# LA PRÁCTICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO EN COLOMBIA EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

**LADY ESMERALDA OCHOA PELÁEZ**

**DIANA MARITZA ÁLVAREZ OVALLE**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**

**ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA**

**OPCION DE GRADO**

**BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2021**

# TABLA DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN ..... 3
INTRODUCCIÓN ..... 5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 6
2. OBJETIVOS ..... 8
2.1. OBJETIVO GENERAL ..... 8
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 8
3. JUSTIFICACIÓN ..... 8
4. ANTECEDENTES ..... 10
5. MARCO TEÓRICO ..... 16
5.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO UNA ESTRATEGIA DE GERENCIA ..... 17
5.2. TEORÍAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (RSE) ..... 18
5.3. COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURISMO Y HOTELERO EN COLOMBIA ..... 19
5.4. LA PRÁCTICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO EN COLOMBIA ..... 21
6. RESULTADOS ..... 22
7. DISCUSIÓN ..... 23
8. CONCLUSIONES ..... 25
BIBLIOGRAFÍA ..... 26

## RESUMEN

Se parte de la responsabilidad social como la participación dinámica y voluntaria que desarrollan las empresas para obtener un mejor entorno social, económico y ambiental y que se revierte en ella misma con mayor competitividad y sostenibilidad.

Se hace un análisis del sector turismo, evidenciándose su desarrollo positivo en los últimos años, al constituir el 5% del PIB mundial, ejerciendo así un papel protagónico en las economías de los países.

Para el caso de Colombia igualmente se refleja un importante desempeño en el que no puede desconocerse la contribución que hizo el acuerdo de paz con la FAR, pues la disminución de la violencia ha propiciado que más personas quiera conocer a Colombia y disfrutar de su diversidad paisajista, otro aspecto importante es la inversión privada, la puesta del gobierno nacional en el mejoramiento de la infraestructura vial entre otras.

Son escasos los trabajos adelantados acerca de la práctica de la responsabilidad social empresarial enfocada en el sector turístico y hotelero en Colombia durante los últimos diez años, no obstante se puede evidenciar que a pesar del posicionamiento del sector dentro de los renglones económicos del país, con mayor crecimiento, las prácticas de responsabilidad Social Empresarial son heterogéneas, pues por ejemplo en el sector hotelero existen prácticas y políticas de sostenibilidad y de RSE que no se encuentran integradas, lo que permitirían mejorar la rentabilidad, la calidad del producto, el entorno físico/ambiental y social, y la satisfacción de los clientes y empleados, para generar un crecimiento aún mayor.

No existe mayor documentación, que permita identificar las estrategias del sector turístico en sus stakeholder, por cuanto son diversos los grupos sociales que se relacionan directa o indirectamente con estas empresas, por ejemplo, en el área de recursos humanos existe un mínimo de profesionales vinculados, por lo que una de las estrategias es la de la formación, en esta misma área se observa la implementación de beneficios para las familias de los empleados.

## ABSTRACT

It is based on social responsibility as the active and voluntary contribution that companies develop for social, economic and environmental improvement and that reverts to itself with greater competitiveness and sustainability.

An analysis of the tourism sector is made, showing its positive development in recent years, constituting 5% of world GDP, thus playing a leading role in the economies of the countries.

In the case of Colombia, an important performance is also reflected in which the contribution made by the peace agreement with the FAR cannot be ignored, since the decrease in violence has caused more people to want to know Colombia and enjoy its landscape diversity. Another important aspect is private investment, the commitment of the national government to improve road infrastructure, among others.

There is little work carried out on the practice of corporate social responsibility in the tourism and hotel sector in Colombia during the last ten years, however it can be seen that despite the positioning of the sector within the economic lines of the country, with greater growth, Corporate Social Responsibility practices are heterogeneous, for example in the hotel sector there are sustainability and CSR practices and policies that are not integrated, which would allow improving profitability, product quality, the physical environment / environmental and social, and the satisfaction of its customers and employees, to generate even greater growth.

There is no further documentation that allows identifying the strategies of the tourism sector in its stakeholders, since there are various social groups that are directly or indirectly related to these companies, for example, in the area of human resources there is a minimum of professionals linked, Therefore, one of the strategies is training, in this same area the implementation of benefits for the families of the employees is observed.

# INTRODUCCIÓN

Las investigaciones han afirmado, que "la responsabilidad social empresarial es un conjunto de acciones, compromisos y políticas dentro de las organizaciones que tiene el fin de retribuir el impacto que causan en su entorno hacia los trabajadores y las comunidades aledañas, enunciando dentro de los aspectos a los cuales puede dirigirse a la protección ambiental, los derechos humanos, derechos de los trabajadores, participación comunitaria, estándares de negocio, mercadotecnia e imagen, desarrollo empresarial y económico, educación, entre otros". (Mojica, 2019)

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)[1] ha generado un interés evidente en el mundo actual, por ende, el presente estudio busca dar la mirada de como se ha desarrollado esta práctica en el sector turístico en Colombia en los últimos diez años.

La Organización Mundial para el Turismo (OMT)[2], señala que es necesario unir esfuerzos para que la RSE en el sector turismo sea ejemplo y coopere con el desarrollo de este sector tan sustentable y competitivo. Adicionalmente, señala que para que el turismo pueda seguir progresando y aporte más beneficios a la sociedad es de gran importancia que se ejerza de manera ética y responsable.

"Actualmente el sector turístico es uno de los sectores más importantes hablando de la economía mundial, ya que es considerado como un factor estratégico para el desarrollo de un país o ciudad. Sin embargo, este sector tan influyente es conocido a su vez por generar grandes impactos en los lugares turísticos donde se desarrolla la actividad, por lo tanto, la sociedad en general cada vez más esta consciente de este hecho que afecta el ecosistema en el que se desarrolla y a los habitantes que lo rodean". (Holden 2003).

"Por lo tanto, cabe mencionar la importancia de la implementación de la RSE en el sector turístico ya que se convierte en una herramienta vital para contribuir a la identificación de dichos

[1] RSE: Contribución que se aporta al desarrollo humano sostenible, por medio del compromiso de una empresa a sus empleados y familias correspondientes, que también afecta la sociedad en general y la comunidad local, corresponde a la sigla de responsabilidad social empresarial, en el texto se encuentra referenciado este termino a partir del RSE.

