

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL TURÍSTICA EN COLOMBIA: REGULACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO CORPORATE SOCIAL RESPOSABILITY IN COLOMBIA: REGULATION IN HOSPITALITY**

CARLOS ARTURO TÉLLEZ BEDOYA<sup>1</sup>  
*Universidad San Buenaventura. Bogotá. Colombia*

### **RESUMEN**

El turismo es uno de los sectores que ha incidido positivamente en el crecimiento económico de Colombia en los últimos años. No obstante, ello no se ha evidenciado en la asunción de acciones de Responsabilidad Social Empresarial -RSE- por parte de las organizaciones del sector.

En gran parte, dicha limitación se origina en la diversidad de iniciativas reguladoras enfocadas en el tema. Por ende, a partir de la metodología cualitativa este documento busca contribuir a la reflexión en cuanto a RSE en la hotelería, caracterizando de manera sintética las principales iniciativas reguladoras y desarrollando un análisis crítico a partir de la información obtenida en entrevistas a dichos actores, tomando como referencia la óptica radical humanista propuesta por la Escuela de Montreal.

Los principales resultados evidenciaron un tejido social en construcción alrededor de la RSE hotelera en Colombia, así como, una ausencia de iniciativas especializadas que estén adaptadas al marco local y que permitan desarrollar a partir de la autonomía de las organizaciones un accionar que impacte positivamente a los actores sociales del sector.

**Palabras Clave:** Responsabilidad Social Empresarial -RSE-, turismo, hotelería, Global Reporting Initiative -GRI-, Código Ético Mundial para el Turismo -CEMT-, radical humanismo, ética empresarial, Colombia.

---

Fecha de Recepción: 30 de octubre de 2016 Fecha de Aceptación: 23 de diciembre de 2016

<sup>1</sup> Administrador de Empresas, Universidad Autónoma de Colombia. Profesional en Relaciones Económicas Internacionales, Universidad Autónoma de Colombia. Magister en Administración, Universidad Nacional de Colombia. Docente investigador. E-mail: Carlosarturo156@hotmail.com

## ABSTRACT:

During the last years, tourism impacts in a positive way the economic increase in Colombia. Nevertheless, this dynamic growing hasn't impact CSR actions in hospitality organizations.

Right now, this situation happens because exist diversity regulations in hospitality CSR. Thus, this text permits reflect about that topic in Colombia making a description in the main regulation initiatives and doing a critical analyses trough organizations speeches, taking as reference the radical humanism approach proposed by HEC Montreal. It's based in qualitative methodology, originated in documents review and subsequently use of techniques such as depth interviews and content analysis

Finally, as results this study shows a social relationship under construction around the hospitality CSR in Colombia, as well as, an absence of specialized initiatives that could be adapted to the local reality and allow develop autonomy in organizations to impacts positively social actors.

**Key Words:** Corporate Social Responsibility -CSR-, tourism, hospitality, Global Reporting Initiative -GRI-, Global Code of Ethics for tourism, radical humanism, business ethics, Colombia.

## 1. INTRODUCCIÓN.

El crecimiento empresarial a nivel nacional e internacional luego de la revolución industrial y el gradual proceso de globalización e internacionalización ha sido dinámico y exponencial hasta hoy en día. *Le Monde Diplomatique* (1998) ilustra este crecimiento y muestra la acumulación de capital que se está generando al mismo tiempo, de tal forma que en la actualidad tres o cuatro multimillonarios poseen el equivalente del PNB de cerca de dos mil millones de seres humanos, el 20% de los habitantes de la tierra se reservan el 85% de las riquezas del planeta, 200 multinacionales controlan casi la totalidad de la economía global y la fortuna de multimillonarios como el propietario de Walmart equivale al PNB de países enteros como Bangladesh (Aktouf, 2001).

En la economía mundial, el sector turístico también ha crecido de forma determinante y en la actualidad ocupa un lugar cada vez mayor, generando impactos determinantes en la sociedad. Tan solo para el año 2011 el turismo generó una participación del 9.1% del PIB mundial y creó el 8,8% de empleos (WTTC, 2011). Es de resaltar, los hoteles son organizaciones genuinamente turísticas al entregar servicios para el uso de los huéspedes, ser el sitio en el cual estos pasan el mayor tiempo de su visita, estar situados geográficamente en el lugar de destino y a nivel internacional distinguirse por su aplicación de iniciativas voluntarias encaminadas al *turismo sostenible* (Ayuso, 2003).

Esta propuesta de RSE enfocada al “turismo sostenible” se desarrolla sin que en la actualidad exista una conceptualización clara del tema y se encuentra cimentada en nociones como el desarrollo sostenible y la sostenibilidad. Enmarcado en lo anterior la RSE hotelera, en particular la correspondiente a las organizaciones de mayor tamaño, se ha desarrollado con poca claridad impactando directamente las conceptualizaciones y prácticas inherentes al tejido social del sector. Ello, ha profundizado la crisis epistémica del campo disciplinar de la administración turística y ocasionado una ausencia de reflexiones teóricas alternativas acerca de la gestión en este tipo de organizaciones y derivado de esto acerca de la asunción de la RSE (Téllez, 2015).

