

ANÁLISIS DE LAS ACCIONES APLICADAS POR LAS EMPRESAS HOTELERAS DE CARTAGENA ORIENTADA A LOS GRUPOS DE INTERÉS CON BASE A LA TEORÍA DE LA RSE

Johnny Bernett Gonzalez¹

Rina Paola Cuello Rivera²

RESUMEN

Los hoteles en Cartagena y en el territorio colombiano no tendrán que pagar impuestos, ya que la Ley 788 del 2002 en su Artículo 18 les exonera, claro está, siempre y cuando hayan cumplido con las siguientes condiciones: ensanche o nueva construcción, la exoneración ha creado un paraíso fiscal que genera empleo, fomenta la inversión y crea polos de desarrollo o inversiones y atractivos turísticos; aunque se necesita saber hasta qué punto han beneficiado a su entorno, es por eso que en este artículo que es producto de una investigación busca señalar los avances en Responsabilidad Social Empresarial en los Hoteles Boutique del Centro Histórico y los elementos que hacen parte de la Responsabilidad Social Empresarial. RSE, el Estado del Arte en RSE Hotelera, para luego contrastarlos con un caso específico, por lo que es un estudio de caso, que se hizo mediante entrevistas y observación estructurada del Hotel Casa del Arzobispado, retroalimentado con los conceptos teóricos de RSE y en él se reconoce los avances en materia, pero tiene muchos retos de llevar al Hotel como un modelo de RSE en la Ciudad de Cartagena de Indias.

PALABRAS CLAVE

Hoteles, Responsabilidad Social, Grupos de interés, Ética de los negocios, elementos, caso, Desarrollo local.

ABSTRACT

The hotels in Cartagena and in the Colombian territory will not have to pay taxes, since the Law 788 of 2002 in Article 18 exonerates them, of course, as long as they have complied with the following conditions: expansion or new construction, the exemption has created a tax haven that generates employment, encourages investment and creates development or investment poles and tourist attractions; although it is necessary to know to what extent they have benefited their environment, that is why in this article which is the product of an investigation that seeks to indicate the advances in Corporate Social Responsibility in the Boutique Hotels of the Historic Center and the elements that are part of the Responsibility Social Business. CSR, the State of the Art in Hotel CSR, to then contrast them with

¹ Correo electrónico: johnny-bernett@unilibre.edu.co

² Correo electrónico: rinap-cuellar@unilibre.edu.co

a specific case, so it is a case study, which was done through interviews and structured observation of the Hotel Casa del Arzobispado, fed back with the theoretical concepts of CSR and it is recognized progress in the matter, but it has many challenges to take the Hotel as a model of CSR in the City from Cartagena de Indias.

KEYWORDS

Hotels, Social Responsibility, Stakeholders, Business Ethics, elements, case, Development local.

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Cartagena tiene muchos desafíos para mitigar la pobreza, por eso se han hecho alianzas público privadas de Universidad, Empresa y Estado con el fin de revisar y avanzar en ese proceso, aunque hay Fundaciones y algunos hoteles tienen su propia Fundación, se ha visto en prensa impresa algunos reportajes relacionados con el aporte que hacen los hoteles más prestigiosos de la ciudad, pero se ven sólo imágenes o fotos que corroboran su ayuda a una comunidad específica, por lo que hace más relevante el tema de la RSE, para determinar si realmente hay un cambio significativo sobre al menos una parte de la población o comunidad específica, ya que no depende del sector hotelero la responsabilidad del Estado, en este caso del Distrito, no obstante eso no significa que los hoteles se desentiendan de su gran compromiso con su entorno, sino lo hacen podrán Certificarse como hotel Boutique, pero los turistas, el público en general y la sociedad no lo sentiría como un agregado social más que además de ser rentable, apoye su entorno.

El presente Artículo se deriva de una investigación realizada en las Empresas hoteleras de Cartagena, el cual es un hotel Boutique ubicado en Centro Histórico de la ciudad de Cartagena de Indias, para que un Hotel sea considerado Boutique debe cumplir con algunas especificaciones como: servicio personalizado, por lo que se da con más facilidad en hoteles de pocas habitaciones; lo anterior es correlacional, ya que pueden existir Hoteles Boutique y de hecho los hay en varias ciudades de Colombia y del mundo hoteles con más habitaciones, es decir más grandes que aun así prestan un servicio especializado y personalizado.

Por lo que el concepto Boutique es enmarcado, para el caso de hoteles con algunos aspectos claves como: una fachada, decoraciones, atención de Restaurantes de comidas exóticas, con una tendencia marcada como histórico o moderno, enfoque diferenciador y que no necesariamente tiene que ser tan complejo, es decir, puede ser una presentación casual, aunque ordenada, y en lo relacionado a la ubicación sea fácil de ser georreferenciada, indistintamente si está central o apartada en zona rural y de fácil acceso. La investigación o realización del proyecto estuvo enfocada en analizar las acciones aplicadas por las empresas hoteleras de Cartagena las cuales eran orientadas a los grupos de interés con base a la teoría de la RSE, para este caso se escogió un Hotel al azar y todo esto conllevó a resolver una serie de preguntas y de incógnitas que se generaron a medida que avanzaba el proyecto, las cuales se fueron resolviendo por medio del transcurso de este mismo por medio de entrevistas, observación estructurada, charlas, capacitaciones las cuales fueron sugeridas a algunos gerentes de las empresas hoteleras de Cartagena, aunque se seleccionó un hotel al azar, como se demostrara más adelante en el proyecto. Durante esta investigación se presentaron unas series de dificultades ya que el gerente del Hotel Casa del Arzobispado contaba con muy poco tiempo libre lo cual dificultaba poder conversar con él, motivo por el cual

como experiencia y para futuras investigaciones, se haga todos los trámites para la obtención del dato, con carta membretada por la Universidad para que se pueda dar todo el trámite pertinente, que sin lugar a dudas fue un error de procedimiento de los investigadores de este proyecto.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La ciudad de Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural y Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad declarado por la UNESCO, es considerada como un importante destino vacacional en Colombia. Su imponente infraestructura militar de la Época Colonial, su gran extensión de playas, bellas casas coloniales, especialmente en el Centro Histórico y lo más importante, el calor humano de sus habitantes la hace merecedora de este gran reconocimiento a nivel nacional e internacional. El aporte del Turismo a la Economía mundial es muy significativo y la ciudad de Cartagena viene ganando cada vez más reconocimiento por su vocación turística.

Todo este cúmulo de requisitos turístico coloca en manifiesto a la ciudad con una ventaja competitiva, beneficiando principalmente a las empresas cuya actividad se fundamenta en la prestación de servicios turísticos; bien es entendido en el entorno turístico que dentro de este escenario se destacan los hoteles, los cuales se han ido posicionando en las preferencias de los turistas nacionales y extranjeros, según la implementación de eficientes estrategias que se están aplicando por la gerencia de estos sitios turísticos y de hospedaje, entre las estrategias utilizadas se han ido basando en marketing turístico y apoyando en paquetes turísticos, Agencias de Turismo Receptivo y se viene presentando en algunas veces en alianzas intergremiales.

En un mundo dinámico y de cambios constantes la sociedad, específicamente los usuarios y moradores cercanos, tienden a ir exigiendo a las empresas un comportamiento ético y un compromiso al desarrollo permanente de la sociedad, mediante la implementación de estrategias que puedan articularse con los diferentes actores sociales que estén participando en la actividad cotidiana de las empresas, ya sea de manera directa o indirecta.

Aun cuando se viene evidenciando la importante participación de los hoteles en la economía de la ciudad, debido a la exención de impuestos a los hoteles en Colombia, aunque para algunos podría haber traído problemas en su gestión contable, como sostiene Sánchez, A. P., & Vergara, J. P. (2010).

La importancia para las empresas, que en el desarrollo de su objeto social realizan actividades gravadas, exentas y excluidas, puedan manejar de manera adecuada, es decir apegados a la norma contable y fiscal, el prorrateo del Impuesto al Valor Agregado. Errores en este tópico pueden generar desconocimiento de deducciones, o en el peor de los casos sanciones por inexactitud. (pág. 167)

Los hoteles entonces son grandes beneficiarios por su exención de impuestos, pero deben tener cuidado en su manejo contable, ya que un posible beneficio tributario, podría perderse por una gestión no adecuada contablemente; es reconocido a partir de todos los medios de comunicación que la ciudad

de Cartagena, especialmente en alta temporada turística, viene presentando su ocupación plena y por consiguiente excedentes, fruto de esa gestión hotelera.

