



REGULACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA DE COLOMBIA^{1,2}

¹ El presente artículo se origina en gran medida en el desarrollo de la investigación efectuada para optar al título de magíster en Administración por la Universidad Nacional de Colombia, titulada “Aproximación a la responsabilidad social empresarial hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa”.

² Fecha de recepción: 29 de octubre de 2016
Fecha de modificación: 30 de diciembre de 2016
Fecha de aceptación: 13 de febrero de 2017

Para citar el artículo: Téllez, C. (2017). Regulación en responsabilidad social empresarial en la hotelería de Colombia. *Turismo y Sociedad*, XXI, pp. 217-229.
DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n21.10>

Resumen

Actualmente, el turismo y particularmente la hotelería representan un sector que muestra un comportamiento dinámico en Colombia y el mundo. Esto se ha evidenciado en el incremento de los gastos derivados del turismo receptivo; sin embargo, esta dinámica de crecimiento no se ha equiparado con la asunción de acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) por parte de los hoteles.

Además, en los últimos años han venido apareciendo iniciativas regulativas que pretenden guiar el comportamiento de los hoteles y otro tipo de organizaciones en este sentido. Por ende, este artículo busca contribuir a la reflexión en cuanto a la RSE de los hoteles en Colombia, para lo cual se evidencian los resultados de una investigación cualitativa a partir del método de estudio de caso que caracterizó comparativamente de manera sintética las principales iniciativas regulativas y posteriormente desarrolló un análisis crítico a partir del análisis del discurso y la perspectiva de la Escuela de Montreal.

Palabras clave: Responsabilidad social de la empresa (RSE), gestión empresarial, turismo, hotel, *Global Reporting Initiative* (GRI), *Código Ético Mundial para el Turismo* (CEMT), Escuela de Montreal (HEC).

Abstract

Nowadays, tourism and particularly hospitality is a sector that has shown a dynamic behavior in Colombia and the world. This has been evidenced in the increase in expenses derived from receptive tourism, however, this growth dynamic has not been equated with the assumption of Corporate Social Responsibility (CSR) actions by hotels

Also, in recent years regulatory initiatives have been appearing, which aim to guide the

behavior of hotels and other organizations in this topic. Thus, this article aims to contribute the reflection on CSR hotels in Colombia, evidencing the results of a qualitative research based on case study method that characterized the main regulatory initiatives synthetically and later developed a critical analysis based on discourse analysis and the perspective of HEC Montreal.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), business management, tourism, hospitality, Global Reporting Initiative (GRI), *Global Code of Ethics for Tourism* (GCET), HEC Montreal.

Introducción

Hoy en día estamos ante un panorama en el cual la adopción de distintas organizaciones a las iniciativas regulativas de RSE se ha incrementado de manera constante. Esta adopción se ha llevado a cabo en búsqueda de una reacción positiva de los clientes acerca de los imaginarios de las respectivas marcas, por el desarrollo de un sentido empresarial ético, el cumplimiento de la legislación o como respuesta a la promoción constante de organismos reguladores de carácter público-privado y organismos internacionales que promueven la RSE a partir de la normalización en ciertos sectores económicos. Derivadas de esto han surgido iniciativas regulativas de RSE que impulsan importantes transformaciones empresariales (Vargas, Zizumbo, Viesca y Serrano, 2011), como las normas de Naciones Unidas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos (1999); el *Código de Conducta sobre Distribución y Uso de Pesticidas* (1984); el Pacto Mundial (1999); las normas ISO 14000 (1997) e ISO 26000 (2010) y la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* (GRI) (2011, 2013) (Ancos y Sánchez-Urán, 2016).

En el caso del sector turístico también se han venido desarrollando esta clase de iniciativas. Particularmente, en el marco internacional, el *Código Ético Mundial para el Turismo* –propuesto por la Organización Mundial de Turismo– fue concebido con la finalidad de hacer de la actividad turística una actividad sostenible, para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo del Milenio³. Así mismo,

³ Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (PNUD, 2014) estaban compuestos por ocho compromisos (erradicar la pobreza extrema y el hambre; lograr la enseñanza primaria universal; promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer; reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años; mejorar la salud materna; combatir el VIH, la malaria y otras enfermedades; garantizar la sostenibilidad del medio ambiente y fomentar una alianza mundial para el desarrollo), que tuvieron su vencimiento el año 2015; sin embargo, algunos autores han reconocido que dichos propósitos estuvieron aún lejos de cristalizarse. De hecho, en América Latina se considera que en relación con el aspecto ambiental han persistido “la continua disminución de la superficie cubierta por bosques y el aumento sostenido de las emisiones de CO₂ por quema de combustibles fósiles y producción de cemento” (ONU, 2010, p.11).

