



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: X Número: 1. Artículo no.:66 Período: 1ro de septiembre al 31 de diciembre del 2022.

TÍTULO: Modelo de responsabilidad social empresarial para establecimientos de alimentación y alojamiento.

AUTORES:

1. Máster. Carlos Fernando Inga Aguagallo.
2. Ing. Michelle Paola Cruz Pucha.
3. Máster. Rafael Santiago Ortega Quijosaca.
4. Dr. Pedro Arturo Badillo Arévalo.

RESUMEN: La responsabilidad social empresarial (RSE) demanda la consolidación de la ideología institucional donde primen valores éticos y responsables en todos sus enfoques, lo cual pocos establecimientos de alimentación y alojamiento mantienen; es por ello, que la investigación determinó las necesidades vinculadas con la gestión de la RSE; para ello, se utilizó el diseño de la investigación cuali-cuantitativa con métodos descriptivo, de campo y documental de corte transversal, cuya población fueron 31 empresas de alimentación y 44 de alojamiento ubicadas en el caso urbano de la ciudad de Guaranda. Con base en los resultados, se diseñó el modelo de gestión de RSE conforme a cuatro componentes principales: identidad, enfoque, operación y monitoreo, mismos que se vinculan a un sistema de valor y política interna conforme a ámbitos de calidad y sostenibilidad, que marca la actuación de los clientes internos y externos de manera articulada.

PALABRAS CLAVES: sociedad, cultura organizacional, participación, calidad, sostenibilidad.

TITLE: Corporate social responsibility model for food and accommodation establishments.

AUTHORS:

1. Master. Carlos Fernando Inga Aguagallo.
2. Eng. Michelle Paola Cruz Pucha.
3. Master. Rafael Santiago Ortega Quijosaca.
4. PhD. Pedro Arturo Badillo Arévalo.

ABSTRACT: Corporate social responsibility (CSR) demands the consolidation of the institutional ideology where ethical and responsible values prevail in all its approaches, which few food and lodging establishments maintain; It is for this reason that the research determined the needs related to the management of CSR; For this, the qualitative-quantitative research design was used with descriptive, field and cross-sectional documentary methods, whose population was 31 food companies and 44 accommodation located in the urban case of the city of Guaranda. Based on the results, the CSR management model was designed according to four main components: identity, approach, operation and monitoring, which are linked to a value system and internal policy according to areas of quality and sustainability, which marks the performance of internal and external customers in an articulated manner.

KEY WORDS: society, organizational culture, participation, quality, sustainability.

INTRODUCCIÓN.

La concepción de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por parte de los empresarios, toma un rol fundamental en la gestión de sus procesos, mismos que orientan sus funciones conforme a la planeación de objetivos, políticas y estrategias al desarrollo social. Si bien, para Ormazá, et al. (2020) su práctica es voluntaria, Nolivos (2018) sugiere, que cada vez más son las empresas que se suman a este compromiso como una ventaja competitiva, que permite promover en las organizaciones la

aplicación de programas o planes de acción que encaminen al desarrollo sostenible de los recursos económico, social, ambiental, como una dinámica responsable y cooperativa de todos los actores que lo conforman (directivos, talento humano, comunidad, consumidores o turistas), cuya visión promueva la calidad, el respeto, el compromiso, el liderazgo y la participación activa en el cambio. Vázquez y Gonzáles (2019) resalta, que la implementación de un sistema de responsabilidad social empresarial se vuelve una tarea jerárquica en donde él o la encargado/a del establecimiento debe entender de manera clara y precisa la conceptualización del modelo a ejecutar, en el que según Ruiz et al. (2020), poder trasladar ese conocimiento a sus colaboradores y empoderarlos con la misma visión o perspectiva del accionar responsable y humano, para así poder alcanzar la sostenibilidad. La finalidad de crear un modelo de gestión RSE reside en proporcionar una guía de los aspectos básicos que debe considerar para alcanzar el impulso de la práctica social, y al mismo tiempo, contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio turístico e imagen de las empresas de alojamiento en el cantón Guaranda, por medio de la implementación de estrategias y acciones que incorporen principios de transparencia, comportamiento ético, y responsabilidad social empresarial, que generen impactos positivos en el entorno, dando como resultado, a través de sus acciones, un enfoque balanceado con respecto a la sostenibilidad económica, social y ambiental.

DESARROLLO.

