

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADUACIÓN

TEMA:

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL COMO UNA ESTRATEGIA PARA ELEVAR EL VALOR DE LA  
MARCA DEL HOTEL BEVERLY HILLS UBICADO EN SANTA ELENA,  
ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, EL  
SALVADOR”

PRESENTADO POR:

FLORES MÉNDEZ, ROXANA BEATRIZ  
LINARES LINARES, SULEIMA YAMILETH

PARA OPTAR AL GRADO DE:  
LICENCIADAS EN MERCADEO INTERNACIONAL

DOCENTE DIRECTOR:  
LICENCIADO PEDRO MIGUEL, HERNÁNDEZ LINARES

AGOSTO DEL 2016.  
SANTA ANA, EL SALVADOR, EN AMÉRICA CENTRAL.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES CENTRALES**



**RECTOR INTERINO**

**LICENCIADO JOSÉ LUIS, ARGUETA ANTILLÓN.**

**VICE-RECTOR ACADÉMICO INTERINO**

**MSC. ROGER ARMANDO, ARIAS ALVARADO.**

**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO**

**INGENIERO CARLOS ARMANDO, VILLALTA.**

**SECRETARIA GENERAL**

**DOCTORA ANA LETICIA ZAVALITA DE AMAYA.**

**DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

**MDH. CLAUDIA MARÍA, MELGAR DE ZAMBRANA.**

**FISCAL GENERAL INTERINA**

**LICENCIADA NORA BEATRIZ, MELÉNDEZ.**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE**  
**AUTORIDADES**



**DECANO INTERINO**

**INGENIERO JORGE WILLIAM, ORTIZ SÁNCHEZ.**

**VICE-DECANO INTERINO**

**LICENCIADO JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA.**

**SECRETARIO INTERINO DE LA FACULTAD**

**LICENCIADO DAVID ALFONSO MATA ALDANA.**

**JEFE INTERINO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**LICENCIADO WALDEMAR SANDOVAL.**

## **AGRADECIMIENTOS**

No cabe duda que todo sacrificio tiene su recompensa y hoy ha empezado a dar frutos aquella semilla que con mucha esperanza e ilusión sembré hace algunos años.

Sobre todas las cosas debo dar gracias a Dios mi guía y el centro de mi vida, quien me ha permitido convertirme en la mujer que soy, gracias por prestarme la vida hasta este día y ayudarme a hacer realidad uno de mis grandes anhelos, ser una profesional. Siempre pensé que tendría que marcar la diferencia y convertirme en una mujer exitosa, un ejemplo para mis hermanas y el orgullo de mi mamá y que vea en mí que su lucha ha valido la pena. Gracias mi Dios por ser mi luz en la oscuridad y aunque no he tenido una vida perfecta sé que su amor no me ha abandonado porque pese a cada una de las dificultades con las que me encontré en este largo camino su amor y misericordia nunca dejo que me cayera sin levantarme, y en mis grandes momentos de debilidad siempre sentí un soplo de esperanza.

Agradecer infinitamente a mi mamá Marta Méndez quien con amor sincero y puro ha trabajado de sol a sol por darme lo mejor, ella es mi ejemplo y mi motor para salir adelante, una mujer luchadora y amorosa que pese a las dificultades me ha dado la mejor herencia; mi estudio, gracias a mi

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



abuela Herlinda Méndez que en una dupla perfecta con mi mamá han hecho de mí la mujer que soy ahora.

Agradezco a mis tres hermanas mi gran bendición, Karla, Wendy, y Kathy que han sido ese toque especial que mi vida ha necesitado para ser completamente feliz, han sido un apoyo incondicional en todo momento, cuando más triste y sola pude haber estado recuerdo a cada una de ellas haciéndome saber que jamás he estado ni estaré sola, soy inmensamente feliz por tenerlas a mi lado, sin ustedes mi vida no sería la misma.

Agradezco a mis mejores amigas que en los buenos y malos momentos han estado siempre para mí, por siempre tener las palabras indicadas para cada situación, por nunca dejar que me rindiera, gracias por tantas alegrías juntas y le pido a Dios que nuestra amistad sea para siempre, y como no agradecer a la persona que me ha enseñado tanto de la vida y me ha dado una lección que nunca olvidaré, la familia va más allá de los lazos de sangre; por gracia de Dios tengo en mi vida a mi gran amiga y hermana Ada Mariela Méndez una persona muy especial a quien le debo tanto, quien me ha demostrado su apoyo incondicional en los momentos más difíciles, gracias por tu amistad, por ser mi paño de



lágrimas, sé que este triunfo lo celebras conmigo, solo espero un día tenerte frente a frente de nuevo y darte ese fuerte abrazo que guardo para ti, confié en Dios que la distancia es momentánea y ese día llegará.

Gracias a mi amiga y compañera de tesis, Suleima Linares por decidir emprender conmigo este gran proyecto y por lograr que aún en momentos de estrés no faltaran las risas, gracias por la paciencia, dedicación y entrega para nuestro proyecto.

Sin la ayuda de un gran maestro nada de esto sería posible. Agradezco la confianza, apoyo y dedicación del Licenciado Pedro Linares, gracias porque entre la multitud creyó en nosotras para caminar a nuestro lado en este proyecto, con el cual culminamos una parte importante de nuestra carrera. Gracias por sus consejos, y por compartir con nosotras sus conocimientos y experiencia.

Y por último pero no menos importante gracias a Nelson Méndez la persona que siempre me motivo a seguir adelante y me enseñó que debía luchar por mis sueños de él aprendí que la constancia y dedicación son las herramientas para lograr lo que me proponga. Como desearía que estuvieras conmigo

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



para verme en lo que me he convertido. Estoy segura que desde el cielo me observas y sonríes al ver que no te he fallado y que este logro te lo dedico.

**Roxana Flores.**



Definitivamente la cima de tus sueños se alcanza con dedicación y perseverancia, sin soltarse de la mano de Dios y hoy ha llegado el día de agradecer a las personas que han estado a mi lado en este largo camino.

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de este camino y con su infinita misericordia permitirme culminar mi carrera universitaria, por su fortaleza para ayudarme a seguir adelante en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de salud, aprendizaje y felicidad al lado de mis seres queridos.

Le agradezco a María Santísima por escuchar mis oraciones e interceder por mí ante su hijo Jesús.

Agradezco infinitamente a mis padres Ana Linares Y Luis Linares por ser mis grandes ejemplos en la vida, por haberme inculcado los valores y formarme la persona que soy hoy en día, por brindarme la oportunidad de tener una excelente educación. Les doy las gracias por todos los esfuerzos que realizaron para que yo pudiera alcanzar esta meta, por la paciencia y la confianza que depositaron en mí a lo largo de este trayecto.

A mis hermanos Cintia Linares y Luis Linares por el apoyo incondicional que siempre me brindaron, por soportar mis





momentos de estrés en situaciones difíciles que tuve que pasar a lo largo de mi carrera universitaria.

Agradecimientos especiales a toda mi familia que siempre me apoyo de una u otra manera, especialmente a mis tías: Dora Linares, Alba Linares, Martha Orellana y Daysi Guerra, a mis abuelos Rosendo Linares, Daniel Linares y María Medina, les doy las gracias por haber creído en mí y por estar pendientes de mi a lo largo de este proceso.

Le agradezco a una persona que fue indispensable en mi formación para la vida, que aunque ya no se encuentre con nosotros físicamente siempre estará presente en mi corazón, mi abuelita Elena Cervantes, mi segunda madre, quien me vio crecer, la persona que estaba a mi lado siempre atenta por mi bienestar. A un año de poder lograr esta meta tan importante en mi vida, Dios quiso que desde el cielo celebre conmigo este triunfo que siempre quiso que yo alcanzara, estoy segura que está orgullosa de mí de poder ver que su hija ha culminado un logro muy importante.

A mis amigos por todas esas veces que tuvieron que sacrificar el tiempo para poder ayudarme de una u otra forma, por ser parte del proceso de mi superación personal y profesional, especialmente a mi compañera de tesis Roxana Flores por ese apoyo incondicional, la paciencia



para ayudarme cada vez que lo necesite y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y sobre todo por demostrarme amistad sincera durante todos estos años.

Agradezco la confianza y el apoyo que nos brindó nuestro docente asesor, Licenciado Pedro Linares, gracias por creer en nosotras, por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente y por todos los conocimientos compartidos. Y por último pero no menos importante agradecimientos especiales al señor Rogelio Cervantes administrador y dueño del hotel Beverly Hill, quien siempre mostro su apoyo incondicional y nos brindó la información necesaria para la elaboración del proyecto.

**Suleima Linares.**

**ÍNDICE**

INTRODUCCION-----	XXIII
<b>CAPÍTULO I: GENERALIDADES Y ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA-----</b>	<b>24</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA -----	25
1.1.1.    INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO-----	25
1.1.2.    ANTECEDENTES Y ORIGEN DE LA INDUSTRIA HOTELERA-----	27
1.1.3.    EVOLUCIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA-----	30
1.1.4.    ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR-----	32
1.1.5.    DEFINICIÓN DE HOTEL Y DE INDUSTRIA HOTELERA-----	36
1.1.6.    CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES-----	38
1.1.6.1    CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES SEGUN LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) -----	38
1.1.6.2.    CLASIFICACIÓN DE LOS HOTE SEGÚN LA CORPORACIÓN SALVADOREÑA DE TURISMO-----	40

*Hotel Beverly Hills, El Salvador.*

1.1.7.	HOTELES MÁS IMPORTANTES EN EL SALVADOR-----	42
1.2.	ANTECEDENTES GENERALES DEL HOTEL BEVERLY HILLS UBICADO EN SANTA ELENA, ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, EL SALVADOR-----	52
1.2.1.	ANTECEDENTES Y ORIGEN DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	52
1.2.2.	ADMINISTRACIÓN DE HOTEL BEVERLY HILLS-----	55
1.2.2.1.	ADMINISTRACIÓN INTERNA DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	56
1.2.3	MISIÓN-----	57
1.2.4	VISIÓN-----	57
1.2.5	VALORES-----	57
1.2.6	POLÍTICAS DE LA EMPRESA-----	58
1.2.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL-----	60
1.2.8	UBICACIÓN GEOGRÁFICA-----	61

**CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS DE LA RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)----- 63**

2.1 ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



EMPRESARIAL-----	64
2.1.1 INTRODUCCIÓN-----	64
2.1.2 ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-----	66
2.1.3 ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SALVADOR-----	72
2.2. FASES HISTÓRICAS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL (RSE)-----	83
2.3. GENERALIDADES DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL-----	86
2.3.1 ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL?-----	86
2.3.2 DEFINICIONES DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL-----	90
2.3.3 TEORÍAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) -----	95
2.3.3.1 LA TEORÍA DE LA PIRÁMIDE-----	96
2.3.3.2 TEORÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE-----	98
2.3.4 TIPOS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL-----	99
2.3.5 EJES DE LA RESPONSABILIDAD	

	SOCIAL EMPRESARIAL-----	100
2.3.6	OBJETIVOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-----	104
2.3.7	¿PARA QUÉ SIRVE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?-----	107
2.3.8	IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-----	109
2.3.9	VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-----	111
2.4	AVANCES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SALVADOR-----	117
2.5	SITUACIÓN ACTUAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-----	132
2.5.1	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA ISO 26000-----	134
2.5.1.1	¿QUÉ BENEFICIOS SE PUEDEN LOGRAR IMPLEMENTANDO ISO 26000?-----	137



2.5.2	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA NORMA SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 (SA8000)-----	138
2.5.2.1	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE GRUPO CALVO Y LA NORMA SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 (SA8000)-----	140
2.5.3	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA NORMA CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY CERTIFICATE (CSR) : 2011.1-----	142
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN-----</b>		<b>146</b>
3.1	INTRODUCCIÓN-----	147
3.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA-----	148
3.3	JUSTIFICACIÓN-----	150
3.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN-----	152
3.5.	ALCANCES-----	154
3.6.	LIMITANTES-----	155
3.7.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN-----	156
3.7.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN-----	156
3.7.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA-----	157

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



*Hotel Beverly Hills, El Salvador.*

3.7.3.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO-----	162
3.7.4.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA-----	163
3.7.4.1.	UNIVERSO-----	163
3.7.4.2.	TAMAÑO DE LA MUESTRA-----	164
3.8	FUENTES DE INFORMACIÓN-----	167
3.8.1.	FUENTES PRIMARIAS-----	167
3.8.2.	FUENTES SECUNDARIAS-----	168
3.9	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS-----	170
3.9.1	CUESTIONARIO-----	170
3.9.2	ENTREVISTA A PROFUNDIDAD-----	175
3.9.3	RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN-----	177
3.10	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS-----	189
<b>CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD</b>		
<b>SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL HOTEL BEVERLY HILLS----- 215</b>		
4.1.	INTRODUCCIÓN-----	216
4.2.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA-----	217
4.3.	ANÁLISIS FOLA DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	223
4.4.	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CLIENTES ACTUALES-----	224

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





4.5	VALOR DE MERCADO ACTUAL DE LA MARCA DEL HOTEL	
	BEVERLY HILLS-----	227
4.6	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
	“LA ILUSIÓN DE UN MEJOR MAÑANA”-----	229
4.6.1.	OBJETIVOS-----	229
4.6.2.	COMUNIDAD LAS COLINAS (EL CEMENTERIO)	
	DE ANTIGUO CUSCATLAN-----	231
4.6.3.	EJES DE ACCIÓN-----	236
4.6.3.1	PÚBLICO INTERNO-----	236
4.6.3.2.	COMUNIDAD-----	237
4.6.4.	PERFIL DE LOS BENEFICIADOS POR EL PROGRAMA	
	“LA ILUSIÓN DE UN MEJOR MAÑANA”-----	238
4.6.5.	CANASTA NUTRICIONAL-----	239
4.6.5.1.	PRESUPUESTO TOTAL PARA	
	LAS CANASTAS NUTRICIONALES-----	240
4.6.6.	BRIGADAS MÉDICAS Y ENTREGA	
	DE MEDICAMENTOS GRATIS-----	242
4.6.6.1	PRESUPUESTO TOTAL PARA	
	LAS BRIGADAS MÉDICAS-----	244
4.6.7.	ESTRATEGIAS DE REDUCCIÓN DE COSTOS PARA	
	EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	



EMPRESARIAL PROPUESTO PARA EL HOTEL	
BEVERLY HILLS-----	246
4.6.8. SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO EN EL TIEMPO---	247
4.6.8.1. FORMAS DE FINANCIAMIENTOS-----	249
4.6.9. BENEFICIOS PARA EL HOTEL BEVERLY HILLS	
AL IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD	
SOCIAL EMPRESARIAL-----	252
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-----</b>	<b>254</b>
CONCLUSIONES-----	255
RECOMENDACIONES-----	258

### ÍNDICE DE IMÁGENES

ILUSTRACIÓN 1.1	HOTEL MEDITERRANEO PLAZA-----	42
ILUSTRACIÓN 1.2	HOTEL CAPITAL-----	43
ILUSTRACIÓN 1.3	HOTEL REAL INTERCONTINENTAL-----	44
ILUSTRACIÓN 1.4	HOTEL HOLLIDAY INN-----	45
ILUSTRACIÓN 1.5	HOTEL HILTON PRINCESS-----	46
ILUSTRACIÓN 1.6	HOTEL SUITES LAS PALMERAS-----	47
ILUSTRACIÓN 1.7	HOTEL CROWNE PLAZA-----	48

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



*Hotel Beverly Hills, El Salvador.*

ILUSTRACIÓN 1.8	HOTEL CASINO Y SIESTA-----	49
ILUSTRACIÓN 1.9	HOTEL DECAMERON-----	50
ILUSTRACIÓN 1.10	HOTEL TESORO BEACH-----	51
ILUSTRACIÓN 1.11	HOTEL BEVERLY HILLS-----	52
ILUSTRACIÓN 1.12	HOTEL BEVERLY HILLS-----	53
ILUSTRACIÓN 1.13	HOTEL BEVERLY HILLS-----	54
ILUSTRACIÓN 1.14	HOTEL BEVERLY HILLS-----	55
ILUSTRACIÓN 1.15	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	60
ILUSTRACIÓN 1.16	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	61
ILUSTRACIÓN 1.17	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	62
ILUSTRACIÓN 2.1	LOGO DE FUSADES-----	72
ILUSTRACIÓN 2.2	LOGO DE FUNDEMAS-----	73
ILUSTRACIÓN 2.3	PIRÁMIDE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-----	96
ILUSTRACIÓN 2.4	LOGO DE HOLCIM-----	118
ILUSTRACIÓN 2.5	LOGO DE LA CONSTANCIA-----	119
ILUSTRACIÓN 2.6	LOGO DE HANESBRANDS-----	120
ILUSTRACIÓN 2.7	LOGO DE PARUQUE MEMORIAL EL EDEN---	121
ILUSTRACIÓN 2.8	LOGO DE TELUS INTERNATIONAL-----	122