En contraste, hay una ciudad de economía dual, es decir, la moderna a la altura de cualquier ciudad turística cosmopolita por su infraestructura hotelera y la ciudad con serias carencias, más bien la de grandes carencias en zonas vulnerables, por lo que también es evidente la desigualdad que agobia a los cartageneros desde hace muchos años, en parte por los problemas de gobernabilidad, una clase dirigente que no ha podido convencer al país en su gestión, en parte por la corrupción, en parte por el desconocimiento en la gestión pública.

Dado lo anterior desde que se va llegando por cualquier medio de transporte a la ciudad de Cartagena de Indias, ya sea en avión, se abre en zona de tugurios para aterrizar, cerca de zona de baja mar y las playas de Olaya Herrera, considerado el barrio más grande de la ciudad, si la llegada a la ciudad es en barco o transporte marítimo, entonces se observa en la llegada por los pueblos cercanos a la Bahía evidencia de carencias y casas mal construidas o muy pequeñas, si el acceso a la ciudad es por carro o transporte terrestre, por cualquiera de las entradas terrestres se evidencia las dificultades de sus moradores, grandes contrastes de pobreza³ evidentes a la luz de cualquier visitante y las múltiples opiniones en cuanto al desarrollo local, hacen de la ciudad una fuente de incertidumbre en cuanto a las acciones e impacto por parte de las empresas y las instituciones administrativas, por eso se ha tratado el tema de la Geoecología del paisaje, Fram, T. O. B. (2017) sostiene que: “en el estudio se logró identificar que la Geoecología del paisaje es un escenario que involucra diferentes actores sociales con diferentes culturas y que convergen ya sea positivamente o negativamente en la ciudad destino y con el turista y sus expectativas”. (pág. 68), el escenario entonces no es el ideal ya que el turista busca comodidad y el morador busca que le satisfagan sus necesidades; preparar a los moradores es el reto, sumado a lo anterior, y de este modo es posible relacionar la ciudad con títulos como; “*el turismo en Cartagena, vendo luego excluyo*”⁴. la imagen internacional de la ciudad de Cartagena es vista como una romántica y calurosa ciudad próspera y prometedora de grandes experiencias a la cual hay que visitar. es así como “*el turismo puede ser considerado en términos de revalorización, invención, transformación de la historia y de las identidades locales, en un lenguaje entendible por actores no locales*” (Cunin, Elisabeth 2007).

No cabe duda que los títulos nobiliarios de la ciudad son consecuencia de su historia, en medio de su pujante sector industrial, de ser fuerte en eventos de carácter internacional, de muchos Foros y Eventos organizados a nivel mundial, la ciudad se proyecta no sólo culturalmente sino también en materia logística como el Principal Puerto del Caribe colombiano.

En el panorama social y económico los hoteles y la comunidad en general en la ciudad de Cartagena de Indias (y en su defecto los gerentes) deben ser conscientes de que su propio desarrollo está ligado al bienestar y crecimiento a mediano y corto plazo de la población local, por lo anterior se plantea el siguiente interrogante, ¿Cuáles son las acciones aplicadas por las empresas hoteleras de Cartagena con respecto a la Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial?

³ Según el Plan de emergencia Social Pedro Romero inmerso en el Plan de Desarrollo Distrital 2008-2011 la pobreza extrema muestra un indicador del 23% con 230.000 habitantes en estas condiciones, muy por encima de la media nacional del 12%

⁴ Título del artículo de Elisabeth Cunin en la Revista Noventa y nueve, febrero de 2007 P.35

OBJETIVO GENERAL

Analizar las acciones aplicadas por las empresas hoteleras de Cartagena orientadas a los grupos de interés con referente a la teoría de la Responsabilidad Social Empresarial

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir la evolución histórica de la Responsabilidad Social Empresarial

Señalar los referentes teóricos sobre Responsabilidad Social Empresarial

Señalar los Elementos de la Responsabilidad Social Empresarial

JUSTIFICACIÓN

El sector turístico es una de las actividades económicas más importantes en la ciudad de Cartagena, por esa razón, los hoteles pertenecientes al sector turístico en la ciudad de Cartagena no deben estancarse en estrategias que solo se orientan a la maximización de utilidades, sino implementar procesos que generen un crecimiento además de empresarial, social, mediante la aplicación de políticas que actúen en beneficio de clientes, socios, proveedores, consumidores, medio ambiente, gobierno y la sociedad en general, este estudio permitirá acercarse al concepto de RSE, en hoteles de la ciudad, específicamente Hoteles Boutique, se hará en el perímetro del Centro Histórico sin excluir el otro sector turístico de la ciudad de Cartagena de Indias.

La Responsabilidad Social Empresarial se comprende como la capacidad de respuesta que tiene una organización frente al impacto e implicaciones de sus acciones sobre los distintos grupos con los cuales interactúa, por lo anterior es de suma importancia puesto que las empresas, en este caso los hoteles Boutique, se considerarán socialmente responsable sólo cuando sus acciones van orientadas a generar un beneficio tanto para los grupos afectados como para ellas mismos y a su vez prometen un desarrollo permanente entre los diferentes actores, así como también a la contribución del medio ambiente o el entorno en el que esta interactúa.

La RSE es una metodología que deben implantar los hoteles, especialmente aquellos hoteles certificados con 5 Estrellas o en su defecto Hoteles Boutique de la ciudad de Cartagena, es entonces la RSE metodológicamente una estrategia de negocio enfocada a incrementar la productividad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible, así como también, entendiendo que el crecimiento económico y la productividad están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas, fundamentadas en los derechos de las personas.

Aunque la RSE no recae significativamente sobre ese segmento de hoteles, ya que los pequeños y medianos hoteles, hoteles inferiores a 5 estrellas, al igual que los hostales y todos los establecimientos que trabajan con el turismo y con cualquier otro sector deberían ser socialmente responsables.

En esta investigación se pretenderá analizar y refinar el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial desde el punto de vista de la gerencia y las acciones que se desarrollan desde allí para contribuir al desarrollo organizacional, social y ambiental. De igual forma se busca contribuir al perfilamiento de las empresas cartageneras (en este caso hotel Casa del Arzobispado) en cuanto a la tendencia a la aplicación de estrategias y políticas de Responsabilidad Social Empresarial, como elemento generador de competitividad y desarrollo local.

Beneficiará entonces a los interesados en el tema hotelero, arrojará referentes en el tema RSE, y al mismo tiempo ilustra y cita investigaciones relacionadas con hoteles en la ciudad y otras partes del mundo, en materia de RSE, por lo que podrá consultarse en esa temática.

2. MARCO REFERENCIAL

Antecedentes y evolución histórica.

Muchos expertos le atribuyen el origen de la RSE (desde un contexto económico) a Adam Smith quien es considerado “el Padre de la Economía” por sus estudios y avances en esa materia y publicado en su libro, “Naturaleza y Causa de la Riqueza de las Naciones” dado a conocer en el año de 1776, fue Smith quien contribuyó al planteamiento de una visión generadora de beneficios en cuanto al mundo empresarial, aun cuando el planteamiento de Smith, excluye ciertos sectores empresariales y económicos, es a partir de los años 20, es decir desde el año de 1920, algunos les denominan los locos años 20, fue cuando se contemplaron las primeras acciones enfocadas a impactar positivamente a la sociedad, se reconoce desde esa fecha como conceptualmente algo que iba más allá de un simple altruismo; ya para la época se podían identificar como una acción filantrópica de las organizaciones; aun así, es sólo hasta los años treinta, es decir en 1930 y su decenio que, en medio de la gran depresión económica y unido a los albores de la Segunda Guerra Mundial y durante los Años cuarenta, luego del conflicto bélico mundial, fue cuando se aborda más delimitada y conceptualmente la relación entre empresa y sociedad, en medio de un mundo incierto y pobre es cuando la OIT⁵ plantea las obligaciones empresariales en cuanto al progreso social, de lo cual surge la generación de empleo y la obligación del mejoramiento de las condiciones de trabajo en las empresas. El inicio del Siglo XX estuvo lleno de incertidumbre.