Por otro lado, teniendo en cuenta la necesidad de dar continuidad a los propósitos planteados en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, a partir del año 2016 entraron en vigor los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales, a pesar de no tener obligatoriedad jurídica en su cumplimiento, se espera que para el año 2030 impacten positivamente el bienestar de la sociedad y el planeta a partir de la asunción voluntaria de 17 compromisos, enunciados por la ONU como:

Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo; poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible; garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades; garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos; lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas; garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos; garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos; promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos; construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación; reducir la desigualdad en los países y entre ellos; lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles; garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles; adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos; conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible; proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar

se han desarrollado otro tipo de iniciativas que certifican el desarrollo de ciertas prácticas éticas en los hoteles, ello por la relevancia que tienen estas organizaciones en el sector turístico, pues el hotel se consolida como el sitio donde el turista pasa la mayor parte de su visita, se encuentra en el lugar de destino y genera importantes impactos en su entorno (Ayuso, 2003).

Entre estas iniciativas está *The Code (The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism)*, el cual ha sobresalido como un código de conducta que permite certificar a los hoteles en el desarrollo de una gestión enfocada en la prevención del turismo sexual de niños y adolescentes. Es de resaltar que en Colombia esta iniciativa ha venido aplicándose cada vez con mayor regularidad, no obstante, aún es superada en su aplicación por la *Norma técnica sectorial para establecimientos de alojamiento y hospedaje (NTS-TS 002)*, la cual tiene un carácter local y promueve la estandarización de los criterios que deben cumplir estas organizaciones a fin de certificar su calidad y reducir los impactos económicos, socioculturales y ambientales (Téllez, 2015).

Sin embargo, a pesar de la existencia de este tipo de iniciativas regulativas, el conocimiento que los hoteles tienen acerca de ellas es bastante limitado, y derivado de ello existe un bajo nivel de adopción de tales iniciativas. Particularmente, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) (2014) denotó que para el año 2013 en Bogotá se encontraban tan solo 29 hoteles certificados en la NTS-TS 002, y 32

hoteles lo estaban respecto de *The Code*. Y en el caso de *Global Reporting Initiative (GRI)*, la estadística es más negativa, dado que para el año 2014 solo 21 hoteles alrededor del mundo emitieron informes de RSE siguiendo esta guía, e infortunadamente algunos de ellos –tales como Ibis, Sofitel, Marriott, NH, Intercontinental, Crown, Méliá y Rezidor, que tienen operaciones en Colombia– no revelaron dicha información (Téllez, 2015).

Por otro lado, la academia tampoco ha efectuado investigaciones que permitan profundizar en el tema de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero, ello se observa en la escasez de estudios científicos (Bohdanowicz, 2006, citado por Peña y Sierra, 2012). Sin embargo, recientemente se ha venido incrementando la cantidad de estos estudios en el sector turístico. Al respecto, Lynn (2011) plantea lo siguiente:

[...] 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 cómo 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 y Sierra, 2012, p. 1.465).

Además, la baja producción intelectual en RSE en el sector ilustra un promedio anual de tan solo 26 artículos publicados alrededor del globo terráqueo, y en el caso de Colombia la estadística es aún más negativa, infortunadamente. Así mismo, gran parte de las investigaciones que se efectúan se circunscriben a la perspectiva teórica instrumental de la RSE (ver figura 1), justificando el desarrollo de esta clase de acciones por el incremento en la rentabilidad de la organización, pero dejando de lado otros postulados que permi-

contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad; promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas; y fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible. (ONU, 2015, p.16).

ten reinterpretar la finalidad de la empresa. Como alternativa teórica en el estudio de la RSE surgió la propuesta del radical humanismo, efectuada a partir de la HEC Escuela de Montreal, que cambió los paradigmas en la ciencia administrativa al poner en el centro al ser humano y evidenció la RSE como una disciplina administrativa con capacidad para modificar el rol que poseen las organizaciones en la sociedad y, por ende, para actuar como “ciudadano”, es decir, respetando las reglas instituidas por la sociedad; preocuparse hasta el más alto grado por las consecuencias nocivas de sus actos o de los productos que fabrica; cuidar profundamente la cohesión y la solidaridad social; preocuparse por los derechos de todos y no únicamente por los de uno: el accionista. En otras palabras, la RSE consiste en rechazar la ganancia si la sociedad pierde (Chanlat, 2002).

Adicionalmente, Gómez (2010, p. 26) pone de manifiesto que gran parte de dicha normatividad “se expande de forma geométrica en su implementación como aparente reflejo de la excelencia de talla mundial”. No obstante, en el país, y particularmente en el sector hotelero, se mantiene una evolución distante de lo que sucede en el marco internacional, donde *Global Reporting Initiative* es referenciada

