

# RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL VISTA DESDE LA DIMENSIÓN SOCIAL DEL SECTOR HOTELERO DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA<sup>1\*</sup>

- MARÍA DE FÁTIMA LEÓN<sup>2\*\*</sup>

---

1 \* La autora agradece el apoyo financiero recibido del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes de la Universidad de Los Andes, a través del proyecto identificado con el código: E-353-15-09-C, el cual constituyó una importante ayuda para llevar a cabo esta investigación.

2 \*\* Doctora en Economía Aplicada en la Universidad de La Laguna, España. Profesora e Investigadora del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Los Andes. Miembro del Grupo de Investigación de las Organizaciones. Profesora de la Cátedra de Mercadotecnia.

## Resumen:

El impacto negativo que las actividades de las organizaciones causan en sus grupos de interés, es motivo de preocupación de organismos internacionales, gobiernos y organizaciones. En ese sentido, la Responsabilidad Social Organizacional (RSO) toma partido en función de orientar a estos entes en un comportamiento que contribuya a la mejora de aspectos o dimensiones relacionadas, entre otros, con su visión estratégica, gobernanza, impacto social y ambiental. En este marco de ideas, el presente estudio se enfoca en el estudio de la responsabilidad social del sector hotelero del municipio Libertador del estado Mérida concretamente en su dimensión social. Se trata de una investigación exploratoria, descriptiva, transversal y de campo que demuestra un cumplimiento moderado en temas como derechos humanos, prácticas de trabajo y participación en la comunidad y de alto compromiso en cuanto a los asuntos relacionados con el consumidor. Los resultados también permiten identificar temas álgidos de RSO como el bajo compromiso de los hoteles del municipio con la comunidad.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Organizacional, derechos humanos, prácticas de trabajo, asuntos relativos al consumidor y participación en la comunidad

## Abstract:

The negative impact that the organizations` activities causes in its stakeholders is matter of concern to international organisms, governments and organizations. In that sense, organizational social responsibility (RSO) takes part on guiding these entities in the behavior that contributes to improve aspects or dimensions related, among others, with its strategic vision, governance, social and environmental impact. Within this framework of ideas, this research focuses on the study of the social responsibility of the hotel sector in the Libertador municipality of Mérida state specifically in its social dimension. This is an exploratory, descriptive, transversal and field research demonstrating compliance moderate on issues such as human rights, labor practices and community participation and high commitment to matters related to the consumer. The results also identify critical issues of RSO as the low commitment of the municipality hotels with the community.

**Keywords:** Organizational Social Responsibility, human rights, labor practices, consumer issues and community involvement.

## Introducción:

Las actividades de las organizaciones, aun sin proponérselo, impactan a sus grupos de interés y se llama la atención sobre casos de abusos y discriminación de los trabajadores en cuanto a sus condiciones de trabajo, irrespeto a los derechos humanos o efectos negativos en consumidores o comunidades. En este sentido subyace el compromiso pendiente con la ética y la responsabilidad social.

Organismos internacionales tales como Naciones Unidas, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Comisión Europea, Global Reporting Initiative, Organización Internacional de Normalización, Organización Internacional del Trabajo, Instituto ETHOS, entre muchos otros, conjuntamente con organizaciones de carácter nacional, gobiernos, ciudadanía y empresas, han apoyado e incentivado una nueva forma de hacer negocios que conduce a organizaciones socialmente responsables.

Bajo esta premisa, la Responsabilidad Social Organizacional (RSO<sup>3</sup>) se presenta como un conjunto de buenas prácticas enfocadas desde la filosofía gerencial, basada en principios y valores que responden a las expectativas de los grupos de interés, extendiendo su beneficio más allá del mero resultado económico. Asimismo, esta orientación plantea un compromiso voluntario que se apoya en múltiples iniciativas que intentan orientar el comportamiento.

Las diversas consideraciones y contribuciones que sobre RSO se han originado, son una muestra de consciencia por fallos de mercado o externalidades causadas por las empresas. En tal sentido, además de regular y medir, todos los organismos plantean que, para evitar desviarse de la conducta ética y lograr un verdadero impacto tanto en la empresa como en la sociedad y grupos de interés, la RSO debe estar imbricada en la gestión estratégica, es decir, considerada más allá de la filantropía, mecenazgo, publicidad o relaciones públicas (Guerras y López, 2003; Fernández y Martínez, 2008; Instituto ETHOS, 2013; Organización Internacional de Normalización, 2010).

Los diferentes organismos internacionales abordan el estudio y seguimiento de la RSO con diferentes enfoques, desde los que se dedican al estudio de un solo tema como la Organización Internacional del Trabajo y obviamente el tema laboral, como los que dividen las actividades o iniciativas en dimensiones, temas, entre otros, como es el caso del Instituto Ethos (2013), que acopia cuatro dimensiones: visión estratégica, gobernanza, social, ambiental, o la Organización Internacional de Normalización (2010) que hace lo propio a través de siete temas fundamentales: gobernanza, derechos Humanos, prácticas laborales, Medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

En este contexto, la presente investigación se limitará al análisis del comportamiento socialmente responsable del sector hotelero del municipio Libertador del estado Mérida en su dimensión social, acotado específicamente a temas de derechos humanos, prácticas de trabajo, cuestiones relativas a los consumidores y participación en la comunidad.

Los siguientes apartados mostrarán el marco teórico en el que se desarrollan las variables de estudio. Seguidamente se plantea el marco metodológico que orienta esta investigación, para completar, en la contigua sección, con los resultados obtenidos. Para finalizar se incorporan las conclusiones más importantes.

- **Marco teórico:**

En este apartado se describe sucintamente, lo relacionado a la definición de RSO y su abordaje a través de su dimensión social.

### 2.1 La Responsabilidad Social Organizacional:

En la temática de RSO no existe un concepto único, aunque la mayoría confluye en lineamientos orientados a la responsabilidad del impacto que causan las organizaciones en el ámbito social, económico y ambiental ajustado a un objetivo final que apunte al desarrollo sostenible. Algunas de las definiciones se pueden observar en la tabla 1.

3 Se prefiere utilizar el término RSO en lugar de la típicamente acuñada RSE o RSC, considerando la postura de la Organización Internacional de Normalización (2010), según la cual la responsabilidad social es reconocida no sólo por la empresa sino también por cualquier organización pública, privada, no gubernamental, entre otras.

**Tabla 1: Definiciones de RSO**

AUTOR	DEFINICIÓN
Carroll (1979)	La responsabilidad social de los negocios refiere a los impactos en los campos económico, jurídico, ético y en las expectativas de apreciación que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado.
Comisión Europea (2001)	Arreglo que asumen voluntariamente las empresas en función de contribuir con una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Asimismo, ser socialmente responsable no significa solamente cumplir las obligaciones jurídicas, sino ir más allá invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.
Comisión Europea (2011)	Responsabilidad calibrada por su impacto en la sociedad, lo cual exige previamente el respeto de la legislación, convenios colectivos entre los interlocutores y la aplicación de procesos que integren cuestiones claves de orden social, medioambiental, ética, derechos humanos y consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica en estrecha colaboración con las partes interesadas. Todo este alineamiento apuesta por la maximización de la creación de valor compartido para sus grupos de interés y la sociedad e identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas.
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2005)	La RSE involucra, además del cumplimiento de las obligaciones legales, la integración voluntaria por parte de la empresa (en su gobierno, gestión estratégica, políticas y procedimientos) de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos. Considera la relación y diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose de las consecuencias e impactos que derivan de sus acciones
Guedez (2006)	Una definición connotativa que implica el ejercicio ético y sustentable de la competitividad. Otra descriptiva, como un conjunto de estrategias que permiten identificar y atender, anticipar y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos de la empresa. Una tercera, operativa, que complementa los conceptos anteriores y explica su puesta en práctica. Se pone de manifiesto la existencia de varios niveles de conciencia social que motiva cualquier comportamiento, así como la pertinencia de incluir el compromiso de la empresa y sus miembros en su misión, visión, valores y afianzar su filosofía.
Instituto ETHOS (2013)	La actividad económica orientada a la generación de valor económico, financiero, ético, social y ambiental, cuyos resultados son compartidos con los públicos afectados. Su producción y comercialización está organizada de modo de reducir el consumo de bienes naturales y de servicios ecosistémicos, a procurar la competitividad y continuidad de la propia actividad y a promover y mantener el desarrollo sustentable de la sociedad.
Organización Internacional de Normalización (2010), Norma ISO 26000	Es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, que tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización.
Pizzolante (2009)	Significa asumir con madurez y conciencia las implicaciones, favorables o no de las actuaciones en la sociedad. La sostenibilidad de la empresa será resultado de su capacidad para armonizar intereses, alineando los derechos y deberes de la empresa, con los derechos y deberes de los diferentes actores que integran la sociedad.
Whetten, Rands & Godfrey (2002)	Expectativas sociales sobre el comportamiento corporativo, un comportamiento que es alegado por una parte interesada, de acuerdo a lo que se espera por la sociedad o se considera moralmente necesario y por consiguiente, se exige de una empresa.

**Fuente:** León (2016) sobre la base de los autores mencionados

De estas definiciones se puede extraer la importancia de considerar, además del cumplimiento de la ley, aspectos tales como los impactos causados por las actividades de la organización, la relevancia de los grupos de interés (inversionistas, colaboradores, empleados, proveedores, gobierno, organizaciones sociales, comunidades, clientes, entre otros), las expectativas sociales, visión estratégica, inversión responsable, sostenibilidad de la organización y el fin último: desarrollo sostenible reflejado en satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de futuras generaciones.

Según lo dispuesto en la Organización Internacional de Normalización (2010) en su Norma ISO26000, el desarrollo sostenible expone las más amplias expectativas de la sociedad y tiene que ver con la integración de metas sociales, económicas y ambientales (calidad de vida, salud y prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad). Estas metas son interdependientes y se refuerzan mutuamente.

## 2.2 Dimensión social de la Responsabilidad Social Organizacional:

Así como su definición, las dimensiones pueden variar desde los diferentes enfoques encontrados en la literatura. La tabla 2, deja ver un compendio de propuestas recientes que incluyen un número amplio de dimensiones o diversidad de temas. Es también interesante la tendencia a la constante actualización y homologación de las normativas.