Posteriormente y alrededor de los años cincuenta, un poco más de la mitad de la centuria, específicamente tres años después, Bowen Howard (1953) realizó un aporte considerado bastante relevante y mediante sus planteamientos le dan sentido a lo que hoy se conoce como Responsabilidad Social Empresarial, al afirmar que “la empresa debe prestar interés a grupos focales específicos, especialmente los presentes internamente, además de contribuir en la solución de problemáticas sociales que a esta le afecta”; con lo anterior Bowen afirma que “las organizaciones no poseen una función única y específica, es decir aun cuando la principal función de la empresa es de naturaleza económica, el fin primordial es de carácter social”. Lo anterior sienta las bases para que la sociedad comience a examinar el comportamiento empresarial unido a su impacto en la sociedad. A partir de la fecha se focaliza en los grupos de interés, su impacto y cómo solucionar las adversidades.

⁵ La Organización Internacional del Trabajo

A mediados de la década de los 60 y 70 la sociedad asume una posición crítica de rechazo ante el comportamiento de las organizaciones empresariales con la sociedad y el entorno, en el panorama está por medio de: grupos activistas, sindicales, sociales, e incluso el hipismo, exigen un compromiso ético y retributivo ante los beneficios que esta unidad productiva llamada empresa, les brinda a todos los demás, apareciendo con mayor espontaneidad las manifestaciones, es esa misma sociedad del común de las personas, los trabajadores, artistas, personas que laboran y por ende producen, provocan escenarios más bien con la intención de ser tenidos en cuenta, el cambio de enfoque que partiría de la época de un capitalismo consumista, preocupado por generar necesidades en las personas, hacia un capitalismo social, centrado realmente en las personas, constituye en un cambio revolucionario para abrir la senda de un mejor mundo.

El tiempo sigue y ya en los años ochenta, años de grandes cambios en la humanidad, se cambia el paradigma del Flujo Circular de la Renta en donde se da un intercambio de bienes y servicios, para luego incluir los factores de producción mediante oferta y retribución económica, a lo anterior se le agrega otro circuito que incluye por ende la trilogía entre: Mercado, empresa y sociedad, como se señala de la siguiente manera:

“En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico-productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad” (Díez de Castro, 1982) Para abordar el tema de Responsabilidad Social Empresarial (que desde ahora llamaremos RSE) y entender de manera más clara los hechos y acontecimientos de la actualidad respecto al tema, es importante identificar su evolución histórica la cual está enmarcada en un análisis evolutivo, integrado en varias fases señaladas por Correa Juan G. (2007), estas son:

Fase inicial: fue desarrollada desde finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, en esta etapa no existe un concepto definido de RSE, aunque algunas organizaciones e instituciones realizaban labores sociales sin tener enfoque en la RSE, siendo estos por lo tanto filantrópicos, aunque daban solución a los diferentes problemas que se pudieran presentar en la sociedad.

Primera fase: aconteció en la primera parte del siglo XX, en esta fase se desarrolla un concepto influenciado por la tendencia de las organizaciones a aceptar la existencia de la responsabilidad de integrarse en procesos sociales mediante la ejecución de programas o actividades de manera voluntaria y específica.

Una segunda fase ocurrió durante la segunda mitad del siglo XX, las personas percibían la capacidad de las organizaciones de influir en las problemáticas sociales y del entorno, por lo tanto, adoptan posturas que generaban presión a las entidades estatales con respecto a los daños que le causaban las empresas al entorno mediante su actividad.

La tercera fase tuvo su concentración en la década de los 60's, surge una intención de coaccionar las acciones realizadas por parte de las empresas y el Estado mediante la implementación de normas que regulen las acciones de las empresas y políticas que garanticen la armonía entre las intervenciones de las organizaciones y el estado en la sociedad. De tal manera se considera que las decisiones de estos no son independientes, todo lo contrario, lo que se pretende es la interrelación entre grupos de interés y las organizaciones mediante compromisos que permitan dar respuesta a las necesidades que se presentan en la sociedad.

Aunque se había ya mencionado el desarrollo histórico de lo que se venía gestando y cristalizando como RSE, se trae a colación para dar cuenta de lo relevante y estudiado que se ha hecho al tema, es así como posteriormente, aspectos como, lo que se llamaría la Aldea Global, que avanzaba ante un Estado inerte, como se detalla que, pasada la década de los 60's se ve una disminución en las funciones del Estado, y es así como en sus acciones gubernamentales y para enfrentar las necesidades de la sociedad, debido a una crisis de representación política y la carencia de recursos estatales, muy propio de los años sesenta, setenta y ochenta, lo cual hace que tenga una menor participación en la economía, y es allí donde se va desentendiendo o derogando algunas de sus funciones al mercado, que a su vez gana una nueva dimensión política, económica y social. Es así como en un entorno de economía globalizada, las relaciones productivas y sociales cambiaron radicalmente, ensanchando y evidenciando la incapacidad del Estado para proporcionar respuestas. (Martínez, Dora., 2007)

Sustentos Teóricos de la RSE

Bowen (1953), Friedman (1970), Carroll (1979), Freeman, Edward (1984), Donaldson, T. (1995), son algunos de los aportantes a la formulación de las amplias teorías sobre la RSE; generalmente y dentro del análisis de las diversas teorías existentes sobre la Responsabilidad Social Empresarial (aun cuando la misma amplitud del término permite que dichas teorías se diversifiquen y hasta generen conflicto entre lo que es y debería ser la RSE) encontramos a la "Ética" como un elemento común que materializa el enfoque de dicha teoría. por lo que mientras el Estado se desentendía de los fallos del mercado, la ética más como concepto, se tendría en cuenta en el deber ser de las organizaciones.

Al hablar de RSE, se aborda la ética y la moral de los negocios partiendo de un compromiso generado voluntariamente por el principal actor de la cadena (la empresa). El tema explícito de Ética de negocios ha llevado por muchos años un debate sobre diferentes tesis en las cuales se plantea la discusión, en cuanto si es posible o no una combinación entre estos dos factores, Ética y negocios. Mundim Pena Roberto. (2004) en cuanto a la relación entre ética y estrategia, propone que la Ética organizacional debe ser la que envuelva la estrategia, más no la estrategia organizacional la que envuelva a la ética. Prioriza en orden de ideas a la ética a pesar de que se venía ya incluyendo el concepto de empresas más socialmente responsables.

Mundim Pena R. (2004) plantea dos tipos de reduccionismos en la Ética de negocios, la Ética de negocios como deducción de una teoría ética y la ética como simple variable del management. Uno de los grandes dilemas que se le atribuyen a la Ética de negocios es el que señala Lozano J. M (1999) en donde expresa metafóricamente la gran diferencia de la teoría a la práctica en cuanto a la Ética de negocios;

es así como, se muestra a esta teoría como una herramienta disponible para su uso, pero que no todos suelen utilizarla. Desde otro análisis se busca interpretar los fundamentos de la Ética de negocios en las ciencias económica y sociales, por lo anterior persistía la idea de incluir el concepto en el discurso, pero distaba mucho en la práctica a nivel de las empresas y la sociedad lo notaba.

Otro aporte hecho por Donaldson J. (1989) plantea que, desde este enfoque, como la Teoría del management, suele desplazar el razonamiento ético en la estrategia de gestión, y es así como la ética pierde su precepto teórico y pasa a ser un componente variable en los negocios. Desde este punto de vista, la Ética de negocios, busca su fundamento en la Economía, específicamente en las ciencias sociales; ya que siendo la economía una Ciencia Social y que busca revisar cómo las sociedades gestionan sus recursos, por eso se infiere y relaciona a la misma razón de ser de la Economía.