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



*Hotel Beverly Hills, El Salvador.*

ILUSTRACIÓN 2.9	LOGO DE SABOR AMIGO-----	123
ILUSTRACIÓN 2.10	LOGO DE AVIANCA-----	124
ILUSTRACIÓN 2.11	LOGO DE UNIVERSIDAD DON BOSCO-----	126
ILUSTRACIÓN 2.12	LOGO DEL GRUPO CALLEJA-----	127
ILUSTRACIÓN 2.13	LOGO DE BANCO AGRÍCOLA-----	129
ILUSTRACIÓN 2.14	LOGO DE SIMAN-----	131
ILUSTRACIÓN 4.1	HOTEL BEVERLY HILLS-----	217
ILUSTRACIÓN 4.2	HOTEL BEVERLY HILLS-----	218
ILUSTRACIÓN 4.3	HOTEL BEVERLY HILLS-----	219
ILUSTRACIÓN 4.4	HOTEL BEVERLY HILLS-----	220
ILUSTRACIÓN 4.5	COMUNIDAD LAS COLINAS-----	230
ILUSTRACIÓN 4.6	COMUNIDAD LAS COLINAS-----	231
ILUSTRACIÓN 4.7	COMUNIDAD LAS COLINAS-----	231
ILUSTRACIÓN 4.8	COMUNIDAD LAS COLINAS-----	232
ILUSTRACIÓN 4.9	COMUNIDAD LAS COLINAS-----	233
ILUSTRACIÓN 4.10	COMUNIDAD LAS COLINAS-----	234
ILUSTRACIÓN 4.11	COMUNIDAD LAS COLINAS-----	235

**ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 3.1	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL TALENTO HUMANO DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	177
TABLA 3.2	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL TALENTO	

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



*Hotel Beverly Hills, El Salvador.*

	HUMANO DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	181
TABLA 3.3	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL TALENTO	
	HUMANO DEL HOTEL BEVERLY HILLS-----	184
TABLA 3.4	PREGUNTA 1 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	189
TABLA 3.5	PREGUNTA 2 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	191
TABLA 3.6	PREGUNTA 3 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	193
TABLA 3.7	PREGUNTA 4 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	195
TABLA 3.8	PREGUNTA 5 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	197
TABLA 3.9	PREGUNTA 6 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	199
TABLA 3.10	PREGUNTA 7 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	201
TABLA 3.11	PREGUNTA 8 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	203
TABLA 3.12	PREGUNTA 9 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	205
TABLA 3.13	PREGUNTA 10 DEL INSTRUMENTO	



*Hotel Beverly Hills, El Salvador.*

	DE INVESTIGACIÓN-----	207
TABLA 3.14	PREGUNTA 11 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	209
TABLA 3.15	PREGUNTA 12 DEL INSTRUMENTO	
	DE INVESTIGACIÓN-----	211
TABLA 4.1	DETALLES DE LOS PRODUCTOS DE	
	LA CANASTA NUTRICIONAL -----	240
TABLA 4.2	PRESUPUESTO DE LA CANASTA NUTRICIONAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE	
	DEL 2016-----	241
TABLA 4.3	DETALLES DE LOS PRODUCTOS PARA LA	
	BRIGADA MÉDICA -----	243
TABLA 4.4	PRESUPUESTO DE LA BRIGADA MÉDICA	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE	
	DEL 2016-----	244
TABLA 4.5	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES-----	251



## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial ha tomado relevancia a nivel mundial debido a que permite que las empresas tomen en consideración las necesidades económicas, sociales y ambientales de su entorno, volviéndolas en un agente activo en pro del desarrollo sostenible, es por esta razón que se realizó una propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del Hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, con dicho programa se pretende que el hotel gane una ventaja competitiva en el rubro al que pertenece. Para llegar a la etapa de desarrollo de la propuesta, el trabajo de grado está dividido por capítulos, en cada uno de ellos se detallará a profundidad los aspectos más importantes para poder implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una estrategia mercadológica para elevar el valor de marca, aunado a esto se presenta las partes fundamentales de una investigación sustentable, como el planteamiento del problema, la justificación del tema, y los objetivos que se persiguen con la investigación.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



# CAPÍTULO I:

## GENERALIDADES Y ANTECEDENTES

### DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





## **1.1. ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA.**

### **1.1.1. INTRODUCCIÓN.**

La industria hotelera surge a partir de la necesidad de hospedaje de las personas viajeras, pues al salir de su país no podían considerar que, en su lugar de destino serían recibidos adecuadamente, y optaban a refugiarse en posadas con pocos servicios básicos para los visitantes.

Las industrias actuales de hoteles, restaurantes y el turismo en general son el resultado de la evolución social y cultural de los países.

El hospedaje cómodo, higiénico se consideró alguna vez el privilegio exclusivo de las personas acaudaladas; con el pasar del tiempo, se hizo accesible a todos las clases sociales, y el desarrollo de la industria del transporte permitió que la posibilidad de viajar se generalizara a toda la población, permitiendo transportarse a distancias más largas a un costo más bajo, por ende dio paso al desarrollo de la industria turística propiamente; desde sus inicios, la industria hotelera y el turismo crecieron hasta convertirse en las dos industrias más grandes de todo el mundo.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Actualmente, la industria del hospedaje es compleja y diversa y ofrece gran variedad de servicios para su target desde un hospedaje básico hasta los modernos resorts, pues los gustos y preferencias de los clientes son cada vez más exigentes y existen múltiples factores al momento de seleccionar a qué oferente preferir, es por ello que las empresas que pertenecen a dicha industria evolucionan constantemente para brindar un plus a su target. Sin duda alguna la calidad, hospitalidad y la excelencia en el servicio al cliente son factores claves para sobresalir en el rubro hotelero.

En el Capítulo I, se detallarán aspectos muy importantes para conocer de manera específica acerca de la industria hotelera; cómo surge y cómo se ha desarrollado a través del tiempo.

Además de conocer de manera más profunda la estructura y el origen del hotel Beverly hills, ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.



### **1.1.2 ANTECEDENTES Y ORIGEN DE LA INDUSTRIA HOTELERA.**

En la antigüedad más remota no había alojamiento abierto al público, en sentido moderno para ofrecer acomodación a los viajeros a cambio del precio estipulado. A los extranjeros se les ofrecía hospitalidad de un modo generalizado por ser una obligación social y un gravamen público que obligaba a los súbditos.

Quienes realizaban un viaje al extranjero no estaban seguros de encontrar un recibimiento agradable, los extranjeros eran recibidos en el establecimiento y, al partir, se les preguntaba el nombre, el domicilio permanente y el objeto de la estancia, muchos ricos de la antigüedad competían entre sí ofreciendo libre hospitalidad a los extranjeros.

Inevitablemente con la mejora generalizada de las condiciones económicas y con la expansión del comercio, la hospitalidad privada y la hostelería pública se demostró que eran inadecuadas. Los alojamientos públicos comenzaron a aparecer durante el Imperio Romano, localizándose a lo largo de las rutas comerciales y de las principales vías públicas.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



La mayor parte de estos alojamientos eran de tercera clase puesto que en ellos se atendían solo a las clases más pobres. Los alojadores tenían una muy mala reputación; para las autoridades estaban considerados al mismo nivel que los ladrones y los jugadores profesionales pues eran mentirosos y tramposos, adulteraban el vino y robaban la avena del pienso de las caballerías de los huéspedes.

En los lugares comerciales más concurridos y en los centros de recreo del litoral había sin embargo hoteles bastante buenos, como en Bernice, en el Alto Egipto, en el Mar Rojo, el mercado más importante para productos de la India y de Arabia, y en Carura, en la frontera de Frigia y Caria, donde la primavera era cálida se podían encontrar hoteles de lujo para ricos.

Con la decadencia y caída del Imperio Romano y con la consiguiente disminución del comercio, la demanda de alojamientos también disminuyó. Fue entonces cuando la hospitalidad privada volvió a imponerse, pero ahora lo hizo con un carácter diferente. Se basó en la ética cristiana y se centró en las instituciones monásticas, que llegaron a



convertirse en la columna vertebral de la civilización, el comercio y la industria.

Las Cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio, y la decadencia de las instituciones religiosas estimuló la aparición de establecimientos que daban servicio de alojamiento mediante el pago de un precio. Desde los siglos XII y XIII la función hospitalaria de la iglesia pasa a manos seculares y, debido a la fuerte demanda, unida a los abusos generalizados por parte de la nobleza, comerciantes, lisiados, mendigos, vagabundos y otros huéspedes, los monasterios y los particulares fueron gradualmente exonerados de la obligación de ser hospitalarios con unos y con otros.

Con el crecimiento de las ciudades y con el desarrollo de centros comerciales, culturales y religiosos se asiste a la apertura generalizada de alojamientos. Ya en el siglo XV las posadas eran un sector bien diferenciado de los establecimientos mercantiles.

Durante los siglos XVI XVII y XVIII, las posadas surgieron por doquier como consecuencia del desarrollo de la actividad comercial y de la industria bajo el sistema mercantilista. A fines del siglo XVIII, ya había posadas en

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



todas las ciudades, pero tenían un nivel de calidad muy bajo.

### **1.1.3. EVOLUCIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA.**

Gracias a las mejoras de los medios de transporte y de comunicaciones y al aumento de los viajes, las viejas posadas, las que existieron entre los siglos XIV y XVIII, se transformaron en establecimientos nuevos, es decir, en los hoteles de los siglos XIX y XX. El primer hotel de moderna concepción fue el "badischeHof", construido en Daden, Alemania a comienzos de siglo XIX.

Comparado con las antiguas posadas era un edificio lujoso con columnatas decorativas en la entrada, tenía salones grandes y pequeños, unos para la música y las diversiones con escenario y piso móvil, un elegante comedor, biblioteca y sala de lectura, numerosas habitaciones bien ventiladas y un elegante baño de estilo romano con cabinas individuales. En un edificio añejo estaban las caballerizas y un hermoso jardín con terrazas, para el verano, fuentes de agua caliente y fría y muchas otras atracciones.

Este hotel ofrecía lo que el más exigente de los clientes pudiera desear; fue la transición de lo viejo a lo nuevo,

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



de las posadas del siglo XVIII a los hoteles de los siglos XIX y XX.

Con el desarrollo del ferrocarril durante el siglo pasado aparecieron los llamados hoteles "término" en las estaciones, y en los empalmes otros establecimientos parecidos, como las casas de postas que habían sido construidas anteriormente en las estaciones terminales de los coches de ruta.

Otros hoteles de propiedad corporativa y controlada aparecieron durante los años cincuenta del siglo XIX. El primer hotel de este tipo de propiedad y controlado por una empresa fue el Grand Hotel construido en París en 1850.

En 1880 se inauguró el Ritz y su cadena de hoteles. Después de 1900 este sistema fue seguido por la organización de hoteles alemanes y de los Estados Unidos. Hacia la década de los cincuenta del siglo XIX Francia ejerció una influencia clara en las empresas hoteleras y desde la década de los ochenta, Estados Unidos, con sus hoteles gigantes de 500 habitaciones y más, llegó a ejercer el liderazgo. Mientras hoy un hotel Europeo de 500 habitaciones se considera grande, el tamaño medio ha venido

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



aumentando continuamente hasta conseguir que un hotel de 1,000 habitaciones o más no resulte inusual.

“La industria hotelera es una de las industrias del billón de dólares y en muchos países Europeos como, Francia, Suiza, Austria, ocupa ya el primer lugar de la industria”. (IMVI, Enciclopedia Virtual Interactiva).

#### **1.1.4. ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR.**

En la primera década del siglo XX, las pensiones familiares surgen como lugares de hospedajes. Estos preceden a los modernos hoteles en El Salvador. En los años 50 s existió una terminal aérea (Ilopango) donde se recibían vuelos comerciales; esto dio lugar para incentivar el movimiento aéreo y las conexiones con los demás países en el Continente Americano, generando así un aumento de turistas en El Salvador y a la vez demandando alojamiento y servicios de hotelería. En aquel momento de la historia no existía un lugar que como hotel cumpliera con los estándares requeridos, para cubrir esa necesidad, nace la pensión primavera quien inició prestando servicios de hospedaje en El Salvador.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





En respuesta a la gran demanda de hospedaje surge el primer hotel en El Salvador, el Hotel Nuevo Mundo, el cual se conocía como el mejor hotel de Centroamérica, dando el mejor servicio y comodidad a sus huéspedes, su propietario de nacionalidad alemana, el Señor Alexander Porth. Este hotel se ubicaba en la 4ª calle poniente y avenida Cuscatlán.

En 1912 se funda la pensión Germana por Jorge Mullenhoff, otro ciudadano alemán. Esta pensión contaba con varias habitaciones, salón para festejos y además los idiomas que se manejaban eran el español, inglés, francés y alemán, facilitando la comunicación con los extranjeros que se hospedaban en esa pensión.

En 1916 surge el Hotel Occidental, en el mismo año, se establece el Hotel Italia, uno de los que poseía mayor capacidad de hospedaje y el más completo en cuanto a los servicios que prestaba. En el año 1922, apareció el Hotel Hispanoamericano, ubicado frente a la plaza Barrios, era un edificio de madera y con cuatro pisos; su propietario fue el Sr. Luis Jacinto Flores. Trece años más tarde se inaugura el Hotel Internacional.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



En el año 1950, el auge comercial y turístico de El Salvador había crecido, y la capacidad instalada de los hoteles de la época no era suficiente, es así que se da el inicio de la construcción del Hotel Intercontinental ubicado en la Colonia Escalón, al poniente de la ciudad; el cual comienza a operar bajo ese nombre en Junio de 1975 y pasa a ser operado por la cadena hotelera Sheraton, funcionando bajo el nombre de hotel El Salvador Sheraton. En el año de 1977 construyeron un edificio anexo al cual denominan torre VIP, con el cual aumenta su capacidad a 240 habitaciones. En el año 1990 se desliga de la cadena Sheraton y opera bajo el nombre de Hotel El Salvador, luego es remodelado y se construye un moderno edificio para parqueo. En el año de 1999 se asocia a la cadena operadora de Hoteles Radisson, cambiando su nombre a Hotel Radisson Plaza El Salvador.

Con el desarrollo de la industria turística del país, los hoteles que funcionaban en San Salvador ya no eran suficientes; fue así como empezó el auge de la industria hotelera, con la construcción del hotel El Salvador Intercontinental en 1958, el cual pasó a formar parte de la cadena Internacional Sheraton. Después se construyó el gran

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



hotel de la cadena Jacobson-O'Connors en 1964, seguido de la inauguración del Hotel Alameda en 1970, con una capacidad de 21 habitaciones, ubicado sobre la Alameda Roosevelt.

Posteriormente surge el Hotel Ritz en 1971, con 80 habitaciones (actualmente cuenta con 110), seguido del Hotel Camino Real y El Terraza en situado en la calle Delgado frente a la entonces Residencia Presidencial.

El Salvador, es considerado una opción más para realizar actividades turísticas y comerciales. Es importante hacer notar sus condiciones climatológicas, su legado cultural, la modernización en su infraestructura vial, el desarrollo de la industria hotelera que cada día está diversificando sus servicios, con el propósito de convertirse en un sector atractivo para el turista y el inversionista.

La concepción de un hotel o restaurante, obliga a aplicar criterios y estándares propios de este tipo de negocios, en los que el local y su equipamiento constituye parte fundamental del servicio que se ofrece y vende al público, dentro de un mercado sumamente competitivo.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



“En la década de los setentas surgen los hoteles: Hotel Alameda, Hotel Ritz, Hotel Camino Real, Hotel Terraza, Hotel Ramada Inn, Hotel Presidente (actualmente llamado San Salvador Sheraton), Novo Apart Hotel y Hotel Siesta.

A finales de la década de los noventas surgen los hoteles: Hotel Princess, Hotel Capital, Hotel Holiday Inn, siendo reconocida esta cadena hotelera por su prestigio y clase internacional, el Hotel Confort Aeropuerto y en el año 2003 fue inaugurado el Hotel Beverly Hills”. (Cervantes, fundador del hotel Beverly hills 2016).

#### **1.1.5. DEFINICIÓN DE HOTEL Y DE INDUSTRIA HOTELERA.**

##### **HOTEL**

- Lattin, G (2009), en su libro Administración Moderna de Hoteles y Moteles, define hotel como: "Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público".
- De la Torre, F (2009), afirma que un hotel es: "Es una institución de carácter público que ofrece al viajero

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades".

- Di Muro Pérez, L (2012), afirma que un hotel se define como: "Un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad".

"Un hotel además de proporcionar servicios de alojamiento, alimentos, bebidas y otros, también busca obtener una ganancia, como todo negocio, a través de la promoción y prestación de sus servicios, generando una expectativa desde el mismo momento en que un turista o viajero los contrata y adquiriendo el compromiso de hacerlas realidad, apoyándose de todo un equipo de colaboradores que forman parte de la operación del hotel para lograr que la experiencia (que es lo único que se lleva el cliente cuando regresa a su lugar de origen) sea única". (Aportación del grupo de trabajo de grado)



**INDUSTRIA HOTELERA**

- Lambertine, C, sostiene que "Industria Hotelera es el conjunto de empresas que ofrecen diferentes tipos de servicios, para satisfacer necesidades básicas de los turistas".
- El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas mediante precios, con o sin servicios de carácter complementarios.

**1.1.1. CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES.****1.1.1.1. CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES SEGUN LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT).**





Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), los hoteles se clasifican en 5 categorías, identificadas por estrellas y en función de estas deben reunir algunas características:

- Hoteles de una estrella  Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, tienen buen ambiente y

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.