Específicamente para el presente estudio, se toma como referencia la dimensión social según lo planteado por el Instituto Ethos (2013)<sup>4</sup> y adaptada a la realidad de la investigación. Visto así, la dimensión social está relacionada con los impactos que ocasionan las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera, involucrando su efecto en temas tales como: 1) derechos humanos, 2) derechos laborales, 3) cuestiones relativas al consumidor y 4) participación en la comunidad.

- **Tema 1: Derechos humanos**

Los derechos humanos son un patrón básico universal de comportamiento de las personas, independientemente de la cultura y las leyes de los países, al cual Estados y organizaciones deberían someterse sin ningún recelo, pues son garantía de respeto a los derechos civiles y políticos (derecho a la vida, libertad, seguridad, igualdad, propiedad, expresión y asociación) y económicos, sociales y culturales (derecho al trabajo, alimentación, salud, educación, seguridad social). Son derechos inalienables, universales, indivisibles e interdependientes (Organización Internacional de Normalización, 2011).

La atención a los Derechos Humanos es esencial tanto para el cumplimiento de la legalidad como para su aporte a la libertad, equidad y justicia social. La organización socialmente responsable protege el cumplimiento de esos derechos, inculcándolos en sus miembros, en los grupos con los que se relaciona y en su entorno de influencia (Naciones Unidas, 2011; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2013).

Es parte de la contribución en este tema, asociarse con otras organizaciones e individuos, proporcionar educación, instaurar políticas sobre derechos humanos que orienten a los grupos relacionados y poner en marcha acciones para tratar sus efectos. Estas pautas de comportamiento harán a la organización más capaz de afrontar ética y legalmente situaciones comprometedoras que signifiquen riesgos y conflictos, inestabilidad política, pobreza, problemas de salud, desastres naturales, actividades que afecten los recursos naturales o grupos vulnerables, trato digno a pueblos indígenas, corrupción, trabajo forzoso o falta de seguridad (Instituto ETHOS, 2013; Organización Internacional de Normalización, 2010).

4 Para el año 2013, el instituto publicó el Sistema de indicadores ETHOS para negocios sustentables y responsables en su cuarta generación, diseñado considerando su homologación con la normativa internacional (SA8000, ISO26000, Global Reporting Initiative en su edición G4, Organización Internacional del Trabajo, Pacto Mundial, Objetivos del Milenio, entre otros) para facilitar a los gestores la utilización integrada de las sinergias existentes. Asimismo, el Instituto ETHOS propició la creación del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE), que tiene como objetivo fortalecer el movimiento de la RSE en América Latina, a través del intercambio de conocimientos y experiencias entre las organizaciones participantes y la consolidación de alianzas que contribuyan a crear un entorno propicio para la gestión medioambiental con responsabilidad social (Instituto ETHOS, 2012).

**Tabla 2: Organismos y dimensiones o temas sobre RSO**

ISO14000 (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN, 1996)	ISO26000 (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN, 2010)	SA8000 (SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL, 2014)	GRI G4 (GLOBAL REPORTING INITIATIVE, 2013)	DIRECTRICES OCDE (ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (2013).	LIBRO VERDE (COMISIÓN EUROPEA, 2001)	DECLARACIÓN OIT (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2006)	PACTO MUNDIAL (NACIONES UNIDAS, 1999)	ODM (NACIONES UNIDAS, 1999)	PRINCIPIOS RECTORES EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS (NACIONES UNIDAS, 2011)	AGENDA 21 (NACIONES UNIDAS, 1992)	INDICADORES ETHOS (INSTITUTO ETHOS, 2013)
<b>SGA</b>					<b>RSE INTERNA</b>	<b>EMPLEO</b>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>				<b>VISIÓN ESTRATÉGICA</b>
IMPLEMENTACIÓN DEL SGA	GOBERNANZA	TRABAJO INFANTIL	ECONÓMICA	DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	GESTIÓN DE RH	PROMOCIÓN DE EMPLEO	APOYAR Y RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS.	POBREZA	DEBER DEL ESTADO DE PROTEGER	SOCIALES Y ECONÓMICO	VISIÓN ESTRATÉGICA
EVALUACIÓN DEL SGA	DERECHOS HUMANOS	TRABAJO FORZOSO.	AMBIENTAL	DERECHOS HUMANOS	SEGURIDAD	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE TRATO	DERECHOS HUMANOS.	LOGRAR ENSEÑANZA PRIMARIA UNIVERSAL	LOS DERECHOS HUMANOS	CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS PARA EL DESARROLLO	<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN</b>
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	PRÁCTICAS LABORALES	SALUD Y SEGURIDAD.	LABORALES Y TRABAJO DIGNO	EMPLEO Y RELACIONES LABORALES	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	SEGURIDAD DEL EMPLEO	ASEGURARSE DE QUE LAS EMPRESAS NO SEAN CÓMPlices DE VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	LOGRAR IGUALDAD DE GÉNEROS Y AUTONOMÍA DE LA MUJER	RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS	EL DESARROLLO	<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN</b>
ETIQUETADO.	MEDIO AMBIENTE	LIBERTAD SINDICAL	DERECHOS HUMANOS	MEDIO AMBIENTE	GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL Y RECURSOS NATURALES	<b>FORMACIÓN</b>	DE VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	IGUALDAD DE GÉNEROS Y AUTONOMÍA DE LA MUJER	DE LAS EMPRESAS	FORTALECIMIENTO DEL PAPEL DE LOS GRUPOS PRINCIPALES	GOBERNANZA ORGANIZACIONAL
ANÁLISIS CICLO DE VIDA	PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	DISCRIMINACIÓN	SOCIEDAD	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y OTRAS FORMAS DE EXTORSIÓN	AMBIENTAL Y RECURSOS NATURALES	FORMACIÓN	DE DERECHOS HUMANOS	REDUCIR LA MORTALIDAD INFANTIL	ACCESO A MECANISMOS DE REPARACIÓN	MEDIOS DE EJECUCIÓN	PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN
ASPECTOS AMBIENTALES EN EL DESARROLLO DE PRODUCTOS	ASUNTOS DE CONSUMIDORES	HORAS EXTRAS	RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS	OTRAS FORMAS DE EXTORSIÓN	<b>RSE EXTERNA</b>	SALARIOS, PRESTACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO	DE DERECHOS HUMANOS	MEJORAR LA SALUD MATERNA	LOS DERECHOS HUMANOS	EJECUCIÓN	<b>SOCIAL</b>
	PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	COMPENSACIÓN	INTERESES DE LOS CONSUMIDORES	INTERESES DE LOS CONSUMIDORES	COMUNIDADES LOCALES	EDAD MÍNIMA	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	COMBATIR EL VIH, PALUDISMO Y OTRAS	DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	DERECHOS HUMANOS
		SISTEMAS DE GESTIÓN	CIENCIA Y TECNOLOGÍA	CIENCIA Y TECNOLOGÍA	SOCIOS COMERCIALES Y CONSUMIDORES	SEGURIDAD E HIGIENE	ELIMINACIÓN DE TRABAJO FORZOSO.	GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE	DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	PRÁCTICAS DE TRABAJO
			COMPETENCIA	COMPETENCIA	DERECHOS HUMANOS	<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>	ERRADICACIÓN DE TRABAJO INFANTIL	FOMENTAR UNA ALIANZA PARA EL DESARROLLO	DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	CUESTIONES DE CONSUMIDORES
			CUESTIONES TRIBUTARIAS	CUESTIONES TRIBUTARIAS	PROBLEMAS ECOLÓGICOS MUNDIALES	LIBERTAD SINDICAL	ABOLICIÓN DE DISCRIMINACIÓN		DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD Y SU DESARROLLO
						NEGOCIACIÓN COLECTIVA	<b>MEDIO AMBIENTE</b>	FOMENTAR UNA ALIANZA PARA EL DESARROLLO	DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	<b>AMBIENTAL</b>
						CONSULTAS	FOMENTAR MÉTODOS PREVENTIVOS A PROBLEMAS AMBIENTALES.		DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	MEDIO AMBIENTE
						EXAMEN DE RECLAMACIONES			DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	
						SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES	FOMENTAR LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL		DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	
							LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		DE LAS EMPRESAS	MEDIOS DE EJECUCIÓN	

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los organismos citados.

No puede obviarse, en el marco de los derechos humanos, que las organizaciones están obligadas a respetar las costumbres religiosas y tradiciones culturales de sus trabajadores y las culturas, religiones, tradiciones e historia de la comunidad, así como a fomentar las relaciones y apoyo a pueblos indígenas de su entorno y más aún si tienen intereses cerca de las operaciones de la organización (Naciones Unidas, 1999).

En general, la organización debe contribuir a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente si sus actividades causan impacto y cuando sea adecuado promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas (Organización Internacional de Normalización, 2010). En definitiva, los derechos humanos imbricados en la cultura organizacional se extrapolarán a la realidad local, influyendo en una sociedad más humana que comulga con la sostenibilidad de su ambiente.

Las organizaciones deben aplicar y establecer políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a tales derechos, así como la prevención de violaciones a los mismos y la atención y resolución de problemas relacionados en toda la cadena de valor (Instituto ETHOS, 2013, Organización Internacional de Normalización, 2010). Para la presente investigación se valora su cumplimiento abordando cuatro indicadores explicados a partir de la tabla 3.