Para lograr implementar un modelo de responsabilidad social exitoso, Sánchez, et al. (2018) consideran fundamental planificar un proceso metódico que involucre la participación proactiva de todas las áreas que conforma la empresa; también se requiere entender, que como todo proceso, al inicio generará un cambio en la modalidad de trabajo; por lo tanto, García, et al. (2021) destaca en esta primera etapa, el liderazgo y actuación de los altos directivos como un factor esencial para transmitir confianza y seguridad a todo el personal que labora en la organización.

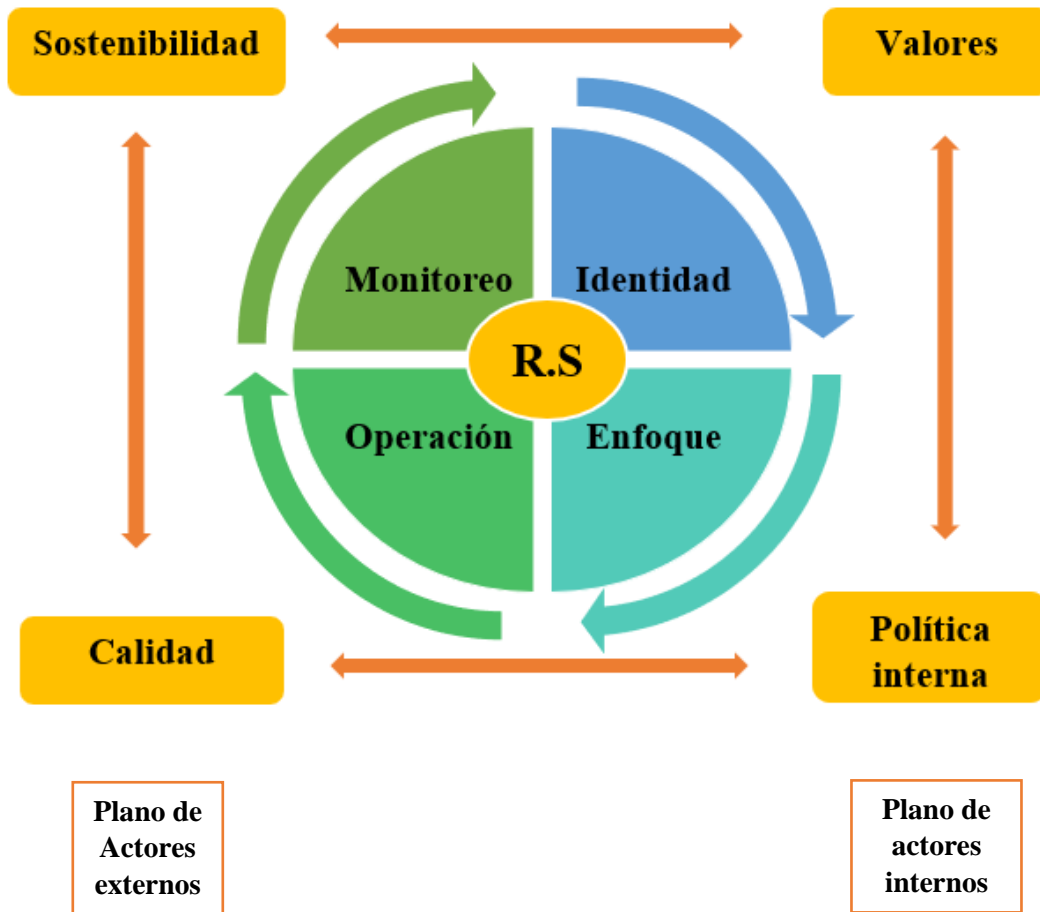
Es conveniente mencionar, que el desarrollo del modelo de responsabilidad social empresarial parte de objetivos y premisas básicas que se deben considerar con el propósito de facilitar su implementación, los cuales se describen a través de la tabla 1.

