



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL HOTELERA: ESTUDIO DE CASO EN LAS UNIVERSIDADES COLOMBIANAS¹

Carlos Arturo Téllez Bedoya²

Carolina Téllez Bedoya³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Carlos Arturo Téllez Bedoya y Carolina Téllez Bedoya (2017): "Responsabilidad social empresarial hotelera: estudio de caso en las universidades colombianas", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (abril 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/hotel.html>

RESUMEN

Este estudio pretende mediante la metodología cualitativa y específicamente el método de estudio de caso, comprender las conceptualizaciones y prácticas de RSE hotelera que desarrollan las universidades del país que ofertan programas de administración turística y hotelera. Estos elementos son relevantes teniendo en cuenta que las universidades son en últimas quienes generan conocimiento orientado a las necesidades de los futuros profesionales, las organizaciones y la sociedad en su conjunto, y por ende, son responsables en la divulgación e interiorización que se efectúa de estas nociones teóricas. Por otro lado, la investigación propuesta es pionera en el sector, con lo cual a futuro se podrán realizar estudios posteriores que incorporan esta perspectiva metodológica y que contribuyan en sitios geográficos diferentes a esclarecer la estructuración del tejido social del sector, a la vez que se aporta a la solución de la crisis epistémica de la administración turística por medio de la reflexión decantada de postulados alternativos como los propuestos por la Escuela de Montreal, a partir de la óptica radical humanista.

PALABRAS CLAVES

Responsabilidad Social Empresarial, Centros de enseñanza superior y de investigación, Sostenibilidad, Turismo, Hotel.

ABSTRACT

This study aims using qualitative methodology and as method the case of study knowing the conceptualizations and practices in hospitality CSR that use universities in Colombia, specially careers in

¹ El presente artículo se origina en gran medida en el desarrollo de la investigación efectuada para optar al título de Magister en Administración, de la Universidad Nacional de Colombia, titulado Aproximación a la responsabilidad social empresarial hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa. Disponible en <http://www.bdigital.unal.edu.co/50805/1/1032366176.2015.pdf>

² 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. Correo electrónico: carlosarturo156@hotmail.com

³ Psicóloga, Corporación Universitaria Iberoamericana. Especialista en Salud Ocupacional, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Master en Habilidades Directivas, Instituto Eurotechnology. Docente investigadora. Correo electrónico: caolinatellezbedoya@gmail.com

tourism and hospitality administration. This kind of topics are important because the universities produces knowledge giving guide to future professionals, organizations and the society, so, they are responsible about dissemination and internalization that is made of these theoretical notions. Noteworthy, this investigation is pioneer in hospitality CSR and in the future, this can help to new studies that use this methodologic perspective and helps to other countries for identify this theoretical issues. At the same time, this article give answer to epistemic crisis of tourism administration think over alternatives management as the propose of Montreal University -HEC-.

KEY WORDS

Corporate Social Responsibility, Higher education and research, Sustainability, Tourism, Hospitality.

INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores que representa mayor dinamismo en la actualidad. Tal es así que a nivel internacional 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). Dicha tendencia se ejemplifica con claridad en el caso colombiano, donde para el año 2014 este sector obtuvo una participación del 5,9% del PIB y creó el 6,1% de empleos (Téllez, 2015). 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).

La conceptualización de turismo sostenible se ha llevado a la práctica sin que exista claridad en relación con lo que significa en sí esta noción y, por ende, ha conllevado cierta ambigüedad en el abordaje conceptual y práctico de lo que es la RSE hotelera. Cabe mencionar, el concepto de turismo sostenible se origina en la incorporación de la Organización Mundial de Turismo a los Objetivos de Desarrollo del Milenio y se asemeja al concepto de sostenibilidad. Para Ayuso (2003) en la actualidad “no hay una única definición de sostenibilidad ni un único enfoque valido, ya que la polivalencia de la idea de la sostenibilidad imposibilita encontrar un concepto aceptado por todos los actores sociales en todos los contextos diferentes” (p.1). Por otro lado, León (2007) manifiesta que la sostenibilidad se juega en la ambigüedad de su definición y en la relativa dificultad de su cuantificación o cualificación. “De forma similar a los conceptos de libertad, igualdad o solidaridad, la sostenibilidad tanto describe cómo califica la realidad, y no sólo explica el ser de las cosas sino su deber ser” (Ayuso, 2003, p.1).

Así mismo, el concepto de turismo sostenible posee una significación semejante que la sostenibilidad. Ayuso plantea que fue (2003) originado en los años 80 como oposición al turismo de masas, este último surgido a raíz de la racionalización del trabajo a inicios del siglo XIX y la idea que salir de vacaciones es bueno, a su vez se le crítica por su desarrollo a gran escala y los impactos económicos, sociales, culturales y ambientales negativos (Acerenza, 2012). Es de resaltar, en el desarrollo práctico el turismo sostenible se ha integrado en el discurso de los organismos reguladores de la actividad turística en el marco internacional y nacional produciendo un mayor enfoque hacia los impactos económicos de la hotelería y por ende, dejando de lado los demás enfoques que hacen parte de la integralidad que significa ser socialmente responsable, a la vez que representa en mayor grado la propuesta teórica instrumental de la RSE.

Por otro lado, las reflexiones teóricas acerca del gap existente entre el turismo sostenible y la RSE se han desarrollado esporádicamente en la academia. Esto sin lugar a duda ha creado la necesidad de indagar con mayor profundidad estas nociones, más aún porque infortunadamente desde las universidades ha existido un rol pasivo frente a la proposición de acciones de responsabilidad social que pueden desarrollar los hoteles. Particularmente la academia es responsable de la formación de los administradores turísticos, las conceptualizaciones teóricas y los debates que interiorizan las organizaciones y la sociedad misma, por ende, allí se origina cierta ambigüedad existente en los hoteles, profundizando la crisis epistémica en la administración turística y por ende en su objeto de estudio, los

hoteles. Lo anterior muestra que en el turismo ha prevalecido la visión positivista caracterizada por el énfasis en lo funcional y pragmático, ya que se entiende como una actividad dedicada a la generación de ganancias que se sustenta en el estudio y análisis de las diversas formas en que se manifiesta (Castillo, 2008, citado por Téllez, 2015).