**Tabla 3. Indicadores para evaluar el cumplimiento de los Derechos Humanos**

INDICADOR	DEFINICIÓN
Indicador 1.1. Monitoreo del impacto de la organización en los derechos humanos	Proceso de identificar, prevenir y abordar las actividades de la organización que generan efectos y su relación con los derechos humanos. Políticas y procedimientos que orientan a los grupos relacionados y evalúa su desempeño para la resolución de reclamaciones a través de mecanismos legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes y basados en el diálogo y mediación.
Indicador 1.2. Trabajo infantil	Cualquier trabajo o actividad que priva a los niños de su infancia. Se trata de actividades que son perjudiciales para su salud física y mental, por lo cual impiden su adecuado desarrollo. Para asegurar la erradicación de la explotación del trabajo de niños, de niños y adolescentes en sus múltiples formas, la organización debe adoptar mecanismos de control de su cadena de proveedores
Indicador 1.3. Trabajo forzado	Todo tipo de trabajo o servicio que se exige a una persona bajo amenaza de sanción y al cual no se haya ofrecido espontáneamente. Ocurre cuando el Estado impone el trabajo, o por emprendimientos privados o individuos que tienen el poder de controlar a los trabajadores por medio de privaciones severas, como la violencia física o abuso sexual, quitándoles la libertad a las personas, negando sus salarios o sus documentos, obligándolas a permanecer o reteniéndolas por fuerza de una deuda impagable. El trabajo forzado es un crimen y una violación de los derechos humanos fundamentales.
Indicador 1.4. Promoción de la diversidad y la equidad:	Principio básico de ciudadanía que asegura a cada uno condiciones de pleno desarrollo de sus talentos y potencialidades, en igualdad de oportunidades y respeto a la dignidad. Representa el respeto del derecho a la diferencia, creando condiciones y ambientes en que las personas puedan actuar según sus valores individuales y dar a cada uno lo que merece. Superación de todas las formas sociales, económicas, culturales y políticas de exclusión e iniquidad. La promoción de la equidad y la diversidad en el mundo del trabajo es fundamental y debe contarse con mecanismos eficaces y adecuados para evitar cualquier tipo de discriminación y promover la diversidad en sus cuadros funcionales

**Fuente:** elaboración propia a partir de ETHOS (2013)

• **Tema 2: Prácticas de trabajo**

Las prácticas laborales comprenden políticas y prácticas de trabajo más allá de la relación de la organización con sus empleados directos, es decir, involucra también trabajo subcontratado o cualquier actividad laboral en su nombre. El trabajo decente y productivo es base fundamental del desarrollo humano, paz y equilibrio social, por tanto las prácticas laborales tienen un impacto determinante en la sociedad, el estado de derecho y sentido de justicia.

En esta materia, la Organización Internacional del Trabajo (2015) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2013) impulsan el fomento de la formación del capital humano, especialmente creando oportunidades de empleo y capacitación a los empleados y haciendo lo necesario para que las calificaciones profesionales y la experiencia sean la base para la contratación, colocación, formación profesional y promoción de su personal a todos los niveles. Asimismo, según la Organización Internacional de Normalización (2010), la competitividad de países y regiones depende de la acción innovadora de sus empresas, lo que a su vez se apoya en la formación, capacitación y asimilación de conocimiento que éstas sean capaz de realizar. Las organizaciones también deben inclinarse por tecnologías que maximicen oportunidades de empleo, al tiempo que valoran y promocionan el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de poblaciones indígenas.

Las organizaciones aportan bienestar o calidad de vida, a través del pleno empleo, seguro y digno (Instituto ETHOS, 2013; Organización Internacional de Normalización, 2010), lo cual involucra relaciones laborales; desarrollo humano, beneficios y capacitación y salud, seguridad en el trabajo, jornadas y calidad de vida. La tabla 4 resume los seis indicadores a través de los cuales puede analizarse su cumplimiento.

**Tabla 4: Indicadores para evaluar las prácticas de trabajo**

INDICADOR	DEFINICIÓN
Indicador 2.1 Relación con los Empleados	Relaciones saludables, honestas y transparentes entre la dirección de la organización y sus trabajadores. Adopción de criterios que orienten la relación organización-empleados en cuanto a tipos de vínculos y asuntos laborales, por ejemplo, plazos de preaviso ante cambios operativos importantes, medidas de prevención en el caso de trabajadores en profesiones de riesgo, inversión en capital humano a través de formación, igualdad y motivación.
Indicador 2.2. Remuneración y Beneficios:	Políticas y programas implementados que busquen valorizar las competencias potenciales de sus funcionarios a través de una gestión de carrera transparente y procedimientos claros en condiciones de igualdad y sin discriminación.
Indicador 2.3. Compromiso con el desarrollo profesional	Desarrollo personal e intelectual del empleado (relacionado tanto a los conocimientos necesarios para desempeñar las tareas relativas a su función, como a los conocimientos más universales). Actividades sistemáticas y organizadas como entrenamientos, cursos, seminarios, actividades etc. La organización debe ofrecer actividades de desarrollo y capacitación a sus empleados con impacto positivo en su empleabilidad, independientemente de su nivel jerárquicos y de la aplicabilidad en sus funciones actuales.
Indicador 2.4. Comportamiento frente a despidos y empleabilidad	Capacidad que tiene una persona de permanecer en el mercado laboral, o conseguir otro empleo con la misma calidad que tenía en la organización de la que se desvincula. La organización puede ofrecer a los empleados desarrollo y capacitación con impacto positivo en su empleabilidad, independientemente del nivel jerárquico y de sus funciones actuales. Puede también ofrecer servicios de recolocación y/o financiación para la recapacitación y manutención de prestaciones a los trabajadores despedidos, en todos los niveles jerárquicos.
Indicador 2.5. Salud y Seguridad de los empleados	Políticas y programas en función del bienestar de sus empleados y de sus familiares. La organización es responsable por el establecimiento de patrones de excelencia de las condiciones de trabajo con el fin de garantizar la salud y seguridad de los empleados.
Indicador 2.6. Condiciones de Trabajo, Calidad Vida y jornada de laboral	Políticas y programas dirigidos a la adopción de normas de excelencia en las condiciones de trabajo, garantizando calidad de vida de los empleados. Refiere a condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación entre el trabajo y la vida laboral. Incluye eliminar el acoso moral u hostigamiento comunicativo que produce perjuicios físicos psíquicos, así como el acoso sexual que implica comportamiento verbal, psicológico o físico no deseado, que atenta contra la dignidad o crea un entorno intimidatorio, hostil, humillante y ofensivo.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de ETHOS (2013)

• **Tema 3: Cuestiones relativas al consumidor**

En esta materia fundamental se aborda la relación de la organización con los consumidores de forma transparente. Demuestra el respeto a los derechos del consumidor reflejado en las relaciones que la organización mantiene con su cliente y el impacto que causa el uso de los productos que ofrece (Instituto Ethos, 2013).

Los consumidores constituyen un grupo de interés clave que justifica la existencia de cualquier organización, con lo cual debe reconocerse sus expectativas, percepciones y, por ende, su satisfacción valida el desempeño de la organización, no sólo en el mercado en el que compite, sino además en el entorno que le alberga. Desde la perspectiva socialmente responsable, el hecho de que la organización conozca a su consumidor y el impacto o riesgo que sus productos/servicios representan para su salud y seguridad, significa abordar y resolver conflictos, incluso, más allá del marco legal. Esto se transforma en excelente reputación y posicionamiento basado en su comportamiento responsable. Más allá, la posibilidad de que el consumidor conozca y pueda acceder a canales de comunicación y educación que atiendan efectivamente sus necesidades y opiniones con respeto a su privacidad, y así lo perciba, será un atributo más que contribuirá a su satisfacción y muy probable lealtad (Global Reporting Initiative, 2013).

A tenor de lo planteado en cuanto a canales de información, para Forética (2015), el auge de internet y redes sociales ha dado lugar a un nuevo perfil: el del consumidor consciente. Para este, el acceso a la información y a las múltiples aplicaciones permite discriminar aún más el consumo en función del origen de los productos, los procesos de producción y su impacto en la sociedad y en el medio ambiente. Esto convierte a la RSO en un atributo de diferenciación determinante de las marcas y una oportunidad de recibir información que puede convertir debilidades en fortalezas. Así, los consumidores satisfechos se comunican con otros consumidores que conforman grupos de interés que a su vez extrapolan lo que conocen de la organización a otros grupos formales e informales. Estas organizaciones son entonces proveedoras de desarrollo para la región, pues, se orientan socialmente a la atención y educación, no sólo de sus clientes sino también de sus grupos de interés. El tema de cuestiones relativas al consumidor, es valorado a través de dos indicadores descritos en la tabla 5.

**Tabla 5: Indicadores para evaluar el cumplimiento de cuestiones relativas al consumidor y sus indicadores**

INDICADOR	DEFINICIÓN
Indicador 3.1. Relación con el consumidor	Relaciones que conllevan cumplimiento de la ley y calidad en la atención de los consumidores y clientes, antes, durante y después de la venta o prestación del servicio y la mejora de la confiabilidad, eficiencia, seguridad de los productos y servicios. Estas relaciones ameritan canales para escuchar y solucionar demandas oportunamente, recibir sugerencias, medir niveles de satisfacción, informar sobre sus derechos y deberes respetando en todo momento su privacidad; en esencia, diálogo y participación del consumidor. Estos canales deben estar abiertos para otros públicos relacionados que aporten valor al negocio en un contexto sostenible.
Indicador 3.2. Impactos derivados del uso de los Productos o Servicios:	Proceso de identificación y mitigación de impactos potenciales de sus productos o servicios en la salud y seguridad de los consumidores y garantizar que sean seguros y que se utilicen correctamente. Implica la provisión de productos y servicios seguros, sin riesgo de daño; instrucciones de uso, diseño adecuado, evitar uso de sustancias químicas dañinas, transmitir información en materia de seguridad, entre otros.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de ETHOS (2013)

• **Tema 4: Participación en la comunidad y su desarrollo**

Este tema tiene relación con la atención que presta la organización a un grupo de interés clave: la comunidad en la que se desarrolla. Representa la ayuda proactiva de una organización a la comunidad para prevenir, resolver problemas, fomentar alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad. La participación debe mantener el respeto por la legalidad y los procesos de participación, por ejemplo, mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil. Esta interacción permite tomar decisiones sobre prioridades de inversión social, grupos vulnerables de la comunidad (discriminados, marginados), actividades culturales, protección del patrimonio cultural; creación de empleo, ingresos, entre otros (Global Reporting Initiative, 2013; Organización Internacional de Normalización, 2010; Instituto ETHOS, 2013).

Asimismo, un comportamiento solidario de apoyo a proveedores locales puede contribuir al desarrollo de su comunidad, al atraer inversiones adicionales en la economía local de forma indirecta. Su licencia social para operar genera impactos positivos y la búsqueda de proveedores locales, además de asegurar el suministro, propicia relaciones y una economía local estable. Pero más allá de contratar proveedores locales, ayudan a generar riqueza para la localidad si propulsan el espíritu emprendedor y promueven el desarrollo de microempresas y pequeñas empresas locales (Comisión Europea, 2001; Vives, 2013).

Especialmente en países en vías de desarrollo, las grandes organizaciones empresariales pueden contribuir a la generación de empleo con "la creación y desarrollo de empresas en sus programas de responsabilidad social, a través del apoyo a negocios inclusivos, el desarrollo de su cadena de valor y su participación en el desarrollo local" (Vives, 2013: 22). Estas empresas pueden ayudar al desarrollo de otras organizaciones que directa o indirectamente estén relacionadas con sus actividades, para que contribuyan a solventar problemas que les afectan, como por ejemplo, escasez de talento gerencial. Es útil igualmente el apoyo al desarrollo de las pymes a través de programas educativos, financieros y de servicios de apoyo gerencia. El porcentaje de gasto local en estas acciones puede ser determinante para impulsar la economía de una zona, preservar las relaciones comunitarias y la cohesión social.