Asimismo, los organismos reguladores a nivel internacional y nacional han buscado incidir en el accionar de los hoteles incorporando ciertas iniciativas que poco a poco poseen mayor difusión en el sector. Tal como afirman Berbel, Reyes & Gómez (2007, citado por Téllez, 2015) “han surgido múltiples iniciativas locales e internacionales que pretenden aportar guía u orientación para el diseño de las políticas, los planes, las acciones, los indicadores y la información sobre el actuar responsablemente de las empresas” (p.17). Gran parte de dicha normatividad “se expande de forma geométrica en su implementación como aparente reflejo de la excelencia de talla mundial” (Gómez, 2010: p.26).

Dichos abordajes, tienden hacia la unidireccionalidad del accionar de las organizaciones del sector, enmarcando la RSE hotelera a partir de la propuesta de la teoría instrumental, la cual sustenta el desarrollo de esta clase de actividades a partir de la rentabilidad económica que se genere al incorporar estas iniciativas. Cabe mencionar, esta visión deja de lado postulados alternativos que permitirían un desarrollo autónomo de los hoteles por medio de la integración de postulados, como los propuestos por la Escuela de Montreal. La cual a partir del radical humanismo aborda la RSE como un factor que permite a la organización recobrar su rol en la sociedad y actuar como “ciudadano”, es decir, respetando las reglas instituidas por la sociedad; preocuparse, hasta el más alto grado por las consecuencias nocivas de sus actos o de los productos que fabrica; cuidar profundamente la cohesión y la solidaridad social; preocuparse por los derechos de todos y no únicamente por los de uno: el accionista. En otras palabras, la RSE es rechazar la ganancia si pierde la sociedad (Chanlat, 1998).

La situación descrita ha incidido en que actualmente el tejido social de la hotelería presenta cierta ambigüedad en las conceptualizaciones y prácticas de RSE, acompañado por una baja incidencia de la academia en abordar críticamente el desarrollo de esta temática y las iniciativas que hoy por hoy

están llevándose a cabo, tales como: el CEMT, GRI, ISO 26000, Fenalco Solidario, la NTS-TS002 y/o The Code -The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism-. Es de resaltar, ellas han tenido un desarrollo singular en el sector turístico al que se viene orientando en otras actividades económicas, donde GRI ha tenido un papel protagónico que genera información homogénea y de carácter transnacional.

A partir de este fenómeno, en Colombia recientemente existe una mayor orientación hacia la incorporación de iniciativas reguladoras de RSE. Particularmente, la NTS-TS 002 ha sido respaldada por el gobierno nacional, mediante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y aunque aún hoy tiene una baja implementación, recientemente se prevé su obligatoriedad, por el ejercicio de autoevaluación que en el corto plazo deben efectuar todos los hoteles. Finalmente, teniendo en cuenta la heterogeneidad de iniciativas reguladoras que actualmente impactan las conceptualizaciones y prácticas de los hoteles del país, así como, la relevancia de desarrollar un análisis crítico a partir de los discursos emitidos por los organismos reguladores de la RSE en el sector y la perspectiva radical humanista, a continuación, se da respuesta al siguiente cuestionamiento:

¿Cuáles son los elementos fundamentales de las iniciativas reguladoras de RSE hotelera en Colombia, analizadas a partir de sus discursos y la perspectiva radical humanista?

## **2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.**

Tradicionalmente la administración hotelera y particularmente la mayoría de investigaciones que abordan la RSE en el sector “no se preocupan por descubrir la verdad y las limitaciones de los paradigmas utilizados, más que desafiar o refutar los paradigmas teóricos en vigor se aferran a buscar la eficiencia o la utilidad, la mayoría de las veces sin ningún éxito. Este dogmatismo ha provocado que a dichos conceptos todavía se les siga confundiendo con una actividad eminentemente práctica y económica, y no desde una perspectiva integral como un fenómeno social, complejo y multideterminado” (Gómez, 2008: p.123).

A partir de lo anterior, la crisis que se presenta en la administración también va a ser una crisis epistémica del turismo, la cual se refleja en la hotelería como objeto de estudio. En este sentido hablar teóricamente de administración hotelera se torna complejo y ambiguo en la actualidad, más aún cuando el concepto se torna pragmático destacando en su aplicación referentes del enfoque

tecnocrático<sup>2</sup> de la administración. Aunado a lo anterior, a pesar de la limitada conceptualización de investigaciones académicas que profundicen en el tema, se supone la RSE hotelera data de prácticas que inicialmente tenían un sentido ético y que recientemente se ha tornado instrumental por la presión que ha significado los cambios en la legislación nacional (ver Decreto 2755 de 2003) y el consiguiente ingreso de un importante número de cadenas internacionales que aplican el enfoque administrativo hegemónico.

Así pues, las acciones de RSE hoy en día se han transformado en iniciativas reguladoras, las cuales enmarcadas en el plano nacional e internacional han llegado a aplicarse en organizaciones con características disimiles. Sin embargo, a pesar que la RSE hotelera se considera una disciplina reciente en la cual los hoteles tímidamente participan, actualmente en el ámbito nacional la preocupación del sector se ha manifestado con mayor vehemencia y esto se ha enmarcado en la creciente asunción de certificaciones que manifiestan cierto grado de cumplimiento de la regulación prescrita. Con la finalidad de profundizar esta temática a continuación se describe sintéticamente las distintas iniciativas reguladoras que tienen incidencia en la RSE hotelera.