De este modo algunos autores que comparten esta afirmación, coinciden que los orígenes de la Ética de los negocios se les atribuyen a economistas como Adam Smith quien en el siglo XVII con su obra y como ya se ha comentado, su obra cumbre *Naturaleza y Causa de la Riqueza de las Naciones*, según Moreira (2002) citado por Mumdim Pena (2004) en este expresó la relación entre ética y beneficio (económico). Sería descartable este reduccionismo puesto que se puede considerar la relación de la ética a la estrategia como algo añadido o superficial, descartando la posibilidad de considerar la ética de negocios “*como una disciplina con identidad propia*” (Mumdim Pena. 2004, pp. 234)

Por otro lado, Wines William A. (2008) propone siete pilares para negocios éticos, entre los pilares tradicionales plantea la Responsabilidad Social Corporativa. RSC y señala que fue incluida en el campo de estudio de los negocios a partir de los 60`s, sostiene que una de las principales razones fue considerar a la RSC como una importante alternativa para regular los negocios del Estado y los Gobiernos federales. Retroalimentando, en los años sesenta Milton Friedman trazó un contexto explícitamente economista al afirmar que la Responsabilidad Social Empresarial sólo debe limitarse a la regulación de la actividad económica, al cumplimiento y respeto de las leyes. Durante los años setenta y mediados de los ochenta el planteamiento ético aparece como la importancia de la ética como al representar una alternativa ante la autorregulación, al comprender que la ética no sólo se enmarca en el ámbito personal, sino que va más allá hasta las organizaciones, es decir, que el propio comportamiento ético de los individuos no garantiza el compromiso ético de las organizaciones al igual que un verdadero desempeño ético empresarial, no le es posible, el separar al ser independiente del comportamiento ético individual de las personas que conforman la empresa.

Según el análisis de Lozano J. M (1999) El economicismo de Friedman se ha planteado mediante dos etapas, una se enmarca en el año 1962 con una orientación hacia el individuo que interactúa en el mercado, en lo que se argumenta que solo para el caso de un monopolio tendría sentido hablar de responsabilidad por parte de las empresas puesto que altera el funcionamiento del mercado. Para el año 1970 hace referencia a la empresa, argumentando que la responsabilidad de las organizaciones se basa única y exclusivamente en la maximización de los beneficios económicos para estas, y los efectos sociales generados por esta acción se limitan al pago de impuestos, a la generación de empleo y al cumplimiento legal.

Claro está que casi 30 años atrás Friedman, Milton (1970) no dudó en afirmar, que los debates en cuanto a la responsabilidad de las empresas carecen de rigor, sólo las personas tienen responsabilidades, las empresas son personas jurídicas y en este sentido pueden tener responsabilidades artificiales o contractuales, pero no se puede decir que los negocios en su conjunto poseen responsabilidades. Lo anterior persiste en la sociedad actual y el pensamiento de muchos empresarios.

Otro gran aporte lo hace Elisabet Garriga, Doménech Melé (2004) plantean la diversificación de las tendencias y teorías de la RSE. El desarrollo de estas partes de la hipótesis de que los enfoques y tendencias de RSE se encaminan de manera contradictoria y poco clara. Es así como plantea diferentes grupos como lo son: la relación con los beneficios, el desempeño político, la manifestación de las demandas sociales y el compromiso ético, inspirados de acuerdo a lo planteado por Parsons (1961). Esta hipótesis permite simplificar las teorías de RSE en dichos grupos. Lo anterior va delineando, demarcando conceptos y aclarando el verdadero sentido de la RSE. Le da un enfoque más global.

Daniela Toro (2006) realiza un breve análisis sobre los cuatro grupos planteados por Garriga y Melé, el primer grupo se desarrolla a una apuesta a la RSE desde el enfoque instrumental, por lo que este se compone de todos aquellos autores que comprenden la Responsabilidad Social Empresarial como aquel compromiso ético y responsable que a su vez genera ventaja competitiva y beneficios a la organización. De este modo en la medida que no genere algún valor se declinara a su aplicación.

“El segundo enfoque lo conforman aquellas teorías que se centran en el poder de las corporaciones en la sociedad y el uso responsable de este poder en la arena política. El tercer enfoque lo conforman aquellas teorías integrativas en la que la empresa se centra en la satisfacción de las demandas sociales de sus stakeholders. El cuarto y último enfoque está basado en las teorías que abordan la responsabilidad ética de las empresas frente a la sociedad”. Daniela Toro (2006)

Aun cuando los cuatro enfoques resaltan aportes e intereses en cuanto a la responsabilidad social, cabe resaltar dos de estos; uno de estos corresponde a las llamadas teorías instrumentales que señalan el planteamiento estratégico de la RSE en cuanto a la generación de beneficios económicos y ganancias que, para la organización, esto se considera como actuaciones colaborativas. En cierto modo, desde este enfoque se considera la importancia de los Stakeholders en el logro de la misión de la empresa, pero en cuanto a la atención de sus exigencias o demandas sólo son consideradas en la medida que la acción ante estas genere beneficio para la organización. (Daniela Toro, 2006)

En Síntesis, los fines económicos se superponen a los sociales los cuales toman interés en la medida que brindan valor a la empresa. Para Daniela Toro, (2006) algunos autores que soportan el planteamiento de Garriga y Melé son: Porter y Kramer (2002), Hart (1995), Linz (1996), Hart y Christensen (2002) y Prahalad (2002)

También es considerable el planteamiento sobre la demanda de los *stakeholders* de las empresas, esta pretende integrar a los grupos de interés en la acción de toma de decisiones, este planteamiento sustentado en la teoría de Freeman Ed. (1984) quien considera a los *stakeholders* como aquellos que son afectados o intervienen en la empresa. Este es uno de los planteamientos que componen las teorías

integrativas.; es por eso que la teoría de los stakeholders se ha desarrollado paralelamente a la teoría de la RSE, siendo considerada como uno de los más fuertes enfoques en la estrategia. Edward Freeman, ya citado, fue uno de los principales a portantes a esta teoría a tal punto que no cabe duda que fue Él quien introdujo el termino en el concepto de RSE, la estrategia y la ética organizacional. La definición hecha por Freeman en 1984 ha sido muy útil por los investigadores y estudiosos del tema, aun cuando esta definición se plantea de manera integral, esta tuvo una evolución planteada por el mismo autor, 2009). Escudero Poblete Gaston (2009) en su tesis doctoral plasma un importante análisis sobre la evolución del concepto de Stakeholder planteado por Edward Freeman. El primer concepto propuesto por Freeman fue en el año 1983 en donde reconoce dos planteamientos: uno amplio y otro restringido. En la acepción restringida Freeman reconoce solo los sujetos de los cuales depende la empresa, “...Cualquier grupo o individuo identificable respecto del cual la organización es dependiente para su supervivencia (empleados, segmentos de clientes, ciertos proveedores, agencias gubernamentales clave, accionistas, ciertas instituciones financieras, y otros)” (Freeman Ed; Reed David, 1983).

Por otro lado, en cuanto a la acepción amplia esta incluye además a los agentes que puedan intervenir o ser afectados por la consecución de metas por parte de la organización. “...Cualquier grupo o individuo identificable que pueda afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización (grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros)” (Freeman Ed; Reed David, 1983).

Posteriormente Freeman en 1984, plantea una concepción basándose en la *acepción amplia* en donde señala una discusión entre la correspondencia de los intereses planteados por los stakeholders y el debate “de por qué preocuparse por los que pueden ser afectados por la organización” (Escudero P. G, 2009). De este modo, “Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación” (Freeman Ed, 1984)

En 1988 Freeman resalta el papel que juega la ética en el desarrollo de los negocios y la importancia de los stakeholders en el desarrollo de la organización al enunciar “el principio de los valores. Las acciones organizacionales e individuales son en parte causadas por los valores que tienen los individuos y las organizaciones” (Freeman Ed; Gilbert Daniel, 1988). Y también “el principio de la interdependencia. El éxito organizacional se debe en parte a las elecciones y acciones de los grupos que tienen un interés en la organización” (Freeman Ed; Gilbert Daniel, 1988).

Para el año 1994 Freeman Ed. (1994) mantiene el concepto y considera importante ver a los stakeholders como individuos, este mismo año Freeman Ed; Gilbert Daniel; Wicks Andrew, (1994) realizan una publicación en la que proponen una nueva alternativa en cuanto a la interpretación del concepto desde el planteamiento feminista, la cual consiste en considerar a las empresas dentro de una red de relaciones en conjunto a los agentes con los que interactúa, de este modo se considera a la empresa no como algo totalmente independiente a sus Stakeholders sino como un ente integrado por múltiples actores como empleados, comunidades, clientes, proveedores, gobiernos, accionistas y otros grupos.