- Hoteles de dos estrellas  Son hoteles de tamaño medio con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.
- Hoteles de tres estrellas  Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluye grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.
- Hoteles de cuatro estrellas  Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.
- Hoteles de cinco estrellas  Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



#### **1.1.1.2. CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES SEGÚN LA CORPORACIÓN SALVADOREÑA DE TURISMO.**

La Corporación Salvadoreña de Turismo CORSATUR es una entidad autónoma con derecho público, creada el 25 de julio de 1996 por medio del Derecho Legislativo No. 799, es bajo la responsabilidad de esta organización está el desarrollo turístico del país.

La estrategia de CORSATUR está basada en priorizar los mercados y segmentos con mayor potencial, fortalecer los productos existentes, racionalizar y potenciar los recursos financieros y lograr la integración productiva del recurso humano de las instituciones y desarrollar planes de mercado y operativo para el logro de los objetivos y metas propuestas.

Según la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), en El Salvador no existe un marco legal para la clasificación internacional, sin embargo CORSATUR hace una asignación de los hoteles en El Salvador según sus criterios, clasificándolos de la siguiente manera:

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





- **Hoteles Deluxe:**

A esta clasificación pertenecen todos aquellos hoteles que poseen una franquicia de una cadena internacional reconocida y de prestigio, ofreciendo una serie de servicios adicionales y exclusivos que los hacen diferentes de los demás, donde sus instalaciones son amplias, cómodas y disponen de un número superior a las 200 habitaciones.

- **Hoteles de Primera Clase:**

En esta categoría están ubicados todos aquellos hoteles que por su número de habitaciones, su infraestructura y servicios ofrecidos, son de menor calidad que los hoteles Deluxe y poseen menos de 200 habitaciones.

Los hoteles de primera clase pueden adquirir franquicias con alguna cadena hotelera internacional identificándose para ello con las marcas designadas para tal fin.

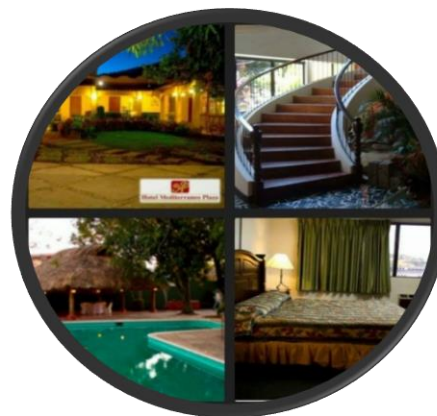


**1.1.2. HOTELES MÁS IMPORTANTES EN EL SALVADOR.****• Hotel Mediterráneo Plaza**

Dentro del modernismo el hotel luce el diseño arquitectónico de las costas mediterráneas en la zona más exclusiva de San Salvador. El estilo de las instalaciones le brindará al huésped una grata estadía, gracias a la calidez y el trato amable del personal, combinado con una atención discreta y personalizada.

Inaugurado en el año de 1995, ubicado en la colonia Escalón sobre la 15 calle poniente. Cuenta con 2 suites y 22 habitaciones.

El estilo de sus instalaciones le brindará una grata estadía, preocupados por la satisfacción de sus clientes, cuenta con personal altamente calificado, combinado con una atención discreta y personalizada. Contacto (503)2263-4640.



**Ilustración 1.1:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del Hotel  
Mediterráneo plaza.*

**URL:**  
*[www.mediterraneoplaza.com](http://www.mediterraneoplaza.com)*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **Hotel Capital**

Fue inaugurado el 25 de marzo de 1998, está ubicado a 100 metros al sur de la autopista Sur o Boulevard Los Próceres. Hotel capital está ubicado a tan solo 30 minutos del aeropuerto internacional de El Salvador, una de las enormes ventajas que hotel capital posee es su ubicación a tan solo 5 o 10 minutos de los principales lugares comerciales de El Salvador, estadios, restaurantes y bancos más reconocidos.



**Ilustración 1.2:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del Hotel Capital.*

**URL:**  
*[www.hoteleselsalvador.com](http://www.hoteleselsalvador.com)*

El hotel cuenta con 54 habitaciones, 3 suites y salones para eventos, es perfecto para su comodidad y diversión metropolitana con un bar exclusivo y un restaurante en sus instalaciones que no tiene nada que desear a otros de clase mundial. Además cuenta con renta de automóviles disponibles las 24 horas. Teléfono (503)2526-7000.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **Hotel Real Intercontinental**

Conocido anteriormente como Hotel Camino Real, inaugurado el 28 de septiembre de 1972.

El hotel cuenta con 228 habitaciones, dos pisos Club Intercontinental y 13 salas de conferencia.

Este hotel de lujo está situado en el centro de entretenimiento y negocios de

la ciudad. Las habitaciones están diseñadas para asegurar su mejor descanso, equipadas con ventanas anti-ruido,

colchones con tecnología patentada, Internet de alta velocidad y más.

Puede disfrutar de una amplia selección de restaurantes, hacer uso del gimnasio o relajarse en el Spa.

Teléfono (503)2211-3333.



**Ilustración 1.3:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del Hotel Real Intercontinental.*

**URL:**  
*[www.realhotelsandresorts.com](http://www.realhotelsandresorts.com)*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **Holiday Inn**

Inaugurado en julio de 1999 en Urbanización y Boulevard Santa Elena. Cuenta con 128 habitaciones, incluyendo 4 suites y 11 salones para conferencias y eventos sociales. El hotel cuenta con internet inalámbrico de alta velocidad de cortesía, el mejor café y deliciosos platillos en los restaurantes. También puede encontrar un gimnasio, una piscina al aire libre para relajarse.



**Ilustración 1.4:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del Hotel  
Holiday Inn.*

**URL:**  
*[www.turismo.com.sv](http://www.turismo.com.sv)*

Si visita El Salvador por negocios o placer, el hotel Holiday Inn es su opción ideal, con amenidades de alta calidad, excelente servicio al cliente y una incomparable ubicación en la ciudad. Contacto (503)2500-6000.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **Hotel Hilton Princess**

Abrió sus puertas el 5 de diciembre de 1997. El hotel tiene 206 habitaciones y 12 salones para conferencias y eventos sociales con capacidad para 800 personas.

Cada una de las elegantes habitaciones ofrece una maravillosa vista a la ciudad o a las montañas y está equipada con modernos servicios que incluyen WiFi, luces LED etcétera.



**Ilustración 1.5:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del hotel Hilton Princess.*

**URL:**  
*[www.hotelesprincess.com](http://www.hotelesprincess.com)*

Está ubicado en una de las avenidas más transitadas de la ciudad conocida como Zona Rosa y se encuentra cerca de los centros corporativos más importantes de la ciudad. Teléfono (503) 2268-4545.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **Suites Las Palmas**

Inaugurado el 01 de marzo del 2001, ubicado en una de las zonas más exclusivas y estratégicas de San Salvador. Suites de lujo diseñadas con detalles que la hacen únicas e ideales para el viajero de negocios o de placer en corta o larga estadía.



**Ilustración 1.6:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**

*Sitio oficial del Hotel Suites Las Palmas.*

**URL:**

*[www.facebook.com/clarionsuiteslaspalmas/](http://www.facebook.com/clarionsuiteslaspalmas/)*

Dispone de 47 suites de lujo que han sido diseñadas para brindarle la mayor comodidad a los usuarios, haciendo la estadía en el hotel en un momento grato y muy agradable.

Las habitaciones cuentan con aire acondicionado, agua caliente, baño privado, teléfono, televisión "Hotel Clarion Suites Las Palmas realmente es un privilegio reservado para usted" Teléfono (503)2250-0800.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



- **Hotel Crowne Plaza**

La empresa inició sus operaciones en el año 1953 en San Salvador y en 1995 cambia su nombre a Raddison Plaza San Salvador, que en el año 2010 es adquirido por la franquicia Crown Plaza San Salvador.

Está ubicado en el complejo financiero World Trade Center San Salvador y Torre Futura junto con Plaza Futura.

El hotel cuenta con 198 habitaciones y 23 salones con espacio para hasta 2,000 personas, es el hotel capitalino con el centro de convenciones más grande de la ciudad.

Contacto (503)2133-7000.



**Ilustración 1.7:**  
Fotografías del hotel.

**Fuente:**  
Sitio oficial del Hotel Crown Plaza.

**URL:**  
[www.ihg.com](http://www.ihg.com)



- **Hotel y Casino Siesta**

Fue inaugurado el 26 de octubre de 1979, con una capacidad de 90 habitaciones. En el año 2002 tuvo una remodelación en su infraestructura y pasó a formar parte como Hotel Casino y Siesta.

Actualmente cuenta con 84 habitaciones bien equipadas y 3 salones para eventos. Su dirección actual es Boulevard Los Próceres, Autopista Sur.

Está posicionado dentro de los mejores hoteles, gracias al ambiente acogedor con que recibe a todos sus huéspedes y visitantes, agregando a ello el mejor servicio

Número de contacto (503)2283-0100.



**Ilustración 1.8:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
Sitio oficial del Hotel y  
Casino Siesta.

**URL:**  
[www.siestahotelsansalvador.com](http://www.siestahotelsansalvador.com)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **El Hotel Royal Decamerón Salinitas**

Perteneciente a la cadena hotelera Decamerón All inclusive Hotels & Resorts está ubicado en la costa pacífica salvadoreña del departamento de Sonsonate, específicamente en la Playa los Cóbanos aproximadamente a unos 90 kilómetros de San Salvador.

Es uno de los hoteles más populares en El Salvador, se caracteriza por ofrecer paquetes todo en uno. Las habitaciones cuentan con camas dobles junto a un camastro y sofá o una cama king y 2 camastros y sofás están equipadas con: televisión satelital, baño, aire acondicionado, teléfono, caja de seguridad, cafetera. Número de contacto (503)2209-3000.



**Ilustración 1.9:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del Hotel Royal Decamerón Salinitas.*

**URL:**  
*www.decameron.com*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **Hotel de playa Tesoro Beach**

Fundado en 1981, situado en las playas de La Costa del Sol, departamento de La Libertad.

Es el hotel más grande de toda la costa del sol, con más de 90 habitaciones, 300 metros de paradisíaca playa y amplio parqueo, se convierte en una excelente opción para sus eventos y vacaciones.

Las habitaciones cuentan con aire acondicionado, caja fuerte, TV satelital, secador de pelo, teléfono. Además de tener a la disposición los salones de reuniones, el centro de negocios, servicio médico, billar, entre otros

Teléfono (503)2334-0600.



**Ilustración 1.10:**  
Fotografías del hotel.

**Fuente:**  
Sitio oficial del Hotel Playa  
Tesoro Beach.

**URL:**  
[www.facebook.com/tesoro.beach](http://www.facebook.com/tesoro.beach)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**1.2. ANTECEDENTES GENERALES DEL HOTEL BEVERLY HILLS  
UBICADO EN SANTA ELENA, ANTIGUO CUSCATLÁN,  
DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, EL SALVADOR.**

**1.2.1. ANTECEDENTES Y ORIGEN DEL HOTEL BEVERLY HILLS.**

Según el fundador del Hotel Beverly Hills, en el año 2000 Surge la idea del señor Rogelio Cervantes, de reforzar la industria turística en El Salvador; basado en esta decisión se realizó un estudio de mercado para conocer las necesidades, oferta y demanda de la industria en la que pretendía incursionar en El Salvador.

Con la mirada puesta hacia la modernización de El Salvador, se proyectó realizar un hotel diferente de lo que existía en el mercado nacional, de dicha idea surge la construcción del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, el primer hotel express en el país enfocado para hombres y



**Ilustración 1.11:**  
*Fotografía del Hotel.*

**Fuente:**  
Sitio oficial  
del Hotel Beverly Hills

**URL:**  
[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



mujeres de negocios. La construcción inició en el año 2002, finalizando en septiembre del año 2003, abrió sus puertas al público el día 15 de octubre del año 2003. Hasta la fecha el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, se posiciona como uno de los mejores hoteles en El Salvador, manteniendo una de las tasas de ocupación más alta del mercado con un 75% de la ocupación y con una tarifa promedio de \$75 más IVA, dirigido a un target de clase media alta. (Según el análisis del PNUD basado en los datos del Centro de Estudios Distributivos Laborales y Sociales (CEDLAS) La clase media alta son aquellas personas profesionales con ingresos de \$250,000 anuales, se encuentra el 35% de la población.

El hotel Beverly Hills es un hotel con grandes estándares de calidad pero con servicios limitados, refiriéndose a que los clientes únicamente pagan por lo que realmente



**Ilustración 1.12:**  
Fotografía del Hotel.

**Fuente:**  
Sitio oficial  
del Hotel Beverly Hills

**URL:**  
[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



utilizan. Sin embargo el servicio del hotel es completamente equipado cumpliendo con todas las requerimientos que el Sistema Internacional de hotelería requiere.

El hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador cuenta con 60 habitaciones, cada una está equipada con una cama, lámpara de noche, línea fija, agua caliente, aire acondicionado y WiFi.

Cumpliendo los estándares Internacionales de hotelería, el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador; cuenta con una piscina, gimnasio, salones para eventos, salones para negocios; además de brindar al huésped una atención personalizada con servicios de primera calidad. Incluyendo así desayuno buffet como parte de la tarifa por el uso de las habitaciones.



**Ilustración 1.13:**  
Fotografía del Hotel.

**Fuente:**  
Sitio oficial  
del Hotel Beverly Hills

**URL:**  
[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Para brindar una alternativa de descanso y comodidad para todos los huéspedes, en el año 2010, se remodelan todas las habitaciones, y en el año 2015 se remodelaron todas las instalaciones del hotel, incorporando luces LED, muebles nuevos y toda la tecnología que el huésped requiere durante su estadía en el hotel.

### 1.2.2. ADMINISTRACIÓN DE HOTEL BEVERLY HILLS.

Es importante hacer énfasis a que no todos los hoteles que tienen el mismo nombre pertenecen a una cadena del mismo propietario, normalmente en estos casos se trata de una franquicia, esta comprende propiedades que tienen el mismo nombre y diseño, pero pertenecen a diferentes propietarios.



**Ilustración 1.14:**  
Fotografía del Hotel.

**Fuente:**  
Sitio oficial  
del Hotel Beverly Hills

**URL:**  
[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)

Es el caso del hotel el hotel Beverly Hills, ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, que trabaja bajo los lineamientos de una franquicia Internacional.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Es importante saber que una franquicia es la autorización que da una compañía, o franquiciante, para utilizar las ideas, métodos y marcas registradas de la compañía de un negocio. Al pagar una cuota, el inversionista privado o franquiciatario puede obtener una licencia de marca registrada, planos arquitectónicos, anteproyectos, diseños, capacitación y métodos de operación. El franquiciatario es responsable de financiar la construcción de la propiedad.

El franquiciatario puede ser un individuo, una sociedad, una corporación pequeña o un grupo de inversionistas y debe guiarse por los estándares de calidad y especificaciones de producto establecidos por el franquiciante, pero el franquiciatario es el dueño legal de la empresa.

#### **1.2.2.1. ADMINISTRACIÓN INTERNA DEL HOTEL BEVERLY HILLS**

La administración interna del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, está encabezada por el gerente y propietario, el señor Rogelio Cervantes, quien supervisa las operaciones del hotel en El Salvador.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





El personal ejecutivo está constituido por un subdirector o un subgerente y varios especialistas en trabajo de oficina. Los jefes de los diversos departamentos del hotel trabajan bajo la supervisión del director ejecutivo o del subdirector.

Según la estructura organizacional del Hotel Beverly Hills, el subgerente toma las decisiones como gerente del hotel cuando el propietario está ausente.

### **1.2.3. MISIÓN.**

“Brindar el mejor servicio de calidad y atención que supere las expectativas de nuestros clientes”.

### **1.2.4. VISIÓN.**

“Ser el mejor hotel en el mercado nacional y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros clientes y con el más alto grado de calidad en los servicios que ofrece al turista de negocios”.