[2] OMT: Organismo especializado de las Naciones Unidas y líder en el campo del turismo, corresponde a la sigla de Organización Mundial para el Turismo, en el texto se encuentra referenciado este término a partir del OMT.

impactos económicos, sociales y ambientales, como a su correcta gestión". (Peña, Guevara, Fraiz, & Botero, 2019)

Dentro del sector turístico Las empresas hoteleras adquieren una gran relevancia por su vínculo con el medio ambiente y la comunidad, al ejercer un gran impacto en el ambiente natural y social.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La responsabilidad social empresarial es una oportunidad para mejorar la reputación del sector turístico, debido a las necesidades de cambio que la sociedad exige . En Colombia, se encuentran políticas donde las compañías pueden trabajar y ser pioneras en casos de RSE.

"La RSE deben ir asociadas con el desarrollo económico y social del sector turístico, debido a que cuando un grupo de personas observa que estas empresas tienen alguna influencia positiva, los miembros de esta comunidad trabajarán juntos para lograr las metas de la empresa, con una relación sincera y donde todas las partes se vean beneficiados logrando acciones mucho más visibles". (Peña, Guevara, Fraiz, & Botero, 2019)

"Es importante conocer la práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico, pues si bien en los últimos años en Colombia es un sector aún en crecimiento que ha evidenciado incremento del capital humano, que permite la dinamización intensiva del empleo y al que los últimos gobiernos lo han considerado como una herramienta clave para el desarrollo, debe revisarse la efectividad de las políticas que están dirigidas a ofrecer un mayor énfasis en la oferta turística y que incrementan los recursos de promoción del país". (Montoya & Pérez, 2016)

"En los últimos años 2020 y 2021 se marcó un cambio en la RSE, debido a que vieron sujetos a ampliar su alcance, es decir, se exigió que las empresas asuman posiciones respecto a temas sociales y políticos controvertidos, especialmente aquellas empresas que tienen un matiz de justicia social". (Fernández, 2021)

“Como un ejemplo los Estados Unidos igual que múltiples empresas realizaron acciones ante una nueva ley en el Estado de Georgia que tiene como efecto la restricción del acceso al voto, debido a so MLB canceló el Juego de las Estrellas en Atlanta”. (Collinson, 2021)

En la República Dominicana existen movimientos a favor de las tres causales del aborto esta tuvo impacto como una causa social de la RSE debido a que se busca hacer tendencia al ampliar el alcance de la responsabilidad social empresarial a favor de las comunidades.

“Cada vez se unen más empresas que tiene el objetivo de llevar a cabo estrategias de RSE. Según estadísticas de Double Donation, cada año, las empresas estadounidenses donan 17,8 mil millones de dólares a proyectos de caridad, y el 93% de las grandes empresas a nivel internacional publican informes anuales de RSE”. (Double Donation, 2021)

“Por ende, nos ubicamos en un contexto de globalización en el cual todos estamos en la búsqueda de contribuir al bienestar del planeta y fomentar el respeto de los derechos humanos más fundamentales. Las empresas tienen un papel primordial en este ámbito en especial aquellas compañías grandes y globales cuyas decisiones trascienden el ámbito empresarial en el que se mueven”. (Collinson, 2021)

“Por lo tanto, los beneficios para las compañías son notorias y la influencia que este tipo de decisiones tienen sobre la sociedad y su habitad. En efecto, si todas las empresas realizaran programas de RSE, se intensificaría el respeto de los derechos fundamentales humanos, mejorarían los niveles de democracia y se incrementaría el clima económico, laboral y social”. (Collinson, 2021)

# 2. OBJETIVOS

## 2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar cuál ha sido el desarrollo de las prácticas de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico y hotelero en Colombia en los últimos diez años.

## 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las causas de la práctica de la responsabilidad social empresarial y su efecto en las empresas turísticas.
- Describir las estrategias de inversión del sector hotelero como una herramienta de mejoramiento en su producción y su sostenibilidad.

# 3. JUSTIFICACIÓN

"El sector turístico se ha convertido en un factor importante para la economía y el desarrollo cultural de un país esto se debe a sus aportes a la conservación de su patrimonio histórico, que como consecuencia fortalecen los demás campos productivos derivados de este. Los más beneficiados son por ejemplo los servicios de hotelería, comercio, restaurantes entre otras actividades, favoreciendo en gran medida la generación de empleo, el aprovechamiento de la infraestructura y los espacios públicos, cabe mencionar que el sector turístico trae como beneficio el surgimiento de nuevos escenarios de recreación y esparcimiento que podrán ser aprovechados por la comunidad o por los turistas". (Montoya & Pérez, 2016)

Por estas razones el sector turístico se convirtió en uno de los impulsadores del comercio internacional representando una gran fuente de ingresos para aquellos países que están en desarrollo. Este desarrollo va enlazado con el aumento de la diversificación y la competencia entre destinos turísticos.

“La WTTC[3] estima que el PIB[4] (Producto Interior Bruto) mundial del sector turístico creció en el 2016 un 3%, aunque también se observó una desaceleración en el 2017 con el 4,6%, por otra parte, en el 2018 aumento un 3,9%”. (World Travel & Tourism Council, 2018)

“Estas estadísticas y el conocimiento que el sector turístico ha crecido en los últimos 10 años, destacan la fortaleza del sector que no deja de crecer por encima de los niveles de la economía general (+3%) y más cuando estamos tiempos de gran incertidumbre causados entre otras cosas por la desaceleración económica, la guerra comercial entre Estados Unidos y China o las protestas ciudadanas que tiene América Latina”. (World Travel & Tourism Council, 2018)

“El turismo también representa  una fuente importante de divisas que ayudan a la estabilidad macroeconómica para las economías emergentes, cabe mencionar que los ciudadanos que trabajan en el extranjero y prestar un servicio en el sector turístico generan un considerable flujo de remesas, además los países que reciben a los extranjeros también se ven afectados positivamente, sin mencionar las exportaciones de servicios de viaje que se provienen de los gastos efectuados por los trabajadores extranjeros” (Lalangui, 2017).