Dentro del análisis de la teoría sobre los stakeholders encontramos el contrato entre los stakeholders y la organización. Es una forma de catalogar la filiación que se crea al generar un vínculo ya sea contractual o extracontractual entre las partes. Suarez Tirado Jorge (2007) lo considera como una relación con riesgos en donde es necesaria la contribución por las partes para la estabilidad y normal funcionamiento del proceso, de este modo se resalta la interacción de los stakeholders con la empresa como una cadena de dependencias. La importancia de esta relación se basa en lo que representa la supervivencia y la contribución al desarrollo social y económico de la sociedad, es por esto que denota gran complejidad la relación entre las partes.

La continua variación en el entorno ambiental y la respuesta generada por parte de las organizaciones se constituyen como una variable de dependencia por parte de la empresa, esto genera la expectativa de cómo impactará la organización en este ámbito se resume a un comportamiento ético y responsable por parte de estas.

Tradicionalmente el contrato entre la empresa y la sociedad se considera como única y exclusivamente la razón de generar beneficio económico, el cual generaría impacto positivo socialmente, de acuerdo a esta perspectiva la función principal de la empresa sería la de generar bienes y servicios que produzcan beneficio económico, de este modo la empresa cumpliría con su contribución y responsabilidad ante la sociedad.

Un nuevo contrato se plantea desde la perspectiva que aun cuando las empresas realicen contribución al crecimiento económico para las mismas y para un país, este en muchas ocasiones genera un impacto negativo, lo cual genera costos sociales. El nuevo contrato en consecuencia pretende la reducción del impacto generado por la organización que genera costos sociales. Partiendo de la importancia que juega el papel de la Ética en los negocios, la filosofía de la organización y la habilidad gerencial para contrarrestar el impacto negativo que genera en la sociedad, a su vez *“se trata de hacer que los empresarios hagan suya la idea de que tienen una responsabilidad social y de que es su obligación cumplirla”* (Sulbarán Juan P; 1995).

Desde el nuevo enfoque se pretende la concientización de la organización en cuanto a la capacidad de respuestas por parte de estas hacia los cambios sociales, resaltando la importancia del papel de la habilidad gerencial en cuanto a la capacidad de toma de decisiones sobre las acciones que a esto acontece. *“Una de las ventajas de este nuevo planteamiento es su orientación gerencial reduciendo al mínimo el debate filosófico acerca de las responsabilidades y obligaciones y concentrándose en los problemas y oportunidades de transformar”* (Sulbarán Juan P; 1995).

2.3 Marco conceptual de la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial. RSE también conocida como Responsabilidad Social Corporativa. RSC, hace referencia al concepto y la práctica sobre cómo la empresa se relaciona e impacta en la sociedad. Existen diversas definiciones sobre la RSE. El centro colombiano de responsabilidad empresarial la define como *“la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona”* (CCRE.2007). Lo anterior delimita muy bien el concepto, mientras que para Reyno, M (2006) el concepto de la Responsabilidad

Social Empresarial ha sido poco y mal definido, puesto que se ha hecho muchas veces de forma descriptiva, aludiendo al contenido y dando lugar a definiciones que no poseen la suficiente generalidad, universalidad y permanencia. Para tratar de definir la responsabilidad social de la empresa quizá la mejor aproximación sea la semántica, y así puede decirse que, *“es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa”* (Castillo Clavero, 1986) citado por (Reyno M, 2006). El reto entonces es ir desde la conceptualización a la práctica.

Para abordar la RSE puede partirse de las siguientes afirmaciones; según Crowther, D & Aras, G (2008), la definición más amplia de RSE tiene que ver con lo que es, o debería ser, la relación entre las corporaciones globales, los gobiernos y los ciudadanos individuales. Todas las definiciones de RSE son pertinentes ya que cada una representa una dimensión del tema.

Para García, Alina A., (2007), la Responsabilidad Social Empresarial se percibe como una concepción que implica las necesidades y obligaciones de las organizaciones e instituciones de desarrollar algún tipo de actividad económica, conservando conductas respetuosas a la legalidad, la moral y el medio ambiente. Es la implicación de las empresas en el apoyo al desarrollo sostenible de la sociedad liando una nueva ética en su comportamiento con respecto al medio ambiente y la sociedad, la intención de proteger las condiciones que mantienen la vida en la tierra, el compromiso a la calidad de vida de los grupos de interés (stakeholders), sus familias y la comunidad. Enfoque amplio del concepto y a tenerse en cuenta, la anterior señala al respecto que:

“Las empresas, por tanto, no solo desempeñan una función económica, sino además una función social y ambiental, que se valora en diversos aspectos tales como la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, el beneficio a la comunidad, la comercialización y marketing responsables y la ética empresarial”. (García, Alina A. 2007)

Por otra parte, Vives, A (2004) citado por García, Alina, (2007), afirma que la Responsabilidad Social Empresarial, consiste en *“...prácticas de la empresa que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de “stakeholders” (clientes, proveedores, empleados, fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente); a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas”.*

Haciendo una relación causal entre la corporación y su entorno ambiental. Según la WBCSD, (2006). *“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.*

Lo involucra entonces al Desarrollo Sostenible, por otra parte, un concepto útil y descriptivo de RSE tomado de un evento internacional mediante un llamado (Concept Paper, 2008)⁶, el cual señala que:

⁶ Concepción generada a partir de la III Conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social Empresarial celebrado en Santiago de Chile en septiembre de 2008 plasmado en su documento oficial “La Responsabilidad Social de las Empresas, Concept Paper”

La RSE es un conjunto de comportamientos responsables estratégicamente definidos por la gobernabilidad de la empresa y voluntariamente asumidos en un código de conducta, que, con el fin de lograr mejores resultados financieros, un crecimiento económico sostenible con más y mejores puestos de trabajo y una mayor equidad social, busca:

- a) Un sistema de producción socialmente limpio, es decir sin generar impactos negativos en el medio ambiente, basado en el respeto a las normas, y evitando la corrupción.
- b) Evitar los perjuicios a sus stakeholders y a la sociedad en general; y si es posible generarles beneficios a ambos.
- c) Una comunicación interna y externa basada en criterios de transparencia y en herramientas objetivas de rendición de cuentas.

Vega Randal (2005) plantea algunos elementos relevantes que comparte las anteriores definiciones de responsabilidad social empresarial planteadas hasta el momento, dichos elementos son:

- Compromiso de las empresas: se refiere a la responsabilidad que asumen las organizaciones de actuar de tal forma que generen un aporte significativo a la sociedad
- Decisión Voluntaria: las actuaciones en cuanto a responsabilidad social empresarial se asumen como un compromiso voluntario y desligado a una obligación legal.
- Beneficios para la sociedad y públicos de interés: se abren diferentes vías en cuanto al beneficio de la actividad de una empresa. Encontramos múltiples actores que participan en el desarrollo productivo de las organizaciones, por lo tanto, la RSE busca un beneficio multidireccional.
- Conducta Ética: las expectativas van orientadas más allá de los intereses naturales de todo negocio (generar mayores utilidades), se les apuesta también a los intereses que posee la comunidad y a generar beneficios que contribuyan al desarrollo mutuo.
- Desempeño Ambiental: en las premisas sobre RSE se plantean múltiples elementos que de una u otra manera deben ser atendidos por las empresas. Entorno ambiental se plantea como factor fundamental en las actuaciones responsables de una empresa.
- Adaptabilidad: es importante tener en cuenta las características del entorno directo en el cual se desenvuelve cada organización, es de ahí donde se deben formular las definiciones de responsabilidad social empresarial y también formular las estrategias de esta.

Algunos aspectos que han determinado el desarrollo histórico de la RSE son:

“la globalización, la economía de mercado, el desarrollo sostenible y ambiental, la gobernanza o buen gobierno, la degradación ambiental, el desarrollo asimétrico que ha generado más exclusión, entre otros... y al mismo tiempo se infiere que para el caso colombiano no hay claridad conceptual entre: política social, balance e informe social, responsabilidad social empresarial y grupos de interés” Jaramillo, J. G. C. (2007, pág. 100).

Elementos de la responsabilidad social empresarial

- El principal objetivo de la RSE consiste en brindar elementos de dirección y gestión consistente para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que busquen la satisfacción de las necesida-

des es de los diferentes grupos de interés y cree aportes externos socialmente responsables.