Ahora pues, tradicionalmente la administración turística y particularmente la mayoría de investigaciones que abordan esta temática “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, 2005, p.123).

A partir de ello, la crisis epistémica se percibe incluso en las nociones conceptuales que pretenden abordar estos conceptos a nivel nacional e internacional. Particularmente, en el ámbito nacional, el sector gubernamental ha acogido de acuerdo a la Ley 300 (1996) la definición de hotelería como “el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje” (p.31). Dicha concepción riñe con una visión holística del término al simplificar al máximo el concepto y deja de lado la comprensión como fenómeno social, que involucra de forma decisiva la heterogeneidad de actores sociales y su entorno.

En el sentido anterior hoy por hoy hablar teóricamente del estudio de los hoteles se torna complejo y ambiguo, más aún cuando el concepto se torna pragmático destacando en su aplicación referentes del enfoque administrativo hegemónico. Aunado a lo anterior, a pesar de la limitada conceptualización de investigaciones académicas que profundicen en el tema en el país, 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 significa el ingreso de un importante número de cadenas internacionales, en coherencia con la aplicación del enfoque administrativo hegemónico y derivado del modelo económico imperante. No obstante, teniendo en cuenta el rol definitivo que significan las universidades como centros de pensamiento, profundización e investigación en el tratamiento de la RSE hotelera, a continuación, se presenta una aproximación cualitativa en relación con los estudios que han surgido sobre el tema y las conceptualizaciones y prácticas que en la actualidad se están llevando a cabo en Colombia.

ESTADO DEL ARTE

El sector hotelero tal como se ha detallado hoy por hoy está en plena reestructuración económica, política, social y cultural, producto de ello aspectos como la regulación aún no se han evaluado de forma concienzuda. A su vez, los avances investigativos que desde universidades se han efectuado sobre la RSE hotelera, que sin lugar a duda cumplen con el objetivo de formación de profesionales orientados en competencias hacia el mejoramiento del sector, hasta la fecha en el país no se habían consolidado, bajo lo cual el producto de este trabajo se torna novedoso y a continuación presenta el decantado de reflexiones interiorizadas sobre el tema a partir del análisis bibliográfico.

En primer lugar, es necesario mencionar que en la literatura académica a nivel nacional e internacional la hotelería es considerada una actividad contradictoria en medio de la globalización, por un lado promete mejorar la situación laboral y el desarrollo económico de los países, especialmente en los receptores de turistas, pero por otro es causante de diversos impactos (Kate, Tourism Watch & Acsud, 2006, citado por Peña & Sierra, 2014), a continuación se ilustra en la tabla 1 algunos de ellos.

Tabla 1: Balance de impactos de la actividad hotelera

	IMPACTOS POSITIVOS	IMPACTOS NEGATIVOS
ENFOQUE ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento del empleo. ✓ Disminución de la migración de la población local a otros territorios. ✓ Atracción de inversión extranjera. ✓ Generación de negocios conexos a la actividad hotelera. ✓ Mejoramiento de las vías de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de brechas socioeconómicas en la población. ✓ Aparición de inflación. ✓ Transferencia de utilidades al extranjero. ✓ Acumulación del capital en un bajo porcentaje de la población. ✓ Dependencia de una actividad que desplaza el avance en otros sectores, los cuales a su vez representan mayores posibilidades de crecimiento y desarrollo económico.
ENFOQUE CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación y aprovechamiento de atractivos que pueden disfrutar los turistas y la comunidad local. ✓ Mayor preocupación por la preservación de la infraestructura histórica de alto valor. ✓ Estimulación de las prácticas artísticas del lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pérdida de valores culturales en la comunidad local y asunción de imaginarios colectivos derivados del extranjero. ✓ Cambio de hábitos por parte de la población local. ✓ Transformación de la arquitectura local. ✓ Generación y reafirmación de estereotipos que homogenizan las conceptualizaciones y acciones de la sociedad. ✓ Incremento del consumismo.
ENFOQUE SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vinculación de colaboradores sin discriminar su género o grado de educación. ✓ Incremento de tolerancia por parte de la comunidad local ante la diversidad. ✓ Reducción de la discriminación. ✓ Incremento en la educación y el bilingüismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desplazamiento de la comunidad para ampliar el comercio alrededor del hotel. ✓ Incremento de la prostitución y la inseguridad. ✓ Vulneración de los derechos de la comunidad local. ✓ Mayor distanciamiento estructural entre los diversos niveles socioeconómicos. ✓ Conflictos por cambios de valores entre los individuos y sus familias. ✓ Incidencia en formación netamente operativa para acciones específicas del hotel y no de profesionales con amplia racionalidad crítica para la sociedad.
ENFOQUE AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor concientización de la comunidad acerca de los efectos de las prácticas nocivas hacia el medio ambiente. ✓ Fortalecimiento o creación de zonas protegidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consumo desmedido de recursos no renovables. ✓ Exterminio de ecosistemas. ✓ Disminución de la biodiversidad. ✓ Aumento del riesgo de incendios, erosión, salinización y compactación de suelos.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento de la contaminación. ✓ Incremento del ruido. ✓ Incremento de la huella ecológica, sin acciones concretas para su recuperación.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia a partir de Ayuso (2003), Peña & Sierra (2012).