“En el año 2019 se logró estadísticas récord para el turismo en Colombia ya que el número de visitantes extranjeros fue de 4.515.932, es decir un aumento del 2,7 % con respecto al año 2018. La ocupación en el sector hotelero se aumentó un 57,8% y sus ingresos un 10,6 %, las agencias dedicadas a los viajes en incremento un 3,7 %, la conectividad internacional aumento 17 nuevas rutas y 39 nuevas frecuencias internacionales, finalmente la cifra de pasajeros fue de 41,2 millones”. (COTECOL, 2020)

El sector en general presenta un rendimiento con tendencia positiva que ha creado con el paso del tiempo ya que posee una brecha con otros sectores económicos de Colombia tales como la agricultura, las minas, el sector de construcción, entre otras actividades.

---

[3] WTTC: corresponde a la sigla de el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo, en el texto se encuentra referenciado este término a partir del WTTC.

[4] PIB: corresponde a la sigla del Producto Interior Bruto, en el texto se encuentra referenciado este término a partir del PIB.

"Como consecuencia del aumento de extranjeros en relación al nivel de gasto, ha logrado que el ingreso de divisas en el país haya crecido significativamente en los últimos años, por lo tanto, las entidades que promocionan de forma internacional y nacional los destinos y productos turísticos de Colombia orientan sus esfuerzos a financiar eventos, capacitaciones y consultorías. Esto evidencia el esfuerzo que se está realizando para fomentar el sector turismo en los distintos espacios llamando a estudiar la RSE que se ha adoptado en este sector". (Prieto, 2018)

"Actualmente, el turismo es uno de los sectores más perjudicados por el COVID-19, en especial los sectores del Asia-Pacífico y las Américas. Según la OMT, las llegadas de turistas cayeron un 74% en 2020 con respecto a los datos de 2019, esto trajo grandes repercusiones para muchos países en desarrollo". (Fondo monetario Internacional, 2021)

Antes de la pandemia, el turismo representaba una de las actividades más importantes mundialmente debido a que producía más del 10% del PIB mundial. Este porcentaje era aún mayor en aquellos países que dependían únicamente de la actividad turística.

"Por ende, si la reducción de los viajes continua como consecuencia de la pandemia o cambios en las preferencias de los viajeros es posible que algunos países que dependen del turismo se vean forzados a iniciar la diversificación de sus economías, por otro lado, la inversión en otros sectores distintos es una estrategia a largo plazo, pero podría reforzar vínculos entre el turismo y la agricultura, las manufacturas y el entretenimiento de producción local entre otros. Por ejemplo, en la ciudad de Jamaica se puso una plataforma en línea que permite a los clientes del sector hotelero comprar productos directamente a agricultores locales, también se puede ampliar las exportaciones, por medio de acuerdos regionales que permitan superar las limitaciones que imponen economías de escala pequeñas". (Fondo monetario Internacional, 2021)

## 4. ANTECEDENTES

Se indago sobre las diferentes investigaciones de la práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico y hotelero en el contexto internacional y nacional en los últimos

10 años donde se seleccionó investigaciones con el fin de tener una herramienta para el desarrollo del actual proyecto.

Los investigadores Fernández & Cuadrado indican en su trabajo de grado "La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica en España" donde se realizó un análisis de las diferentes aplicaciones de la RSE en el sector hotelero donde se encontró debates que van desde las áreas operativas hasta la importancia y necesidad de llevarlas a cabo con asuntos de la comunicación de dichas medidas y el nivel de conveniencia debido a que las medidas que pueden desarrollarse en cumplimiento de alguna normativa legal donde se concluye que se considera necesario ampliar los estudios existentes. (Fernandez & Cuadrado, 2011)

Por ende, "es relevante contar con más estudios en materia de Responsabilidad Social que se centren en esta aplicación integral de las políticas de Responsabilidad Social en el sector hotelero". (Fernandez & Cuadrado, 2011)

Los investigadores Peña & Serra en su investigación titulada "La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico en España" en el cual realizan una revisión científica sobre las diferentes teorías de responsabilidad social donde se enfoca en su aplicación en las empresas, en el cual analizaron un caso como resultado se concluye que el Park Hotel es una empresa que se posiciona muy cerca de la proactividad que de la realidad legal, debido a que realiza prácticas de RSE que no está obligada hacer legalmente, por ende fue calificada con un nivel de Responsabilidad Social de nivel medio por lo tanto tiene cuantitativamente hablando un 3,5 Aceptable. (Peña & Serra, 2011)

El autor Hernández en su investigacion titulada "Responsabilidad social en la hotelería. una percepción desde el turista de negocios" desarrollada en la ciudad de Mexico cuyo objetivo es "analizar la percepción de los turistas de negocios respecto a la responsabilidad social empresarial (RSE) y consumo responsable (CR), identificando la asociación entre estas variables" donde se utiliza una investigación cuantitativa con pruebas estadísticas T-student, ANOVA y comprobación de hipótesis". (Hernandez A. , 2017)

“Como conclusión se indica que la relación entre la RSE y la CR son significativas y positivas, exaltando la importancia de la interacción con el cliente para dar a conocer las prácticas de RSE. Se encontraron hallazgo como que la edad de los turistas y la categoría del hotel influyen en la percepción sobre la RSE y el CR debido a que entre más jóvenes y mayor sea la categoría del hotel mejor se aprecia las variables”. (Hernandez A. , 2017)

La investigadora Lalangui en su investigacion titulado “Turismo Sostenible: un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo” en ecuador del 2017 que indica que las características principales sobre el sostenimiento del turismo y la relación con la RSE actualmente, donde se desarrolla un conjunto de definiciones con el fin de tener una base investigativa de los que representa la responsabilidad y el turismo.

Finalmente “se estableció la relación existente entre las tres variables: responsabilidad social, desarrollo sostenible y turismo para poder definir los pilares del turismo sostenible, sus principios y características. Finalmente, en la investigación se muestra la evolución a nivel mundial de dichas prácticas y se mencionan ciertos estándares de sostenibilidad para los hoteles como principales representantes del sector”. (Lalangui, 2017)

Teniendo en cuenta la investigación “La práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico. estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de santa marta, Colombia” que consiste en auxiliar el análisis, la discusión y finalmente la construcción de los modelos epistémico-prácticos de RSE en dos áreas importantes como lo son el sector turismo y el sector hotelero, por medio de la identificación, el análisis y la evaluación de la RSE y su consecuente clasificación, como resultado se elaboro y organizo un marco conceptual que integra los diferentes conceptos, múltiples teorías, algunas prácticas, iniciativas reconocidas e instrumentos en el tema, con el fin de contribuir con la comprensión de la RSE en el ámbito académico y empresarial. (Miranda, 2018)

La autora Zambrano indica en su proyecto “Análisis de las actividades en destino urbano por perfiles turísticos. Una revisión bibliográfica” en malaga del 2013 donde se pretende conocer el comportamiento en destinos urbanos,donde se concluye que las actividades de los turistas son ligadas al estudio de segmentación de los turistas, sus motivaciones y sus expectativas.

