



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial
para el complejo turístico Aguamanía del cantón Catamayo
desarrollado en el segundo semestre del 2014”**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTORA: Cueva Erazo, Viviana del Cisne

DIRECTORA: Riascos Eras, Talía Elizabeth Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Ingeniera

Talía Elizabeth Riascos Eras

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración

El presente trabajo de fin de titulación: Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial para el complejo turístico Aguamanía del cantón Catamayo desarrollado en el segundo semestre del 2014, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, abril del 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Cueva Erazo Viviana del Cisne declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial para el complejo turístico Aguamanía del cantón Catamayo desarrollado en el segundo semestre del 2014, de la Titulación de Ingeniera en Administración de Empresas, siendo Mg. Talía Riascos Eras. Directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.....

Autora: Viviana del Cisne Cueva Erazo

Cédula 1103877609

DEDICATORIA

A mi Dios

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis Padres

Un agradecimiento infinito a mis padres y reconocer el cariño, esfuerzo, sacrificio que hicieron por darme la educación, por la paciencia de todos estos años y ser testigos que este sueño que es compartido se haga realidad, de manera particular a mi padre por sus consejos y apoyo económico con lo cual pude materializar esta nueva etapa de mi vida profesional, a ti Mariana Erazo en este momento tan crucial de mi vida profesional quisiera plasmar en estas pocas palabras toda la alegría que siento y compartirlas contigo y agradecerte por tu amor por haberme formado como una mujer de bien y por ser la mujer que me dio la vida y me enseñó a vivirla, por ser mi amiga y demostrarme que los valores son más importantes que las necesidades, el demostrarme que ser buenos de corazón nos garantiza rodearnos de buenas personas y darnos cuenta que existen personas que no valoran eso y que a pesar de ello no debemos alejarnos de ellos, por su ayuda en los momentos más difíciles de mi vida y doblo sus esfuerzos por suplir mi presencia ante mis hijos en mis largas noches de estudio, en definitiva las palabras quedan cortas pero el sentimiento es tan grande que solo hay una frase que podría resumir todo el agradecimiento que tengo hacia ti “Te amo Mamita”.

A mis Hijos

Mi Daniel Elías por ser mi compañero en todo momento, cuantas bendiciones caerán sobre ti por ser mi apoyo. A ti hijo mío que eres tal como le pedí a Diosito que me diera un hijo, por ser mi luz, a mi Sol Simone mi corazón, ojitos chiquitos como te quiero Si hay algo que hacer bien es por ti . Les dedico este reto profesional que está orientado a garantizar en ustedes que el ejemplo de perseverancia es el pilar fundamental para llegar al éxito, ya que fueron ustedes la motivación que día a día me llevo a no desmayar en estos años de estudios siendo ustedes mi inspiración en todo momento,

Es por eso que podría decir que mi preparación trasciende y se convierte en la suya. Gracias por esperarme “un ratito” como cuantas veces se los dije en mis momentos de estudio. “Los amo Daniel y Sol Simone”

AGRADECIMIENTO

Como persona que he decidido optar por la vida profesional me siento satisfecha pues mis esfuerzos hoy se ven reflejados a través de la culminación del presente trabajo, en donde se materializa todo lo que una estudiante universitaria puede anhelar, el formarme profesionalmente para luchar por la justicia, la libertad y el honor, ya que estos valores son importantes y debemos cultivarlos a lo largo de nuestra vida.

Por ello, mi agradecimiento va dirigido a la Universidad Nacional de Técnica Particular de Loja, a la Modalidad de Estudios a Distancia, y especialmente a la Carrera de Administración de Empresas, por haberme permitido realizar mis estudios superiores, a todos los catedráticos, personal administrativo y de manera muy especial a la Ing. Talía Riascos Directora de Tesis, quien me asesoró con sus conocimientos durante todo el desarrollo del presente trabajo de Titulación hasta su culminación; además a mi familia por su apoyo incondicional y a todas las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo.

Quisiera también expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han hecho posible alcanzar este sueño hoy convertido en realidad, razón inmensa para dedicarles mi trabajo y la firme promesa de seguir adelante con nuevas metas seguras de poderlas alcanzar.

Viviana Cueva

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	XII
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA	4
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Delimitación del problema.....	7
1.2.1. Delimitación espacial.	7
1.2.2. Delimitación temporal.....	7
1.3. Antecedentes.....	7
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4. 2. Objetivos específicos.	10
1.5. Hipótesis	10
1.6. Justificación	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO	12
2. La Responsabilidad Social Empresarial	13
2.1 Conceptualización de RSE	13
2.2 Vértices de la Responsabilidad Social	15
2.2.1. ISO 26000.....	16
2.2.2. Principios CERES.....	17
2.2.3. Global Reporting Initiative (GRI).....	17
2.2.4. Sistema de Gestión Ética 21.....	18
2.2.5. Pacto Mundial.	18

2.3. La ética empresarial como vínculo entre la Responsabilidad Social y la Empresa	19
2.4. Indicadores de gestión de la RSE en Ecuador	20
2.5. La necesidad de una responsabilidad social empresarial para el sector turístico	21
CAPÍTULO III.....	23
SITUACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO Y RECREACIONAL AGUAMANÍA.....	23
3.1. Complejo turístico Aguamanía	24
3.1.1. Reglamento y Normas	26
3.2. Definición de los Stakeholders del complejo turístico Aguamanía	32
3.2.1. Qué son Stakeholders.....	32
3.3. Responsabilidad Social del centro recreacional Aguamanía	34
CAPÍTULO IV	37
METODOLOGÍA.....	37
4.1. Definición.....	38
4.1.1. Tipos de investigación.....	38
4.1.1.1. Estudios exploratorios.....	38
4.1.1.2. Estudio descriptivo.....	38
4.1.2. Investigación de campo.....	39
4.2. Método de la investigación.....	39
4.2.1. Método inductivo.....	39
4.2.2. Método deductivo.....	40
4.2.3. Método de análisis.....	40
4.2.4. Método de síntesis.....	40
4.3. Fuentes.....	40
4.3.1. Fuentes primarias.....	40
4.4. Técnicas de recolección de datos	41
4.4.1. La observación.....	41
4.4.2. Entrevista y encuesta.....	42
4.4.2.1. La Entrevista.....	42
4.4.2.2. La encuesta.....	50
4.4.2.2.1. Población y muestra.....	50
4.5. Análisis e interpretación de datos	53
4.5.1. Tabulación de resultados.....	53
4.6. Conclusiones.....	65
CAPÍTULO V	66
PROPUESTA.....	66
5.1. Antecedentes.....	67
5.2. Diseño del modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	69

5.2.1.	Principios de Responsabilidad Social ISO 26000.....	69
5.2.1.1.	<i>Rendición de cuentas.</i>	69
5.2.1.2.	<i>Transparencia.</i>	69
5.2.1.3.	<i>Comportamiento Ético.</i>	69
5.2.1.4.	<i>Respeto a los intereses de las partes interesadas.</i>	70
5.2.1.5.	<i>Respeto al principio de legalidad.</i>	70
5.2.1.6.	<i>Respeto a la normativa internacional de comportamiento:</i>	70
5.2.1.7.	<i>Respeto a los derechos humanos:</i>	70
5.2.2.	Principales materias de la Responsabilidad Social	70
5.2.2.1.	<i>Gobernanza de la organización</i>	70
5.2.2.2.	<i>Derechos humanos.</i>	71
5.2.2.3.	<i>Prácticas laborales.</i>	71
5.2.2.4.	<i>Medio Ambiente.</i>	71
5.2.2.5.	<i>Prácticas justas de operación.</i>	71
5.2.2.6.	<i>Asuntos de consumidores.</i>	72
5.2.2.7.	<i>Participación activa y desarrollo de la comunidad</i>	72
5.3.	Objetivos.....	72
5.3.1.	Objetivo General.....	72
5.4.	La empresa.....	73
5.4.1.	Cantón Catamayo.....	75
5.4.2.	La empresa Aguamanía.....	76
5.5.	Programa de Responsabilidad Social para el centro recreacional “Aguamanía”	77
5.5.1.	Ejes de Responsabilidad Social.....	77
5.5.2.	Evaluación, seguimiento y control del programa de RSE para Aguamanía.....	84
5.5.3.	Principios éticos.....	85
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
	Bibliografía.....	90
	Anexo 1 Fotos Entrevistados.....	94
	Anexo 2 Fotos Aguamanía.....	97
	Anexo 3 Entrevistas.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 El Triple Bottom Line o la Triple Cuenta de resultados	14
Gráfico 2 Vértices de la Responsabilidad Social.....	15
Gráfico 3 Vértices de la Responsabilidad Social.....	15
Gráfico 4 Principios de Pacto Mundial	19
Gráfico 5 Complejo turístico Aguamanía	24
Gráfico 6 Complejo turístico Aguamanía	25
Gráfico 7 Complejo turístico Aguamanía	26
Gráfico 8 Complejo turístico Aguamanía	27
Gráfico 9 Complejo turístico Aguamanía	30
Gráfico 10 Stakeholders de Aguamanía.....	33
Gráfico 11 Organización comprometida con su RSE	35
Gráfico 12 Principios básicos de la Responsabilidad Social.....	35
Gráfico 13 Estructura gráfica de la norma ISO 26000.....	36
Gráfico 14 Sexo	53
Gráfico 15 Rango de edades por sexo	54
Gráfico 16 Frecuencia de visitas al centro recreacional Aguamanía	55
Gráfico 17 Aguamanía un lugar confortable	56
Gráfico 18 Aguamanía un lugar limpio.....	57
Gráfico 19 Aguamanía respetuosa con el medio ambiente.....	58
Gráfico 20 Trato recibido por los empleados	59
Gráfico 21 calificación empleados	60
Gráfico 22 Puntos destacados de Aguamanía	61
Gráfico 23 Muestra de población que conocen el concepto de RS.....	62
Gráfico 24 Ponderación del alcance de RS en Aguamanía	63
Gráfico 25 Análisis de RS de Aguamanía	64
Gráfico 26 FODA para las Pymes.....	67
Gráfico 27 Aguamanía.....	73
Gráfico 28 Cantón Catamayo	75
Gráfico 29 Aguamanía.....	97
Gráfico 30 Restaurante El Mirador de Aguamanía	97
Gráfico 31 Parque infantil y toboganes de Aguamanía.....	98

Gráfico 32 Procesos de desechos en Aguamanía	98
Gráfico 33 Mantenimiento en Aguamanía	99
Gráfico 34 Cuidado del medio ambiente en Aguamanía	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo	53
Tabla 2 Rango de edades por sexo	54
Tabla 3 Frecuencia de visitas al centro recreacional Aguamanía.....	55
Tabla 4 Aguamanía un lugar comfortable	56
Tabla 5 Aguamanía un lugar limpio.....	57
Tabla 6 Aguamanía respetuosa con el medio ambiente.....	58
Tabla 7 Trato recibido por los empleados del centro recreacional.....	59
Tabla 8 Calificación a empleados	60
Tabla 9 Puntos destacados de Aguamanía.....	61
Tabla 10 Concepto de Responsabilidad Social	62
Tabla 11 Alcance de la RS en Aguamanía.....	63
Tabla 12 Análisis sobre RS en Aguamanía - empleados	64
Tabla 13 Análisis FODA de Aguamanía.....	68
Tabla 14 Gestión de Responsabilidad Social para el centro recreacional de Aguamanía	78
Tabla 15 Indicadores y Acciones	79
Tabla 16 Temas para programa de RS en “Aguamanía”.....	81
Tabla 17 Resumen de temas aplicables a la RS en Aguamanía, objetivos y estrategias.	82
Tabla 18 Indicadores, Seguimiento y Control.....	82
Tabla 19 Acciones a seguir por tema de RS en Aguamanía	83
Tabla 20 Presupuesto.....	84

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Complejo turístico y recreacional Aguamanía	6
Ilustración 2 Delimitación espacial del complejo turístico Aguamanía	7
Ilustración 3 Señor Tiodoro Roa y Señor Eddy Roa Presidente y Administrador de Aguamanía	94
Ilustración 4 Recepcionista y Contadora de Aguamanía	94
Ilustración 5 Empleado 1	95
Ilustración 6 Empleado 2	95
Ilustración 7 Empleado 3	96
Ilustración 8 Empleado 4	96

RESUMEN

Este trabajo de titulación se realizó con el fin de instaurar un programa de Responsabilidad Social en una micro empresa con actividad turística recreacional establecida en el cantón Catamayo de la provincia de Loja, este centro es “Aguamanía”.

Dentro de los conceptos de RSE, se establece el trabajo con la comunidad, el factor social, es tan importante como el económico, ya no es posible mirar solo por bienes monetarios, el bien estar de nuestros colaboradores, el justo trato con proveedores y el medio que nos rodea, forman un conjunto encaminados todos con un propósito en común, con respeto y trabajo ético.

El mundo globalizado actualmente nos direcciona a tener principios de responsabilidad donde la ética, la transparencia, la rendición de cuentas son elementos indispensables que desembocan en valores altamente calificados.

Aguamanía, empeñada en trabajar bajo estos principios se ha interesado en implantar un programa de Responsabilidad Social, con alcance social y de desarrollo, solidario e igualitario, ético y de valores, esperando una mayor competitividad con empresas similares y ser un referente para las mismas.

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad Social, PyMEs, Públicos interesados, Complejos Turísticos

ABSTRACT

This work titration was performed in order to establish a program of Social Responsibility in a micro recreational tourism company established in Catamayo canton in the province of Loja, this center is "Aguamanía".

Within the concepts of CSR, working with the community is established, the social factor is as important as economic, it is no longer possible to look only for monetary assets, the welfare of our collaborated, fair dealing with suppliers and environment around us, form a directed set all with a common purpose, with respect and work ethic.

The globalized world currently directs us to take early responsibility where ethics, transparency, accountability are essential elements that lead to highly rated securities.

Aguamanía, determined to work under these principles was interested in implementing a program of Social Responsibility, with social reach and development, solidarity and equal, ethics and values, expecting a more competitive with similar businesses and be a reference for them.

KEYWORDS: Social Responsibility, PyMEs, Public stakeholders, Resorts

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la modernidad y el alcance de la comunicación se ha expandido portentosamente, haciendo posible un mayor y mejor alcance publicitario y empresarial, en cuanto a la difusión de servicios en todos los ámbitos del comercio, entretenimiento, artes, etc.

En este caso el turismo también se ha modificado y ampliado en relación a la forma de mostrarse al mundo, haciendo que cada vez sean mayores las necesidades de exponer modelos con muchas y variadas alternativas para la distracción, entretenimiento y culturización.

Esto ha incidido directamente en los sectores empresariales, que justamente disponen de servicios y cuya fuente principal es el turismo, como: los balnearios, centros turísticos, complejos recreacionales, etc., por ello estos se ven obligados a responder, a las múltiples y variadas demandas y desafíos que les generan los diferentes grupos de interés con los que interactúan.

Para este trabajo de titulación se siguió la siguiente estructuración: Capítulo 1; se entabla el problema, objetivos y justificación, esta última plenamente demostrada sobre el interés de la empresa “Aguamanía” en aplicar un programa de Responsabilidad Social.

El capítulo 2; se sustenta la investigación con el marco teórico, conceptualizaciones de las normativas que enfocan la responsabilidad social y análisis de la empresa de Aguamanía”.

Capítulo 3; se analiza la situación del Complejo turístico y recreacional “Aguamanía”. En el capítulo 4 se detalla la metodología utilizada en esta investigación, siendo esta de un tipo exploratorio y descriptivo; aplicando como herramienta la investigación de campo; además se recurrió al método deductivo, inductivo y de análisis, para completar el estudio. Finalmente en el capítulo 5 se concreta la propuesta planteada, terminado con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Siendo que la responsabilidad social, está implicada en la correcta relación de la empresa con su entorno inmediato, valorando si dicha empresa reúne todos los aspectos necesarios para brindar seguridad, comodidad y los beneficios que garantice una convivencia óptima, tanto por parte de la empresa para el presente, así como el de sus usuarios.

El presente proyecto, busca manifestar los cambios que deben desarrollar e impulsar Aguamanía, para conseguir un funcionamiento en carácter de una adecuada responsabilidad social, analizando todo aquello en lo que le influye, dentro del entorno y el tipo de negocio que maneja, de igual manera, en cuanto al ambiente de trabajo, trato con el medio ambiente y por su puesto con sus usuarios.

CAPÍTULO I.
EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Latinoamérica como en el Ecuador, ha venido tomando fuerza y conciencia hasta darle el valor y necesidad que esta tiene, estableciendo sus lineamientos como un deber para convertirse en una ventaja competitiva que se adapta a todas las empresas.

Este modelo de gestión empresarial se basa en tres pilares: responsabilidad económica, social y ambiental. Esto no quiere decir que las organizaciones se despreocupen únicamente de su rentabilidad, esta no puede estar por encima de la función social.

Las empresas dedicadas al turismo no están exentas de esto, por el contrario, “el proceso de globalización ha transformado el papel social de las empresas turísticas, aumentando su poder y su responsabilidad al mismo tiempo que surge y se afianza un movimiento global a favor de los valores sociales” (Martínez, 2012)

Méndez (2005) afirma que:

Desde las dos últimas décadas del pasado siglo el comportamiento de las empresas están evolucionando hacia una competitividad empresarial que se basa no solo en la obtención de mayores niveles de beneficios económicos, sino también en actuaciones que favorezcan el entorno social y medioambiental, mediante la adopción de políticas de mejora de las condiciones laborales, respeto a los derechos humanos, desarrollo de programas ed recuperación de los entornos naturales. (p. 141)

El crecimiento de la actividad turística en Ecuador, así también su responsabilidad, que se refleja en el deterioro o mantenimiento de los recursos naturales, la preparación y desarrollo personal como profesional de las personas que laboran en las organizaciones, todo esto en un enfoque de productividad y eficacia.

En el país, el auge del sector turístico ubicado en áreas de protección ha proliferado considerablemente, estas empresas son las llamadas a mantener un modelo de responsabilidad social como factor estratégico. La implementación de mecanismos de calidad ambiental y de minimización de factores que lo alteren, debe estar dentro del contexto ético de la empresa.

El complejo turístico Aguamanía está ubicado en la Av. Isidro Ayora Km 5 vía a la Costa, en el cantón Catamayo. Este cantón es un hermoso valle de la provincia de Loja a 33 Km, de la capital provincial y cuenta con una temperatura de 20 y 30°C a 1200 msnm.

EL entorno de este parque recreacional, es un elemento fundamental que influye potencial y directamente en sus actividades, depende del éxito e inclusive de su supervivencia y estabilidad, y que pudiera generar un problema social, por lo que es indispensable aplicar un modelo de responsabilidad social que logre identificar estos inconvenientes.

La población ecuatoriana conoce sobre Responsabilidad Social pero lo relacionan más con organizaciones grandes o extranjeras, inclusive este concepto está en los propietarios de empresas pequeñas, adicionalmente, desconocen las diferentes normas que “buscan desarrollar instrumentos de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cualitativos y cuantitativos la RSE” (Viteri, 2011, pág. 104), logrando una mejor aceptación del público.



Ilustración 1 Complejo turístico y recreacional Aguamanía

Fuente: Aguamanía, 2014

Elaborado por: Viviana Cueva

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial.

Este proyecto se realizó en el complejo turístico Aguamanía que está ubicado en la Av. Isidro Ayora Km 5 vía a la Costa, en el cantón Catamayo, de la provincia de Loja a 33 Km, de la capital provincial.



Ilustración 2 Delimitación espacial del complejo turístico Aguamanía

Fuente: Google Map

Elaborado por: Viviana Cueva

1.2.2. Delimitación temporal.

El estudio para la realización del diseño de un programa de Responsabilidad Social para el complejo turístico Aguamanía se ejecutó desde julio a diciembre del 2014.

1.3. Antecedentes

El modelo tradicional empresarial donde los beneficios iban encaminados al valor económico que generaba y en beneficio para sus propietarios o accionistas, se ha quedado atrás, tomando uno nuevo que está basado en la responsabilidad social, y esta a su vez en la ética de sus dirigentes.

La responsabilidad social no es una moda que se expone en un slogan o panfleto con el fin de atraer clientes, es un objetivo, una meta, un valor, donde intervienen los tres actores principales: los trabajadores, los clientes y todo lo externo que atañe a la empresa y el medio ambiente, si uno falta o no funciona con el propósito de mantener un desarrollo sostenible no existe responsabilidad social.

Se ha dicho que:

El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible, el desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz, esto implica a la empresa la necesidad de asegurar el ecosistema, actuar con equidad social y una buena gobernanza, todo esto refleja a largo plazo y sus actores internos y externos lo perciben, influyendo además en su ventaja competitiva, su reputación, su capacidad por retener y atraer a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios; mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados, sus relaciones con empresas, Estado, proveedores, clientes y todo lo que le rodea. (Red de Conocimiento en Auditoría y Control Interno, 2015)

De lo expuesto anteriormente se puede entender claramente que la responsabilidad social, encamina a la organización a un desarrollo sostenible y sustentable, determina la cultura y refleja la ética y moral de sus dirigentes.