- Para lograr estos objetivos la empresa debe partir de unos principios básicos congruentes con el concepto de RSE y las necesidades de los grupos de interés. Como lo son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización. (Reyno, 2006). *Principios básicos de la RSE*
- El principio de transparencia consiste en la pieza clave en la que se apoya el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones; las empresas no transparentes o poco transparentes no toman el concepto ni los objetivos de la RSE.
- El último de los aspectos se refiere a la implicación de la RSE sobre la dirección y gestión de las organizaciones. De esta forma se contempla dichas implicaciones en cinco áreas funcionales, gobierno corporativo, dirección estratégica, gestión y control interno, información y verificación y certificación, a su vez surgen dos facetas de la actividad de las organizaciones, como lo son la inversión socialmente responsable y comunicación y reconocimiento externo.

2.4 Estado del arte relacionado con la Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero en Cartagena de Indias. Una mirada en sectores afines:

Si bien es cierto la RSE también abarca al sector industrial y hotelero en Cartagena, un estudio hecho para determinar el impacto en la Industria de Cartagena de Indias hecho por Herrera, A. C., (2016). Señala que:

Parte de las grandes industrias ubicadas en la ciudad de Cartagena han comprendido la nueva realidad de los mercados y han respondido a estas nuevas exigencias, incorporando en su estrategia corporativa la RSE, buscando, a partir de estas prácticas generar valor que se traduzca en ventajas competitivas. (pág. 113)

Un estudio muy puntual y realizado en la ciudad de Cuenca y específicamente sobre hoteles Boutique, relacionado con el impacto ambiental, enmarcado en RSE, y sus buenas prácticas, hecho por Arciniegas Castro, J. G. (2015). Señala que:

El sector turístico ejerce gran impacto sobre el ambiente por lo que la preservación del entorno es vital para que la calidad de la oferta hotelera se mantenga, por tanto el presente trabajo tiene por objeto caracterizar las prácticas asociadas a la gestión ambiental en los hoteles tipo boutique de la ciudad de Cuenca de manera que los empresarios del ámbito turístico y del sector hotelero en particular contribuyan con la preservación y equilibrio del ambiente por medio de una gestión integral, solvente y responsable. Para cumplir lo planteado se realizará un diagnóstico de la situación actual de los hoteles boutique para establecer estrategias de aplicación de buenas prácticas sostenibles en el uso de los recursos energéticos, agua y residuos de manera que se desarrolle una sistemática de control y acciones de mejora para los aspectos ambientales de los hoteles. (pág. 8)

La Industria al igual que el sector hotelero son los dos grandes subsectores que mueven gran parte de la economía cartagenera, otro estudio hecho en España por Fernández Alles, M. T., & Cuadrado Marqués, R. (2011) han hecho investigación relacionado con el tema hotelero como elemento clave para la gestión de las empresas hoteleras, y sostiene que:

El sector hotelero, uno de los pilares básicos del sector turístico, emplea en el desarrollo de su actividad una amplia variedad de recursos. Dada la importancia actual de la Responsabilidad Social, tanto para las empresas como para los clientes y grupos de presión, la aplicación de políticas en este campo constituye un elemento estratégico clave en la gestión empresarial. Tanto es así, que la utilización responsable de los recursos contribuye al desarrollo de ventajas competitivas para las empresas que las implementan. Por estas razones, este trabajo tiene por objetivo conocer el estado actual de las investigaciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial aplicada al sector hotelero, fomentando la discusión al respecto. (pág. 47)

El anterior es un estudio hecho en España, pero sirve de referente y ha sido altamente citado ya que reviste importancia al sector hotelero y lo prioritario de asumir la RSE, mientras que otro estudio en el ámbito del Caribe hecho por Peña, D. D. (2017) sostiene que:

La Región Caribe Colombiana es muy importante para el desarrollo del turismo en el país, por tanto, es de gran valor analizar su sector hotelero, más aún cuando, cada vez más son conocidos sus impactos (económicos, sociales y ambientales), tanto positivos, como negativos, cuestión esta que ha despertado el interés de los estudiosos de la RSE. Es así como se ha realizado un primer acercamiento al tema de la RSE desde la mirada del sector hotelero de la Región Caribe Colombiana, con unos resultados no tan deseadas (aunque esperados), al evidenciar que la claridad (nitidez) con que el concepto de la RSE se ha asimilado/comprendido, ha sido ubicado en los niveles más bajos del mismo. (pág. 120).

A la fecha ya se había realizado algunas aproximaciones, aunque el anterior autor señala que no es muy claro el panorama reciente de cómo asumen la RSE los hoteles en el Caribe colombiano, evidencia entonces más grandes retos que resultados en la actualidad, otro estudio hecho al Hotel Almirante Estelar relacionado con el grado de cumplimiento en materia de Responsabilidad Social Empresarial Hotelera de la ciudad de Cartagena hecho por Alfaro, A. C. (2016). Sostiene que:

Los resultados evidencian que, en líneas generales, el hotel se encuentra comprometida con la RSE dentro de su gestión corporativa, esto porque se ha demostrado que, dentro de las seis dimensiones estudiadas, en los ítems de Valores y Coherencia, Público Interno y Medio Ambiente se logró tener resultados excelentes. A su vez, con resultado bueno, la dimensión Relación con los Consumidores

Sin embargo, con puntajes regulares, las dimensiones Proveedores y Comunidad, ante lo cual le toca al ente empresarial generar las políticas respectivas para su mejor funcionalidad. (pág. 130)

Al parecer hay una ruptura con su entorno, a pesar de que tiene grandes avances en los otros ámbitos de la RSE en Cartagena de Indias, si tiene el enorme reto de mejorar su relación con los proveedores y la Comunidad en general, aunque se ha mostrado bastante cercano a la Comunidad con Ferias y eventos Artesanales, al tiempo que tiene un escenario adecuado para Foros y Congresos de Academia o encuentros empresariales. En otro caso más pertinente, aunque el anterior también lo es, en la ciudad de Cartagena de Indias, hay un estudio hecho hacia los hoteles de la ciudad, que resalta las grandes di-

facultades que tiene la ciudad de Cartagena de Indias y la enorme responsabilidad del sector hotelero, hecho por Arbeláez, D. C. (2012).

En Cartagena de Indias, ciudad colombiana considerada patrimonio histórico y cultural de la humanidad, se presentan grandes inequidades sociales y económicas: el 70% de la población pertenece a los estratos 1 y 2, y los indicadores de miseria rayan en un 30% de su población. De ahí que sea tan importante fortalecer e incentivar la labor de aquellos empresarios que, desde su accionar en las organizaciones procuran jalonar el desarrollo del talento humano, el manejo de buenas prácticas de gobierno corporativo desde la dirección general hacia sus socios y accionistas, la comunidad, los empleados y los públicos interesados. (pág. 92)

El anterior autor, resalta el caso de los hoteles y su impacto positivo que deben dar a su entorno, otro estudio de igual manera pertinente y relacionado con Hotel de gran prestigio en Cartagena de Indias como lo es el Hotel Las Américas hecho por Alfaro, A. C (2016). Sostiene que:

Esta investigación muestra de manera genérica que la corporación hotelera objeto de estudio sí se encuentra verdaderamente comprometida con la RSE dentro de su gestión, esto porque al estudiar las seis dimensiones que forman parte de ella, se obtuvo resultados excelentes en Valores y Coherencia, en Público Interno y en Medio Ambiente. A la vez, Proveedores, Relación con los consumidores y Relación con la Comunidad, obtuvo como resultados buenos; no presentando resultados ni regulares e insuficientes. (pág. 294)

El Hotel Las Américas, aunque presenta retos en materia ambiental, su gran prestigio por hacer eventos internacionales y su Centro de Convenciones corroboran una buena práctica de RSE, además de contratar y preparar a personas de su entorno para la atención al cliente, por otra parte, y mediante otro estudio con afinidad a la temática, presenta algunos datos claves que corroboran algunas falencias en hoteles Boutique en Cartagena de Indias, relacionado con su gestión, González Díaz, J. (2013). Señala que:

El propósito de este trabajo es caracterizar los aspectos que distinguen la gestión de los hoteles boutiques en la ciudad de Cartagena, a través de la aplicación de modelos estadísticos descriptivos; con el fin de determinar fortalezas y debilidades del proceso gerencial en las empresas objeto de estudio. La gestión de los hoteles boutique en la ciudad de Cartagena se caracterizan pues la mayoría de los gerentes encuestados manifiestan tener un departamento de planeación, la mayor parte de los hoteles estudiados manifiestan tener estructura organizacional; y un número importante posee un departamento de control. La mayor parte de las empresas estudiadas manifiestan tener un área de mercadeo y aplicar diferentes herramientas de marketing. En lo relacionado con el área financiera, un número importante posee departamento financiero; sin embargo, otro grupo interesante carece de ello, aunque todos llevan contabilidad. Al indagar sobre la existencia de un área de talento humano, un número importante posee este departamento, pero otro grupo no lo tiene. En cuanto a la gerencia de operaciones la gran mayoría posee un área de servicio. (pág. 93)

En la actualidad tiene un gran reto con su entorno, aunque ha demostrado la legalidad de su construcción, el progreso de la ciudad y cambio de la infraestructura vial por la zona llamada Anillo Vial le ha quitado mucho espacio al Hotel, debe mejorar su relación con el entorno, por otra parte, un estudio hecho para determinar el impacto de los Hoteles Boutique en Cartagena de Indias hecho por Cifuentes Montealegre, C. A. (2017). arrojó que:

Los Hoteles boutique son un segmento de hoteles que permite tener una oferta diversificada y exclusiva de hoteles en la ciudad, se caracterizan por brindar un servicio de calidad y personalizado, siendo este último el principal factor para la captación de clientes.

- *La innovación ha sido determinante para el crecimiento y desarrollo de los hoteles boutique en la ciudad.*

- *Este tipo de hotelería se destaca por su alto valor arquitectónico y localización privilegiada.*

- *Se genera un amplio desarrollo con sentido de la estética, de la vanguardia tecnológica, del confort y la elegancia.*

- *Su servicio discrimina a personas con alto poder adquisitivo, con ingresos mínimos de 3.000.000 a 4.000.000 de acuerdo con las encuestas realizadas a huéspedes para el desarrollo de dicha investigación.*

- *La edad promedio de los demandantes de este servicio oscila entre 35 y 44 años.*

- *El nivel educativo de los huéspedes encuestados en su mayoría tienen un nivel de postgrado.*

- *El motivo de viaje que predomina para estos hoteles es el vacacional.*

- *Los Hoteles Boutique son espacios pequeños, con número reducido de habitaciones y así mismo espacio para eventos.*

- *Los Hoteles Boutique contribuyen a la conservación del patrimonio del Centro Histórico de la Ciudad de Cartagena de Indias.*

- *Los hoteles boutique del Centro Histórico de la Ciudad de Cartagena han generado múltiples beneficios para la ciudad, entre la cual se encuentra una nueva forma de hacer turismo. (pág. 152)*

El anterior estudio a manera de Tesis Doctoral corrobora la gran importancia que se le ha dado al sector hotelero en Cartagena de Indias y en Colombia, otro estudio de caso hecho por Antón, J. M. R. (2013). En España reviste la importancia hacia la RSE de los hoteles; Martos Molina, M. (2011) tiene otro estudio de RSE Hotelera en Europa y arrojó que “los clientes y empleados son prioritarios para la cadena de hoteles en Europa” (pag. 182); Chaverra, J. D. S. (2014) tiene también un estudio sobre RSE en el sector hotelero de Bucaramanga. Herrera, A. C. (2012). tiene una investigación en la que propone que “la RSE debe traducirse en una estrategia de competitividad que genere beneficios y valor agregado a la organización”. (pág. 106), mientras que otros sostienen que debe partir desde la Academia La RSE, Ríos, M. E. N., & Romero-González, Z. (2016).

3. METODOLOGIA

Para abordar el estudio se acudió a hacer una descripción y posteriormente analizarla, haciendo un corte transversal, ya que la ruta es identificar los beneficios y los atributos relacionados con las guías

de pensamiento en RSE aplicadas a los hoteles con cierta especificidad llamados Boutique, georreferenciados en Cartagena de Indias en su sector turístico, conociendo los parámetros de la RSE, incluye sus elementos se revisan de manera estructurada en un Hotel que se escoge como modelo para determinar o no su cumplimiento de RSE.

La población o el universo, lo constituyen 10 Hoteles Boutique en Cartagena, 2 en Cali, 2 en Pereira, 1 en Manizales y 1 Bogotá. Los cuales se halla en base de datos de COTELCO y de igual forma con la verificación en el RNT⁷.

La muestra corresponde al hotel Casa del Arzobispado de Cartagena de Indias.

Técnicas de recolección

Fuentes

Primarias: La información será recolectada mediante entrevistas y encuestas realizadas a los Gerentes de las empresas objeto de estudio y mediante proceso de observación.

Secundarias: las fuentes secundarias corresponderán a investigaciones previas, artículos de internet, revistas, periódicos.

Instrumentos De Recolección

Para la recolección de información se diseñó una entrevista estructurada la cual nos permite indagar acerca de las acciones de la empresa en temas de Responsabilidad Social Empresarial y a su vez identificar Las acciones aplicadas por las Empresas hoteleras de Cartagena, en cuanto a la RSE. De igual forma se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas las cuales nos permiten tener información estadística sobre el tema en cuestión. La encuesta a aplicar es la siguiente:

Encuesta

La encuesta se diseñó teniendo como referente la observación estructurada, motivo por el cual se utilizó herramienta estructurada que tuvo un diseño para la valoración de RSE y que se ha usado en estudios a nivel de empresas en Latinoamérica y en Europa, las más revisadas en el estudio son: MEDIRSE (2008); IARSE (2008); ISO 26000 (2009), ETHOS (2006).

4. RESULTADOS

Los resultados planteados en esta investigación son en su mayoría de carácter cualitativo, se basan en las actividades realizadas que permitieron detallar las acciones en la empresa con relación a los grupos de interés. Estos serán presentados por cada grupo de interés identificado como lo son trabajadores, clientes, proveedores, comunidades y un componente sobre la comunicación y documentación de las acciones.

5. CONCLUSIONES

Los conceptos relacionados y las investigaciones realizadas en materia de RSE, dan mucho acercamiento a la concreción de lo que abarca, su conveniencia, su aplicación en cualquier ámbito empresarial y social, se

7

RNT: (Registro Nacional de Turismo), del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

encontraron Tesis de Doctorado, para Maestrías, especializaciones y autores de alto impacto en materia de RSE, lo que sirvió para estructurar bien la observación y la sistematización de la información.

El Hotel Casa del Arzobispado que fue escogido como muestra de los Hoteles Boutique en Colombia, está muy bien ubicado y georreferenciado en el Centro Histórico, en la Calle que toma el Hotel su nombre y es la Calle del Arzobispado, así llamada porque está la residencia del Arzobispo de la ciudad de Cartagena, está muy cerca a la Plaza de la Proclamación y a escasos metros del Reloj Público, en pleno Centro Histórico, sus habitaciones son impecables, su servicio está a la altura de cualquier hotel de lujo, calidad en el servicio y cómodo para hacer eventos, con cercanía a Centros Comerciales, Restaurantes, Entidades Públicas, entre otras, después de haber analizado la situación de las Empresas hoteleras de Cartagena, arrojó el estudio que a la fecha no está muy claro la política aplicada de Responsabilidad Social Empresarial y tiene el gran reto de perfeccionar los mecanismos de seguimientos en RSE, no obstante, es muy probable que, al hacer la emisión de esta investigación, sus políticas en materia de RSE hayan cambiado significativamente.

Se entiende que si bien es cierto su magnífica ubicación le da una presencia sin igual por que ilustra la Historia de Cartagena de Indias en su entorno, el Hotel es bien visto para hacer eventos, cumpliendo una relación amigable con su entorno, su infraestructura respeta el Patrimonio Histórico de la Ciudad, ya que la fachada conserva su presentación colonial.

En un gran buscador llamado Tripadvisor que es la mejor ventana turística en materia de hoteles para viajeros y hostales, entre otros sitios de interés público, tiene el Hotel Casa del Arzobispado muy buen comentario con el 58% de aceptación, es visitado por españoles, portugueses y europeos con dominio del inglés. Aprecian el trato caribeño, pero insisten en preparar más su Talento Humano, aunque dejan entrever el componente sociocultural de la ciudad en sus empleados.