En relación con los impactos económicos los hoteles generan costos para el destino turístico,

aumentando la inflación, la estacionalidad, el incremento de empleos inestables, fugas de capital, la susceptibilidad a los cambios de modas, fluctuaciones económicas, el desarrollo económico desequilibrado y la dependencia de extraños (...) En cuanto a beneficios económicos se da lugar a la generación de puestos de trabajo, incremento de divisas, desarrollo del turismo a partir de la infraestructura existente e incremento en la utilización de productos locales. (Peña & Sierra, 2012, p.1462)

Entre los impactos socioculturales negativos asociados a esta actividad se considera la

creación de conflictos socioculturales, generación de estereotipos, aumento de xenofobia, contaminación social, comercialización de la comunidad, su cultura, arte y religión, amenaza a la estructura familiar, contribución a la prostitución, el incremento en índices de criminalidad y la producción de conflictos en la comunidad residente. (Peña & Sierra, 2012, p.1462)

En contravía de lo anterior los beneficios en este ámbito se conceptúan en “la promoción del entendimiento entre las naciones, la reducción de las barreras idiomáticas, socioculturales, étnicas, raciales, políticas y religiosas, la promoción de puntos de vista globales y un sentimiento de ciudadanos del mundo” (Peña & Sierra, 2012, p.1463).

En cuanto a impactos ambientales “Lluill (2001) sugiere que la clasificación se debe efectuar desde el punto de vista del consumo de inputs y la generación de outputs (...) Los primeros relacionados con la fase de construcción (...) funcionamiento operativo y los generados por las actividades que realizan los turistas” (Peña & Sierra, 2012, p.1463). En la fase de construcción de los hoteles los principales impactos están dirigidos al consumo de recursos naturales, consumo de territorio, la contaminación arquitectónica y la sustitución de usos tradicionales del suelo. Como impactos positivos en esta fase se resalta la contribución a la rehabilitación y renovación urbana y las mejoras en la infraestructura (Peña & Sierra, 2012).

“En la fase de funcionamiento operativo Lull (2001) destaca los efectos negativos sobre el clima, paisaje, morfología geológica, flora, fauna y el consumo de agua y energía” (Peña & Sierra, 2012, p.1463). En contravía de ello los impactos positivos considerados son la contribución a la toma de decisiones conservadoras como la creación o mantenimiento de parques o reservas naturales (Peña & Sierra, 2012).

Los impactos derivados de las actividades de los turistas Lluill (2001) advierte que los más comunes son la producción de basuras y contaminación, el riesgo de incendios, las molestias a la fauna, la recogida de especímenes, las actividades de predación y erosión por pisadas y por tránsito de vehículos. (Peña & Sierra, 2012, p.1463)

Es de resaltar, los impactos ambientales producidos como consecuencia de la producción de determinados outputs hacen referencia a los residuos sólidos y la contaminación de aguas por vertimiento de aceites, aguas residuales, combustibles, basuras o detergentes; así mismo, contaminación del aire y de la atmósfera por concentración demográfica y urbana; y contaminación auditiva ligada a la construcción y diversión nocturna (Peña & Sierra, 2012).

Los impactos descritos anteriormente visibilizan un fenómeno social que a pesar de tener amplia capacidad de transformar la realidad de los actores sociales y especialmente de los más vulnerables, generalmente solo se posiciona como una actividad con ánimo de lucro y que por consiguiente termina generando amplios impactos negativos que cambian las costumbres y cultura de la sociedad, así como, desplazando las posibilidades de avance en otras actividades económicas y afectando de forma determinante el ambiente bajo una lógica de consumismo desmedido propia del modelo neoliberal. No obstante, dichos impactos negativos se podrían reducir en la medida en que se genere un turismo ampliamente diferenciado del turismo de masas y que reivindique la cultura regional, propiciando avances sociales de la población y respetando con alto sentido de admiración a la Pacha Mama.

Conexo a lo anterior, estos impactos no están adecuadamente recogidos en el referente investigativo y por lo tanto se registra escases de estudios científicos en la RSE hotelera (Bohdanowicz, 2006, citado por Peña & Sierra, 2012). Sin embargo, recientemente se han venido incrementando la cantidad de estudios en RSE en el sector turístico, Lynn (2011) plantea que

en 20 años se han escrito 524 artículos, los cuales han sido agrupados en doce categorías: acciones poco éticas (93), ¿qué tan éticos somos? (49), ¿cómo hacer lo correcto? (79), valores de la empresa (17), códigos de ética, lo necesario y como desarrollarlos (75), ética para educadores del turismo (5), enseñando ética (38), ética del turismo (60), tendencias, problemas y desafíos (24), responsabilidad corporativa (38) y prácticas verdes (32). (Peña & Sierra, 2012, p.1465)

Además de la baja producción intelectual en RSE en el sector, ilustrando una producción media anual de tan solo 26 artículos, Peña & Sierra (2012) consideran que ello evidencia un bajo nivel de prácticas socialmente responsables a raíz de las estructuras de poder existentes en el complejo sistema turístico, lo cual ha retardado la decisión del sector privado para la aplicación de estos conceptos, originando así un dialogo incómodo y caracterizado por el escepticismo y la desconfianza entre los distintos actores sociales (Tepelus, 2008, citado en Peña & Sierra, 2012). Cabe mencionar, ello produce una barrera al desarrollo de la hotelería y al mismo tiempo una oportunidad para que perspectivas alternativas de la RSE, como la propuesta por la Escuela de Montreal, solucionen esta disyuntiva.

El viraje bajo la perspectiva radical humanista permite crear una orientación hacia una administración de sentido común y de lógicas diversas que movilice y asocie un máximo de personas a la organización, una administración de cercanía, solidaridad, de mayor equidad, de distribución y difusión de información, una actitud de rechazo a los dogmas, de sensibilidad hacia los saberes más fundamentales y menos instrumentales, de sensibilidad hacia la calidad de vida y el bienestar de las personas, de mayor humildad, prudencia y apelación a todas las inteligencias disponibles, un reconocimiento de la existencia de contradicciones internas y externas, una búsqueda de reintegración del sentido al trabajo, de superación de la alienación, una búsqueda de autonomía relativa para todos, una búsqueda de la polivalencia de los colaboradores, una administración basada en la confianza y el diálogo (Aktouf, 2009).