Esta práctica no solo lo pueden aplicar las empresas que deseen implementarla RS, también puede ser empleada por aquellas que ya la vienen utilizando y deseen mejorar sus programas de responsabilidad social.

Se ha venido observando en los últimos años que las organizaciones dedicadas al turismo, como es el caso de Aguamanía se enfocan dentro de esta responsabilidad social con actos responsables con el medio ambiente que es el que influye directamente para su labor turística, por lo que están ligadas a la práctica de las normas de RS y la actuación en los principios de esta.

La responsabilidad social no es un marketing, en el que se promueve productos a través de campañas sociales, tampoco son listas de certificaciones que acrediten tales o cuales

normas, la RS es cultura organizacional comprometida con actores responsables con los tres vértices que lo conforman: público interno, externo y medio ambiente.

Aguamanía es una micro empresa turística con actividades de recreación y esparcimiento, dotada de un parque acuático, lugares recreacionales, infraestructura hotelera y está bien preparada para la explotación turística, además atiende convenciones, capacitaciones y en general eventos sociales. Otras actividades que se ofrecen son ecoturismo, turismo de aventura dentro y fuera de la hostería, aprovechando la diversidad del cantón Catamayo y de la provincia de Loja en general.

La idea de sus propietarios para la creación de este centro recreacional partió de ofertas similares visitadas en otros países, es así que en julio del 2004 se inaugura este lugar, en una extensión de tres hectáreas aproximadamente, con la idea de crear un lugar de diversión familiar realizando múltiples actividades.

Aguamanía ha reactivado el turismo en Catamayo, la propuesta de este centro recreacional es muy novedoso por lo que es muy visitado tanto al centro como a los alrededores del cantón.

Con el éxito que han tenido en el tema recreacional, se aumentó el hospedaje, ofreciendo además en su restaurante, gastronomía típica del lugar y alcanzando un paquete turístico completo, atractivo y variado.

A pesar de ser una empresa moderna y con grandes expectativas en sus clientes, Aguamanía no aplica un modelo de gestión empresarial basado en la responsabilidad social, esta estrategia alcanzaría niveles más altos de aceptación tanto con el público interno como el externo y todos los stakeholders interesados en este parque recreacional.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Diseñar de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para el complejo turístico Aguamanía del cantón Catamayo desarrollado en el segundo semestre del 2014.

1.4. 2. Objetivos específicos.

1. Identificar las deficiencias en relación a RSE que se aplican en el complejo Aguamanía para establecer estrategias de modelo de Responsabilidad Social.
2. Analizar el modelo de gestión de Responsabilidad Social en el sector turístico a nivel nacional para fomentar en la administración de Aguamanía sus ventajas dentro de su desarrollo empresarial, los cumplimientos laborales y ambientales.
3. Definir las fortalezas de aplicar el modelo de RSE para identificar las mejores oportunidades en beneficio del parque recreacional Aguamanía.
4. Explicar el modelo de gestión de RSE al personal administrativo y operativo para determinar las nuevas metas en busca de una misión y visión con responsabilidad social.

1.5. Hipótesis

EL diseño de un programa de Responsabilidad Social para el complejo turístico Aguamanía del cantón Catamayo logrará alcanzar un desarrollo sostenible y mejor competitividad para la empresa frente a sus similares.

1.6. Justificación

La Responsabilidad Social junto a la ética y transparencia empresarial son compatibles con el desarrollo sostenible dando a las empresas la oportunidad de una mejor competitividad, por esta razón es necesario su aplicación dado los cambios en el ámbito mundial que cada vez más se encaminan a la justicia social y el cuidado del medio ambiente.

La globalización, no deja oportunidades a las microempresas frente a las grandes, si no se incorporan a los nuevos modelos de gestión y sobre todo se acoplan a trabajar con la sociedad y por la sociedad.

Lejos quedó la idea de trabajar solo para explotar los recursos tanto humanos como ambientales, en metas numéricas, con grandes réditos, sin pensar que atrás se deja un campo desolado con familias exhaustas de laborar sin un futuro mejor.

Estas ideas obsoletas de grupos feudalistas y encomenderos dejó en la época colonial espaldas rotas, sangrantes, hijos huérfanos que solo podían transmitir a sus nuevas generaciones una cadena de ignorancia.

Es ahora que la Responsabilidad Social ha puesto a estos grupos privilegiados a pensar no solo en recibir sino en dar, involucrando al personal en una capacitación constante dando la oportunidad de profesionalizarse y a su vez con este aporte alcanzar un desarrollo sustentable que incluye todo el entorno tanto social como ambiental.

Aguamanía, interesada en aplicar un modelo de RSE, busca ser una empresa pionera y líder de este modelo, ser un ejemplo para la sociedad del cantón Catamayo, y tener un nivel más alto para enfrentar mejor la competitividad que en el sector turístico como recreacional se presenta en este lugar.

A la fecha ninguna empresa del nivel de Aguamanía ejecuta prácticas de RS, considerando que el mito sobre este modelo en relación a que solo las empresas grandes pueden emplearlo, este complejo tendría una gran fortaleza frente a otras amenazas que se pudieran presentar.

Sobre todo esto está el conocimiento de Responsabilidad Social, que no sólo es la reputación e imagen de la empresa sino que sus directivos posicionen a la empresa con un balance económico, social y ambiental, los tres pilares de esta metodología y conseguir un valor agregado de compromiso tanto internamente como la proyección hacia afuera.

EL diseño de un programa de Responsabilidad Social para el complejo turístico Aguamanía del cantón Catamayo es totalmente justificable por todo lo expuesto anteriormente y adicionalmente porque se propondrá nuevas estrategias de responsabilidad social para mejorar su notoriedad, aprobación y talento competitivo dando prioridad al talento humano que labora con equidad e igualdad con el medio ambiente.

CAPÍTULO II.
MARCO TEÓRICO

2. La responsabilidad social empresarial

2.1 Conceptualización de RSE

Para llegar a concretar el concepto de RSE es importante destacar su origen y los principales exponentes de este modelo de gestión empresarial.

En este ámbito se destaca primero en 1953 Howard Bowen, en su libro *Social Responsibilities of the Businessman* señalando que:

El accionar de las grandes empresas provoca un impacto concreto en una cantidad importante de ciudadanos, por lo que se presenta como necesaria la vinculación de políticas y toma de decisiones en las firmas con base en los objetivos y los valores de la sociedad. (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012, pág. 3)

Raufflet, et al. (2012) destacan las definiciones de Davis, en la década de los 60 en el siglo pasado, “que propone la responsabilidad de las empresas se da en función a la cantidad de poder que éstas tienen sobre la sociedad”.

Johnson (1971) enfoca el concepto en cuatro visiones: la primera enfocada en la necesidad de conocer el entorno de las empresas para desarrollar sus actividades; la segunda se relaciona con la puesta en marcha de programas sociales para a su vez generar ganancias; la tercera la obtención de máximas ganancias de acuerdo a su accionar, y la cuarta directamente relacionada con el peso específico de los interesados para generar riqueza (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012, pág. 3).

En 1990 con el progresivo deterioro del medio ambiente, Hart señala que es necesario “vincular las estrategias de desarrollo tecnológico con el concepto de sustentabilidad” (Raufflet, et al., 2012, p.8). Este es el inicio de relacionar el desarrollo sustentable con actores de índole pública o social y preocupada por el medio ambiente.

Camacho (2014) opina que “un concepto muy acertado es el del Triple bottom line planteado por Elkington que se dirige a tres aspectos:

Gente: las consecuencias sociales de sus acciones:

Ambiente: las consecuencias ecológicas:

Económico: es aspecto del beneficio económico”

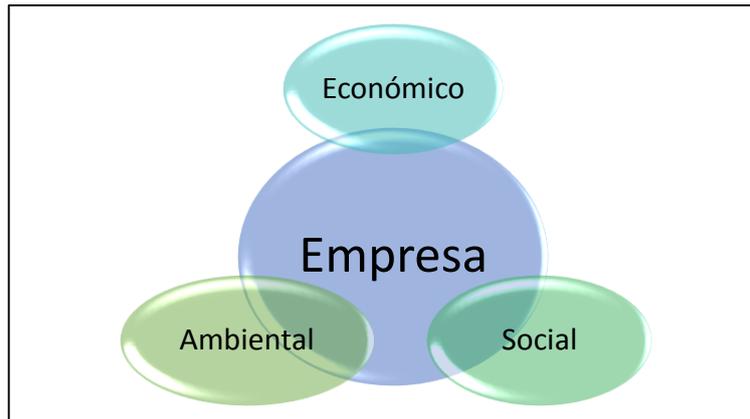


Gráfico 1 El Triple Bottom Line o la Triple Cuenta de resultados
Fuente: (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012)
Elaborado por: Viviana Cueva

Estas tres prioridades son fundamentales para formar una estrategia empresarial, piensa en el entorno, en los stakeholders, sin dejar de lado las ganancias que puede producir la empresa.

En nuestro país, el incremento de las Pymes es muy representativo, llegando a ser una fuente importante de la economía, razón por demás en pensar la necesidad de que estas empresas conozcan los avances en RSE, su compartición con el entorno y la sociedad.

El Libro Verde de la Unión Europea respecto a la responsabilidad social en las empresas dice:

Ser socialmente responsables no solamente significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas aplicables, sino también ir más allá e invertir “más” en capital humano, en el entorno y en las relaciones con las partes interesadas.

Estos valores se reflejan posteriormente en medidas en toda empresa, añadiendo una dimensión social o ecológica a sus programas y presupuestos con el fin de realizar auditorías sociales o medioambientales y establecer programas de formación continua [...]. Cabe decir que determinadas PYMES asumen ya su responsabilidad social, principalmente a través de una participación a nivel local. (Comisión Europea, 2005)

Este concepto demuestra claramente que la RSE, no solo cumple las leyes propuestas, sino que integra en su conceptualización el aspecto social y ecológico, nombrando específicamente a la PYME como nuevos integradores del desarrollo local como asunto obligatorio con la sociedad y el medio ambiente, considerando que todos estamos en este mismo mundo globalizado, no por ser más grandes o más pequeños se debe excluir de responsabilidades de respeto y dignificación.

2.2 Vértices de la Responsabilidad Social

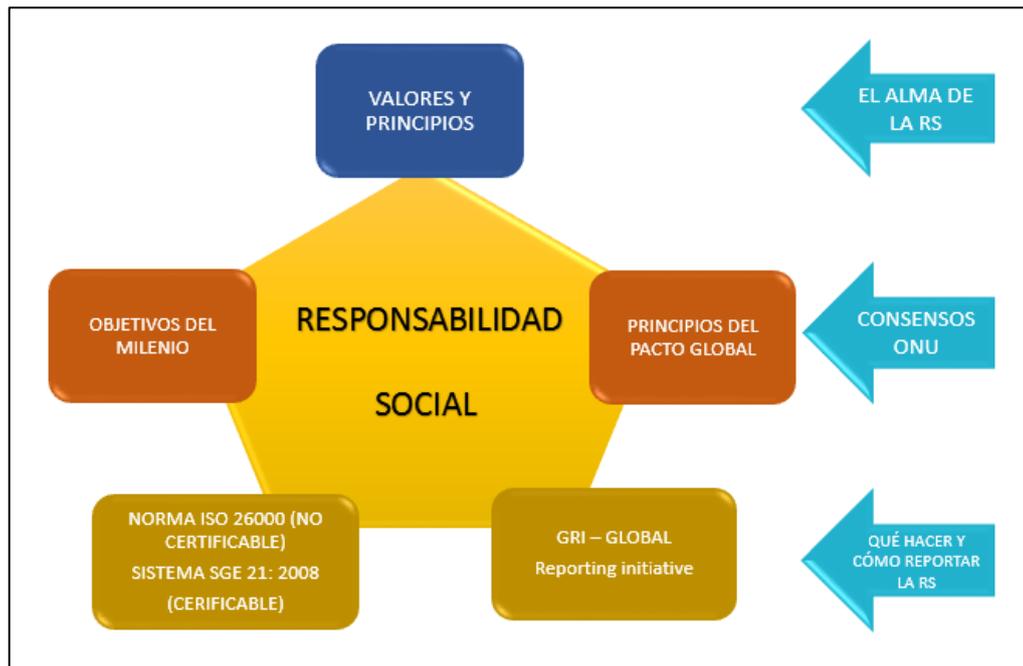


Gráfico 2 Vértices de la Responsabilidad Social

Fuente: (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador, s.f.)

Elaborado por: Viviana Cueva

Cada vértice se explica en el gráfico 5

VALORES Y PRINCIPIOS	OBJETIVOS DEL MILENIO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	NORMA ISO 26000 DE RS	SISTEMA DE GESTIÓN SGR 21
<ul style="list-style-type: none"> • PRINCIPIO DE LA RS • La dignidad de la persona humana • El bien común • La solidaridad • La subsidiariedad • VALORES • La verdad • La libertad • La justicia 	<ul style="list-style-type: none"> • Erradicar la pobreza extrema y el hambre • Educación básica para todos • Igualdad de oportunidades para el hombre y la mujer • Reducir la mortalidad infantil • Mejorar la salud y la maternidad • Avanzar en la lucha con el VIH y otras enfermedades • Asegurar un medio ambiente sano y seguro • Lograr una sociedad global para el desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos humanos • Derechos laborales • Protección medio ambiente • Lucha contra la corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza de la organización • Derechos humanos • Prácticas laborales • Medio ambiente • Prácticas justas de operación • Asuntos de consumidores • Participación activa y desarrollo de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta dirección • Clientes • Proveedores • Personas que integran la organización • Entorno social • Entorno ambiental

Gráfico 3 Vértices de la Responsabilidad Social

Fuente: (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador, s.f.)

Elaborado por: Viviana Cueva

2.2.1. ISO 26000.

La Norma Internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo. (ISO - Organización Internacional de Normalización, 2010, pág. 1)

Esta guía está dirigida a los países desarrollados como en desarrollo y a las economías en transición, ayudándoles a operar de una manera socialmente responsable como la sociedad cada vez más lo exige. (ISO - Organización Internacional de Normalización, 2010)

Se encuentran 163 países suscritos en esta norma desde el 2010, que en definitiva su fin es crear en los países y en sus organizaciones la responsabilidad por el medio ambiente cada vez más deteriorado y que pone en peligro a las futuras generaciones. Dejar de pensar solo en beneficios económicos con el suministro de productos y la satisfacción al cliente, es ya cuestión de ética tanto en el mundo empresarial como en el profesional.

Estas normas se extendieron a las empresas públicas para su aplicación a nivel corporativo, todo tipo de organización independiente de su tamaño, localización, naturaleza de sus actividades y productos, su cultura, sociedad y medioambiente en el que se lleva a cabo sus actividades.

Los principales temas que tratan estas normas son: gobernanza de la organización derechos humanos, consumidores, medioambiente, relaciones y condiciones de trabajo, gobierno de las organizaciones, desarrollo local y comunidades. (Madrid, 2012)

“Los aspectos económicos, los relacionados con la salud y seguridad y la cadena de valores son tratados a través de los 7 temas principales, cuando es apropiado”. (Madrid, 2012)

La ISO 26000 no es certificable; no se pide ni se declara una empresa certificada a la ISO 26000; no certifica productos; no se puede incluir en cláusulas o contratos textuales, no presenta requisitos para su implementación. Estos reglamentos se deben tomar en cuenta para su mejor rendimiento.

2.2.2. Principios CERES.

Fueron desarrollados por la organización internacional conocida como Coalición de Economía Ambientalmente Responsable, conformada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y grupos de interés sin fines de lucro. Con el fin de que las empresas reporten periódicamente los resultados de su gestión ambiental, los principios son los siguientes 10:

1. Proteger la biosfera
2. Uso sustentable de los recursos naturales
3. Reducción de residuos y disposición de estos
4. Conservación de la energía
5. Reducción del riesgo
6. Productos y servicios seguros
7. Restauración del ambiente
8. Reporte a los grupos de interés sobre asuntos que los afecten
9. Demostración de un compromiso con el ambiente en la gestión y en el consejo directivo
10. Reportes ambientales

Al adoptarlos la empresa formaliza su compromiso de mejora continua, además de su preocupación por el medio ambiente y su rendición de cuentas. (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012)

2.2.3. Global Reporting Initiative (GRI).

El GRI fue fundado en los EE.UU. en 1997 por CERES y por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA o UNEP en inglés), originalmente tuvo su sede en Boston, Massachusetts. En 2002, el GRI trasladó su sede central a Ámsterdam, donde se encuentra actualmente la Secretaría. El GRI también tiene “Puntos Focales Regionales” en Australia, Brasil, China, India y los EE.UU. (Global Reporting Initiative, 2011)

Se define como:

Una organización no gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad y de ESG (Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo). El GRI produce la estructura de reportes de sostenibilidad más

ampliamente utilizada en el mundo, lo que permite impulsar una mayor transparencia. (Global Reporting Initiative, 2011)

“El de GRI es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo”. (Global Reporting Initiative, 2011)

Su visión se encamina a “Una economía global sostenible, donde las organizaciones a gestionar el desempeño económico del medio ambiente social y la gobernanza y los impactos de manera responsable, y el informe de forma transparente”. (Global Reporting Initiative, 2011)

2.2.4. Sistema de Gestión Ética 21.

“La SGE 21, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es la primera norma europea que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su estrategia y gestión la Responsabilidad Social”. (SGE21, 2015)

En concreto SGE21 es una herramienta para las organizaciones que en forma libre y voluntariamente apliquen una sistemática para controles sociales y medioambientales en todas sus operaciones y de sus grupos de interés. Esto generará un valor agregado al alcanzar una certificación en Gestión ética y Responsabilidad Social. (SGE21, 2015)

2.2.5. Pacto Mundial.

El Pacto Mundial o Global Compactes tal vez la iniciativa internacional de carácter voluntaria en RSC más importante de los últimos años. Esta propuesta está basada en el cumplimiento de diez principios adoptados por las empresas y después retomados por otras iniciativas como GRI, FTSE4Good, entre otras.

Anualmente las corporaciones adheridas deben compartir ejemplos de sus acciones donde se apliquen al menos uno de los diez principios que promueve Global Compact.

También se organizan foros donde se analiza la aplicación de estos principios y se establecen políticas de diálogo entre las corporaciones y sus stakeholders.

El Global Compact invita a las empresas a cumplir los diez principios fundamentales, establecidos en cuatro áreas diferentes:

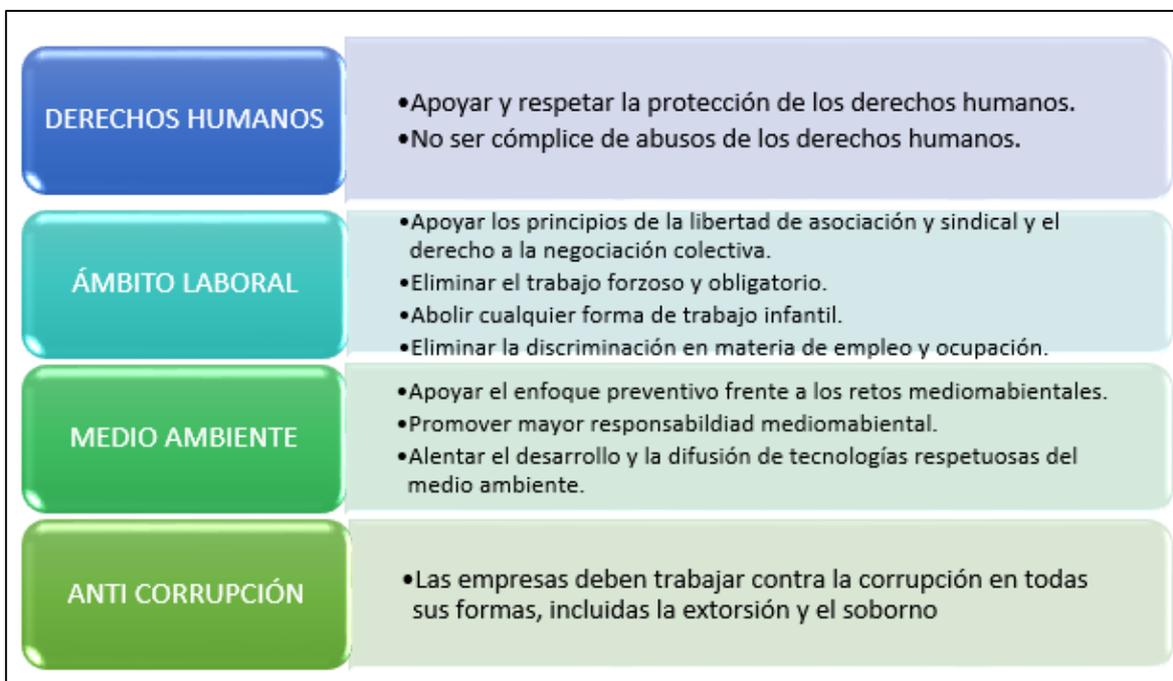


Gráfico 4 Principios de Pacto Mundial
 Fuente: (Strandberg, 2010)
 Elaborado por: Viviana Cueva

Al igual que las iniciativas anteriormente analizadas, Global Compact promueve la RSC de manera voluntaria, sin que implique ninguna obligación legal para sus aceptantes. Sin embargo, su importancia radica en que es impulsada por el propio Secretario General de Naciones Unidas y por grandes empresas en todo el mundo.