Tabla 1. Objetivo y premisas básicas del modelo de Responsabilidad Social Empresarial.	
Objetivo del modelo	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar una relación proactiva entre la empresa y la comunidad, velando por los intereses de cada actor de manera responsable para promover la equidad y sostenibilidad de los recursos, a fin de, contribuir positivamente con la sociedad, para de esta manera, conseguir una percepción significativa que incremente la reputación de la empresa de manera confiable.
Premisas del modelo	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación del personal que labora en la empresa, así como también, el compromiso a nivel gerencial de vincular las buenas prácticas con el desarrollo de las funciones de todos los mandos en la organización, a fin de conseguir idoneidad en la implementación y ejecución del modelo RSE. • Fomentar una cultura organizativa que promueva el trabajo en equipo. • Coadyuvar de manera integral, acciones estratégicas que permitan vincular sistemáticamente los procesos operacionales, tácticos y de evaluación y control. • El modelo de responsabilidad social empresarial debe adaptarse a la necesidad y objetivos de cada uno de los establecimientos de alimentación y alojamiento inicialmente en la ciudad de Guaranda. • Es importante contar con profesionales en el área turística, gastronómica y de alojamiento, cuyos conocimientos permitan establecer herramientas de gestión para la implementación, ejecución y control del modelo.

Fuente: Torres (2015).

La creación de un modelo de gestión de responsabilidad social para las empresas turísticas de alimentación y alojamiento de la ciudad de Guaranda, incorpora la práctica de valores institucionales y políticas internas que permitan proporcionar directrices de comportamiento y actuación organizacional; además de perfilar una planeación interna que involucra componentes de identidad, enfoque, operación y monitoreo de los procesos operativos. Asimismo, en ella se establecen dos pilares que fundan la actuación de la empresa conforme a la calidad y sostenibilidad conexos con las necesidades de los actores internos y externos que se relacionan con la empresa, mismos que se describen en la siguiente figura #1.

Figura 1. Estructura del modelo de gestión RSE para alojamiento turístico.



Fuente: Elaboración propia, adaptado del modelo de las PYMES turísticas Romero, Tejeida, y Badillo (2018).

El planteamiento de estos componentes focaliza una idea general de cómo organizar el trabajo y las actividades empresariales acorde a una planeación sistemática. El rol que deben desempeñar los actores corporativos se relaciona con los objetivos que deseen alcanzar en su administración; además, el proceso de la responsabilidad social se sujeta a criterios propios de los gerentes de alojamiento turístico de estudio, debido a que cada una de estas empresas cuentan con una gestión interna totalmente diferente a la otra.

De acuerdo con Andrade (2021), es fundamental definir, en primera instancia, el propósito de la organización con la finalidad de proyectar a su equipo de trabajo una visión conjunta de las

actividades que deben realizar en el marco de la responsabilidad social y la buena práctica de la actividad turística mediante una gestión clara orientada a alcanzar los objetivos empresariales.

Bom-Camargo (2021) considera, que la planeación de actividades, procesos o estrategias permiten crear un modelo de acción que sirva como apoyo para la operatividad de la gestión empresarial, donde Rugama y Toruño (2021) consideran, que parte de los procesos metódicos más importantes es la comunicación; es decir, transferencia de información desde la alta gerencia del establecimiento hasta cada personal que labora en ella, con el propósito de lograr un mejor entendimiento de las acciones que deben ejecutarse consecutivamente.

Véliz y Zaldumbide (2021) hacen hincapié en el desarrollo de un modelo de responsabilidad social que fomente buenas prácticas en beneficio del entorno social a través de la participación activa para alcanzar la sostenibilidad social, económica y ambiental; por consiguiente, Palacio (2020) destaca como primer punto, señalar el público objetivo al cual va dirigido el modelo de gestión RSE, mismo que de acuerdo con el estudio, se compone por dos grupos meta: 1) clientes internos de los establecimientos; es decir, que son todos los directivos, accionistas o trabajadores, mismos que son influenciados por los valores y la política interna de cada empresa en función a sus objetivos a fin de gestionar adecuadamente los procesos o actividades del establecimiento, y 2) actores externos como proveedores, clientes turistas y comunidad, los cuales pueden influir directa o indirectamente en el desarrollo de una empresa. Estos actores son importantes para lograr el impulso del turismo en el territorio y el desarrollo de buenas prácticas sociales por parte de los corporativos a través de acciones de compromiso por garantizar un equilibrio sociotécnico para el bienestar local.