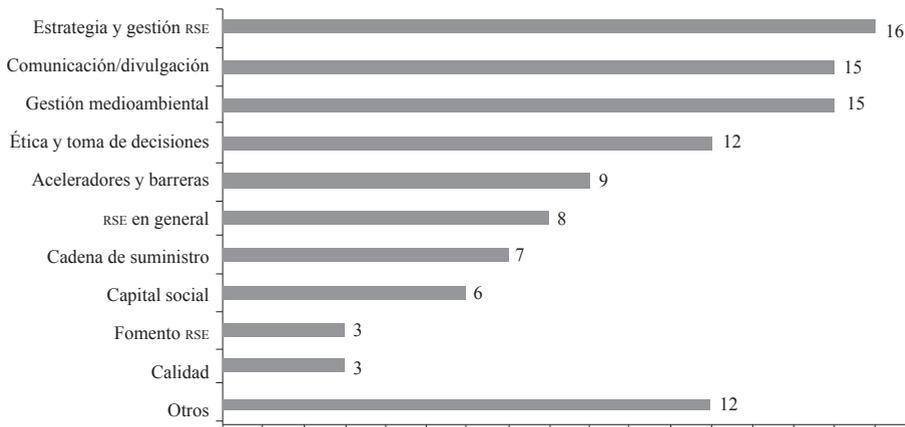
como la iniciativa de mayor aplicación en los diversos sectores económicos, derivada de la formulación de suplementos sectoriales.

Teniendo en cuenta que la propuesta de la Escuela de Montreal es antagónica a la homogeneización de prácticas de RSE que promueven algunas iniciativas regulativas existentes hoy en día, su análisis crítico cobra relevancia. Además, si se toma en consideración que en Colombia se evidencia la necesidad de mejorar la gestión en los hoteles, y particularmente de contribuir a la interacción continua de los actores integrantes del tejido social (Vargas, Zizumbo, Viesca y Serrano, 2011), luego de analizar los discursos de los organismos reguladores de la actividad hotelera a nivel nacional y de la RSE a nivel internacional, surge el siguiente cuestionamiento:

¿Cuáles son las principales características de las iniciativas regulativas de RSE en los hoteles de Colombia?

Para cumplir el objetivo del artículo, que es analizar críticamente las iniciativas regulativas de RSE hotelera en Colombia a partir de los discursos emitidos por los organismos reguladores y la perspectiva de la Escuela de Montreal, se presenta a continuación, de

Figura 1. Resultados de consulta bibliométrica en revistas científicas de RSE



Fuente: Elaboración propia basada en *Science Direct* (2016).

manera ordenada, un análisis comparativo de las principales iniciativas que tienen presencia en el país; posteriormente, se expone la metodología que siguió la investigación; se prosigue con los resultados y finalmente se exponen las principales conclusiones, que conllevan un aporte relevante en el estudio de la RSE, en particular sobre su desarrollo en el sector turístico colombiano.

Análisis comparativo de las iniciativas regulativas

Para dar inicio a la exposición de las principales iniciativas regulativas de RSE en el sector hotelero de Colombia, se debe aclarar que gran parte de ellas se basan en un tratamiento indiferenciado y con poca claridad acerca de los conceptos de sostenibilidad y RSE. Ello, sin lugar a duda, ha generado ambigüedad en su aplicación⁴, y en el sector hotelero en particular ha influido en el desarrollo de prácticas que no están claramente orientadas y que en lo habitual son comprendidas por parte de las cadenas internacionales a partir de la óptica instrumental de la RSE. Teniendo en cuenta lo anterior, en este apartado se analiza comparativamente la documentación oficial de cada iniciativa regulativa: el *Código Ético Mundial para el Turismo* (CEMT), la *Guía de reportes de sostenibilidad* (GRI) y la *Norma*

técnica sectorial para establecimientos de alojamiento y hospedaje (NTS-TS 002).

En primer lugar, comparativamente el *Código* y la *Guía* poseen semejanzas en relación con su interpretación por medio de un contexto global. Así mismo, la *Norma* se ha convertido en un referente a nivel local en relación con los elementos que el sector hotelero colombiano conoce y coincide con los lineamientos generales que el *Código* formula. Por otro lado, estas dos últimas iniciativas propugnan el desarrollo de una responsabilidad social especializada para el sector, lo que contrasta con una propuesta que busca la homogeneidad en las distintas actividades económicas por parte de la GRI. Otro aspecto que diferencia a las tres iniciativas es el público al cual van orientadas. El *Código*, a pesar de que pretende llegar a diversos actores sociales, ha delimitado sus acciones a los gobiernos, generando cierto impacto en su adopción y posterior aplicación en ámbitos locales. [Por su parte], la *Norma* se enfoca específicamente en los hoteles colombianos; sin embargo, a la fecha solo ha logrado que una muestra reducida del sector la asimile. (Téllez, 2015, p. 38).

Pero, teniendo en cuenta los cambios que el Gobierno nacional ha asumido –por intermedio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo–, se proyecta que su cumplimiento se incremente a partir de su obligatoriedad. Finalmente, a pesar de que la *Guía* posiciona sus orientaciones por medio de las nociones de diferentes actores sociales, se ha convertido en un instrumento que en gran medida se enfoca en las empresas, en especial en aquellas que pertenecen a los sectores de mayor impacto económico (Téllez, 2015)⁵.