Se determino que los motivos que impulsan a los turistas a viajar son más importantes que las actividades que realizan en el destino. (Zambrano, 2013)

Los investigadores Marín & Salazar indican en su proyecto de grado "Responsabilidad social empresarial en los grandes hoteles de la ciudad de Pereira" que su objetivo principal es "describir el concepto de responsabilidad social empresarial que tienen los gerentes de los grandes hoteles de la ciudad de Pereira" donde el principal hallazgo fue que los encargados de mayor rango de los hoteles de la ciudad de Pereira no validan la RSE como una estrategias corporativas y aunque se desarrollen acciones o prácticas relacionadas, no existe dentro de la empresa una aplicación racional y organizada del tema. (Marin & Salazar, 2017)

Las autoras Ruiz & Pineda en su proyecto de grado "Responsabilidad social empresarial del sector hotelero y su contribución al desarrollo económico del distrito de buenaventura" se proponen "identificar cuál es responsabilidad social del sector hotelero y como se refleja su contribución al desarrollo económico del Distrito de Buenaventura".
"Como resultado se identifico la inexistencia de planes por parte de la administración que ayuden a mejorar la calidad de vida de los empleados, no hay interés en estimular el potencial de los miembros de la empresa ni de sus allegados o familiares, por ende, hay un aislamiento de estos factores, así como también una total indiferencia por fomentar la preservación del medio ambiente y propiciar un cambio hacia un modelo de gestión". (Ruiz & Pineda, 2014)

La investigadora Puentestar en su proyecto "El turismo ecológico y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la parroquia García moreno, zona de Intag, cantón Cotacachi, provincia de imbabura" tiene el objetivo de "Diagnosticar la Incidencia del Turismo Ecológico en el desarrollo socioeconómico de la Parroquia García Moreno, Zona de Intag, Cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura" como conclusión "se halló que el turismo se desarrolla en la parroquia de una forma veraz el 76% se halla en la pobreza, con un ingreso menor al sueldo básico, esto denota una falta de oportunidades laborales, ya que su única fuente de ingresos ha sido la agricultura, limitando el acceso a salud, educación, vestido y alimentación". (Puentestar, 2013)

En la investigación realizada por Franco, Betancur & Posada titulada "La responsabilidad social empresarial: una mirada desde el cooperativismo" que consistía en "conocer qué se entiende por

responsabilidad social empresarial, en adelante (RSE), a través de una mirada al sector cooperativo y a las prácticas que desarrollan las empresas dedicadas a esta actividad económica". Esto se implementó con una metodología cualitativa donde se interpreta y se caracteriza el estudio de la RSE como una razón de ser o funcionar de algunas empresas pequeñas, donde se promueve el cumplimiento de aquellos valores y principios en los cuales se es fundamentado el cooperativismo". (Franco, Betancur, & posada, 2016)

La investigación desarrollada en el año 2009, por los autores Vergara & Vicaría "Ser o aparentar, la responsabilidad social empresarial en Colombia análisis organizacional basado en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial" se implementa el concepto de responsabilidad social que ha llamado la atención en la mentalidad de los gerentes ,de esta manera se convierte la RSE en un factor de éxito hablando de ventajas competitivas para las organizaciones que desean incluir estas practicas voluntariamente.

"Sin embargo, se observó una actuación poco razonable con respecto a las prácticas de RSE con la normatividad establecidas por los entes encargados, por lo tanto, de este punto nace la filantropía corporativa que los incentiva a Aparentar una conciencia y unas prácticas socialmente responsables". (Vergara & Vicaria, 2009)

En la investigación desarrollada por Aldana & Méndez titulada "Responsabilidad social en las empresas cooperativas" cuyo propósito consiste en "indagar el proceso de responsabilidad social que debe desarrollar la empresa cooperativa", donde se concluye que los principios cooperativos indican el desarrollo del objeto social que interpone los procesos democráticos, sociales y económicos.

Como conclusión "se indica que la RSE genera un impacto positivo en las organizaciones con que tienen un ánimo de lucro, debido a que contribuyen a un bien en común, a la sostenibilidad socio-económica de la misma, convirtiéndose en una organización competitiva en su medio, eficiente y veraz". (Aldana & Méndez,2017)

El autor Crespo (2010) indica en su investigación titulada "Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial" que existe poco conocimiento en las prácticas de las empresas igualmente abordan diferentes perspectivas teóricas de la RSE, Por lo tanto, se aborda

la comprensión de la RSE de un conjunto de empresas hoteleras en la ciudad de Pereira, donde se determina qué se entiende y cuáles son las acciones que aplican para realizar estas prácticas que van más allá de lo legal.(Crepo, 2010)

En la investigación desarrollada por Hernández & Bonomie titulada "Responsabilidad social empresarial: estrategia de competitividad en el marco de la globalización" El trabajo se propone "analizar teóricamente la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como estrategia de competitividad". Los objetivos están dirigidos a "reseñar la aplicación de la Responsabilidad Social en el contexto de la globalización, explorar si su aplicación responde a la intención de la empresa de ser una Empresas Socialmente Responsable o una Estrategia para la Competitividad".