Sin duda alguna, la aplicación de los postulados radical humanistas conllevará a una transformación sistémica del turismo y el rol que desarrollan los diversos actores que componen el tejido social del sector, recobrando así el papel de los hoteles con la sociedad y el entorno. Por otro lado, se debe mencionar que en la actualidad existe una dicotomía en las investigaciones publicadas en este campo de conocimiento, especialmente en ellas predominan

estudios de caso de carácter exploratorio y analítico con el objetivo de estudiar la gestión ambiental y social de los hoteles y, por otro lado, estudios de carácter cuantitativo centrados en la rentabilidad e impacto económico-financiero de estas políticas. (Fernández & Cuadrado, 2011, p.50)

Lo anterior, permite evidenciar lo aportante que representa el desarrollo de este trabajo al observar a través de una óptica integral la complejidad de los impactos de los hoteles en el país, así como, la

aproximación inductiva al tejido social hotelero, a partir de las conceptualizaciones y prácticas de las universidades, que hasta la fecha no habían sido estudiadas.

De acuerdo a la producción intelectual el análisis de las políticas de responsabilidad social en el sector hotelero da lugar a distintos debates, desde cuales deben ser las áreas en las que se gestionan esta clase de acciones hasta la conveniencia o no de llevarlas a cabo, pasando por asuntos de comunicación de dichas medidas o el nivel de implicación con las mismas. Igualmente, en el ámbito internacional las investigaciones demuestran que los administradores de los hoteles perciben la importancia de tomar decisiones de gestión que impacten positivamente su entorno, declarando a menudo un compromiso mayor del que realmente han adquirido por la vía legal. Este cambio de actitud ha sido motivado por la presión social, adicionalmente, se ha detectado la inexistencia de un conocimiento real del impacto de estas organizaciones en relación con el medio, especialmente en el caso de los hoteles urbanos (Fernández & Cuadrado, 2011). Lo anterior, evidencia el imperativo para que la academia investigue a profundidad esta clase de fenómenos, partiendo claro está de notables esfuerzos que efectuó inicialmente el gobierno caracterizando en detalle el sector, dichas indagaciones confluirán a largo plazo en un mejoramiento de la gestión empresarial.

Por otro lado, la literatura especializada retoma la urgencia para que los hoteles presten atención a los métodos mediante los cuales comunican las acciones de responsabilidad social, ya que difícilmente estas van a tener un reflejo en la demanda si no se exponen de manera eficiente. En este sentido, existen investigaciones como la propuesta por

Holcomb, Upchurch & Okumus (2007), quienes tras estudiar las comunicaciones de RSE en las diez principales cadenas hoteleras del mundo concluyen que además de constituir una fuente de ventaja competitiva, este tipo de comunicaciones se está extendiendo de forma progresiva, siendo Internet una de las formas más efectivas de llevarlas a cabo. (Fernández & Cuadrado, 2011, p.53)

Esta clase de situaciones han llevado a concluir que en el ámbito internacional “existe un gap entre la teoría y la práctica en el campo de la Responsabilidad Social, ya que, de emprenderse, sólo se llevan a cabo aquellas iniciativas que revierten de forma directa en la consecución de objetivos puramente empresariales” (Knowles, 1999, citado en Fernández & Cuadrado, 2011, p.51), es decir, una interiorización marcada de la perspectiva instrumental de la RSE en estas organizaciones turísticas. Además, a partir de la literatura subyace como conclusión la presencia de cierta confusión entre propietarios y administradores de los hoteles en torno a los conceptos relacionados con la RSE, así como, “el desconocimiento generalizado del impacto de sus decisiones sobre el entorno sociocultural y económico local” (Ayuso, 2006, citado en Fernández & Cuadrado, 2011, p.52). Cabe destacar, en la medida en que existan acciones formativas orientadas a los actores del sector con la finalidad de plantear diversos mecanismos de interiorización de la RSE, se verá traducido en acciones concretas que impacten positivamente la gestión del hotel y a la sociedad misma.

LA RSE HOTELERA EN COLOMBIA: PLANTEAMIENTOS GENERALES DE LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL

A partir de una revisión bibliográfica en bases de datos reconocidas como Scielo, Redalyc, Ebsco, Proquest y Google Académico se identificó que en Colombia no subsisten elementos a partir de la bibliografía consultada que indiquen tendencias alternativas a las que se están efectuando en el campo de la responsabilidad social hotelera a nivel internacional, de hecho, se reafirman estas prácticas mostrando con mayor preocupación un mínimo de publicaciones académicas existentes, las cuales reflejan la ausencia de documentación que visibilice la puesta en práctica de políticas socialmente responsables en los hoteles del país.

Entre los estudios efectuados en el país se resalta la publicación: *La RSE desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena*, en esta investigación se concluye que “los

gerentes tienden a confundir la idea de RSE con filantropía o donaciones y ayudas sociales” (Cardona & Hernández, 2011, p.101). Lo anterior, hace que muchos hoteles en la ciudad de Cartagena no cuenten con una postura oficial con respecto a esta temática y la gerencia no asume como parte de sus objetivos la creación de programas con sentido social, a su vez, “cuando dichos programas son realizados se les considera parte de la filantropía de la empresa, pero no están enmarcados en la misión y visión empresarial” (Cardona & Hernández, 2011, p.101).