Para el sector en estudio, se consideran relevantes en este tema tres aspectos o indicadores clave: la gestión de los impactos en la comunidad, el compromiso con su desarrollo y acciones sociales y el apoyo a los proveedores locales. La tabla 6, resume estos indicadores.

**Tabla 6: Indicadores para evaluar el cumplimiento en la participación en la comunidad y su desarrollo**

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 4.1. Gestión de los impactos de la organización en la comunidad	Identificación, seguimiento y control de los efectos negativos que las actividades de la organización tienen sobre el entorno, es decir, impactos económico, social o ambiental que las actividades organizacionales causan en la comunidad (daños al ambiente, afectación a los derechos culturales, sociales, políticos, afectación a la salud, entre otros). Respeto a las normas y costumbres locales, teniendo una interacción dinámica y transparente con los grupos locales y sus representantes
Indicador 4.2. Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales	Participación de la organización en cuestiones relacionadas a la comunidad, de modo de apoyar la solución de problemas sociales. Aporte voluntario de recursos privados, en forma planeada, monitoreada y sistemática para proyectos sociales, ambientales y culturales de interés público. La preocupación con la planificación, monitoreo y evaluación de los proyectos es intrínseca al concepto de inversión social privada y uno de los elementos fundamentales en la diferenciación entre esa práctica y las acciones asistencialistas.
Indicador 4.3. Apoyo al desarrollo de proveedores	Incentivar el desarrollo de pequeñas y microempresas de las localidades y escogerlas como sus proveedores, auxiliándolas, en esa medida, a desarrollar sus procesos productivos y de gestión. El fomento de la formación de redes y emprendedores locales es una forma de apoyo al proveedor que beneficia a la comunidad y contribuye a asegurar el suministro, eficiencia y economías estables.

Fuente: Elaboración propia a partir de ETHOS (2013)

Como puede observarse, la dimensión social de la RSO implica la atención a temas de diferente naturaleza que pueden ser estudiados a través de indicadores extraídos de la metodología del Instituto Ethos (2013) y adaptados a la realidad local.

- **Metodología:**

La investigación es de naturaleza cualitativa y cuantitativa, exploratoria y descriptiva sobre la base de los datos recogidos en trabajo de campo que permite abordar a las empresas hoteleras del municipio Libertador del estado Mérida e inscritas en el Registro Nacional de Turismo. El municipio Libertador es uno de los veintitrés municipios del estado Mérida, donde se ubica la capital del estado y alberga el 45% de la totalidad de hoteles del estado.

Siendo así, la población estudiada corresponde a los establecimientos hoteleros del municipio Libertador del estado Mérida, inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT) del Instituto Nacional de Turismo (Corporación merideña de turismo, 2014), los cuales ascienden, en el momento del trabajo de campo, a un total de cuarenta y cuatro. Ante la posibilidad de alcanzar la totalidad de los sujetos de estudio incluidos en este marco poblacional, se decidió realizar un censo. No obstante, no se obtuvo respuesta del total de hoteles encuestados, obteniendo un porcentaje de respuesta de treinta y un hoteles, lo que representa el 71%.

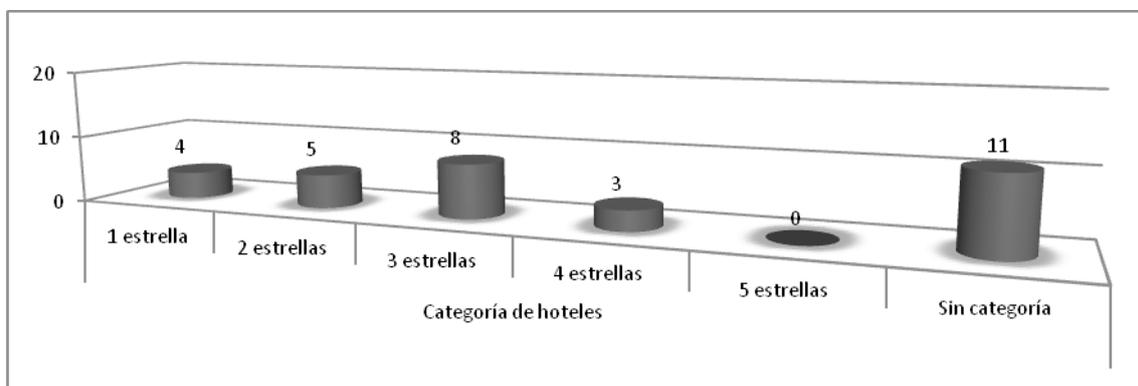
Para el trabajo de campo se utilizó la técnica de encuesta a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos aplicado a los gerentes de los establecimientos hoteleros de forma personal. El cuestionario está estructurado en dos partes: 1) datos generales de la empresa y 2) aspectos de la dimensión social, compuesto de cuatro temas y quince indicadores de cuatro ítems cada uno para un total de sesenta ítems o enunciados valorados en escala de Likert de cinco opciones: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Para efectos de interpretación, los resultados relacionados con las opciones casi siempre o siempre (cuatro y cinco en la escala, respectivamente) están asociados al alto cumplimiento; la opción algunas veces, al cumplimiento moderado (opción tres en la escala) y nunca o casi nunca, a incumplimiento (opciones uno y dos, respectivamente). Análogamente, se consideran los promedios superiores a cuatro como alto cumplimiento, tres como moderado cumplimiento y menores de dos como incumplimiento.

- **Resultados:**

Para iniciar, es útil mostrar la estructura del sector hotelero del municipio Libertador del estado Mérida. El gráfico 1, permite observar que de los treinta y un hoteles, la mayoría son empresas sin categoría (11 hoteles) y en el resto, prevalecen los hoteles de tres (8 hoteles) y dos estrellas (5 hoteles). Asimismo, no hay hoteles de cinco estrellas.

**Gráfico 1.** Estructura del sector hotelero del municipio Libertador del estado Mérida



**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

### 3.1 Cumplimiento de los Derechos humanos (tema 1):

Los Derechos Humanos se evalúan a través de las acciones de monitoreo del impacto de la empresa hotelera sobre los derechos humanos (indicador 1.1), trabajo infantil (indicador 1.2), trabajo forzoso (indicador 1.3) y promoción de la diversidad y equidad (indicador 1.4) y sus resultados se muestran en la tabla 7.

Al observar el detalle de cada indicador, en el monitoreo del impacto sobre derechos humanos (indicador 1.1), se observa que casi el total de empresas hoteleras (97%) muestra un alto cumplimiento al garantizar que no discriminan a sus empleados, clientes u otros grupos de su entorno ( $i_1$ ). Igual sucede con el 87% de las empresas que formalizan sus actuaciones en los casos de denuncias en procedimientos formales ( $i_2$ ), mostrando en ambos ítems promedios de alto cumplimiento (4,7 y 4,5 respectivamente). En la supervisión de su entorno para evitar complicidad, solo el 65% refleja alto cumplimiento y 19% un desempeño moderado ( $i_3$ ). Con menos efectividad se muestran las empresas que evitan vender bienes y servicios a otras que violen derechos humanos, pues menos de la mitad muestran un alto cumplimiento y (42%) y 39% incumple con el tema ( $i_4$ ). Estos dos últimos indicadores se ubican en un moderado desempeño (3,7 y 3,0).

En relación con el trabajo infantil (indicador 1.2), la mayoría de las empresas hoteleras tienen un alto cumplimiento (84%) al generar conciencia en el tema tanto en sus normas, contratos y cumplimiento de la ley ( $i_1$ ), con promedio de alto cumplimiento (4,3). También una alta proporción (71%) cumplen de forma excelente al formalizar en procedimientos, aunque la cuarta parte no lo hace ( $i_2$ ). Sólo el 65% demuestran un alto cumplimiento en la evaluación del riesgo de ocurrencia de trabajo infantil entre sus socios comerciales, mientras que el 29% incumple en esta materia ( $i_3$ ). Estos dos últimos indicadores muestran un promedio de moderado cumplimiento (3,9 y 3,7, respectivamente). Por otra parte, apenas el 32% muestra un alto cumplimiento en el apoyo y la participación en eventos que promueven este tema, en contraste con el 45% que no lo hacen o el 23% que cumple moderadamente ( $i_4$ ). Obviamente, este indicador revela un bajo desempeño (2,8).

Al abordar el trabajo forzoso (indicador 1.3) en el sector, el 87% demuestran un alto cumplimiento al fomentar la conciencia sobre el tema en sus normas, contratos y cumplimiento de ley ( $i_1$ ) y el 81% logran formalizarlo en sus procedimientos para uso interno y de sus socios comerciales ( $i_2$ ). Mantienen el mismo comportamiento con un 77% que evalúan el desempeño en este sentido periódicamente, ( $i_3$ ). En estos tres ítems se obtienen promedios de alto cumplimiento (4,4; 4,2 y 4,1, respectivamente). No ocurre lo mismo en cuanto a la participación en eventos dentro de su entorno que busquen erradicar esta conducta pues solo se cumple de forma óptima en el 39% de los casos y en igual proporción lo incumple ( $i_4$ ) arrojando un promedio moderado (3,1).

La diversidad y equidad (indicador 1.4), se observa alto cumplimiento sólo en el 68% de las empresas que cumplen con la ley en cuanto a contratación de discapacitados, ex convictos o promocionan la diversidad, mientras que la cuarta parte incumple ( $i_1$ ). Un menor porcentaje muestra alto cumplimiento al formalizar en sus procedimientos ( $i_2$ ) o utilizar los resultados para mejorar la situación ( $i_3$ ) (65% en ambos casos) y para ambos indicadores casi la cuarta parte arroja incumplimiento. Estos tres ítems reflejan en promedio moderado cumplimiento (3,8, 3,7 y 3,7 respectivamente). Mejora la situación con el 77% de empresas con alto cumplimiento al impulsar entre sus socios comerciales la contratación de pasantes o empleados de sectores favorecidos ( $i_4$ ) y un 16% lo hace de forma moderada. Este ítem corresponde a un promedio de alto desempeño (4,2).

