UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN TURISMO

DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN

TURISMO

TEMA:

ESTUDIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA HOTEL DEL PARQUE UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDÓN.

AUTOR:

WONG MIELES MARITZA GABRIELA

TUTOR:

MSC. GUIJARRO INTRIAGO ROSA VICTORIA

BABAHOYO – ECUADOR

2022

RESUMEN

En el presente estudio se busca analizar los principios de responsabilidad social aplicados en la empresa Hotel del Parque que se alineen a su misión y visión empresarial, donde se pretende identificar los beneficios y los impactos que puedan incurrir en el entorno social que lo rodea. Mediante la investigación documental y de campo, utilizando el método cualitativo, por medio de la técnica de la entrevista, se elaboró un breve cuestionario donde se obtuvo como resultado, que la empresa es socialmente responsable; manteniendo una cultura de servicio regida por valores éticos y morales, además de integrar medidas de mitigación ambiental. A través de esta investigación se pretende que el sector hotelero incluya estas prácticas responsables en los procedimientos del servicio de hospedaje, incentivando a la mejora y desarrollo del sector turístico empresarial.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Ecoturismo, Colaborador del sector, Hotel del Parque.

ABSTRACT

This study seeks to analyze the principles of social responsibility applied in the company Hotel del Parque that are aligned to its corporate mission and vision, where it is intended to identify the benefits and impacts that may be incurred in the social environment that surrounds it. Through documentary and field research, using the qualitative method, by means of the interview technique, a brief questionnaire was elaborated where it was obtained as a result, that the company is socially responsible; maintaining a culture of service governed by ethical and moral values, in addition to integrating environmental mitigation measures. Through this research it is intended that the hotel sector includes these responsible practices in the lodging service procedures, encouraging the improvement and development of the tourism business sector.

Key words: Social Responsibility, Ecotourism, Sector collaborator, Hotel del Parquets.

ÍNDICE

CONTEXTUALIZACIÓN 6
Planteamiento del Problema 6
Justificación 7
Objetivos del estudio 9
General: 9
Específicos: 9
Línea de investigación 9
DESARROLLO 10
Marco conceptual 10
Responsabilidad social: antecedentes. 10
Origen y evolución de la Responsabilidad Social 12
Dimensiones y actores involucrados en la responsabilidad social 14
Stakeholders o Grupo de interés 17
Normas ISO 18
Responsabilidad social en el Ecuador 19
Responsabilidad social en la empresa Hotel del Parque 23
Marco Metodológico 25
Resultados 26
Discusión de Resultados 28
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 30
Conclusiones 30
Recomendaciones 31
REFERENCIAS Y ANEXOS 32
Referencias 32
Anexos 34
Anexo 1. Entrevistas 34

Anexo 2. Tutorías a cargo de la Msc. Victoria Guijarro 40
Anexo 3. Realización del estudio de caso 41
Anexo 4. Entrevista a la jefa de Talento Humano 41
Anexo 5. Entrevista al jefe de alimentos y bebidas 42
Anexo 6. Documentación facilitada por la empresa Hotel del Parque 44
Anexo 7. Solicitud de documentos a la empresa Hotel del Parque 45
Anexo 8. Autorización de entrevista. 46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Fases de la Responsabilidad Social* 12
Tabla 2 *Relación de la Norma ISO 26000 y las referencias legales dentro de la Constitución* .. 21

CONTEXTUALIZACIÓN

Planteamiento del Problema

Inicialmente los cimientos que hoy en día muchos huéspedes pueden disfrutar, tiene una historia de origen remontándose de esta manera en el año 1891 como el hospicio en ese entonces llamado Hospicio Corazón de Jesús, fundada por el señor Manuel Galecio y su cónyuge, la señora Jesús Pereira, dándole como objetivo principal la acogida a personas de la tercera edad, discapacitados e indigentes. La infraestructura tenía como desenlace ser demolido en el año 1980, el Banco Central del Ecuador adquiere esta casa patrimonial que fue trasladada pieza por pieza de manera cautelosa desde su sitio original hacia el Parque Histórico donde fue restaurada, renovada y conservando su esencia de la fachada de la época de inicio de la república, conservando su objetivo inicial de brindar hospedaje. (Hotel del Parque, 2022)

La inconciencia acerca de la responsabilidad social en la empresa del Hotel del Parque, es un ámbito que afecta generalmente en las relaciones entre los grupos humanos y posibles turistas preocupados por la responsabilidad social, debido a que es un tema al que se le da poca importancia. Entre los principales actores involucrados se encuentran los ejecutivos del directorio, delegados de gerencia departamental y finalmente su cliente interno, con sus colaboradores que forman parte de la empresa, esto pudo ocurrir por la escasa importancia y poca comunicación de los gerentes administrativos hacia los colaboradores para ofrecer un servicio asertivo enfocado a la responsabilidad social.

JUSTIFICACIÓN

En este estudio de caso la responsabilidad social es un tema que ha ido progresando de manera global, despertando gran interés en muchas empresas hoteleras nacionales y multinacionales, quienes se han comprometido en implementar las diferentes estrategias de ofertas laborales y pasantías que permitan una contribución socioeconómica que va en beneficio de la colectividad y el desarrollo del sector social en el plano local. Como bien se comprende que para alcanzar este logro se necesita de la predisposición y adaptación de la parte interna y externa de la empresa en este caso el Hotel del Parque Histórico, dando resultados en la responsabilidad social y su rentabilidad.

A través del presente análisis los beneficiarios directos son los colaboradores de la empresa, también los huéspedes o usuarios. Porque si la empresa desde una parte interna aplica en sus servicios de una forma asertiva la responsabilidad social va generando cambios significativos de fidelización formando alianzas con medianas y pequeñas empresas, generando un crecimiento empresarial a un nivel de mercado nacional.

Mediante este análisis se logrará identificar en qué medida se ha implementado las estrategias de responsabilidad social en el Hotel del Parque, su utilidad e impacto que ha generado en la sociedad, por lo tanto, trasciende sirviendo como base de estudio para las distintas empresas ya sean estas medianas o pequeñas, quienes se encuentran en pleno auge de crecimiento.

El desarrollo del estudio es factible por que el análisis se llevará a cabo en conjunto con la empresa que es objeto de estudio y jefes departamentales, partiendo desde una revisión conceptual del término responsabilidad social, hasta el análisis documental de los principios que se ha planteado la empresa a cumplir y retribuir a la comunidad.