⁴ El concepto de sostenibilidad, tal como plantea León (2007), 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 como califica la realidad, y no solo explica el ser de las cosas, sino su deber ser” (Ayuso, 2003, p. 1). Igualmente, en el caso de Colombia, y en particular en la hotelería, se ha asociado la sostenibilidad con la calidad, lo cual ha inducido a los empresarios del sector a pensar que este concepto se centra, en esencia, en la sostenibilidad económica, dejando de lado las demás dimensiones. Lo anterior se traduce en la búsqueda a ultranza de la racionalización económica de la organización por medio de retribuciones económicas o del mejoramiento de su imagen, lo cual señala otro tipo de iniciativas que no cumplan este propósito como innecesarias o poco beneficiosas.

⁵ En este sentido, *Global Reporting Initiative* (2015) ha venido desarrollando complementos sectoriales con los cuales algunas actividades económicas –como la industria eléctrica, los servicios financieros, la minería y los metales, las organizaciones no gubernamentales, el procesamiento de alimentos, los operadores aeroportuarios, la construcción,

Igualmente, la *Guía* requiere como requisito para la gestión de la responsabilidad social la participación de los actores durante todo el proceso, mientras que la *Norma* solo considera informar a ellos como requisito de certificación. Dichos aspectos se ponen en evidencia en los procesos de elaboración de los informes que cada organismo comprende. Comparativamente, la *Norma* basa su análisis en la competitividad y calidad del servicio prestado, por medio de la implementación de un sistema de gestión, mientras que la GRI se fundamenta en principios que tienen pretensión de objetividad y bajo los cuales se reconoce a determinados actores sociales clave para el negocio (Téllez, 2015).

Cabe mencionar que entre las iniciativas regulativas evaluadas solamente la *Norma* y la *Guía* elaboran documentación escrita como resultado final del ejercicio de gestión de la *RSE*. Por ende, aspectos del enfoque ambiental, social y económico se diferencian en la *Norma* y la *Guía* (ver tabla 1). Vale la pena anotar que en el enfoque económico la *Norma* no integra aspectos como las relaciones entre salarios justos a nivel local y el establecimiento de relaciones directas entre los gastos y los impactos que genera; ello muestra que el impacto económico derivado de la aplicación de la *Norma* no integra una visión socialmente responsable holística, ni siquiera a partir del posicionamiento estratégico de la empresa (Téllez, 2015).

Tabla 1. Elementos comparativos entre GRI y NTS-TS 002⁶

Característica	NTS-TS 002	GRI
Categorización de las empresas en relación con su desempeño	Existen dos categorías: nivel básico de sostenibilidad y nivel alto de sostenibilidad.	Existen tres categorías: principiantes (C), expertos (B) y medio (A), que surgen de la cobertura de los informes. Así mismo, se añade plus (+) a las organizaciones que tienen verificación externa.
Los informes se originan en la identificación de elementos e indicadores que sean relevantes para la organización y sus actores.	El proceso da inicio a partir del sistema de gestión que proponga la alta dirección de la empresa, no los actores sociales.	Se tienen en cuenta los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y las orientaciones sobre la cobertura del informe.
El informe contiene los impactos significativos ambientales, sociales, económicos y culturales de la organización.	La empresa debe establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad, que cumpla los requisitos mínimos de tipo ambiental, sociocultural y económico, así como poseer evidencia de ello.	La empresa tiene en cuenta información de factores internos y externos, que se expresan en estas cuatro categorías.
La empresa identifica sus actores sociales y describe en el informe cómo da respuesta a sus expectativas e intereses.	Una vez se obtenga la certificación, la empresa debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, colaboradores y proveedores.	Se identifican los grupos de interés que tengan una relación económica con la empresa y se documenta cómo fue el proceso de participación de estos grupos.

la promoción inmobiliaria, los organizadores de eventos, el petróleo y el gas y los medios de comunicación- vienen desarrollando informes de RSE.

6 Entre las tres iniciativas regulativas analizadas con mayor preponderancia, solo la *Norma* y la *Guía* propugnan por documentación escrita como resultado final del proceso

<i>Característica</i>	<i>NTS-TS 002</i>	<i>GRI</i>
La empresa informa su desempeño en el contexto de sostenibilidad.	No es un requisito del informe.	Se plasman en el informe las tendencias, los avances y las condiciones a nivel local, regional o global del contexto de sostenibilidad de la empresa.
La cobertura de los indicadores del informe es suficiente para reflejar los impactos significativos y permitir que los actores sociales evalúen el desempeño de la empresa.	No es un requisito de la norma.	El informe presenta los impactos de la cadena productiva completa.
Los informes cuentan con aspectos positivos y negativos del desempeño de la empresa.	No es un requisito observable en la norma.	Se observa lo anterior como requisito con la finalidad de evitar sesgos de la información.
Se seleccionan, recopilan y divulgan los aspectos que permiten analizar la evolución de los cambios experimentados.	No se comprende este análisis de forma directa, aunque se supone que existe por medio del sistema de gestión propuesto.	Se permite la comparación de información con carácter anual; a su vez, el desempeño se puede comparar con las organizaciones de referencia.
La información que se establece en los informes es precisa y detallada.	Se entiende que, a partir de la declaración de la alta dirección, la medición es evidenciable y que la auditoría lo demostrará.	Los informes indican qué datos se han medido, describen las técnicas de medición, margen de error y lugares de referencia donde se puede encontrar más información.
Existe periodicidad en los informes.	No se menciona este punto en la norma.	Existe consistencia en la frecuencia de los informes y en los períodos de los que se informa.
La información se expone de forma comprensible y accesible para todos los actores sociales.	Se explica la necesidad de información acerca del esquema de la empresa a sus proveedores, huéspedes y colaboradores. Esto se lleva a cabo una vez se obtenga la certificación.	Los grupos de interés encuentran los informes sin hacer esfuerzos extraordinarios. Estos informes usan expresiones que permiten un fácil entendimiento de ellos.
El informe incluye la declaración de la estrategia de sostenibilidad de la empresa.	Estos informes contienen la definición y la documentación de la política de sostenibilidad; a partir de esta política se establecen objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables.	Se poseen declaraciones de la gerencia sobre la relevancia de la sostenibilidad y se describen los principales impactos, riesgos y oportunidades.

