



Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

**R. S. E “La responsabilidad social
empresarial como instrumento de
competitividad y diferenciación en el
turismo. Aplicación en el sector hotelero de
la ciudad de Córdoba, Argentina”**

Año
2014

Autor
Bino Raya, Rosanna E.

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Bino Raya, R. E. (2014) *R. S. E “La responsabilidad social empresarial como instrumento de competitividad y diferenciación en el turismo. Aplicación en el sector hotelero de la ciudad de Córdoba, Argentina”*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

**III CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA
REPÚBLICA**

ENCUENTRO REGIONAL CENTRO OESTE DE ADENAG

INTEGRACIÓN Y COMPETITIVIDAD PARA EL FUTURO DE LAS ORGANIZACIONES

VILLA MARÍA

06 y 07 DE NOVIEMBRE DE 2014

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO INSTRUMENTO DE
COMPETITIVIDAD Y DIFERENCIACIÓN EN EL TURISMO. APLICACIÓN EN EL
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CÓRDOBA, ARGENTINA.”**

BINO RAYA, ROSANNA E.: AUTORA Y EXPOSITORA

R.S.E. “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO INSTRUMENTO DE COMPETITIVIDAD Y DIFERENCIACIÓN EN EL TURISMO. APLICACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CÓRDOBA, ARGENTINA.”

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Empresarial. Sostenibilidad. Turismo. Competitividad. Hotelería.

INTRODUCCIÓN

El panorama mundial que se está viviendo nos hace reflexionar como el hombre puede ayudar a atenuar los impactos generados, motivo éste que ha surgido temáticas importantes que se reconocen como trascendentales en el accionar diario.

Entre estos temas, surge la sostenibilidad como estrategia a seguir en el cuidado y mantenimiento de los recursos que nos rodean y como principio generador de soluciones para atenuar dichos efectos.

El turismo reconocido como herramienta dinamizadora de las economías nacionales y regionales, constituyendo un importante factor de desarrollo local y mundial.

Sumadas a estas iniciativas, se ha incorporado un nuevo paradigma del siglo XXI, la Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.), instrumento que posibilita la gestión responsable y sostenible, propiciando buenas prácticas en el accionar de las organizaciones y empresas. Se vislumbra que la RSE es una tendencia en notable crecimiento, considerada una inversión y un factor de competitividad.

Esta trilogía, no puede estar ausente en la planificación del desarrollo local, conformando la base de cualquier política turística actual.

Desde la visión de Argentina y su sector turístico destacamos que se han incorporado acciones a favor de estos temas. Asimismo, en el sector hotelero de la Ciudad de

Córdoba, campo de aplicación de nuestra investigación, se han incorporado similares iniciativas.

Nos proponemos como objetivos, lograr establecer el nivel de conocimiento e implementación de la R.S.E. en los hoteles de las diversas categorías de la Ciudad de Córdoba, proponiendo al mismo tiempo acciones para optimizar su aplicación.

La implementación debe efectuarse sobre la base de la medición del nivel de implicancia en los servicios del sector hotelero que permite identificar las fortalezas y debilidades, que sirven de base para la planificación de las acciones a desarrollar en dicho sistema. Esto configura el aspecto valioso ya que los beneficios que produce se derraman luego en toda la comunidad.

Como dificultad encontrada podemos advertir que se trata de una disciplina relativamente nueva y por tanto falta aún un desarrollo integral en su campo teórico.

Finalmente pretendemos que este estudio sirva como una aproximación y antecedente a tener en cuenta en la consideración del tema abordado y como herramienta básica para la toma de decisiones en el sector turístico en relación a la R.S.E.

Justificación y delimitación del tema.

En este mundo globalizado, tan cambiante y vertiginoso, el hombre es actor y gestor de acciones, cuyos efectos se están evidenciando día a día en el cambio climático, la contaminación, falta de equidad social, redistribución de la riqueza, escasa valoración, concientización y sensibilidad hacia los recursos naturales y socioculturales que nos permitan una vida digna.

Debido a ello, numerosas organizaciones e instituciones han unido sus voces en pos de luchar por un “desarrollo sostenible y responsable”, en el cuidado y uso consciente de los recursos, con el objetivo de que perduren y sean usados por generaciones futuras y con ello, lograr un tipo de crecimiento económico menos agresivo con el medio ambiente.

El sector empresarial no puede ser ajeno a estas acciones. Por ello, se propone insertar en su cultura organizacional, los principios de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social constituyendo la base de los sistemas económicos sociales de los cuales

depende la vida de las comunidades locales y las vivencias de sus ciudadanos y visitantes.

A su vez, uno de los motivos por el cual el turismo ha adquirido tal importancia en la mayoría de los países del mundo, es por su extraordinario efecto multiplicador, el cual no sólo genera recursos económicos para quienes desarrollan actividades turísticas, sino también para aquellos que indirectamente se ven beneficiados por el efecto que genera en el destino.

El tema abordado en esta propuesta de investigación es la R.S.E., su relación con la sostenibilidad y el turismo, enfocándose específicamente al sector hotelero. Sus aportes pueden contribuir a un desarrollo local sostenible, reconociendo la trascendencia adquirida por estos conceptos en cualquier política turística actual, como en destinos competitivos y globales.

Argentina no queda exenta de todas estas nuevas problemáticas y cambios. Por ello tiene un desafío que enfrentar, al ser un país de reciente apertura a los mercados turísticos internacionales, transformándose de un país netamente emisor a un país más receptor, para lo cual necesita contar con infraestructura, recursos humanos y tecnológicos altamente calificados. Es por ello, que para poder competir con cualquier destino turístico actual, debe incorporar en su sector la gestión sostenible y responsable, que permita un trabajo coordinado e integral de todos los actores participantes y logre una oferta innovadora, calificada y competitiva.

Desde el sector público argentino en los últimos años se han iniciado acciones en relación a la R.S.E. Entre ellas, el Ministerio de Turismo de la Nación impulsó la creación de la Guía de Primeros Pasos en Responsabilidad Social Empresarial para Pymes en el Sector Turismo, un proyecto que se difundió entre las cámaras y asociaciones del sector.