Para concluir este estudio tiene como fin la revisión bibliográfica minuciosa del origen, evolución en las distintas épocas, sus dimensiones, las normativas implementadas de su concepto, su desarrollo en las distintas épocas, las normativas y leyes que respalden la responsabilidad social que se ha implementado a nivel nacional para finalmente revisar la cultura política del Hotel del Parque identificando los principios de responsabilidad social.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

General:

Analizar el grado de Responsabilidad Social en el Hotel del Parque para la percepción del impacto que genera en la comunidad.

Específicos:

Realizar revisiones bibliográficas referentes a Responsabilidad social.

Analizar si la misión, visión, y valores de la empresa Hotel del Parque se ajustan a los principios de responsabilidad social.

Evaluar los beneficios de la responsabilidad social en el Hotel del Parque para el desarrollo de un impacto positivo en el entorno.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Mediante la investigación se busca analizar las prácticas de responsabilidad social que posee el Hotel del Parque, apoyándose en la línea de investigación "Planificación y Gestión Turística Sostenible", en la que se expondrán las diferentes actividades y estrategias que estableció la empresa, y en la sub- línea de "Impactos Socioculturales Causados por la Actividad Turística", para identificar el impacto que generan los procesos operantes dentro de una empresa hotelera que puedan afectar en la comunidad y el entorno natural que los rodea.

DESARROLLO

Marco conceptual

Responsabilidad social: antecedentes.

En los últimos años el concepto acerca de la responsabilidad social ha tomado una notoriedad en el mundo empresarial, presentada en nuestro entorno como una novedad de la globalización moderna, pero si se remontan a la antigüedad se encontrará que la originalidad del término responsabilidad social deviene de una concepción antigua.

> Por lo cual menciona Brito, J. (2017) según el filósofo griego Aristóteles en su teoría el Zóon politikon que hace referencia a la capacidad que posee el ser humano de relacionarse políticamente creando sociedades, es decir, vivir y pensar en sociedad no solo como un ser aislado.

Lo anteriormente mencionado trata o más bien explica la diferencia existente entre el hombre de los animales y de cómo estos llegan a relacionarse entre sí, como establecen sus organizaciones jerárquicas de ámbito político-social, y crean nuevas comunidades.

En lo que concierne a responsabilidad social esta, no solo puede ser hallada en las empresas, sino también en otras franjas como: instituciones académicas o gubernamentales, es decir; en universidades e incluso en organizaciones sin fines de lucro. Obtuvo como efecto gran reconocimiento, de igual manera fomentó movimientos y planes estratégicos dirigidos a la responsabilidad social. A medida que la industria hotelera interioriza la puesta de valor en el

servicio que ofertan en las que se denota asociaciones que se forjaron a partir de su posición social, habrán establecido acuerdos con la sociedad empresarial, por los que obtienen beneficios parta el alcance de sus propias metas. (Raufflet , Lozano, García De La Torre, & Barrera, 2012)

Se intuye que la implementación de la Responsabilidad social trae consigo ventajas para todas las empresas, bien sean grandes, medianas o pequeñas, tales como: el mejoramiento de imagen y reputación, ya que una empresa al ser reconocida como entidad socialmente responsable obtiene un plus ante las empresas u organizaciones que no lo son. (Flórez, 2020, p. 79).

Desde esta perspectiva se denota que las empresas impulsan activamente la responsabilidad social, por tanto, ajustó sus principios corporativos focalizados a este ámbito, asimismo se establece la continuidad en la práctica responsable de manera interna y externa, para que de ese modo obtengan atributos en cuanto a relaciones públicas, que les permiten llegar a los diferentes agentes que constituyen a la sociedad. Considera que si una empresa realiza prácticas responsables adquiere notoriedad en la industria hotelera, por tanto, gran parte de las empresas focalizadas en este sector se plantean como misión un desarrollo sostenible, buscan disminuir los impactos que generan en el entorno donde se encuentren ubicadas, para ello promueven actividades de salvaguarda en los recursos que utilizan.

Según lo que menciona Caravedo, B. (1999) “para movilizar los recursos que la propia sociedad nacional genere, es indispensable el compromiso social del empresariado”. (p.23) Entendiéndose que los dirigentes de la empresa tienen que cumplir con ciertas obligaciones con

el medio ambiente, tanto como sostener un cargo de responsabilidad en el manejo de la materia prima, ante todo preserva su condición para satisfacer las siguientes generaciones.

Origen y evolución de la Responsabilidad Social

Para empezar en este aspecto se revisa la evolución del concepto y sus adaptaciones en las diferentes fases de desarrollo para este concepto:

Tabla 1 *Fases de la Responsabilidad Social*

Fase Inicial	Surge durante el siglo XIX hasta la primera mitad del siglo XX, en dicho periodo no coexistía la responsabilidad social establecida como tal, porque las mismas empresas brindaban soluciones a las adversidades sociales que pudiesen surgir.
Primera fase	A inicios del siglo XX se manifiesta la colaboración voluntaria de las empresas a la comunidad, fortaleciéndose significativamente la responsabilidad social como beneficio propio y en conjunto de la composición humanitaria.
Segunda fase	Se desarrolla en la segunda mitad del siglo XX a medida que la comunidad reconoce la diligente eficacia en solución de problemas por parte de entidades privadas, surgen normativas de gestión en la seguridad del interés público y de los recursos sostenibles por parte del

	Estado.
Tercera fase	Para el año 1960 las entidades públicas-privadas se propusieron la misión de aplicar una mezcla de obligaciones que logre combinar la sensibilización empresarial y las normativas establecidas y lograr un cambio en el aspecto social.

Fuente: *Jaramillo, J* (2007)

Elaboración propia

En otras palabras, se comprende que el punto de partida de la responsabilidad en el área empresarial es la evidente protección de los intereses sociales asociándose con las empresas de maneras que estas concientizan los impactos que repercuten en el entorno económico, social y ambiental. Por otro lado, según como lo mencionan Shihuairo Pereyra, Horna Crisanto, & Arana Rodríguez (2019) al pensador filósofo Zarathustra[1] quien asigno parte de su tiempo libre genera una filosofía nueva fundamentada en la responsabilidad donde identifica tres cimientos básicos como: buenas palabras, buenos pensamientos y buenas acciones, transcurrido el tiempo propuso, en su primer tratado las estrategias de responsabilidad y ética reconocido por la humanidad: Los

[1] Zarathustra se lo considero un sereno filósofo de la humanidad, hablante avéstico, dio origen a uno de los términos que termina siendo en los tiempos actuales una estrategia. (Pérez-Ordoñez & Morales-Méndez, 2011)

Gathas[2] descendientes de la antigua poesía religiosa, que contempla la responsabilidad social, plantea que cada ser humano debe escoger servir a la sociedad y al mundo en el que vive. (p. 3).