Genhidro (2016) considera necesario el establecimiento de pautas o principios que perfilen la conducta y comportamiento del talento humano en la organización, razón por la cual, se plantean las siguientes directrices generales que los establecimientos pueden adoptar en su organización, tales como:

- a)** Cumplir con la legislación vigente del país, además de cumplir también con la normativa del ente que regula la actividad; en este caso, cumplir con el reglamento turístico que tiene a cargo el Ministerio de Turismo ecuatoriano (MINTUR) u otros organismos públicos que tenga relación con el desarrollo de la actividad, tales como la Dirección de Turismo (DITUR).
- b)** Promover la aplicación de los principios como: justicia, ética, derechos humanos, equidad, transparencia y compromiso social en las prácticas, procesos o actividades que desarrolle la empresa, cumpliendo con los estándares de calidad.
- c)** Diseñar, promover y monitorear el cumplimiento de las directrices del código de ética y conductas estipuladas por la empresa, para fomentar un sano y responsable comportamiento de los colaboradores.
- d)** Poner en conocimiento, a todo el personal que labora en la empresa, los principios o políticas internas a fin de direccionar el actuar de los colaboradores, además de establecer orden y transparencia.
- e)** Inducir la comunicación efectiva, a fin de mantener un diálogo que alinee las expectativas comunes con todas las áreas departamentales de la empresa.
- f)** Proporcionar instrumentos de gestión con la finalidad de alcanzar la excelencia en el desarrollo de los procesos empresariales, de forma que se impulse el uso sostenible de los recursos y se promueva la minimización de los impactos negativos de las actividades de la empresa.
- g)** Contribuir con la aplicación de proyectos, programas o planes de acción hacia dentro y fuera de la empresa, al desarrollo sostenible en lo económico, social y ambiental.
- h)** Realizar informes periódicos con información relevante y confiable sobre las actividades y los resultados obtenidos por la empresa en sus aspectos técnicos, sociales y medio ambientales.

- i) Apoyar la conservación del patrimonio cultural y natural a través de actividades o procesos específicos, que promuevan la valoración y conservación por medio del respeto de las creencias, saberes o expresiones de las comunidades con las que se relaciona el sector.
- j) Asegurar el cumplimiento de los derechos humanos y laborales establecidos en la constitución de la nación, respetando los derechos de asociación.
- k) Cumplir con los protocolos de bioseguridad a fin de respetar la integridad física, mental y salud de cada individuo.
- l) Generar espacios de formación y educación de los trabajadores con el fin de contribuir con las necesidades de autorrealización, mediante el establecimiento de capacitaciones conforme al área de trabajo en las que se desenvuelven, buscando el desarrollo de capacidades personales como el liderazgo y la multiculturalidad.
- m) Garantizar la existencia de un espacio de trabajo seguro y saludable que promueva el bienestar físico y mental de todos los trabajadores.

De acuerdo con Gómez y Martínez (2016), la ética se considera como un eje transversal en la construcción de excelentes relaciones laborales en el plano organizacional, por tanto, se considera la práctica de la honestidad, justicia, transparencia, libertad, disciplina, trabajo en equipo, respeto, puntualidad y responsabilidad en la actuación proactiva del talento humano en el plano organizacional.

Si bien el modelo considera necesario el establecimiento de principios y valores que promuevan una mejor actuación de los colaboradores, Vargas, Merchán y Uribe (2018), a través de los principios de Melbourne mencionan la importancia de diseñar un modelo de RSE con criterios que conlleven una gestión sostenible conforme a los enfoques económicos, sociales y ambientales; es así, que se establece la estructuración de criterios generales que permitan alcanzar la sostenibilidad, tales como:

- Idear una visión a largo plazo sobre los alcances que la empresa pueda desarrollar a fin de catalizar efectos positivos consigo misma y en su entorno.
- Garantizar la seguridad económica y social, respetando los derechos personales a fin de proporcionar confianza, dignidad y bienestar personal
- Promover la conservación y valoración de los recursos naturales y culturales; de tal manera, que garantice la sostenibilidad de los mismos para las futuras generaciones.
- Promover la participación colectiva y de las comunidades para reducir su huella ecológica mediante la práctica de buenas acciones que contribuyan positivamente en el entorno.
- Planear modelos sostenibles que permitan desarrollar acciones estratégicas adaptables a los enfoques sociales, económicos y ambientales del entorno a fin de crear ciudades sanas y sostenibles.
- Integrar acciones estratégicas de gestión y planificación tipificados conforme a los valores culturales y las realidades del entorno a fin de mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- Promover una cultura socialmente responsable con el entorno, mediante una participación activa con la comunidad, que involucren la salvaguarda y sostenibilidad de los recursos.
- Establecer sistemas cooperativos con organismos públicos, privados y hasta la misma comunidad en la práctica responsable de tecnologías y recursos que requieran para el desarrollo de sus actividades.
- Garantizar oportunidades y el continuo mejoramiento del entorno mediante una eficiente gestión.