Siguiendo estos procesos es significativo fortalecer las capacidades organizacionales, institucionales y asociativas del sector empresarial y lograr la participación del Estado en este nuevo giro turístico que se está desarrollando en Argentina. Entre las mismas podemos citar a la Provincia de Córdoba, provincia mediterránea, ubicada en el centro de la República Argentina. En la misma confluyen como una síntesis de la realidad del país, sus aspectos socioculturales, económicos y territoriales. Estos beneficios, no sólo

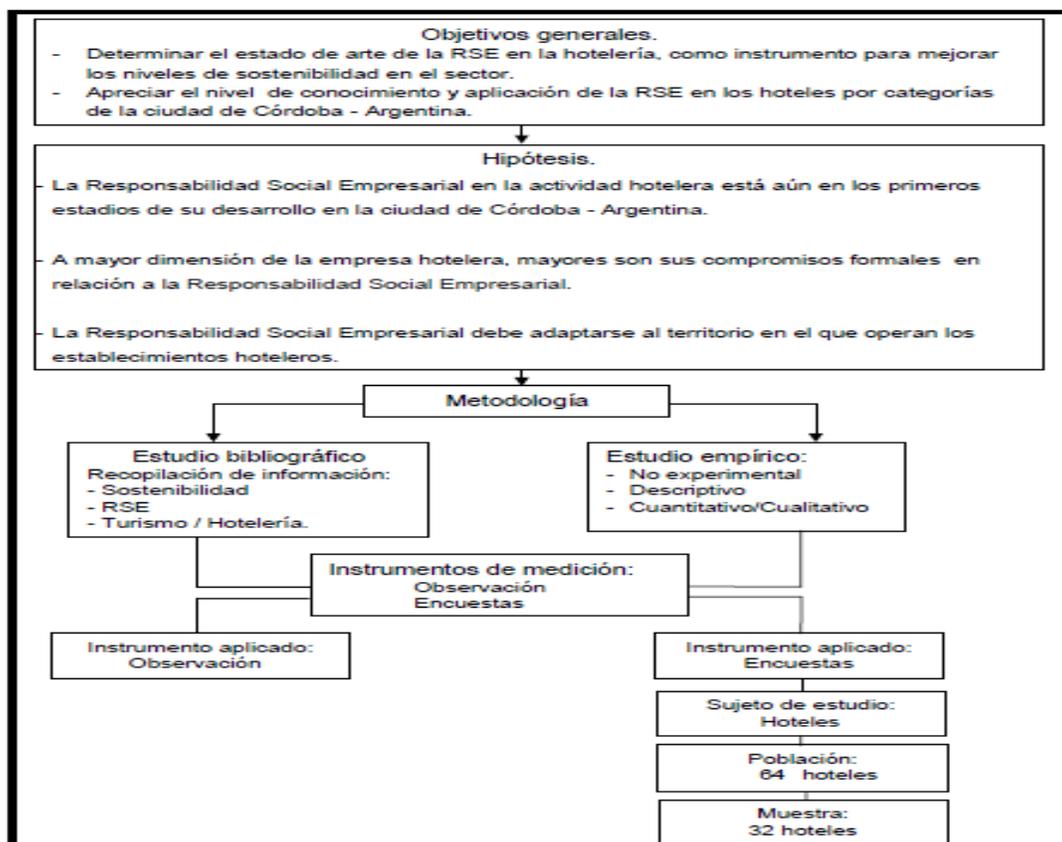
serán disfrutados por los visitantes, sino también por los residentes del lugar, lo que contribuirá a una mejora de la calidad de vida de los mismos.

Argentina, como todo el abanico de provincias que la integran, día a día está abriendo sus puertas a una demanda turística nacional e internacional, cada vez más especializada y exigente. Por tal motivo, se reafirma la necesidad de contar con una herramienta que pueda responder a esta nueva demanda.

Es por ello que la incorporación de la R.S.E. en el sistema turístico como elemento diferenciador, permitirá competir en los mercados actuales. De esta forma, el turista elegirá estos destinos no sólo por sus bellezas naturales y atractivos culturales, sino también, por la calidad, sostenibilidad y la gestión responsable en sus servicios, contando con recursos humanos capacitados para enfrentar y poder responder a las exigencias del visitante.

MÉTODOS:

Cuadro N°1: Estructura metodológica de la tesis doctoral



Fuente: Elaboración propia.

Unidad de análisis: La unidad de análisis considerada para este trabajo es la planta hotelera y dentro de la misma se contempla en particular los establecimientos denominados “Hotel” de acuerdo a la clasificación establecidas por la Ley de Hotelería N° 6483 (09/12/80), y su Decreto Reglamentario N° 1359 (5/9/2000) de la Provincia de Córdoba. Analizamos el sector hotelero, como dicen Flores Ruiz (2009) y Pulido Fernández (2005) *“por ser éste el sector que primero comienza a desarrollarse en los destinos turísticos”*. Esta consideración es muy importante y nos permite justificar la elección del tema, la R.S.E. en el sector hotelero, ya que la relación que hay entre ellos (hotel - RSE) permite contribuir al desarrollo sostenible. Se investigan sólo “hoteles”, por considerarlos de gran trayectoria histórica – turística y ser la clase de mayor número de establecimientos (64 de un total de 165 establecimientos de todo tipo) teniendo en cuenta el área de aplicación que es la Ciudad de Córdoba- Argentina.

Variables en estudio: En relación a este aspecto, se contemplan en nuestro trabajo las siguientes variables: 1.- Variables de contexto: los hoteles, su cantidad y categorías. 2.- Variables de la R.S.E.:

- a. Valores, principios y ética empresarial.
- b. Público interno, dirección y transparencia de la empresa.
- c. Gestión laboral.
- d. El cuidado del medio ambiente.
- e. Conductas con el cliente y los proveedores.
- f. Relación de la empresa con la comunidad y el estado.