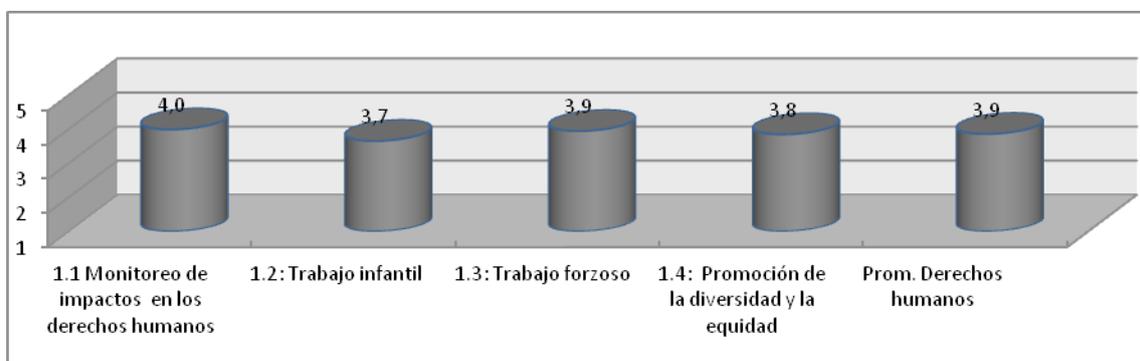
**Tabla 7. Cumplimiento del tema 1: Derechos Humanos**

<b>INDICADOR 1.1 MONITOREO DE LOS IMPACTOS DE LA EMPRESA EN LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. No discrimina a empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte con la que la empresa tiene relaciones, incluyendo la comunidad	3,2	0	96,8	4,7
2. Cuenta con procedimientos para hacer frente, rápida y adecuadamente a las quejas y denuncias sobre violación de derechos humanos	9,7	3,2	87,1	4,5
3. Supervisa su propia esfera de influencia y posee directrices para tratar los casos de complicidad directa, ventajosa o tácita	16,2	19,4	64,5	3,7
4. Evita vender bienes y servicios a las empresas que violan los derechos humanos	38,7	19,4	41,9	3,0
<b>INDICADOR 1.2. TRABAJO INFANTIL</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Busca concienciar sobre lo inadecuado del trabajo infantil y en sus normas y contratos exige su cumplimiento de ley sobre el tema	16,2	0	83,9	4,3
2. Cuenta con políticas y procedimientos de gestión que monitorean el riesgo de trabajo infantil en sus operaciones y entre sus socios	25,8	3,2	71,0	3,9
3. Evalúa periódicamente los riesgos de incidencia de trabajo infantil en su ámbito y entre sus socios comerciales	29,1	6,5	64,5	3,7
4. Apoya y participa en foros, campañas y eventos relacionadas con el trabajo infantil	45,2	22,6	32,3	2,8
<b>INDICADOR 1.3. TRABAJO FORZOSO</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Busca concienciar sobre lo inadecuado del trabajo forzoso y en sus normas y contratos exige el cumplimiento de las leyes sobre el tema	6,5	6,5	87,1	4,4
2. Cuenta con procedimientos de gestión que monitorean el riesgo de trabajo forzado en sus operaciones y entre sus socios comerciales	9,7	9,7	80,6	4,2
3. Evalúa periódicamente los riesgos de incidencia de trabajo forzoso en su ámbito y entre sus socios comerciales	13	9,7	77,4	4,1
4. Apoya y participa en foros, campañas, eventos o desarrollo de políticas públicas para la erradicación del trabajo forzoso	38,7	22,6	38,7	3,1
<b>INDICADOR 1.4. PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Cumple con la ley en cuanto a contratación de personas, incluidas la discapacitadas, ex convictos y promoción de la diversidad	25,8	6,5	67,7	3,8
2. Cuenta con procedimientos y herramientas de gestión de recursos humanos que monitorean la diversidad de su personal y las desigualdades potenciales en relación con los sectores desfavorecidos (mujeres, afrodescendientes, discapacitados, ex convictos, entre otros)	25,8	9,7	64,5	3,7
3. Utiliza los resultados de los exámenes internos, en promoción de la diversidad y acciones de mejora	22,6	12,9	64,5	3,7
4. Impulsa entre sus socios comerciales, acciones de promoción de la diversidad, por ejemplo, la contratación de pasantes, empleados de sectores socialmente desfavorecidos, entre otros	6,5	16,1	77,4	4,2

**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

Si se analiza el agregado de promedios a nivel de indicadores que componen el tema de derechos humanos, el gráfico 2 revela la tendencia del comportamiento mostrando, en general, moderado cumplimiento, a excepción del alto desempeño (4,0) del indicador referido al monitoreo del impacto de las actividades de las empresas en los derechos humanos. El más bajo está representando por referido al trabajo infantil (3,7). El tema agregado es valorado en promedio como de moderado cumplimiento (3,9).

**Gráfico 2:** Promedio por indicador de cumplimiento del tema de derechos humanos



**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

### 3.2 Tema 2: Prácticas de trabajo

El tema de prácticas de trabajo es evaluado a través de los indicadores recogidos en la relación con los empleados (indicador 2.1), remuneración y beneficios (indicador 2.2), compromiso con el desarrollo profesional (indicador 2.3), comportamiento frente a despidos y empleabilidad (indicador 2.4), seguridad de los trabajadores (indicador 2.5) y condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo (indicador 2.6). Sus resultados se recopilan en la tabla 8.

En materia de relación con los empleados (indicador 2.1), en cuanto a la facilitación de canales para recibir opiniones y quejas, casi la totalidad del sector (97%) tiene un alto cumplimiento ( $i_1$ ). Sucede lo mismo con las empresas que lo formaliza en procedimientos para la gestión de estas relaciones ( $i_2$ ) y evalúan resultados en función de la mejora continua (77% en ambos casos) ( $i_3$ ). En estos tres ítems, se aprecian promedios que denotan alto cumplimiento (4,6; 4,0 y 4,0, respectivamente). Sólo el 65% influye en el fomento de buenas relaciones entre sus socios comerciales con alto cumplimiento y se sienten reconocidos por esto; no sucede lo mismo con el 23% que obvian esta conducta ( $i_4$ ), reflejando un promedio moderado (3,6).

Referido a la remuneración y beneficios (indicador 2.2), poco más de la mitad (55%) tiene alto cumplimiento en la remuneración mínima legal o beneficios sociales a sus empleados y sus familiares, en contraste con el 32% que incumple ( $i_1$ ), lo que contribuye a un promedio de moderado (3,5). Sin embargo, la mayoría (94%) cuenta con un plan de cargos y salarios transparente y procedimientos formales ( $i_2$ ) demostrando un altísimo cumplimiento en promedio (4,5). Asimismo, el 68% estudia la satisfacción de sus trabajadores con respecto a la remuneración y compensaciones expresando alto cumplimiento, mientras que 19% no lo hace ( $i_3$ ). Sólo el 55% de las empresas muestra alto desempeño al ser considerado y buscado como lugar referencial de trabajo en el sector, mientras que el 29% lo hace de forma moderada ( $i_4$ ). Estos dos últimos ítems reflejan promedios moderados (3,8 y 3,6, respectivamente).

Desde el punto de vista del compromiso con el desarrollo profesional de los trabajadores (indicador 2.3), poco más de la mitad exhiben alto cumplimiento al ofrecer formación continua (55%), y resalta 23% no lo hace nunca o casi nunca ( $i_1$ ). En este caso se obtiene un promedio de cumplimiento medio (3,5). Asimismo, disminuye el alto compromiso (32%) cuando se trata de formalizar políticas de desarrollo profesional y preocupa el 42% que no lo hace ( $i_2$ ). En este ítem se obtiene un bajo cumplimiento (2,8). El 45% exhibe alto cumplimiento al ofrecer algún incentivo para que los trabajadores adquieran más conocimientos, en contraste al 36% que incumple ( $i_3$ ). El 71% de las empresas arroja un alto cumplimiento pues es considerada como referencia por sus buenas prácticas en cuanto a desarrollo de su personal, frente al 26% que es consciente de que nunca o casi nunca lo es ( $i_4$ ). Como puede observarse estos dos últimos ítems generan promedios de moderado desempeño (3,1 y 3,7 respectivamente).

Referido al comportamiento frente a despidos y empleabilidad (indicador 2.4), casi las tres cuartas partes, tienen alto cumplimiento de la ley y adoptan prácticas de despido y jubilación transparentes (74%); no obstante el 19% incumple en la materia ( $i_1$ ). Sin embargo, disminuye drásticamente este porcentaje a menos de la mitad (45%) cuando se trata de implementar políticas de despido y jubilación basadas en evaluación por competencias que garanticen la impersonalidad de la decisión, resaltando el 36% que no lo hace ( $i_2$ ). Este comportamiento en los dos primeros ítems, da origen a promedios moderados de 3,7 y 3,0, respectivamente. Sólo el 42% revela alto cumplimiento al ofrecer algún tipo de apoyo al trabajador desvinculado de la empresa hotelera, en contraposición al 45% que no lo hace ( $i_3$ ). Únicamente el 36% de las empresas manifiesta un alto cumplimiento al influir en el sector en tema de despidos y empleabilidad y alrededor de la otra mitad (48%) no lo hace ( $i_4$ ). Estos dos últimos ítems muestran promedios de incumplimiento (2,8 y 2,7, respectivamente).

En las acciones de seguridad de trabajadores (indicador 2.5) el 87% despliega alto cumplimiento al mantener comités de prevención de accidentes ( $i_1$ ) y de igual forma (81%) adopta procedimientos e indicadores de desempeño para identificar riesgos de salud y seguridad ( $i_2$ ), reflejando estos dos ítems promedios de alto cumplimiento (4,4 y 4,1, respectivamente). Sin embargo, el porcentaje de alto cumplimiento es menor (65%) en el caso de empresas que desarrollan programas que tiendan a disminuir el riesgo y mejorar el ambiente de trabajo y es moderado en el 23% de empresas ( $i_3$ ). Esto también se traduce en un moderado promedio de cumplimiento (3,8). Disminuye aun más el porcentaje de alto desempeño a 36% de empresas hoteleras cuando se trata de contribuir con campañas que mejoren la salud de empleados, familiares y sociedad, mientras que el 45% no lo hace nunca o casi nunca ( $i_4$ ). Se consigue así un promedio de incumplimiento (2,8).