En definitiva, la procedencia del término responsabilidad social, se comprende desde el origen proclamado por pensadores filosóficos, hasta la actualidad con un enfoque moderno, se acopla en los principios corporativos en las empresas hoteleras, que va más allá de su propósito original, es decir pasan de lo social a lo económico y finalmente al cuidado del medio ambiente.

En este último ámbito nace la necesidad que las industrias elaboren prácticas sostenibles que ayudan a la preservación de recursos, en efecto fuerzan al estado crear normativas y organizaciones que monitoricen la correcta ejecución de planes estratégicos que inviten a la colaboración espontanea de la sociedad.

Dimensiones y actores involucrados en la responsabilidad social

En este apartado se tiene en cuenta que lo que menciona en su artículo, García (2010) que existen dos dimensiones que participan dentro de la responsabilidad social, compartiendo tres requerimientos comunes: la transparencia de datos, la colaboración y el beneficio mutuo. Clasificando en dos dimensiones interna y externa como lo son:

Dimensión interna. Comprendida por su cliente interno, el impacto ambiental, el ambiente laboral, la seguridad y riesgo en sus productos/servicios, la gestión de recursos. (García, 2010)

[2] Son himnos religiosos, unificados en 17 himnos de cinco agrupaciones, que se le atribuyó al pensador reformista Zaratustra (Carcamo, 2018)

Gestión de talento humano. Un encargado de talento humano debe diseñar un programa de información que le permita al trabajador a familiarizarse con la empresa, tomando como estrategia una capacitación continua, instruyéndolo en los procesos de la empresa. Además, en el momento de incorporar a un colaborador se debe optar por medidas responsables, en las que se incluya a grupos minoritarios (grupos étnicos, tercera edad, mujeres), debe ser equitativo para mermar la tasa de desempleo. (García, 2010)

Seguridad y salud. Las empresas se ven en la obligación emplear a sub contratantes de este ámbito, para cumplir con los requerimientos de acreditación para el pleno funcionamiento de la empresa, por esto es muy común que al emplearte en una empresa te brinden seguro médico, para mantener la seguridad y la salud de los colaboradores en la empresa. (García, 2010)

La adaptación al cambio. Se refiere al equilibrio en la nómina, posiblemente la reestructuración sea vista como recortes de personal, es una situación que alarma a los empleados, pero las organizaciones deben realizar un análisis de las posibles consecuencias, por ejemplo si necesitan recortar personal por falta de ingresos o si es necesario para reclutar personal más cualificado, que mantengan el compromiso con la comunidad, en su mejora de vida, y en los beneficios de participación. (García, 2010)

Gestión de recursos ambientales. Como se lo planteo brevemente, la responsabilidad social engloba también el cuidado del medio ambiente, por lo que las empresas buscan minimizar sus impactos contaminantes, en efecto crearon normativas como la ISO 14001 esta

contempla un marco legal el que se enfoca en la conservación del entorno ambiental y su respectivo funcionamiento. (García, 2010)

Accionistas y colaboradores. Esto se comprende como aquellas personas propietarias de la empresa, que por medio de su organización ambicionan recuperar lo invertido de manera: productiva, clara y regular. Por otro lado, están los colaboradores, quienes son delegados de los accionistas, es decir es el personal contratado para ejecutar cierta función, a cambio reciben beneficios en salud, experiencia profesional, salarios justos y permanencia en el puesto. (García, 2010)

Dimensión externa. Comprende a todos los intermediarios de la empresa con la comunidad, adicional a esto están las organizaciones públicas que regulen el cumplimiento de las normativas anteriormente mencionadas por García (2010), entre estos agentes están:

Las comunidades locales. Como se ha podido denotar las empresas tienen que cumplir con una serie de compromisos hacia la comunidad, como se mencionó en gestión de recursos humanos las empresas tienen que incorporar al entorno que le rodea, brindando ofertas laborales con justos salarios e ingresos. El empresario al momento de instalarse debe estudiar las condiciones de ubicación de su establecimiento, su accesibilidad y al mercado que quiere llegar, esto beneficiara al desarrollo propio empresaria al igual que a la comunidad local. (García, 2010)

Proveedores y consumidores. Para el buen funcionamiento de una empresa sin importar al sector que pertenezca, mejor dicho, cada institución operante establece alianzas con

proveedores para la obtención de materia prima, de igual importancia se debe fomentar la relación con los clientes, de igual manera sin los consumidores la empresa no adquiriría ganancia, reputación y posicionamiento dentro de la industria de mercado (García, 2010)

Derechos humanos. Puede ser un tema complejo que abarque distintas problemáticas de índole ética y jurídica, pero en lo que respecta las empresas procuran definir qué principios de responsabilidad social ajustar en su industria además de las que debe cumplir por decreto en las normativas gubernamentales. (García, 2010)

Stakeholders o Grupo de interés

Los stakeholders o grupos de interés ocupan una función o poder, es decir están dentro de los procesos de servicio en una empresa, además de la toma de decisiones, por lo tanto la empresa tiene una responsabilidad ética con quienes lo conforman, porque al igual que las dimensiones los stakeholders se categorizan en dos subgrupos: internos y externos, quienes mantengan una asociación con la entidad, según como lo mencionan Castro Alfaro, Mercado León, & González Pérez (2017), dentro de este grupo están:

- Los asociados
- Proveedores
- Trabajadores
- autoridades gubernamentales

- Finalmente, el consumidor, que en la industria hotelera son identificados como huéspedes o turistas. (p. 288)

Normas ISO

Se denominan Normas ISO a cuyo conglomerado, que tiene como intención establecer una guía respecto a la escala de procesos que deben acoplar y ejecutar las empresas, estas normas están dirigidas hacia las siguientes dimensiones: administración, servicio y desarrollo de la entidad o de su producto. Son identificadas a nivel global, estas normas se establecen como tal en el año 1960, el término ISO proviene de la unión de las siglas en ingles International Organization for Standardization, tienen como cuna de origen en Ginebra en el año 1947, poseen como antecedente la asociación de instituciones que se encargan de la regulación y de que los productos elaborados cumplan con el estándar de calidad, en efecto las normas ISO son un principio fundamental con relación de la mejora continua. (Alonso, 2020)