MARCO TEÓRICO

El surgimiento y uso del término “**Sostenibilidad**” se produce a partir del año 1972, durante la celebración de la Primera Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente (por ser la primera reunión mundial sobre medio ambiente), celebrada en Estocolmo, lugar donde por primera vez surge el debate sobre la sostenibilidad, motivado por una serie de acontecimientos a nivel mundial. Fue un espacio que permitió establecer los pilares para la Cumbre de la Tierra, que se celebró en Río de Janeiro (1992).

El concepto de sostenible aparece por primera vez en el Informe Brundtland (1987), titulado "Nuestro Futuro Común", presentado a la Asamblea General de las Naciones Unidas por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, definiéndose como: *“El proceso que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus necesidades”*.

De allí la importancia que ha adquirido esta problemática y que se refleja en la preocupación constante a nivel mundial, por parte de toda la sociedad, plasmada en las numerosas iniciativas y acciones de organismos nacionales e internacionales en pos de la sostenibilidad y que acabamos de exponer, como un llamado de atención y concientización sobre el tema.

Para el logro de la sostenibilidad se deben tener en cuenta sus aspectos institucionales, sociales, económicos y ambientales, con el objetivo de sensibilizar, concientizar, educar al hombre en el manejo y uso responsable de los recursos, para aprovechamiento y disfrute por generaciones futuras, es decir, alcanzar “un planeta mejor, más justo y comprensible para todos”.

Se inicia de esta manera una nueva forma de contemplar los problemas ambientales, que repercuten posteriormente en una nueva tendencia del pensamiento que se denomina “desarrollo sostenible”, un concepto donde se introduce el factor ambiental frente a la gran tendencia de un enfoque puramente económico.

Por otra parte, la Unión Mundial para la Naturaleza (1991), emite otra definición más explícita sobre Sostenibilidad y expresa que: Es el proceso que permite se produzca el

desarrollo, sin deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace a un ritmo más rápido. De esta forma los recursos se podrán seguir manteniendo para las generaciones presentes y futuras.

A su vez, la Conferencia de Río de Janeiro de 1992, (Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo o Cumbre de la Tierra) fue el espacio donde se institucionalizó el concepto de "desarrollo sostenible" y "sostenibilidad". Uno de los objetivos de la Conferencia fue elaborar un informe que examinó los cambios en el estado del medio ambiente en los veinte años transcurridos entre las conferencias de Estocolmo y Río.

A su vez, siguiendo con los temas centrales de esta propuesta se reconoce a la **“Responsabilidad Social Empresarial”** como una disciplina innovadora y muy actual. Sus comienzos datan de mediados del siglo pasado, aunque su implementación en el sector empresarial es muy reciente. Es reconocida actualmente su incorporación en numerosos países. Mencionar el término “Responsabilidad Social Empresarial” conlleva a variadas interpretaciones. Para ello, se analizó exhaustivamente el trabajo de diversas instituciones e investigadores y gracias a sus aportes conceptuales, observamos que las numerosas definiciones propuestas, surgen de una misma base, gestada desde la creación del Libro Verde (2001). En el mismo se esbozan los pilares de la R.S.E. y la define de la siguiente manera:

...”Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”...

A partir del concepto presentado, cada autor y organismo le dio su enfoque y particularidad, revalidando o agregando alguna postura que es común a su objetivo institucional.

Si hablamos desde las distintas dimensiones: económica, sociocultural, ambiental e institucional; la económica nos permite reflejar como la RSE permite en su implementación lograr una diferenciación y "Competitividad" por los beneficios económicos que trae aparejados. Tema éste tan substancial como los anteriores, que posibilita a la empresa invertir como una herramienta para posicionarse y diferenciarse en el mercado.

Son numerosas las opiniones que afirman la postura que reconoce a la RSE como elemento de competitividad y diferenciador. Dentro de esas opiniones podemos mencionar: Libro Verde (2001); Kramer y Porter (2006); Ulla (2012); Reyno Momborg (2006); U.N. Global Compact (2000); García Vílchez (2006); Instituto Económico de Evaluación y Empleo (s.f.); El Economista.es (marzo 2012); entre otros.

Se incorporan además, las ideas expuestas por el Director del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, Luis Ulla (2012), durante una entrevista concedida al Diario ALFIL (Córdoba - Argentina), donde manifiesta la importancia de incorporar la RSE como gestión de cambio y como herramienta que permite la competitividad y diferenciación en la empresa diciendo:

... "En el espacio de la competitividad, la diferenciación radica en el valor de las marcas y esto se relaciona a la conducta y la trayectoria de una empresa. Si la misma se liga además a una Gestión Socialmente Responsable, es decir, que incluya la creación paralela de valor ético, económico, social y ambiental, ese activo social pasa a ser parte de cómo la empresa se presenta ante la sociedad y ello se traslada de manera directa a los bienes o servicios que ofrece. Por eso, competitividad y gestión responsable orientada a la sustentabilidad son complementarias y sinérgicas", explicó Ulla.

Como conclusión final expresamos que las empresas que anexen lineamientos e indicadores de responsabilidad social, se transformarán de una empresa tradicional en una empresa innovadora, responsable y competitiva. Para ello deberán instaurar una metodología donde la sostenibilidad de los recursos humanos, culturales y ambientales sea proporcional con los económicos, determinando una constante evolución de los beneficios que se produzcan, logrando de esa forma un cambio de imagen y

obligándose a un juego comunicacional de transparencia en sus procesos y entornos (stakeholder interno/ externo).

Consideramos personalmente que estos lineamientos que a continuación se exponen, son de suma trascendencia y dignos de tener en cuenta por su valor intrínseco, cuando se pretenda implementar la R.S.E. en una empresa.

Estos lineamientos en síntesis, son los siguientes:

- La ética es el eje transversal de la R.S.E., ya que determina los límites del accionar de toda empresa con sus entornos. *“Toda acción o política empresarial se debe fundamentar y apoyar en un Código de Ética. La estrategia debe estar basada en una posibilidad de la empresa y en una necesidad del público al que va dirigido (o stakeholders)”*. Marín (2004).
- No existe una fórmula única de la R.S.E.
- Es necesario *“integrar los objetivos empresariales con el desarrollo social y ambiental de su entorno.”* Blanco Prieto (2008); Libro Verde (2001).
- Actualmente se considera que la R.S.E. se encuentra en un estadio inicial, vislumbrando un horizonte promisorio y optimista en la incorporación de este instrumento para favorecer el desarrollo sostenible.