El segundo estudio analizado se titula *Análisis integral de la RSE en pequeños hoteles del centro histórico de la ciudad de Cartagena*, este evidenció que los pequeños hoteles del centro histórico implementan acciones de corte social fundadas en la gestión responsable, aunque estas no se documentan y por el desconocimiento conceptual sobre el tema este tipo de prácticas no se perciben como tal (Carbal, Ramírez & Vergara, 2012). Un análisis sistémico de la situación de los pequeños hoteles muestra que existe una fuerte intención por parte de los hoteles en implementar estrategias socialmente responsables orientando sus procesos hacia escenarios de bienestar general, ello coincide con la adopción de políticas en cumplimiento de programas de carácter estatal orientados a prevenir la explotación sexual infantil, así como, los aportes que estas empresas realizan a instituciones sociales que se encuentran ubicadas en su área de acción (Carbal, Ramírez & Vergara, 2012).

Sin embargo, para los investigadores existen deficiencias claras en relación con programas de bienestar social enfocados a los colaboradores, la inexistencia de una política ambiental y deficientes canales de comunicación. Lo anterior, evidencia la necesidad de una guía que pueda orientar la gestión hotelera bajo principios socialmente responsables, de tal forma que involucren acciones debidamente planeadas que impacten de manera real y positiva los diversos actores y su entorno. Por último, los autores de esta investigación resaltan la importancia de que los hoteles “estudien y entiendan la idiosincrasia del pueblo cartagenero, sus costumbres y expresiones culturales como variables relevantes para el desarrollo de programas dirigidos a la comunidad ubicada en su zona de influencia” (Carbal, Ramírez & Vergara, 2012, p.105).

Otra de las publicaciones efectuadas se titula: *Perfil de la RSE del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga-Colombia*. Los resultados a los que llegó la publicación es que existe una nube central en la cual se ubican quince hoteles de la población analizada, definidos como grupo dominante. Además, los hoteles que tienen acciones de RSE definidos de manera explícita operan como el motor aglutinante de la estrategia sectorial, ello se evidencia en la fuerte concurrencia de las estrategias en actividades de gestión que se enfocan a clientes, proveedores y colaboradores a través de tareas particulares orientadas a la equidad, construcción de alianzas, planteamiento de políticas, programas ambientales y planes motivacionales (Sepúlveda, Ordoñez & Prada, 2013).

Por otro lado, los autores resaltan la inexistencia de tendencias alternativas en las políticas de RSE asumidas en los hoteles, ello por la baja cantidad de actores involucrados y la dispersión de estos. Finalmente, Sepúlveda, Ordoñez & Prada (2013) mencionan que a pesar de la existencia de una agremiación que integra las organizaciones del sector, no existe una orientación específica en la ciudad de Bucaramanga frente a la gestión de la RSE y por ende los hoteles emprenden acciones de manera independiente (Sepúlveda, Ordoñez & Prada, 2013).

El cuarto estudio analizado se titula *La RSE en el sector turístico, estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia*. La conclusión a la que llegó dicha publicación es que Park Hotel se encontraba más cerca de la proactividad que de la reactividad legal, es decir, ha comenzado a llevar a cabo prácticas socialmente responsables a las que no está obligado por la ley (Peña & Sierra, 2012). Igualmente, se afirma que los hoteles en la ciudad de Santa Marta al depender de la comunidad, la calidad del medio ambiente, los entornos socioculturales y el contexto internacional, tienen que plantearse renovar su concepción de organización y tratar de generar las capacidades necesarias para asimilar e integrar el concepto y las características de una empresa socialmente responsable (Peña & Sierra, 2012).

Es de resaltar, el análisis comparativo de la producción intelectual evidencia que la academia de forma reciente ha buscado aproximarse a la gestión que desarrollan los hoteles nacionales y específicamente sus avances en RSE. Adicionalmente, el enfoque teórico del cual parten las investigaciones propuestas se origina en la visión instrumental, lo anterior al adjudicar a la adopción de este tipo de políticas un carácter estratégico que a través del tiempo redundará en mayor rentabilidad, reduciendo costos para los hoteles y generando la posibilidad de acceder a segmentos de mercado diferenciales. Ello se ha interiorizado en el ámbito nacional e internacional en la hotelería a través de la asunción del tema a partir del turismo sostenible, este referente no representa aún una postura que enmarque la hotelería como fenómeno social y reconozca la necesidad de modificar radicalmente sus impactos transformando los supuestos que se han interiorizado hasta la fecha, por ende, se torna coexistente con la perpetuidad del modelo neoliberal.

En segundo lugar, la literatura muestra que existen políticas socialmente responsables que de acuerdo a los discursos de los actores sociales del sector actualmente no se interpretan como tal, evidenciando un diagnóstico desde la academia de desconocimiento y confusión en los hoteles acerca del concepto de RSE, sin duda alguna esto se deriva del entorno internacional y la reglamentación actual en el país sobre el tema. Lo anterior, está acompañado de la inexistencia de tendencias alternativas documentadas a la hora de asumir acciones socialmente responsables por parte de los hoteles del país, derivándose un papel destacado en los hoteles que juegan un rol dominante en el mercado, ya que ellos son en últimas los que están generando una transición en la asunción de esta temática. Igualmente, dichas nociones que manejan los hoteles dominantes no necesariamente se integran con los postulados que manejan los hoteles en el ámbito local y particularmente los de menor tamaño, sustentando así la necesidad de abordar la RSE hotelera a través de ópticas divergentes a la que tradicionalmente se ponen en práctica (Téllez, 2015).

También, subsiste una demanda de los hoteles por orientaciones claras acerca de cómo aplicar la RSE, ello a pesar de existir una agremiación conocida, la cual al parecer no posee una clara orientación en el tema. Adicionalmente, esto permite concluir que existe la necesidad de avanzar en la creación de iniciativas regulativas que consientan la participación activa de los hoteles en este campo de estudio, además, dicha participación se ajustará a las condiciones internas de la organización y particularmente a su entorno.