Si se trata de condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo (indicador 2.6), la mayor parte de las empresas hoteleras (81%) cumple en alto nivel con el pago y registro de horas extras ( $i_1$ ). Asimismo, un alto porcentaje (71%) cuenta con normas para enfrentar el acoso moral y sexual, pero aún existe 13% de empresas que claramente incumple ( $i_2$ ). El 42% demuestra alto cumplimiento al desarrollar programas para mejorar el medio ambiente de trabajo, mientras que en el 32% de los casos es moderado porcentaje y en el 26% hay incumplimiento en este aspecto ( $i_3$ ). En cuanto a ser reconocida en el sector sobre la buena gestión al respecto, el 68% considera que logran un alto desempeño al un referente y el 26% observa un cumplimiento moderado ( $i_4$ ). Estos dos últimos ítems generan promedios de moderado cumplimiento (3,3 y 3,9, respectivamente).

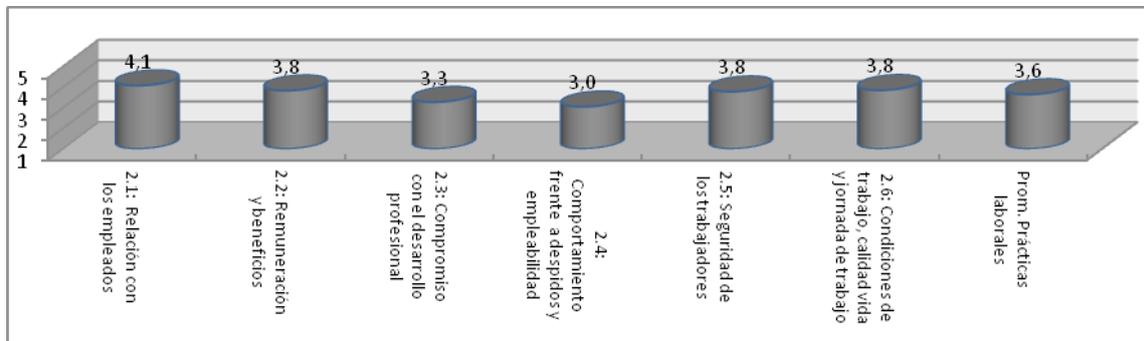
**Tabla 8. Cumplimiento del tema 2: Prácticas de trabajo**

<b>2.1: RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Facilita canales para recibir sugerencias, opiniones y quejas sobre las condiciones de trabajo	0,0	3,2	96,8	4,6
2. Cuenta con políticas y procedimientos escritos que rigen su sistema de gestión de relaciones laborales	16,1	6,5	77,4	4,0
3. Evalúa los resultados de su sistema de gestión en lo que concierne a las relaciones laborales, buscando oportunidades de mejora continua internamente y entre sus socios comerciales	9,7	12,9	77,4	4,0
4. Es reconocida en el mercado por sus prácticas de gestión con sus empleados y tiene influencia entre sus socios comerciales	22,6	12,9	64,5	3,6
<b>2.2: REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Además de la remuneración mínima legal, ofrece beneficios sociales como salud y seguro de vida, etc., a empleados y sus familiares	32,3	12,9	54,8	3,5
2. Cuenta con un plan de cargos y salarios transparente y procedimientos claros de promoción de los empleados.	6,5	0,0	93,5	4,5
3. Comprueba la satisfacción de sus empleados sobre la compensación y beneficios	19,4	12,9	67,7	3,8
4. Atrae talento y es buscado como un lugar de trabajo de muchos profesionales	16,1	29,0	54,8	3,6
<b>2.3: COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Ofrece a los empleados capacitación y formación continua para llevar a cabo sus operaciones	22,6	22,6	54,8	3,5
2. Adopta políticas que incentivan al desarrollo profesional (becas, formación específica para los aprendices, competencias específicas)	41,9	25,8	32,3	2,8
3. Ofrece incentivos a los empleados para que adquieran más conocimientos, aumentando su potencial de empleabilidad independientemente de su función	35,5	19,4	45,2	3,1
4. Es un referente en el mercado por sus buenas prácticas de desarrollo profesional, especialmente entre sus socios comerciales	25,8	3,2	71,0	3,7
<b>2.4: COMPORTAMIENTO FRENTE A DESPIDOS Y EMPLEABILIDAD</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Sigue la legislación y adopta prácticas de despido y jubilación transparentes y de apoyo al trabajador próximo a jubilarse	19,4	6,5	74,2	3,7
2. Implementa políticas de despido y jubilación basadas en evaluación por competencias técnicas y comportamentales, garantizando la impersonalidad de la decisión.	35,5	19,4	45,2	3,0
3. Ofrece apoyo (recolocación, extensión de beneficios, formación etc.) al trabajador desvinculado, más allá de lo exigido por la legislación	45,2	12,9	41,9	2,8
4. Influye en el desarrollo de buenos procesos relacionados con despidos y prácticas de jubilación e impulsa al sector en ese sentido	48,4	16,1	35,5	2,7
<b>2.5: SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Mantiene un comité para la prevención de accidentes para exigencias de la ley	9,7	3,2	87,1	4,4
2. Adopta procedimientos acompañados de indicadores de desempeño para identificar riesgos de salud y seguridad para todos los procesos y proyectos	12,9	6,5	80,6	4,1
3. Desarrolla programas que tienen como objetivo reducir los riesgos y mejorar el entorno de trabajo que disfrutan los empleados y contratistas	12,9	22,6	64,5	3,8
4. Organiza campañas destinadas a la mejora de la salud no sólo de los empleados y sus familias, sino de la sociedad en general	45,2	19,4	35,5	2,8
<b>2.6: CONDICIONES DE TRABAJO, CALIDAD VIDA Y JORNADA DE TRABAJO</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Paga y registra regularmente las horas extras para todos los empleados, incluidos los directivos y ejecutivos	12,9	6,5	80,6	4,1
2. Cuenta con normas para combatir situaciones de acoso moral o sexual las cuales son divulgadas y debidamente tratadas (denuncia anónima y pronta resolución)	12,9	16,1	71,0	4,1
3. Desarrolla programas que tengan como objetivo la mejora del ambiente de trabajo que beneficien a los empleados y proveedores de servicios (manejo de estrés, nutrición, equilibrio trabajo-familia, entre otras)	25,8	32,3	41,9	3,3
4. Es referente de buenas prácticas relacionadas a la calidad de vida y jornada de trabajo equilibrada	6,5	25,8	67,7	3,9

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

El promedio agregado a nivel de indicadores en el gráfico 3, refleja un moderado cumplimiento en todos a excepción del referido a la relación con los empleados que denota el mejor desempeño (4,1). Se resalta como el menos valorado, el concerniente al comportamiento de las empresas frente a los despidos y empleabilidad (3,0). En promedio el tema arroja un valor de cumplimiento moderado (3,6).

**Gráfico 3:** Promedio por indicador de cumplimiento del tema de prácticas laborales



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

### 3.3. Tema 3: Cuestiones relativas al consumidor

En este tema se tratan los indicadores de relaciones con el consumidor (indicador 3.1) y los impactos derivados del uso de los servicios (indicador 3.2), los cuales se resumen en la tabla 9. Así, profundizando en las relaciones con el consumidor (indicador 3.1) casi la totalidad (97%) de las empresas hoteleras tienen un alto desempeño al mantener canales de comunicación para recibir y responder a quejas y opiniones del consumidor ( $i_1$ ). Igual tendencia se observa en el 94% de empresas que poseen procedimientos que guían la atención, la protección y el respeto a la privacidad y monitoreo de la satisfacción del consumidor ( $i_2$ ). Es también resaltante el alto porcentaje (87%) que involucra a todas las áreas en la tarea de mejorar la atención y satisfacción del cliente ( $i_3$ ). Se mantiene el mismo comportamiento (87%) cuando se trata de influir entre sus pares en la mejora de la calidad del servicio al huésped ( $i_4$ ). En todos ítems se verifican altos promedios (4,8; 4,7; 4,4 y 4,4).

Al considerar los impactos derivados del uso de los servicios (indicador 3.2), el 81% de las empresas hoteleras demuestra alto cumplimiento al garantizar la salud y seguridad de sus clientes a través de símbolos y programas ( $i_1$ ) evidenciando un alto promedio (4,2). Solo un poco más de la mitad de las empresas (55%) hacen lo propio al considerar la opinión de sus huéspedes a través de foros y otros canales para discutir posibles mejoras en función de su salud y seguridad y un 26% lo hace de forma moderada ( $i_2$ ). Menos de la mitad de las empresas (48%) expone un alto cumplimiento al analizar los productos y servicios con alto impacto y sustituirlos por productos/servicios sostenibles; el 32% lo hace de forma moderada ( $i_3$ ). Estos dos últimos muestran promedios de cumplimiento moderado (3,6 y 3,4). En cuanto a programas de reformulación de servicios que tiendan a alcanzar cero impacto negativo, escasamente el 23% expone un alto desempeño y para 45% no es relevante arrojando incumplimiento; el 32% presenta un cumplimiento moderado ( $i_4$ ). Obviamente el ítem arroja promedio de bajo cumplimiento (2,6).