Finalmente se reconoce que las empresas valoran en mayor grado la R.S.E., su importancia y necesidad de instrumentación, a fin de lograr una mejor competitividad, eficiencia en sus procesos y estrategias en relación con el entorno.

En las últimas décadas el **turismo** ha devenido en una de las mayores industrias del mundo, transformándose en el impulsor de beneficios y actividades. Uno de los motivos por el cual esta actividad ha adquirido importancia en la mayoría de los países del mundo, es por su extraordinario efecto multiplicador (Acerenza, 1997) (OMT, 1998) y dinamizador, el cual, no sólo genera recursos económicos para quienes desarrollan actividades directamente relacionadas con el turismo, sino también para aquellos que indirectamente se ven beneficiados por el efecto generado en el lugar.

Es reconocido por la Organización Mundial del Turismo (OMT) que *“el turismo es la primera actividad económica y comercial a nivel mundial a principios del siglo XXI.”* Turismo de la Provincia de Sevilla y Universidad de Sevilla (2004).

A su vez, una gestión responsable del turismo aporta numerosos beneficios. Así lo sostiene la Organización Mundial del Turismo (2011) cuando dice que... *“contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.”*

Siguiendo con las acotaciones sobre el tema, vislumbramos la importancia de la incorporación de nuevos instrumentos cuyos lineamientos permitan a la empresa actuar y responder a las necesidades requeridas por el turista y sus entornos.

Uno de estos instrumentos es la RSE, como sostiene la OMT (2011), manifestando las contribuciones al sector turismo:

...la responsabilidad social empresarial es vital para el futuro del sector, puesto que ayudará a garantizar la existencia de comunidades prósperas, atractivas y hospitalarias en los puntos de destino que seduzcan al visitante, es decir, en las bases mismas del crecimiento y la rentabilidad a largo plazo. Para crear un clima positivo para el turismo a largo plazo, será necesario que el sector en su conjunto adopte prácticas responsables y sostenibles (CMVT2002:6)”...

Las descripciones de posibilidades que le otorga la incorporación de la R.S.E. a las empresas, en sus procesos y beneficios son numerosas y serán trascendentes en el tiempo.

Resultados y Conclusiones Generales

Como se ha señalado en el desarrollo de esta propuesta, el Turismo se constituye en la actualidad en el sector dinamizador de la economía en general, siendo un importante factor de desarrollo local y a nivel mundial.

Diversas investigaciones coinciden en señalar que cada vez es más creciente la importancia de la “Sostenibilidad y la R.S.E.” en la gestión de la actividad turística en

general y en el sector hotelero en particular, como instrumentos que coadyuvan a la jerarquización, sostenibilidad y competitividad de los destinos turísticos, respondiendo a nuestros objetivos.

En ese sentido, se ha podido visualizar la relevancia de contar actualmente con un instrumento, la R.S.E., que facilite a las empresas alcanzar los niveles de exigencia que requiere la demanda actual, trayendo aparejado una sincronización en la organización de los servicios y en la estructura del sistema turístico.

La aplicación de la R.S.E. debe efectuarse sobre la base de la medición del nivel de implicación en los servicios del sector hotelero, que permita identificar las fortalezas y debilidades y sirva de base para la planificación de las acciones a desarrollar en la implementación de dicho sistema.

En el presente trabajo hemos considerado relevante determinar el grado de conocimiento y nivel de aplicación de la R.S.E. de la planta hotelera de la ciudad de Córdoba con objeto de proponer programas de concientización y formación continua.

Entre las limitaciones que ha tenido la investigación podemos destacar las siguientes:

La primera dificultad encontrada es que se trata de una temática relativamente nueva y por lo tanto, falta aún un desarrollo integral en su campo teórico, como se refleja en la literatura consultada sobre el tema. A esto se le suma, la limitada bibliografía y trabajos empíricos sobre R.S.E. en el sector hotelero, dada la novedad en esta temática.

Finalmente destacamos que el análisis empírico se ha realizado en un contexto territorial y con una realidad socioeconómica muy particular y diferente a otros países.

Podemos expresar que se lograron alcanzar los objetivos planteados para el trabajo y comprobar las hipótesis que nos propusimos investigar. A continuación se presentan las conclusiones logradas en el análisis bibliográfico y en el trabajo de campo del sector hotelero de la ciudad de Córdoba:

Conclusiones sobre el análisis bibliográfico de la aplicación de la R.S.E.:

a. Existe una interrelación e interacción entre la sostenibilidad y la RSE, ya que gracias a la sostenibilidad se esbozan los lineamientos de actuación de la R.S.E. A su vez, la RSE se transforma en un instrumento de gestión que favorece la sostenibilidad y

competitividad. De allí la importancia que ha adquirido este tema, la R.S.E. y se refleja en la preocupación constante a nivel mundial, por parte de la sociedad, plasmada en las iniciativas y acciones de organismos nacionales e internacionales en pos de la R.S.E. y que acabamos de exponer.

b. No existe un concepto unívoco y tampoco una fórmula única de R.S.E. hasta la actualidad, reconociendo que su implementación es una acción voluntaria por parte de las empresas, organizaciones e instituciones.

c. En relación al estado del arte de la R.S.E. se ha detectado que existe conocimiento, estrategias, instrumentos y acciones concretadas en cuanto a su aplicación. No obstante, falta mucho camino por recorrer, en cuanto a su implementación integral.

En este sentido, podemos decir que la R.S.E. es aplicada fundamentalmente, por las grandes empresas y cadenas hoteleras, siendo el aspecto ambiental la dimensión más desarrollada de la misma.

Actualmente se considera que la R.S.E. se encuentra en un estadio inicial, vislumbrando un horizonte promisorio y optimista en la incorporación de este instrumento para favorecer el desarrollo sostenible.