"Por ende se hizo una revisión bibliográfica que permitió asumir una posición acerca de la temática, donde se concluye, que la RSE se ha venido implementando como una estrategia de ventaja competitiva en el corto plazo y de permanencia de la empresa en el mercado, esta estrategia se enmascara en el compromiso social con la comunidad". (Hernandez & Bonomie, 2010)

El autor Puello en su investigación "Responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el hotel costa del sol & centro de convenciones" desarrollada en Cartagena en el año 2018 indica que la investigación quiere "ilustrar la importancia que tiene la responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el hotel costa del sol y centro de convenciones ubicado en el sector de Boca grande"; la investigación se basa en las acciones de RSE que se han realizado donde se tuvo en cuenta los valores, la coherencia, el público interno, proveedores, consumidores, comunidad y medio ambiente con la identificación de las necesidades de los clientes y la utilización de alternativas combinadas con los diferentes enfoques que permitieron aplicar la Responsabilidad Social Empresarial en el hotel. (Puello, 2018)

Los investigadores Pardo & Rangel en su proyecto de grado titulado "Prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas del sector hotelero de la ciudad de bucaramanga y su área metropolitana" cuyo proposito es "caracterizar las prácticas de la responsabilidad social empresarial",con el proposito de obtener un análisis de la evolución y

tendencias de la RSE en las empresas hoteleras de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

“Como resultado se diseña un instrumento que permite medir las prácticas de RSE que utilizan las empresas del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, basado en la metodología Xertatu:Adi y sujeto a la norma NTS TS 002, se verifica mediante una prueba piloto con el fin de ajustar el instrumento con base a las características del sector”. (Pardo & Rangel, 2016)

Finalmente los autores Maestre,Ramirez & Romero en su investigacion titulada “Dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial, en el sector hotelero en Riohacha (LaGuajira–Colombia)” con el objetivo de “determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial, gestionadas por las empresas hoteleras de Riohacha”, para ellos se analizó las dimensiónes ambiental de la RSE por medio de cuestionarios con una muestra no probabilística de 62 hoteles.

“Los resultados indicaron que que 85% de los hoteles no cumple las leyes ambientales nacionales propias del sector, 25% de los de hoteles no minimizan los residuos, 63% busca la optimización del consumo de energía eléctrica y agua; y 65% tiene programas de concientización ambiental y de reciclaje”. (Pardo & Rangel, 2016)

De manera general se ha expuesto diferentes investigaciones a lo largo del tiempo donde se resalta la importancia de esta tematica y el crecimiento del turismo y la responsabilidad empresarial en diferentes ciudades a través de la confianza de la empresa hacia sus empleados y familias,donde el objetivo principal es causar un impacto positivo en la sociedad.

## 5. MARCO TEÓRICO

La responsabilidad social empresaria (RSE), es un aspecto que diariamente las personas y organizaciones tienen más en cuenta, debido a la productividad, el ahorro de costos y los beneficios, claramente no es justificado la explotación, el daño, la violación de los derechos humanos o el daño del medio ambiente.

Las actividades que realizan las empresas impactan sobre la ciudadanía y el entorno de un modo profundo que las acciones individuales. Por ende la responsabilidad social empresarial surge

como un conjunto de prácticas con el propósito de establecer la relación de la empresa con la sociedad en un doble sentido: gestionar los impactos y colaborar con las comunidades en las que actúa, temas como los modelos y estándares para establecer sistemas de gestión RSE que generan teorías de responsabilidad social permitiendo entender la toma de decisiones y como se aplica al sector turístico con el fin de buscar la competitividad por medio de la responsabilidad social en este sector y mostrar la importancia de la RSE en el turismo para beneficio del mismo y para la comunidad que lo rodea.

## 5.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO UNA ESTRATEGIA DE GERENCIA

"En los últimos años, este concepto ha tenido una legitimidad en el mundo empresarial, se ha convertido ya que se ha convertido en un requisito competitivo en las decisiones que se toman dentro de una empresa". (Bellez, 2017)

"La RSE es un concepto mediante el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales e interacciones con sus partes interesadas. En general es la forma en que una empresa logra un equilibrio de las exigencias económicas, ambientales y sociales, al mismo tiempo que cumple las expectativas de los accionistas y las partes interesadas". (Amaya, guzman, & salazar, 2018)

"De esta forma la RSE tiene una visión sistémica de la comunidad donde so impactados factores sociales, ambientales y económicos. Cabe mencionar que una entidad debe tener una visión clara de este concepto, se debe comprender la posición y el valor que aporta el factor humano involucrado en cada proceso que se lleva a cabo dentro de ella. Igualmente, el crecimiento y el aumento de la productividad estan ligados a la mejora de la calidad de vida del personal dentro y fuera de la empresa". (Bonilla, 2013)

En los últimos 10 años la RSE "se convirtió en uno de los ámbitos de gestión más importantes, debido a sus diferentes modalidades, las empresas desean diferenciarse respecto a otras en cuestiones relacionadas con la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y el respeto de los derechos humanos. Sin olvidar a las partes

interesadas, por ende, se crearon ciertos estándares y modelos a los cuales las organizaciones pueden acceder para implantar la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia de gerencia los cuales han proporcionado buenos resultados y beneficios para las partes". (Bonilla, 2013)

## 5.2. TEORÍAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (RSE)

"La RSE se basada en la idea de la máxima ganancia, sin embargo, ese beneficio que se gana debe ser más colectivo, distribuyéndolo justamente a más agentes, además, tomar en cuenta aspectos adicionales y no solamente los beneficios económicos". (Medina, Ramírez, & Hernández, 2015)

Actualmente "Existen diferentes teorías de responsabilidad social, los cuales exigen a las empresas implementar normas y políticas de compromiso social y ambiental. Una de las teorías más conocidas es la teoría de los grupos de interés esta es de gran trascendencia ya que manifiesta concurrencia de los partícipes en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad donde se encuentra un importante actor social preocupado por las nuevas exigencias y problemas surgentes de la sociedad en beneficio del bienestar general actual y futuro". (Medina, Ramírez, & Hernández, 2015)

"Por lo tanto, las consecuencias de las decisiones corporativas óptimas conllevan al éxito económico y son el resultado de la calidad de las relaciones establecidas entre los partícipes, previamente identificadas con su responsabilidad, cooperación e interés". (Ruiz, 1994).