Fuente: Téllez (2015, pp. 102-103, anexo E).

Es de resaltar que el enfoque social expuesto en la *Norma* interioriza aspectos relacionados con el patrimonio cultural, su respeto y

de gestión; por ello, la tabla 1 no analiza comparativamente apartados emanados del *Código Ético Mundial para el Turismo* ni otro tipo de iniciativas especializadas, como *The Code*, que infortunadamente no visualizan de forma holística la RSE en el sector.

la lucha decisiva contra algunas prácticas ilegales. No obstante, esta iniciativa no comprende aspectos relacionados con la calidad y la equidad del empleo, el respeto por convenciones colectivas y el establecimiento de mecanismos que motiven a los colaboradores desde el punto de vista educativo a mejorar su formación (Téllez, 2015).

Por último, en ambas regulaciones el elemento que más se asemeja es el enfoque ambiental, seguramente debido a la preocupación en cuanto a los impactos negativos del sector hotelero, así como la percepción negativa de los clientes y la comunidad sobre este elemento. (Téllez, 2015, p. 39).

Cabe mencionar que la nueva versión de la *Norma*, actualizada en 2014, flexibiliza los requisitos ambientales. Por consiguiente, en el corto plazo puede generarse una reducción del impacto positivo que tenía la aplicación de esta norma en el accionar socialmente responsable de los hoteles; sin embargo, los efectos derivados de su aplicación aún se consideran una temática de investigación poco abordada en la actualidad.

Metodología

El estudio primordialmente se desarrolló mediante la metodología cualitativa, partiendo de la inducción, asumiendo a los actores sociales y el escenario de forma conjunta y siendo sensibles a los efectos que causan dichos actores sobre la investigación (Álvarez-Gayou, 2003). Del mismo modo, esta visión se profundizó mediante el método de estudio de caso, el cual ofreció la posibilidad de comprender la naturaleza del fenómeno estudiado en la práctica (Ryan, Scapens y Theobald, 2004) e ilustrar el comportamiento de la generalidad de los organismos reguladores en relación con la RSE de los hoteles. Adicionalmente, para el desarrollo de este estudio se empleó la entrevista como técnica de recolección de información, con miras a entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado y aproximarse a los significados de sus experiencias (Álvarez-Gayou, 2003). Por otro lado, el análisis de los datos obtenido se llevó a cabo por medio de la técnica de análisis del discurso, comprendiendo los términos, las expresiones, las metáforas y la

organización de los textos que emitió cada actor analizado (Téllez, 2015).

Es de resaltar que en el caso de la investigación se tuvo en cuenta la participación de *Global Reporting Initiative* (GRI), la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) y un consultor experto en iniciativas regulativas del sector hotelero, con la finalidad de efectuar una aproximación holística al objeto de estudio y pionera en el país al incorporar otros actores del tejido social que por lo general no son indagados. Cabe mencionar que infortunadamente en este apartado no se incluye la intervención del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ya que por disponibilidad de tiempo no accedieron a la invitación efectuada en 2014 para el desarrollo de esta investigación; no obstante, la importancia de este organismo es fundamental, pues se considera el principal organismo regulador de la actividad turística en el país y actualmente posee un papel dinámico en la normatividad que rige al sector.

Resultados

A partir de las entrevistas realizadas a cada organismo regulador y de acuerdo con el marco teórico efectuado, se generaron diversas categorías que permitieron identificar y luego analizar comparativamente las conceptualizaciones que estos poseen en relación con la RSE en el sector hotelero de Colombia (ver tabla 2). A partir de ello, se buscó comparar extractos de los discursos de los distintos actores sociales, tratando de no alterar los términos, las expresiones y las metáforas utilizados, de tal manera que se mantuviera en el análisis del discurso el sentido que brindaron los emisores del mensaje. Teniendo en cuenta esta información, se concluye que las definiciones que los entrevistados poseen en relación con la RSE dependen de las conceptualizaciones inmersas en las iniciativas regulativas, en especial de las propuestas

por la Organización Mundial de Turismo (OMT) y la Organización Internacional de Normalización (ISO). Es de resaltar que dichas conceptualizaciones cobran relevancia porque se sitúan en la mirada que efectúan los organismos internacionales en relación con la RSE, y, por ende, dejan de lado una aproximación local al tema.