### **2.1 Global Reporting Initiative –GRI–**

GRI (2011) es una organización internacional sin ánimo de lucro, fundada en 1997, basada en una estructura global que promueve la elaboración de informes de RSE a través de la cual las empresas informen sobre su desempeño e impacto económico, ambiental, social y de gobierno, así como, cumplan con el objetivo de ser más transparentes instadas por los gobiernos, las bolsas de valores, los mercados, los inversores y la sociedad en su conjunto (GRI, 2011).

Actualmente, la guía posee su cuarta versión y se complementa con la armonización de otras iniciativas internacionales tales como “las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas” (GRI, 2013: p.3). Ahora bien, la expansión y crecimiento en el uso de la guía da cuenta de la manera como se expande e instrumentaliza por parte de las empresas esta visión. Hoy en día, ello se manifiesta en que el 78% de los informes de RSE a

---

<sup>2</sup> El modelo tecnocrático hace referencia a una categoría empleada por Weiss (1994), la cual enuncia la aplicación de postulados administrativos derivados de la teoría científica, clásica y burocrática, los cuales se enfatizan en la búsqueda de la productividad de las organizaciones mediante la división del trabajo y la especialización, orientación que visibiliza al ser humano como un apéndice de la máquina y a la organización con un enfoque de sistema cerrado.

escala mundial refieren las directrices GRI, además, una cifra superior al 90% de empresas que emiten informes en países como Corea del Sur, África, Portugal, Chile, Brasil y Suecia refieren a esta regulación (Kpmg, 2013).

**Tabla 1: Categorías, subcategorías y aspectos propuestos por GRI**

Categoría	Economía	Medio ambiente			
Aspectos <sup>III</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico</li> <li>Presencia en el mercado</li> <li>Consecuencias económicas indirectas</li> <li>Prácticas de adquisición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales</li> <li>Energía</li> <li>Agua</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Emisiones</li> <li>Efluentes y residuos</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> <li>Transporte</li> <li>General</li> <li>Evaluación ambiental de los proveedores</li> <li>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</li> </ul>			
Categoría	Desempeño social				
Subcategorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos	
Aspectos <sup>III</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo</li> <li>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>Capacitación y educación</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</li> <li>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inversión</li> <li>No discriminación</li> <li>Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>Trabajo infantil</li> <li>Trabajo forzoso</li> <li>Medidas de seguridad</li> <li>Derechos de la población indígena</li> <li>Evaluación</li> <li>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidades locales</li> <li>Lucha contra la corrupción</li> <li>Política pública</li> <li>Prácticas de competencia desleal</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> <li>Evaluación del impacto social de los proveedores</li> <li>Mecanismos de reclamación por impacto social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y seguridad de los clientes</li> <li>Etiquetado de los productos y servicios</li> <li>Comunicaciones de Mercadotecnia</li> <li>Privacidad de los clientes</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> </ul>	

Fuente: GRI (2013)

El papel protagónico de GRI es consonante con el desarrollo de diversos complementos sectoriales, los cuales son versiones adecuadas a las necesidades de ciertos sectores, contribuyendo a una mejor adaptación de la Guía a las características de la actividad económica y produciendo un marco comparativo a nivel internacional. Por otro lado, la estructura de la guía se basa en el cumplimiento de principios, contenidos básicos generales y contenidos básicos específicos. Los contenidos básicos generales se desarrollan en ítems como estrategia y análisis, perfil de la organización, aspectos materiales y cobertura, participación de los grupos de interés, perfil de la memoria, gobierno y ética e integridad; y los contenidos básicos específicos se orientan en las categorías economía, medio ambiente y desempeño social (ver tabla 1).

Cabe destacar, en los contenidos básicos específicos la categoría social representa un peso mayor en términos de aspectos y subcategorías (prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos), esto favorece una mirada contrastante en relación con las demás iniciativas valoradas. Así mismo, el proceso para elaborar un informe de RSE se concibe de manera cíclica siguiendo principios para determinar el contenido de la memoria -los cuales describen el proceso para decidir qué se debe incluir en ella partiendo de las actividades, la repercusión y las expectativas e intereses fundamentales de los grupos de interés- y de forma consiguiente principios que determinan la calidad de la misma -equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad- (GRI, 2011).

Finalmente, a partir de su rol dominante GRI ha generado diversas críticas. Gómez (2010) menciona que este caso “es significativo y complejo, puesto que con la ampliación de sus instrumentos a protocolos y complementos entra en debate y se pone en duda” (p.36) el ideario universal que regenta. A su vez, existe claridad en que las especificaciones sectoriales, los tamaños, recursos y nociones de los distintos actores no caben en una lógica universal como pretende esta organización (Gómez, 2010). Lo anterior, tan sólo observando la definición propuesta de grupos de interés, que se concreta desde una óptica cerrada y ambivalente ante los retos que significa para una empresa ser socialmente responsable.