No cabe duda, que conforme a la perspectiva empresarial, la sostenibilidad encamina la realización de procesos a la optimización de los recursos con el objeto de promover la rentabilidad en el negocio, y que además, fomente la creación de oportunidades que mejore la calidad de vida de las personas, así como también, permita direccionar acciones que resguarden y garanticen la protección del medio ambiente generando un valor compartido con todos los actores que giran a su alrededor.

Por otra parte, Murcia (2020) articula también la calidad como un componente trascendente en las actividades operativas de la empresa conforme a la gestión de RSE; por tal motivo, Oruna, et al. (2021) plantean criterios generales de actuación como referencia a la planeación y consecución de la calidad en las empresas, las cuales se detallan a continuación:

- El compromiso de la dirección por mantener un liderazgo democrático capaz de promover la participación de las personas en consecución de los objetivos empresariales.
- Establecer una adecuada gestión mediante una planeación táctica, que conlleve a la correcta toma de decisiones de acuerdo con su situación actual.
- Garantizar una buena gestión del equipo de trabajo para alcanzar los objetivos empresariales con mayor eficacia, potenciando sus capacidades y aptitudes laborales.
- Garantizar la adecuada gestión de los procesos operativos de la organización, así como también, optimizar los recursos de la empresa.
- Garantizar una ideonea gestión de la información y análisis de datos entre las áreas departamentales de la organización a fin de lograr la toma de decisiones favorables que proporcionen viabilidad a los procesos y su mejora continua.
- Entablar buenas relaciones con los clientes internos y externos mediante una correcta logística que permita alinear las necesidades y expectativas de los actores con los propósitos de la empresa.

La aplicación de estos criterios contribuye a la ejecución de los procesos o actividades enfocadas a la responsabilidad social, que se articularán de forma holística al modelo de gestión RSE adaptado de Romero, et al. (2018), mismos que suman un marco de actuación organizacional conforme al desarrollo de las siguientes etapas propuestas:

Etapas 1 – Identidad.

De acuerdo con la organización, como punto de partida debe analizar ¿Cuál va a ser el propósito de su empresa?; por tanto, es conveniente delimitar objetivos para trazar metas que direccionen

acciones en compromiso con su cumplimiento; así mismo, determinar el alcance y las funciones que se atribuyen con respecto a la actividad que ejerzan (en este caso es el servicio de hospedaje) con el objeto de consolidar un plan de actuación mediante un diagnóstico situacional conforme a sus fortalezas y debilidades, y así poder establecer los recursos o herramientas que la empresa dispone de acuerdo con sus capacidades, perfilando un modelo de gestión que incluya un sistema de participación proactiva entre los colaboradores, que proporcionen resultados favorables en consecución de los objetivos institucionales, además de solventar de manera clara las necesidades del entorno.

Etapa 2 – Enfoques.

Con el objeto de orientar asertivamente la formulación de estrategias o acciones que permitan mejorar las necesidades del entorno, es necesario tener claro los enfoques de actuación que la empresa puede ser partícipe desde las ópticas:

- ✓ Social, cuyas acciones internas o externas favorecen el desarrollo del bienestar personal mediante el cumplimiento de los derechos humanos, asegurar un ambiente saludable, propiciar oportunidades de autorrealización, condiciones favorables de trabajo y demás factores que influyan positivamente en el modo de vida de los stakeholders y del entorno en que se desenvuelve la empresa.
- ✓ Cultural, cuyo propósito contribuya a la valoración de las expresiones y manifestaciones culturales que posea la colectividad, donde la empresa, de manera voluntaria, establezca estrategias de participación y actuación conforme a su actividad, con el fin de salvaguardar aquellas costumbres y tradiciones que formen parte inherente de la identidad local, mediante programas o acciones que aperturen espacios que garanticen la transmisión y conservación del patrimonio, fomente el respeto, la participación intercultural, y permita que estas expresiones se mantengan vigentes con el consentimiento y cooperación de la comunidad.

- ✓ Económica, la cual incluye acciones que maximicen por una parte el beneficio económico de la empresa, y por otra parte, responda a las necesidades del mercado y del entorno mediante la práctica ética fundada en la justicia y equidad.
- ✓ Ambiental, se puede entender como aquellas acciones que la empresa destina para mitigar los impactos que puede ocasionar debido a sus actividades, con el fin de generar sostenibilidad de los recursos y proteger los espacios naturales que albergan biodiversidad.