2.3. La ética empresarial como vínculo entre la Responsabilidad Social y la Empresa

La ética se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc., en lo referente a una acción o a una decisión.

Por lo tanto, cuando alguien aplica una sentencia ética sobre una persona, está realizando un juicio moral. La ética, pues, estudia la moral y determina cómo deben

actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como al ciencia del comportamiento moral. (Definición de, s.f.)

Para Chamarro, et al. (2010) “la ética es la parte de la filosofía que estudia los fundamentos de la moralidad de los actos humanos, es decir, aquellos en virtud de los cual éstos pueden ser considerados buenos o malos”. (p.13)

Para muchos empresarios establecer principios de ética es difícil de aplicarle, es más fácil evitarle, lucrar en forma desleal y obtener las ganancias a costa de cualquier manera. Pero la ética debe ir de la mano en todos los puntos de la cadena productiva de la empresa, la responsabilidad social de igual manera, a pesar de no ser utilizada con cabalidad, no se comprende que al final el trabajar éticamente las empresas terminan siendo más competitivas.

2.4. Indicadores de gestión de la RSE en Ecuador

Según un estudio desarrollado por Ceres, 8 de cada 10 ecuatorianos desconocen qué es la RSC. En este mismo estudio en Quito, se asocia a la RSC con acciones y compromisos de las empresas con el medio ambiente o el entorno comunitario y en Guayaquil con programas de ayuda a damnificados. (Viteri, 2011)

El comunicar la situación no financiera de las empresas se ha venido desarrollando en los últimos años, estos indicadores reflejan la transparencia con la que las organizaciones actúan, además estas medidas ayudan a los grupos de interés a evaluar los resultados sociales, los clientes exigen el origen de sus productos, cómo y quién los fabrica, su contenido y que daño provocan al medio ambiente. El público también se interesa en los trabajadores y si esta asume las responsabilidades para con ellos. EL Estado requiere una información constante de estos resultados tanto sociales como ambientales.

En el Ecuador hay varias empresas que ya han adoptado en forma responsable y como estrategia que les ha llevado a un reconocimiento de calidad e identificación social entre estas están: REPSOL YPF Ecuador S.A., Ecuador Bottling Company (Coca-Cola), Pronaca, Nestlé, Holcim Ecuador, Jamesbrahum, Yambal, La Favorita.

2.5. La necesidad de una responsabilidad social empresarial para el sector turístico

Existe hoy una aceptación general de la necesidad de hacer el turismo más sostenible tanto por su propio futuro, como por el aporte o el daño que él puede hacer al desarrollo sostenible de las sociedades anfitrionas. En este artículo se pone énfasis en dos grandes desafíos de la sociedad contemporánea y sus relaciones con el turismo. En primer lugar, el turismo debe adaptarse a las nuevas condiciones que el cambio climático está generando, así como reducir su contribución a este grave fenómeno. En segundo lugar, el turismo debe comprometerse más fuertemente que hasta ahora en el combate contra la pobreza; las empresas turísticas y los propios turistas deben asumir mayor responsabilidad social en sus hábitos de producción y consumo de servicios turísticos para favorecer a las capas más pobres de la población. (Yunis, 2010)

Basando el estudio en este artículo citado, es un hecho que toda actividad económica a más de generar ganancias también involucra responsabilidades, y una empresa estable y de calidad, sabe que el único motor que la mueva no puede ser el dinero o el factor económico, sino que hay más instancias a tener en cuenta y que deben ser puestas sobre la mesa, la responsabilidad para con la sociedad y para con el medio ambiente son pues dos de esas aristas.

Un turismo responsable será aquel que no simplemente se beneficie de sus condiciones positivas sino que también aporte a la mejora de su entorno y al equilibrio del medioambiente con ellas.

En Ecuador el turismo es uno de los grandes pilares que sostienen la economía del país, hay múltiples y bastante diversas alternativas que atraen al visitante no solamente externo sino también interno.

Siendo así que en la provincia de Loja el movimiento turístico también tiene una cabida importante, dadas las características climatológicas y geográficas con las que se cuenta, se ha generado una substancial cantidad de opciones que atraen a visitantes de varias partes del Ecuador y del mundo.

Los sectores que más acogida tienen durante todo el año son en especial los sectores rurales, teniendo en Vilcabamba un ejemplo por antonomasia de turismo en Loja, también se produce importante movimiento turístico durante determinadas épocas y fechas del año,

como es el caso de la traída de la Virgen de él Cisne, Carnavales, el florecimiento de los Guayacanes, por señalar algunos de los más destacados.

Aunque el turismo durante el resto del año disminuye su fluctuación, es Catamayo dado su clima cálido el sitio que más visitantes tiene a lo largo de los meses, siendo un lugar de predilección para los viajes de fines de semana en especial para las familias, esto dentro de la provincia de Loja principalmente, siendo los habitantes del cantón Loja los que más se trasladan hacia Catamayo, y en mucha más medida durante las festividades de Carnaval.

Aguamanía presenta su complejo turístico y recreacional, como una de las principales opciones para los turistas, acogiendo durante todo el año a visitantes sobre todo grupos familiares pertenecientes a la misma provincia, son las que más acuden a este lugar.

Esta empresa se caracteriza por la buena atención a los clientes, lo que demuestra que el primer pilar de la RSE está funcionando, los otros dos pilares: medio ambiente y social, es desconocido por la administración del complejo, lo que se hace necesario establecer un programa de responsabilidad social que impulsaría su competitividad y desarrollo sostenible.

CAPÍTULO III.

SITUACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO Y RECREACIONAL AGUAMANÍA

3.1. Complejo turístico Aguamanía



Gráfico 5 Complejo turístico Aguamanía
Fuente: Aguamanía, 2014
Elaborado por. Viviana Cueva

El complejo turístico fue inaugurado el 1 de julio del 2004, en estos once años ha venido laborando ininterrumpidamente.

Su estrategia basada en su misión y visión dice:

Misión

“Somos una empresa de servicios turísticos comprometidos con el equilibrio ecológico que brinda entretenimiento sin discriminación, a través del sano esparcimiento para todas las edades, que hará de tu visita una experiencia divertida e inolvidable”

Visión

"A Diciembre del 2016, Aguamanía mantendrá el liderazgo con innovación turística y ecológicas en la Región Sur, brindando servicios de calidad con eficiencia, responsabilidad y profesionalismo; para contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad".



Gráfico 6 Complejo turístico Aguamanía
Fuente: Aguamanía, 2014
Elaborado por. Viviana Cueva

En una extensión de 3 hectáreas la hostería y complejo turístico cuenta con:

- ✓ Toboganes y piscinas
- ✓ Baño turco o zona húmeda
- ✓ Hospedaje
- ✓ Restaurante "El Mirador"
- ✓ Áreas deportivas
- ✓ Casilleros
- ✓ Parqueadero

Próximamente contará con pesca deportiva, sendero ecológico y juegos de salón.

Entre 13 a 18 personas atienden el servicio del complejo, cuando son días de mayor concurrencia se cuenta con un número mayor de empleados.

Sus temporadas de mayor afluencia de turistas y visitantes es la temporada de carnaval y semana santa.

3.1.1. Reglamento y Normas

1. Generales

1. El horario normal de atención es de miércoles a domingo, de 08h00 a 18h00, durante los meses de enero a junio.
2. El horario de verano es de lunes a domingo, de 08h00 a 18h00, comúnmente durante los meses de julio a septiembre. Para mayor información estaremos publicando con anticipación datos específicos al respecto.
3. Respete y siga siempre las instrucciones de nuestros guías. En todas nuestras instalaciones.

2. Toboganes y piscinas



Gráfico 7 Complejo turístico Aguamanía
Fuente: Aguamanía, 2014
Elaborado por. Viviana Cueva

1. La forma apropiada de lanzarse por el tobogán es una persona a la vez, en la pieza de salida; y sin llevar consigo gafas, gorra, reloj, pulsera, anillos, cadenas, etc. La posición de lanzamiento, es sentado o acostado con los pies hacia adelante y los brazos sobre el pecho. Es altamente recomendable tener las manos dentro del canal.
2. No usar el tobogán bajo la influencia de bebidas alcohólicas.

3. No es permitido el uso de short o pantaloneta con cierre en la parte posterior en el tobogán.
4. No es permitido el abordaje al tobogán en sitios intermedios.
5. No se recomienda, el uso de los toboganes para mujeres embarazadas, ni personas con problemas cardiacos.
6. Es recomendable salir inmediatamente de la piscina de llegada del tobogán
7. No es permitido nadar en la piscina de llegada del tobogán.
8. Niños menores de 10 años, deberán estar supervisados por un adulto, tanto en las piscinas de niños como en la orilla de la piscina para jóvenes y adultos.
9. El horario normal de funcionamiento es: durante Miércoles a Viernes, de 11h00 a 17h00; y Sábados, Domingos y Feriados, de 10h00 a 17h30.
10. El horario de verano de funcionamiento es: durante Lunes a Viernes, de 11h00 a 17h00; y Sábados, Domingos y Feriados, de 10h00 a 17h30.
11. Es importante mencionar, que Aguamanía Cía. Ltda. No se hará responsable por accidentes causados por uso inapropiado e imprudencia.

3. Baños. Turcos y zona húmeda



Gráfico 8 Complejo turístico Aguamanía
Fuente: Aguamanía, 2014
Elaborado por. Viviana Cueva

Beneficios

El vapor y el calor que se genera dentro de un baño turco producen efectos benéficos sobre la piel, el sistema respiratorio, circulatorio y músculo-esquelético debido a la vasodilatación y gran penetración del vapor en las vías respiratorias.

Importante

1. Los tiempos aquí sugeridos son un parámetro para fijar los ciclos de estancia en las diferentes cámaras, el no tenerlos en cuenta es un grave error, sobre todo si se hace de manera indiscriminada.
2. Cada persona necesita determinado tiempo de permanencia en cada una de las cámaras, propio de ella e incluso distinto para la misma. Si se llegarán a cambiar las condiciones de temperatura y humedad, cambiaría la situación de su organismo arriesgando su salud
3. Por lo tanto, se debe evitar el solicitar modificaciones en la graduación de temperatura y humedad de las diferentes cámaras.

Vestuario

Sólo se permitirá el uso de esta zona con traje de baño y sandalias.

Turco

El turco es un espacio para relajación y recibir los beneficios de la hidroterapia (calor húmedo).

1. Sólo se permite el ingreso a esta zona en vestido de baño.
2. No usar joyas, relojes ni otros objetos personales.
3. Tome una ducha, recomendable con agua fría, antes de ingresar al turco.
4. Ingrese a la cámara del turco y acondicione su cuerpo a la temperatura de la cámara durante un tiempo de 15 minutos, salga y proceda a ducharse con agua fría. Repita este ciclo como máximo tres veces más y finalice con una ducha con agua fría.
5. Durante todo el proceso se recomienda ingerir bebidas hidratantes como agua, limonada u otras, pero no dentro del área de zona húmeda.
6. No exceda de 30 minutos por cada ciclo dentro de las cámaras. La exposición excesiva es dañina para su salud y puede producir taquicardia, debilidad, mareos y desvanecimientos.

Prohibiciones

1. Está prohibido utilizar cremas, masajes, tratamientos faciales o corporales ya que éstos dejan residuos que pueden incomodar a los demás usuarios y tapan las tuberías.
2. Está prohibido afeitarse o depilarse dentro de la zona húmeda.
3. Está prohibido realizarse pedicura y manicure dentro del área de las zonas húmedas.
4. No ingrese a las cámaras con bebidas, alimentos o artículos de vidrio.
5. No realice ejercicios dentro de las cámaras.
6. No permita el ingreso de menores de edad.
7. No fume ni ingiera bebidas alcohólicas dentro de las cámaras.
8. No toque el generador de calor ya que puede sufrir quemaduras graves.
9. No arroje líquidos o alimentos a la resistencias, esto puede causar su deterioro.

Guarde las debidas precauciones o consulte al médico si:

1. Se encuentra en estado de embarazo
2. Padece de problemas cardíacos y/o circulatorios
3. Padece de diabetes
4. Sufre de alguna enfermedad crónica
5. Está prohibido el uso de la zona bajo los efectos del alcohol y/o drogas

Horarios

1. El horario normal de funcionamiento, durante miércoles a viernes, es de 11h00 a 17h00. Mientras Sábados, Domingos y Feriados, es de 10h00 a 17h00.
El horario de verano de funcionamiento, durante lunes a viernes, es de 11h00 a 17h00. Mientras Sábados, Domingos y Feriados, es de 10h00 a 17h00.

4. Hospedaje

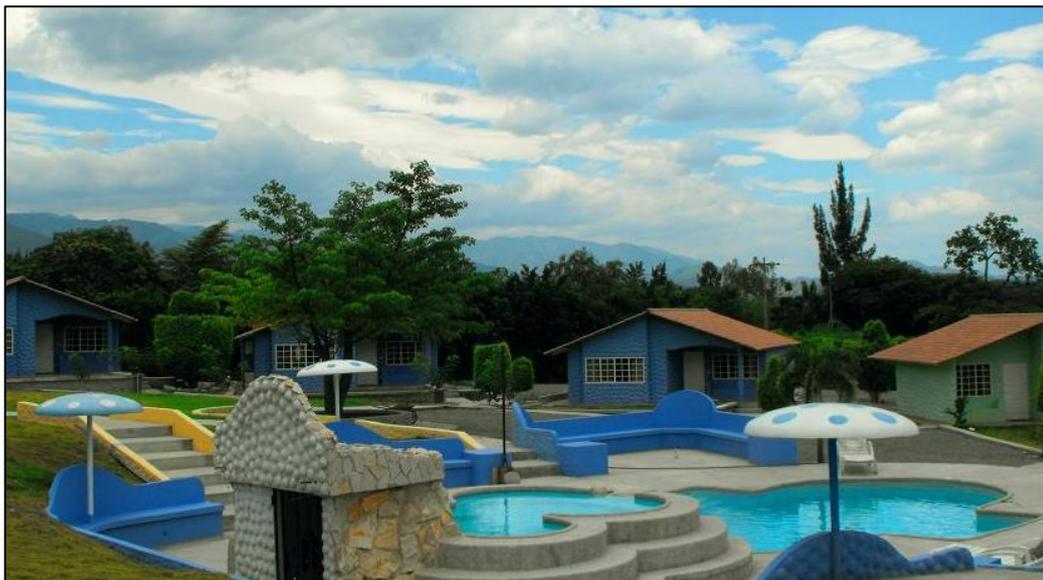


Gráfico 9 Complejo turístico Aguamanía

Fuente: Aguamanía, 2014

Elaborado por. Viviana Cueva

1. Todas las personas que se hospeden en la hostería, durante su estadía, estarán sujetas a este reglamento, el que se considera un contrato de adhesión que se debe cumplir. Caso contrario, la Gerencia se reserva el derecho de admisión y permanencia.
2. La hora para ingresar a las cabañas es a partir de las 14:00 horas y la hora para checar la salida y desalojar las mismas, se fija a la 12:00 Hrs de cada día. Si algún huésped permanece más tiempo se le cargará un día adicional.
3. Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo de la gerencia o sus representantes anfitriones. Caso contrario se cobrará valores adicionales.
4. Si algún huésped enfermase, el encargado de recepción de la hostería, está en la obligación, de llamar a un médico y podrá ser atendido en su cabaña con cargo al huésped.
5. No se permitirá a los huéspedes tener en las habitaciones ningún tipo de mascotas sin la autorización de la gerencia.
6. La hostería no se hace responsable por objetos de valor, sin previa declaración de los mismos, se sugiere encomendarlos con el encargado en recepción.
7. Está prohibido alterar el orden o causar molestias a los demás usuarios dentro del establecimiento; usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en las habitaciones para otros fines que no sean a los que están destinados. Toda

queja, sugerencia o comentario del huésped, deberá ser en los formularios que la hostería proporciona ó en su defecto hacerlo con el encargado ó gerente de turno. Además, está disponible el correo de la empresa para sugerencias sugerencias@Aguamanía.com.ec

8. El uso moderado y racional es el que se debe tener con los muebles de las habitaciones, cuidando de ellos debidamente; todo huésped al salir de la habitación, tiene la obligación de dejar cerradas las puertas de entrada, llaves de agua y apagando luces.
9. Los objetos y valores olvidados por algún huésped quedarán en custodia de la administración de las cabañas por un término de 15 días, concluido este término y al no haber reclamo de los mismos, se entregarán ante la autoridad competente.
10. Recomendamos que a su llegada revise el inventario de la habitación, ya que al momento de su retiro será revisado y en caso de faltantes o daños deberán ser cubiertos por el huésped por otro producto igual o en su defecto se cobrará el valor correspondiente.
11. Los huéspedes deberán respetar la posición de los muebles en las habitaciones ocupadas, salvo que se justifique su movimiento por su seguridad previa consulta con el encargado o gerente de turno.
12. Al momento de entregar la habitación el huésped tiene la obligación de notificar; para proceder con la recepción de la misma. Además deberá entregar en recepción el control remoto de la televisión, llaves y cualquier otro dispositivo u objeto que la hostería le haya proporcionado.
13. El desayuno es cortesía de la hostería y este se servirá en el restaurante de hostería de 8:00 am a 10:00 am, fuera de este se cobrarán valores adicionales.
14. No se restringe la hora nocturna de entrada, previo aviso en recepción; sin embargo, no se debe olvidar respetar la quietud de los otros huéspedes.
15. Está prohibido ingerir bebidas alcohólicas y fumar dentro de las habitaciones, si se encuentra indicios se cobrará una compensación de 50 dólares.
16. Está totalmente prohibido (sin ninguna excepción) retirar toallas o toallones de la habitación para las piscinas, se deben solicitar las mismas previamente en recepción.
17. El uso de la piscina es bajo su responsabilidad, así como los demás juegos infantiles y lugares de esparcimiento. La piscina podrá ser usada hasta las 21:00 horas en la hostería y en el Parque Recreacional de 10h00 a 18h00. En el caso de toboganes y baños turco se sujeta a horario de atención de los mismos.

18. El servicio de ALMUERZO está disponible todos los días desde las 12:00 hasta las 15:00 Hs; mientras que el de CENA estará disponible los días desde las 19:00 hasta las 21:30 horas. ROOM SERVICE, tiene costos adicionales y estará disponible en los mismos horarios de almuerzo y cena, respectivamente.

5. Áreas deportivas

1. Están destinadas para el uso de todos los clientes y no tienen costos adicionales.
2. En el caso de necesitar algún balón, nuestros guías están en la obligación de facilitarles uno. Contamos con balones de indoorfootball, voleyball, basquetball y fútbol para ello el cliente deberá brindar una prenda de valor como cedula, reloj o lo que el cliente tenga a bien dejar.

6. Casilleros

1. Están destinados para el uso de todos los clientes y no tienen costos adicionales.
2. Para el uso de los casilleros, los clientes, deberán brindar una prenda de valor como cedula, reloj o lo que el cliente tenga a bien dejar.
3. Es obligación de nuestro guía, encargado de los casilleros, facilitar el proceso de apertura y cerrado de cada casillero; lo cual garantizará la seguridad de las pertenencias de los clientes.
4. El horario de uso de casilleros es de 08h00 a 18h00.

3.2. Definición de los Stakeholders del complejo turístico Aguamanía

3.2.1. Qué son Stakeholders.

Edwar Freeman introdujo el término stakeholder en el lenguaje de la estrategia, de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa.

Freeman distingue entre una acepción amplia y otra restringida. El sentido restringido se refiere solo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia, mientras que el amplio incluye además grupos y/o individuos que puedan afectar o que zona afectados por el logro de los objetivos de la organización. (IESE Business School, University of Navarra, 2009)

En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial se puede considerar también que la tendencia es observar que una empresa es no solo responsable de sus actores directos

sino que también se extiende a actores indirectos que se ven afectados de una u otra forma.

La teoría de los stakeholders se ha desarrollado paralelamente a la teoría de la RSE concretando “que este grupo o individuo, puede afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización”. (Freeman; Reed, David, 1983, citado en Cardona y Hernández, 2011).