Previo a la creación y establecimiento de la norma reguladora ISO 26000 dirigida a la Responsabilidad Social, se mantuvo como norma estándar la ISO 9001: 2015, está enfocada en Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que proporcionan modelos para los procesos operativos para las empresas que ofertan servicios o desarrollan un producto, esta nueva versión es el resultado de las adaptaciones y modificaciones sin dejar de lado su objetivo principal, además de ser conocido como un estudio que incluya aquellos puntos de vista y requisitos de los grupos de interés. (Ibañez, 2017, p. 578)

Tiempo después surge la norma ISO 14001:2015 que es de utilidad en cuanto a la conservación y protección del medio ambiente, basándose las empresas en este enfoque sistemático que comprueben las gestiones en relación a aspectos tales como: fabricación, distribución y consumo del producto, o como lo es en este estudio, los procesos de servicio en establecimientos hoteleros, para que cumplan con sus propósitos previamente expuestos. (ISO, 2015)

Finalmente para la responsabilidad social, se establece la norma ISO 26000, esta se enfoca en los procesos que contribuyen al desempeño y desarrollo sostenible, contempla aspectos ambientales, prácticas laborales, derechos humanos y el involucramiento con la comunidad, este estándar se origina por los impactos causados por la operación de las empresas en la sociedad y el entorno que le rodea, de aquí surge la necesidad de que ajusten e implementen esta normativa de modo que influyan ventajosamente en aspectos tales como: la reputación, escala de competitividad, la competencia de atraer y mantener al talento humano, por consiguiente su productividad y compromiso con la empresa. Tiene como principal objetivo que las entidades empresariales sean socialmente responsables. (ISO, 2010)

Responsabilidad social en el Ecuador

La responsabilidad social se comprende como un compromiso social que tienen las empresas con la sociedad, es adoptada por cadenas o multinacionales en el país, como una corriente novedosa concluido esto, en el año 2005 se crea un Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) que es una de las principales organizaciones no

gubernamentales en el país, porque abarcan a una serie de instituciones público-privada, este consorcio impulsa a la concientización en la práctica responsable a los distintos establecimientos empresariales en Ecuador. Es necesario mencionar otras instituciones que mantienen objetivos en común con el consorcio CERES, el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador (IRSE) y el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES) estas organizaciones se encuentran focalizadas en la promoción del desarrollo sostenible en Ecuador. (Palacio Fierro, Mantilla Garcés , & Arias Flores, 2018)

En Ecuador esta corriente fue en aumento a nivel nacional por las cadenas multinacionales que adoptan esta estrategia, igualmente toman fuerza y gran interés en la práctica social sostenible, pero entrelazan las gestiones en Ecuador, dado que se presenta a la agenda 2030[3] y a través de sus medidas que acoplen los distintos establecimientos empresariales del país aportan al cumplimiento de los objetivos que se establecen dentro de la acción.

En la constitución de la República del Ecuador, se recopilan una serie de artículos donde se expresan los derechos y obligaciones que poseen los ciudadanos ecuatorianos, estos principios son la base fundamental para vivir en armonía como lo establecen las políticas del buen vivir, por ello se establecieron leyes que normalicen aspectos de salud, educación y trabajo. En efecto de lo expuesto, se presenta en la siguiente tabla las referencias legales establecidas en la constituyente con relación referente a las “Prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional” en el apartado 6.4.6 establecidos en la norma ISO 26000:

[3] La Agenda 2030 es una medida que establece una década de acción para mejorar y proteger el entorno de los ciudadanos, complementada por 17 objetivos para un desarrollo sostenible. (Unidas, 2022)

Tabla 2 *Relación de la Norma ISO 26000 y las referencias legales dentro de la Constitución*

ISO 26000	Referencia Legal
Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos protección personal.	D. 584. CAPÍTULO III. Artículo 11. C.D.-513. CAPÍTULO XI, Artículo 53.
Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente.	C.R.E. CONSTITUCIÓN DEL REPÚBLICA DEL ECUADOR, Articulo 326. Numeral 5. D-584. CAPÍTULO III. Artículo 11 Literal a. R-957. CAPÍTULO I, Artículo 1, Literal a.1.
Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.	D-584. CAPÍTULO III. Artículo 11. Literal b) y c) D.E.-2393. Art. 15. Numeral 2 literal a) y b). R-957. Artículo 1, Literal b). C.D.-513. CAPÍTULO XI, Artículo 53 literal a), b), c), d). Artículo 55.
Comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados.	D-584. Art. 24. Artículo 11, literal e) D.E.-2393. Artículo 13.
Proporcionar el equipo de seguridad necesario,	D-584. Artículo 11, literal c)

incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias	D.E.-2393. Título VI: Protección Personal. Artículos 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183.
Abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (OSH, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en periodo de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes.	C.R.E. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Artículos 329, 330, 331. D-584. Artículos 18, 25, 26, 27, 28, 29 C.T. CAPÍTULO VII. Artículos 134 y 138 A-1404. CAPÍTULO IV Artículo 11 Numeral, Literal c) A.M.- 398 VIH-SIDA
Proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores subcontratados	C.R.E. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Artículo 326. Numeral 5. D-584. Artículos 18, 19, 20, 21. D.E.-2393. Artículos 11 y 12.
Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.	C.R.E. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Artículo 331. A-1404. CAPÍTULO IV Art. 11, Numeral, Literal c)
Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no	D.E.-2393. Art. 11, numeral 5).

deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores.

Fuente: Barranco & Yandún Burbano (2017, pp. 64-65)

Responsabilidad social en la empresa Hotel del Parque

Desde sus inicios en el transcurso del siglo XX tiene su origen la empresa Hotel del Parque, ubicada en el sector del Parque Histórico del cantón Samborondón rodeado de una gran riqueza cultural y natural, por lo trascendental de su historia y al traslado de sus cimientos como lo es su estructura, las piezas del edificio fueron transportadas con mucho cuidado, originalmente brindaba refugio y hospitalidad a los grupos vulnerables, adultos mayores y discapacitados, para su funcionamiento la fachada fue cuidadosamente renovada sin perder su esencia, en la actualidad muchos visitantes o turistas que pernoctan en el lugar en su tiempo libre, visto de esta forma esta estructura histórica no pierde su principal propósito de hospedaje enmarcado de un ambiente rodeado de flora y fauna, considerado como un paraíso natural, al transitar por el sendero en dirección al hotel el turista encuentra diversidad de árboles maderables en los que habitan muchas especies.