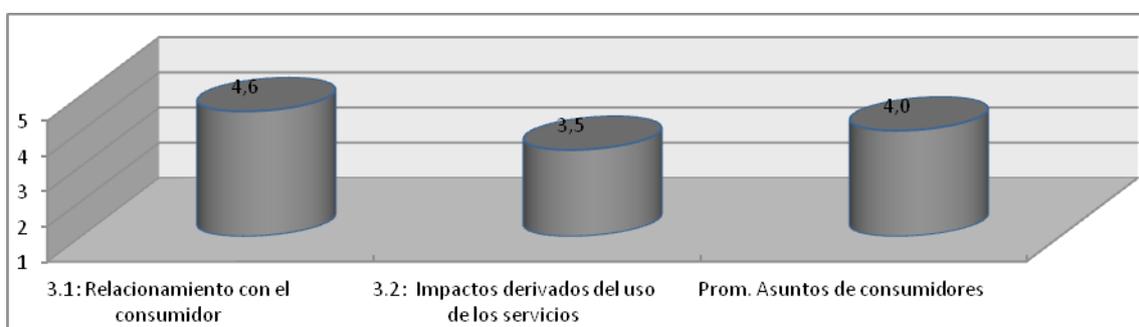
**Tabla 9. Cumplimiento en el tema 3: Cuestiones relativas al consumidor**

3.1: RELACIONAMIENTO CON EL CONSUMIDOR		INCUMPLIM.	MODERADO	ALTO	PROMEDIO
1. Mantiene canales de comunicación para recibir y direccionar sugerencias, quejas, opiniones y satisfacción del cliente.		0,0	3,2	96,8	4,8
2. Posee procedimientos para la atención, protección de la privacidad y conocimiento de los niveles de satisfacción del cliente		3,2	3,2	93,5	4,7
3. Involucra a todas las áreas (departamentos, foros, quejas, etc.) en busca de la mejora continua de la atención y satisfacción de los clientes		3,2	9,7	87,1	4,4
4. Incentiva al aumento de la calidad de servicio al cliente entre sus pares y dentro del contexto regional		3,2	9,7	87,1	4,4
3.2: IMPACTOS DERIVADOS DEL USO DE LOS SERVICIOS		INCUMPLIM.	MODERADO	ALTO	PROMEDIO
1. Transmite la información de seguridad vital a través de símbolos y programas especiales centrados en la salud y seguridad del cliente		9,7	9,7	80,6	4,2
2. Mantiene foros y diálogos con los usuarios para discutir posibles mejoras y cambios para una reducción de los daños y mejorar la seguridad de los servicios		19,4	25,8	54,8	3,6
3. Analiza la gama de productos y servicios para sustituir los que tengan alto impacto negativo por servicios/productos sostenibles o soluciones con un menor impacto ambiental		19,4	32,3	48,4	3,4
4. Desarrolla programas avanzados de reformulación de gama de servicios destinados a alcanzar un impacto negativo igual o cercano a cero		45,2	32,3	22,6	2,6

**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

El agregado por indicadores en el gráfico 4, evidencia un excelente desempeño en cuanto a las relaciones con el consumidor (4,6) y moderado en función de la atención a los impactos derivados del uso de los servicios hoteleros (3,5). El tema presenta en promedio un alto cumplimiento (4,0), influido claramente por el primer indicador.

**Gráfico 4:** Promedio por indicador de cumplimiento del tema de cuestiones relativas al consumidor



**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

### 3.4. Tema 4: Participación en la comunidad y su desarrollo

El tema relacionado con la participación en la comunidad y su desarrollo involucra los indicadores: gestión de impactos de la empresa en la comunidad (indicador 4.1), compromiso con el desarrollo de la comunidad y acciones sociales (indicador 4.2) y apoyo y desarrollo de proveedores locales (indicador 4.3). La tabla 10 incorpora los correspondientes resultados.

La gestión de impactos en la comunidad (indicador 4.1), arroja que el 58% de las empresas hoteleras se preocupa por estudiar el impacto de sus actividades en la comunidad con un alto cumplimiento y un 29% lo hace de forma moderada ( $i_1$ ). El 48% está vinculado a un alto cumplimiento al contar con políticas de relacionamiento con la comunidad, el 26% lo hace de forma moderada y en la misma magnitud incumple otro grupo de empresas ( $i_2$ ). Igualmente un 48% se involucra en el desarrollo económico, social o cultural de la comunidad con alto desempeño, mientras que el 32% lo hace moderadamente ( $i_3$ ). En estos tres ítems se obtienen promedio moderados (3,7; 3,4 y 3,5, respectivamente). Ahora bien, sólo el 42% tiene alto desempeño al participar regularmente en comités con representantes de la comunidad para la toma de decisiones que les afecte y para el 42% esto no es relevante, evidenciando franco incumplimiento ( $i_4$ ). Por supuesto se espera un bajo promedio (2,9) que denota incumplimiento.

Por otra parte, el **compromiso con el desarrollo de la comunidad y acciones sociales** (indicador 4.2) muestra alto cumplimiento en apenas el 29% cuando se trata de promover acciones sociales, mientras que casi la mitad (48%) lo hace de forma moderada, demostrando un promedio (3,4) de cumplimiento medio ( $i_1$ ). Desmejora el porcentaje pues solo hay alto cumplimiento (26%) al considerar la formalización de su en procedimientos y políticas de inversión social, al tiempo que el 29% representa un cumplimiento moderado, en contrapartida al 45% que incumple ( $i_2$ ). Apenas el 23% tiene alto desempeño al integrar en su estrategia de negocio las inversiones comunitarias, el 36% moderadamente y el 42% no lo hace nunca o casi nunca ( $i_3$ ). Escasamente el 26% demuestra alto cumplimiento al articular alianzas con otras empresas para el desarrollo de la comunidad y casi la mitad (48%) incumple ( $i_4$ ). Se consiguen en los tres últimos ítems promedios de incumplimiento (2,6; 2,7 y 2,6, respectivamente).

En cuanto al **apoyo al desarrollo de proveedores** (indicador 4.3), el 36% realiza acciones para promover su desarrollo técnico con alto desempeño, en contraste con el 52% que incumple ( $i_1$ ). En este caso se obtiene un bajo promedio. El 65% expone un alto cumplimiento cuando se cuenta con políticas de compra que favorecen a los proveedores locales y 23% lo expone de forma moderada ( $i_2$ ).

Solo el 52% motiva a sus proveedores para que apoyen a sus socios comerciales denotando alto cumplimiento, mientras que el 26% lo hace moderadamente ( $i_3$ ). Estos dos últimos ítems reflejan un moderado cumplimiento (3,7 y 3,3, respectivamente). Finalmente, apenas 32% ostenta alto cumplimiento al tratar de animar a los proveedores a participar en proyectos ambientales locales, en contraposición al 52% que no lo hace ( $i_4$ ). En este ítem también se percibe incumplimiento (2,8).

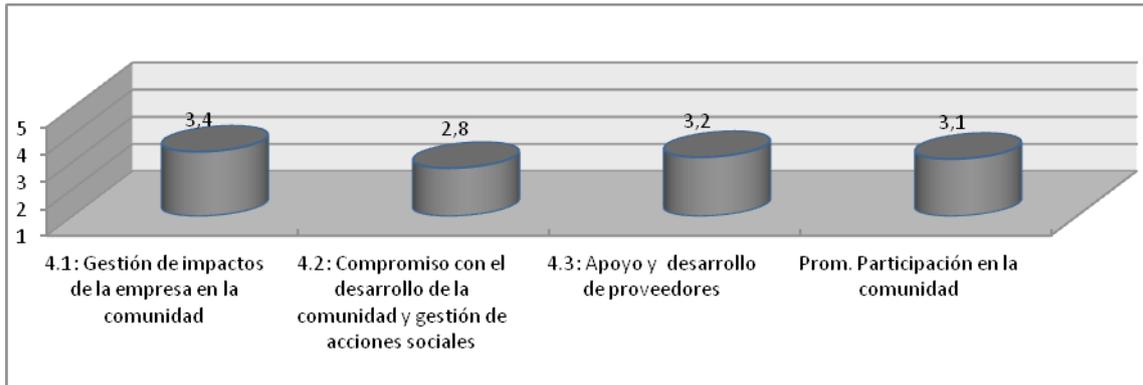
**Tabla 10. Cumplimiento en el tema 4: participación en la comunidad y su desarrollo**

<b>4.1: GESTIÓN DE IMPACTOS DE LA EMPRESA EN LA COMUNIDAD</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Estudia el impacto que sus actividades causan en la comunidad en pro de minimizar los efectos negativos	12,9	29,0	58,1	3,7
2. Cuenta con una política de relacionamiento con la comunidad del entorno, obligándose a comunicar en forma anticipada la ocurrencia de eventos críticos y cambios en su estructura de operación	25,8	25,8	48,4	3,4
3. Diversifica su actuación en la comunidad involucrándose en el desarrollo económico, social y/o cultural (por ejemplo, contratando mano de obra local, viviendas, carreteras, escuelas, guarderías, problemas comunitarios)	19,4	32,3	48,4	3,5
4. Mantiene un comité con representantes de los residentes de la comunidad que se reúne regularmente y cuyas discusiones y decisiones se remiten a la alta dirección	41,9	16,1	41,9	2,9
<b>4.2. COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE ACCIONES SOCIALES</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Empresa y empleados hacen acciones sociales en forma oportuna, o actúa en ciertas oportunidades en respuesta a peticiones externas	22,6	48,4	29,0	3,1
2. Cuenta con procedimientos o políticas de inversión social formal, definiendo áreas de inversión en su toma de decisiones	45,2	29,0	25,8	2,6
3. Integra las intervenciones comunitarias con su estrategia de negocio.	41,9	35,5	22,6	2,7
4. Se articula con otras empresas a favor del desarrollo de la comunidad	48,4	25,8	25,8	2,6
<b>4.3 APOYO Y DESARROLLO DE PROVEEDORES</b>	<b>INCUMPLIM.</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>PROMEDIO</b>
1. Promueve acciones conjuntas con los proveedores buscando su desarrollo técnico gerencial	51,6	12,9	35,5	2,9
2. Cuenta con una política de compras establecida que favorece a proveedores locales	12,9	22,6	64,5	3,7
3. Motiva a sus proveedores a replicar las buenas prácticas con sus socios comerciales	22,6	25,8	51,6	3,3
4. Anima a sus proveedores a apoyar proyectos ambientales locales	51,6	16,1	32,3	2,8

**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

El agregado de indicadores en el gráfico 5, da clara muestra del bajo desempeño en cuanto al compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales (2,8). El resto de indicadores muestra un desempeño moderado. El tema en conjunto se encuentra en un nivel moderado de desempeño (3,1).