## **2.2 El Código Ético Mundial para el Turismo – CEMT–**

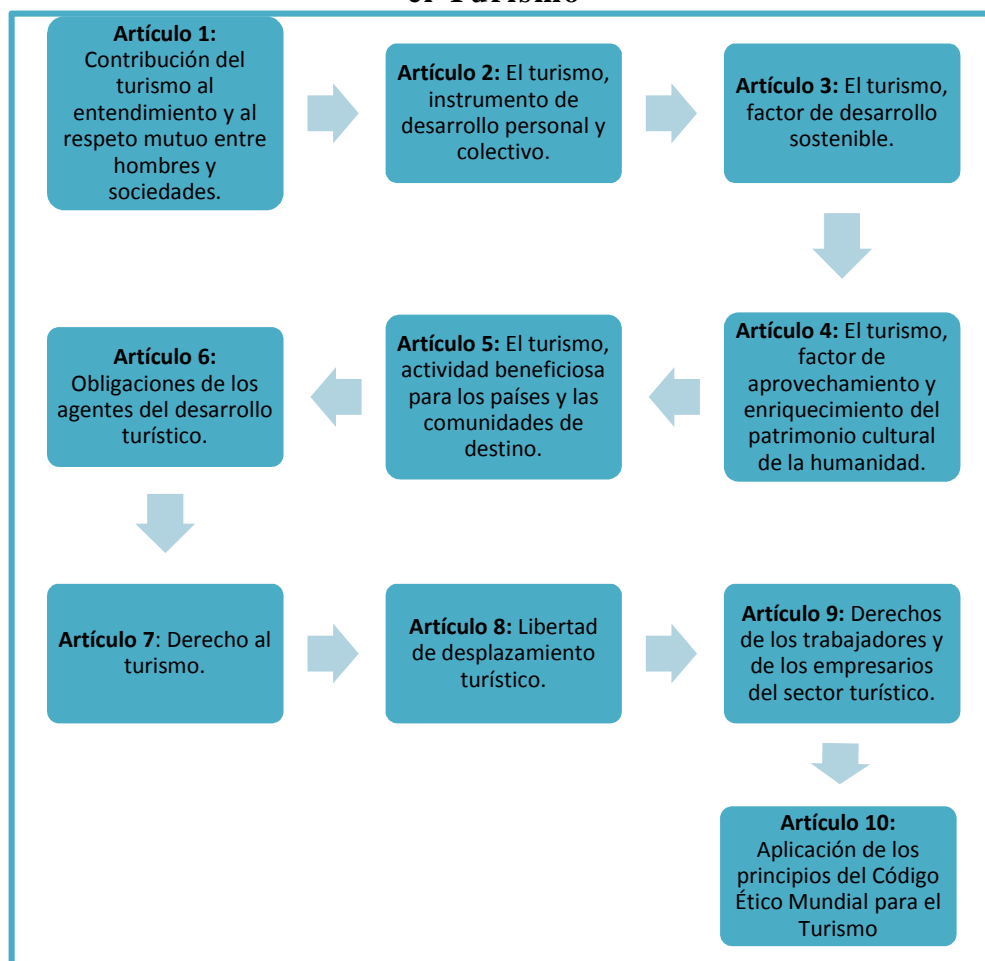
El Código surge a partir de la incorporación del sector turístico, por parte de la Organización Mundial de Turismo - OMT-, al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en favor de la promoción y el desarrollo del turismo sostenible y responsable (ONU, 2010).

El objetivo de esta iniciativa se enfoca en reducir al mínimo los efectos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural, al tiempo que se aprovecha al máximo los beneficios en la promoción del desarrollo sostenible y el alivio a la pobreza, al igual que el entendimiento entre las naciones. (ONU, 2010: p.4)

Asimismo, con la pretensión de convertirse en la regulación preponderante para el sector hotelero el desarrollo de esta reglamentación se ha efectuado por medio de la aplicación de un decálogo de artículos (ver ilustración 1) y especialmente a través de la creación del Comité Mundial de Ética del Turismo, el cual se ha consolidado como órgano imparcial en la solución de controversias y particularmente

como el ente que vela por la continuidad y expansión global de esta iniciativa.

### Ilustración 1: Composición del Código Ético Mundial para el Turismo



Fuente: *Elaboración propia a partir de OMT (1999).*

El articulado que contiene el Código hace énfasis en aspectos que le permiten a los estados, las organizaciones, los colaboradores y la ciudadanía tener claridad en relación con sus responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización individual y social del turismo, así como, los derechos y deberes de cada uno (OMT, 1999). Por otro lado, la visión de esta iniciativa es consonante con el modelo neoliberal fomentando la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, a la vez que presenta al turismo responsable y sostenible en compatibilidad con una mayor liberalización de las condiciones por las que se rige el comercio de servicios (OMT, 1999).

