





**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
EN EL SECTOR TURÍSTICO**

ANÁLISIS INTEGRADO DEL  
CONOCIMIENTO, LA APLICACIÓN  
Y LA COMUNICACIÓN

DAVID DANIEL PEÑA MIRANDA

Peña Miranda, David Daniel

Responsabilidad social empresarial en el sector turístico / David Daniel Peña Miranda.

-- 1a. ed. -- Bogotá : Ecoe Ediciones : Universidad del Magdalena, 2019.

189 p. -- (Ciencias empresariales. Administración)

“Incluye: Estudio pionero a nivel nacional de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico y hotelero de la región del Caribe. Marco científico-teórico completo y aplicación eficaz de la RSE al mundo empresarial. Propuesta de un modelo de análisis innovador de la RSE y dos modelos complementarios de gestión”. -- Incluye datos biográficos del autor. -- Contiene bibliografía.

ISBN 978-958-771-721-1 -- 978-958-771-722-8 (e-book)

1. Responsabilidad social de los negocios I. Título II. Serie

CDD: 658.408 ed. 23

CO-BoBN- a1038516

---



**Colección:** Ciencias empresariales

**Área:** Administración

ECOE  
EDICIONES

  
**Editorial**  
•UNIMAGDALENA•

► David Daniel Peña Miranda

© Ecoe Ediciones Limitada

e-mail: [info@ecoeediciones.com](mailto:info@ecoeediciones.com)

[www.ecoeediciones.com](http://www.ecoeediciones.com)

Carrera 19 # 63C 32, Tel.: 248 14 49

Bogotá, Colombia

© Universidad del Magdalena

[www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co)

Carrera 32 # 22-08 San Pedro

Alejandro.

Santa Marta - Colombia

**Primera edición:** Bogotá, junio de 2019

**ISBN:** 978-958-771-721-1

**e-ISBN:** 978-958-771-722-8

Dirección editorial: Angélica García Reyes

Diagramación: Alfonso Álvarez Mora

Carátula: Wilson Marulanda Muñoz

Impresión: Image Printing

Carrera 27 # 76 - 38

*Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio  
sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.*

---

## **Nota del autor**

Esta investigación fue realizada por David Daniel Peña Miranda, docente del Programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia.



Dedico este libro a Dios, a mi familia, a mis amigos/as más cercanos y a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron sinceramente y con cariño a su realización.





# CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>XIII</b>
<b>CAPÍTULO 1. EL CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b> .....	<b>1</b>
1.1. Origen y evolución del concepto .....	1
Período incipiente de la RSE: 1776 – 1900 .....	6
Período filantrópico de la RSE: 1900 – 1950 .....	6
Período filosófico/básico de la RSE: 1950 – 1970 .....	7
Período táctico de la RSE: 1970 – 1990.....	8
Período estratégico de la RSE: 1990 – 1999.....	10
Período de la contribución de la RSE al desarrollo sostenible: 2000 – hoy.....	11
1.2. Aproximación conceptual de la RSE .....	19
1.3. Aporte al constructo de la RSE. Una propuesta de definición .....	38

<b>CAPÍTULO 2. LA APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>	<b>47</b>
2.1. Justificación para la acción .....	48
2.2. La RSE en el mundo, en América Latina y en Colombia. Diversas interpretaciones.....	51
2.3. La práctica de la RSE. Principales aportaciones .....	65
2.4. La RSE aplicada al sector turístico y hotelero .....	74
<b>CAPÍTULO 3. LA COMUNICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>	<b>85</b>
3.1. Rendición de cuentas. Conceptualización, iniciativas, instrumentos y aportaciones .....	85
3.2. Evolución de los informes de RSE .....	97
3.3. Los informes de RSE en el sector turístico y hotelero.....	104
<b>CAPÍTULO 4. CAC-RSE. ANÁLISIS INTEGRADO DEL CONOCIMIENTO, LA APLICACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO .....</b>	<b>109</b>
4.1. Fundamentación .....	110
4.2. Caso práctico del análisis CAC-RSE en las empresas turísticas de alojamiento de la región Caribe colombiana.....	119
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES GENERALES.....</b>	<b>143</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>153</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.	Relación histórica entre la empresa y la sociedad.....	86
FIGURA 2.	Desarrollo sostenible, RSE y <i>accountability</i> .....	87
FIGURA 3.	Proceso de <i>accountability</i> .....	89
FIGURA 4.	Funcionamiento del proceso de <i>accountability</i> .....	89
FIGURA 5.	Etapas en los informes de sostenibilidad.....	100
FIGURA 6.	Modelos normativos para el <i>reporting</i> de RSE en Europa.....	101
FIGURA 7.	CAC-RSE. Análisis integrado del <i>conocimiento</i> , la <i>aplicación</i> y la <i>comunicación</i> de la RSE.....	110
FIGURA 8.	Distribución ciudades de los hoteles.....	122
FIGURA 9.	Modelo causal del <i>conocimiento</i> , la <i>aplicación</i> y la <i>comunicación</i> de la RSE propuesto inicialmente.....	127
FIGURA 10.	Modelo causal del <i>conocimiento</i> , la <i>aplicación</i> y la <i>comunicación</i> de la RSE definitivo.....	131
FIGURA 11.	El Triángulo de la RSE: las 3 P .....	149