En referencia directa a los hoteles Álvarez (citado en Cardona y Hernández, 2011) “señala los grupos de interés de los hoteles, integrados por: empelados, accionistas, competidores, gobierno, gerencia. ONG, clientes, agencias de viaje o tour operadores, proveedores, asociación cadena. Todos ellos entran en una interacción permanente con el hotel”. (p.97)

Este contexto aclara la teoría de los stakeholders al determinar su importancia para una empresa, y establecer que sus actividades le afectan positiva o negativamente.

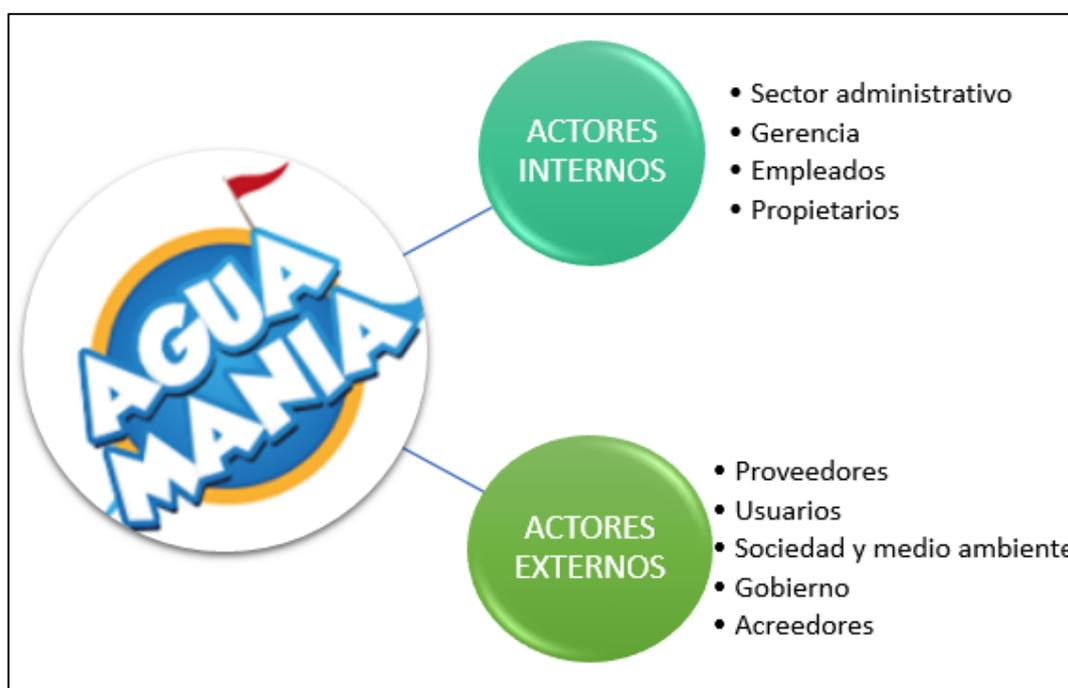


Gráfico 10 Stakeholders de Aguamanía
Fuente: (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012)
Elaborado por: Viviana Cueva

Al encaminarse al centro recreacional Aguamanía, se detecta que de este se satisfacen algunos grupos interesados en su proyección turística y a su vez la hostería depende de ellos, existen grupos internos así como externos que unidos hacen un todo para su buen

funcionamiento, todo esto con reciprocidad con el medio ambiente, el mejoramiento social y económico de todos sus participantes.

Es importante recalcar algunas características que evidencian una gestión de responsabilidad social en torno a sus grupos de interés, que se practica en el centro turístico Aguamanía, pero que se ha determinado no es suficiente, aunque se tiene el interés de hacerlo a través de la aplicación de un programa de RSE.

Por información de su administrador:

- Reciclan la basura
- Mantenimiento de la hostería: limpieza, pintura, presentación visual del centro recreacional
- Tratamiento de las aguas servidas
- Buen trato a sus empleados
- Programa de huertos familiares para ayuda laboral (no comprobado)

3.3. Responsabilidad Social del centro recreacional Aguamanía

En la actualidad el centro recreacional de Aguamanía no cuenta con un programa de RSE, sus administradores conocen los conceptos, no así sus empleados, en su mayoría solo tienen una noción, para lo que se le plantea a la empresa planear este plan de RSE, motivo de este proyecto, por lo que primero se requiere de un modelo de gestión cuya misión, visión, estrategia y objetivos organizacionales deben estar directamente relacionados con el concepto de bienestar de la sociedad y está dentro de la RSE.

“Las organizaciones socialmente responsables son capaces de integrar su visión, misión, estrategia y objetivos organizacionales con un modelo de RSE, alcanzando un equilibrio entre esta y su objetivo empresarial con el fin de obtener ventaja competitiva en el futuro”. (Ortiz, 2009)



Gráfico 11 Organización comprometida con su RSE
 Fuente: (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012)
 Elaborado por: Viviana Cueva

Es importante, como primer punto hacer conocer el concepto de RS, describir sus principios e incluir su orientación.



Gráfico 12 Principios básicos de la Responsabilidad Social
 Fuente ISO 26000 – CAPÍTULO 4
 Elaborado por: Viviana Cueva

Las prácticas de la responsabilidad social son: el reconocimiento de la responsabilidad social, y la identificación de las partes interesadas y su diálogo permanente con ellas. Proporciona las guías sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, reconociendo las materias básicas y las actuaciones en el ámbito de influencia de una organización. (Ingecal, 2011)

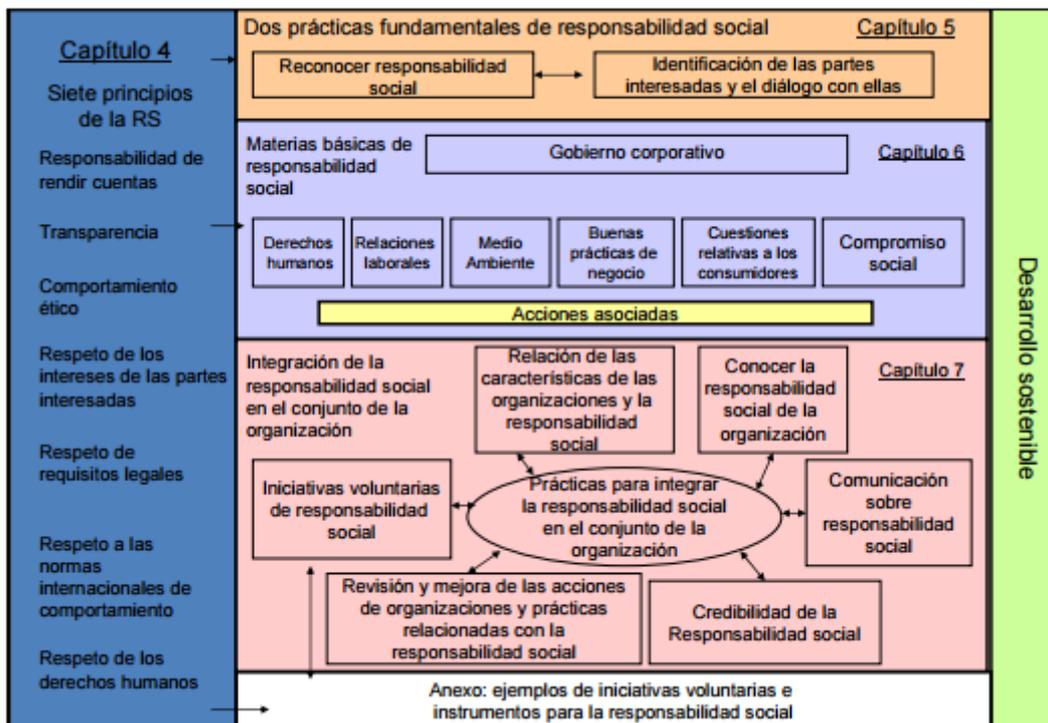


Gráfico 13 Estructura gráfica de la norma ISO 26000
 Fuente: Modelos de aplicación: Guía sobre la Responsabilidad Social Parte 4 (Ingecal, 2011)
 Elaborado por: Viviana Cueva

Con estos parámetros se puede iniciar el programa de responsabilidad social para el centro recreacional Aguamanía.

CAPÍTULO IV
METODOLOGÍA

4.1. Definición

Bunge y Ardila (2012) explica que “la metodología se ocupa de estudiar las mejores estrategias y tácticas de investigación, es decir, las que tengan mayor probabilidad de ser verdaderas y profundas”. (p.72)

Además especifica que “la metodología estudia los procedimientos regulares o estandarizados para obtener conocimientos legítimos”, (p.72)

4.1.1. Tipos de investigación.

Hernández (2010) dice que “en lugar de considerar tipos de investigación (exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa), se prefiere hablar de alcances de la investigación y más que ser una clasificación, constituye un continuo de “causalidad” del alcance que puede tener un estudio”

4.1.1.1. Estudios exploratorios.

EL objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no haya sido abordado antes. Sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, pág. 101)

Para obtener la información necesaria y poder diseñar de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para el centro de recreación y turístico “Aguamanía”, se realizó entrevistas y encuestas con temas simples, a los grupos directamente involucrados o stakeholders, considerando que la empresa no cuenta con este programa y sobre todo ha demostrado mucho interés en este proyecto, con el fin de poder aplicarlo.

4.1.1.2. Estudio descriptivo.

Danhke (citado en Hernández, Fernández y Baptista 2010, pág. 102) señala que “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

El propósito de la investigación descriptiva es conocer todo lo relacionado con el tema a investigar: actividades, procesos, personas, actitudes, sin limitarse a la recolección de

datos ni al análisis de los mismos, para obtener una imagen amplia de la situación real en el aspecto turístico y recreacional del complejo turístico.

Se utilizó la investigación descriptiva para estudiar las características importantes del espacio de estudio. Con este tipo de indagación lo que se pretendió fue buscar información como: descripción de conductas, actitudes, perfiles, gustos, datos turísticos y de recreación y todas las características importantes y relevantes que sirvieron para la investigación, esto en personas, libros, documentos, videos, grabaciones y demás elementos de soporte que brindaron datos para la creación de este programa de RSE.

Las herramientas para el método investigativo como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental, fueron parte fundamental del sondeo para obtener la información deseada y necesaria.

4.1.2. Investigación de campo.

Arias (2012) explica que esta investigación consiste en la recolección de datos en el lugar mismo de la investigación, sin manipulación ni alteraciones. Esto es lo que le da el carácter de no experimental.

Para este proyecto, se aplicó técnicas mixtas, es decir la observación, encuestas y entrevistas, adicionalmente se comparó informes de empresas similares en relación a la responsabilidad social y que funcionan en la zona de Catamayo.

4.2. Método de la investigación

4.2.1. Método inductivo.

“Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtiene conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”. (Rodríguez, 2005)

Se observaron hechos y situaciones reales del entorno del espacio que se investigó, esto es el complejo turístico y recreacional Aguamanía, a esta información relevante se le dio un orden lógico y coherente, donde se analizó y clasificó hechos importantes, como situaciones actuales, fenómenos y comportamientos.

4.2.2. Método deductivo.

Para complementar el Inductivo, se utilizó el método deductivo, lo que quiere decir que de toda la información general se sacaron conclusiones y de éstas, explicaciones específicas.

Esto refiere a que de toda la información investigada por medio del método inductivo de hechos y situaciones reales que se observaron del entorno del espacio investigado, se obtuvo datos e información específica.

Una vez analizada la información proveniente de encuestas y entrevistas así como análisis cualitativos y cuantitativos de datos proporcionados por las entidades y personas participantes se analizaron conclusiones para determinar el programa de RSE para el complejo turístico Aguamanía

4.2.3. Método de análisis.

La utilización del método de análisis fue fundamental en la investigación de la información, se identificó las partes y el problema de cada una de ellas. Se estableció cada parte de la información como personal tanto operativo como administrativo, proveedores, turistas y ocupantes de las instalaciones del complejo.

De esta manera se estudió parte por parte y se obtuvo el resultado de cada uno de los objetos que componen los elementos de la investigación.

4.2.4. Método de síntesis.

“Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos” Rodríguez (2005) y continúa explicando que los cuatro métodos van relacionados deductivo y sintético; y analítico inductivo. (Rodríguez, 2005)

4.3. Fuentes

4.3.1. Fuentes primarias.

Son las que proveen información directa con datos originales actualizados como por ejemplo: informes estadísticos turísticos, económicos y hasta políticos. Dentro de este

grupo se encuentran los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas a los grupos relacionados con el complejo Aguamanía.

4.3.2. Fuentes secundarias.

Se utilizó: los relatos, artículos de revistas, críticas poblacionales y políticas que dieron un aporte como fuentes secundarias para el estudio y realización del programa de RSE para Aguamanía.

4.4. Técnicas de recolección de datos

Una vez que seleccionamos el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada (probalística o no probalística), de acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis si es que se establecieron), la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos, cualidades o variables de los participantes, casos, sucesos, comunidades u objetos involucrados en la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

En sí, las técnicas de recolección de datos son las herramientas que se utilizó para obtener información directa. Se manejó técnicas cuantitativas y cualitativas; encuestas realizadas a los turistas y personas que asisten al complejo y entrevistas a personas directamente relacionadas con Aguamanía, como gerente propietario, administrador y contadora entre otros, además se utilizó la observación como herramienta adicional y como fuente primaria de recolección de datos.

4.4.1. La observación.

Hace referencia explícitamente a la percepción visual y se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizadas para el registro de respuestas tal como se presentan en nuestros sentidos. Pero es conveniente distinguir una respuesta y un dato: una respuesta es cierto tipo manifiesto de acción, un dato es el producto del registro de la respuesta. Una respuesta es observable, un dato es observado. (Rodríguez, 2005, pág. 98)

Se aplicó la observación directa, visitando el complejo en días ordinarios, y días festivos, donde la concurrencia es mayor visitando y la observación indirecta corroborando datos tomados por los mismos encuestados y entrevistados

4.4.2. Entrevista y encuesta.

4.4.2.1. La Entrevista.

Es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos y grupos con el fin de obtener testimonios orales. La entrevista puede ser individual o colectiva y por la forma que está estructurada puede ser libre o dirigida. (Rodríguez, 2005, pág. 98)

La entrevista nos arroja datos cualitativos del complejo. Esta entrevista compuesta de preguntas abiertas y de opinión múltiple se realizó al grupo administrativo del complejo recreacional Aguamanía.

4.4.2.1.1. Criterios De Inclusión.

Se ha tomado en cuenta para el presente proyecto, los principales miembros de los sectores que conforman Aguamanía internos y externos: Gerencia General, dos empleados del área de administración y cuatro del área de servicio y atención al público.

4.4.2.1.2. Criterios De Exclusión.

Se excluyó de este estudio a todos aquellos miembros de la sociedad cercana a Agua Manía que no hayan accedido al establecimiento, y a la población de provincias donde la gente no reconoce a Agua Manía, así como a usuarios esporádicos.

4.4.2.1.3. Entrevistas realizadas.

Representante legal del complejo turístico y recreacional Aguamanía.

Señor Ing. Edy Roa

Administrador de Aguamanía

1. ¿Está consciente de lo qué es y representa la responsabilidad social y responsabilidad social empresarial?

Si y se lo aplica, nuestro principal aporte a la sociedad cercana que es Catamayo son las fuentes de trabajo que se les da a todos los que intervienen tanto directa como indirectamente, aportamos con la conservación del medio ambiente con el reciclaje de basura.

2. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?

Si se les explica.

3. ¿Tiene un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?

No poseemos, pero si nos interesa tenerlo

4. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Aguamanía?

Once años del centro y cinco con la opción de hospedaje.

5. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?

Buenas.

6. ¿Qué estrategias para el aporte a la conservación del medio ambiente ha implementado el centro?

Huertos que en algo abastecen al restaurante ya que en Catamayo hay el problema de los pesticidas, reforestación en lo que era un basurero con especies de la zona, criadero de tilapia.

7. ¿Cómo es la relación del personal con la administración, gerencia y con los usuarios?

Muy buena, somos una gran familia, están contentos trabajando, nos interesa la fidelidad de los empleados.

8. ¿Cómo es la relación del centro con sus proveedores?

Muy buena, nos interesa proyectar una buena imagen pagando puntualmente.

9. ¿Qué planes de publicidad y marketing ha puesto en práctica el centro?

Asistimos a ferias convenciones visitamos instituciones como colegios, solo lo hacemos la familia ya que enviar a un empleado no resultaría, por su nivel de educación ya que solo un empleado tiene el colegio otros ni el tercer grado de primaria su único trabajo anterior ha sido cortar caña en Malca.

10. ¿Considera que el centro cumple con todas sus ofertas al público?

Si todas tales como se las muestra el público las encuentra.

11. ¿Qué medios de comunicación ha utilizado para difundir los servicios y características de Aguamanía?

Todas, por la prensa por radio por las redes sociales que está ahora de moda.

12. ¿Se llevan a cabo programas de capacitación al personal del centro?

Si, como: atención al cliente, capacitación en seguridad por parte de los bomberos.

13. ¿Cómo es la relación entre gerencia y empleados con los accionistas propietarios del centro?

No tan buena ya que algunos de los accionistas solo les interesa los réditos que puedan obtener, mi padre que es el presidente tiene más de la mitad de acciones él decide reinvertir nos interesa hacer de esta un empresa familiar tenemos los mismos objetivos.

14. ¿Considera que ha habido un correcto desarrollo de las responsabilidades, obligaciones y derechos de los trabajadores en el centro?

Si en todo sentido aquí se les da un contrato con el nombre de servicios varios ya que cumplen algunas funciones.

15. ¿Estaría dispuesto a aplicar un completo plan de responsabilidad social empresarial para Aguamanía?

Por su puesto me interesaría.

16. ¿Qué beneficios considera que alcanzará Aguamanía al disponer de un plan de Responsabilidad Social Empresarial?

En todo sentido sería favorable ya que considero que mis conocimientos a lo mejor ya están caducos y estoy abierto a cualquier sugerencia.

Entrevista sector administrativo

Contadora

1. ¿Está consciente de lo qué es y representa la responsabilidad social y responsabilidad social empresarial?

Sí, tengo conocimientos al respecto

2. ¿Cuál es su roll dentro de la empresa?

Contabilidad.

3. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?

Si.

4. ¿Tiene un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?

No.

5. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Agua Manía?

Parque recreacional 10 años y hostería 5.

6. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?

Positivas aunque a veces tienen quejas.

7. ¿Qué estrategias para el aporte a la conservación del medio ambiente ha implementado el centro?

Reciclaje de basura.

8. ¿Cómo es la relación del personal con la administración, gerencia y con los usuarios?

Buena relación.

9. ¿Se siente a gusto trabajando en el centro?

Si

10. ¿Considera que el centro cumple con sus derechos como trabajador?

Si.

11. ¿Qué propuestas generaría para mejorar y dinamizar el centro?

Nuevos atractivos turísticos toboganes infantiles para niños de 3 a 5 años.

12. ¿Se llevan a cabo programas de capacitación al personal del centro?

No es constante fue hace uno o dos años.

13. ¿Cómo es la relación entre gerencia y empleados con los accionistas propietarios del centro?

Buenas.

14. ¿Estaría dispuesto a aplicar un programa de Responsabilidad Social Empresarial para Aguamanía?

Si

15. ¿Qué beneficios considera que alcanzará Aguamanía al disponer de un plan de Responsabilidad Social Empresarial?

Sería un mejoramiento de instalaciones los clientes en lo basureros no respetan, mantendría limpio

Entrevista a empleados.

Empleado 1

- 1. ¿Está consciente de lo qué es y representa la Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Empresarial?**

Conozco un poco no un 100 %.

- 2. ¿Cuáles son sus tareas dentro de Aguamanía?**

Mantenimiento de piscinas bombas eléctricas, tratamiento de la planta de agua.

- 3. ¿Está a gusto trabajando en el centro?**

Si.

- 4. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?**

Si.

- 5. ¿Hay un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?**

No existe actualmente, hay avisos de zonas peligrosas eso sí y rótulos

- 6. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Agua Manía?**

11 años.

- 7. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?**

Vienen a distraerse pasan el día salen satisfechos pocos a veces se quejan por el agua que no es temperada

Empleado 2

- 1. ¿Está consciente de lo qué es y representa la responsabilidad social y responsabilidad social empresarial?**

Tengo alguna idea

2. ¿Cuáles son sus tareas dentro de Aguamanía?

Auxiliar de servicios.

3. ¿Está a gusto trabajando en el centro?

Si

4. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?

Hay alguna idea.

5. ¿Hay un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?

Hay rótulos que indican normas de seguridad.

6. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Agua Manía?

11 años y de estos 4 años con hospedaje.

7. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?

En la hostería se van muy satisfechos se los atiende de la mejor manera

Empleado 3.

1. ¿Está consciente de lo qué es y representa la responsabilidad social y responsabilidad social empresarial?

Si.

2. ¿Cuáles son sus tareas dentro de Aguamanía?

Arreglando villas.

3. ¿Está a gusto trabajando en el centro?

Si.

4. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?