La adopción del Código ha llevado a avances considerados en tópicos como:

la solidaridad del turismo en caso de desastres naturales, las restricciones a los viajes relacionadas con el VIH, el



turismo accesible a las personas con discapacidad, la protección de los niños contra todas las formas de explotación y el empoderamiento económico de la mujer. (ONU, 2010: p.6)

Sin lugar a duda, dichos elementos son relevantes y promueven una sociedad menos desigual que impacta positivamente el crecimiento de la actividad turística, a la vez que desempeña un papel decisivo en la promoción y el fomento de formas sostenibles de turismo basadas en principios éticos, claro está, ello circunscrito en la teoría ética y moral de la RSE, de tal manera que el Código propicia someramente un análisis de los derechos humanos en el sector. No obstante, este enfoque no es suficiente para la asunción de una responsabilidad social radical humanista por parte de los hoteles, de hecho a pesar de ser un buen consenso en relación con las prácticas que se deberían llevar a cabo estas sólo se manifiestan en términos de un “deber ser”, aspecto que sin mediciones claras e indicadores que comprometan a los distintos actores no pasará de ser un buen propósito.

### **2.3 Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002: Requisitos de Sostenibilidad de Alojamiento y Hospedaje**

Esta iniciativa es propuesta durante el año 2006 por la Unidad Sectorial de Normalización para el Turismo Sostenible<sup>3</sup> y su elaboración fue llevada a cabo por parte del Comité Técnico de Sostenibilidad, integrado por representantes del sector privado, el gobierno, la academia, clientes y asesores (ICONTEC, Ministerio de Comercio Industria y Turismo & Universidad Externado de Colombia, 2015), aunque, es de resaltar la Norma se modificó durante este año en diversos aspectos que flexibilizan sus lineamientos con la finalidad de que los hoteles se certifiquen en ella. El objetivo de esta iniciativa es promover la normalización en términos de requisitos ambientales, socioculturales y económicos que debe llevar a cabo cualquier Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje –EAH<sup>4</sup> con la finalidad de obtener la certificación de calidad turística, esta certificación en el ámbito jurídico

---

<sup>3</sup> Esta función es delegada por parte de Icontec, como organismo nacional de normalización, a la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia con la finalidad de que promueva la adopción y difusión de la norma (ICONTEC, Ministerio de Comercio Industria y Turismo & Universidad Externado de Colombia, 2015).

<sup>4</sup> De acuerdo a la NTS 006 los EAH se pueden clasificar en:

a) Albergue-refugio-hostal: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semiprivadas o comunes (...) b) Alojamiento rural: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas ubicado en áreas rurales (...) c) Apartotel: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes de un edificio (...) d) Hotel: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones privadas, (...) dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes (ICONTEC, Ministerio de Comercio Industria y Turismo & Cotelco, 2009: p.2-3).

actual es voluntaria, sin embargo, han existido indicios por parte del gobierno nacional para que su adopción sea obligatoria<sup>5</sup>. Además, la Norma se posiciona como el referente nacional de RSE hotelera llamando la atención para que estas organizaciones diseñen, implementen, mantengan, evalúen y mejoren un sistema de gestión para la sostenibilidad, cumpliendo con los requisitos expuestos en la Tabla n° 2.

Entre las debilidades establecidas en los requisitos de la Norma está el no orientarse hacia la comunidad, aspecto que deja de lado los posibles impactos que los hoteles efectúan en relación con ella. Por otro lado, esta iniciativa coincide con los planteamientos del Código Ético Mundial para el Turismo especialmente en la mayor relevancia que se le otorga a la gestión del enfoque ambiental, ello reduciendo de forma consecuente la posibilidad de acciones socialmente responsables al invisibilizar los impactos culturales, sociales y económicos del hotel, a la vez que torna unidimensional la visión del sector.

Es de resaltar, existen pocos estudios en relación con la ejecución de la Norma. No obstante, Aldana (2014) efectuó una investigación exploratoria de carácter cualitativo en la cual encuestó a veintidós hoteles que estaban certificados en ella, una de las conclusiones a las que llegó fue que el 68% de todos los hoteles conocían la norma, elemento controversial que origina dudas acerca de una real asunción de los principios de la normatividad por parte de los hoteles certificados. Además, el estudio reveló que el 100% de los hoteles encuestados consideraron que el mayor impacto originado tras la certificación se dio en el uso eficiente del agua y la energía, reiterando nuevamente el énfasis ambiental de la iniciativa (Aldana, 2014).

---

<sup>5</sup> El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante la Resolución 2804 del 25 de junio de 2014 aprobó la obligatoriedad de obtener la certificación de las normas técnicas de sostenibilidad turística para las organizaciones del sector en un plazo máximo de 36 meses, no obstante, pocos meses después la Resolución 148 del 19 de enero de 2015 reverso la decisión anterior retomando el carácter voluntario de dicha normatividad y aprobando que la renovación del RNT estaría sujeto a un proceso de autoevaluación en el que se muestren avances en el tema.