### **1.2.5. VALORES.**

- **Hospitalidad:** Nuestra pasión es brindarles la mejor atención a nuestros huéspedes.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Liderazgo: Somos líderes en nuestra industria y en nuestras comunidades.
- Integridad: Hacemos lo correcto, siempre.
- Pertenencia: Somos responsables de nuestros actos y decisiones ante la sociedad en general.
- Ahora: Trabajamos con un gran sentido de urgencia y disciplina para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

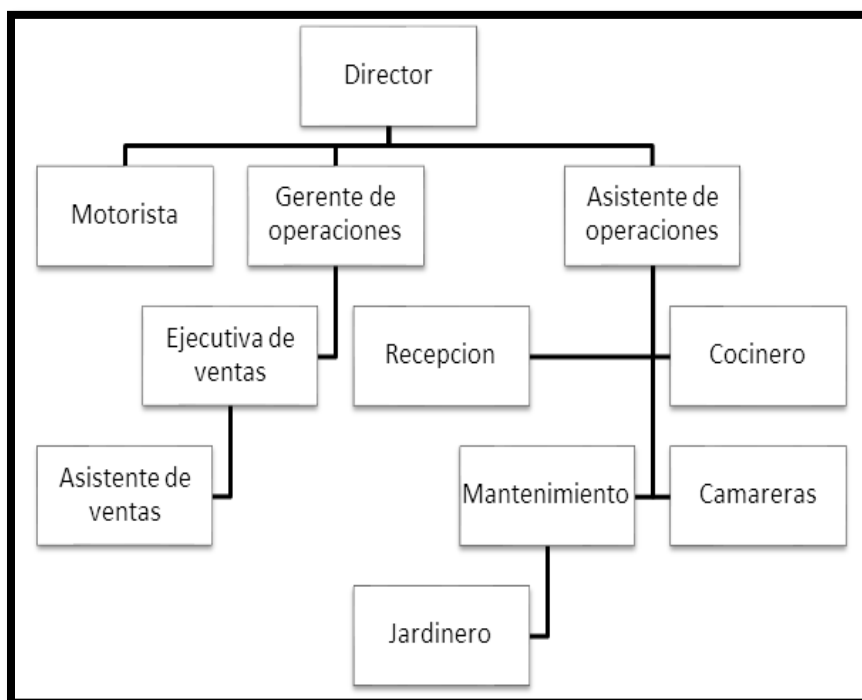
#### **1.2.6. POLÍTICAS DE LA EMPRESA.**

- Políticas de privacidad: Guardamos de manera segura en nuestro sitio toda la información personal de los huéspedes. La información personal que nos proporcionas no se comparte con terceras personas no autorizadas
- Política de garantía: Se requiere de una tarjeta de crédito para garantizar la reservación.

- Política de cancelación: cancelar hasta 72 horas antes de la fecha de llegada para no generar cargos.
- Política de No arribo: en caso de no arribo se cobrará una noche de estancia.
- Política de persona extra: se aplicará el cargo de \$30 por cama extra.
- Política de menores: 2 niños menores de 12 años podrán compartir la habitación con un adulto.
- Política de mascotas: No se aceptan mascotas.



**1.2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL BEVERLY HILLS UBICADO EN SANTA ELENA, ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, EL SALVADOR.**



**Ilustración 1.15:**  
*Estructura Organizacional.*

**Fuente:**

*Rogelio Cervantes, fundador y dueño del Hotel.*

**1.2.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL HOTEL DEL HOTEL BEVERLY HILLS UBICADO EN SANTA ELENA, ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, EL SALVADOR.**

Actualmente las instalaciones del hotel Beverly Hills se encuentran sobre la Calle Llama del Bosque Poniente #7, Urbanización Madreselva, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.

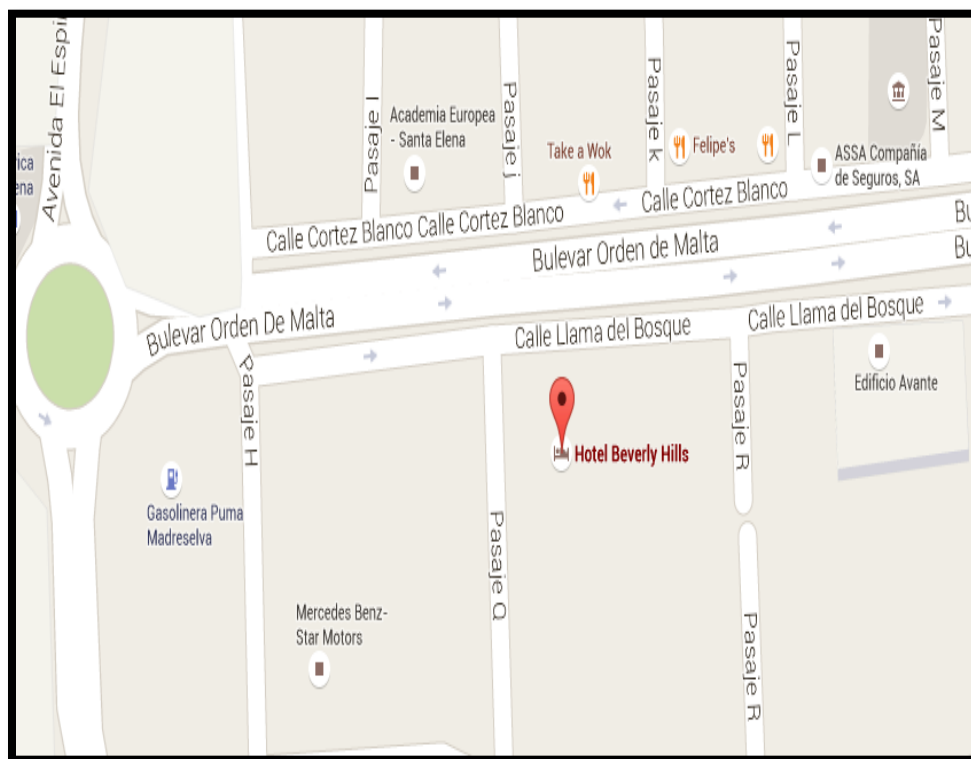


**Ilustración 1.16:**  
*Ubicación geográfica del Hotel.*

**Fuente:**  
*Administración del Hotel.  
Rogelio Cervantes, fundador y dueño del Hotel.*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





**Ilustración 1.17:**  
Ubicación geográfica del Hotel.

**Fuente:**  
Google Maps.

**URL:**  
[www.google.com/sv/maps/place/Hotel+Beverly+Hills](http://www.google.com/sv/maps/place/Hotel+Beverly+Hills)

“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”



**CAPÍTULO II:**

**ASPECTOS TEÓRICOS DE LA**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**EMPRESARIAL (RSE) .**

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



## **2.1. ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

### **2.1.1. INTRODUCCIÓN.**

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema que está evolucionando constantemente por la necesidad impetuosa de las empresas de ganar ventajas competitivas en el rubro al que pertenecen y mostrarse como el mejor oferente ante su target.

La Responsabilidad Social Empresarial Se define como un compromiso adquirido por las organizaciones, que permite que estas tomen en consideración las necesidades económicas, sociales y ambientales de su entorno, volviéndose en un agente activo en pro del desarrollo sostenible.

Las organizaciones están preocupadas por mostrarse ante su target como empresas socialmente responsables, es por ello que actualmente están adoptando normas de conducta empresarial que minimicen los impactos sociales y medioambientales que generan con la actividad productiva de la corporación en el medio ambiente.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





La historia de nuestro país muestra que no se puede separar el crecimiento económico del crecimiento social pues ambos hacen un equilibrio en la relación de la empresa con su entorno.

En el capítulo II se profundiza el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y se presenta como una alternativa viable y factible para las organizaciones que desean asumir los desafíos y ganar competitividad en el mundo de los negocios actuales.

En el desarrollo del capítulo II se analiza el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, definiciones, sus antecedentes, las generalidades, los tipos de Responsabilidad Social Empresarial, sus objetivos, la importancia de la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial, así como también la relación con las de normas de la Organización Internacional de Estandarización por sus siglas en inglés (ISO), además de profundizar en la situación actual y los avances de la Responsabilidad Social en El Salvador.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



## **2.1.2 ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Los antecedentes de lo que hoy denominamos Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se remontan varios siglos atrás, en la década de 1960 muchas organizaciones y el Gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social, esta época se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del Gobierno y de la sensibilidad de las empresas.

A lo largo de los siglos, los abusos sobre los Derechos Humanos, los trabajadores y el medio ambiente han sido notorios.

Son conocidas las condiciones de explotación a la que los trabajadores se vieron sometidos durante la Revolución Industrial, por no remontar a épocas más lejanas en donde la esclavitud fue la base de la economía de las sociedades "modernas" y ni siquiera fue cuestionada por algunos de los principales filósofos del momento. Pero es precisamente en tales entornos de dureza extrema en los que surgen los líderes empresariales y sociales que actúan, libre y voluntariamente, para cambiar las cosas.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



Una primera noción de la Responsabilidad Social se centraba en las actividades filantrópicas. Como, por ejemplo, hacer obras de caridad.

Materiales tales como las prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales como los derechos humanos, el medio ambiente, la protección al consumidor, y la lucha contra el fraude y la corrupción, se han ido sumando con el tiempo, a medida que se les ha concedido mayor atención.

En Inglaterra surgen empresarios como Robert Owen y otros que simbolizaron muchos de los hilos conductores del pensamiento del siglo XXI sobre el impacto de la Revolución Industrial, demostrando que la producción puede ser eficiente y al mismo tiempo responsable. Owen, quien comenzó a trabajar como ayudante de un fabricante de paños textiles, creó años más tarde en New Lanark una importante comunidad industrial, hoy declarada patrimonio de la humanidad, donde la cooperación y el apoyo mutuo eran las normas. Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprenden la sanidad pública y la educación, erradicando el trabajo infantil y las condiciones laborales más

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



penosas. Aquellos empresarios utópicos estaban convencidos de que el carácter del hombre era construido por su ambiente y, por tanto, estaban convencidos de que mejorando su entorno los vicios y males que se asociaban a la clase trabajadora serían suprimidos y sus conductas se modificarían favorablemente.

En España existen varias experiencias de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde el siglo XIX.

Por ejemplo el surgimiento del movimiento cooperativo en el sector agropecuario, las cooperativas de consumo, las colonias industriales textiles en los cauces fluviales, etcétera. Una de las más destacables por su contenido social fue la Colonia Güell de Santa Coloma de Cervello (Barcelona), importante patrimonio arquitectónico que deja constancia de las condiciones de vida de las familias de los trabajadores, con escuelas, centros sanitarios y lugares de esparcimiento u ocio, reflejando la visión paternalista de empresarios de aquellas épocas.

(García Navarro, 2008, p.23-25)

En Estados Unidos la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la responsabilidad individual

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



y colectiva y fue la principal beneficiada. Así, en el origen de muchas grandes universidades privadas norteamericanas como Harvard, Yale, Cornell, Princeton, Duke, Columbia.

Es durante los años cincuenta en EEUU cuando se desarrolla el pensamiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Pasándose de un "principio de caridad" (acciones filantrópicas lideradas por empresas sensibles) a un "principio de Administración" en el que las acciones sociales son integradas en la estrategia de la empresa al considerarse que esta era responsable de la administración de recursos públicos que afectaban a distintos miembros de la sociedad.

Hernández X, (mayo de 2012). Antecedentes y tendencias actuales (mensaje en un blog). Recuperado de <http://responsabilidadsocialempresarial1.blogspot.com/2012/05/antecedentes-historicos-y-tendencias.html>

No obstante esa evolución, todavía perdura de manera arraigada en Estados Unidos, el compromiso altruista de directivos norteamericanos en activo, en la cima de su carrera e incluso en su jubilación, para colaborar en

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



actividades de filantropía con su comunidad, como obligación moral y colofón profesional.

En la actualidad es clara la tendencia a racionalizar y concretar desde un punto de vista de estrategia empresarial cómo se puede llevar a la práctica el discurso de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y son ya muchas las grandes empresas que cuentan con Direcciones específicas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Actualmente, la globalización ha desbordado la capacidad real de los Estados para regular con sus políticas públicas el mínimo de dignidad que representa el respeto a los Derechos Humanos, los derechos civiles y políticos, así como los económicos, sociales y ecológicos.

Pero no todos estos cambios fueron sencillos y fáciles, es inevitable olvidar que muchos de ellos fueron arrancados de las empresas por los trabajadores y sus sindicatos y otras instituciones de la sociedad civil. Lo cierto es que los modelos de actuación seguirán evolucionando para resolver en cada situación la dicotomía existente entre los medios de crear riqueza y las estrategias para distribuirla. Hoy es habitual que al amparo de las disposiciones legales que las propician, detrás de la mayoría de grandes empresas

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



existan fundaciones para canalizar medios y recursos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), entre otras cuestiones. Detrás de cualquier importante proyecto, actividad cultural o deportiva aparecen sus empresas patrocinadoras e incluso detrás de exitosos programas municipales de rehabilitación urbana arquitectónica hay empresas que los apoyan.

Incluso se puede observar como la publicidad está cambiando sutilmente y se utilizan esquemas tradicionales para destacar las especiales contribuciones a la sociedad de determinadas empresas. "Aunque el lucro es uno de los ejes fundamentales por el que se rigen las empresas en una economía de mercado, su dimensión social adquiere un creciente de peso diferencial" (Córdoba, 2007, p.36). Además, hay que tener en cuenta que existe una importante economía social en donde la finalidad esencial no es el beneficio sino la calidad del servicio y las prestaciones sociales, asumidas por organizaciones privadas y amparadas en ocasiones por el propio Estado para cubrir necesidades esenciales.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



### 2.1.3. ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SALVADOR.

El tema de Responsabilidad Social Empresarial ha sido abordado por los empresarios salvadoreños desde hace varios años.

Una de las primeras acciones es el aporte de La Fundación Salvadoreña para El Desarrollo Económico y Social (FUSADES) en 1999 con su documento de trabajo denominado “La Responsabilidad Social de la Empresa Privada en El Salvador, un estudio exploratorio del ámbito de Responsabilidad Social de la empresa privada en un contexto de desarrollo sostenible”, el cual tiene un enfoque filantrópico, por ser la manera en que se veía la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en ese tiempo estrictamente enfocada hacia la comunidad.



**Ilustración 2.1:**  
*Logo de FUSADES.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial de FUSADES*

**URL:**  
*[www.fusades.org](http://www.fusades.org)*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





(Fundación Empresarial para la Acción Social, FUNDEMAS, marzo 2004, p.15, 16).

La necesidad de alcanzar mejores condiciones económicas, sociales y ambientales que puedan beneficiar a la sociedad, llevó a empresarios líderes salvadoreños a conformar una fundación que trabajará el tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), encabezados por el empresario Roberto H. Murray Meza.

Fue entonces cuando, en mayo de 2000, nace la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS). Sus raíces son totalmente empresariales y su objetivo es contribuir al desarrollo económico y social de El Salvador, mediante el fortalecimiento de la responsabilidad social de la empresa privada, la promoción de la filantropía empresarial y el fomento de los comportamientos emprendedores, facilitando el desarrollo de los valores sociales y la cultura empresarial para enfrentar los desafíos globales modernos a



**Ilustración 2.2:**  
Logo de FUNDEMAS.

**Fuente:**  
Sitio oficial de FUNDEMAS

**URL:**  
[www.fundemas.org](http://www.fundemas.org)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



través de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como generadoras de riqueza que fomenten una sociedad equitativa, estable y sostenible.

Actualmente, la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) trabaja con empresas privadas, organismos no gubernamentales e internacionales, instituciones de educación superior y gremiales empresariales, en actividades que lleven a la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y en impulsar el tema como un imperativo estratégico para el logro del éxito empresarial, y así contribuir al desarrollo sostenible trabajando con el personal, sus familias, la comunidad local y la sociedad para mejorar su calidad de vida, de manera beneficiosa tanto para las empresas como para el desarrollo de la comunidad y del país.

La Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) es fundador de la red internacional FORUM EMPRESA con sede en Santiago Chile esta es una red que articula y fortalece a las organizaciones empresariales comprometidas con la Responsabilidad Social empresarial (RSE) y apoya el establecimiento de nuevas organizaciones afines en los países americanos que aún no cuentan con ellas, cuenta con

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



ochenta y dos integrantes y catorce nuevos, conformados por personas naturales, empresas privadas, fundaciones, gremiales e instituciones de educación superior.

Por ser la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS) parte de la red internacional FORUM EMPRESA, que cuenta con países integrantes como Estados Unidos con el programa Business for Social Responsibility (BSR), Canadá con el programa Canadian Business for Social Responsibility (CBSR), México con AliaRSE, Guatemala CentraRSE , Perú 2021, Brasil con el programa Instituto Ethos, Chile y Acción Empresarial, Argentina la Fundación del Tucumán, Panamá con el Centro Empresarial de Inversión Social (CEDIS), se conocen las actividades relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se realizan en cada país. De esta manera, la red internacional maneja la misma definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo que permite estandarizar y divulgar el tema con una amplitud tal, que el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se relacione con la estrategia de la empresa como un imperativo en el ámbito internacional.

Reconocimiento que brindas FUNDEMAS a las empresas socialmente responsables.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



## MARCA POSITIVA FUNDEMAS

Marca Positiva se ha diseñado con el fin de reconocer el compromiso de las empresas Salvadoreñas con el desarrollo sostenible y al mismo tiempo divulgar las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el país.

FUNDEMAS reconoce los esfuerzos verdaderamente innovadores en las áreas de comunidad, público interno, medio ambiente y convivencia ciudadana.

### 1. Antecedentes de marca positiva

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un tema recurrente para el sector empresarial mediante el cual se reconoce el liderazgo, el esfuerzo y el compromiso de dichas organizaciones con el Desarrollo Sostenible. Sin embargo, el accionar de muchas empresas en la realización de prácticas de responsabilidad social, permanece oculto ante la sociedad y se desconoce la labor que día tras día muchas entidades realizan a favor del desarrollo social, económico y ambiental del país. Como parte de la visión de FUNDEMAS de contribuir al desarrollo sostenible de El Salvador, a través de la promoción de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, se creó el Reconocimiento Marca Positiva.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



el "Reconocimiento Marca Positiva" se ha diseñado para reconocer el compromiso de las organizaciones, divulgar las mejores experiencias y promover las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el país. Este Reconocimiento pretende premiar los esfuerzos innovadores y significativos para enfrentar los desafíos globales y nacionales, que impliquen la creación de valor compartido tanto para la empresa como para todas sus partes interesadas.