Tabla 2. Categorías propuestas para analizar los discursos de los organismos reguladores entrevistados

Categorías
Responsabilidad social empresarial
Iniciativas regulativas de RSE hotelera
Accionar socialmente responsable de los hoteles en Colombia
Prospectiva de la RSE hotelera en Colombia

Fuente: Elaboración propia.

Además, se observa que los organismos reguladores no asumen una definición clara en relación con el concepto de RSE, sin embargo, en sus discursos se evidencia el relacionamiento con la noción de sostenibilidad y sus múltiples dimensiones. Así mismo, los entrevistados interpretan la RSE, y particularmente sus impactos, por medio de la óptica teórica instrumental de la responsabilidad social, y enfatizan en la realización de este tipo de acciones en el sector hotelero en busca de un mejor posicionamiento para las empresas.

Evaluación crítica comparativa de los organismos reguladores

Igualmente, de acuerdo con los discursos de los entrevistados, se visualiza que los organismos internacionales buscan homogeneizar el desarrollo de prácticas de RSE independientemente del tamaño, carácter o sector de la organización. Además, en el marco nacional se viene impulsando el desarrollo de iniciativas regulativas que se orientan a partir de

la calidad en búsqueda de la normalización de los procesos en los hoteles del país. Así mismo, dicha visión es compartida no solo por los organismos reguladores de carácter local, sino también por aquellos que actúan cotidianamente en labores de asesoría del sector real. Sin embargo, estos últimos presentan algunas reservas en relación con la forma como se está llevando a cabo el proceso de acompañamiento a los empresarios del sector y particularmente sobre el rol que juegan los organismos gubernamentales en este sentido.

A su vez, en cuanto al accionar socialmente responsable de los hoteles en el país, a partir de los discursos de los organismos internacionales se vislumbra que no existe información pública relacionada con el tema emanada de los organismos gubernamentales. No obstante, hay un conocimiento tácito de un cúmulo de iniciativas que se están desarrollando en la actualidad y que particularmente impactan de forma positiva la defensa de los derechos humanos y en especial los de ciertos grupos poblacionales. Además, a nivel nacional, los organismos reguladores de la actividad hotelera manifiestan la inexistencia de un conjunto de experiencias agrupadas acerca del accionar de los hoteles en el tema, aunque, al igual que los organismos internacionales, han identificado el desarrollo de algunas iniciativas que mediante programas de gestión promueven la lucha contra el abuso infantil y el avance en acciones concretas que impactan positivamente el ambiente.

Por otro lado, la RSE de los hoteles es percibida por los entrevistados con impactos especialmente relevantes en el aspecto ambiental y social, desarrollando acciones orientadas a la lucha contra la trata de personas (Téllez, 2015). En este sentido, uno de los entrevistados menciona que esta situación coexiste con la ausencia de demanda de información por parte de los grupos sociales de presión, y ello denota cierta ausencia de interés de la sociedad en aras de obtener información

detallada acerca de este tipo de acciones (Téllez, 2015).

Adicionalmente, en prospectiva, la RSE en los hoteles del país se visualiza mediante una incidencia importante de los organismos gremiales y gubernamentales que afecta positivamente el ambiente y la lucha por los derechos humanos. Así mismo, a partir del conocimiento que los organismos reguladores nacionales poseen en relación con la normatividad, esperan que los hoteles incrementen la implementación de la NTS-TS 002 en el corto plazo y que a su vez los mecanismos de autoevaluación impacten de forma definitiva su certificación.

Igualmente, los entrevistados enuncian que el desarrollo de la RSE se basará en un mejoramiento de las comunicaciones por parte del sector. No obstante, ya que ninguno de estos actores promueve el desarrollo de iniciativas de regulación especializadas en el tema, se evidencia cierta pasividad a la hora de influenciar en relación con los impactos de los hoteles, y se indica que en algunos casos se presenta cierta visión que resta importancia a la RSE en su gestión (Téllez, 2015).

A su vez, los planteamientos de los organismos reguladores evidencian una clara orientación de la RSE hotelera en el país hacia la aplicación de la norma técnica, aspecto que en el futuro se reflejará en una menor diversificación de las acciones que asuman los hoteles nacionales. Al mismo tiempo, los entrevistados visibilizan la necesidad de que existan estrategias conjuntas de promoción para los hoteles certificados, desarrolladas por parte de Fontur, el Viceministerio de Turismo y Cotelco, esto con la finalidad de motivar la adopción de la norma técnica. Por último, ningún organismo regulador adoptará iniciativas especializadas de RSE hotelera en el mediano plazo; no obstante, teniendo en cuenta los recientes cambios en la NTS-TS 002, su obligatoriedad y el rol destacado que está llevando a cabo Cotelco

en cuanto a su sensibilización y aplicación, se considera que en el futuro esta iniciativa se cimentará como la predominante en el sector, reduciendo tímidamente los impactos negativos de la hotelería y llevando a una unidimensionalidad en la comprensión de este concepto. (Téllez, 2015, p. 57).