Conclusiones sobre la aplicación de la R.S.E. en el sector hotelero de la ciudad de Córdoba:

a. Con este trabajo de campo, se ha comprobado que estamos en los comienzos de la aplicación de la R.S.E., según la literatura consultada y también en ciudad de Córdoba según la encuesta.

b. Su aplicación no es aún integral, se realizan determinadas actuaciones y prácticas. En relación a las cuatro dimensiones analizadas (institucional, económica, sociocultural, ambiental) La dimensión más considerada es la ambiental. Esto se debe a la importancia que tiene este tema en la actualidad y en el sector turístico principalmente,

por su estrecha relación con el territorio donde actúa, permitiendo a aquellos destinos que propician un turismo responsable, destacarse y poder competir con este nuevo valor agregado que es la R.S.E.

c. En relación al conocimiento de la R.S.E. se detectó un importante porcentaje positivo de respuesta de los establecimientos hoteleros de todas las categorías participante.

d. Se demuestra que existe un mayor conocimiento e implementación de la R.S.E. en las categorías de 5 y 4 estrellas y en un menor grado en los establecimientos de 3 estrellas, no siendo representativo en las otras categorías, debido a la baja participación en la encuesta. Esto nos permite afirmar que el sector hotelero participante tiene conocimiento y demuestra interés por el tema de la R.S.E. No obstante, falta aún mayor aceptación e implementación en el sector en general.

e. Es meritoria la colaboración de propietarios, directivos o gerentes y empleados del sector hotelero, que a través de la participación en la encuesta, vieron en el tema algo innovador, positivo y valioso.

f. Se destaca que el segmento empresarial hotelero de la Ciudad de Córdoba, pertenece según su tamaño a pequeñas y medianas empresas. Hay un mayor predominio de pequeños hoteles, muchos conducidos por grupos familiares, es decir que constituyen empresas que se van transmitiendo de generación en generación y algunas empresas medianas que pertenecen a cadenas hoteleras nacionales e internacionales.

g. La opinión mayoritaria de los encuestados considera que hay una relación entre tamaño de las empresas hoteleras y el compromiso con la R.S.E. Consideramos que paulatinamente puede ir cambiando esta concepción de cara al futuro, por cuanto la incorporación de la R.S.E. en las Pymes posibilita un mejor manejo de los recursos en su entorno y mayor respuesta e inserción en el ámbito donde actúa.

h. La mayoría de los encuestados de hoteles de categoría superior responden que la R.S.E. debe adaptarse al territorio en el cual opera la empresa. Sin embargo sugerimos que se establezcan lineamientos básicos elementales o comunes para la hotelería de todas las categorías.

i. Se muestra los beneficios de la R.S.E. desde sus distintas dimensiones:

- Desde lo institucional, cultivando los aspectos éticos, los valores de la empresa, propiciando un reconocimiento y participación de sus empleados en diversas acciones.
- El aspecto sociocultural, favoreciendo la capacitación, el cuidado y la seguridad laboral, el bienestar de su personal.
- Desde la dimensión económica, exponen que la R.S.E. es un elemento diferenciador que permite la competitividad.
- Dentro de la dimensión ambiental, se destaca una amplia predisposición para contribuir al cuidado del medio ambiente a través del ahorro de energía, agua, cambio de tecnología para reducir consumos, entre otras acciones.

En virtud de lo expuesto, consideramos que si bien la R.S.E. en el sector hotelero en estudio arrojó que se encuentra en sus primeros pasos, dicha situación puede revertirse, debido al interés despertado y los beneficios que trae aparejados.

Por otra parte, estas conclusiones están directamente relacionadas con las referidas al análisis bibliográfico.

Anhelamos y auguramos un futuro más próspero, ya que con la implementación de la R.S.E. progresivamente, se permitirá cambiar el escenario del sector en el destino, jerarquizarlo y poder competir mejor en el ámbito nacional e internacional.

En relación a las propuestas, consideramos conveniente las siguientes iniciativas:

- a. Elaborar un programa de concienciación, información y formación de la R.S.E. adaptado al territorio y a las categorías, en forma integral de modo que contemple todas sus dimensiones, que tenga como destinatarios al sector hotelero y a la demanda.
- b. Lograr el compromiso de la iniciativa privada y la pública para elaborar, ejecutar y evaluar los resultados de los programas y acciones a favor de la R.S.E.
- c. Procurar la inclusión de la R.S.E. en las políticas turísticas a nivel municipal, provincial y nacional, creando un área de planificación y gestión de la R.S.E. en dichos ámbitos, que interactúe con el sector privado del turismo y la hotelería.
- d. Se propone al sector turístico en general continuar con este tipo de investigaciones a fin de evaluar la aplicación de la R.S.E. y su evolución a través del tiempo.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

Acerenza, M. (2011): *Sostenibilidad de turismo III: Confusión sobre la definición del desarrollo sostenible del turismo*. El Portal de La América. Disponible en: <http://www.portaldeamerica.com/index.php/columnistas/miguel-angel-acerenza/item/5205-sostenibilidad-del-turismo-iii-confusi%C3%B3n-sobre-la-definici%C3%B3n-del-desarrollo-sostenible-del-turismo>

Consultado 25 de marzo 2013.

Agencia Córdoba Turismo (2006): *El Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia de Córdoba*. Córdoba, Argentina.

Ardichvilli, A.; Mitchell, J.A.; Jondle, D. (2009): *Characteristics of Ethical Business Cultures*. Journal of Business Ethics, n° 85, pp. 445-451.

Barber Kuri, M. (2005) *¿Sostenibilidad o Sustentabilidad?* CCNN expansión. Opinión, Columna invitada. 24 de mayo 2009. México. Disponible en: <http://www.cnnexpansion.com/actualidad/2009/05/22/sostenibilidad-o-sustentabilidad>

Barroso González, M.O. y Flores Ruiz, D. (2006): *“La competitividad internacional de los destinos turísticos: del enfoque macroeconómico al enfoque estratégico”*, Cuadernos de Turismo, n° 17, p.p. 7-24.

Blanco Prieto, A. (2008): *Atención al Cliente*. 4° edición. Colección Empresa y Gestión. Ediciones Pirámide. Madrid. Páginas 193- 203.