Por otro lado, el Hotel del Parque establece en sus objetivos ser fuente de desarrollo de carácter socio económico dentro de las ciudades en las que operan, que busca ir más allá de las expectativas de sus usuarios y clientes internos, al transcurrir el tiempo consolidarse como el principal grupo hotelero del Ecuador.

De este modo a través de sus principios y valores, establece que sus colaboradores se comprometan a ofrecer un servicio de calidad y candidez genuino en cada punto de contacto humano, donde ofrezcan los siguientes aspectos: transparencia, amabilidad, información adecuada e incluso creen un ambiente empático con el cliente, esto les permite entender su perspectiva y solución de problemas. Así la empresa logre obtener la fidelización de parte de sus clientes, el talento humano tiene que trabajar en equipo, de esta manera comprenden que la función de cada área que conforma al Hotel del Parque, se complementa entre sí, transformándose en la experiencia que el huésped se llevará consigo de que no habrá otro servicio que se le compare.

Por medio de la revisión en sus políticas, se encuentra que han integrado la responsabilidad como una gestión estratégica, para la puesta de valor sostenible es los actores o grupo de interés involucrados con la empresa, con la finalidad que estas medidas retribuyan y mantenga un equilibrio en las áreas económico, social y ambiental.

MARCO METODOLÓGICO

El estudio de caso efectuado se utilizó el método de investigación de tipo documental, mediante la revisión de artículos científicos, artículos de revistas, repositorios de las diferentes universidades del país, revisión de las normas ISO y literatura relevante relacionada con la Responsabilidad Social, con los principios, valores y políticas establecidas por la empresa Hotel del Parque, logrando identificar los aspectos teóricos de origen histórico, evolutivo, dimensiones, normas reguladoras de la práctica de la responsabilidad social.

Se utilizó el método de la investigación de campo para la obtención de datos cualitativos que permitan establecer una relación entre las prácticas de responsabilidad social y el objeto de estudio, como lo es la empresa Hotel del Parque, esta información se recopilo por medio de la técnica de la entrevista estructurada, la que consiste en un cuestionario previamente establecido, dirigido de forma conveniente a la jefa de talento humano, y a dos jefes departamentales del área de Alimentos y bebidas (A&B) y Mantenimiento, con la finalidad de conocer la opinión sobre las practicas responsables y de cómo ha influido significativamente en la industria hotelera.

RESULTADOS

Luego de realizar la revisión documental a través de artículos de revistas, repositorios entre otras fuentes para la elaboración teórica del presente estudio, adicional a esto la revisión en las políticas, principios y objetivos empresariales establecidos por el Hotel del Parque, fue base para la elaboración de la entrevista, efectuada convenientemente a tres administradores departamentales, describiéndose las siguientes áreas, talento humano, mantenimiento, alimentos y bebidas (A&B).

Con el objetivo de conocer que estrategias de responsabilidad social se practican en la empresa Hotel del Parque, además de identificar principales beneficios en la comunidad y el entorno. Por lo tanto, se obtiene como resultado que, el objeto de estudio, es decir, el Hotel del Parque, conoce de la importancia de las prácticas de responsabilidad social.

La jefa de talento humano que esta versada en el tema comentó, que estos principios se alienan a la misión-visión de la empresa, además de haberlas socializado con el personal desde su inducción. Sin embargo, el jefe de mantenimiento pudo explicar de forma detallada el manejo de los desechos sólidos, a través de contenedores clasificados distribuidos en distintos puntos del restaurante y comedor.

Por otra parte, el jefe de alimentos y bebidas denotó la certificación internacional otorgada por Green Globe, que avala y reconoce los planes estratégicos que emplean las empresas del sector turístico que contribuyan en la mitigación de impacto ambiental.

Para resumir algunos resultados, se mantuvo constancia a través de las entrevistas el establecer un hábito cultural en los colaboradores con relación a la responsabilidad social, internamente gestionar el buen uso y aprovechamiento de los recursos a través de campañas de reciclaje. La ejecución de estas actividades contribuye en los aspectos de ámbito social, ambiental y económico, su cumplimiento se verifica a través de una base de datos, que reflejen el consumo de electricidad, agua potable y el manejo oportuno del reciclaje de los desechos.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez recopilados los datos mediante las entrevistas realizadas a la jefa de Talento Humano, administradores de área de mantenimiento, alimentos y bebidas, se denota que la empresa Hotel del Parque ha implementado prácticas estratégicas de la Responsabilidad Social en sus políticas, objetivos, valores y principios empresariales, por medio de esta misma técnica se identifica, que el personal que labora en el Hotel del Parque tiene conocimiento de estos principios de responsabilidad social, por lo que cada colaborador ha hecho de esta práctica algo habitual, que es ejecutada en los diferentes procesos para la calidad de servicio que ofrecen.

De esta manera contribuyen a la preservación del medio ambiente con medidas de reciclaje, aprovechamiento de recursos y el buen manejo de los residuos. Al establecer esta cultura en el equipo organizacional se ve reflejada en la interrelación que tienen con la comunidad teniendo una mayor influencia positiva. Es de esta forma que la empresa Hotel del Parque realiza su contribución con respecto a la responsabilidad social en los ámbitos, económico, social y ambiental.

Actualmente ha existido escasos estudios enfocados a la responsabilidad social focalizado en la empresa, por lo tanto, esta investigación sirve como aporte al conocimiento general, acerca de los principios responsables social establecidos y ejecutados por el Hotel del Parque. Pero en otras ciudades turísticas, como lo es Baños, se han realizado estudios analíticos enfocados a la responsabilidad social en la industria hotelera, arrojando como resultado que los hoteles de la ciudad no han integrado, ni ejecutado de forma eficiente estas estrategias dentro de sus servicios,

es por ello que la labor de la empresa Hotel del Parque es una invitación para el sector turístico, en cuanto la aplicación de estas estrategias que contribuyan al desarrollo sostenible. (Gaibor Delgado, Naranjo Lozada, Toaza López, Carranza Guerrero, & Gavilanes Carranza, 2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La responsabilidad social ha ganado esta notoriedad en la época moderna debido al equipo organizacional que constituye a cada empresa hotelera, que habitualmente buscan implementar estas estrategias responsables social, las mismas que estén orientadas en reducir el impacto ambiental, al beneficio de desarrollo del cliente interno y externo, es decir, a partir de estas prácticas se ha retribuido a los procesos sostenibles dentro de la gestión turística, en este caso, en la industria hotelera. Se ha determinado en la realización de este estudio el nivel de conocimiento y aplicación de la responsabilidad social en un nicho más focalizado, como lo es el sector hotelero, es por esto que se enfoca en la misión, visión y valores de la empresa principios o estrategias responsable-social, viéndose reflejadas en las medidas de manejo residual y en la ejecución de procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa Hotel del Parque, que cumple con el aprovechamiento sostenible y sustentable de los recursos primarios para su gestión.