Por lo que se infiere los trabajadores tienen un trato digno en el Hotel Boutique, aunque hay algún incidente aislado y reportado por huésped, de un administrativo con respecto a un empleado, se toma como una variable estocástica o casual, no se conoce el trato con los proveedores, la atención a las comunidades se ve representado en sus trabajadores indistintamente de su cultura o procedencia, en cuanto a la comunicación el trabajo está orientado a trabajar bajo presión como son las competencias requeridas para atender el turismo, los registros y acciones que asume el Hotel no se visibilizan tan fácilmente, por lo que se recomienda darse a conocer más en sus acciones positivas con el entorno, ya que se sabe que su sitio es alquilado para eventos culturales y sociales.

6. BIBLIOGRAFIA

Alfaro, A. C., León, L. M., & Pérez, N. G. (2016). Responsabilidad social corporativa en cadenas hoteleras: Hotel Las Américas en Cartagena de Indias. *Revista Panorama Económico*, 24(1), 15.

Alfaro, A. C., Royett, J. H., & Marrugo, E. A. B. (2016). Caracterización de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera Almirante Cartagena. *Saber, ciencia y libertad*, 11(2), 121-132.

Antón, J. M. R., Almeida, M. D. M. A., & Pedroche, S. C. (2013). Responsabilidad social corporativa en las cadenas hoteleras españolas: un estudio de casos. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, (13), 15-50.

Arbeláez, D. C. (2012). Políticas de gobierno corporativo en el hotel las américas global resort de la ciudad de Cartagena de Indias. *Saber, ciencia y libertad*, 7(1), 83-93.

Arciniegas Castro, J. G. (2015). Caracterizar las prácticas asociadas a la gestión ambiental en los Hoteles tipo Boutique de la ciudad de Cuenca (Master's thesis, Universidad del Azuay).

Bowen, H. R.: 1953, *Social Responsibilities of the Businessman* (Harper & Row, New York).

Carroll, A. B. (1979): a three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, Vol. 4 N° 4. pp 497-505

Castillo Clavero, A. (1985): La responsabilidad de la empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control. Tesis Doctoral, Universidad de Málaga. Fac. CC. Económicas y Empresariales.

Chaverra, J. D. S., Quiñónez, F. O., & Prada, C. A. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga-Colombia. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23(1), 23-39.

Crowther, d & aras, g (2008). *Corporate Social Responsibility*, David Crowther, Güler Aras & Ventus Publishing ApS.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). "Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social Empresarial de las Empresas". Bruselas.

Correa, Juan G. (2007). Artículo "evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social" pág. 89-95, revista "semestre económico", volumen 10 no 20, universidad de Medellín. Daniela Toro (2006), El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa. *Intangible Capital*-N° 14- Vol. 2, PP, 338-358. Oct-Dic de 2006, Catalunya, España.

Diez de Castro E.P. (1982): La contribución de la empresa a los objetivos de la comunidad. En: *Temas Actuales de Gestión de Empresas*. Ed. Publicaciones del C.U.R., Sevilla.

Donaldson, T; Preston, L. E. (1995): The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence and Implications. *Academy of Management Review*, n.20, pp. 65-91.

Donaldson, J. (1989), *Key issues in business ethics*. London: Academic Press.

Elisabeth Cunin (2007), El turismo en Cartagena vendo, luego excluyo, revista noventaynueve, febrero Pp.34-39

Elisabet Garriga, Doménec Melé (2004), *Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory* *Journal of Business Ethics* 53: 51-71, 2004.

Escudero Poblete Gaston (2009) *La teoría de los stakeholders según Romald Edward Freeman*, Tesis doctoral, Programa doctoral en Gobierno y Cultura de las Organizaciones, Instituto Empresa y Humanismo, Universidad de Navarra, Pamplona, 2009.

Fernández Alles, M. T., & Cuadrado Marqués, R. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. *Cuadernos De Turismo*, (28), 47-57. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181>

Fram, T. O. B. (2017). La geoecología del paisaje en Cartagena ante el turismo y sus actores sociales. *Gerencia Libre*, 3, 68-76.

Freeman, Edward. (1984), *Strategic Management: A Stakeholder Approach* Pittman, Boston).
Freeman Ed, Reed David, (1983), *Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance*, *California Management Review*, Pp:88- 106.

Freeman Ed, (1988); *A Stakeholder Theory of the Modern Corporation*, *Ethical theory and business*: 75-93. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Freeman Ed; Gilbert Daniel, (1988); *Corporate Strategy and the search for ethics*; Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

Freeman Ed, (1994), *the Politics of Stakeholder Theory: Some Future Directions*, *Business Ethics Quarterly*, 4(4): 409-421

Freeman Ed, Gilbert Daniel, Wicks Andrew, (1994); *A Feminist Reinterpretation of the Stakeholder Concept*. *Business Ethics Quarterly*. 4(4): 475-497

Friedman, Milton (1970), *The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits*, *The New York Times Magazine*, September 13, 1970

García, Alina Alea, (2007) *Responsabilidad Social Empresarial. Su contribución al Desarrollo Sostenible*, revista futuros no. 17, 2007 vol. V. disponible en internet, <http://www.revistafuturos.info>

González Díaz, J. (2013). La gestión empresarial de los hoteles boutiques de la ciudad de Cartagena 2005-2010. *Aglala*. 4, 1 (dic. 2013), 93-112. DOI:<https://doi.org/10.22519/22157360.892>.

Herrera, A. C., Castillejo, M. C. B., & García, C. R. (2016). Responsabilidad social y estrategia organizacional en grandes empresas industriales de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 105-114.

Herrera, A. C. (2012). Análisis integral de la responsabilidad social empresarial en pequeños hoteles del centro histórico de la ciudad de Cartagena. *Saber, ciencia y Libertad*, 7(1), 95-108.

Jaramillo, J. G. C. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, 10(20), 87-102.

- Lozano, J. M. (1999): *Ética y Empresa*, Simancas Ediciones (Traducción de María Fernández Gómez), Valladolid.
- Martos Molina, M. (2011). La Responsabilidad Social Corporativa en la Gestión Hotelera (Corporate Social Responsibility in Hotel Management). *Anuario Turismo y Sociedad*, 12, 169.
- Martínez Garcés, Dora, (2007) proyecto de investigación: *La Responsabilidad Social Empresarial, el papel de los gobiernos, los organismos multilaterales y las ong's*. Disponible en internet <http://www.anahuac.mx/gof/documentos/pdf/rse/dora.pdf> [recuperado 24-04-10].
- Martínez Padilla, E., Tinoco Riaño, M. C., & Cifuentes Montealegre, C. A. (2017). *Incidencia económica y social de los hoteles boutique en Cartagena de Indias DT y C* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Moreira, J. M. (2002), *A ética empresarial no Brasil*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Mundim Pena Roberto P. (2004). Ética y estrategia en un marco teórico referencial de la ética de negocios. *RAC*, edición especial 2004:229-252.
- Prahalad, C. K. (2002). "Serving the World's Poor, Profitability", *Harvard Business Review*, 80(9), pp. 45-58.
- Peña, D. D., Serra, A., & Ramón, J. (2017). Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 16(2), 104-124.
- Porter, M. E.; Kramer, M. R. (2002). "The Competitive Advantage of Corporate Philantropy". *Harvard Business Review*, 80(12), pp. 56-69. [Recuperado 25-04-10]
- Reyno Momberg, Manuel, 2006, artículo, "Responsabilidad Social Como Ventaja Competitiva", Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional, Universidad de Viña del Mar, ed. Loreto Marchant R. 2006.
- Ríos, M. E. N., & Romero-González, Z. (2016). Responsabilidad social universitaria. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 187-196.
- Sánchez, A. P., & Vergara, J. P. (2010). Impuestos al valor agregado (IVA) exento. Tratamiento fiscal y contable en la hotelería colombiana. *Saber, Ciencia y Libertad*, 5(1), 167-176.
- Vega, Randal (2005). ¿Qué es la responsabilidad social corporativa? Disponible online-<http://www.monografias.com/trabajos24/responsabilidad-social-corporativa/responsabilidad-social-corporativa.shtml> [recuperado 25-07-2010]