Blasco, J. (2010): *La sostenibilidad entra en el diccionario*. Archivo, Tribuna: Carreras & capital humano Diario El País. España. 29 de agosto 2010. Disponible en: http://elpais.com/diario/2010/08/29/negocio/1283089649_850215.html

Bigné Alcaniz, J.E. (1997): *“El consumidor verde: bases de un modelo de comportamiento”*, Esic-Market, n° 96, p.p. 29-43.

Boletín Economistas -ECIF nº 12 (2010): *ECIF, Economistas, Expertos en Contabilidad e Información Financiera*. Editorial de ECIF-CGCEE.

Boletín IARSE: Evolución. Desarrollo y Transformación de las ideas. Año 1- Número 10 – Diciembre 2012. Publicación mensual del IARSE.

Boullon, R. (2006): "Espacio Turístico y Desarrollo Sustentable": Aportes y Transferencias, Argentina (2006), Vol 10, nº 2, pp. 17-24.

Brum M. Responsabilidad social empresarial en América Latina: Problemas, actitudes y actores relevantes. (Spanish). *Administración y Organizaciones* [serial online]. June 2010; 12(24):39-55. Available from: Fuente Académica, Ipswich, MA. Accessed September 26, 2012.

Camisón Zornosa, C. (1997): *La competitividad de la PYME industrial española: estrategia y competencias distintivas*, Civitas, Madrid.

Campuzano, L. (2010): *La responsabilidad social empresarial: ¿verdadero compromiso o simple moda?* (Spanish). *Derecho PUCP* [serial online]. June 2010; (64):121-129. Available from: Fuente Académica, Ipswich, MA. Accessed October 1, 2012.

Carroll, A.B. (1999): Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct'. *Business and Society*. Vol. 38, nº 3, pp. 268-295

Carta de Aalborg (1994): *Carta de las Ciudades Europeas hacia Sostenibilidad. Conferencia Europea sobre Ciudades Sostenibles*. Aalborg, Dinamarca.

Carta de Lisboa (1996): *El Plan de Acción de Lisboa: de la Carta a la Acción*. Segunda Conferencia Europea de Pueblos y Ciudades Sostenibles en Lisboa, Portugal.

Código de Ética Ambiental (1989): Comité de la WFOE (World Fundation Organization Environmental) en Ingeniería y Medio Ambiente. Disponible en: <http://educacionambiental7.bligoo.com.mx/codigos-eticos-ambientales>

Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (1972) Convenio sobre el Patrimonio Mundial, Cultural y Natural. París, Francia.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001): *Desarrollo sostenible en Europa para un mundo mejor: Estrategia de la Unión Europea para un desarrollo sostenible. Propuesta de la Comisión ante el Consejo Europeo de Gotemburgo*. Bruselas, 15.5.2001 COM (2001) 264 final

Comisión Europeas (2001): *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, Bruselas. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf Consultado 2010.

Comisión Europea (2010): *Europa 2020*. Bruselas. Conclusiones (25 y 26 de marzo de 2010).EUCO 7/10 (pág. 1-12)

Comisión Europea (2011): *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*. Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. Bruselas.

Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo (1987): *Nuestro Futuro Común*, Alianza, Madrid.

Consejería de Turismo y Deporte (2000): *Plan Senda. Desarrollo de un sistema turístico sostenible y competitivo integrado en el espacio rural andaluz*, Dirección General de Planificación Turística, Sevilla.

Cumbre de Río + 20 (2012): Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. Río de Janeiro – Brasil. Disponible en: www.un.org/es/sustainablefuture/sustainability.shtml Consultado 2013

Curbelo, J. L.; Domínguez, I. (2007): *El Arte de emprender. Manual para la formación de emprendedores*. Cátedra de Nebrija – BBVA en Formación de Emprendedores. Universidad Antonio Nebrija. España.

Dejo, F. (2005): *Las Empresas ante su Desafío Histórico: De la acumulación egoísta a la responsabilidad social*. Universidad ESAN. Cuad. Difus. 10 (18-19). Perú.

De la Cuesta González, M. (2004): *El Porqué de la Responsabilidad Social Corporativa*. Boletín económico de ICE, Información Comercial Española, N° 2813, 2004, págs. 45-58.

De Souza Silva, J.; Cheaz, J.; Peláez y Calderón Romero, J. (2001): “La cuestión Institucional: de la Vulnerabilidad a la Sostenibilidad Institucional en el Contexto del Cambio de Época”. *Serie Innovación para la Sostenibilidad Institucional*. San José, Costa Rica: Proyecto ISNAR “Nuevo Paradigma”.

Dirección de Turismo de la Municipalidad de Córdoba. Observatorio Turístico. “Oferta de alojamiento de la ciudad de Córdoba 2010: Informe especial”. Córdoba, Argentina. Disponible en: turismo.cordoba.gov.ar Consultado 2013.

Elkington, J. (1994): *Towards the Sustainable Corporation: win-win-win business strategies for sustainable development*. California Management Review, v. 36, n. 2.

Fernández Fernández, J. L. (2003): *La Responsabilidad Social Corporativa: claves para su interpretación*. Ética Económica y Empresarial de la Universidad Pontificia Comillas (ICAI-ICADE) de Madrid. Anales de Mecánica y Electricidad, julio- agosto 2003. (Pág. 1-7).

Fernández Gago, R.; Martínez Campillo, A. (2008): *Naturaleza Estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial*. GCG: Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, Vol. 2, Nº. 2, 2008 . Universidad de León. GCG GEORGETOWN UNIVERSITY - UNIVERSIA.

Freeman, E. & Reed, D. (1983): "Stockholders and Stakeholders: A new perspective on Corporate Governance. En: California Management Review, Volumen 25, Número 3, páginas: 88 a 106.

Freeman, E. (1984): Strategic Management: A Stakeholder Approach. Pitman: Boston, MA. Tomado de Toro 2006.