"La segunda teoría a especificar es la teoría de legitimación, que habla de los acuerdos que establecen propios principios y valores, donde la empresa se adapta a su entorno social en busca de legitimación, de no hacerlo así, le puede acarrear problemas (legales o de tipo social), que podrían ir desde la pérdida de confianza y credibilidad hasta el pago de multas o sanciones por su falta de lealtad y compromiso para con la sociedad". (Medina, Ramírez, & Hernández, 2015)

“La teoría de la política económica burguesa presenta un esquema de diversidad y cambio social en el que la economía empresarial se apoya en las capacidades de los individuos y en la idea de que cada uno es poseedor de su propia riqueza”. (Medina, Ramírez, & Hernández, 2015)

“Por otro lado, la política económica clásica es el fundamento teórico se presenta en defensa de la obtención del máximo beneficio para el inversionista, reduciendo las erogaciones al mínimo y cumpliendo estrictamente la legislación impuesta por el Estado”. (Medina, Ramírez, & Hernández, 2015)

Por último, “la perspectiva de la teoría institucional es más amplia, trata de explorar directamente el sistema de baluartes de la sociedad donde se contempla el patrón de las instituciones establecidas como representación simbólica del sistema de valores sociales. Donde se presta atención a un marco regulatorio con disposiciones obligatorias, institucionales y voluntarias que bajo acuerdo de los participantes deben observar y ratificar conforme al establecimiento de las directrices aplicables, en armonía con sus valores, costumbres, cultura e identidad social, en otras palabras, las instituciones buscan establecer su legitimidad por la moralidad de su gobierno y con la aceptación de valores culturales y sociales”. (Medina, Ramírez, & Hernández, 2015)

## 5.3. COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURISMO Y HOTELERO EN COLOMBIA

“La competitividad es en otras palabras como la capacidad que posee un país para crear un valor agregado que aumente los ingresos nacionales, por medio de la integración de factores de orden económico, social y cultural en los procesos de globalización, que permite alcanzar objetivos y metas superiores a los demás”. (Fundacion Garrigues, 2012)

De acuerdo con Gustavo Adolfo Toro, presidente ejecutivo de Cotelco, “el sector turismo atraviesa un difícil momento, como consecuencia de las medidas necesarias que el Gobierno ha tenido que tomar para contrarrestar la expansión del Covid 19; sin embargo, somos optimistas y estamos convencidos de que con el trabajo articulado entre el Gobierno nacional, el Congreso de la República, los gobiernos regionales, la academia y los empresarios, lograremos retomar la senda de crecimiento que permita seguir potenciando al turismo como una importante

herramienta para la generación de empleo e ingresos en las poblaciones vinculadas con las múltiples actividades que hacen parte de la cadena de valor de esta industria" (COTECOL, 2020)

"Las evaluaciones a los departamentos de Colombia fueron realizadas en ocho criterios: social, económico, ambiental, cultural, empresarial, estrategia de mercadeo, gestión de destino e infraestructura. Los datos para la aplicación del Índice fueron obtenidos a partir de las fuentes de información oficial y a partir de la aplicación de encuestas a las entidades territoriales, con el fin de capturar información concerniente al estado de la actividad turística en las regiones". (COTECOL, 2020)

"En la medición 2020 que corresponde al año 2019 la ciudad de Bogotá fue reconocida como el destino más competitivo para la industria turística en Colombia, alcanzando las mayores puntuaciones en los diferentes criterios de evaluación. La capital de la República obtuvo una calificación final de 7.01 de 10, destacándose por la gestión y estrategia para posicionar a la ciudad como destino turístico y el buen nivel de infraestructura de soporte para el turismo que tiene el sector en la economía del Distrito". (COTECOL, 2020)

"En el evento, el CPTUR entregó un reconocimiento a las buenas prácticas para la competitividad que son desarrolladas e impulsadas desde las regiones; así, la Secretaría de Turismo del Valle del Cauca obtuvo dos menciones destacadas por sus iniciativas Pueblos Mágicos del Valle del Cauca y Turismo industrial; la ciudad de Bogotá D.C fue exaltada por su Plan de Recuperación del Turismo de Bogotá Impacto Covid 19; mientras que Salento (Quindío) fue reconocido por su estrategia Tu historia joven, aprendiendo con la historia de Salento; Puerto Nariño (Amazonas) fue exaltado por su campaña de Sensibilización y prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, al igual que la Secretaría de Turismo del Distrito de Buenaventura por la iniciativa Reinvención de empresas del sector turístico en el marco del COVID-19". (COTECOL, 2020)

## 5.4. LA PRÁCTICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO EN COLOMBIA

"Hoy en día se presenta un panorama en el cual la adopción de distintas organizaciones a las iniciativas regulativas de RSE ha aumentado de manera constante, se ha llevado a cabo en búsqueda del desarrollo de un sentido empresarial ético, basado en el cumplimiento de la legislación y a la promoción constante de organismos reguladores de carácter público y privado y a partir de la normalización en ciertos sectores económicos". (Amaya, guzman, & salazar, 2018)

"En el sector turístico también se han venido desarrollando iniciativas por ejemplo en el marco internacional el Código Ético Mundial para el Turismo -propuesto por la Organización Mundial de Turismo fue desarrollo con la finalidad de hacer de la actividad turística una actividad sostenible, para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo del Milenio. De igual medida se desarrollaron otro tipo de iniciativas que certifican el desarrollo de ciertas prácticas éticas en los hoteles, esto es debido a la relevancia que tienen estas organizaciones en el sector turístico, pues el hotel se conoce como el sitio donde el turista pasa la mayor parte de su visita, se encuentra en el lugar de destino y genera importantes impactos en su entorno. Es por ello que el estudio de la RSE en el sector hotelero tiene gran importancia y se desarrolla en el marco nacional e internacional a través de prácticas heterogéneas". (Bonilla, 2013)

"La RSE es entendida como acciones que se dan voluntariamente, el concepto es complejo y susceptible a varios significados, por ello, resulta útil realizar investigaciones que den la posibilidad de entender el concepto y la relación con el turismo sostenible y su aplicabilidad". (Amaya, guzman, & salazar, 2018)

"Actualmente la parte hotelera tiene prácticas y políticas en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, pero estas no se encuentran integradas entre sí y aunque son estrategias en la realidad no están siendo diseñadas ni implementadas como tal". (Amaya, guzman, & salazar, 2018)

En efecto, "los hoteles han realizado inversiones para la instalación de bombillos led y temporizadores, con el ánimo de generar ahorro de luz y agua. Así mismo, la mayoría cuenta con programas de reciclaje para desechos y mucho de ellos involucran a los clientes en su esquema

sostenible (por ejemplo, a los huéspedes que permanecen por más de dos noches se les invita a conservar la misma ropa de cama y toallas durante su estadía). Esta simple situación ha impactado positivamente en el consumo de agua, redundando a su vez en beneficios para el mismo hotel". (Bonilla, 2013)