Está claro que la implementación y ejecución de estas prácticas conllevan un largo camino por recorrer para este sector, es por ello que, las empresas hoteleras que han articulado la responsabilidad social en la escala de sus procesos, son una invitación a implementarlas dentro de sus políticas para cada establecimiento, sin importar su tamaño, porque estas medidas responsables social incentivan al desarrollo, credibilidad y mayor valor social en el territorio donde operen.

RECOMENDACIONES

La responsabilidad social al ser un tema que abarca los tres principales ámbitos que son base para el desarrollo de un estado, siempre se encuentra en una constante mejora, por lo tanto, se recomienda a los futuros estudiantes analistas que presenten interés por este estudio, una mayor visión de lo trascendental que pueden ser las medidas aplicadas en los procedimientos en la ejecución de servicios turísticos, en este caso en el ámbito hotelero.

Se recomienda al sector turístico implementar la responsabilidad social en cada actividad que este rubro comprende, es decir, alojamiento, alimentación, recreación y transporte, cada elemento, cada ámbito debe estar cubierto por estas estrategias, porque al utilizar responsabilidad social en un establecimiento turístico logra el interés de sus propios empleados, de clientes e incluso inversionistas, beneficiándose en su productividad, competitividad y reputación.

Debido a que la empresa Hotel del Parque trabaja en conjunto con establecimientos educativos, debe establecer programas que incentiven a los estudiantes a interiorizar las prácticas de responsabilidad social, con la finalidad de crear en ellos una cultura habitual, para que sean partícipes en la continua mejora social, económica y ambiental.

REFERENCIAS Y ANEXOS

REFERENCIAS

Alonso, C. (5 de Marzo de 2020). *GlobalSuite Solutions.* Obtenido de https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/#:~:text=Las%20normas%20ISO%20son%20un,de%20productos%20en%20la%20industria.

Barranco, M. P., & Yandún Burbano , E. D. (2017). Seguridad y salud ocupacional en Ecuador: Contribución normativa a la responsabilidad social organizacional. *INNOVA Research Journal*, 64-65.

Brito, J. G. (25 de Noviembre de 2017). Obtenido de Nex Fundraising: http://nexfundraising.com/en/articulos/los-origenes-y-la-evolucion-de-la-responsabilidad-social-empresarial

Caravedo, M. B. (1999). Lo Social y la Empresa a Fines del Siglo.Responsabilidad Social empresarial: avances y logros. Lima: IDEM.

Carcamo, L. (2018). *El Avesta: Los Gathas de Zaratustra.*

Castro Alfaro, A., Mercado León, L., & González Pérez, N. (2017). RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CADENAS HOTELERAS: HOTEL LAS AMÉRICAS EN CARTAGENA DE INDIAS. *Panorama Económico*, 288.

Flórez, A. K. (2020). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 79.

Gaibor Delgado, J. E., Naranjo Lozada, S. G., Toaza López, V. I., Carranza Guerrero, M. N., & Gavilanes Carranza, E. A. (2018). ¿Hotelería y turismo con responsabilidad social empresarial? Caso: la empresa hotelera en la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua. *Ciencia Digital*, 13.

García, R. F. (06 de Julio de 2010). *Diario Responsable.* Obtenido de https://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas

Hotel del Parque. (17 de Julio de 2022). *Hotel del Parque*. Obtenido de https://www.hoteldelparquehistorico.com/es/historia/

Ibañez, A. M. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia, vol. 22, núm. 80*, 578.

ISO. (2010). *ISO 26000: 2010(es) Guia de responsabilidad social.*

ISO. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 14001.* Ginebra, Suiza.

Jaramillo, J. G. (2007). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y BALANCA SOCIAL. *UNIVERSIDAD DE MEDELLIN*, 90.

Palacio Fierro, A., Mantilla Garcés , D., & Arias Flores, H. (2018). Responsabilidad Social en Ecuador: estudio de caso Adelca y Unilever. *Repositorio PUCESA, Administración de empresas*, 3.

Pérez-Ordoñez, M. d., & Morales-Méndez, J. D. (2011). Revisión de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista Cuidarte*.

Raufflet , E., Lozano, J. F., García De La Torre, C., & Barrera, E. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial.* México: PEARSON EDUCACIÓN.

Shihuairo Pereyra, M. M., Horna Crisanto, L. A., & Arana Rodríguez, M. S. (2019). Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial . *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*, 3.

Unidas, N. (2022). *Obejtivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/

ANEXOS

Anexo 1. Entrevistas

Entrevista dirigida a la jefa de talento humano.

1. **Para usted ¿Qué es la responsabilidad y qué importancia tiene aplicarla en este establecimiento?**

La Responsabilidad social es un valor muy importante, ya que es un factor determinante para alcanzar los objetivos y metas.

2. **¿De qué manera cree usted que la misión de la empresa Hotel del Parque se alinea a los principios de responsabilidad social con la comunidad y los grupos de interés?**

En la contribución que el Hotel realiza en los aspectos tales como: económico, social y ambiental

3. **¿Cree usted que las prácticas de responsabilidad social establecidas en la empresa Hotel del Parque contribuyen a los objetivos empresariales y a la comunidad?**

Claro que si, como se menciona anteriormente estas prácticas de responsabilidad social contribuyen en nuestros objetivos como empresa.

4. **¿De qué manera usted dio a conocer estas prácticas de responsabilidad social al personal que labora en el hotel?**

Desde el inicio, desde el momento de la inducción, en las reuniones, mediante los corchos informativos, e incluso por vía WhatsApp, cada actividad que se realiza es socializada con el personal.