Etapa 3 – Operatividad.

Parte de una gestión compuesta, en primera instancia, por la participación de todos los colaboradores quienes conforman la empresa, y en segunda instancia, por el liderazgo que sostenga la dirección por fomentar una cultura laboral instituida por valores o políticas corporativas que direccionen el comportamiento de los actores internos hacia la práctica responsable de sus funciones en compromiso con el bienestar propio y del entorno que lo rodea; por tanto, establecer un modelo de RSE parte de una planeación sólida que formule estrategias a partir de un diagnóstico situacional conforme las necesidades de la organización, con el fin de mejorar su desempeño, así como también, optimizar los recursos para de esta manera potenciar las acciones de manera estructurada en consecución de los objetivos.

Etapa 4 – Monitoreo.

Conforme se haya puesto en marcha los planes de acción o actividades definidas por la empresa para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos, se procede con la evaluación de dichos procesos con la finalidad de obtener resultados que muestren a partir de un análisis ¿de qué manera se está llevando a cabo dicha actividad? y si, ¿cumple con las expectativas y propósitos que define la empresa para alcanzar sus metas?; desde este enfoque, registra un control de las actividades, quiénes las ejercen y los recursos que se necesiten para su realización.

Además, mediante la retroalimentación positiva de la comunicación e información entre áreas que permita regular unidireccionalmente los procesos, y a su vez, potencie de manera asertiva la reformulación de estrategias o acciones, que direccionen el mejoramiento continuo y la calidad de los procesos operativos, así como la auto evaluación de los mismos mediante instrumentos como el *check list* para facilitar la validación y el desarrollo efectivo de las tareas.

Tabla 2. Plan de acción para la gestión de RSE.

Categoría de análisis	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Monitoreo
Políticas internas y valores	Diseñar políticas internas de la organización con el fin de presentar un marco general de actuación y comportamiento en todas las áreas del corporativo.	Reunión de los altos directivos empresariales para definir el marco normativo Revisión documental de fuentes externas sobre modelos de gestión de responsabilidad empresarial que permitan orientar la creación y formulación de políticas internas que orienten la actuación de los colaboradores en consecución de un mismo objetivo Consenso y aprobación del documento Socialización al personal que labora en la institución	Lista o actas de asistencia Actas de resoluciones y aprobaciones de las políticas internas empresariales	Administrador/ gerente	Continuo
	Diseño de un módulo de buenas prácticas	Reunión de los altos directivos más los jefes departamentales de la empresa Creación del documento que describa todas las actividades y funciones que deben desarrollar en cada área Capacitación del personal	Actas de reunión con el detalle de las decisiones consideradas y la participación de colaboradores.	Administrador/ gerente Responsable de cada área del establecimiento	Mensual
	Implementación de protocolos de bioseguridad en el establecimiento.	Revisión y análisis de parámetros de bioseguridad emitidos por los organismos de salud o la Organización Mundial de Salud (OMS) como fuentes de referencia Consenso y aprobación del documento Socialización al personal que labora en la institución	Lista de asistencia	Administrador/ gerente	Semestral
	Establecimiento y formulación de los principios y valores corporativos como guía de la conducta laboral	Definición de los principios y valores corporativos mediante la participación de la junta directiva Taller para la redacción participativa de los principios de gestión y trabajo en el establecimiento. Consenso y aprobación del documento Socialización al personal que labora en la institución	Lista de asistencia	Administrador/ gerente	Anual

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Plan de acción para la gestión de RSE.