## 2. Objetivos del Reconocimiento Marca Positiva

Objetivo general:

- Reconocer públicamente las prácticas ejemplares de Responsabilidad Social Empresarial, que por los resultados obtenidos en su gestión demuestre tener un impacto positivo que al mismo tiempo contribuya al éxito del negocio y al desarrollo sostenible del país.

Objetivos específicos:

- Reconocer los esfuerzos de las organizaciones por implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



- Motivar el involucramiento del sector privado y académico en la ruta para contribuir al Desarrollo Sostenible en El Salvador.
- Propiciar la documentación y el intercambio de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial como estrategia para la integración de otras empresas.
- Ser dinamizadores de la cultura de la Responsabilidad Social en el sector privado y académico de El Salvador.

### 3. Participantes.

- Podrán participar en el Reconocimiento Marca Positiva empresas privadas nacionales o trasnacionales con operaciones dentro del territorio nacional, de todos los sectores productivos y de todos los tamaños (pequeñas, medianas y grandes). Adicionalmente, universidades nacionales y privadas podrán participar en el Reconocimiento.
- Podrán participar socios y no socios de FUNDEMAS.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Las empresas y universidades pueden participar en solo una de las categorías establecidas.
- Las organizaciones podrán participar como grupos o postular proyectos ejecutados a través de sus fundaciones.
- Las organizaciones podrán postular proyectos ejecutados a través de organizaciones no gubernamentales (ONG).

#### 4. Bases de participación.

- La organización debe desarrollar la buena práctica en el territorio nacional.
- Las buenas prácticas postuladas deben de contar con un mínimo de 6 meses de haber sido implementadas.
- Podrán participar en el Reconocimiento aquellas iniciativas que superen las obligaciones legales impuestas y no estén sancionadas bajo ninguna circunstancia por el Ministerio de Trabajo u otros entes estatales.

#### 5. Categorías.

- Público Interno: Buenas prácticas dirigidas a los colaboradores de la organización. Por ejemplo: Mejores

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



condiciones de trabajo, salud y seguridad ocupacional, balance familia-trabajo, prácticas que promuevan la no-discriminación en el lugar de trabajo y la igualdad de género.

- **Comunidad:** Buenas prácticas desarrolladas en las comunidades en la cuales la organización genera un impacto a través de sus operaciones. Por ejemplo: Generación de ingresos, inversión social para el desarrollo, salud y educación en sus comunidades de impacto.
- **Medio Ambiente:** Buenas prácticas desarrolladas para reducir y mitigar su impacto ambiental. Por ejemplo: acciones enfocadas a contribuir al desarrollo sostenible a través de la compensación de la huella de agua o carbono de la empresa, enfoque preventivo.
- **Convivencia Ciudadana:** Buenas prácticas desarrolladas con el objetivo de prevenir la violencia a nivel nacional o en algún sector de particular de la



sociedad.

Por ejemplo: Programas de reinserción laboral, programas en cárceles, programas técnico-vocacionales.

#### 6. Vigencia del Reconocimiento Marca Positiva

La vigencia del Reconocimiento Marca Positiva será de un año contado a partir de la asignación del mismo.

#### 7. Sobre los beneficios del Reconocimiento

Los beneficios que reciben las empresas reconocidas son:

- Estatuilla conmemorativa que tendrá grabado el nombre de la organización, la categoría de premiación y el año en que se otorga.
- Suministro de un sello electrónico correspondiente al Reconocimiento Marca Positiva, el cual podrá ser utilizado como parte de la imagen y publicidad de organización si así la misma lo considera oportuno. Acredita a la empresa o universidad como ganador de esa categoría por un año.
- Divulgación de la buena práctica en redes sociales, página web de FUNDEMAS, boletín



electrónico, y eventos que FUNDEMÁS realice (eventos en que el contenido de la práctica o área sea afín al tema a divulgar).

- Divulgación de las prácticas ganadoras en medios de comunicación y revistas empresariales con alcance regional.
- Si la empresa o universidad no es miembro de FUNDEMÁS, se le otorgará una membresía bronce. En el caso de las empresas PYME, se les otorgará una membresía PYME.

8. Confidencialidad: El mecanismo del Reconocimiento Marca Positiva garantiza que durante el proceso de recepción de los casos hasta el día de la premiación, toda la información proporcionada por las empresas es confidencial. Los casos de buenas prácticas de RSE de las empresas ganadoras solo podrán ser publicados una vez desarrollado el evento de premiación y únicamente con autorización del gerente o director de la empresa.

9. Transparencia: Para todos los efectos del Reconocimiento Marca Positiva, el proceso de

premiación, su mecanismo, criterios de evaluación, requerimientos y resultados serán dados a conocer públicamente bajos los diferentes medios con los que cuenta FUNDEMAS.

10. Participación abierta: El Reconocimiento está abierto a la participación de todas las empresas que lo deseen y cumplan con los requerimientos establecidos, sean estos miembros o no miembros de FUNDEMAS, de los diferentes sectores, pequeñas, medianas o grandes empresas operando en El Salvador.

## **2.2. FASES HISTÓRICAS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL (RSE) .**

Para comenzar a profundizar en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, como tal, es importante ubicarse en la evolución de la definición para entender e identificar, que sucede frente al tema en la actualidad. A continuación se presentan las distintas fases que se pueden diferenciar en el análisis de la evolución de la Responsabilidad Social Empresarial.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Fase inicial: Ocurrió durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX, en este periodo no existe la Responsabilidad Social Empresarial como tal, debido a que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse.
- Fase primera: Esta fase se cristaliza en la primera mitad del siglo XX; en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ellos estas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales.
- Fase segunda: La segunda fase, se ubica en la segunda mitad del siglo XX, debido a que la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que su actividad ocasionaba en el entorno. Esto generó

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



una presión para que el Estado interviniese imponiendo normas con el fin de gestar protección a los intereses públicos y a los recursos naturales.

- Fase tercera: En la década de 1960, muchas organizaciones, instituciones y el Gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del Gobierno y de la sensibilidad de las empresas. En este sentido, la empresa, el Gobierno y la sociedad se han ido interrelacionado, de tal forma que han cambiado sus papeles originales hacia actuaciones en las que las decisiones de los distintos participantes no son independientes sino que suelen estar influenciadas, o incluso impuestas por otros grupos sociales.

Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Austin (2007), plantea que "las relaciones entre las empresas privadas y las organizaciones sin ánimo de lucro evolucionan en tres etapas: filantrópica, de transacción y la integrativa, siendo esta última la más beneficiosa para tales relaciones" (p.87).

## **2.3. GENERALIDADES DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL.**

### **2.3.1. ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL?**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. Así, son socialmente responsables las empresas cuando las actividades que realizan se orientan hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus integrantes, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y la preservación del entorno.

En cuanto a la definición formal de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la: "integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con todos sus interlocutores". Comisión de las comunidades europeas, (2001), Libro Verde, Bruselas, Bélgica.

Además, según Centro Mexicano de Filantropía, (CEMEFI) "la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) significa estar comprometido con su país, trabajando a favor del desarrollo social, invirtiendo tiempo, talento y recursos para la construcción de un futuro de mayores oportunidades para todos".

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es invertir en la gente para ser protagonistas del cambio por medio de la integración y vinculación con la comunidad. Una empresa socialmente responsable es aquella que, además de ofrecer productos y servicios de calidad, genera utilidades y empleos; paga impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución. ¿Por qué?, porque todos ganamos.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



Desde este ámbito de estudio es necesario recalcar que en los últimos años se han dado a conocer proyectos de alcance social desde la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo que ha permitido que la Responsabilidad Social se convierta en un punto de referencia sustantivo para el debate acerca del crecimiento y desarrollo de los países.

Sus alcances llegan al compromiso que debe tener y manifestar las organizaciones en términos de responsabilidad tributarias, de medios de comunicación, de derechos humanos así como de la mejora de la calidad de vida de los propios colaboradores.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una tendencia de acción social, que a escala mundial estimula la participación solidaria de la empresa privada en el desarrollo sustentable y humano de las comunidades donde presta sus servicios y desarrollan sus actividades.

La idea principal de la Responsabilidad Social Empresarial es convertirse en un factor estratégico de desarrollo y de competitividad en función de la rentabilidad que se produzca con base a beneficios para la sociedad y para la comunidad donde están inmersas las organizaciones.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





De manera que el éxito económico empresarial ya no depende exclusivamente de un componente estratégico de negocios, sino de estrategias que conformen y garanticen beneficios de índole social, como es el caso de la protección del medio ambiente y de la cooperación con la comunidad para estos fines , en este sentido la gestión de la gerencia es necesaria y protagónica.

Las organizaciones han reconocido la relevancia de la Responsabilidad Social con especial interés en programas de mejoramiento ambiental, dado que las regulaciones existentes en requerimientos ambientales le han exigido el cumplimiento absoluto de normativas puntuales.

Estas iniciativas le han permitido obtener cada vez un mayor reconocimiento por parte de la sociedad, altamente sensibilizada hoy por la protección del ambiente y la salud de los ciudadanos.

### **2.3.2. DEFINICIONES DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL.**

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según el Centro Mexicano para la filantropía (CEMEFI) consiste en “cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental, tanto en sus contextos internos como externos”.
- Según Business for Social Responsibility (BSR), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) generalmente se refiere a:

“decisiones de negocios que se realizan en estrecha vinculación con los valores éticos, cumpliendo los requerimientos legales, respetando a las personas, comunidades y el medio ambiente. La RSE es el manejo de un negocio cumpliendo o excediendo lo ético, legal, comercial y las expectativas públicas de la sociedad hacia éste”.

- Para Acción Empresarial de Chile, no existe una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), está generalmente se refiere a “una

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente". La RSE es vista por las empresas líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. Es vista como un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas que son integradas a través de la operación empresarial, que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiadas por la administración.

- De acuerdo al Instituto Ethos de Brasil, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) "es una forma de conducir los negocios, de tal manera que la empresa se convierte en socio co-responsable para el desarrollo social".

La empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diversas partes (accionistas, talento humano, proveedores, clientes, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planteamiento de sus



actividades, buscando atender las demandas de todos y no solamente de los accionistas o propietarios.

- Para el grupo de empresas del líder empresarial Stephan Schidheimy (Grupo Nueva), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) “es el gerenciamiento de los impactos positivos y negativos de las operaciones de la empresa sobre sus público interesados”.
- Para La Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es:

“un imperativo estratégico que fomenta en las empresas la incorporación de políticas y prácticas que contribuyen a relaciones con los accionistas, los empleados, la comunidad y el medio ambiente, a través de un nuevo paradigma de principios y valores éticos; posicionando al sector empresarial como un agente competitivo en beneficio del desarrollo económico y social”.

- Según Prince of Wales Business Leaders Forum (PWBLF), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es “el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.
- Según World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es “el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico y sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.
- Para Business for Social Responsibility (BSR) la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como “la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Según el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es:

“una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”.

- Para el Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere a “una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente”. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial.



- Para The Center for Corporate Citizenship de Boston Collage, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hace referencia a “la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas”.

### **2.3.3. TEORÍAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) .**

La teoría de la Pirámide y la del Desarrollo Sostenible son dos parámetros básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, estos brindan los fundamentos de la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y los compromisos de la brinda con la sociedad y el medio ambiente.

#### **2.3.3.1. LA TEORÍA DE LA PIRÁMIDE**

Fue desarrollada por Carroll (1991) plantea cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas, vistas como una pirámide. Hay responsabilidades que se encuentran en el fondo de la pirámide y que son, por tanto, la base la que se apoya otro tipo de responsabilidades. Las cuatro clases de responsabilidades son: económicas, legales, éticas y filantrópicas.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- **Responsabilidades Económicas:** Constituyen la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los clientes necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso.



**Ilustración 2.3:**  
*Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial.*

- **Responsabilidades Legales:** Tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios.
- **Responsabilidades Éticas:** Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*





sociedad espera, así como evitar las que sus colaboradores rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley.

- **Responsabilidades Filantrópicas:** Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen la participación activa de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población.

Las diferencias entre las responsabilidades éticas y filantrópicas está en que las primeras surgen porque la empresa quiere cumplir con las normas éticas de la sociedad; mientras que las segundas no son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que estas las sigan.

De acuerdo con la teoría de la pirámide, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implica el cumplimiento simultáneo de las responsabilidades económicas, legales, éticas y

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



filantrópicas. En otras palabras, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe llevar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, ser ética y comportarse como un buen ciudadano corporativo.

### **2.3.3.2. TEORÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE**

La definición mundialmente aceptada es la planteada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) "es el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas".

La definición de desarrollo sostenible implica el desarrollo equilibrado de las siguientes tres dimensiones:

- **Dimensión Económica:** Esta dimensión no solo incluye la información financiera de la empresa, sino también incluye factores como los salarios y beneficios, productividad laboral, creación de empleo, gastos en tercerización, gastos en investigación y desarrollo, gastos en capacitaciones, entre otros.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



- **Dimensión Ambiental:** Esta dimensión incluye los impactos que causan los procesos, productos y servicios de la organización en el aire, el agua, la tierra, la biodiversidad y la salud humana.
- **Dimensión social:** Incluye factores como la seguridad y salud en el área de trabajo, la rotación del personal, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales de las empresas. Asimismo, en esta dimensión se incluye la interacción entre la organización y su comunidad.

#### **2.3.4. TIPOS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL.**

- **Responsabilidad Social Gubernamental:** Se define como la capacidad de respuesta que tiene las organizaciones gubernamentales frente a los efectos de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. En sí mismas se puede decir que por lo general su esencia es socialmente responsable. Un ejemplo es Greenpeace o WWF.



- **Responsabilidad Social Ambiental:** Se define como la capacidad de respuesta que tenemos todos frente a los efectos de nuestras acciones sobre el medio ambiente. Los problemas del planeta en materia ambiental y sus soluciones es responsabilidad de todos. Cada país debe contribuir en la recuperación ambiental.
- **Responsabilidad Social personal o individual:** Se encuentra en cada persona al asumir sus responsabilidades frente a cada una de las acciones que realiza en los diferentes contextos y cómo influye de manera positiva o negativa. El tomar conciencia, comprometerse socialmente y contribuir con el desarrollo son algunas de las actividades que permiten responder.

#### **2.3.5. EJES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Una empresa responsable es aquella que, cumpliendo con la normativa vigente, integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda su cadena de valor.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Esto implica el compromiso de la empresa en desarrollar acciones que deben ir contemplando iniciativas en diferentes áreas:

- **Ética y Gobierno corporativo:**

Se refiere a la forma por la cual la empresa toma sus decisiones integrando un conjunto de principios para las mismas, sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la organización. Esto incluye el reconocimiento y respeto de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. En suma, los Derechos Humanos.

Esto se conoce como "enfoque de los negocios basados en los valores" y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa; los diferentes códigos de ética o conducta, declaración de valores o de principios de actuación que pueda tener la empresa y su aplicación;

El sistema de gobierno de la empresa debe permitir supervisar y poner en práctica la RSE así como establecer los procesos de comunicación con otros actores de la sociedad.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



- Calidad de vida y prácticas laborales:

Comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por, o en nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado así como la promoción de relaciones laborales transparentes basadas en el diálogo y el respeto.

Abarca las políticas de gestión humana que afectan a los colaboradores, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación y desarrollo personal, el ambiente y condiciones en donde trabajan, "salud, seguridad e higiene", la diversidad, equidad de género y promoción de vida sana entre otros; asimismo incluye temas tales como el balance trabajo-tiempo libre y la preocupación por el trabajador y su familia, etc.

- Participación activa en la comunidad:

Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo y recursos (programas de voluntariado, etcétera), productos, servicios, conocimientos u otros para mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



comunidades en las cuales opera, sea en forma individual o en colaboración con otros actores; esto implica asimismo el brindar oportunidades de pasantías, tutorías y la incorporación de personas con discapacidad. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor y la inclusión de pequeños empresarios en la cadena de valor, apuntando a un mayor desarrollo y crecimiento económico de la sociedad.

- Medio ambiente:

Es el compromiso de la empresa con el Medio Ambiente e implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto medioambiental que tienen sus acciones así como los impactos generados en el ciclo de vida de los productos y servicios acompañando iniciativas que minimicen o compensen dichos impactos; abarca temas tales como la prevención de contaminación, optimización en el uso de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la reducción de emisiones, el uso de energías limpias, la capacitación y concientización tanto de su personal como de otros actores.

- Cadena de valor:

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Se refiere a la política que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionadas con su cadena de valor (proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas, clientes, entre otros). Implica información sobre la integridad del producto, los procesos de atención y reclamos, la información transparente respecto a las características del producto así como su uso adecuado y los eventuales riesgos; incluye políticas respecto al marketing y la publicidad; las políticas y ética respecto a las prácticas comerciales y en la relación de la empresa con sus proveedores, los precios, la distribución incluyendo temas tales como políticas de anticorrupción, competencia justa y la promoción de la Responsabilidad Social (RS) en la cadena de valor.

### **2.3.6. OBJETIVOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **EMPRESARIAL.**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el rol que las empresas deben adquirir a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social, los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





para la operación de los negocios, las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que la sociedad enfrenta, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

Los objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) están vinculados a las necesidades de los grupos de interés o grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de la organización.