5. **¿Considera que sus colaboradores han interiorizado las prácticas de responsabilidad social establecidas por la empresa Hotel del Parque?**

Ya poseen una cultura, cambiar el hábito de toda la vida es algo en lo que se está trabajando, pero todos tienen conocimiento y concientización, el hecho de que lo realicen es de cada persona, porque la responsabilidad social más allá de cualquier cosa es un valor personal.

6. **¿De qué manera cree usted que se ven reflejadas estas prácticas de responsabilidad social durante los procesos operativos del servicio?**

En la cultura del personal, los hábitos y definitivamente en los resultados que contribuyen a mejorar la experiencia y condiciones de todos.

Preguntas para administradores de área (Mantenimiento).

1. **Para usted ¿Qué es la responsabilidad y qué importancia tiene aplicarla en este establecimiento?**

Es la contribución que realizamos con la comunidad en un aspecto ambiental y económico, para alcanzar los objetivos planteados.

2. **¿Se le ha comunicado o tiene conocimientos acerca de las prácticas de responsabilidad social establecidas por la empresa Hotel del Parque?**

Si, se nos ha comunicado a través de los corchos, en las reuniones y a través de los grupos de WhatsApp.

3. **¿Estima que ha hecho uso de las prácticas responsables establecidas por la empresa Hotel del Parque?**

Confirmo que nuestra cultura organizacional está alineada en todos los aspectos en la organización.

4. **¿Considera usted que estas prácticas responsables han reducido el impacto ambiental?**

Exacto con estas prácticas, realizamos nuestra contribución al ambiente.

5. **¿Qué medidas se han implementado en este establecimiento para el buen uso y aprovechamiento de los desechos sólidos?**

La cadena Oro Verde tiene un plan de manejo en cuanto a la clasificación de desechos peligros, sólidos y orgánicos, en el Hotel del Parque usamos esta clasificación en contenedores separados en cada estación de restaurante y comedor, siendo desechados de una manera diferente a los desechos no reciclables, por ahora no contamos con una distribución de estos elementos, pero a futuro se proyecta a instalar un biodigestor para el proceso de estos desechos y así cerrar el ciclo.

6. **¿Cuál es el beneficio que percibe con las prácticas de responsabilidad social que se aplican en esta empresa?**

Se percibe mayor productividad, credibilidad y valoración de marca.

Preguntas para administradores de área (Alimentos y bebidas).

1. **Para usted ¿Qué es la responsabilidad y qué importancia tiene aplicarla en este establecimiento?**

La responsabilidad social es importante en todos los ámbitos tanto en lo personal como laboral, en la empresa es un pilar fundamental debido que mediante la responsabilidad se puede delegar, o más bien se asume ciertas actividades o consensos, en este caso es de importancia debido a la persona responsable o autoridad que dirige al equipo, adicional a esto el equipo tiene sus responsabilidades, cada uno posee una tarea en el trabajo que debe cumplir, para generar una experiencia en el servicio, visto como un engranaje que aporta en el área laboral de mejor manera.

2. **¿Se le ha comunicado o tiene conocimientos acerca de las prácticas de responsabilidad social establecidas por la empresa Hotel del Parque?**

La empresa como tal si nos ha informado sobre las políticas de responsabilidad social, a través de corchos, se socializa a nosotros como personal en cada reunión. Además, la empresa es partícipe de la responsabilidad social, no tenemos un nicho específico, sin embargo, trabajamos con diferentes rubros educativos, salud, rescate animal.

3. **¿Estima que ha hecho uso de las prácticas responsables establecidas por la empresa Hotel del Parque?**

En la empresa como tal si hemos practicado parte de la responsabilidad con el ambiente, de hecho la empresa tiene una certificación reconocida a nivel mundial que es Green Globe, que nos avala como participes de campañas ambientales tales como de reciclaje, buenas prácticas en

manejos de residuos reciclables y no reciclables, mediante las diferentes prácticas que se manejan internamente, se gestiona el uso y aprovechamiento de la materia prima y los recursos que poseemos dentro de la propiedad como lo es: agua, luz, residuos de materia prima, etc.

4. **¿Considera usted que estas prácticas responsables han reducido el impacto ambiental?**

Estadísticamente la reducción o la incidencia que hay en las buenas prácticas ambientales si se ve reflejada en varios aspectos, como lo es el consumo: eléctrico, agua potable, y el reciclaje en general que se realiza, tenemos una base de datos en la cual podemos verificar que hayamos cumplido con esta parte, es importante considerar que la incidencia es global y no solo por una empresa obtendrá el beneficio de todo un grupo, como en este caso lo es la industria Hotelera, no solo porque una propiedad cumple va a marcar un mayor incidente, sin embargo esto invita a las demás propiedades particulares y privadas que participen estas buenas prácticas.

5. **¿Qué medidas se han implementado en este establecimiento para el buen uso y aprovechamiento de los desechos sólidos?**

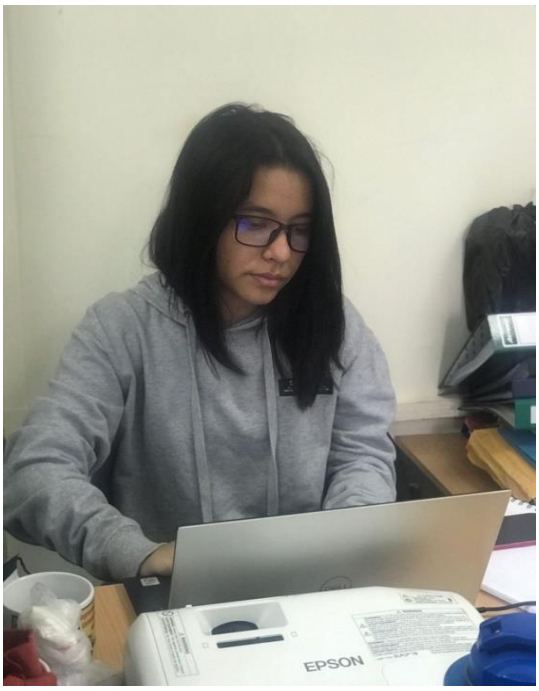
Claro, nosotros manejamos una clasificación de residuos en los puntos del restaurante, cocina y comedor del personal, donde se clasifica vidrio, cartón, plásticos, orgánicos, como ya se mencionó anteriormente.