Flores Ruiz, D., Pulido Fernández, J.I. y Barroso González, M.O. (2009): "Reflexión teórica sobre turismo y cambio climático: estrategias de mitigación", *XI Reunión de Economía Mundial*, los días 20 al 22 de marzo de 2009, Universidad de Huelva.

Gallardo Vázquez, D.; Castillo Polo, F. (2005): *La actuación empresarial responsable y una nueva propuesta para su divulgación por las empresas*. Revista de Contabilidad, nº 8 (16), julio-diciembre, pp. 41-65.

García Lombardía, P; de la Torre García, C.; Fuertes Zurita, A. (2007): *El desafío empresarial de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa: un enfoque sectorial. Avanzando hacia una empresa socialmente responsable*. Vol. I. IESE - Universidad de Navarra CR WORKS Responsabilidad Corporativa. España.

García Marzá, D. (2011): *Ética empresarial: del diálogo a la confianza*. Colección Estructuras y Procesos. Ciencias Sociales. 2º edición. Trotta Editorial.

García Vilchez, E. (2006): *La responsabilidad social y su importancia en la gestión empresarial*. Qualitas hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación, Nº. 118, 2006 , págs. 67-70. Dialnet.

Gestión (2007): *Una revolución Sustentable*. HSM Argentina S.A. Revista: Vol. 12, Nº 3. Mayo – junio. Buenos Aires. Disponible en: www.gestión.com.ar

Guías Prácticas No. 14 • Junio 2004. Centro Internacional de Formación de la OIT Página 68
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cig/g4000p.htm> (Glosario de la Unión Europea).

GLOBE (1990): '90 Conference, Tourism Stream, Action Strategy for Sustainable Tourism Development, Vancouver BC, Canada.

González Alcántara, O.; Fontaneda González, I.; Mariscal Saldaña, M.; Miralles Insa, C. (2007): *El Libro Blanco de la RSE en España: la gestión de empresas desde la Responsabilidad Social*. International Conference on Industrial Engineering & Industrial Management. Dpto. de Ingeniería Civil / Área de Organización de Empresas. Escuela Politécnica Superior. Universidad de Burgos. Dpto. de Organización de Empresas. Universidad Politécnica de València. Valencia. España.

Gressa Perera, A.; Ruíz Jiménez, A.; Jiménez Jiménez, M. (2008): *La Responsabilidad Social Corporativa como Modelo de Gestión Hotelera. Implantación y Desarrollo en la Red de Paradores*. Universidad de Huelva y Sevilla. Dialnet. 2732443. pdf.

HOTELGA, Feria Internacional de Equipamiento, Productos y Servicios para la Gastronomía y la Hotelería. Disponible en: <http://www.hotelga.com.ar/concurso-nacional-al-mejor-proyecto-de-hoteleria-sustentable-hoteles-mas-verdes/> Publicado el 25 de octubre de 2012. Consultado diciembre 2012.

Informe Brundtland (1987): *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible: Nuestro Futuro Común*.

Instituto Ethos (2003): *Business Social Responsibility Indicators*, Instituto Ethos. Indicadores Ethos de RSE. San Pablo. Brasil. Disponible en: www.ethos.org.br. Consultado 2011.

Instituto Ethos (2008): Memoria de Sostenibilidad Instituto Ethos y UniEthos. Disponible en: http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-40eEthos%20Espanhol%2025_09.pdf }71
Consultado 2012.

Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2007): *Norma IRAM –SECTUR 42200. Hotelería, Modelo de gestión de calidad, ambiental y seguridad. Requisitos generales de gestión.* Buenos Aires, Argentina.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (2002-2003): *Algunas Definiciones de la Responsabilidad Social Empresarial.* Córdoba- Argentina. Disponible en: www.iarse.org/new_site/downloads/59069_Algunas%20Definiciones%20de%20RSE.pdf

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, IARSE (2005): *Indicadores de RSE para Pymes.* IARSE. Córdoba Argentina.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, IARSE (2008): *RSE e Inclusión Económica y Social. Cómo las empresas pueden crear alternativas de inclusión económica y social para los emprendimientos productivos de base social.* Guía de Primeros Pasos. Versión 2.0. IARSE. Córdoba Argentina.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, IARSE (2008): *Indicadores de RSE + Paso a Paso para Pymes.* IARSE. Córdoba Argentina.

Kramer, M.; Porter, M. (2006): Harvard Business Review. Vol. 84, Nº. 12, 2006 , págs. 42-56. Fuente Dialnet.

Le Mouel, J. (1992): *Critica de la Eficacia, Ética, verdad y utopía de un mito contemporáneo.* Paidós, México.

Ley 6483 de Alojamientos Turísticos (1980): Normas Regulatorias de Actividades Turísticas Bajo Jurisdicción de la Agencia Córdoba Turismo. Capítulo II. Córdoba- Argentina.

Machuca Castro, Glenda Vargas (2011): *Responsabilidad social empresaria en hotelería* Escritos en la Facultad N°71. Proyectos de Graduación Edición XV: 19 de septiembre de 2011- Año VII, Vol. 71, Septiembre 2011, Buenos Aires, Argentina. 140 páginas.

Marín, M. S. (2004): "No existe RSE sin comunicación". Directora de SOMMA Consultora. Fuente: [Newsletter IARSE](#).

Mato, M.; Santamaría, J de Souza Silva y J. Cheaz (2001): "La dimensión de gestión en la construcción de la sostenibilidad institucional". *Serie Innovación para la Sostenibilidad Institucional*. San José, Costa Rica: Proyecto ISNAR "Nuevo Paradigma".

MC Intyre, G. (1993) *Sustainable Tourism Development: Guide for Local Planers*, World Tourism Organization.

Memoria AECA (2010): *Actividades, Gobiernos y Responsabilidad Social Corporativa. Informe Anual Integrado*. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Madrid. Disponible en: www.aeca.es

Ministerio de Turismo de la Nación; Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (CENARSECS) (2008²): *Guía de Primeros Pasos en RSE para Pymes en el Sector Turismo*. Buenos Aires.