El objetivo principal que persigue la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) radica en el impacto positivo que estas prácticas generan en los distintos ámbitos con los que una organización tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Según el Banco Mundial (BM):

“Cuando una empresa decide implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) busca los siguientes objetivos:

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Incrementar la productividad: Esto se logrará a través de la mejora continua de las condiciones del cliente interno que conduce a mejor retención de talento humano altamente capacitado y comprometido con la compañía y por ende logrará menores índices de rotación de personal, la suma de estos factores contribuirá a un mejor ambiente laboral y por ende al incremento de la productividad en la empresa.
- Crear o mejorar las relaciones redituables con los clientes: La empresa debe iniciar satisfaciendo las necesidades de sus clientes cumpliendo positivamente con la relación calidad- precio teniendo en cuenta que en la actualidad los clientes se han vuelto más exigentes y empiezan a demandar información de las condiciones de producción, proyectos sociales de la empresa, certificaciones del producto, etcétera.
- Obtener acceso a nuevos mercados: cuando una empresa supera las expectativas de su target por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por los mismos puede acceder a mercados maduros con clientes



más exigentes en sus criterios de compra al momento de seleccionar a qué oferente preferir, esto la convierte en una empresa competitiva en el mercado actual.

- Construir una imagen de credibilidad ante su target: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectarla empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza. "World Bank, (2006). ¿Qué es la RSE?. CentraRSE. Recuperado de [http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)

### **2.3.7. ¿PARA QUÉ SIRVE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?**

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, es hacerlo sin poner en peligro el medio ambiente y operando de una manera responsable. La presión de hacerlo bien proviene de los clientes,

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general; al mismo tiempo líderes organizacionales con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades fraudulentas y la explotación laboral.

Según consultora especializada en áreas de calidad en su Artículo denominado La Responsabilidad Social Empresarial establece: "que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) previene los riesgos sociales que se pueden traducir en demandas, sanciones, excesiva regulación gubernamental, pérdida de imagen y mercado, que puede llevar a la desaparición de la empresa" (ATTA, s.f.) ¿Para qué sirve la RSE? (Mensaje en un blog). Recuperado de [http://www.atta.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=90:la-responsabilidad-social-empresarial&catid=4:contenidoarticulos&Itemid=25](http://www.atta.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=90:la-responsabilidad-social-empresarial&catid=4:contenidoarticulos&Itemid=25).

Por ende es importante implementar procesos de Responsabilidad Social Empresarial y estos al interior de las empresas generan entre otros los siguientes beneficios:

- Aumento de la productividad y la rentabilidad.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



- Lealtad y aprecio de sus clientes.
- Confianza y transparencia con los proveedores.
- Compromiso y adhesión de sus colaboradores.
- Respaldo de las instancias gubernamentales.
- Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad.
- Oportunidades para nuevos negocios.
- Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad, y, medio ambiente).
- Incremento en la participación del mercado.
- Mejoramiento de la cultura organizacional.
- Capacidad de atraer el mejor talento humano.
- Incremento del valor de la empresa.
- Mejoramiento de la comunicación interna y externa.
- Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas.

### **2.3.8. IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Nakamura (2015) afirma:

Actualmente las empresas saben que las reglas de épocas pasadas ya no funcionan y están trabajando duro

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



para marcar la diferencia. Conscientes de su papel como agentes de cambio, han decidido sustituir los tradicionales criterios de gestión cortoplacistas, por una visión a largo plazo que además de perseguir resultados económicos, ofrezca también beneficios sociales y medioambientales.

Para obtener beneficios directos de la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es importante que se haga parte de la estrategia empresarial y sea acorde con las prioridades y cultura de la compañía.

Los resultados más significativos que se pueden alcanzar con la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial son:

1. Un manejo adecuado de los programas que buscan el bienestar de los colaboradores, target y sociedad en general, le permite a la organización ser líder en el rubro al que pertenece y crear relaciones de lealtad con su target.
2. Cuando los principios de la Responsabilidad Social Empresarial son aplicados en los procesos

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



operacionales, la empresa logra optimizar sus recursos, logra una mejor gestión de sus residuos, logrando una disminución de costos que puede traducirse en una ventaja competitiva.

3. Adicionalmente, una real participación de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones empresariales permite un mayor grado de aprendizaje e innovación y un establecimiento de relaciones armónicas que permiten a la compañía llevar a cabo sus proyectos con el apoyo de los grupos involucrados y sin mayores contratiempos.

#### **2.3.9. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

1. Mejora la imagen corporativa y la reputación.

Alloza, CEO de la organización corporate excelente se refiere a la economía actual como "economía de la reputación" los intangibles, marca y reputación han pasado a convertirse en variables fundamentales para la diferenciación.



Una reputación cuya construcción se ha transformado también en los últimos tiempos. La empresa sigue siendo el actor principal, pero ya no el único. Hoy las aportaciones e interacciones de clientes, trabajadores, proveedores y otros grupos de interés, juegan un papel esencial.

## 2. Prevención de riesgos.

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es también un instrumento muy eficaz para reducir los riesgos potenciales asociados a las actividades que desarrollan las empresas.

La creación de códigos éticos y de conducta, el establecimiento de estándares responsables en la selección de proveedores o la incorporación de consideraciones medioambientales Y/o de Derechos Humanos a lo largo de la cadena de valor, reduce significativamente la probabilidad de que las compañías incurran en “malas praxis”.

Al reforzar el control de las operaciones que realiza una empresa, ésta logra: minimizar los conflictos con las comunidades en las que opera;

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





disminuir reclamaciones y procesos judiciales, mejorar las relaciones con clientes, colaboradores, sindicatos, administraciones públicas y otros grupos de interés y reducir drásticamente la posibilidad de sufrir riesgos como publicidad negativa o boicots a sus productos o servicios.

**3. Mejora el clima laboral y la productividad.**

Junto a la capacitación y retención de talento, una buena estrategia de Responsabilidad Social Empresarial tiene efectos muy positivos con el grado de satisfacción y compromiso de los colaboradores con la compañía.

Como demuestra Ferrovial, con su premiado programa de Infraestructuras sociales la implementación de programas de voluntariado corporativo ofrece infinidad de ventajas. Mejora la motivación, las habilidades y la autoestima del talento humano; fomenta el orgullo formar parte de la empresa y refuerza la implicación de los colaboradores y su compromiso con la misma.



**4. Fomento de la innovación.**

La Responsabilidad Social Empresarial incentiva el desarrollo de productos y servicios innovadores.

El diálogo con los diferentes grupos de interés, unido a la búsqueda de soluciones vinculadas a objetivos de sostenibilidad e impacto social, potencian el desarrollo de productos novedosos que permiten el acceso a mercados maduros y con gustos más exigentes.

**5. Mejora la eficiencia energética.**

Los objetivos medioambientales que asumen las empresas en el marco de sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) suelen incluir medidas de eficiencia energética, reciclado y otras iniciativas de disminución de consumo de recursos naturales. Con ello, además de minimizar sus impactos negativos sobre el medio ambiente, obtienen un significativo ahorro en términos económicos.



## 6. Ventajas en el financiamiento.

Un comportamiento responsable implica la implementación de prácticas de buen gobierno, éticas y transparentes que inciden favorablemente en su credibilidad en los mercados y mejoran su acceso a financiamiento, además de obtener ventajas fiscales, las empresas responsables reducen el riesgo de contingencias ofreciendo con ello un valor añadido que incrementa el valor de sus acciones y refuerza la confianza de inversores reales y potenciales.

## 7. Relaciones de lealtad con los clientes.

Los clientes admiran aquellas empresas que valoran a sus colaboradores, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la Responsabilidad Social Empresarial es un factor esencial para garantizar la lealtad del cliente. Una tendencia al alza, teniendo en cuenta los nuevos hábitos de consumo de las generaciones venideras.



**8. Obtención de premios etiquetas y distintivos.**

Son muchos los distintivos y certificaciones que están surgiendo en materia de Responsabilidad Social y sostenibilidad, estas certificaciones además de reconocer de manera pública los esfuerzos de las empresas en este ámbito, ayudan positivamente a difundir las iniciativas de las empresas. Así mismo mejora la situación con el entorno, logran una mayor credibilidad frente a nuevos clientes e incrementa la influencia de la empresa en su sector.

**9. Preferencia en la contratación pública y subvenciones.**

Son muchas las Administraciones que están incorporando consideraciones de sostenibilidad y responsabilidad social como criterios de valoración y mejora para seleccionar a los adjudicatarios en los procesos de contratación pública.

Así mismo se ha puesto en marcha diferentes programas de subvenciones que desde diversos ámbitos, persiguen fomentar la proliferación de



empresas sostenibles y responsables". Nakamura. (Marzo del 2015). La importancia de la RSE: las 10 ventajas claves para la empresa (mensaje en un blog). Recuperado de <http://patricianakamura.com/2015/03/15/la-importancia-de-la-rsc-rse-10-ventajas-claves-para-la-empresa/>.

#### **2.4. AVANCES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SALVADOR.**

Aunque todavía falta mucho que hacer, algunas empresas han implementado exitosamente prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Existen casos nacionales de empresas que exitosamente han adoptado buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como la publicación de Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS) en el año 2004.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



- **Holcim El Salvador**

Más de 40,000 jóvenes estudiantes de centros escolares del municipio de Metapán han sido beneficiados con el programa de Tecnología Educativa que Holcim desarrolla a través de T-Box desde hace 16 años. Los estudiantes aprenden y desarrollan habilidades por medio de la solución T-Box, siguiendo estándares internacionales, para poder enfrentar los retos de este siglo XXI. Con esto se marca la diferencia en los jóvenes de centros escolares públicos de la zona rural y urbana de Metapán, para que puedan incorporar la tecnología a la educación, con el objetivo que desarrollen plenamente su potencial.



**Ilustración 2.4:**

*Logo de Holcim.*

**Fuente:**

*Sitio oficial de Holcim*

**URL:**

*[www.holcim.com.sv](http://www.holcim.com.sv)*

Fundacessa subsidia gran parte de los costos de este programa por medio de una inversión anual de 60 mil dólares. Los padres de familia aportan también una pequeña

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



cantidad de acuerdo al número de hijos que tengan en las instituciones, para complementar el pago de estos recursos educativos.

Fundación Cessa además ha apoyado a diferentes centros escolares con la construcción de infraestructura, la compra de equipos y la adecuación de instalaciones para los centros de cómputo.

- **Industrias La Constancia (ILC)**

Por otro lado en el área de medio ambiente y la comunidad, Industrias La Constancia (ILC) se ha destacado por la planta de tratamiento de aguas residuales de primer nivel. ILC ha obtenido la certificación ISO 14001 en sus plantas de producción de cerveza y bebidas carbonatadas, la cual garantiza que los procesos gerenciales y de producción parten de una base común: respeto por el medio ambiente. La planta situada en Nixapa, se encarga de limpiar las



**Ilustración 2.5:**  
Logo de Industrias La Constancia

**Fuente:**  
Sitio oficial de ILC

**URL:**  
[www.laconstancia.com](http://www.laconstancia.com)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



aguas resultantes de los procesos de producción eliminando la contaminación del agua en un 95%.

- **HanesBrands**

Empresa dedicada a la confección de ropa interior y deportiva se convirtió en una empresa galardonada por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), debido a sus programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en El Salvador.

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) reconoció así las iniciativas de la compañía para fomentar el desarrollo de sus colaboradores, en especial a través del denominado Programa de Oportunidades Educativas y Transformación Académica.

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), institución referente en el área de Responsabilidad Social Empresarial a escala latinoamericana, premió la labor de Hanes en generar un impacto positivo donde opera, así como



**Ilustración 2.6:**  
*Logo de Hanesbrands*

**Fuente:**  
*Sitio oficial de Hanesbrands*

**URL:**  
*www.hanesbrands.com*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





sus esfuerzos en pro de mejorar las condiciones y el acceso educativo de su fuerza laboral.

Desde el 2009, más de 1,500 colaboradores han conseguido su título de secundaria con el patrocinio de la compañía en toda Centroamérica. En El Salvador, más de 400 colaboradores han concluido sus estudios de bachillerato.

Adicionalmente, 264 personas pertenecientes a su talento humano actualmente están cursando una carrera universitaria, en el año 2015 la compañía incluyó un módulo de maestrías disponible para el desarrollo de sus colaboradores, con el cual actualmente 44 de ellos se han sido beneficiados, puesto que Hanes cubre todos los gastos del módulo.

- **Parque Memorial el Edén**

como contribución a la comunidad cuenta con un programa relacionado al apoyo de sus clientes en momentos de duelo este proyecto



**Ilustración 2.7:**  
*Logo de Parque Memorial el Edén*

**Fuente:**  
*Facebook oficial*

**URL:**  
*[www.funeralesguatemala.com.sv](http://www.funeralesguatemala.com.sv)*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*

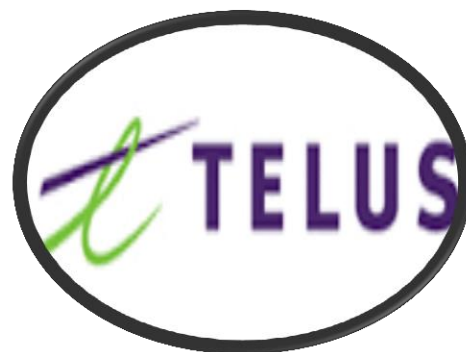


está encabezado por un equipo de colaboradores denominado Unidad de Duelo, dicho programa es denominada "ACOMPAÑANDO A LIBERAR EMOCIONES" fue creado con el objetivo primordial de Proporcionar dentro del contexto de duelo, atención psicológica a niños, niñas y adolescentes, orientación a jóvenes, asistencia y acompañamiento al duelo para padres , madres de familia, incluyendo asesoría personal y grupal; con el fin de favorecer a los clientes del Parque Memorial El Edén.

- **TELUS International El Salvador**

TELUS es una empresa líder en la industria de Contact Centers, ofreciendo servicio al cliente y outsourcing a compañías globales. Esta compañía realiza un proyecto de prevención de la violencia a través del Programa de Educadores Voluntarios.

El programa consiste en intervenir en el Complejo Educativo Walter Soundy y en el Centro Escolar Refugio de la Paz, ubicados a



**Ilustración 2.8:**  
*Logo de Telus International*

**Fuente:**  
*Sitio oficial de Telus International*

**URL:**  
*www.telusinternational.com*

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



pocas cuadras de sus instalaciones en Ciudad Merliot, y poner a disposición del alumnado clases extracurriculares de matemáticas, inglés, deporte, canto, baile, guitarra, debate, entre otros, gracias a los educadores voluntarios de TELUS, quienes se caracterizan por ser deseosos de contribuir a la solución del problema de la violencia.

- **Sabor Amigo**

La empresa salvadoreña Se dedica a la producción de bienes de consumo e ingredientes alimenticios desde 1992. En la actualidad es una compañía modelo en rentabilizar su programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), orientado a la eficiencia energética. En 2011 se planificó una remodelación integral de la planta de producción orientada a buscar una mejor relación con el medio ambiente.

Entre los proyectos claves de mejora de eficiencia energética destacan el cambio de sistema



**Ilustración 2.9:**  
Logo de Sabor Amigo

**Fuente:**  
Sitio oficial de Sabor Amigo

**URL:**  
[www.saboramigo.com.sv](http://www.saboramigo.com.sv)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



eléctrico tradicional a uno de energía trifásica, el cual permite mayor eficiencia en consumo. Otra de las apuestas fue rediseñar el acceso de luz natural a la planta, esto incluyó más ventanas para disminuir el uso de focos.

Además de la implementación de un tipo de pintura industrial que genera cero emisiones de Co2. Este producto no existía en el mercado local y decidieron importarlo porque estaba alineado a su plan de eficiencia general

- **Avianca**

A través del programa "Yo Colaboro" la empresa busca movilizar al talento humano interno para que done parte de su tiempo, conocimiento y energía a favor del desarrollo social de las comunidades en donde operan las empresas subsidiarias de la Holding.

Los frentes del voluntariado son: salud, educación, medioambiente, atención de emergencias, protección y cuidado de animales;



**Ilustración 2.10:**  
Logo de Avianca

**Fuente:**  
Sitio oficial de Avianca

**URL:**  
[www.avianca.com](http://www.avianca.com)

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



además de celebración de fechas especiales en las que se beneficia a la comunidad.

En 2015, los grupos interdisciplinarios de voluntarios se vincularon con cerca de 30 proyectos en Colombia, Perú, El Salvador, Costa Rica, Guatemala y Ecuador, siendo principalmente beneficiarias entidades sin ánimo de lucro en su mayoría orientadas a la atención de la niñez.

Además "Avianca Solidaria" está orientado al traslado de ayudas humanitarias, personal médico y rescatistas. El transporte se realiza a través de las aerolíneas de la organización de pasajeros, Deprisa y Avianca Cargo.

En el periodo de 2008 a 2015 se han movilizado más de 337 toneladas de ayuda en toda la región. Entre las actividades y ayudas se destacan la exoneración de equipaje, actividades internas con los colaboradores para recaudar donativos, tanto en especie como en efectivo, para solidarizarse con las diferentes causas sociales.