Conclusiones

El artículo presentado permite analizar críticamente las iniciativas regulativas de RSE hotelera en Colombia a partir de los discursos emitidos por los organismos reguladores y la perspectiva de la Escuela de Montreal. Mediante el análisis comparativo de las principales iniciativas regulativas, se concluye lo siguiente:

- En términos generales, en el sector hotelero, a pesar de lo reciente que significa el estudio de la RSE, existe cierta ambigüedad en el desarrollo de los conceptos; por ende, la interpretación que han efectuado los organismos reguladores mediante sus distintas iniciativas no confluye en un mismo discurso, lo cual produce cierta confusión en los actores sociales a la hora de ejecutar acciones en este sentido. Esto hoy por hoy se presenta en un ambiente del sector que va en contravía de las prácticas que se desarrollan en otras actividades económicas a nivel internacional, donde la GRI es la iniciativa regulativa de mayor relevancia.
- “Estos hechos han producido que sectorialmente exista una clara orientación de algunas actividades económicas que tienen la pretensión de generar información homogénea y de carácter transnacional, manifestándose en discursos de organismos internacionales como KPMG y GRI, los cuales enfatizan en los sectores de electrónica, computación, minería, farmacéuticos, comunicaciones, transporte, alimentos

y bebidas, finanzas, seguros, productos químicos y sintéticos, petróleo y gas, comercio y ventas al por menor, manufactura y construcción, metales e ingeniería” (Téllez, 2015, p. 29). No obstante, en el sector hotelero se observa cierto distanciamiento en la aplicación de esta iniciativa, y particularmente en América Latina solo se denota la existencia de un informe de RSE, emitido por Accor, orientado por estos lineamientos. Esto pone de manifiesto que las cadenas hoteleras internacionales no han avanzado en la publicación de sus acciones de RSE a nivel local.

- En Colombia, actualmente se posicionan como principales referentes de iniciativas regulativas en cuanto a RSE hotelera la NTS-TS 002 y *The Code*. En particular, la primera posiciona su discurso a partir de las directrices emanadas del *Código Ético Mundial para el Turismo*, aunque no se verbaliza de manera formal por parte de los entrevistados. Cabe mencionar que, infortunadamente, en comparación con los estándares internacionales de RSE plasmados en otras iniciativas regulativas, la NTS-TS 002 no cumple la totalidad y profundidad de los elementos que deberían caracterizar el desarrollo de prácticas socialmente responsables en los hoteles del país. Además, otras iniciativas de alto reconocimiento por parte de los empresarios del sector hotelero, como *The Code*, han contribuido a una mirada ética de la hotelería que evidencia el grave flagelo de la prostitución infantil; sin embargo, ello no ha influido en un avance más drástico de elementos que permitan eliminar en el futuro las causas sobre las que se cimienta este fenómeno.
- Por otro lado, se observa que, a pesar de la limitación de la investigación en cuanto a indagar el discurso que posee el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, surge la posibilidad para que futuros es-

tudios profundicen en la comprensión de la regulación en RSE hotelera y, más que ello, realicen una labor de sensibilización que facilite la generación de propuestas de iniciativas regulativas de RSE que comprendan las visiones heterogéneas de los actores sociales y que provean a los hoteles mecanismos autónomos para avanzar en los procesos de gestión. Lo anterior es fundamental para los hoteles mipymes, que en el marco legal actual están en condiciones de mayor vulnerabilidad en comparación con las cadenas internacionales, y que tras la aprobación de la obligatoriedad de la aplicación de la NTS-TS 002 podrían considerar la ilegalidad como forma de subsistencia, dada la ausencia de recursos económicos para abordar la RSE desde esta perspectiva.

- Finalmente, en cuanto a las iniciativas regulativas evaluadas a partir del radical humanismo propuesto por la Escuela de Montreal, se concluye que infortunadamente estas aún se distancian de la óptica que trata esta perspectiva teórica. Para que los organismos reguladores avancen en este sentido, deben buscar en sus iniciativas, más que un instrumento de homogeneización de la RSE, un accionar autónomo de interpretación del hotel, el cual facilite la comprensión multidimensional de sus impactos en los actores sociales y en el entorno que lo rodea. Esta no es una tarea sencilla, sin embargo, posibilitaría un desarrollo alternativo del turismo al que actualmente se está llevando a cabo por medio del turismo de masas y que, sin lugar a duda, no contribuye al progreso de la sociedad.

Referencias bibliográficas

Aktouf, O. (2001). *La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones*. Cali: Univalle.

Aldana, M. (2014). Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002. *Teoría y Praxis Investigativa*, 9(2), 36-49. Recuperado de goo.gl/t6PuEi

Álvarez-Gayoy, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México, D. F.: Paidós.