Finalmente, a partir del análisis efectuado en la bibliografía se observa que en los hoteles del país sobresale una orientación hacia el cumplimiento de las políticas estatales y el avance en términos de acciones socialmente responsables en ellas, sin embargo, sólo en la medida en que el estado juegue un papel determinante en la producción de información calificada y regulación transformará la visión de los actores sociales conduciendo a un escenario de mayor bienestar y desarrollo para todos. Además, la academia está en mora de profundizar a través de estudios cualificados el desarrollo del fenómeno de la RSE hotelera en el país, sin duda alguna ello se convierte en una de las fortalezas de esta investigación.

METODOLOGÍA

La investigación primordialmente se desarrolló mediante la metodología cualitativa, ello 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 optó por el método de estudio de caso. Este es comprendido como un método para aprender respecto a una instancia compleja, basado en su entendimiento comprensivo como un todo y su contexto, mediante datos e información obtenidos por descripciones y

análisis extensivos (Mertens, 2005, citado por Téllez, 2015). De tal forma, que se empleó este método por las ventajas que ofrece al aproximarse al objeto de estudio llegando a conclusiones holísticas sobre el tema. Cabe mencionar, el objeto de estudio seleccionado fueron dos universidades en el país que ofertan programas de administración turística y hotelera, las cuales fueron elegidas teniendo en cuenta su larga trayectoria académica, su reconocimiento como instituciones acreditadas y el hecho que actualmente posean gran cantidad de estudiantes y egresados del programa en mención, así como, la existencia de programas de investigación y proyección social orientado hacia el desarrollo de la RSE hotelera.

Por último, la técnica de recolección de información empleada fue la entrevista, ella buscó entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y aproximarse a los significados de sus experiencias (Álvarez y Jurgenson, 2003). Steinar Kvale define que el propósito de la entrevista en la investigación cualitativa es "obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado respecto a la interpretación de los significados de los fenómenos descritos" (1996). 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. Es de resaltar, en el caso de la investigación se tuvo en cuenta la participación de los directivos académicos de los programas de administración turística y hotelera en las universidades elegidas, es decir una aproximación directa al objeto de estudio y pionera en el país por este tipo de acercamiento.

RESULTADOS

Para la exposición de los resultados de la investigación, tras la aplicación de las entrevistas a profundidad y con la finalidad de proteger la identidad de las universidades participantes en la investigación, se denotarán como "Universidad X" y "Universidad AA" a partir de este momento. Igualmente, es de resaltar la Universidad X posee mayor antigüedad en el país y se ha orientado de forma relevante a los niveles socioeconómicos altos de la población colombiana. Por otro lado, la Universidad AA, ha enfocado su desarrollo en niveles socioeconómicos medios y a pesar de ser un poco más joven que la anterior, ha logrado posicionar el programa por la labor que desarrollan sus profesionales.

En primer lugar, la Universidad X atribuye al perfil de Administradores Turísticos y Hoteleros que forma una fundamentación científica y humanística que se basa en la responsabilidad social y ambiental, igualmente, la Universidad AA identifica la formación de profesionales íntegros, competitivos y responsables con la sociedad. Lo anterior, indica que sin lugar a duda ambos programas poseen en su misión elementos que conducen al profesional hacia el conocimiento de esta temática y su consecuente aplicación en la gestión del negocio, sin embargo, ello requiere un contraste ulterior con la finalidad de conocer cómo se interioriza estos elementos en los planes de estudio y diagnosticar el perfil profesional que tienen los actuales gerentes hoteleros.

En cuanto al concepto de RSE la Universidad X lo define desde la perspectiva ética y legal justificando la integración de decisiones empresariales a la racionalidad ética y económica, en otras palabras, la conceptualización planteada se ajusta en mayor medida al enfoque teórico integrador de la RSE, explicando esta clase de acciones por el deseo de cumplir las leyes e impactar positivamente el negocio orientándolo así a nuevos segmentos de consumidores. Por otro lado, la Universidad AA define la RSE como

una filosofía institucional basada en la calidad de vida exterior e interior de la empresa y los beneficios de ella se enfocan particularmente en el entorno, los colaboradores y de forma general en un impacto económico por medio de la reducción de costos, el incremento de la rentabilidad para el hotel y la posibilidad de acceder a consumidores verdes.

El discurso emitido por Universidad AA permite concluir que su visión se sitúa conceptualmente a partir del enfoque teórico instrumental de la RSE, haciendo importante énfasis en la relación existente entre RSE y el mejoramiento de competitividad para las empresas.

Ambas instituciones coinciden en que el concepto de sostenibilidad se asemeja al de RSE, aspecto que se presenta también en la mayoría de los discursos emitidos por los organismos reguladores y que sin duda alguna impactan en las interpretaciones que poseen los administradores turísticos y hoteleros, los cuales se insertan en la lógica economicista del sector. Es de resaltar, de acuerdo a lo percibido en los discursos de los entrevistados en algunos momentos la sostenibilidad se relaciona en mayor medida con la posibilidad de continuidad a través del tiempo por parte de la empresa y no a la multidimensionalidad que representa esta noción.

En relación con la RSE hotelera la Universidad X resalta la existencia de acciones por parte de algunos hoteles que logran trascender el cumplimiento de marcos regulatorios, no obstante, se menciona dichas acciones no han permitido la consolidación de estos hoteles como referentes claros en el sector, ello seguramente por la ausencia de comunicaciones de RSE en el país. Igualmente, las entrevistadas perciben que el énfasis de las prácticas desarrolladas por los hoteles se basa en el ámbito ambiental y de formación, justificando este segundo aspecto en el alto porcentaje de colaboradores dedicado a la parte operativa. Esto coincide con lo esbozado por los organismos reguladores de la actividad turística y denota la trascendencia que tiene el ámbito ambiental para la gestión hotelera, toda vez que es el aspecto que más se resalta en los discursos y la regulación especializada.