- **Universidad Don Bosco**

obtuvo el premio con el programa Formarte Joven, una práctica social que propicia un espacio complementario de formación en el que adolescentes y jóvenes pueden explorar

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



y desarrollar su capacidad creativa y mejorar su capacidad de aprender, y potenciar su capacidad de empleabilidad.

El programa ha sido desarrollado desde el año 2013 con el apoyo de diferentes instituciones aliadas, cuyo aporte económico, ha permitido beneficiar a jóvenes que demandan espacios de sano esparcimiento; donde además, lo aprendido les pueda servir como fuente de ingreso en el futuro y cambiar así su estilo de vida y la de su familia.



**Ilustración 2.11:**  
Logo de la Universidad  
Don Bosco

**Fuente:**  
Sitio oficial de  
Universidad Don Bosco

**URL:**  
[www.udb.edu.sv](http://www.udb.edu.sv)

Hasta la fecha más de 4,000 niñas, niños y jóvenes han sido beneficiarios directos de este programa, quienes han recibido la formación en áreas académicas, artísticas, culturales, así como el desarrollo de su potencial en liderazgo positivo, emprendedurismo, empleabilidad, entre otros. Los beneficiarios directos tienen compromiso de replicar su aprendizaje en más niños y jóvenes, de tal forma que llegue a un número más grande de la población.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Se desarrolla actualmente, en alianza con Save the Children, en los departamentos de Ahuachapán, Sonsonate y La Paz, en comunidades que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- **Grupo Callejas**

Carlos Callejas afirma: "Nuestros colaboradores son nuestro activo más importante"

Apoyarlos a ellos y a nuestra comunidad es de vital importancia para nosotros, ya que al hacerlo, estamos apoyando la superación de las familias salvadoreñas que de una forma u otra tienen contacto con Súper Selectos".

Grupo callejas está comprometido en lograr este desarrollo de las comunidades,

es por ello, que por medio del plan de Responsabilidad Social Corporativa se han enfocado en apoyar programas y proyectos vinculados a ampliar las oportunidades de



**Ilustración 2.12:**  
*Logo de grupo calleja*

**Fuente:**  
*Sitio oficial de grupo calleja*

**URL:**  
**[www.superselectos.com](http://www.superselectos.com)**

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



educación y salud tanto de sus colaboradores como niños y jóvenes de las comunidades cercanas a sus 83 salas de venta.

La empresa cuenta con un programa de becas dirigido a los hijos de sus colaboradores, las becas son entregadas premiando la excelencia académica de los beneficiarios.

Los beneficiados son hijos de los colaboradores de la reconocida empresa, quienes cursan desde primer grado hasta último año de bachillerato, con una nota mínima de 7.0.

De igual forma están apoyando iniciativas "verdes" que permitan mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde la empresa tiene presencia por medio de la concientización e impulso de prácticas de reciclaje.

- **Banco agrícola**

Programa "Manos Unidas por El Salvador" fomenta la inclusión al unir los esfuerzos de organizaciones públicas y privadas en beneficio de la comunidad, porque además de mejorar las condiciones de los estudiantes, dinamiza las economías locales al adquirir los insumos para los

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*





proyectos en el lugar y generar trabajo, al preferir la mano de obra local.

Desde su creación en el año 2004, Manos Unidas por El Salvador, se caracterizó por ser un modelo de gestión transnacional e incluyente, manteniendo esa cercanía con las comunidades y acrecentando la confianza que los diferentes aliados han depositado en Banco Agrícola para transformar la vida de las personas, beneficiando a más de 160,000 salvadoreños.

La educación es el principal compromiso de los programas de Responsabilidad Social

Empresarial de Banco Agrícola, en 2015, 16 fueron los proyectos que realizaron beneficiando a más de 12,000 estudiantes, 404 maestros y 4,053 padres.

Las obras en 2015 fueron 6 proyectos de infraestructura entre aulas y techado de áreas de usos múltiples, 5 de equipamiento de aulas tecnológicas e inglés, 3 laboratorios de ciencias y 2 proyectos en los cuales se brindará a



**Ilustración 2.13:**  
*Logo de banco Agrícola*

**Fuente:**  
*Sitio oficial de banco Agrícola*

**URL:**  
[www.bancoagricola.com](http://www.bancoagricola.com)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



maestros, padres y alumnos el componente de Habilidades para la Vida consisten en construcción de aulas, salones de usos múltiples, techados, adecuación y equipamiento de aulas de tecnología e inglés, laboratorio de ciencias, educación financiera y Habilidades para la vida, que se incluyó desde hace 4 años, y que ha dado excelentes resultados en los centros educativos.

Nuestro programa crece, evoluciona y cada día busca llegar a más salvadoreños. Desde que iniciamos nuestro compromiso con la educación del país, hace 12 años, hemos realizado 232 proyectos, aportando a mejorar la calidad de vida de las comunidades. Durante este tiempo hemos incluido nuevos municipios, nuevos actores sociales se han incorporado, creando nuevas alianzas que generan más beneficios a las comunidades, expresó Rafael Barraza, Presidente del Banco Agrícola.

Una de las principales apuestas de Banco Agrícola para este año es el deseo de contribuir a través de la educación, en prevención de la violencia, en aquellas comunidades escolares en zonas vulnerables por la delincuencia.



- **Almacenes SIMAN**

Almacenes SIMAN cuenta con múltiples programas que benefician a sus colaboradores y comunidad en general algunos de ellos son:

**Clínica Empresarial:** Trabaja de la mano con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Cuenta con servicio de médico general, odontólogo, ginecólogo, pediatra y enfermera.

La clínica no solo da consulta a los colaboradores de la empresa sino también a sus hijos.

**Becas Estudiantiles:** Se otorgan ayudas económicas a hijos de sus colaboradores para que pueda realizar sus estudios académicos. También les facilitan útiles escolares y tela para uniformes.



**Ilustración 2.14:**  
Logo de grupo SIMAN

**Fuente:**  
Sitio oficial de grupo SIMAN

**URL:**  
[www.siman.com](http://www.siman.com)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Reciclaje Interno: En las tiendas y oficinas de almacenes SIMAN reciclan papel, cartón, plástico y latas esto con el objetivo de generar menos contaminación al Medio Ambiente.

Comunidad: Compumóvil SIMAN. Un moderno centro de cómputo móvil que lleva educación, tecnología, idioma inglés y valores a jóvenes de comunidades que tienen difícil acceso a esta preparación académica, dándoles la oportunidad de ser más competitivos en el rubro laboral.

Además SIMAN Apoyan a la fundación Pro Rehabilitación FUNTER que cada año recauda fondos a través de la TELETÓN para dar atención a la población con capacidades especiales. En todas las sucursales sus clientes les ayudan a recaudar fondos con micro donativos de \$0.25 para la Fundación DONA TU CORA, entidad sin fines de lucro.

## **2.5. SITUACIÓN ACTUAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

“En los últimos años han surgido significativas directrices y pautas de actuación en la materia de Responsabilidad Social Empresarial de manos de organismos internacionales. Uno de ellos es el modelo de Excelencia Empresarial de la European Foundation Quality Management, (EFQM), que aunque

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



tiene su origen en 1989 ha sido revisado y actualizado en el año 2000. Dicho modelo establece un sistema de auditoría para evaluar los resultados alcanzados en la gestión empresarial en los tres grupos clave de interés: clientes, trabajadores y sociedad, así como los tipos y calidad de las acciones desarrolladas para alcanzarlos” Bellovi y Hortelano. (2000). Nivel de salud y calidad de la empresa: el modelo de la auditoría EFQM actualizado. Normas Técnicas de Prevención. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp\\_556.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_556.pdf).

Se citan también una serie de disposiciones de Naciones Unidas y de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) orientadas fundamentalmente a evitar abusos en las relaciones internacionales, tanto comerciales como laborales. Cabe destacar el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas del año 2001, en el que se aboga por un mayor compromiso empresarial en esta materia, incitando a la reflexión en frentes diversos, de la que están surgiendo interesantes aportaciones. En dicho Libro Verde se destaca el significativo papel que tiene la

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



prevención de riesgos laborales en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Surge también según la International Organization for Standardization por sus siglas en inglés (ISO) la norma 26000 que proporciona orientación sobre los Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo.

#### **2.5.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA ISO 26000**

Según la International Organization for Standardization por sus siglas en inglés (ISO) el tema de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional e internacional cada día cobra mayor interés entre las Organizaciones debido a la conciencia y necesidad de mantener un comportamiento socialmente responsable que permita contribuir al Desarrollo Sostenible. La Norma ISO 26000:2010 hace énfasis en que el desempeño de una

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



organización con la sociedad y su impacto en el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. La ISO 26000:2010 proporciona orientación sobre los Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en vías de desarrollo.

ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión.

No es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta de certificación o petición para obtener una certificación conforme a la norma ISO 26000 se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional y una mala utilización de la misma.

Dado que ISO 26000 no contiene requisitos, ninguna certificación constituiría una demostración de conformidad respecto a esta Norma Internacional.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



La norma ISO 26000 Responsabilidad Social, es un marco de referencia o guía para el desarrollo de modelos de Responsabilidad Social.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO), por sus siglas en inglés, decidió emprender el desarrollo de una norma internacional que provea una guía para la Responsabilidad Social (RS); la finalidad es fomentar el Compromiso voluntario de las empresas con la Responsabilidad Social empresarial.

La norma ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizarse como una norma de certificación como son las normas ISO 9001, ISO 14001, entre otras; está diseñada para ser utilizada voluntariamente por organizaciones de todo tipo, tanto de los sectores público y privado, en los países desarrollados y en desarrollo. La norma ayudará a cumplir y operar de manera socialmente responsable el cumplimiento de los requerimientos que la sociedad exige.

La norma ISO 26000, está soportada en siete materias fundamentales, tal y como se indican a continuación:

- Gobernanza de la organización.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





- Derechos Humanos.
- Prácticas laborales.
- Medio ambiente.
- Prácticas justas de operación.
- Asuntos de consumidores.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

#### **2.5.1.1. ¿QUÉ BENEFICIOS SE PUEDEN LOGRAR**

##### **IMPLEMENTANDO ISO 26000?**

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de Responsabilidad Social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener al talento humano o integrantes de la organización, clientes.
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los colaboradores.
- Percepción positiva de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

### **2.5.2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA NORMA SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 (SA8000)**

La Social Accountability (Responsabilidad Social) por sus siglas en inglés SA8000 o mejor conocida como SA8000 es una norma internacional para la Responsabilidad Social (RS) iniciada por CEPAA como su siglas en inglés lo clasifica Council on Economic Priorities Accreditation Agency, donde su finalidad es asegurar las normas para la producción ética de bienes y servicios. Esta es una norma voluntaria que puede aplicarse a cualquier organización o empresa en el campo industrial.

SA8000 establece normas básicas las siguientes:

- Trabajo infantil.
- Trabajo forzado.
- Salud.
- Seguridad.
- Libertad de asociación.
- Derecho de intercambio colectivo.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Discriminación.
- Prácticas disciplinarias.
- Horas de trabajo.
- Compensaciones laborales.

Los requisitos de esta norma están basados en las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (NU), la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas y otras convenciones.

Una organización debe tener además de las normas de funcionamiento un Sistema de Gestión Social para garantizar el acatamiento de las normas y el perfeccionamiento sostenible en el desempeño social. El Sistema de Gestión Social de Social Accountability (SA) 8000 está basado en el sistema de gestión ISO 9000/ 14000.

Los beneficios de aplicar esta certificación son los siguientes:

- Código mundial que se puede aplicar en cualquier país y sector.
- Verificación externa o auditoría externa; esto les permite a los stakeholders identificar claramente a

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



aquellas empresas que logran condiciones de trabajo básicamente humanas.

- Acata las recomendaciones de:
- Organización Internacional del Trabajo
- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño
- Convención de las Naciones Unidas para Eliminar Toda Forma de Discriminación Contra la Mujer.

#### **2.5.2.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE GRUPO CALVO Y LA NORMA SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 (SA8000)**

Desde sus inicios Grupo Calvo se ha convertido en una pieza clave no solo para impulsar el desarrollo económico del departamento de la Unión, donde pertenece la mayoría de su fuerza laboral, sino también se ha destacado en la inversión social, generando 1,500 empleos directos y 5,000 indirectos en la ciudad portuaria.

Según el Licenciado. Boris Quintanilla, Country Manager de Grupo Calvo.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



“Con la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) contribuye al desarrollo sostenible del entorno donde se encuentre una empresa o institución, Grupo Calvo ha creado un equilibrio entre el crecimiento económico y el desarrollo social. Ejemplo de ello, es que Grupo Calvo es la primera empresa de El Salvador en lograr la certificación Social Accountability 8000 (SA8000) donde se ha trabajado por el respeto a los derechos humanos y laborales de sus colaboradores en el lugar de trabajo y en la cadena de suministro”.

Asimismo, Grupo Calvo fundó en el Departamento de la Unión la Escuela de Fútbol “Luis Calvo Sanz”, donde se ha logrado beneficiar a más de 2 mil niños y niñas y a sus padres, a quienes se les brindan capacitaciones en diversas áreas; además del deporte. Contribuyendo en forma directa para la superación familiar El Grupo hace entrega de becas escolares a los hijos de sus colaboradores”.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**2.5.3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA  
NORMA CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY  
CERTIFICATE (CSR): 2011.1**

La Corporate Social Responsibility Certificate (CSR):  
2011.1

La World Confederation of Businesses (WORLDCOB) es una organización americana que fomenta el desarrollo de Negocios Internacionales y que cuenta con más de tres mil integrantes asociados en más de sesenta y cinco países como, Perú, México, Colombia, Ecuador, Bolivia, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Guatemala, entre otros.

La CSR: 2011.1, Corporate Social Responsibility Certificate, es una norma internacional desarrollada por World Confederation of Businesses (WORLDCOB) que establece los requisitos que debe cumplir una organización para que ser reconocida por la World Confederation of Businesses (WORLDCOB) en cuanto a que se adhiere a una cultura de valores éticos, mantiene una Política de Responsabilidad Social sostenible, así como un sistema de gestión basada en la misma, y está en un proceso de mejora continua.

El concepto de la World Confederation of Businesses (WORLDCOB) es de no solo auditar el cumplimiento de una norma sino, en cambio, acompañar el proceso de la empresa

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



hacia una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La Norma certifica la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y puede ser emitida reconociendo cualquiera de las siguientes gestiones de la empresa:

- Capítulo A: Relaciones Laborales (Capacitación, salud y seguridad en el trabajo).
- Capítulo B: Relaciones Sociales (Clientes, proveedores, familia y comunidad).
- Capítulo C: Relación con el Medio Ambiente.

La Certificación será concedida especificando los capítulos en los que haya aprobado la empresa postulante.

Contar con la certificación WORLDCOB-CSR: 2011.2 significa haber adquirido un compromiso en forma pública con la Responsabilidad Social Empresarial. World Confederation of Businesses (WORLDCOB) auditará y conducirá permanentemente a la empresa para que cumpla con este compromiso en beneficio propio y de la comunidad. Gracias a esta certificación, la sociedad conocerá del comportamiento ético de la organización, lo que seguramente generará empatía y lealtad entre sus clientes y el incremento de su prestigio y de la confianza en ella y sus productos.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Cabe destacar que en El Salvador hay dos empresas que se encuentran en la etapa inicial de pre-evaluación para la certificación WORLDCOB-CSR: 2011.2 estas empresas son:

1. PATRONIC, S.A. DE C.V, ubicada en Boulevard Sur N° 16, residencial Utila Santa Tecla La Libertad, El Salvador, esta empresa es conocida por su marca "Sabor Amigo" es una empresa dedicada a proveer de materias primas y desarrollo de productos para la industria alimenticia.

Esta empresa está certificada por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) como una empresa modelo por cumplir con los siguientes criterios:

- Cumplimiento de leyes.
- Transparencia empresarial.
- Gestión de valores y ética empresarial.
- Capacitación y desarrollo al personal.
- Bienestar laboral.
- Relación con la comunidad.
- Gestión Energética.





2. TRANS-AUTO S.A DE CV empresa dedicada a la importación de autos preocupada por brindar a sus clientes Seguridad, Confianza y Garantía en el pago de impuestos y demás trámites de importación de vehículos en El Salvador.

Es una empresa certificada bajo la Organización Internacional de Normalización (ISO) bajo la norma ISO 9001:2008.



# CAPÍTULO III:

## METODOLOGÍA DE LA

## INVESTIGACIÓN.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



### **3.1. INTRODUCCIÓN.**

Cuando se inicia una investigación es importante determinar una problemática del entorno, y necesario adquirir conocimientos teóricos del tema, pero es elemental involucrarse en el lugar donde se desarrolla la problemática para obtener información de primera mano, además de ser esencial emplear la metodología adecuada para obtener información relevante, precisa y fidedigna.

La metodología de la investigación se define como una serie de métodos y técnicas científicas que se aplican de manera sistemática durante el desarrollo de la investigación. Esta funciona como un soporte conceptual que rige la forma de aplicar los procedimientos de la misma.

Sampieri, Fernández y Baptista (2005) resumen que los pasos para la metodología son identificar el planteamiento del problema, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos, el tipo de investigación, selección de la muestra, recolección de datos, análisis de datos y presentación del reporte de investigación.