## 6. RESULTADOS

La responsabilidad social empresaria (RSE), es una característica que diariamente las personas y organizaciones tienen más en cuenta ya que tiene beneficios tales como la productividad, reducción de costos y beneficios, aunque esto no justifica los daños como la explotación, la violación de los derechos humanos o el daño del medio ambiente, es un factor relevante para concientizar y mitigar el daño. Posterior a las consultas bibliográficas se seleccionó 4 autores más relevantes para este proyecto donde se relacionan a continuación los resultados con sus principales aportes:

"El sector hotelero a pesar de lo reciente que es el estudio de la RSE, existe cierta ambigüedad en el desarrollo de este concepto. Por lo tanto, la interpretación que se le ha dado por medio de los organismos reguladores mediante sus distintas iniciativas no confluye en un mismo discurso, esto produce cierta confusión en los actores sociales a la hora de ejecutar acciones en este sentido. Esto trajo como consecuencia que actualmente se presente un ambiente del sector que va en contravía de las prácticas que se desarrollan en otras actividades económicas a nivel internacional, donde la GRI se convierte en la iniciativa regulativa de mayor relevancia". (Téllez, 2017)

"Existen diferentes teorías de responsabilidad social que exigen a las empresas implementar normas y políticas de compromiso social y ambiental, una de las teorías más conocidas es la teoría de los grupos de interés, esta teoría manifiesta concurrencia de los partícipes en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad donde se encuentra un importante actor social que está preocupado por las nuevas exigencias y problemas emergentes de la sociedad en beneficio de un estado de bienestar general actual y futuro". (Medina, Ramírez, & Hernández, 2015)

“Actualmente Colombia es uno de los principales referentes de iniciativas RSE en el sector hotelero, pero cabe mencionar que la NTS-TS 002 no cumple la totalidad y profundidad de los elementos que deberían caracterizar el desarrollo de prácticas socialmente responsables en los hoteles del país. Además, otras iniciativas de alto reconocimiento por parte de los empresarios del sector hotelero, como The Code, han contribuido a identificar que la ética del hotelería evidencia el grave flagelo de la prostitución infantil; sin embargo, ello no ha influido en un avance más drástico de elementos que permitan eliminar en el futuro las causas sobre las que se cimienta este fenómeno”. (Bellez, 2017)

“El desarrollo de estudios más profundos en la comprensión de la regulación en RSE hotelera es necesario realizar una labor de sensibilización que facilite la generación de propuestas de iniciativas regulativas de RSE que comprendan las visiones heterogéneas de los actores sociales y que proporcionen a los hoteles mecanismos autónomos para avanzar en los procesos de gestión. Lo anterior es fundamental para que los hoteles que en el marco legal actual y estén en condiciones de mayor vulnerabilidad en comparación con las cadenas internacionales tengan una estrategia que pueda traer beneficios para ambas partes”. (Amaya, guzman, & salazar, 2018)

## 7. DISCUSIÓN

Basados en los resultados y estudios presentes a lo largo del proyecto se relacionan los 2 autores mas relevantes con sus principales aportes e importancia en el estudio actual:

“En los últimos 10 años la Responsabilidad Social Empresarial se convirtió en uno de los ámbitos de gestión más importantes de un país, dado que, a través de sus diferentes modalidades, las empresas desean diferenciarse respecto a otras, por ejemplo, con la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y laboral y el respeto de los derechos humanos sin olvidar a las partes interesadas. Por ende, se crearon ciertos estándares y modelos a los cuales las organizaciones pueden acceder para implementar la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia los cuales han proporcionado buenos resultados y beneficios para las partes. Este estudio es relevante con el actual trabajo debido a su temática y abordaje de los últimos diez años donde se resaltan algunas estrategias implementadas por las empresas para poner en práctica la RSE donde adopta una visión sistémica de la sociedad en

donde impacta factores sociales, ambientales y económicos fomentando el crecimiento y el aumento de la productividad que están ligados a la mejora de la calidad de vida del personal dentro y fuera de la empresa". (Bellez, 2017)

"Para el caso del sector turístico y hotelero se han venido desarrollando iniciativas de RSE, particularmente, en el marco internacional, el Código Ético Mundial para el Turismo propuesto por la Organización Mundial de Turismo fue concebido con la finalidad de hacer de la actividad turística una actividad sostenible, para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Así mismo, se han desarrollado otro tipo de iniciativas que certifican el desarrollo de ciertas prácticas éticas en los hoteles, esto muetra la relevancia que tienen estas organizaciones en el sector turístico, pues el hotel se consolida como el sitio donde el turista pasa la mayor parte de su visita, se encuentra en el lugar de destino y genera importantes impactos en su entorno". (Amaya, guzman, & salazar, 2018)

Por lo anterior esta investigacion es relevante debido al análisis de su objetivo de estudio y por la teorización que permite reflexiones y argumentos que permitan la interiorizacion con cambios dinámicos en el entorno.Para concluir el estudio de la RSE en el sector hotelero tiene una importancia mayor y es desarrollada en el marco nacional e internacional a través de prácticas voluntarias.

## 8. CONCLUSIONES

Como lo señala la revista Ploutos de la Universidad EAN, “el comportamiento del turismo en un país como Colombia que se ha visto afectado por la violencia, problemas económicos y ambientales. Sin embargo, el prospecto del gran desarrollo que ha tenido el turismo a nivel mundial, ha generado un cambio que ha permitido su crecimiento dentro del territorio colombiano, lo que permite un ingreso alto de divisas al país, genera empleo y busca crear sostenibilidad para que el desarrollo sea constante. Se identifica una tendencia de desarrollo económico dentro del país en los últimos años (periodos 2011 - 2016), pues el sector del turismo ha creado una base fundamental en la economía colombiana, evidenciado en el crecimiento económico y cultural del país. De esto se puede hacer un análisis profundo frente al déficit del país y como el mismo sector ha propiciado un cambio”. (Montoya & Pérez, 2016)

En los últimos años, el sector turismo y el sector hotelero presentan un comportamiento activo en Colombia , sin embargo, este comportamiento de progreso no se equipara con la elevación de acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) por parte del sector o la comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Amaya, I., guzman, H., & salazar, L. (2018). Turismo sostenible desde la responsabilidad social empresarial caso de estudio en el grupo hotelero Londoño (GHL) de Colombia. Obtenido de http://turpade.com/f/FG60.pdf

Bellez, C. (2017). Responsabilidad social empresarial turística en la micro, pequeña y mediana empresa de Colombia.El caso del Hotel La Mansión. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2017000100117