Si.

5. **¿Hay un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?**

Si.

6. **¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Agua Manía?**

No se

7. **¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?**

Buenas

Empleado 4

1. **¿Está consciente de lo qué es y representa la responsabilidad social y responsabilidad social empresarial?**

Si.

2. **¿Cuáles son sus tareas dentro de Aguamanía?**

Facturador

3. **¿Está a gusto trabajando en el centro?**

Si.

4. **¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?**

No realmente

5. **¿Hay un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?**

Hay indicaciones de seguridad

6. **¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Agua Manía?**

No sé.

7. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?

Variadas contentas y también tienen sus observaciones limpieza atención accidentes suelen algunas veces resbalarse en tobogán

4.4.2.1.4. Conclusiones

1. El conocimiento de Responsabilidad Social, concepto, es conocido por el personal administrativo, no así prácticas, principios y estructura, es decir, algo que no se conoce plenamente no se puede practicar
2. El tema de responsabilidad social no ha sido suficientemente tratada, los empleados que tienen un nivel de educación inferior, conocen medianamente o nada de su contenido, peor aún se ha tratado como una variable de desarrollo a largo plazo en los modelos de gestión en centros turísticos, esto, es considerado más para grandes empresas.
3. Se reconoce que el centro Aguamanía es potencialmente activo y competitivo, pero no es recíproco con el cliente y menos con sus trabajadores.
4. No se capacita al personal, como motivación, autoestima, superación, atención al cliente, etc.

4.4.2.2. La encuesta.

La encuesta por muestreo puede definirse como una metodología de investigación que, adaptándose a las fases del método científico general, intenta obtener información cuantitativa sobre una población ya sea en términos descriptivos o de relación entre variables medidas. (Arnau, Anguera, & Gomez, 1990, pág. 239)

Para aplicar esta encuesta se empleó el cálculo de población no probabilística (aleatorio, simple) de una población homogénea

4.2.2.2.1. Población y muestra

Población

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una

determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (Tamayo y Tamayo, 2004, pág. 176)

La población para este estudio está determinado por el número de visitantes que anualmente llegan al centro recreacional Aguamanía, y de acuerdo a los datos proporcionados por la administración esta población asciende a 70.000 personas anualmente, siendo los fines de semana y los días feriados cuando hay más asistencia.

Muestra

Para determinar la muestra se aplicó técnicas de muestreo aleatorio simple (o al azar), es decir cada individuo de la población tuvo la oportunidad de ser escogido y participar en las encuestas usadas como herramientas para la recolección de datos.

Determinación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra probabilística (aleatoria, simple), se estableció aplicando la fórmula para el cálculo de muestra de población infinita, y el nivel de probabilidad de éxito o fracaso de 50% para cada una (P y Q).

Se denomina población infinita cuando se desconoce este valor o cuando su número pasa de 100000 elementos. (Achig Guzmán, 2006)

Por el tipo de muestra el índice de probabilidades de éxito (P) es alto y de fracaso es bajo (Q). (Achig Guzmán, 2006)

Para tener la seguridad de que una muestra es representativa de la población de la que se ha obtenido, y para crear una estructura en la que se pueda aplicar la teoría de la probabilidad a problemas de muestras, se limitará el uso del término muestra a las llamadas muestras aleatorias. Las muestras aleatorias se definen, para poblaciones finitas, en donde toda la población tiene la misma probabilidad de ser escogido. (Miller & Freund, 2010, pág. 117)

Además se aplica preguntas cerradas con opinión y se usa como herramienta la escala de Likert con los siguientes rangos.

3 = totalmente de acuerdo

2 = Medianamente de acuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

La escala de Likert ayuda a validar simplemente las opiniones de los sujetos y da información de cuál es el orden de actitudes (favorables hasta desfavorables), pero no determina cual es mayor o menor en estar de acuerdo y neutro.

Para la encuesta realizada en el centro recreacional Aguamanía, es importante esta aplicación pues determinó a los ojos de sus clientes y visitantes su evaluación que para motivos de este estudio ayuda a establecer los puntos necesarios para crear el programa de RSE, encaminado a los clientes del centro.

El tamaño de la muestra depende de tres aspectos:

1. Error permitido o margen de error
2. Nivel de confianza permitido o grado de confianza
3. Carácter finito o infinito de la población

DONDE:

	Intervalo de confianza	Z	Margen de error
n= muestra			
Z= Grado de confianza	95%	1,96	5%
P= Probabilidad a favor	96%	2,05	4%
Q= Probabilidad en contra	99%	2,58	1%
E= Margen de error (1% a 6%)			

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,5 * 0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

$$n = 384$$

4.4.2.2. Encuesta al público

La encuesta al público se aplicó con un cuestionario con preguntas cerradas, con una muestra aleatoria, y se realizó en dos fines de semana correspondientes a un feriado de carnaval y otro normal.

4.5. Análisis e interpretación de datos

4.5.1. Tabulación de resultados

Tabla 1. Sexo

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	198	51,56%
Femenino	186	48,44%
Total	384	100,00%

Elaborado por: Viviana Cueva

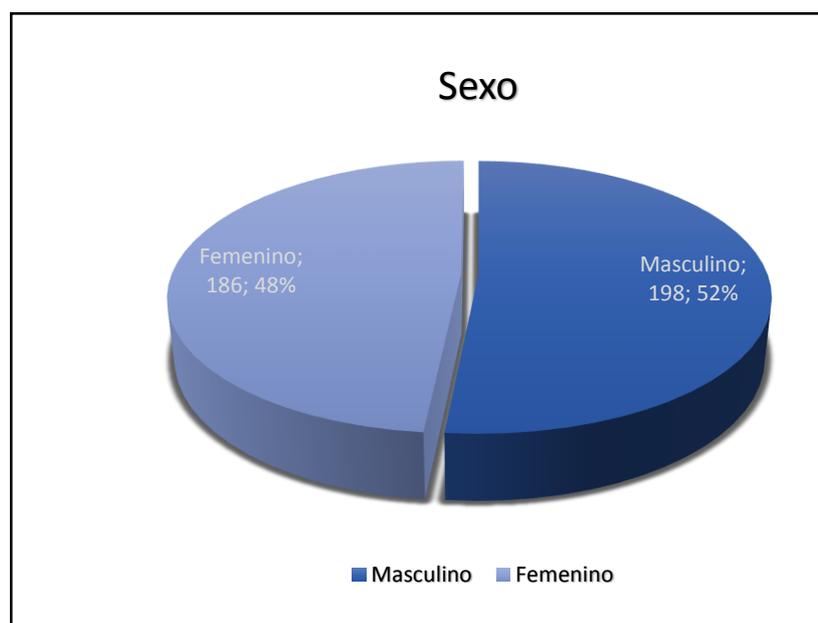


Gráfico 14 Sexo

Elaborado por: Viviana Cueva

Se trató de una muestra con un 48% para mujeres y 52% hombres, para que sea más equitativa las respuestas a la encuesta.

Tabla 2 Rango de edades por sexo

EDAD	HOMBRES	MUJERES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor a 18 años	32	33	65	16,93%
Entre 19 y 25 años	54	45	99	25,78%
Entre 26 y 40 años	44	48	92	23,96%
Entre 41 y 60 años	39	32	71	18,49%
Más de 61 años	29	28	57	14,84%
Total	198	186	384	100%

Elaborado por: Viviana Cueva

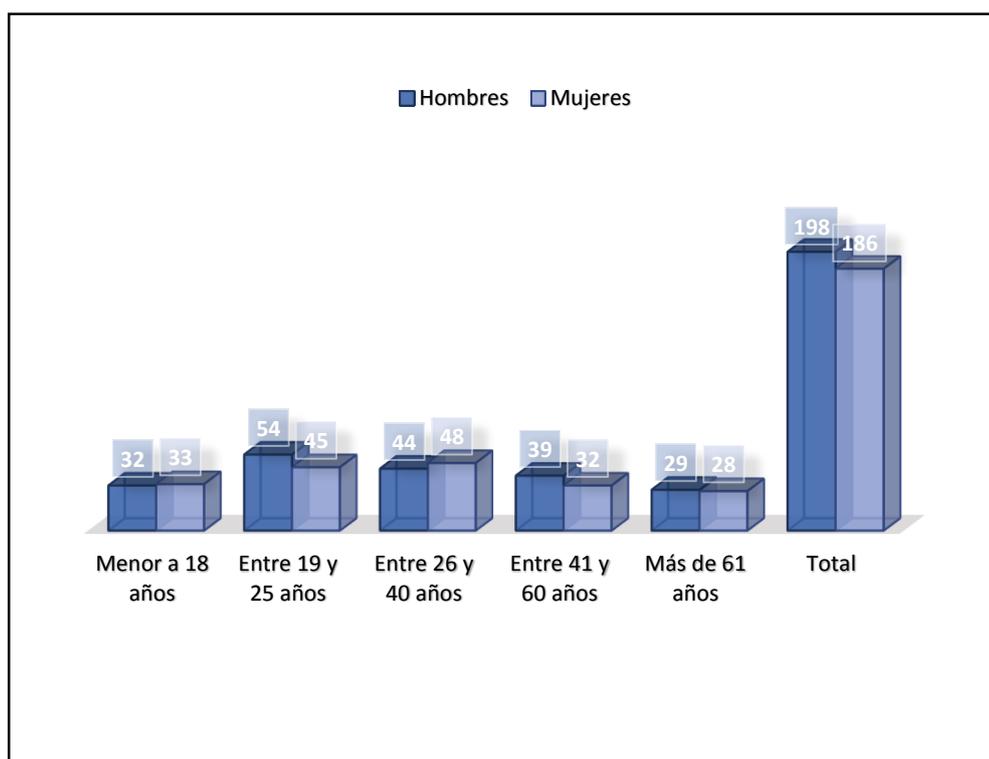


Gráfico 15 Rango de edades por sexo

Elaborado por: Viviana Cueva

Al centro recreacional Aguamanía acuden grupos familiares de la zona y turistas de todas las edades, siendo los más participativos los que están en rango de 19 y 25 años con 25,78% y 26 y 40 años con 23,96%, adicionalmente porque en estos rangos están la mayoría de profesionales; el resto son de menor participación.

1. ¿Visita frecuentemente el centro recreacional Agua Manía?

Tabla 3 Frecuencia de visitas al centro recreacional Aguamanía

OPCIONES	HOMBRES	MUJERES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	175	145	320	83,33%
No	23	41	64	16,67%
Total	198	186	384	100%

Elaborado por: Viviana Cueva

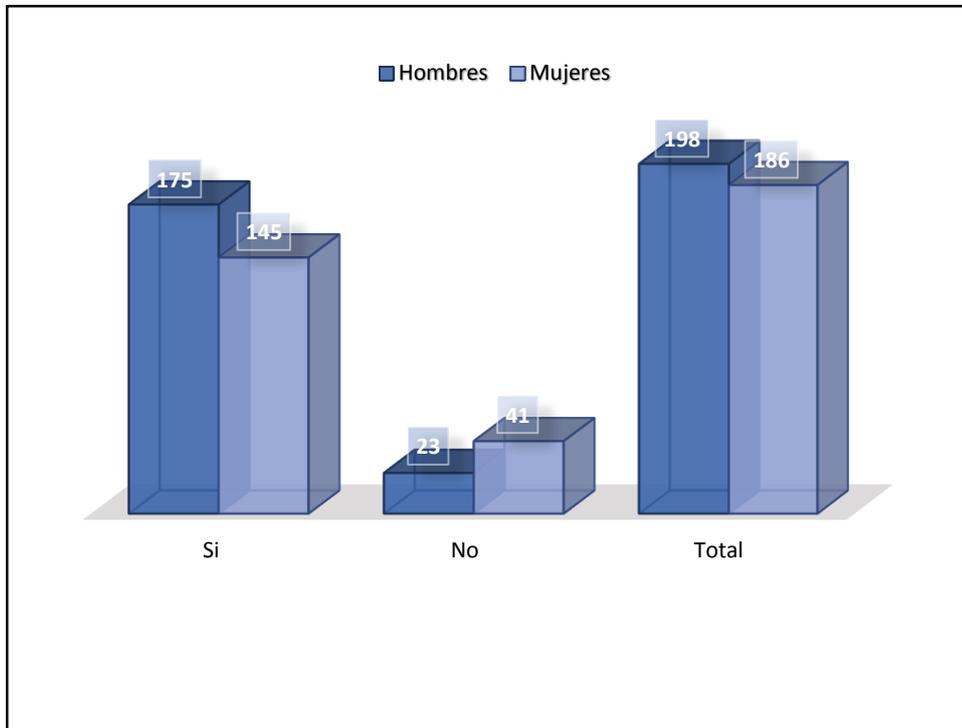


Gráfico 16 Frecuencia de visitas al centro recreacional Aguamanía

Elaborado por: Viviana Cueva

De los encuestas el 83,33% visita frecuentemente el centro recreacional Aguamanía, considerando que este, es de mejor categoría que el de su competencia, a pesar de su costo y ofrece mayores servicios.

2. ¿Considera que Aguamanía es un lugar confortable y seguro?

Tabla 4 Aguamanía un lugar confortable

OPCIONES	HOMBRES	MUJERES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	183	156	339	88,28%
No	15	30	45	11,72%
Total	198	186	384	100%

Elaborado por. Viviana Cueva

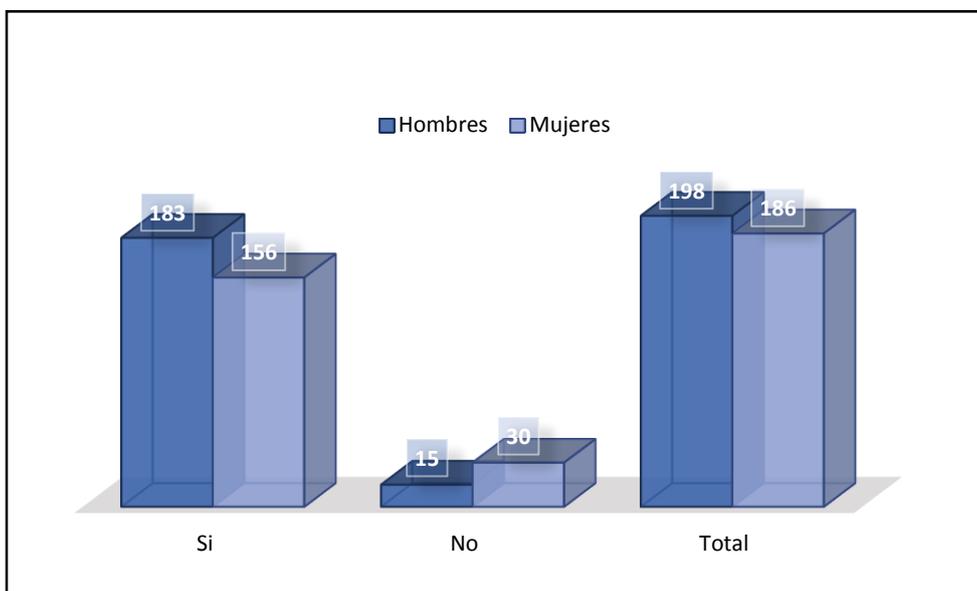


Gráfico 17 Aguamanía un lugar confortable
Elaborado por: Viviana Cueva

De los encuestados el 88% consideran Aguamanía un lugar seguro y confortable para sus ratos de esparcimiento y diversión. Los usuarios así lo consideran debido a los reglamentos internos que mantiene el centro recreacional, sobre todo en el área de toboganes y piscinas.

3. ¿Considera que el Centro de recreación Aguamanía es un lugar limpio?

Tabla 5 Aguamanía un lugar limpio

OPCIONES	HOMBRES	MUJERES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	144	135	279	72,66%
No	54	51	105	27,34%
Total	198	186	384	100%

Elaborado por. Vivian Cueva

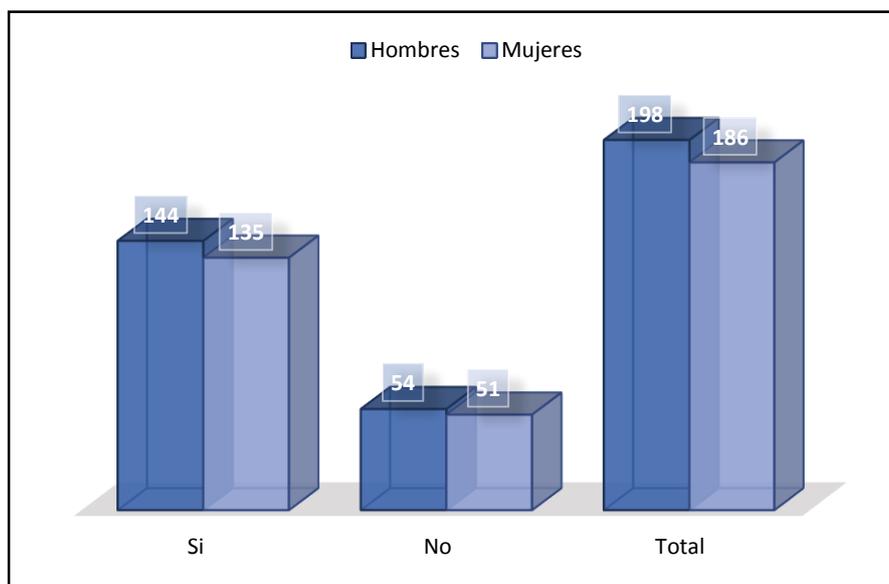


Gráfico 18 Aguamanía un lugar limpio
Elaborado por: Viviana Cueva

El 72,66% piensan que el centro recreacional Aguamanía es un lugar limpio, el 27,34% opina lo contrario, este porcentaje último, es alto, considerando que los servicios que presta como piscinas, baños turcos, restaurante, etc., son servicios donde se produce mucha contaminación, por lo que se debe mantener una limpieza absoluta.

4. ¿Ha notado qué Aguamanía es respetuoso con el medio ambiente?

Tabla 6 Aguamanía respetuosa con el medio ambiente

OPCIONES	HOMBRES	MUJERES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	102	86	188	48,96%
No	96	100	196	51,04%
Total	198	186	384	100%

Elaborado por: Viviana Cueva

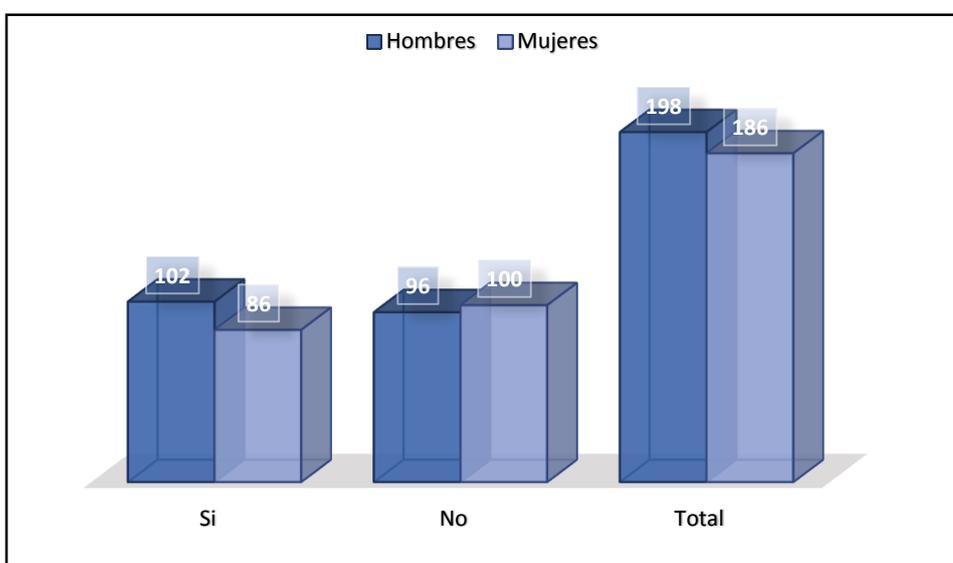


Gráfico 19 Aguamanía respetuosa con el medio ambiente

Elaborado por: Viviana Cueva

De los encuestas el 48,96% creen que Aguamanía si es respetuoso con el medio ambiente, lo contrario asciende al 51,04%. Este porcentaje muy alto a pesar que en su misión publicada en su página Web brinda un equilibrio ecológico, lo que se comprueba que no existe una responsabilidad con el medio ambiente.

5. ¿Se ha sentido bien con el trato recibido por parte del personal del centro?