Las entrevistadas coinciden en que entre las dificultades detectadas se encuentra la inexistencia de una gestión de la cultura organizacional direccionada en la hotelería hacia la RSE, evidenciando así la necesidad de efectuar indagaciones que permitan interpretar los comportamientos del empresariado y que conlleven la superación de la administración empírica que, de acuerdo a los discursos emitidos, actualmente llevan a cabo los hoteles familiares. Igualmente, cobra gran relevancia que a partir de la regulación y del discurso de los organismos en el sector público y privado se desarrollen iniciativas que conlleven dicha transformación en la cultura organizacional de estas organizaciones. Esto coincide con la percepción de la Universidad AA en relación con el hecho que muchos propietarios de los hoteles no están concienciados, desconocen los beneficios que tendría ser socialmente responsables y que de estar certificados en la NTS-TS 002 no aplican esto como ventaja competitiva. Por ende, de acuerdo a la percepción de las universidades subsiste la necesidad de concienciar a los empresarios del sector en relación con la relevancia que tendría para el negocio integrar acciones de RSE, sin embargo, dicha concepción dista de algunas prácticas que los hoteles llevan a cabo en la actualidad.

En cuanto a las iniciativas regulativas de RSE para la Universidad X estas se califican como incipientes, aunque desde su rol como Unidad Sectorial de Normalización promueve la generación de consensos y la actualización de la norma sectorial, en la cual se reconoce que están recogidos varios elementos de la RSE. En el caso de la Universidad AA la percepción en relación con la norma técnica es paralela a la anteriormente expuesta, a ella se le considera como “una luz para las buenas prácticas de RSE hotelera, es la que orienta el hotel hacia la responsabilidad social y ambiental”. En conclusión, la regulación que los profesionales en administración turística y hotelera identifican con mayor prominencia en cuanto a RSE es la Norma Técnica Sectorial 002, dejando de lado otras iniciativas regulativas que en el ámbito internacional se llevan a cabo y que representan unos impactos de mayor envergadura.

Cabe mencionar, la Universidad AA reconoce la ISO 26000 como normativa mundial en RSE, particularmente destaca de ella las acciones con los colaboradores en términos de buen trato, escala salarial equitativa, horarios adecuados y la lucha contra la explotación laboral, a dichos parámetros se les percibe como cercanos a lo que plantea la norma técnica. A pesar de lo anterior, desde la perspectiva del autor la norma dista ampliamente de criterios que permitan concebir la RSE hotelera de forma holística y multideterminada, no permite un análisis de la hotelería desde el ámbito social y por ende tampoco se traduce en beneficios para los actores más vulnerables. Igualmente, en relación con el discurso de la Universidad AA las empresas del sector se interesan en la norma técnica en la medida en que ella es obligatoria, guardando relación con el planteamiento de la Universidad X al mencionar que “tras el reciente cambio en la reglamentación del Ministerio está un interés de hacer obligatorio el cumplimiento de la norma”. Esto visibiliza posiciones desacordes en el sector acerca de la posible obligatoriedad de normatividad proclive a mejorar el comportamiento de los hoteles, sin embargo, dicha obligatoriedad sería

de gran utilidad para mejorar los impactos en el desarrollo de la sociedad, aunque ocasionaría una mayor unidireccionalidad de las acciones que efectúan los hoteles.

En cuanto a las iniciativas de investigación y proyección social en RSE hotelera que desarrollan estas instituciones, se resalta en el caso de la Universidad X la realización de consultoría y asesoría de problemáticas en el turismo, además de la actual ejecución de una investigación enfocada a los avances registrados por la Unidad Sectorial de Normalización en la aplicación de la norma. En segundo lugar, para la Universidad AA estas actividades se enfocan al acompañamiento que efectuó en el pasado a diecinueve hoteles para la certificación de la norma, la realización de investigaciones en turismo comunitario y el diseño de un modelo de indicadores de gestión sostenible y asociatividad para pymes, en el cuál se incluye como variable la responsabilidad social empresarial.

Es de destacar, a pesar de que ambas instituciones evidencian algunos esfuerzos con la finalidad de investigar el fenómeno descrito, son aún escasos los avances que en el país se pueden denotar y aún con mayores limitaciones se percibe el impacto de estas acciones en la sociedad, ello se ha evidenciado en un bajo nivel de publicaciones sobre el tema y la realización de algunas acciones aisladas en términos de proyección social, las cuales generalmente redundan en réditos económicos para la institución educativa. Así mismo, a pesar de que el discurso de la Universidad AA menciona una gran cantidad de acciones enfocadas a RSE hotelera en la realidad se observa que no existe evidencia de la aplicación que se le está dando al modelo de indicadores en el sector, a la vez que las investigaciones enfocadas en turismo comunitario no tienen en cuenta como variable esencial la hotelería. Nuevamente este análisis presenta una ventaja para el trabajo presentado en la medida en que denota insuficientes avances académicos en el país y representa alto grado de innovación al incluir los distintos actores inmersos en el tejido social. Por otro lado, instituciones como la Universidad Nacional deberían integrarse a la discusión de estas temáticas, aportando gran valor a partir de la convergencia de miradas sobre el tema y el estilo crítico de la institución.

Finalmente, a futuro para la Universidad X se deben integrar aspectos de sostenibilidad en los lineamientos de RSE en los hoteles, ello enmarcado en la necesidad de que exista una regulación obligatoria en el tema, aspecto en el cual se coincide y que el Viceministerio de Turismo debería tener en cuenta. Además, a cinco años la Universidad X percibe que los hoteles van a avanzar en esta clase de iniciativas por la necesidad de diferenciación, lo cual es coherente con los discursos de los demás entrevistados.

Por otro lado, de acuerdo al discurso de la Universidad AA el próximo año la norma técnica 002 va a volverse obligatoria, este criterio se deriva de los posicionamientos poco claros del Viceministerio de Turismo en relación con el tema y que sin lugar a dudas debe aclarar a la mayor brevedad. Al igual, la entrevistada visualiza que la RSE hotelera tiene una amplia perspectiva y existe en él una labor ardua en términos de concientización y formación del empresariado. Estos últimos planteamientos coinciden en la necesidad de que exista un marco regulatorio especializado en RSE para el sector, además se integra a las aseveraciones efectuadas por Cotelco y el consultor percibiendo al empresariado del sector, particularmente al de mipymes, como un actor social que por sí solo no asume la responsabilidad social empresarial.