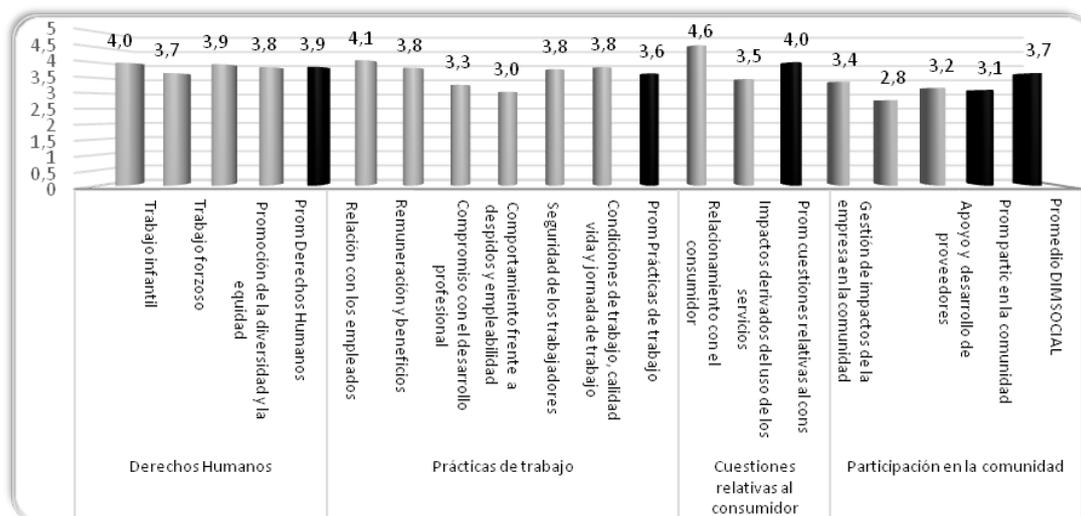
**Gráfico 5: Promedio por indicador de cumplimiento del tema de participación en la comunidad**



**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

Para finalizar, el gráfico 6 reúne el total de temas e indicadores. En ese sentido, se observa, a nivel de indicadores promedios de alto cumplimiento solamente en cuestiones relativas al consumidor (4,6), relación con empleados (4,1) y monitoreo del impacto en los derechos humanos (4,0), mientras que el menos valorado está relacionado con la participación de la empresa en la comunidad (2,8). Con promedios moderados se encuentran el resto de indicadores. A nivel agregado de temas el mejor desempeño lo nuestra las cuestiones relacionadas con el consumidor (4,0), seguido por derechos humanos (3,9), prácticas de trabajo (3,6) y participación en la comunidad y su desarrollo (3,1).

**Gráfico 6: Cumplimiento en temas e indicadores de la dimensión social**



**Fuente:** Elaboración propia sobre la base de los datos de la encuesta

## Conclusión:

El sector hotelero del municipio Libertador del estado Mérida está marcado por la existencia de hoteles sin categoría, seguido por la categoría de tres estrellas y no existen entidades de cinco estrellas.

En cuanto al comportamiento socialmente responsable, los temas de derechos humanos, prácticas de trabajo y participación en la comunidad y su desarrollo, demuestran un moderado cumplimiento. Sólo se observa alto cumplimiento, en el caso del tema relacionado con cuestiones relativas al consumidor, sensiblemente influido por las relaciones con los consumidores más que por la preocupación por el impacto del uso del servicio hotelero.

A nivel de indicadores dentro de estos temas, resaltan los vinculados a las relaciones con consumidores (del tema cuestiones relativas al consumidor), relaciones con trabajadores (del tema prácticas de trabajo) y el monitoreo del impacto de las actividades de la empresa en los derechos humanos (del tema derechos humanos) que demuestran alto desempeño. En oposición se encuentra el correspondiente al compromiso con la comunidad y su desarrollo (del tema participación en la comunidad) que resultó con la más baja valoración o incumplimiento.

La mayoría de los indicadores demuestran un cumplimiento moderado, dejando intuir la necesidad de concebir planificadamente esfuerzos para mejorarlos, lo cual conllevaría a beneficios de diversa índole. Por ejemplo, disminuir el trabajo infantil y trabajo forzoso y verificar su cumplimiento entre sus socios comerciales, contribuye también empoderar a los actores para los efectos de participar en el diseño de leyes al respecto. El desarrollo profesional, es una inversión en capital humano e incluso más allá de la jubilación y más allá de la propia empresa con lo que se obtiene mayor capacidad, competencias, compromiso, lealtad y productividad por parte del trabajador, al tiempo que la empresa será un polo de atracción de los mejores empleados. Ante situaciones críticas en los mercados, las competencias que detente el recurso humano a la hora de tomar decisiones, ofrecen mayor probabilidad de éxito en la adaptación a las dinámicas económicas, sociales y políticas.

Asimismo, relacionado con cuestiones relativas al consumidor, el sector hotelero al esmerarse por ofrecer productos y servicios que reduzcan el impacto ambiental, que faciliten el reúso y el reciclaje, servicios y productos con larga vida útil, etiquetado según las normas, así como mecanismos de disposición final y suministro de información apoyado científicamente, logra reconocimiento, posicionamiento, satisfacción y lealtad. Entra en juego la calidad de los servicios que en el ramo hotelero es fundamental y lo que conecta directamente con actividades de investigación, desarrollo e innovación responsable. En este caso, el huésped reconoce los esfuerzos que hace la empresa hotelera y la premia a través de su lealtad.

Con respecto a la participación en la comunidad y su desarrollo, es en este punto donde se demuestran las mayores debilidades. Ahora bien, las inversiones sociales que realice la empresa hotelera deben estar planificada estratégicamente e, idealmente, pensando en las sinergias que tales inversiones pueden aportar al propio negocio, propiciando programas institucionales que apunten al desarrollo de capacidades, generación de renta, educación o capacitación. Se trata de conocer y comprender las necesidades de la comunidad y sus prioridades, haciendo compatibilizar objetivos mutuos en lo cual es útil participar, por ejemplo, en los comités o consejos comunales u ONG.

En relación al apoyo a proveedores locales, en general, esta circunstancia tiende a propiciar el emprendimiento, conductas éticas en el sector, asegura el desarrollo y mejora de procesos de forma socialmente responsable además de que los proveedores locales garantizan el suministro. El apoyo a proveedores puede hacerse también a través de financiamientos, asesoría, capacitación o apoyo a nuevos emprendimientos, pues la eficiencia del proveedor repercutirá en la propia eficiencia de la empresa.

## Bibliografía:

- Carroll, A. (1979). A three dimensional conceptual model of corporate performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Comisión Europea (2001). Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Bélgica: Comisión Europea.
- Comisión Europea (2011). Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Bélgica: Comisión Europea Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:ES:PDF>
- Corporación Merideña de Turismo (2014). Hoteles inscritos en el Registro Nacional de Turismo. Unidad de Inspección y Fiscalización Turística. Mérida, Venezuela: Corporación Merideña de Turismo.
- Fernández, R. y Martínez, A. (2008). Naturaleza estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Globalización, competitividad y gobernabilidad*, 2 (2), 116-125.
- Forética (2015). Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España. Ciudadano consciente, empresas responsables. Madrid, España: Forética. Recuperado de [foretica.org/informe\\_foretica\\_2015.pdf](http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf)
- Global Reporting Initiative (GRI) (2013): Guía para la elaboración de Memorias de sostenibilidad. Principios y contenidos básicos. Disponible: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>
- Guédez V. (2006): Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. El aporte de la empresa al capital social. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta.
- Guerras, L. y López, J. (2003). La responsabilidad social de la empresa. Perspectivas desde la dirección estratégica de la empresa. *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, 1, 263-275.
- Instituto ETHOS (2012). PLARSE: la experiencia de un programa para RSE en América Latina. Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial. Sao Paulo, Brasil: Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. Recuperado de [http://www.comunicacion\\_sostenible.co/web/docs/Plarse\\_Espanhol\\_Final\\_11Jan13.pdf](http://www.comunicacion_sostenible.co/web/docs/Plarse_Espanhol_Final_11Jan13.pdf)
- Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social (ETHOS) (2013). Indicadores ETHOS para negocios sustentáveis e responsáveis. Cuarta generación. Sao Paulo: Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social. Disponible: <http://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/08/Indicadores-Ethos-20131.pdf>
- León, M. (2016). La Responsabilidad Social del sector hotelero del estado Mérida como modelo de desarrollo local (Tesis Doctoral). La Laguna, España: Universidad de La Laguna, España.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2005). I, II y III sesión de trabajo de Foro de Expertos en RSE. Definición y ámbito de la RSE. Madrid, España: Secretaría General de Dirección General de Economía Social, Trabajo Autónomo y Fondo Social Europeo. Recuperado de [http://www.fundaciones.org/EPORTAL\\_DOCS/GENERAL/AEF/DOC-cw4c6e3991c23c1/Grupos-Sectoriales-RSE-informe\\_definitivo\\_foro\\_expertos.pdf](http://www.fundaciones.org/EPORTAL_DOCS/GENERAL/AEF/DOC-cw4c6e3991c23c1/Grupos-Sectoriales-RSE-informe_definitivo_foro_expertos.pdf)
- Naciones Unidas (1992). Agenda 21. Conferencia de Naciones Unidas de Río de Janeiro sobre Medio Ambiente y Desarrollo. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/>
- Naciones Unidas (1999). Pacto Mundial. Recuperado de <http://www.pactomundial.org>
- Naciones Unidas (2011). Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar. Ginebra, Suiza: Naciones Unidas. Recuperado de [http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/politicaexterna/Documents/guidingprinciplesbusinesshr\\_sp.pdf](http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/politicaexterna/Documents/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf)
- Organización Internacional de Normalización (1996). ISO: Standards and the green economy Sustainable development. Recuperado de [http://www.iso.org/iso/cd\\_green\\_toc.pdf](http://www.iso.org/iso/cd_green_toc.pdf)
- Organización Internacional de Normalización (2010). Norma Internacional ISO26000. Guía de Responsabilidad Social. Documento de trabajo. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de la ISO Recuperado de [http://www.foretica.org/biblioteca/documentos-de-interes/latinoamerica/doc\\_details/259-borrador-final-de-la-iso-26000?lang=es](http://www.foretica.org/biblioteca/documentos-de-interes/latinoamerica/doc_details/259-borrador-final-de-la-iso-26000?lang=es)
- Organización Internacional del Trabajo (2006): Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_124924.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (2015). La mujer en la gestión Empresarial. Cobrando impulso. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del trabajo. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_335674.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_335674.pdf)

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2013). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. París, Francia: OECD Publishing <http://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>
- Pizzolante I. (2009). Modelo de fortalecimiento institucional. Sexto directorio de Alianza Social. Caracas, Venezuela: VENAMCHAM. Recuperado de [http://www.venamcham.org/alianza/VI\\_directorio\\_deRSE.pdf](http://www.venamcham.org/alianza/VI_directorio_deRSE.pdf).
- Social Accountability International (SAI) (2014): Social Accountability 8000. International Standard. Recuperado de [http://sa-intl.org/\\_data/n\\_0001/resources/live/SA8000ConsolidatedGuidance2013.pdf](http://sa-intl.org/_data/n_0001/resources/live/SA8000ConsolidatedGuidance2013.pdf)
- Vives, A. (2013). Empleo y emprendimiento como Responsabilidad Social de las empresas. Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 7 (3), 16-33.
- Whetten, D., Rands, G. & Godfrey, P. (2002). What are the responsibilities of business to society? In A. Pettigrew, H. Thomas & R. Whittington (Eds.), Handbook of strategy and management, 373-408. London: Sage.