Tabla 7 Trato recibido por los empleados del centro recreacional

OPCIONES	HOMBRES	MUJERES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	134	156	290	75,52%
No	64	30	94	24,48%
Total	198	186	384	100%

Elaborado por: Viviana Cueva

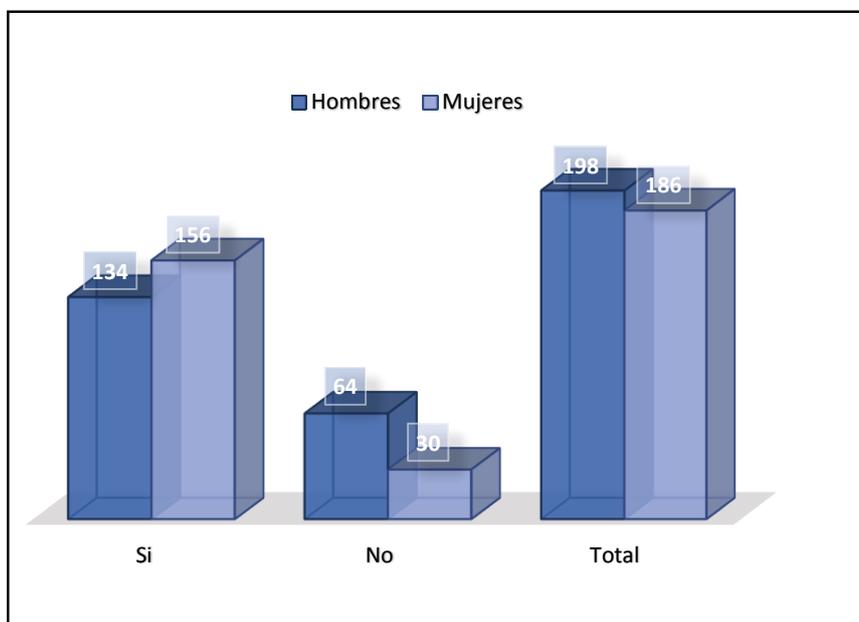


Gráfico 20 Trato recibido por los empleados

Elaborado por: Viviana Cueva

Los visitantes al centro recreacional Aguamanía opinan en un 75,52% que han recibido un buen trato del personal; el 24,48% piensan lo contrario.

Los empleados de Aguamanía no tienen capacitación de trato al cliente, lo que conlleva a este resultado.

6. ¿Cómo calificaría a los empleados de Aguamanía?

Tabla 8 Calificación a empleados

Los empleados de Aguamanía son	3	2	1	Encuestados	Ponderación	Máximo
Alegres	367	14	3	384	2,95	3
Educados	189	154	41	384	2,39	3
Cumplidos	236	87	61	384	2,46	3
Respetuosos	353	22	9	384	2,90	3
Amigables	295	69	20	384	2,72	3
Honrados	274	99	11	384	2,68	3
Total	1714	445	145		2,68	

Elaborado por: Viviana Cueva

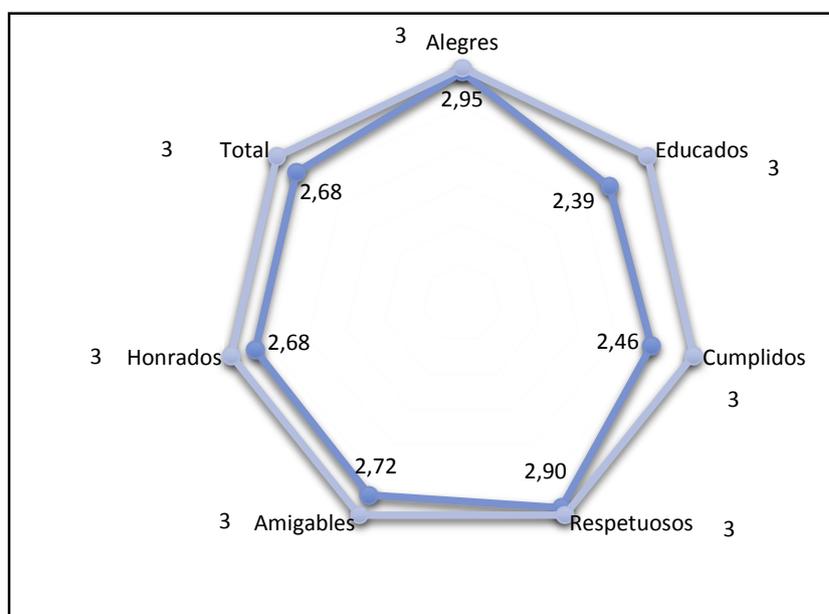


Gráfico 21 calificación empleados

Elaborado por: Viviana Cueva

Aplicando una encuesta de ponderación con algunos calificativos al personal con el fin de determinar cuál de estos es el que más prevalece o el que menos se destaca, se pudo detectar que son respetuosos y alegres, pero menos educados, honrados y cumplidos.

Estos calificativos se pueden mejorar con capacitaciones, ya enunciadas anteriormente.

7. ¿Cuáles son los puntos más destacados del centro recreacional Aguamanía?

Tabla 9 Puntos destacados de Aguamanía

Puntos destacados de Aguamanía	3	2	1	Encuestados	Ponderación	Máximo
Las piscinas son limpias	289	78	17	384	2,71	3
Las áreas de jardines son limpias y bien cuidadas	198	165	21	384	2,46	3
Los baños son limpios	221	134	29	384	2,50	3
Los toboganes son los mejores del lugar	327	45	12	384	2,82	3
La atención es excelente	287	82	15	384	2,71	3
El restaurante es muy bueno	196	147	41	384	2,40	3
Total	1518	651	135		2,60	3

Elaborado por: Viviana Cueva

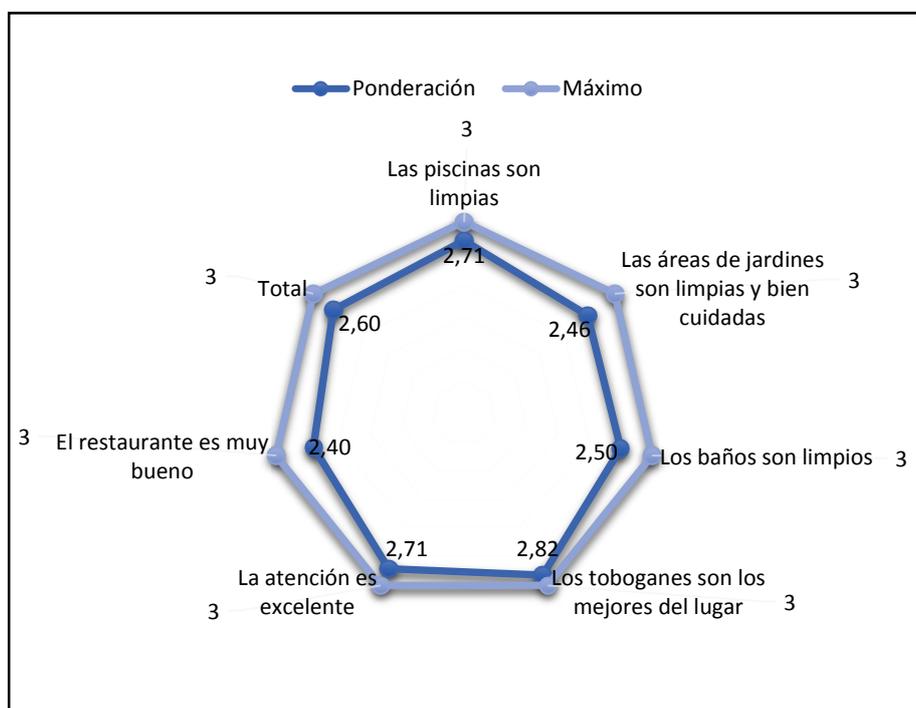


Gráfico 22 Puntos destacados de Aguamanía
Elaborado por: Viviana Cueva

En el mismo sistema de ponderación, los encuestados opinan casi equitativamente que todos los lugares y áreas del centro recreacional son buenos, aunque falta limpieza en el área de baños y jardines.

Cuestionario para analizar RSE de Aguamanía realizado a visitantes

1. ¿Conoce usted el concepto de Responsabilidad Social?

Tabla 10 Concepto de Responsabilidad Social

OPCIONES	HOMBRES	MUJERES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	132	115	247	64,32%
No	66	71	137	35,68%
Total	198	186	384	100%

Elaborado por Viviana Cueva

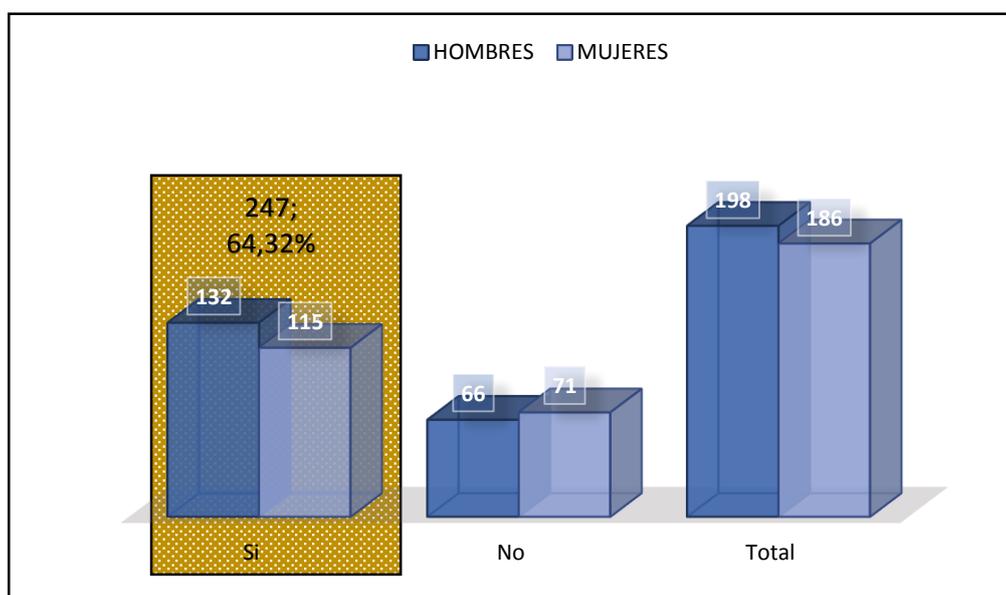


Gráfico 23 Muestra de población que conocen el concepto de RS
Elaborado por Viviana Cueva

Se practicó una submuestra para determinar el conocimiento de RSE y con este grupo poder analizar si Aguamanía practica de alcances y principios básicos de RS.

La muestra se determinó en 247 correspondiente al 64,32% de los visitantes y que colaboraron con la encuesta.

¿De estos alcances y principios cómo calificaría usted al centro recreacional Aguamanía siendo 3 el más alto, 2 mediano y 1 bajo?

Tabla 11 Alcance de la RS en Aguamanía

Alcance de RS	Ponderación	Máximo	3	2	1	Encuestados
Alcance social y de desarrollo	2,40	3	112	123	12	247
Alcance solidario e igualitario	2,30	3	131	59	57	247
Transparencia	2,66	3	167	77	3	247
Comportamiento ético	2,72	3	189	46	12	247
Respeto a normas	2,49	3	124	121	2	247
Total	2,10	3	723	426	86	

Elaborado por: Viviana Cueva

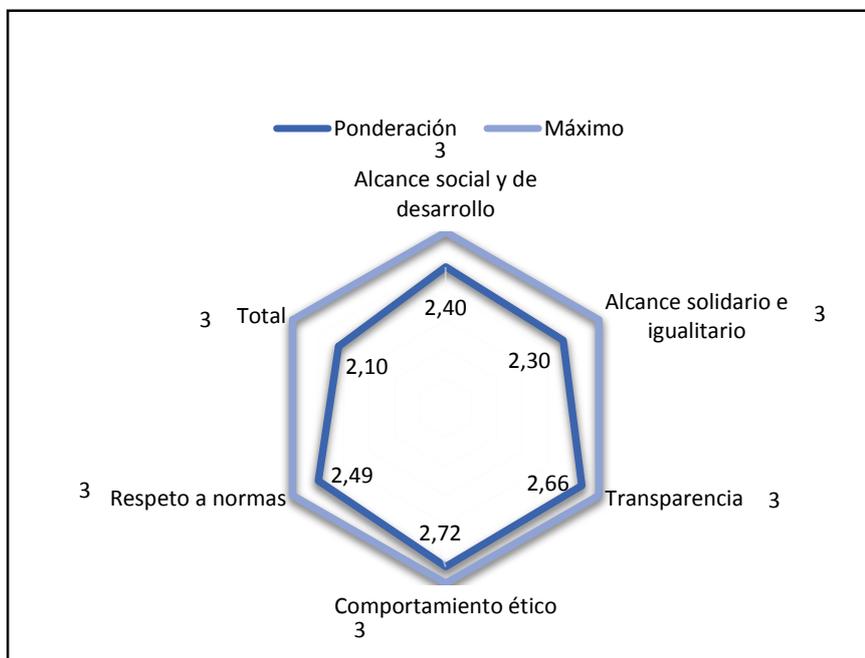


Gráfico 24 Ponderación del alcance de RS en Aguamanía
Elaborado por: Viviana Cueva

Para los encuestados el alcance solidario e igualitario es el tema que más debe trabajar Aguamanía, seguido por los respetos a normas y transparencia.

En el alcance solidario, la administración de Aguamanía no participa con la comunidad, no tiene programas sociales ni de participación comunitaria.

No mantienen un programa de reciclaje de basura a pesar que así lo indica, no hay transparencia en este punto al igual que falta de respeto a las normas de reciclamiento.

En los siguientes temas califique a Aguamanía siendo 3 el máximo, 2 medio y 1 bajo:

Tabla 12 Análisis sobre RS en Aguamanía - empleados

		Ponder.	Máx.	3	2	1	Encus.
ÉTICA	Competencia leal	2,36	3	8	3	3	14
CALIDAD DE VIDA	Diversidad, respeto, no discriminación	2,79	3	12	1	1	14
	Desarrollo profesional	2,36	3	7	5	2	14
MEDIOAMBIENTE	Reciclaje	2,50	3	9	3	2	14
	Ahorro energético	2,43	3	8	4	2	14
	Diseño y construcción ecológica	2,71	3	10	4	0	14
	Prevención de la contaminación	2,71	3	10	4	0	14
MARKETING RESPONSABLE	Calidad, seguridad en las áreas de recreación	2,50	3	7	7	0	14
	Apoyo a proyectos o causas sociales	2,43	3	8	4	2	14
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Reporte social y evaluación de desempeño	2,29	3	6	6	2	14
	TOTAL	2,49	3	44	16	10	

Elaborado por: Viviana Cueva

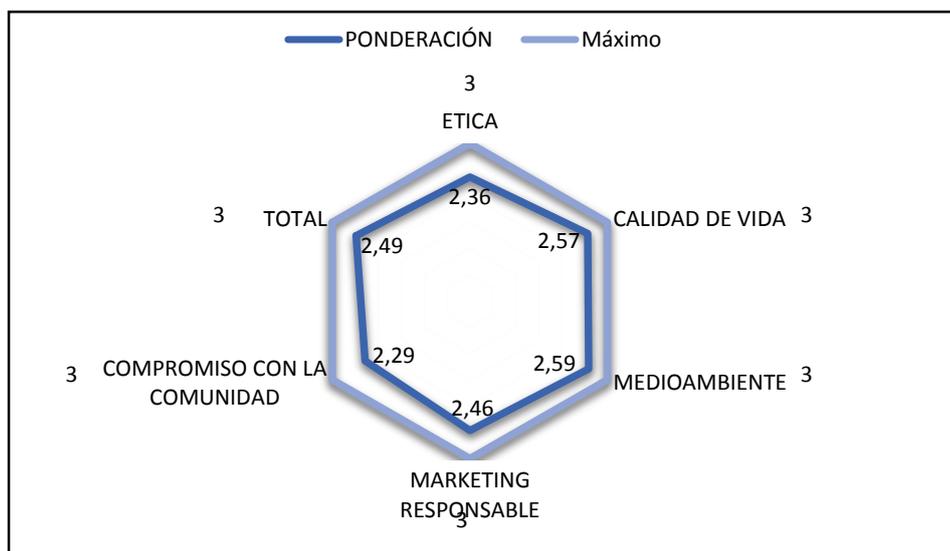


Gráfico 25 Análisis de RS de Aguamanía
Elaborado por: Viviana Cueva

4.6. Conclusiones.

Con la opinión de los visitantes se puede concluir que:

- El Centro recreacional Aguamanía es muy visitado, con un alto porcentaje de frecuencia por las mismas personas, lo que determina que les gusta y están contentos con los servicios prestados.
- Todas las áreas del centro recreacional mantienen inconvenientes sobre todo en limpieza, falta colocar botes de basura, letreros indicativos para ubicar, manejar y reciclar los desperdicios.
- El personal a pesar de no estar capacitado, mantiene en general un buen trato al cliente, pero puede ser mejor.
- La administración de Aguamanía no cumple con lo propuesto, siendo la base fundamental de su marketing, el aspecto ecológico, directamente relacionado con el medio ambiente, ya que no tiene un programa de manejo y reciclaje de desperdicios.

CAPÍTULO V
PROPUESTA

5.1. Antecedentes.

Como se ha podido evidenciar, el centro recreacional Aguamanía no cuenta con ningún programa ni compromiso en lo que respecta a responsabilidad social, debido a que el concepto de esta RSE no está bien definido, se trata de una empresa pequeña, dentro del grupo de las PyMEs, que no cuentan con un sistema estratégico de implementación de RSE, y por el contrario muchas de ellas, asocian la Responsabilidad Social con una estrategia de marketing, de imagen y de presencia en el mercado, más que como un modelo de gestión integral, basándose en la actuación ética con los trabajadores, la comunidad, el Estado y el medio ambiente, transparente y responsable.

Sin embargo, en los últimos años, estos grupos empresariales han buscado la forma de aplicar RS para alcanzar un desarrollo equilibrado, sostenible y sustentable, que eleve la competitividad empresarial y responda a los estándares de calidad y mejora continua.

De importancia se considera un análisis FODA para los PyMes que en forma general se detalla las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de este grupo empresarial.



Gráfico 26 FODA para las Pymes
Fuente: (Jimenez, 2011)
Elaborado por: Viviana Cueva

Tabla 13 Análisis FODA de Aguamanía

	<p>FORTALEZAS</p> <p>F.1.Instalaciones buenas e infraestructura en buen estado.</p> <p>F.2.Buena atención al público</p> <p>F.3.Mantiene una página web con sugerencias del público</p> <p>F.4.Tiene los mejores toboganes de la localidad</p> <p>F.5.Tiene un área ecológica para ofrecer paseos turísticos</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D.1.No mantiene un plan de capacitación para el personal</p> <p>D.2.No realiza estudios de mercado para ampliar su mercado</p> <p>D.3.No tiene programas de incentivos para el personal</p> <p>D.4.El persona no tiene estudios superiores en su mayoría</p> <p>D.5.No hace reconocimiento al desempeño</p> <p>D.6.No mantiene un programa de reciclaje y manejo de desperdicios</p>
	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O.1.Incremento de visitantes nacionales</p> <p>O.2.La tecnología en comunicación ha permitido que se le conozca fuera.</p> <p>O.3.Sus instalaciones ofrece los mejores toboganes de la región</p>	<p>F5-O1 Aprovechar la zona donde se encuentra ubicado el centro recreacional para atraer público extranjero</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A.1.Surgimiento de nuevos competidores</p> <p>A.2.Nuevos competidores con precios más bajos</p> <p>A.3.Cambios climáticos</p> <p>A.4.Inseguridad en toda la zona</p>	<p>F3-A4 Mantener la oferta de los servicios incrementando la seguridad dentro y fuera de las instalaciones</p>	<p>D2-A2Hacer un estudio de mercado para establecer el precio más competitivo</p>

Elaborado por Viviana Cueva

En general, se considera que la RSE para las PyMes no cambia respecto al resto de las empresas, ya que sigue siendo una forma de hacer y conducir las actividades. (Jimenez, 2011), de igual manera el FODA es una base para una planificación estratégica específica.

Aguamanía conocedora de todos estos factores, se ha propuesto poner en práctica este conjunto de normas de RSE, que realce su nivel de desarrollo, demostrando su responsabilidad a todos sus grupos de interés internos como externos, así como al medio ambiente y a la comunidad.

5.2. Diseño del modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Se ha expuesto que la ISO 26000 se basa en siete principios de Responsabilidad Social Empresarial y por lo tanto la empresa Aguamanía debe implementar para poder cumplir con este modelo de gestión:

5.2.1. Principios de Responsabilidad Social ISO 26000.

5.2.1.1. Rendición de cuentas.

- Mantener informado a los empleados sobre la situación financiera de la empresa.
- Publicar vía página Web los estados financieros.
- Informar a sus públicos internos como externos sobre programas sociales.

5.2.1.2. Transparencia.

- Establecer normas sobre desempeño y desarrollo que afecten a la sociedad y al medio ambiente.
- Informar internamente la calificación y estado de la empresa frente a otras.
- Comunicar a sus proveedores el estado de situación de la empresa.