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b>	60 definiciones de RSE propuestas por académicos .....	24
<b>TABLA 2.</b>	40 definiciones de RSE propuestas por organizaciones internacionales, empresariales y de la sociedad civil .....	32
<b>TABLA 3.</b>	Teorías científicas de la RSE.....	69
<b>TABLA 4.</b>	Clasificación de empresas según sus prácticas de RSE.....	72
<b>TABLA 5.</b>	Líneas de investigación de RSE sector hotelero 2004-2014 .....	82
<b>TABLA 6.</b>	Principales iniciativas e instrumentos para la práctica del <i>accountability</i> .....	92
<b>TABLA 7.</b>	Estudios que muestran una taxonomía de actividades de RSE .....	113
<b>TABLA 8.</b>	Clasificación de actividades de RSE por dimensión .....	114
<b>TABLA 9.</b>	Motivaciones y obstáculos para la implementación de la RSE .....	116
<b>TABLA 10.</b>	Población versus muestra .....	121
<b>TABLA 11.</b>	Hoteles del estudio .....	121
<b>TABLA 12.</b>	Estructura del cuestionario .....	122
<b>TABLA 13.</b>	Tasa de respuesta de los/as directores/as hoteleros/as del estudio.....	123
<b>TABLA 14.</b>	Hipótesis planteadas en el estudio.....	127
<b>TABLA 15.</b>	Descripción de las variables del modelo .....	129
<b>TABLA 16.</b>	Cargas (loadings) de los ítems finalmente utilizados .....	132
<b>TABLA 17.</b>	Fiabilidad y validez convergente de los constructos utilizados.....	134
<b>TABLA 18.</b>	Cargas cruzadas ( <i>cross-loading</i> ) de los ítems utilizados.....	135
<b>TABLA 19.</b>	Matriz de correlaciones y raíz cuadrada de AVE .....	137
<b>TABLA 20.</b>	Coefficientes de regresión estandarizados ( <i>path coefficients</i> ) y desviaciones .....	138
<b>TABLA 21.</b>	Test de Stone-Geisser .....	140

# INTRODUCCIÓN

*“Nuestra sociedad, en la que reina un urgente deseo de riquezas y lujos, no entiende el valor de la ciencia. No se da cuenta de que la ciencia es una de las partes más preciosas de su patrimonio moral. Ni ha asumido de modo suficiente, el hecho de que la ciencia está en la base de todo el progreso que aligera la carga de la vida y disminuye su sufrimiento”.*

Marie Curie.

No cabe duda de la importancia que tiene el sector empresarial para el desarrollo conjunto de la sociedad actual. El desempeño económico evidenciado mediante la facturación de algunas grandes empresas, ha venido aumentando notablemente a lo largo del tiempo, hasta el punto de superar el Producto Interno Bruto (PIB) de muchos Estados. El Global Justice Now, anteriormente conocido como el Movimiento de Desarrollo Mundial (WDM por sus siglas en inglés), comparte esta realidad, al asegurar en 2016 que 69 de las 100 mayores entidades económicas del mundo son corporaciones o empresas multinacionales (en adelante ETN – Empresas Transnacionales) y de estas, las 10 ETN más grandes tienen unos ingresos combinados mayores que el total de los 180 países más pobres del planeta. Es claro que este escenario no ha cambiado mucho hoy en día.

Por otra parte, Glattfelder y Battiston (2009) y Vitali, Glattfelder & Battiston (2011), citados en Peña, Guevara & Fraiz (2016a), son investigadores pertenecientes a un grupo prestigioso de teóricos de sistemas complejos de la Escuela Politécnica Federal (ETH) de Zúrich (Suiza) que han estudiado de una manera exhaustiva las redes de control y el poder de las empresas a nivel mundial, llegando a una conclusión determinante: 147 ETN controlan alrededor del 40% de la riqueza mundial. Estos resultados dejan en evidencia el enorme poder e influencia que

tiene el sector empresarial sobre uno de los activos más importantes para la generación de bienestar, la riqueza.

En relación al estudio del 2009, es importante resaltar que “va más allá de la ideología para identificar empíricamente una red de poder en las empresas, ya que combinan las matemáticas utilizadas para modelar sistemas naturales con datos corporativos exhaustivos para catalogar la propiedad entre las corporaciones transnacionales del mundo” (Peña & Serra, 2013, p.102). Por su parte, del estudio del 2011, se destaca también el hecho de que ningún otro trabajo había incluido una base de datos tan robusta; en concreto, analizaron la información de 37 millones de compañías e inversionistas de todo el mundo, lo que les permitió identificar 43.060 ETN y sus respectivas propiedades de acciones vinculantes, proponiendo un modelo explicativo del control de compañías mediante redes de propiedad de acciones. Un dato interesante del modelo es que logra combinar los ingresos operativos de cada una de las empresas para luego hacer una representación de toda la estructura de su poder económico global.