**Tabla 2: Requisitos de la NTS-TS 002 (última versión)**

REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS
3.1 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	El hotel debe contar con un líder, definir responsabilidades que garanticen el cumplimiento de la Norma, establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad y ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos establecidos en ella.
3.2 REQUISITOS LEGALES	Enmarcados en el cumplimiento de la ley.
3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Debe ser definida de manera participativa incluyendo su compromiso con la mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos, a su vez debe referenciar los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes, estar disponible y ser difundida al público, colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes.
3.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS	El hotel debe identificar y realizar la evaluación de impactos que permite determinar las prioridades de actuación.
3.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	La organización debe contar con programas enfocados en la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica. Dichos programas deben incluir objetivos, actividades, metas, recursos, responsables, plazos e indicadores.
3.6 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	El hotel debe contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover buenas prácticas de sostenibilidad.
3.7 DOCUMENTOS Y REGISTROS	La norma exige que se tengan procedimientos documentados en relación con los numerales 3.2, 3.4, 3.9, así como, documentación que incluya los registros relacionados con los numerales 3.3, 3.4, 3.5, 3.9
3.8 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	El hotel debe contar con el plan para dicha finalidad.
3.9 MEJORA CONTINÚA	La norma exige la realización permanentemente de acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad y derivado de ello el monitoreo y seguimiento de estos programas.
REQUISITOS AMBIENTALES	Estos se cimentan en la protección de la biodiversidad mediante la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, apoyo a programas de protección y uso sostenible, gestión adecuada del agua, la energía, del uso y manejo de productos químicos y para el manejo de residuos, manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, además de gestión en la emisión de gases efecto invernadero y de sustancias agotadoras de la capa de ozono.
REQUISITOS SOCIOCULTURALES	Fundamentados en la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, manejo y prevención de riesgos sociales y apoyo a las comunidades.
REQUISITOS ECONÓMICOS	Incluyen la contratación y generación de empleo, aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades, facilidades en compras, así como, satisfacción del cliente.
ANEXOS	Dan cuenta de la normatividad vigente en turismo, ambiente, cultura, calidad, tópicos relacionados con productos químicos y manejo de residuos peligrosos y gases efecto invernadero. También, incluye reglamentación relacionada con la gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, gestión del agua y el desarrollo de planes de emergencia y contingencia.

*Fuente: Elaboración propia basada en ICONTEC, Ministerio de Comercio Industria y Turismo & Universidad Externado de Colombia (2006,2015)*

Concluyendo, la conceptualización de la Norma a partir de la calidad turística hace que el tema de responsabilidad social inmerso en las dimensiones que ella plantea pasen a un segundo plano. De tal manera, que incluso las categorías definidas en esta obedecen en mayor grado a una visión instrumental y no a una preocupación real por el bienestar de los diversos actores sociales y por supuesto de la sociedad en su conjunto, de hecho los ajustes efectuados en la nueva versión dan cuenta de ello.

#### **2.4 Otras iniciativas reguladoras de la RSE hotelera**

En Colombia el sector hotelero está llevando a cabo otro tipo de certificaciones en responsabilidad social. En primer lugar, se resalta la certificación que proporciona Fenalco Solidario, esta se ha convertido en una iniciativa por la cual optan hoteles de distintos tamaños, claro está sin que exista la obligatoriedad de emitir informes de RSE y más que todo ajustándose a cartas de principios y diagnósticos, elementos que por sí solos no aseguran una preocupación por la sociedad y por lo tanto una articulación con los diversos miembros del tejido social.

Igualmente, otra certificación que se viene desarrollando impulsada esencialmente por la normatividad nacional e internacional con la finalidad de prevenir el turismo sexual infantil es The Code -The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism-. Esta certificación se ha convertido en una distinción a la que acceden los hoteles con la finalidad de mostrar un comportamiento ético por medio del establecimiento de una política en relación con el tema, capacitación de los colaboradores, inclusión de cláusulas en los contratos con los proveedores, ofrecimiento de información a los huéspedes y presentación de un informe anual describiendo la implementación de estas acciones (Fundación Renacer, 2015). Cabe mencionar, dichos elementos se encuentran incorporados en la asunción ética de la RSE, sin embargo, dista de una aproximación completa que se podría desarrollar a partir del radical humanismo.

### **3. METODOLOGÍA:**

La investigación primordialmente se desarrolló mediante la metodología cualitativa, ya que se buscó la aproximación de forma inductiva al conocimiento de los distintos actores sociales y lo que afirmaban a partir de sus discursos y prácticas. Adicionalmente, esta visión de índole comprensiva-interpretativa se profundizó mediante el análisis socio crítico con el propósito de allegar un conocimiento que clarificara los conceptos y prácticas de la realidad en el sector. Además, el

trabajo premió el análisis de las interpretaciones que se generarán a los discursos de cada uno de los actores sociales, es decir, la comprensión de los elementos contextuales, ideológicos y culturales que defiende cada actor en la realidad social y la forma en que se relaciona con los discursos dominantes (Manzano, 2005).

Para el desarrollo de la investigación se empleó como método el estudio de caso y como técnica de recolección de información la entrevista, buscando comprender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y aproximarse a los significados de sus experiencias (Álvarez & Jurgenson, 2003). Así mismo, el análisis de los datos se efectuó mediante la técnica de análisis del discurso, profundizando en los términos, expresiones, metáforas y la organización misma de los textos que emitió cada uno de los actores analizados.