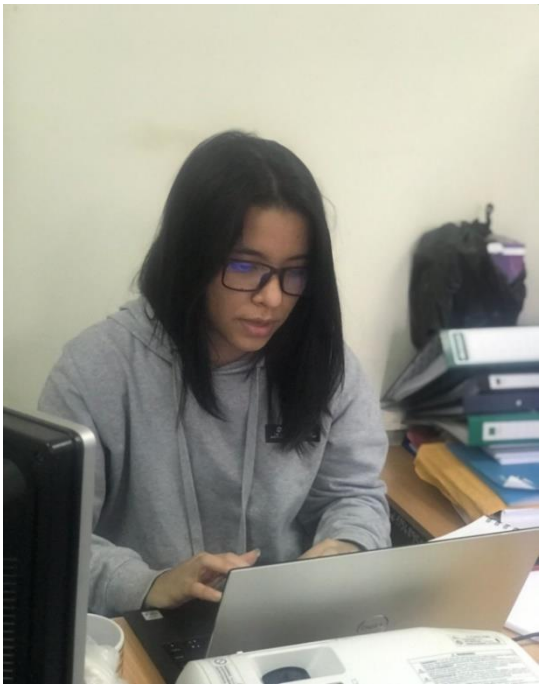
6. **¿Cuál es el beneficio que percibe con las prácticas de responsabilidad social que se aplican en esta empresa?**

La buenas prácticas en general lo que van a conllevar como resultado a certificarnos más que todo con este aval internacional, tener un impacto menor en el ambiente aplicando todas las medidas, para precautelar usando energías renovables, reciclar y reutilizar materia prima, adicional a esto se incentiva a la participación general tanto de los huéspedes que ya tienen conocimiento y el beneficio es mutuo, con la finalidad de crear poco a poco una conciencia ambiental para lograr alcanzar un objetivo global de reducir el impacto ambiental en el país, en la industria hotelera, que se ve como un reto, pero es un aporte que hace la empresa en este caso.

Anexo 2. Tutorías a cargo de la Msc. Victoria Guijarro

Anexo 3. Realización del estudio de caso





Anexo 4. Entrevista a la jefa de Talento Humano

Anexo 5. Entrevista al jefe de alimentos y bebidas

Wiñaykawsay
Kawsachiy
Mushuk
Ruraykun

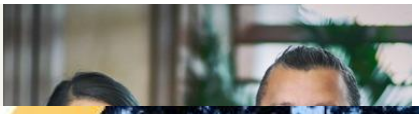
Wiñaykawsay
Kawsachiy
Mushuk
Ruraykun

Anexo 6. Documentación facilitada por la empresa Hotel del Parque

NUESTRA CULTURA

MISIÓN:
Somos un grupo hotel
contribuye al desarroll
ciudades donde operam
y cultura corporativa s
expectativas de nuestr
accionistas.

VISIÓN:
Ser la compañía # 1 en H
productos y servicios de
los aspectos más imp
invitando a vivir experie
huéspedes.



01 | NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES

1.1 | Principios

Actuamos con ***transparencia*** en todo momento. Somos honestos y dignos de confianza.

Promovemos una cultura de ***integridad*** a través del mutuo ***respeto,*** confianza y altos estándares de ética.

Somos responsables de este código, y si nos damos cuenta de incumplimientos al mismo, informamos oportunamente, demostrando nuestra ***lealtad*** hacia la empresa.

1.2 | Valores

Excelencia de servicio

Es el valor que rige nuestras acciones y decisiones. Demostramos interés genuino por superar las expectativas de nuestros huéspedes y nos aseguramos que en cada contacto obtengan cordialidad, eficiencia, información adecuada, empatía y por supuesto, una solución.

Innovación

Buscamos nuevas y más eficientes maneras de hacer las cosas, desarrollando soluciones y buscando ser más competitivos cada día.

Trabajo en equipo

Multiplicamos nuestra productividad, creando valor al ejecutar tareas que se complementan entre sí, contribuyendo al desarrollo de todos. Fomentamos el sentido de pertenencia y celebramos los éxitos grupales.

Responsabilidad Social

Utilizamos los recursos que tenemos de la mejor manera posible, ya que reconocemos que vivimos en un planeta con recursos limitados. Buscamos realizar cambios positivos por medio de la interrelación con la comunidad. De modo que lo que hacemos, pero sobre todo cómo lo hacemos, importa.

Empatía

Conectamos con nuestros clientes y entre nosotros, poniéndonos en el lugar del otro, lo que nos permite conocer sus necesidades y prestar la ayuda y soluciones necesarias.

Anexo 7. Solicitud de documentos a la empresa Hotel del Parque

Solicitud de documentos

06 de Julio del 2022

Jefa de Recursos Humanos
Srta. Marcela Cristina Fariño Osorio
Presente

De mi consideración:

MARITZA GABRIELA WONG MIELES con C.I 0927483545, estudiante de la carrera de TURISMO, cursando el nivel de Octavo semestre de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, ciclo académico ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022 , solicito que se me facilite la siguiente documentación para la realización de mi trabajo de titulación con el tema: "Estudio de la Responsabilidad Social en la empresa Hotel del Parque ubicado en el cantón Samborondón", correspondiente a la modalidad (Examen complexivo/ Estudio de caso), la cual ha sido revisada en conjunto con mi tutora la Msc. Rosa Victoria Guijarro Intriago.
La documentación solicitada es:

- Políticas de la empresa de índole social
- Misión, Visión y valores de la empresa.
- Objetivos sociales.

Por la favorable atención que se dé al presente, agradezco y suscribo.

Atentamente,

Maritza Gabriela Wong Mieles
C.I 0927483545

Msc. Rosa Victoria Guijarro Intriago
C.I 0908868425

Anexo 8. Autorización de entrevista.

Autorización de Entrevista

Babahoyo 19 de Julio del 2022

Jefa de Recursos Humanos
Srta. Marcela Cristina Fariño Osorio
Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente solicito la autorización de realizar una entrevista acerca de la Responsabilidad Social dirigida a usted Srta. Marcela Fariño y a dos jefes de área, dicha información obtenida será incluida en los resultados de la investigación "Estudio de Responsabilidad Social en la empresa Hotel del Parque ubicado en el cantón Samborondón"

Por la favorable atención que se dé al presente, agradezco y suscribo.

Atentamente,

Maritza Gabriela Wong Mieles
C.I 0927483545

Msc. Rosa Victoria Guijarro Intriago
C.I 0908868425