5.2.1.3. Comportamiento Ético.

- Compromiso de honestidad, equidad e integridad.
- Compromiso de cumplir responsabilidad con el medio ambiente y entorno social.
- Establecer un código de ética y de cumplimiento frente a sus proveedores.
- Cumplir con pagos justos y puntuales.
- No mantener exclusividad con contratistas o proveedores, ser equitativos y ofrecer oportunidades a todos.

5.2.1.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.

- Mantener una buena comunicación con administradores y empleados.
- Mantener una relación de interés y preocupación frente a problemas de tipo social y cultural de los empleados.
- Eliminar la discriminación de sexo, raza, religión, educación y cultura.

5.2.1.5. Respeto al principio de legalidad.

- Respetar las leyes que protegen tanto a sus empleados como a sus clientes y proveedores.
- Cumplimiento con la ley con respecto a la seguridad social, pagos a tiempo y justos en relación a las utilidades.

5.2.1.6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento:

- Cumplir con la normativa internacional y nacional que protege y salvaguarda factores relacionados con lo social y el medioambiente.

5.2.1.7. Respeto a los derechos humanos:

- Considerando el nivel cultural de los empleados que colaboran en Aguamanía, la administración debe mantenerles informados sobre la carta universal de los derechos humanos, su trascendencia y aplicación en la empresa.
- Eliminar diferencias salariales.

5.2.2. Principales materias de la Responsabilidad Social.

Estos principios están relacionados con las siete materias fundamentales de RS que Aguamanía debe considerar en su estrategia para integrar el modelo de responsabilidad social esperado.

5.2.2.1. Gobernanza de la organización.

“La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos”. (Argandoña & Isea, 2011)

- Mejorar la comunicación interna y externa
- Utilizar en forma eficiente los recursos de la empresa.
- Crear y fomentar una cultura de RS:
- Establecer incentivos para el buen desempeño.

- Crear compromiso de rendición de cuentas.

5.2.2.2. Derechos humanos.

“Son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido”. (Argandoña & Isea, 2011)

- Información y diligencia en el manejo de los derechos humanos.
- Evitar abusos que comprometa la integridad del personal y de todos los relacionados con la empresa.
- Eliminar la discriminación.
- Mantener los principios fundamentales de los derechos de trabajador.

5.2.2.3. Prácticas laborales.

“Las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados”. (Argandoña & Isea, 2011)

- Establecer una buena relación laboral para que la calidad de vida de sus empleados mejore.
- Mejorar la situación de los trabajadores con remuneraciones justas. Jornadas laborales estables, vacaciones, prácticas de contratación justas, protección y seguridad social.
- Estabilidad laboral eliminando puestos de trabajo temporales.

5.2.2.4. Medio Ambiente.

“La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas”. (Argandoña & Isea, 2011)

- Prevenir la contaminación propia y del entorno
- Uso de los recursos en forma sostenible.
- Protección del medio ambiente.

5.2.2.5. Prácticas justas de operación.

“Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así con sus partes interesadas”. (Argandoña & Isea, 2011)

- Establecer normas anticorrupción que eviten: sobornos, fraudes, desfalcos, blanqueo de dinero y tráfico de influencias.

- Mantener una competencia justa.
- Promover la responsabilidad social dentro y fuera de la empresa.
- Respetar los derechos a la propiedad.

5.2.2.6. Asuntos de consumidores.

La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar. (Argandoña & Isea, 2011)

- Establecer un marketing justo frente a la competencia.
- Mantener una buena atención al cliente, respetando su consumo para evitar daños en su salud.
- Privacidad de datos de los consumidores y clientes.
- Buena educación.

5.2.2.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Es importante mantener una participación activa con la comunidad para que la responsabilidad social cumpla todo su objetivo de la organización y su entorno.

- Inversión social que acoja a la comunidad.
- Desarrollo y acceso a la tecnología al personal de la empresa.
- Establecer conceptos de mejora continua en sus empleados y deseos de superación.

5.3. Objetivos

Una vez concretado los principios y materias que establece la ISO 26000 para el desarrollo del programa de Responsabilidad Social de Aguamanía se concretan los objetivos:

5.3.1. Objetivo General.

Diseñar de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para el complejo turístico Aguamanía del cantón Catamayo desarrollado en el segundo semestre del 2014.

5.3.2. Objetivos específicos.

1. Identificar las deficiencias en relación a RSE que se aplican en el complejo Aguamanía para establecer estrategias de modelo de Responsabilidad Social.
2. Analizar el modelo de gestión de Responsabilidad Social en el sector turístico a nivel nacional para fomentar en la administración de Aguamanía sus ventajas dentro de su desarrollo empresarial, los cumplimientos laborales y ambientales.
3. Definir las fortalezas de aplicar el modelo de RSE para identificar las mejores oportunidades en beneficio del parque recreacional Aguamanía.
4. Explicar el modelo de gestión de RSE al personal administrativo y operativo para determinar las nuevas metas en busca de una misión y visión con responsabilidad social.

5.4. La empresa



Gráfico 27 Aguamanía
Fuente: Aguamanía, 2014
Elaborado por: Viviana Cueva

El centro recreacional y parque acuático Aguamanía se encuentra ubicada en el cantón Catamayo de la provincia de Loja, en la Avenida Isidro Ayora, en el barrio Trapichillo, Km. 5 de la Vía a la Costa.

Aguamanía es una micro empresa turística con actividades de recreación y esparcimiento, dotada de un parque acuático, lugares recreacionales, infraestructura hotelera y está bien preparada para la explotación turística, además atiende convenciones, capacitaciones y en general eventos sociales. Otras actividades que se ofrecen son ecoturismo, turismo de aventura dentro y fuera de la hostería, aprovechando la diversidad del cantón Catamayo y de la provincia de Loja en general.

Administran esta microempresa, un gerente general y 15 empleados, pudiendo este número variar de acuerdo a la temporada. Los trabajadores que aquí laboran son personas propias del lugar con un nivel de educación medio, por lo que conocen muy poco sobre el modelo de responsabilidad social.

La idea de sus propietarios para la creación de este centro recreacional partió de ofertas similares visitadas en otros países, es así que en julio del 2004 se inaugura este lugar, en una extensión de tres hectáreas aproximadamente, con la idea de crear un lugar de diversión familiar realizando múltiples actividades.

Aguamanía ha reactivado el turismo en Catamayo, la propuesta de este centro recreacional es muy novedoso por lo que es muy visitado tanto al centro como a los alrededores del cantón.

Con el éxito que han tenido en el tema recreacional, se aumentó el hospedaje, ofreciendo además en su restaurante, gastronomía típica del lugar y alcanzando un paquete turístico completo, atractivo y variado.

A pesar de ser una empresa moderna y con grandes expectativas en sus clientes, Aguamanía no aplica un modelo de gestión empresarial basado en la responsabilidad social, esta estrategia alcanzaría niveles más altos de aceptación tanto con el público interno como el externo y todos los stakeholders interesados en este parque recreacional.

5.4.1. Cantón Catamayo.



Gráfico 28 Cantón Catamayo

Fuente: (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, 2014)

Elaborado por: Viviana Cueva

El cantón Catamayo pertenece a la provincia de Loja, con una extensión de 645,5 Km², y 29.452 habitantes. Tiene 2 parroquias urbanas: Catamayo y San José; y cuatro parroquias rurales: El Tambo, Guayquichuma, San Pedro de la Bendita y Zambí.

“Se encuentra a 36 Km Noreste de la ciudad de Loja, es el más grande y fértil de los valles lojanos, con riquezas inagotables que llaman a ser exploradas, conocidas y explotadas”. (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, 2014)

Es un lugar de importancia para la provincia por la ubicación del aeropuerto Ciudad de Catamayo, que logra una comunicación rápida con el resto del país y mejora el desarrollo de esta ciudad para atender las necesidades de la población en tránsito que utilizan este sistema de comunicación

Con una gran historia, el cantón Catamayo, es poseedor de grandes atractivos, gracias a su hermoso ecosistema, armónico, colorido y ríos de aguas cristalinas. Se destaca por la producción de caña, maní, tomate, pimientos, limón y naranja.

5.4.2. La empresa Aguamanía.

El centro recreacional Aguamanía empieza sus labores en julio de 2004, siendo una empresa familiar. Sujetándose a todas las normativas y regulaciones de control del cantón Catamayo y de la provincia de Loja, para más tarde ampliar sus servicios a hostería y parque recreacional Aguamanía.

Como parque acuático presenta una excelente infraestructura con toboganes, piscinas, baños turcos y sauna; también tiene un jardín infantil con juegos para los niños y menores de 12 años. En el restaurante “El Mirador”, se ofrece platos típicos e internacionales, así como la atención de desayunos, almuerzos y cenas a las personas hospedadas en la hostería, zona que se inauguró en el 2011.

Se espera en los próximos años, aumentar los servicios y zonas de recorrido como senderos ecológicos, pesca deportiva y juegos de salón.

La misión de la empresa:

“Somos una empresa de servicios turísticos comprometidos con el equilibrio ecológico que brinda entretenimiento sin discriminación a través del sano esparcimiento para todas las edades, que hará de tu visita una experiencia divertida e inolvidable”.

Esto evidencia claramente sus expectativas y deseos de brindar al turista una buena calidad en sus servicios, con respeto al medio ambiente y ética profesional.

La visión:

“A diciembre del 2016, Aguamanía mantendrá el liderazgo con innovación turística y ecológica en la región Sur, brindando servicios de calidad con eficiencia, responsabilidad y profesionalismo; para contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad”.

Se recalca el aspecto ecológico, la competitividad y la responsabilidad e integra a la sociedad en su compromiso laboral.

No describe valores, pero se puede suponer la responsabilidad como un valor básico de la RSE que permita su aplicación.

5.5. Programa de Responsabilidad Social para el centro recreacional “Aguamanía”

Del diagnóstico expuesto se plantea misión, visión, objetivo y valores de Aguamanía:

MISIÓN:

“Somos una empresa de servicios turísticos comprometidos con el equilibrio ecológico que brinda entretenimiento sin discriminación a través del sano esparcimiento para todas las edades, que hará de tu visita una experiencia divertida e inolvidable”.

VISIÓN:

“A diciembre del 2016, Aguamanía mantendrá el liderazgo con innovación turística y ecológica en la región Sur, brindando servicios de calidad con eficiencia, responsabilidad y profesionalismo; para contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad”.

OBJETIVO:

Alcanzar a ser un centro recreacional y turístico que brinde satisfacción y diversión familiar, respetando el ecosistema y cumpliendo todos los principios de responsabilidad social para dar un servicio de calidad.

VALORES:

- Solidaridad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Respeto
- Integridad

De las encuestas realizadas a la gerencia, personal y público visitante, se puede desarrollar el programa de RS basándose en el medio ambiente, público interno y la comunidad:

5.5.1. Ejes de Responsabilidad Social.

- En el eje ambiental que permita un desarrollo sostenible: protegiendo el ecosistema que rodea al centro recreacional y tan importante para la región.

- El público interno: creando un buen ambiente laboral, admitiendo el desarrollo y capacitación de sus trabajadores.
- La Comunidad: enmarcado en su visión, al proyectarse en obtener bienestar y desarrollo de la sociedad a la que pertenece.

Tabla 14 Gestión de Responsabilidad Social para el centro recreacional de Aguamaná

EJES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	PRINCIPIOS ISO 26000	MATERIAS ISO 26000	INDICADORES
MEDIO AMBIENTE	Respeto a las normativas internacionales	El Medio ambiente	Análisis de las normas internacionales en relación al respeto al medio ambiente.
			Observación de las Normas de prevención de la contaminación.
PÚBLICO INTERNO	Respeto al principio de legalidad	Prácticas laborales	Reporte de pagos puntuales y legales.
	Compromiso ético	Gobernanza de la organización	Publicación de los estados financieros.
	Rendición de cuentas		Comunicar los estados de situación reales de la empresa.
	Respeto a los derechos humanos	Derechos humanos	Respetar y dar a conocer las normativas de la Declaración Universal de Derechos Humanos.
COMUNIDAD	Respeto a los intereses de las partes interesadas	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social en la comunidad y en su entorno.
	Transparencia	Prácticas justas de operación	Reglamento de competencia justa.
		Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing.
			Encuestas de calificación por buena atención al cliente y cuidado de su salud.
			Reglas de Protección al cliente de datos y privacidad.

Elaborado por: Viviana Cueva

Una vez determinados los ejes se los relaciona con los principios y con las materias fundamentales de la responsabilidad social y se fijan los indicadores que medirán las acciones y movimientos de la empresa en la sociedad y en el medio ambiente, buscando la credibilidad con el cumplimiento de las normas y requisitos establecidos, se propone las siguientes acciones con los temas más relevantes a tratar y aplicar en la RS.

Tabla 15 Indicadores y Acciones

INDICADORES	ACCIONES
Análisis de las normas internacionales en relación al respeto al medio ambiente.	Capacitación a los empleados en educación ambiental
	Proceso para el tratamiento de los desechos
	Planteamiento de programas de reciclaje
Observación de las Normas de prevención de la contaminación.	Programas para el cuidado de sectores ecológicos sensibles
	Implementación de tecnología que pueda prevenir la contaminación
Reporte de pagos puntuales y legales.	Principios éticos
Publicación de los estados financieros.	Principios éticos
Comunicar los estados de situación reales de la empresa.	Principios éticos
	Programas de motivación a los trabajadores
Respetar y dar a conocer las normativas de la Declaración Universal de Derechos Humanos.	Capacitaciones para elevar la autoestima de los empleados y trabajadores
	Planes de salud
	Planes de ayuda social a los trabajadores
Reglamento de competencia justa.	Principios éticos
Prácticas justas de marketing.	Principios éticos
Encuestas de calificación por buena atención al cliente y cuidado de su salud.	Principios éticos
Reglas de Protección al cliente de datos y privacidad.	Principios éticos
	Implementar grupos de integración comunitaria que pueda aportar mejoras sociales
Inversión social en la comunidad y en su entorno.	Establecer programas de ayuda social
	Programas de concientización sobre el cuidado del medio ambiente donde se integre a la comunidad

Elaborado por: Viviana Cueva

Para seleccionar los temas más relevantes se realizó una matriz de importancia y necesidad, direccionado por la gerencia, el aporte investigativo de la autora, lo que estableció las necesidades y los procesos que se puedan implementar dentro de la empresa y a su consideración no afecte aspectos económicos del centro recreacional.

Por la importancia y relevancia de los Principios Éticos las acciones para implementar, fomentar y comunicar este el código se detalla en el numeral 5.5.3. de este trabajo.

Para esta matriz se califica utilizando los siguientes puntos:

- **Importancia.-** Según criterio propio de la administración de Aguamaná, sobre el impacto social, económico y ambiental, además se calificó el criterio personal de la autora luego de la investigación de campo y del resultado de las encuestas realizadas.
- **Necesidad.-** Calificación otorgada por la Administración.
- **Promedio.-** El promedio entre la importancia dada por el criterio de la administración y el criterio personal; y la necesidad.
- **Prioridad.-** Calificación cualitativa según el detalle siguiente:

ALTO	5
MEDIO	4 - 3
BAJO	2 - 1

Tabla 16 Temas para programa de RS en “Aguamanía”

EJES	TEMAS	IMPORTANCIA ADMINISTRACIÓN	CRITERIO PERSONAL	NECESIDAD	PROMEDIO	PRIORIDAD
MEDIO AMBIENTE	Capacitación a los empleados en educación ambiental	5	5	5	5	ALTA
	Proceso para el tratamiento de los desechos	5	5	5	5	ALTA
	Planteamiento de programas de reciclaje	3	5	4	4	MEDIO
	Programas para el cuidado de sectores ecológicos sensibles	5	5	5	5	ALTA
	Implementación de tecnología que pueda prevenir la contaminación	2	3	3	2,6	BAJO
PÚBLICO INTERNO	Programas de motivación a los trabajadores	5	5	5	5	ALTO
	Capacitaciones para elevar la autoestima de los empleados y trabajadores	5	5	5	5	ALTO
	Planes de salud	4	5	3	4	MEDIO
	Planes de ayuda social a los trabajadores	2	2	2	2	BAJO
COMUNIDAD	Establecer programas de ayuda social	2	2	1	1,6	BAJO
	Implementar grupos de integración comunitaria que pueda aportar mejoras sociales	5	5	5	5	ALTO
	Programas de concientización sobre el cuidado del medio ambiente donde se integre a la comunidad	3	5	5	4,3	MEDIO

Fuente: (Jimenez, 2011)
 Elaborado por: Viviana Cueva

Tabla 17 Resumen de temas aplicables a la RS en Aguamaná, objetivos y estrategias

EJES	TEMAS	OBJETIVO	ESTRATEGIAS
MEDIO AMBIENTE	Capacitación a empleados en respeto al medio ambiente. Programas para el cuidado de sectores ecológicos.	Crear un servicio de respeto a la naturaleza, protegiendo el medio ambiente estableciendo procesos de capacitación para el manejo de los desperdicios y cuidado del sector ecológico.	Concientizar al personal en el cuidado del medio ambiente.
	Procesos para el manejo de desechos		Involucrar al personal en los procesos del correcto reciclaje de desperdicios.
PÚBLICO INTERNO	Programas de motivación a los trabajadores. Capacitación para elevar la autoestima de los empleados y trabajadores.	Formar un personal comprometido con la empresa, con autoestima alta, que les permita un desarrollo constante.	Controlar los programas motivacionales y sus resultados. Realizar evaluaciones de desempeño.
	Implementar grupos de integración comunitaria que puedan aportar mejoras sociales.	Unir a la comunidad y las empresas aledañas para alcanzar un desarrollo sostenible del sector.	Realizar programas comunitarios que integren a toda la sociedad del sector.

Elaborado por: Viviana Cueva

Tabla 18 Indicadores, Seguimiento y Control

ESTRATEGIAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO	CONTROL
Concientizar al personal en el cuidado del medio ambiente.	Creación de reportes con las acciones sociales y ambientales incorporando aspectos cuantitativos	Análisis de los logros obtenidos y los objetivos planteados	Resultados mensuales
Involucrar al personal en los procesos del correcto reciclaje de desperdicios.			Resultados diarios
Controlar los programas motivacionales y sus resultados.	Elaborar indicadores de desempeño	Análisis de los recursos invertidos y los resultados	Control semestral
Realizar evaluaciones de desempeño.			
Realizar programas comunitarios que integren a toda la sociedad del sector.	Elaborar indicadores de satisfacción de la comunidad	Análisis del resultado social con la comunidad	Resultados trimestrales

Elaborado por: Viviana Cueva

Tabla 19 Acciones a seguir por tema de RS en Aguamanía

TEMAS	ACCIÓNES Y/O PROPUESTAS
Capacitación a empleados en respeto al medio ambiente.	Seleccionar a los capacitadores o empresas capacitadores. Implementación del programa. Evaluación del programa.
Programas para el cuidado de sectores ecológicos.	Elaboración de un plan de trabajo que ayude al mantenimiento del sistema ecológico y medio ambiental del centro. Siembra periódica de árboles y mantenimiento de jardines. Información a los clientes para el cuidado y mantenimiento del medio ambiente a través de letreros informativos.
Procesos para el manejo de desechos	Mantener letreros informativos en toda el centro recreacional para que los clientes cuiden de no arrojar desperdicios. Mantener suficientes tachos de desperdicios en buenas condiciones y con claras especificaciones de reciclaje. Separación de desechos. Elaboración de compost. Uso y venta del producto
Programas de motivación a los trabajadores.	Selección de un programa de motivación para los trabajadores Definir un día de compartimiento entre todos los trabajadores y administración Crear premios adicionales al buen desempeño Integrar a la familia de los trabajadores
Capacitación para elevar la autoestima de los empleados y trabajadores.	Seleccionar un programa de autoestima que mejor se aplique a los trabajadores de Aguamanía Evaluar periódicamente la capacidad y el nivel de autoestima de los trabajadores. Comunicación de los logros obtenidos por los trabajadores a nivel interno Implementar temas de ayuda social interna y de interés personal
Implementar grupos de integración comunitaria que puedan aportar mejoras sociales.	Establecer temas de interés comunitario y necesarios en la zona Involucrar a los grupos aledaños y empresas similares en el cuidado del medio ambiente invitando a charlas y programas de colaboración Implementar informativos en al vías sobre colaboración comunitaria y de ayuda.

Elaborado por: Viviana Cueva

Tabla 20 Presupuesto

EJES	TEMAS	COSTOS
MEDIO AMBIENTE	Capacitación a empleados en respeto al medio ambiente.	\$750,00
	Programas para el cuidado de sectores ecológicos.	550,00
	Procesos para el manejo de desechos	550,00
PÚBLICO INTERNO	Programas de motivación a los trabajadores.	450,00
	Capacitación para elevar la autoestima de los empleados y trabajadores.	450,00
COMUNIDAD	Implementar grupos de integración comunitaria que puedan aportar mejoras sociales.	300,00

Fuente: Secretaría de capacitación profesional

Elaborado por: Viviana Cueva

5.5.2. Evaluación, seguimiento y control del programa de RSE para Aguamanía.

Actualmente la empresa no cuenta con un modelo de Responsabilidad Social, tampoco posee controles por áreas, por el contrario, existe limitaciones en la identificación de actividades, en conclusión no se puede aplicar la RS por áreas puesto que no están definidas, pero si se puede designar tareas con responsabilidad a través de los programas propuestos que se los analizará estableciendo indicadores de seguimiento y control de estas actividades.