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, trascendiendo así hacia la aplicación de postulados administrativos críticos que mejoren su 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.

Por otro lado, en relación con el tratamiento académico de la RSE hotelera se concluye que existe un bajo nivel de investigaciones en el tema y por ende pocas conclusiones certeras que proporcionen una aproximación al tejido social en el país. Contrario a lo anterior, subyace desde la academia acciones que buscan que los hoteles asuman como replicadores la RSE a partir de una mirada instrumental, enmarcada en el turismo sostenible, deviniendo a su vez en una visión del empresariado hotelero como atrasado al no interiorizarla. Es de resaltar, dicha percepción deja de lado la complejidad de las interpretaciones y prácticas que los hoteles efectúan, por lo tanto, urge la ampliación de esta clase de trabajos de tal manera que se concientice a los diferentes actores sociales del sector acerca de las diferentes posibilidades que se generan en relación con la responsabilidad social empresarial y los efectos positivos que conllevaría para el hotel y para los demás actores del tejido social del sector.

Igualmente, se observa que a partir de la reflexión teórica los hoteles que juegan un rol dominante en el mercado son en últimas los que están generando una transición en la asunción de acciones de RSE. Ello, no necesariamente se integra con los postulados que manejan los hoteles en el ámbito local y particularmente los de menor tamaño, sustentando así la necesidad de abordar la RSE hotelera a través de ópticas divergentes a la que tradicionalmente se ponen en práctica. También, se identificó en la literatura una demanda de los hoteles por orientaciones claras acerca de cómo aplicar la RSE, ello permite visualizar el rol determinante que podría jugar la academia, más aún porqué se debe generar una transformación en el tratamiento unidireccional que se le ha proporcionado a los hoteles, dando lugar a un compromiso real que conlleve el entendimiento a partir de la heterogeneidad.

Adicionalmente, en cuanto a las Universidades, la investigación demostró que existe diversidad de interpretaciones de la RSE en la hotelería, sin embargo, existe un punto de confluencia que consiste en la realización de acciones sociales de forma funcional al mejoramiento económico de la empresa, además, se observó que existe un destacado nivel de participación de la academia en iniciativas regulativas de RSE hotelera como la NTS-TS 002 aunque no fomentan en este mismo nivel un desarrollo en términos de investigación y proyección social sobre el tema. Ello, produce un nivel de relacionamiento incipiente entre los hoteles y las universidades que se circunscribe sólo a la realización de ciertas acciones mediáticas de capacitación y al vínculo en términos de ocupación de sus egresados.

Así mismo, las interpretaciones que sobre RSE emanan de estas instituciones denotan una calificación de empirismo e inconciencia que seguramente se proyectan hacia los estudiantes en formación y que ha determinado una percepción errónea sobre el sector. Por otro lado, este hecho revela un alto grado de importancia sobre el rol que jugaran las universidades en la construcción de ópticas renovadoras de la forma como los hoteles asumen su administración y de forma consiguiente su RSE, es decir, depende en gran medida de las universidades el desarrollo práctico de enfoques teóricos críticos. A su vez, se visibiliza el desarrollo de este trabajo como aportante posibilitando indagaciones futuras que profundicen el tejido social, a la vez que integren los avances a nivel regional de cada uno de los actores.

Finalmente, teniendo en cuenta las necesidades de reflexión académica que urgen en la academia para solucionar la crisis epistémica que se genera en la administración turística y que impacta como objeto de estudio a los hoteles, se propone coadyuvar a su desarrollo por medio de indagaciones circunscritas en el planteamiento efectuado en la óptica radical humanista, propuesta por la Universidad de Montreal. Dicha visión busca superar la crisis expuesta por Le Mouél (1992), donde “en general las empresas no saben cuáles son sus razones de ser y sus finalidades” (p.142), confundiendo el fin con los medios, en la trampa de la lógica de la eficacia y con el pretexto de la necesaria modernización descuidando las finalidades que la sociedad les asignó.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acerenza, M. (2012). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México D.F.: Trillas.

Aktouf, O. (2009). *La administración entre tradición y renovación*. Cali: Univalle.

- 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.
- Carbal, A., Ramírez, C. & Vergara, J. (2012, enero-julio). Análisis integral de la responsabilidad social empresarial en pequeños hoteles del centro histórico de la ciudad de Cartagena. *Saber, ciencia y Libertad*, 7 (1), 95-108.
- Cardona, D. & Hernández, J. (2011). La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena. *Saber, ciencia y Libertad*, 91-103.
- Colombia, Congreso de la República. Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo, (26 Jul, 1996).
- Cuadrado, R. & Fernández, M. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. *Cuadernos de Turismo*, 28, 47-57.
- Gómez, S. (2008). Repensar en el turismo: ante la irresistible tentación de lo pragmático y lo empírico. *Estudios y perspectivas en turismo*, 9, 120-134.
- Leon, T. (1998). *Medio ambiente, tecnología y modelos de agricultura en Colombia-Hombre y arcilla*. Bogotá: Ecoe.
- Le Mouël, J. (2007). *Crítica de la eficacia*. Buenos Aires: Paidós.
- Manzano, V. (2005). *Introducción al análisis de discurso*. Recuperado de <http://www.aloj.us.es/vmanzano/docencia/metodos/discurso.pdf>
- 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>
- Peña, D. & Serra, A. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21, 1456-1480.
- 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.
- Zapata, A. (1995). La escuela de Montreal sobre humanismo y gestión. *Cuadernos de Administración*, 14 (20), 4-11.