Así las cosas, “es sensato y prioritario que este poder empresarial sea utilizado para contribuir de una manera más eficaz al bienestar de la sociedad y, en última instancia, a la construcción de un mundo más justo y equitativo para todos” (Peña & Serra, 2013, p.102), y en este sentido, De la Cuesta (2004) plantea que dentro del libre juego del mercado son necesarias unas normas mínimas de conducta empresarial, para poder mitigar o minimizar los evidentes impactos medioambientales y sociales que generan sus actividades. Lamentablemente, hay que decir que dicha conducta empresarial no ha sido la esperada y que sus actuaciones han estado caracterizadas por la ausencia de valores éticos y morales de sus dirigentes (ver estudios de Kliksberg, 2011; Stets & Carter, 2012; y Alwyn & Kiyoteru, 2012), generando un pasivo incalculable para la sociedad e impactos negativos para el bienestar, como la crisis económica - financiera iniciada en el 2008, la cual produjo muchas afectaciones tanto a países desarrollados, como a países en vía de desarrollo.

Tal como lo argumentan Peña & Serra (2013): “los diferentes momentos de crisis económica, ambiental, social y de valores que el mundo ha venido experimentado a lo largo de la historia han puesto en una encrucijada a aquellas organizaciones que buscan exclusivamente la maximización del beneficio para el accionista” (p.102). En este sentido, es urgente y necesario hacer una disrupción en los modelos tradicionales de gestión empresarial, proponiendo un enfoque que centre su atención en todos los grupos de interés (en adelante *stakeholders*) de la organización, hasta el punto de convertirlos en la esencia de la estrategia empresarial. Para el autor de la presente obra, la *Responsabilidad Social Empresarial* (en adelante RSE) se convierte en el vehículo más adecuado para lograr este objetivo.

El sector empresarial es la principal fuente de generación de empleo y de inversión. Aporta una contribución significativa de impuestos y beneficios intangibles cruciales para el desarrollo, como son la apertura de ideas, la innovación, la generación de oportunidades y el empoderamiento de la gente; de igual manera, un vibrante sector privado realizando inversiones, creando trabajo y mejorando la productividad, promueve el crecimiento y expansión de oportunidades para las personas de bajos recursos (*International Finance Corporation – IFC*, 2011). No obstante, aún tiene una enorme deuda con el desarrollo de la sociedad y en este sentido se hace necesario un compromiso mayor en los temas de RSE.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD en su informe de 2018 asegura que pese a los progresos logrados en materia de desarrollo humano, las privaciones humanas se mantienen en todos los países en materia de salud, educación o nivel de vida, criterios que componen la pobreza multidimensional. Así mismo, la desigualdad sigue siendo un tema que requiere de una solución urgente, sobre todo en el tema de los ingresos. Un par de informes de Oxfam International en 2017 y 2018 corroboran este hecho, destacando los siguientes tres datos: i) desde el 2015, el 1% de la población más rica posee más riqueza que el resto del planeta; ii) ocho personas en el mundo poseen la misma cantidad de riqueza que la mitad más pobre de la humanidad; iii) el 82% de toda la riqueza creada en el 2017 fue al 1% del top de la población con mayores ingresos, mientras que el 50% inferior del rango de menores ingresos no vio aumento en absoluto.

En este tema, es inevitable mencionar a Thomas Piketty, profesor de la Escuela de Economía de París quien, con su libro *El Capital del Siglo XXI* (publicado originalmente en francés en 2013 y luego traducido al inglés y al español en 2014), puso el tema de la desigualdad en el centro del debate económico mundial. En síntesis, estudia cómo se ha originado la concentración de la riqueza y su distribución en 250 años, demostrando que cuando la tasa de acumulación de capital crece más rápido que la economía, la desigualdad aumenta. En efecto, durante el período del estudio, el rendimiento del capital ha sido superior a la tasa de crecimiento de la economía, cuestión que estimula la concentración de la riqueza y agrava el problema de la desigualdad. Ha habido entonces una concentración constante del aumento de la riqueza que no se autorregula, al tiempo que ha aumentado la desigualdad económica, por lo que el autor plantea establecer políticas fiscales de alcance global como los impuestos a la riqueza y a la herencia, medidas que ayudarían a moderar dicha disparidad.

Por su parte, los escenarios caóticos evidenciados a lo largo de la historia en relación a lo que ha venido aconteciendo entre el binomio empresa-sociedad, permiten recordar una interesante reflexión del científico más distinguido del siglo XX, Albert Einstein (1879-1955) publicada en el trabajo de Seelig (1954), quién fue su primer biógrafo, y que hace referencia a que no se pueden resolver los