Indicadores:

Satisfacción laboral

Satisfacción de la comunidad

Índices de control ambiental

Seguimiento:

Se establece tiempos para la toma de resultados que arrojen los indicadores

Control:

Los indicadores permitirán establecer el control para poder obtener conclusiones del proceso para implementar políticas de responsabilidad social.

5.5.3. Principios éticos.

Los principios éticos se basan en la conducta humana, que nos orientan a lo que se debe hacer bien, lo que es correcto, lo que se debe hacer, en relación con el medio que nos rodea y en busca de un bien común.

Estos están basados en la honestidad, el respeto, la lealtad, la transparencia, todo esto como elementos fundamentales para todos los que forman el centro recreacional de Aguamanía, es decir todos los stakeholders.

Uno de los principios de ética es la “transparencia”, con sus trabajadores, con sus proveedores, clientes y con la comunidad de esto se concreta que Aguamanía debe implementar un código de ética y conducta formal y ponerlo en práctica, para lo que se propone lo siguiente:

- Establecer una planificación estratégica donde se concrete la misión, visión, objetivos y valores precisos y en lenguaje claro; publicar en forma explicativa dando a conocer a sus colaboradores, empleados y público en general.
- Revisar la misión y visión de la empresa en forma periódica de tal manera que se pueda mejorar de acuerdo a metas por cumplirse a mediano y largo plazo.
- Crear un código de ética y conducta y comunicarlo, velando que se cumpla en su totalidad, que su publicación se concrete vía intranet o en lugares visibles, tanto por el público interno como por el externo.
- Una norma de este código debe establecer la prohibición de la práctica ilegal como sobornos, corrupción, extorsión, y manejo ilícito de la contabilidad de la empresa por lo que se compromete a:
 - ✓ Publicación de los estados financieros.
 - ✓ Comunicar los estados de situación reales de la empresa.
- Con sus trabajadores y empleados debe comprometerse a:
 - ✓ Reporte de pagos puntuales y legales.
 - ✓ Cumplimiento de las leyes y pago de impuestos en forma puntual y oportuna.
 - ✓ Cumplir con la seguridad social
 - ✓ Respetar los Derechos Humanos.

- ✓ Prohibir el cobro de coimas y comisiones.
- ✓ Prohibir el nepotismo
- ✓ Prohibir la discriminación

En relación con el público externo:

- Mantener una competencia justa y un marketing respetuoso
- Precios justos y legalmente establecidos.
- No utilizar deficiencias o defectos de la competencia para atraer clientes.
- Participar en programas de beneficencia no con el fines lucrativos, sino con el firme propósito a los que se relaciona la ayuda social.
- No caer en temas de evasión fiscal
- No falsificar productos
- No vender productos adulterados o vencidos que pudieran causar daño en la salud de los clientes.
- Inculcar la utilización de valores y el manejo de este código.

Este código de ética y conducta debe ser conocido por todos en la empresa, con firma de recepción y acuse de recibo.

Todo lo propuesto en este programa asegura el modelo de Responsabilidad Social para el centro recreacional Aguamanía, con lo que alcanzará un desarrollo sostenible y sustentable, con metas a largo plazo y ser un referente para microempresas similares, además que en Catamayo por el momento no existe una infraestructura igual al de Aguamanía, pero considerando el clima, ecosistema y la buena ubicación del cantón, seguramente pronto se verá nuevos centros recreacionales que serán competencia para Aguamanía.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La tendencia a establecer programas de RSE, en nuestro país ha ido en aumento, a pesar que muchos lo tratan como tema de marketing y no con la importancia y diferenciando, la publicidad de la responsabilidad social.
2. La responsabilidad social no está completamente desarrollada, falta profundizar e involucrar todos los aspectos que atañe esta práctica.
3. El complejo turístico y recreacional Aguamanía es una micro empresa, en relación al número de empleados que en el complejo laboran, a pesar de esto, ha demostrado un gran interés por implementar un programa de RS con el fin de alcanzar un desarrollo sustentable y sostenible, además para crear concientización en otros complejos similares de la zona y del resto del país, y sobre todo fomentar dentro y fuera de la empresa un trabajo éticamente responsable.
4. El 64% de los visitantes al centro recreacional Aguamanía conocen el concepto de RS, por lo que es importante que la empresa aplique estas normas y alcance mayor satisfacción en sus clientes.
5. Los empleados y trabajadores de Aguamanía no tienen capacitación en el manejo y reciclaje de desperdicios, tampoco sobre atención al cliente, objetivos fundamentales de toda empresa que ofrece sus servicios basados en el cuidado del medio ambiente y una excelente atención y cuidado.
6. La comunidad no ve en Aguamanía una empresa que aporte con ayuda social, muy necesaria en el sector, el nivel de ponderación al compromiso con la comunidad es de 2,49 sobre 3, siendo este la ponderación más baja, sobre ejes de RS, calificado por los empleados del centro.

Recomendaciones

1. La empresa debe aplicar el programa de RS en forma inicial, dar un seguimiento y controlar a los diferentes procesos como el manejo de desechos, cuidado ecológico de sus instalaciones, trato preferencial a sus clientes, capacitación a los empleados, transparencia económica, entre otros, todo esto con el fin de alcanzar mejoras para un desarrollo sustentable y sostenible de la empresa.
2. Aguamanía debe mejorar especialmente en el trato a sus empleados, cumpliendo ofrecimientos fallidos y otorgándoles otros beneficios que logren un personal mejor capacitado que solo se refleja en una superior atención al cliente.
3. Los proyectos a futuro propuestos por la empresa deben ir encaminados a involucrar el respeto al medio ambiente, considerando además que Aguamanía no es la única empresa que labora en la zona, y sobre todo es este ecosistema el principal atractivo de esta y otras organizaciones.
4. Trabajar en la comunicación tanto interna como externa es otro de los procesos a los que Aguamanía debe ajustarse. Con el público interno, fomentando estas nuevas normas que se aplicarían y con el externo, demostrando su nuevo accionar, en forma ética y responsable.
5. La capacitación al personal es primordial, con esta medida se alcanzaría algunos logros hasta ahora fallidos, como la atención al cliente, objetivo fundamental de toda empresa.
6. Participar conjuntamente con la comunidad en estudios y trabajo para el mantenimiento del medio ambiente y prácticas de reciclaje y procesamiento de desperdicios para que la acción sea efectiva para toda la zona y no trabajar en forma individual que no se consigue los mismos resultados.
7. Crear y formalizar el código de ética y conducta para dar a conocer a todos sus públicos internos y externos de Aguamanía, velando por su cumplimiento y su entera ejecución. Siendo los propietarios, accionistas y administradores los primeros en acatar estos reglamentos para poder transmitir a sus empleados los valores y principios de conducta.

Bibliografía

- Achig Guzmán, C. (2006). *Guía Ratios financieros y matemáticos de la mercadotecnia* (Edición electrónica gratuita ed.). Recuperado el 24 de 08 de 2014, de <http://www.eumed.net/libros/2006a>
- Argandoña, A., & Isea, R. (junio de 2011). *ISO 26000, una guía para la Responsabilidad Social de las organizaciones*. Recuperado el 28 de febrero de 2015, de IESE Business School, Unviersidad de Navarra, átedra "La Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo: http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1308234290_catedralacaiza_vol11_Final_tcm5-66526.pdf
- Arnau, J., Anguera, M., & Gomez, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (2014). *Cantón Catamayo*. Recuperado el 28 de febrero de 2015, de <http://www.a,e.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/62-mapa-camtones-del-ecuador/mapa-loja/240-canton-catamayo>
- Bunge, M., & Ardila, R. (2012). *Filosofía de la Psicología*. Barcelona: Siglo XXI editores, S.A. de C.V.
- Camacho, N. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial RSE en las Pymes, Estudio en el Distrito Metropolitano de Quito. (Tesis de maestría)*. Recuperado el 31 de enero de 2015, de Universidad Andina SImón Bolívar, Quito, Ecuador: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4135/1/T1477-MBA-Camacho-Responsabilidad.pdf>
- Cardona, D., & Hernández, J. (2011). La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de Iso gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagen. *Saber, ciencia y libertad*, 6(1), 91-104. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997354>
- Chamorro, A., Albert, L., Linares, E., Romero, J., Sánchez, A., Valiente, L., . . . Lladó, N. (2010). *Ética del psicólogo*. Barcelona: UOC.
- Comisión Europea. (2005). *Libro Verde, Síntesis de la Legalización de la UE, Sección Derechos y Organizaciones del trabajo*. Recuperado el 31 de enero de 2015, de http://europa.eu/legislation_summaries/employment_an_social_policy/employment_rights_and_work_organisation/n26039_es.htm

- Definición de. (s.f.). *Definición de ética*. Recuperado el 03 de febrero de 2015, de <http://definición.de/etica/>
- Global Reporting Initiative. (2011). *GRI e ISO 26000. Cómo usar las Directrices del GRI, en conjunto con la Norma ISO 26000*. Recuperado el 05 de febrero de 2015, de <http://globalreporting.org/resourcelibrary7Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf>
- Global Reporting Initiative. (2011). *Acerca de Global Reporting Initiative*. Recuperado el 05 de febrero de 2015, de <http://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: McGraw-hill.
- IESE Business School, University of Navarra. (noviembre de 2009). Recuperado el 31 de enero de 2015, de "La Caixa" Chair of Corporate Social Responsibility and Corporate Governance: http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluación%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20según%20Freman_tcm5-39688.pdf
- Ingecal. (09 de febrero de 2011). Responsabilidad Social - Modelos de aplicación: Parte 4. ISO 26000 - Guía sobre la responsabilidad social. *FORUM CALIDAD*, 6(2). Recuperado el <http://ingecal.cat/wp-content/uploads/2011/04/Responsabilidad-Social-Modelos-de-aplicación.-Parte-4-ISO-26000.pdf>
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador. (s.f.). *Los 5 vértices de la Responsabilidad Social*. Recuperado el 03 de febrero de 2015, de IRSE Responsabilidad Social Empresarial Sostenible: <http://www.irse-ec.org/fundamentos.html>
- ISO - Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Recuperado el 02 de febrero de 2015, de http://iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Jimenez, I. (2011). *Elaborar una propuesta de implementación de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial para el tren del bosque nuboso de Monteverde (Título de Master) Universidad para la Cooperación Internacional, San José, Costa Rica*. Recuperado el 01 de marzo de 2015, de <http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/tesis/PFGMAP1103.pdf>

- Madrid, K. (2012). *Responsabilidad Social según la norma ISO 26000 (Parte 1)*. Recuperado el 30 de enero de 2015, de Borealis: http://www.borealis.com/es/2012/02/iso-26000-cuales-son-los-temas-fundamentales-de-responsabilidad-social-parte-1/#.VO-GGNYg_CO
- Martínez, J. (junio de 2012). La responsabilidad social de las empresas turísticas: Percepciones de los estudiantes. *TuryDes*, 5(12). Recuperado el 20 de enero de 2015, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/12/jamg3.html>
- Méndez, M. T. (2005). Ética y responsabilidad social corporativa. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*(823), 141-150. Recuperado el 20 de enero de 2015, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1292668>
- Miller, I., & Freund, J. (2010). *Probabilidad y estadística para ingenieros*. Barcelona: Reverté, S.A.
- Ortiz, P. (2009). *La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX. (Tesis de pregrado) Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia*. Recuperado el 31 de enero de 2015, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>
- Raufflet, E., Lozano, F., Barrera, E., & García, C. (2012). *Responsabilidad social empresarial* (Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Red de Conocimiento en Auditoría y Control Interno. (febrero de 2015). *Auditool*. Recuperado el 01 de marzo de 2015, de Norma ISO 26000 guía de responsabilidad social: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/2986-norma-iso-26000-guia-de-responsabilidad-social>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- SGE21. (2015). *Forética*. Recuperado el 05 de febrero de 2015, de http://sge21.foretica.org/?page_id=2
- Strandberg, L. (Diciembre de 2010). *La medición y la comunicación de la RSE: Indicadores y normas*. Recuperado el 05 de febrero de 2015, de IESE Business School Universidad de Navarra Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativa: http://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%209_tcm4-57352.pdf

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

Viteri, J. (2011). *Responsabilidad Social*. Recuperado el 20 de enero de 2015, de Universidad Tecnológica Ecuatoriana: http://www.ute.edu.ec/fci/viteri_jorge.pdf

Yunis, E. (2010). *Turismo, sostenible y desafíos globales*. Recuperado el 06 de febrero de 2015, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2546822>

ANEXO 1
FOTOGRAFÍAS DE ADMINISTRADOR Y EMPLEADOS QUE COLABORAN CON
LAS ENTREVISTAS Y ENCUESTAS



Ilustración 3 Señor Tiodoro Roa y Señor Eddy Roa Presidente y Administrador de Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva

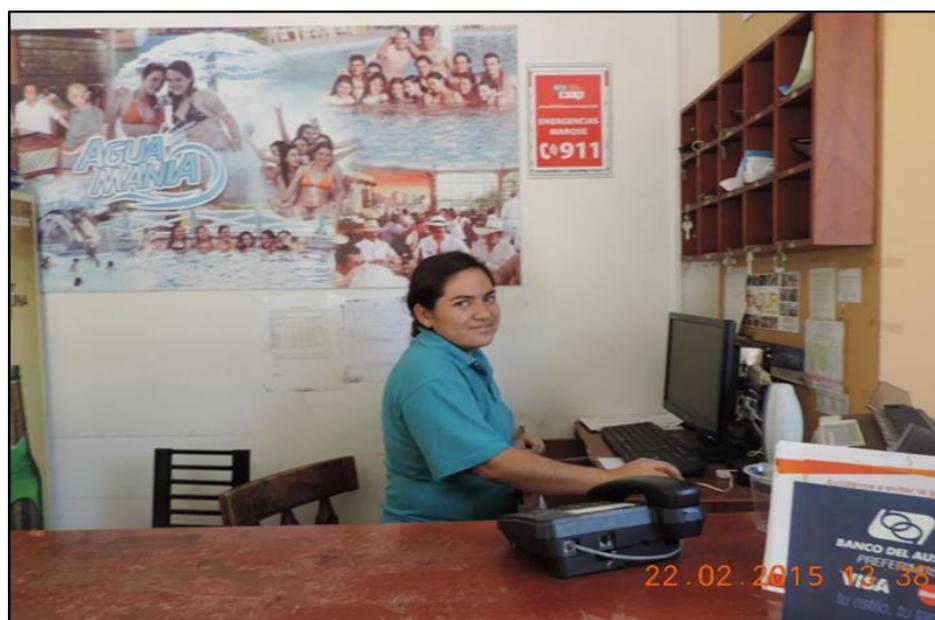


Ilustración 4 Recepcionista y Contadora de Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva



Ilustración 5 Empleado 1
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva



Ilustración 6 Empleado 2
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva



Ilustración 7 Empleado 3
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva



Ilustración 8 Empleado 4
Fuente: Investigación de campo
Elaborado: por Viviana Cueva

ANEXO 2
FOTOGRAFÍAS DE AGUAMANÍA

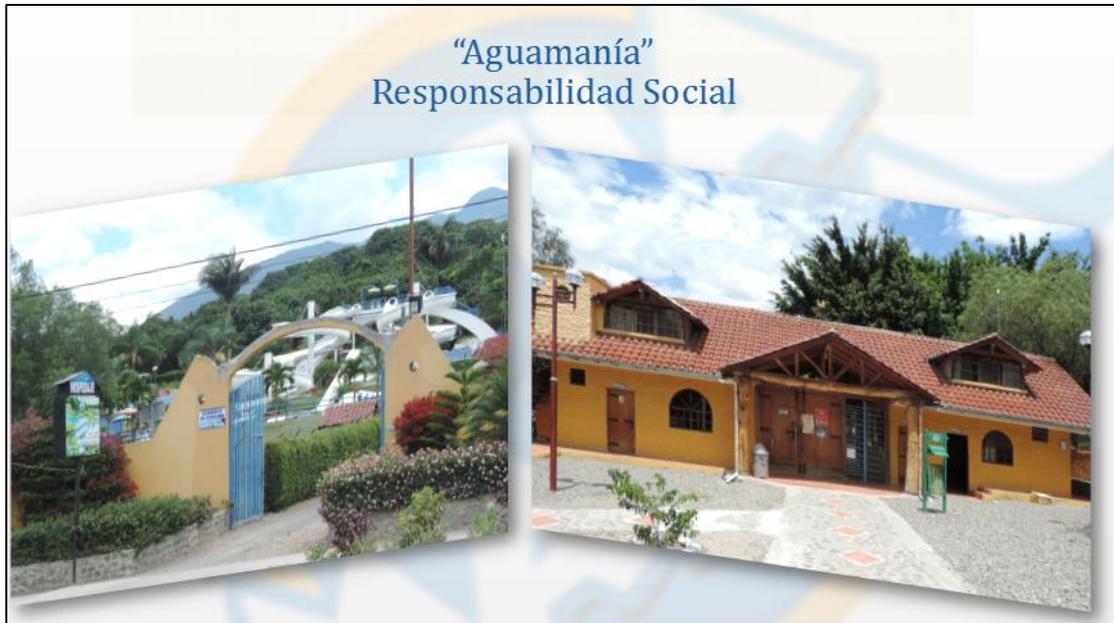


Gráfico 29 Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva



Gráfico 30 Restaurante El Mirador de Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva

“Parque infantil y toboganes”



Gráfico 31 Parque infantil y toboganes de Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva

No existe un proceso para manejo de desechos y control de desperdicios



Gráfico 32 Procesos de desechos en Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva



Gráfico 33 Mantenimiento en Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva



Gráfico 34 Cuidado del medio ambiente en Aguamanía
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Viviana Cueva

ANEXO 3

Cuestionario entrevista

1. ¿Está consciente de lo que es y representa la responsabilidad social y responsabilidad social empresarial?
2. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?
3. ¿Tiene un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?
4. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Aguamanía?
5. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?
6. ¿Qué estrategias para el aporte a la conservación del medio ambiente ha implementado el centro?
7. ¿Cómo es la relación del personal con la administración, gerencia y con los usuarios?
8. ¿Cómo es la relación del centro con sus proveedores?
9. ¿Qué planes de publicidad y marketing ha puesto en práctica el centro?
10. ¿Considera que el centro cumple con todas sus ofertas al público?
11. ¿Qué medios de comunicación ha utilizado para difundir los servicios y características de Aguamanía?
12. ¿Se llevan a cabo programas de capacitación al personal del centro?
13. ¿Cómo es la relación entre gerencia y empleados con los accionistas propietarios del centro?

14. ¿Considera que ha habido un correcto desarrollo de las responsabilidades, obligaciones y derechos de los trabajadores en el centro?
15. ¿Estaría dispuesto a aplicar un completo plan de responsabilidad social empresarial para Aguamanía?
16. ¿Qué beneficios considera que alcanzará Aguamanía al disponer de un plan de Responsabilidad Social Empresarial?

Entrevista sector administrativo

Contadora

1. ¿Está consciente de lo que es y representa la responsabilidad social y responsabilidad social empresarial?
2. ¿Cuál es su rol dentro de la empresa?
3. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?
4. ¿Tiene un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?
5. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Agua Manía?
6. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?
7. ¿Qué estrategias para el aporte a la conservación del medio ambiente ha implementado el centro?
8. ¿Cómo es la relación del personal con la administración, gerencia y con los usuarios?
9. ¿Se siente a gusto trabajando en el centro?

10. ¿Considera que el centro cumple con sus derechos como trabajador?
11. ¿Qué propuestas generaría para mejorar y dinamizar el centro?
12. ¿Se llevan a cabo programas de capacitación al personal del centro?
13. ¿Cómo es la relación entre gerencia y empleados con los accionistas propietarios del centro?
14. ¿Estaría dispuesto a aplicar un programa de Responsabilidad Social Empresarial para Aguamanía?
15. ¿Qué beneficios considera que alcanzará Aguamanía al disponer de un plan de Responsabilidad Social Empresarial?

Entrevista a empleados.

1. ¿Está consciente de lo que es y representa la Responsabilidad Social y
2. ¿Cuáles son sus tareas dentro de Aguamanía?
3. ¿Está a gusto trabajando en el centro?
4. ¿Está el personal del centro al tanto de lo que es responsabilidad social empresarial?
5. ¿Hay un plan informativo para compartir con los usuarios del centro lo que constituye la responsabilidad social?
6. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el centro turístico Agua Manía?
7. ¿En general, cuáles son las reacciones de la gente al llegar y al retirarse del centro?