Adicionalmente, en el caso de la investigación se tuvo en cuenta la participación de organismos reguladores de la RSE como GRI, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia - Cotelco- y un consultor experto, ello con la finalidad de efectuar una aproximación holística al objeto de estudio y conocer sus conceptualizaciones acerca del tema. Cabe resaltar, infortunadamente en este apartado no se incluye la intervención del Viceministerio de Turismo teniendo en cuenta que no respondió la invitación formulada durante el año 2015 para el desarrollo de esta investigación, sin embargo, se debe resaltar la importancia de este organismo ya que es en últimas quien concerta, ejecuta y evalúa las políticas públicas en la hotelería del país, y cuyo papel ha sido determinante en la reforma de la ley de turismo, las transformaciones acerca de la obligatoriedad de la NTS-TS 002 y la actualización de normas técnicas para el sector.

#### **4. RESULTADOS.**

A partir de las entrevistas realizadas se concluyó que los organismos reguladores no asumen una definición clara en relación con el concepto de RSE, sin embargo, los tres lo asemejan al concepto de sostenibilidad, ello sin duda alguna explica que los hoteles asuman de una forma más clara esta noción y no propiamente la RSE. Para la conceptualización de estas definiciones GRI utiliza nociones provenientes de normatividad internacional como la ISO, ello buscando mayores posibilidades de posicionar un discurso homogéneo en las empresas a nivel internacional. Igualmente, Cotelco refiere la sostenibilidad a través de significaciones internacionales provenientes de organismos como la OMT, claro está vinculando la perspectiva de calidad a partir de las normas técnicas sectoriales, de tal manera que se asocian este tipo de

prácticas con la consecución de una mayor efectividad en la gestión de la empresa.

El énfasis de los entrevistados en relación con los impactos de la RSE se circunscribe en la perspectiva teórica instrumental de la RSE sustentando la realización de ciertas acciones que contribuyan a la diferenciación. Esto se argumenta en los beneficios que se le atribuye a la ejecución de acciones socialmente responsables resaltando entre otras:

Una mayor inserción en el mercado internacional para el país y una contribución determinante a la competitividad del mismo (GRI), a la vez que desde la perspectiva del hotel se reducirían costos de operación y la posibilidad de acceder a segmentos de mercado especializados (Cotelco). En este punto se puede concluir que si bien GRI posee una visión internacional y Cotelco una local, ambas ópticas coinciden en la funcionalidad de la RSE, derivado de lo anterior no se consolidan en los discursos de estos organismos elementos proclives al desarrollo de una RSE radical humanista.

En cuanto a iniciativas reguladoras GRI desconoce la existencia en la actualidad de dichos elementos en el sector, lo cual evidencia dificultades de comunicación por parte de los organismos reguladores especializados en la hotelería. En contravía de ello el consultor y Cotelco resaltan la existencia de la norma técnica sectorial NTS-TS 002. A su vez, en el discurso de Cotelco se resalta la baja adopción de la norma técnica, argumentado por la ausencia de promoción de los hoteles que actualmente se encuentran certificados en esta iniciativa, coincidiendo nuevamente con una mirada instrumental de la RSE, especialmente justificando cualquier acción social con miras al mejoramiento de la imagen de la empresa. Por otro lado, Cotelco resalta que la nueva versión de la norma tiene unas condiciones menos exigentes para los hoteles colombianos y está más adaptada al entorno del país, sin embargo, esto podría verse reflejado en la disminución de acciones en el aspecto ambiental que efectúan los hoteles, toda vez que la nueva versión no incluye indicadores claros de medición en este tema y deja de lado la posibilidad de obtener el sello ambiental a través de la certificación.

En relación con los actores sociales inmersos en la aplicación de la norma para Cotelco existe la necesidad de vincular sin diferenciación a todos los miembros de la cadena, resaltando particularmente la relevancia del colaborador por la necesidad de una conciencia y compromiso constante en el hotel. No obstante, la NTS-TS002 tal como se mencionó previamente no incluye el relacionamiento con actores sociales tan relevantes como la comunidad, dejando de lado los posibles impactos que se generan sobre este colectivo.

Finalmente, en términos de regulación de RSE hotelera también juega un rol determinante el CEMT, el cual de forma

concluyente ha incidido en la normatividad local sobre las prácticas actuales y ha logrado interiorizar el discurso en el organismo gremial del sector. Además, llama la atención como las directrices inmersas en el discurso del Código se tornan referentes mientras que, GRI el cual se considera de incidencia internacional en RSE paradójicamente en la hotelería no ha sido muy importante.

## 5. CONCLUSIONES.

Hoy por hoy la hotelería se considera como un fenómeno social que por su gran dinamismo merece un esfuerzo determinante en su estudio y en el desarrollo de elementos administrativos que logren trascender su interpretación positivista, posicionándose así en la aplicación de postulados administrativos críticos que mejoren el impacto en el relacionamiento con los actores sociales y su entorno, a la vez que propicien el desarrollo antagónico al modelo turístico imperante, es decir, al turismo de masas.

Igualmente, la RSE se manifiesta en la aplicación de iniciativas reguladoras, sin embargo, en la hotelería aún es muy vago este comportamiento, en contravía de lo que acontece en otras actividades económicas desde el ámbito internacional. Llama la atención como iniciativas reguladoras como GRI y el CEMT pretenden homogenizar las prácticas actuales en RSE y que a través de la NTS-TS 002 han buscado posicionar una mirada instrumental al sector. No obstante, en comparación con los estándares internacionales de RSE plasmados en la Guía, la Norma no cumple la totalidad y profundidad de elementos que deberían caracterizar el desarrollo de prácticas socialmente responsables en los hoteles del país.