Ancos, H. y Sánchez-Urán, Y. (2016). Marco normativo de responsabilidad social empresarial. En Y. Sánchez-Urán (Dir.) y M. A. Grau (Coord.), *Responsabilidad social de las organizaciones* (pp. 27-86). Madrid: Alfaomega.

Ayuso, S. (2003). *Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español* (Tesis inédita de doctorado). Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España.

Chanlat, J-F. (2002). *Ciencias sociales y administración*. Medellín: Universidad EAFIT.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Cuenta satélite de turismo –CST–*. Recuperado de goo.gl/R6FRNL

FAO. (1984). *Código de Conducta sobre Distribución y Uso de Pesticidas*. Roma: FAO.

Fenalco Solidario. (2015). *Programas asociados a responsabilidad social empresarial*. Recuperado de goo.gl/h3B938

Fundación Renacer. (2015). *The Code*. Recuperado de <https://fundacionrenacer.org/?p=165>

Global Reporting Initiative (GRI). (2011). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Versión 3.1*. Países Bajos: GRI.

Global Reporting Initiative (GRI). (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4*. Países Bajos: GRI.

Global Reporting Initiative (GRI). (2015). *Sustainability Disclosure Database*. Recuperado de <http://database.globalreporting.org/search>

Gómez, M. (2010). La gestión y la información sobre la responsabilidad social empresarial de las pymes: la necesidad de diferenciación. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 56, 15-40. Recuperado de goo.gl/ezxw4t

Gómez, S. (2008). Repensar en el turismo: ante la irresistible tentación de lo pragmático y lo empírico. *Turismo y Sociedad*, IX, 120-134.

ICONTEC, Mincit y Universidad Externado de Colombia. (2006). *Norma técnica sectorial 002. Requisitos de sostenibilidad para los establecimientos de alojamiento y hospedaje*. Bogotá: U. Externado.

ICONTEC, Mincit y Universidad Externado de Colombia. (2015). *Norma técnica sectorial 002. Requisitos de sostenibilidad para los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Primera actualización*. Bogotá: U. Externado.

Instituto Distrital de Turismo (IDT). (2014). *Inventario de establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá 2013*. Recuperado de http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/publicacion_inventario_alojamiento.pdf

KPMG. (2013). *The KPMG Survey of Corporate Responsibility Reporting 2013*. Países Bajos: KPMG. Recuperado de goo.gl/KM4iFm

León, T. (2007). *Medio ambiente, tecnología y modelos de agricultura en Colombia. Hombre y arcilla*. Bogotá: ECOE.

Lynn, C. (2011). *Review of Hospitality Ethics Research*. Isbell Hospitality Ethics. School of Hotel and Restaurant Management, Northern Arizona University.

Manzano, V. (2005). *Introducción al análisis de discurso*. Recuperado de <http://www.aloj.us.es/vmanzano/docencia/metodos/discurso.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2010). *Código Ético Mundial para el Turismo. a) Progreso en la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo*. Madrid: OMT – Comisión de la OMT para las Américas. Recuperado de goo.gl/HZWQLX
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1999). *Pacto Mundial*. Davos: ONU.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). *Desarrollo sostenible*. Recuperado de <http://www.worldbank.org/depweb/beyond/beyondsp/chapter1.html>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2010). *Objetivos de Desarrollo del Milenio. Avances en la sostenibilidad ambiental en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Recuperado de goo.gl/GA8Mkj
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). *Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015*. Recuperada de goo.gl/bm57tz
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (1997). *Norma ISO 14000*. Ginebra: ISO.
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2010). *Norma ISO 26000. Responsabilidad social*. Ginebra: ISO.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). *Acerca de la OMT*. Recuperado de goo.gl/ZvCThh
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2009). *Colombia. De nuevo en el mapa del turismo mundial*. Madrid: OMT. Recuperado de goo.gl/y9niHS
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Santiago de Chile: OMT. Recuperado de goo.gl/Z3dDpV
- Peña, D. y 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(6), 1456-1480. Recuperado de goo.gl/S4CzBb
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Humano (PNUD). (2014). *Informe sobre desarrollo humano 2014. Sostener el progreso humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*. Nueva York: PNUD. Recuperado de goo.gl/EnvA4T
- Ryan, B., Scapens, R. y Theobald, M. (2004). *Metodología de la investigación en finanzas y contabilidad*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Science Direct. Base de datos.
- Téllez, C. (2015). *Aproximación a la responsabilidad social empresarial hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperada de goo.gl/AopbTc
- Vargas, E., Zizumbo, L., Viesca, F. y Serrano, R. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Cuadernos de Administración*, 24(42), 183-204. Recuperado de goo.gl/P9Xyfg
- Weiss, A. (1994). *La empresa colombiana entre la tecnocracia y la participación. Del taylorismo a la calidad total*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- World Travel & Tourism Council. (2015). *Travel & Tourism Economic Impact 2015. Colombia*. Londres: WTTC. Recuperado de goo.gl/pgHbh4
- World Travel & Tourism Council. (2015). *Travel & Tourism Economic Impact 2015. World*. Londres: WTTC. Recuperado de goo.gl/SL8Pmf