Categoría de análisis	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Monitoreo
Gestión Ambiental	Programa para la concientización y manejo de los desechos orgánicos e inorgánicos dentro de la empresa	Creación de un manual para el manejo de los desechos inorgánicos. Talleres de participación activa que fomente la práctica del reciclaje. Socialización y concientización al personal que labora en la institución la importancia del manejo adecuado de los recursos.	Lista de asistencia Actas de reunión	Administrador/ Gerente Responsable de cada área del establecimiento	Anual
	Promover la valoración y conservación de los recursos naturales	Charlas de concientización ambiental Incentivos por la participación en programas o actividades eco-amigables Incentivar a la participación de la conservación ambiental mediante la adecuación de la infraestructura con espacios verdes y la aplicación de materia prima eco-amigable	Actas de reunión con el detalle de las decisiones consideradas y la participación de colaboradores.	Administrador/ gerente Responsable de cada área del establecimiento	Se recomienda tener una reunión mensual con todo el
	Promover la importancia de la conservación ambiental a través de programas digitales de educación que sensibilicen el cuidado de los recursos naturales	Establecer reuniones con el fin de discutir los contenidos que se incluirán en la publicación de los contenidos web Diseñar el formato de publicación Publicar y repostear el contenido	Entrega de contenidos Publicaciones	Administrador/ gerente	Mensual
	Establecer alianzas estratégicas con empresas recicladoras o empresas que manejen la gestión de residuos orgánicos e inorgánicos	Definir la empresa para establecer la alianza estratégica Diseñar un modelo de contrato que oriente las funciones y obligaciones de las partes interesadas Establecer reuniones para definir acuerdos y criterios de fondo entre las partes interesadas Proveer de los materiales inorgánicos que no sean de valor para la empresa manejando criterios de reciclaje	Reuniones de trabajo Firmas de acuerdos Entrega del material	Administrador/ Gerente Representante de la empresa recicladora	Anual

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Plan de acción para la gestión de RSE.

Categoría de análisis	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Monitoreo
Gestión socio cultural	Identificar las necesidades de capacitación de sus colaboradores internos	Planifica un cronograma de apoyo y capacitación por cada área que tenga la empresa. Capacitación de acuerdo a las funciones y áreas que desempeña el trabajador Realizar evaluaciones de conocimiento mediante test o pruebas	Registros de asistencia, evaluaciones, certificados de aprobación.	Administrador/ gerente Responsable de cada área del establecimiento.	Semestral
	Garantizar un espacio ameno que ponga en práctica el respeto y cumplimiento la equidad laboral	Socialización de las políticas internas de la empresa Socialización de los valores corporativos Apoyar el crecimiento profesional mediante capacitaciones, incentivos laborales	Acta de asistencia Fichas del nivel satisfacción del cliente interno	Administrador/ gerente	Mensual
	Generar espacios para la recreación de eventos culturales o presentación de artistas locales	Diseñar un cronograma que agenda espacios de recreación cultural (exposiciones de arte, productos o ventas de artesanía local)	Presentación de las exposiciones Presentación del cronograma	Administrador/ gerente	Semestral

Fuente: Elaboración propio.

Cabe señalar, que las etapas propuestas en el presente modelo pueden sujetarse a cambios según los criterios y necesidades de las empresas de acuerdo a su rubro mantengan. Por lo tanto, la propuesta se ha elaborado de tal manera que, sea una guía adaptable para cada una de las empresas, además de, destacar el compromiso y la puesta de valor que impongan para la realización de tareas que conlleven al cumplimiento de los objetivos empresariales y su mejora continua.

CONCLUSIONES.

La responsabilidad social empresarial es una modalidad de trabajo que los establecimientos optan por incorporar a su gestión interna como una ventaja competitiva, que permite tener mayor impacto en el entorno; por tanto, esta filosofía puede acoplarse de manera práctica y sencilla a los objetivos de planeación empresarial a fin alcanzar la sostenibilidad socio cultural, económico y ambiental, mediante el compromiso, participación y buenas prácticas de los actores quienes lo conforma.

Se destaca el interés que poseen los gerentes de las empresas de servicios alimentarios y de alojamiento de la ciudad de Guaranda por incorporar modelos de RSE, que permitan generar un impacto positivo en el entorno; por tanto, se propone un modelo de gestión de RSE basado en la incorporación de valores y políticas internas con el objetivo de establecer directrices de actuación con base a la ética y profesionalismo personal, a fin de generar un ambiente sano que conduzca al desarrollo de la calidad de los procesos operativos y la sostenibilidad de los recursos.