Teniendo en cuenta lo anterior, se manifiesta la necesidad que se originen nuevas iniciativas que más que homogenizar interioricen los discursos de los diversos actores convirtiendo a los hoteles en agentes de deberes con la sociedad y enfáticamente con el ambiente, rescatando la singularidad de cada hotel y en búsqueda de solventar los graves impactos que ocasiona. Dichos elementos tenderán a un mayor acercamiento a la realidad en la medida en que estén precedidos de una mayor movilización de la sociedad en este sentido y por ende se vinculen a una RSE hotelera de corte radical humanista, incluyendo a su vez elementos de la gestión interna del hotel como la búsqueda de trabajo en equipo; el respeto por los derechos humanos y la libertad de organización sindical; la toma de decisiones compartida y una profunda admiración que se exteriorice en acciones concretas de defensa del ambiente.

## 6. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

- AKTOUF, O. (2001): *La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones*. Cali: Univalle.
- ALDANA, M. (2014, julio-diciembre): “Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS TS 002” *Teoría y praxis investigativa*, 9, págs.36-49.
- ÁLVAREZ, J. & JURGENSON, G. (2003): *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México D.F.: Paidós.
- AYUSO, S. (2003): *Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español*. (Tesis inédita de doctorado). Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España.
- CHANLAT, J. (1998): *Ciencias sociales y administración*. Medellín: Universidad Eafit.
- COLOMBIA, ICONTEC, Ministerio de Comercio Industria y Turismo & Universidad Externado de Colombia. (2006). *Norma Técnica Sectorial 002 de Requisitos de Sostenibilidad para los Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje*.
- COLOMBIA, ICONTEC, Ministerio de Comercio Industria y Turismo & Universidad Externado de Colombia. (2015). *Norma Técnica Sectorial 002 de Requisitos de Sostenibilidad para los Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje primera actualización*.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (DANE). *Cuenta satélite de turismo*. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-economicas-cuenta-satelite-de-turismo-cst>
- FENALCO SOLIDARIO (2015). *Programas Asociados a Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de <http://www.parse.com.co/index.php/aliados/2-uncategorised/84-fenalco>
- FUNDACIÓN RENACER (2015). *The Code*. Recuperado de <https://fundacionrenacer.org/?p=165>
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2011). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad Versión 3.1*. Países Bajos: GRI.
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4*. Países Bajos: GRI.



- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2015). *Sustainability Disclosure Database*. Recuperado de <http://database.globalreporting.org/search>
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4*. Países Bajos: GRI.
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2015). *Sustainability Disclosure Database*. Recuperado de <http://database.globalreporting.org/search>
- GÓMEZ, M. (2010): “La gestión y la información sobre la responsabilidad social empresarial de las pymes: la necesidad de diferenciación” *Contaduría Universidad de Antioquia*, 56, págs.15-40.
- GÓMEZ, S. (2008): “Repensar en el turismo: ante la irresistible tentación de lo pragmático y lo empírico” *Estudios y perspectivas en turismo*, 9, págs.120-134.
- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO (IDT). (2014). *Inventario de establecimientos de alojamiento y hospedaje Bogotá*. Recuperado de [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/publicacion\\_inventario\\_alojamiento.pdf](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/publicacion_inventario_alojamiento.pdf)
- KPMG. (2013). *The KPMG Survey of Corporate Responsibility Reporting 2013*. Países Bajos: Kpmg
- MANZANO, V. (2005): *Introducción al análisis de discurso*. Recuperado de <http://www.aloj.us.es/vmanzano/docencia/metodos/discursos.pdf>
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU). (2010). *Aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado de [http://americas.unwto.org/sites/all/files/pdf/punto\\_7a.pdf](http://americas.unwto.org/sites/all/files/pdf/punto_7a.pdf)
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU). (2010). *Objetivos de Desarrollo del Milenio. Avances en la sostenibilidad ambiental en América Latina y el Caribe*. Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2935/S0900696\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2935/S0900696_es.pdf?sequence=1)
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU). (2015). *Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <http://www.worldbank.org/depweb/beyond/beyondsp/chapter1.html>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT). (1999). *El Código Ético Mundial para el Turismo*. Santiago de Chile: OMT.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT). (2009). *Colombia de Nuevo en el mapa turismo mundial*. Recuperado de

- <http://www.citur.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=TJ-ny0YgosQ%3D&tabid=75>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT). (2015). *Acerca de la OMT*. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT). (2015). *Travel & Tourism Economic Impact 2015 Colombia*. Recuperado de <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/colombia2015.pdf>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT). (2015). *Travel & Tourism Economic Impact 2015 World*. Recuperado de <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/regional%202015/world2015.pdf>
- TÉLLEZ, C. (2015): *Aproximación a la Responsabilidad Social Empresarial Hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa*. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- WEISS, A. (1994): *La empresa colombiana entre la tecnocracia y la participación. Del taylorismo a la calidad total*. Bogotá: Universidad Nacional