Moctezuma López, G.; Espinosa Sánchez, G.; Espinoza Arellano, J.; Espinosa García, J. (2007): *La Sostenibilidad Institucional en las Organizaciones de Desarrollo Rural: El Caso de la Unión de Crédito Mixta Plan Puebla* Revista Mexicana de Agronegocios, vol. XI, núm. 21, julio-diciembre, 2007, pp. 436-445, Sociedad Mexicana de Administración Agropecuaria A.C. México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14102109>. Consultado 2013.

Montuschi, L. (2011): *Consideraciones respecto de la Ética en los Negocios, la Responsabilidad Social Empresarial y la Filantropía Estratégica*. Universidad de Cema. Buenos Aires, Argentina.

Murillo, D.; Lozano, J. M. (2009): *Guías sectoriales de RSE para la pequeña y mediana empresa. El sector de la hostelería*. Instituto de Innovación Social de ESADE. Universidad Ramon Llull. Barcelona.

Muro, A. (2003): *La Responsabilidad Social Corporativa en la Argentina*. Instituto de Estudios para Sustentabilidad Corporativa. Buenos Aires, Argentina.

Naciones Unidas (1999): *Pacto Mundial*. Sección de Servicios de Internet. Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2012 Disponible en: <http://www.un.org/es/globalcompact/context.shtml>
Consultado marzo 2013.

Naciones Unidas (2009): *El Pacto Mundial y la creación de mercados sostenibles*. Foro Económico Mundial. Davos (Suiza) 29 de enero de 2009.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001) Declaración tripartita de la OIT. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

Oficina Internacional del Trabajo (2006): *Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa*. Consejo de Administración, Ginebra, 295.a reunión. Subcomisión de Empresas Multinacionales MNE GB.295/MNE/2/1.

Organización Mundial del Turismo (1998): *Introducción al Turismo*. 1º edición. Madrid. España.

Organización Mundial del Turismo (1999): *Agenda para Planificadores Locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal*. Edición para América Latina y el Caribe. Pág 17-270. Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo (1999): *Código Ético Mundial para el Turismo*. Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, Diciembre de 2001. Disponible en: <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>. Consultado 2011.

Organización Mundial del Turismo (2007): *De Davos a Bali: la contribución del turismo al reto del cambio climático*. Davos, Suiza. Disponible en: www.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ccbrochdavbalmembbgsp.pdf
<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion> Consultado 2013.

Organización Mundial del Turismo (2011): *Políticas y Prácticas para el Turismo Mundial*. Madrid.

Organización Mundial de Turismo (2011): *Grandes empresas se comprometen a respetar el Código Ético Mundial para el Turismo*. PR No. 11074. Madrid. Comunicado de prensa de 19 Septiembre 2011.

Organización Mundial del Turismo (2012): Mensaje del Secretario General de la ONU, Ban Ki-Moon. Disponible en: <http://wtd.unwto.org/es/content/mensaje-del-secretario-general-de-la-onu-ban-ki-moon>
Consultada el 1 de mayo de 2013.

Organización Mundial del Turismo. Disponible en: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico.20/1/> Consultada en enero 2013.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2001): *Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico*.

Parlamento Europeo: La Propuesta de Resolución del Parlamento Europeo, sobre la responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación (2006/2133(INI), se adjunta completa en el Anexo del presente trabajo. Texto presentado- A6-0471/2006.

Perdiguero, T.; García Reche, A.; Encabo Balbín, A. (2005): *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la Gestión Empresarial*. Universidad de Valencia. Madrid. (Pag. 21).

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Organización Mundial de Turismo (2006): Por un Turismo más Sostenible, Guía para Responsables Políticos. Madrid, España.

Porter, M; Kramer, M. (2006): Estrategia y Sociedad: el vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. Harvard Business Review, Vol. 84, Nº. 12, 2006 , págs. 42-56. Dialnet.

Roca, A. (2006): Boletín N 93: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial. Córdoba - Argentina. (24/10/2006)

Sabodal Aguilar, J. (2008): *Aproximación y cuestionamientos al concepto Responsabilidad Social Empresarial*. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas. Colombia. Vol. XVI (1), Pág. 179-195.

Sánchez, Samuel Egidio (1995): *Las Profesiones Turísticas y el Empleo en la Ciudad de Córdoba – República Argentina*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Tesis de Maestría. 1995, Cap. II.

Secretaría de Turismo de la Nación (2005): Plan Estratégico Federal Sustentable 2016. Argentina.

Solarte Rodríguez, R. (?): *La Responsabilidad Social de las Organizaciones: situaciones y perspectivas*. Paper Rethos-1. Facultad de Teología, Pontificia Universidad Javariana. Director del grupo Rethos. Colombia.

Toro, D (2006): El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión literatura académica. En: Intangible Capital, Volumen 2, Número 14, páginas: 338 a 358.

Turismo de la Provincia de Sevilla; Universidad de Sevilla (2004): *Manual de Gestión Local del Turismo. Directrices para agentes públicos de la provincia de Sevilla*. 1º edición. Sevilla - España. Turismo de la Provincia de Sevilla.

Ulla L.: "La RSE debería ahora acompañarse con un consumo responsable". En: Diario ALFIL. Córdoba. 31 de julio 2012.

Valor Martínez, C.; de la Cuesta González, M. (2003): Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España. Boletín económico de ICE, Información Comercial Española. N°2755, págs. 7-20. Dianet.

Vargas, A. (2011): *Responsabilidad Corporativa de la Gran Empresa Turística*. Blog del grupo Huelva La Luz. Post publicado junio 2011, actualizado el 3 de julio. Disponible en: www.comunidadhosteltur.com. <http://comunidad.hosteltur.com/post/2011-08-09-rse-y-estrategia-de-la-empresa-turstica>. Consultada febrero 2013.

Vargas, A. (2011): *La RSE en las grandes cadenas hoteleras, aún en fase primaria*. Post publicado el 11 de Agosto del 2011. Disponible en: http://www.hosteltur.com/128050_rse-grandes-cadenas-hoteleras-aun-fase-primaria.html Consultada febrero 2013.

WTTC, OMT y Consejo de la Tierra (1997): *Agenda 21 para la industria de los viajes y el turismo*. OMT. Madrid.