El modelo de RSE involucra una serie de criterios de actuación basados cuatro etapas: la identidad corporativa, que contempla el propósito de la organización; los enfoques, que enmarcan procesos de actuación con base a las necesidades del entorno económico, ambiental y socio-cultural; la operatividad de la administración, que establezca un plan de acción con estrategias para el desarrollo de las actividades, y por último, el monitoreo y seguimiento de dichas actividades, que den como resultado un análisis evaluativo de los indicadores de actuación a fin

de fortalecer los procesos operativos mediante la reformulación de estrategias que permitan la mejora continua en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Bom-Camargo, Y. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Dialnet*, Vol. 27(Nº. 2), págs. 130-146.
2. Nolivos, S. A. (2018). Responsabilidad social corporativa y el turismo sostenible. *Ecociencia*.
3. Palacio, A. (2020). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Revista colombiana de contabilidad*, 8((15)), pp 75–85.
4. Romero, S., Tejeida, R., & Badillo, I. (septiembre-diciembre de 2018). El sistema de responsabilidad social corporativa como fundamento de la innovación en PYME turísticas. *Revista Col. San Luis*, vol.8(núm. 17), pp. 1- 28.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Andrade, C. (2021). Responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad. *Formación docente: revista iberoamericana de educación (Fd- Rie)*, Vol –Especial 1 , pp. 1- 27. Obtenido de <http://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/212/510>
2. García, M., Grilló, A., & Morte, T. (abril-septiembre de 2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *RETOS: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11((21)), pp. 55-70. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.04>
3. Genhidro. (2016). Genhidro. Obtenido de Genhidro: <http://hidrosala.com/resourceTEMPLATE/hidrosala-downloads/responsabilidad-social/politicas-de-rse.pdf>

4. Gómez, B., & Martínez, R. (2016). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, vol. 14 (núm. 28), pp. 33-50. Obtenido de <https://doi.org/10.22395/angr.v14n28a2>
5. Murcia, E. (junio de 2020). Repository.uamerica.edu.co. Obtenido de Repository.uamerica.edu.co:
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7953/1/53743-2020-II-GC.pdf>
6. Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (Julio-Septiembre de 2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, Vol. XXVI(No.3), pp. 175-193. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565475>
7. Oruna, A., Sánchez, J., & Seminario, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11((21)), pp. 117-130. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>.
8. Rugama, A., & Toruño, P. (10 de febrero de 2021). UNAN-Managua. Obtenido de UNAN-Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/15553/1/20202.pdf>
9. Ruiz, L., Camargo, D., & Muñoz, N. (julio-diciembre de 2020). Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. *Encuentros*, Vol. 18(Nro. 02), pp. 128-141. doi:<https://doi.org/10.15665/encuen.v18i02.2406>
10. Sánchez, R., Villegas, E., Sánchez, A., Espinoza, F., & García, L. (2018). Modelo para el estudio de la lucidez organizacional y la responsabilidad social corporativa. *Sincronía* (núm. 74). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513855742025>
11. Torres, M. (2015). Repositorio.pucesa.edu.ec. Obtenido de Repositorio.pucesa.edu.ec:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1443/1/75885.pdf>
12. Vargas, M., Merchán, O., & Uribe, M. (2018). La responsabilidad social empresarial y a sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *SCIELO*, vol. 14 (no. 1),

- pp. 52-63. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>
13. Vázquez, D., & Gonzáles, R. (2019). Universidad de Valladolid, repositorio documental. Obtenido de Universidad de Valladolid, repositorio documental: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/36560>
14. Véliz, D., & Zaldumbide, D. (11 de marzo de 2021). Responsabilidad social empresarial en la actividad turística. Una oportunidad para incursionar en los mercados verdes. *Polo del conocimiento*, Vol. 6(No 3), pp. 1434-1453. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926853>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Carlos Fernando Inga Aguagallo.** Licenciado en Gestión Gastronómica, Magister en Procesamiento de Alimentos, y Magister en Gestión de Empresas Turísticas. Docente investigador en Instituto Tecnológico Superior Tungurahua, Ambato, Ecuador. Correo electrónico: culinariadealtura@hotmail.com
2. **Michelle Paola Cruz Pucha.** Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera. Docente en Centro de Formación Ocupacional Gastronómico Riogourmet. Riobamba, Ecuador. Correo electrónico: michelle.cz2474@gmail.com
3. **Rafael Santiago Ortega Quijosaca.** Magister en Gestión de Empresas Turísticas, Docente en Instituto Superior Tecnológico Tungurahua, Ambato, Ecuador. Correo electrónico: rortega.istt@gmail.com
4. **Pedro Arturo Badillo Arevalo.** Doctor en Ciencia de los Alimentos. Docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Correo electrónico: p_badillo@esPOCH.edu.ec

RECIBIDO: 10 de junio del 2022.

APROBADO: 21 de julio del 2022.