Bonilla, J. (2013). Nuevas tendencias del turismo y las tecnologias de informacion y las comunicaciones. Colombia. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiApp-s8M7xAhUuRzABHblLCjcQFjAAegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Frevistas.uexternado.edu.co%2Findex.php%2Ftursoc%2Farticle%2Fdownload%2F3713%2F3846%2F&usg=AOvVaw2qLP-16Lm2EtT

Cardona, D. (2018). La responsabilidad social empresarial,Concepto,evolucion y tendencias. Obtenido de http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf

Collinson, S. (2021). La nueva ley de Georgia que suprime el voto. Georgia. Obtenido de https://cnnespanol.cnn.com/2021/03/26/analisis-nueva-ley-georgia-voto-victoria-trump-trax/

COTECOL. (2020). CPTUR presentó el Índice de Competitividad Turística 2020. Bogota. Obtenido de https://www.cotelco.org/noticias/ICTRC2020

Crepo, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial. Cesar. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a07.pdf

Double Donation. (2021). Connect with our matching gift specialists and award-winning support. Denver. Obtenido de https://doublethedonation.com/

Fernández, J. (2021). Responsabilidad social corporativa. Obtenido de https://eldinero.com.do/156628/responsabilidad-social-corporativa-en-el-2021/

Fernandez, M., & Cuadrado, R. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero: Revisión De La Literatura Científica. España. Obtenido de https://revistas.um.es/turismo/article/download/147181/131231/0

Fondo monetario Internacional. (2021). Consecuencias de la COVID-19: ¿Qué sucedió en América Latina? Obtenido de https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world

Franco, B., Betancur, C., & posada, D. (2016). La responsabilidad social empresarial: una mirada desde el cooperativismo. Obtenido de https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/572/803

Fundacion Garrigues. (2012). Estrategias de responsabilidad social en empresas públicas. España. Obtenido de https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/informes-sectoriales/estrategias_responsabilidad_social_empresas_publicas.pdf}

Hernandez, A. (2017). Responsabilidad social en la hotelería. una percepción desde el turista de negocios. Mexico. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v46n119/2448-7678-ia-46-119-00004.pdf

Hernandez, C., & Bonomie, M. (2010). Responsabilidad social empresarial:estrategia de competitividad en el marco de la globalizacion. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjn1PyEjazxAhXkguAKHc2eAXAQFjAJegQIIBAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Flibro%2F652147.pdf&usg=AOvVaw3Zkcusl-pCYDXi93KIYKZF

La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico. (2011). España. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v23n49/v23n49a09.pdf

Lalangui, J. (2017). Turismo Sostenible: un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. Ecuador. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf

Marin, V., & Salazar, C. (2017). Responsabilidad social empresarial en los grandes hoteles de la ciudad de Pereira. Pereira. Obtenido de https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4865/1/DDMAE73.pdf

Medina, C., Ramírez, J., & Hernández, A. (2015). Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE). Obtenido de http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf

Ministerio de comercio,Industria y turismo. (2009). El desafio para alcanzar un turismo de clase mundial. Bogota. Obtenido de http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/82.Politica_de_Competitividad_Turistica.pdf

Miranda, D. (2018). La práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico. estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de santa marta, Colombia. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mojica, J. (2019). ¿Responsabilidad social empresarial, más que una obligación? Obtenido de https://www.las2orillas.co/responsabilidad-social-empresarial-mas-que-una-obligacion/

Montoya, Y., & Pérez, D. (2016). Turismo en Colombia ¿Es el turismo una alternativa real para enfrentar el déficit externo? Obtenido de https://journal.universidadean.edu.co/index.php/plou/article/view/1585

Osorio, J. A., & Idárraga, L. L. (2016). PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN PROYECTO DE TURISMO. Pereira: 2016.

Pardo, Y., & Rangel, D. (2016). “Prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas del sector hotelero de la ciudad de bucaramanga y su área metropolitana. Bucaramanga. Obtenido de https://www.academia.edu/40735220/Memorias_Congreso_CIANI_2019_1_

Peña, D., & Serra, A. (2011). La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico. España. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v23n49/v23n49a09.pdf

Peña, D., Guevara, A., Fraiz, J., & Botero, C. (2019). Prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Santa Marta. Obtenido de http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/160707dp.pdf

Peralta, D. (2017). Importancia de la responsabilidad social empresarial como estrategia para el desarrollo sostenible en las pymes. Bogota. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16539/PeraltaVillamizarDianaCarolina2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prieto, A. (2018). Turismo en colombia: un sector en crecimiento. Obtenido de https://ideas.repec.org/p/col/000426/012833.html

Puello, C. (2018). Responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el hotel costa del sol & centro de convenciones. Cartagena. Obtenido de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/6908/1/La%20responsabilidad%20social%20empresarial_Candelaria%20Puello_2018.pdf

Puentestar, M. (2013). “El turismo ecológico y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la parroquia García moreno, zona de Intag, cantón Cotacachi, provincia de imbabura. Obtenido de http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1840

Ruiz, J., & Pineda, Y. (2014). Responsabilidad social empresarial del sector hotelero y su contribución al desarrollo económico del distrito de buenaventura. Buenaventura. Obtenido de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10700/CB-0513207.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Semana. (2018). Turismo: la prometedora industria que no contamina. Obtenido de https://www.semana.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070/

Téllez, C. (2017). Regulacion en responsabilidad social empresarial en la hoteleria de colombia. Obtenido de https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5180/6329

Torres, C. (2021). Responsabilidad Social en el sector hotelero colombiano. Obtenido de https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/responsabilidad-social-sector-hotelero-colombiano-83850

trabajo, O. i. (2015). Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (RSE). Obtenido de https://www.ilo.org/inform/online-information-resources/resource-guides/corporate-social-responsibility/lang--es/index.htm

Vergara, M., & Vicaria, L. (2009). Ser o aparentar la responsabilidad social en colombia . Bogota. Obtenido de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20084/VergaraFernandezMariaPaula2009.pdf?sequence=2&isAllowed=y

World Travel & Tourism Council. (2018). World Travel & Tourism Council (WTTC) represents the Travel & Tourism sector globally. Obtenido de https://wttc.org/

Zambrano, C. (2013). Análisis de las actividades en destino urbano por perfiles turísticos. Una revisión bibliográfica. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/6187/TFG_Cecilia_Jim%C3%A9nez_4GradoTurismo_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y