Dentro de este capítulo se especifica la metodología que se empleó para la elaboración del trabajo de grado. Se detallan los elementos que se utilizaron para realizar la recolección de toda la información que sea necesaria para el logro de los objetivos propuestos.

### **3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Durante la historia de la humanidad las personas han tenido la necesidad de cambiar de ambiente y buscar nuevos estilos de vida, ya sea por razones económicas, políticas, sociales, culturales, y ambientales.

Con el pasar del tiempo, el turismo se va convirtiendo en una corriente masiva como respuesta a la evolución y el cambio de preferencias de los grupos de interés. El turismo se define como un fenómeno social de desplazamiento de personas visitantes, que permanecen al menos por una noche en un lugar de alojamiento por motivos de negocios, descanso, recreación y/o placer.

En respuesta a ello la industria hotelera se ha desarrollado en el mundo de los negocios, debido a que los

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



principales clientes de la antes mencionada industria son los turistas.

El mayor movimiento turístico de El Salvador ha sido por motivos de negocios. En los últimos años el país ha buscado el desarrollo continuo de la industria hotelera debido a que tiene gran importancia en diferentes aspectos, tal es el caso de lo económico puesto que es una fuente generadora de empleo para muchas personas de diferentes estratos sociales.

En la industria hotelera se requiere que sus empresarios se preocupen más por llamar la atención de su target y para ello deberán mejorar sus instalaciones y la calidad de sus servicios, debido a que cada vez los clientes se vuelven más exigentes es por ello que deben optar por emplear estrategias que les permitan posicionarse en la industria antes mencionada; el tema de la Responsabilidad Social es visto como una necesidad imperiosa que las empresas deben adoptar para generar mayor valor de marca, ser considerada ética y con ello generar utilidades.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



### **3.3. JUSTIFICACIÓN.**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en la actualidad en una cultura de negocios que ha tomado relevancia a nivel mundial debido a que permite que las empresas tomen en consideración las necesidades económicas, sociales y ambientales de su entorno, volviéndolas en un agente activo en pro del desarrollo sostenible de la sociedad a la que pertenecen.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha transformando en una variable competitiva de reconocimiento mundial, pues se ha convertido en un factor de éxito en los negocios, que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad.

Actualmente las organizaciones buscan crear relaciones redituables con los clientes, con el objetivo de crear valor en su marca, una de las estrategias más efectivas que les permite atraer a sus grupos de interés es convertirse en una empresa socialmente responsable.

Una compañía socialmente responsable puede acceder a mercados maduros con clientes más exigentes en sus

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



criterios de compra al momento de seleccionar a qué oferente preferir, esto la convierte en una empresa competitiva en el mercado actual.

Para el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, El Salvador; es de suma importancia percibirse ante sus grupos de interés como una empresa socialmente responsable, puesto que su target está dirigido a personas con gustos exigentes y vanguardistas, además de ser una gran oportunidad, debido a que las empresas que destinan recursos a proyectos sociales le otorga a sus productos y/o servicios un plus sobre los productos y/o servicios de las empresas competidoras.

Por lo tanto, Mediante una estrategia mercadológica basada en un proyecto de ayuda a los niños y niñas de algunas comunidades marginales del departamento de la libertad se pretende elevar el valor y posicionamiento de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, El Salvador, dicha estrategia le otorgará una ventaja competitiva en la industria a la que pertenece, siendo reconocido y preferido ante sus principales competidores. Lo anteriormente

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



expuesto les permite incursionar en nuevos mercados nacionales o internacionales con mayor facilidad por su alto compromiso en beneficio de la sociedad.

El hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, El Salvador, es un lugar de cuatro estrellas que ofrece servicios de excelente calidad para su amplia cartera de clientes y es catalogado como una de las mejores opciones de hospedaje en El Salvador, aunque cuenta con un buen reconocimiento de marca es necesario implementar estrategias que le permitan ganar liderazgo en su rubro.

### **3.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **Objetivo General**

- Desarrollar una propuesta de programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de la libertad, El Salvador.



**Objetivos Específicos**

- Analizar la importancia, los conceptos y las implicaciones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como factor clave de competitividad en los mercados nacionales e internacionales.
- Realizar un análisis situacional del valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de la libertad, El Salvador.
- Identificar los factores que motivan a los clientes a crear y mantener relaciones de lealtad con una empresa socialmente responsable.
- Indagar si la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es realmente una estrategia para elevar valor de marca.

**3.5. ALCANCES .**

- La investigación de campo en cuanto a territorio tiene lugar en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.
- La propuesta del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está enfocada en beneficio de los niños de las comunidades marginales del departamento de La Libertad, al mismo tiempo en beneficio del valor de la marca del hotel Beverly Hills.
- La perspectiva de la propuesta del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad El Salvador. Esta empresa pretende ser líder en el rubro hotelero por ello necesita implementar estrategias mercadológicas que contribuyan al logro de los objetivos empresariales, sin dejar de lado la responsabilidad con el entorno social.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- La propuesta del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está dirigido únicamente al hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, teniendo en consideración que cualquier empresa visionaria en un futuro puede tomarlo como referencia para el posicionamiento de su marca y el logro de los objetivos empresariales.

### **3.6. LIMITANTES**

- Geográficamente la investigación se realizó única y exclusivamente en el municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.
- Para el desarrollo de la investigación se tomó una muestra representativa de la población del municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad El Salvador, debido a la falta de recursos monetarios y al tiempo que se dispone



para la investigación, no es posible tomar a la población en su totalidad.

- La propuesta del programa de Responsabilidad Social Empresarial está dirigida exclusivamente Hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.

### **3.7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Al iniciar la metodología de la investigación es importante conocer el tipo de investigación que se va a realizar, esto determina los pasos a seguir, el estudio, sus técnicas, y métodos que se puedan emplear en el desarrollo de la investigación.

Como método se implementó la investigación de tipo descriptiva-propositiva.

Descriptiva debido a que se trabaja sobre una descripción a profundidad de la Responsabilidad Social Empresarial "RSE" como una estrategia para elevar el valor de la marca de las empresas, tomando como referencia el Hotel Beverly Hills,

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.

Sampieri, Fernández, Baptista (2010) afirma que “este tipo de investigación es aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.80)

Propositiva porque permite realizar una propuesta a la empresa de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para que éste pueda ser implementado por la compañía.

Para llevar a cabo la investigación se recurre a fuentes empíricas a través de la investigación de campo con instrumentos como la encuesta, la entrevista a profundidad y fuentes documentales. Todo ello con el fin de realizar exitosamente la propuesta del Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

### **3.7.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.**

La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter universal.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



La investigación bibliográfica y documental ocupa un lugar importante en el proceso de recolección de información para la construcción de un proyecto de investigación debido a que fundamenta los aspectos teóricos que se plantean.

Los métodos de información bibliográfica para la investigación son aquellos que permiten utilizar la información registrada en determinados documentos para llevar a cabo su propia investigación.

La investigación bibliográfica y documental se define como una parte esencial de un proceso de investigación, constituyendo en una estrategia operacional donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades usando para ello diferentes tipos de documentos. Este tipo de investigación se hace la recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual teniendo como finalidad obtener resultados que servirá como fuente teórica para una investigación científica determinada. (Rodríguez, 2013)



Como en todo proceso de investigación, la búsqueda de fuentes bibliográficas y documentales está estrechamente asociada a los objetivos de la investigación.

El criterio fundamental para el trabajo de investigación bibliográfica y documental está dado por los objetivos específicos del proyecto de investigación, en tanto delimitan cada una de las operaciones y procedimientos que deben realizarse para alcanzar el objetivo general de ésta.

El capítulo I y el capítulo II presentados en esta investigación sugiere un trabajo de investigación bibliográfica debido a que son aspectos teóricos que fundamentan la propuesta del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el Hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.

La búsqueda de datos para este tipo de método, supone de tres criterios de selección, los cuales han sido implementados para la realización de los capítulos antes mencionados.



1. En función del objeto y objetivos de la investigación, se definen los tipos de fuentes bibliográficas y documentales que se necesitan.
2. Las fuentes bibliográficas y documentales se definen y clasifican en función de determinados criterios de selección.
3. Se establece un procedimiento de registro de las fuentes consultadas, conforme a las normas de referencia APA.

Además, la investigación bibliográfica debe realizarse conforme a los siguientes criterios de selección:

- El criterio de la pertinencia: significa que las fuentes consultadas son acordes con el objeto de investigación y con sus objetivos, en tanto al aporte de conocimientos, enfoques, teorías, conceptos y experiencias significativas para fundamentar la propia investigación.
- El criterio de la exhaustividad: este criterio establece que las fuentes consultadas deben ser todas las fuentes posibles, necesarias y suficientes para





fundamentar la investigación, sin excluir ninguna que aporte a los fines de ésta, permitiendo así una enumeración y/o clasificación de las fuentes consultadas, de acuerdo a sus objetivos específicos.

- El criterio de actualidad: implica que las fuentes consultadas deben ser lo suficientemente actuales como para asegurar que reflejan los últimos avances de la disciplina, los más recientes hallazgos de la ciencia y/o los antecedentes empíricos más pertinentes referidos a sucesos ocurridos en el pasado reciente o en el presente.

La investigación bibliográfica permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar los materiales para un marco teórico, entre otras finalidades.



### **3.7.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

Teniendo los conocimientos teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial, es importante pasar a la investigación de campo para lograr los objetivos trazados.

La investigación de campo constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, y análisis de los datos esto se logra trasladándose hacia el lugar donde suceden los hechos que se están investigando, de manera que se pueda recolectar los datos de primera mano de forma precisa y con el mínimo grado de distorsión posible.

El trabajo de investigación pretende generar una propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.

Esto mediante la aplicación de la investigación bibliográfica encaminada a conseguir información confiable, de manera clara y precisa, para concebir, comprobar, corregir o emplear el conocimiento, de la mano de la investigación de campo tipo descriptiva. Con el fin de

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



seguir una serie de caminos para adquirir el objetivo programado o para obtener a la información requerida.

### **3.7.4. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.**

#### **3.7.4.1. UNIVERSO.**

Población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el planteamiento problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2006). Es decir, se utilizó un conjunto de personas con características comunes que fueron objeto de estudio.

Para la elaboración de esta investigación se tomaron características importantes como el lugar de nacimiento, edad y sexo.

Según el propósito de la investigación se tomó en cuenta los habitantes del municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador; cuya población total es de 33,698 habitantes.



**3.7.4.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA.**

Bernal (2006) señala:

La población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. Mientras que la muestra es la parte de esa población que se selecciona y sobre la cual se efectuará la medición y observación de las variables.

Sampieri (2014) afirma que:

Básicamente la muestra se categoriza en dos grandes ramas éstas son probabilísticas y no probabilísticas o dirigida. En la muestra probabilística todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra; en la muestra no probabilística o dirigida la elección de los elementos no dependen de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la investigación. (p.176)

Debido a la extensión del universo para la elaboración de la investigación; y para una mayor precisión se tomó un



subconjunto probabilístico representativo del universo de manera aleatoria, donde todos los elementos tengan la misma probabilidad de ser elegidos; además la muestra que se utilizó simboliza un alto porcentaje de la población total.

El tamaño de la muestra está dado por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

E = Error de la estimación de P

Z = Valor estadístico de la curva normal de frecuencia

N = Población Total

La probabilidad de éxito y fracaso está dada por los parámetros "P" y "Q" para lo cual se asigna un porcentaje de 50% de éxito y 50% de fracaso debido a la falta de datos similares de investigaciones anteriores. Un nivel de confianza deseado de 95% y un error muestral de 5%.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



A continuación se presenta el cálculo de la muestra probabilística:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N-1)E^2 + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{33698(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(33698-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{33698(3.8416) (0.5)(0.5)}{(33697)(0.0025) + (3.8416) (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{32363.5592}{84.2425 + 0.9604}$$

$$n = \frac{32363.5592}{85.2029}$$

$$n = 379.8410$$

$$n \cong 380$$

Luego de elaborar los cálculos para conocer el número de personas se encuestaron 380 personas. Cabe mencionar que este dato es una parte representativa de la población total.



### **3.8. FUENTES DE INFORMACIÓN.**

#### **3.8.1. FUENTES PRIMARIAS.**

Las fuentes primarias están constituidas por información de primera mano cómo; libros, revistas, artículos científicos, documentos oficiales, tesis, etcétera.

Dichas fuentes sistematizan mejor la información y son altamente especializadas. Kinnear y Taylor (2000) afirma:

Se consideran datos primarios aquellos recolectados específicamente para las necesidades inmediatas de la investigación. Las fuentes primarias son, por tanto, fuentes contenedoras de información nueva u original, que no se encuentra disponible de forma interna ni externa sino que es generada por el propio trabajo de investigación.

Para realizar la propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha recurrido a información de libros que definan y amplíen el tema de la Responsabilidad Social Empresarial para sustentar la investigación.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Aunado a ello se han realizado entrevistas al señor Rogelio Cervantes, propietario y administrador del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad El Salvador, esto con el objetivo de conocer de primera mano la situación actual de los servicios y posicionamiento del hotel en el país.

Finalmente, se ha hecho uso de fuentes primarias para obtener información directamente mediante cuestionarios, entrevistas y entrevistas a profundidad.

### **3.8.1. FUENTES SECUNDARIAS**

Las fuentes secundarias son un tipo de material ya conocido pero organizado según un esquema previamente determinado. Se entiende por fuentes secundarias aquellas que hacen referencia a documentos primarios como libros, revistas artículos, etcétera; y que son las que permiten analizar dichos documentos para poder organizar la información que poseen de manera tal que los usuarios puedan tener accesibilidad a ellas. Bernal (2006) afirma "las fuentes de información secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema a investigar, pero que no son fuente original de los hechos o situaciones, sino que los referencian". Debido a la importancia que revisten dichas

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*





fuentes se ha recurrido a ellas para sustentar teóricamente el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, dichas fuentes han sido, folletos, Internet, revistas, información estadística, censos nacionales, blogs, etcétera.



### 3.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.9.1 CUESTIONARIO.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**Objetivo:** Identificar y analizar los aspectos que hacen que los huéspedes de los hoteles de Antigua Cuscatlán creen relaciones de lealtad con las empresas socialmente responsables.



Edad	25-35	35-40	40-45	Mayor de 45
------	-------	-------	-------	-------------

**Hotel que actualmente frecuenta** \_\_\_\_\_

**Indicaciones Generales:** Señale con una "X" el grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones que a continuación se le presentan.

1. Recurre frecuentemente a los servicios de un hotel.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



2. Demuestra su lealtad hacia un hotel en específico utilizando únicamente sus servicios.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

3. Recuerda algún hotel en específico que en sus servicios le haya brindado un plus con respecto a confort, excelente servicio al cliente, iluminación, entre otros.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

4. Muestra comportamiento positivo ante una compañía socialmente responsable.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

5. Como huésped, realiza un proceso de retroinformación con sus amigos y familiares acerca de los programas de Responsabilidad Social que implementan los hoteles que frecuenta.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

6. Como huésped considera que los programas de Responsabilidad Social Empresarial son una estrategia para captar la atención de los huéspedes.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

7. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un asunto vital para su preferencia de un hotel en específico.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

8. Cuando piensa en Responsabilidad Social Empresarial recuerda una marca en específico.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

9. Considera que en la actualidad por el poco conocimiento, falta de interés y concientización a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial en El Salvador, dichos proyectos tienen baja aceptación.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

10. Si un hotel es socialmente responsable, el precio es un factor indiferente al momento de seleccionar sus servicios.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

11. Como huésped estaría dispuesto a ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial implementado por su hotel favorito.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

12. Seguiría utilizando los servicios de su hotel preferido si este se vuelve indiferente ante las necesidades de su entorno y elimina completamente los programas de beneficio social.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	2	3	4	5

**3.9.2. ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

1. ¿Considera que la atención al cliente es un elemento importante en el reconocimiento de una marca?
2. ¿Cómo considera la atención que se brinda al huésped del hotel Beverly Hills?
3. ¿Conoce el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?
4. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el hotel Beverly Hills?
5. ¿Conoce algún intento acertado o fallido del hotel Beverly Hills de implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?
6. ¿Qué prácticas evidencian el compromiso del hotel Beverly Hills con el bienestar de las personas que se relaciona con su entorno?
7. En el hotel Beverly hills ¿Quién toma las decisiones sobre estrategias orientadas a incrementar el reconocimiento y el valor de la marca?

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



8. ¿Qué buenas prácticas realizadas por otras organizaciones nacionales e internacionales en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) considera que podrían ser replicadas por el hotel Beverly Hills?
  
9. ¿Considera que la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) influiría en el incremento del número de huéspedes en el hotel Beverly Hills, y en el aumento de la lealtad de los actuales?
  
10. ¿Cómo integrante del equipo de trabajo de hotel Beverly Hills estaría dispuesto a ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que el hotel decidiera implementar?





### 3.9.2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

**TABLA 3.1: RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL TALENTO HUMANO DEL "HOTEL BEVERLY HILLS"**

PREGUNTA	TRABAJADOR/A: GLORIA MARIAS
<p>¿Considera que la atención al cliente es un elemento importante en el reconocimiento de una marca?</p>	<p>Efectivamente, la atención al cliente debe ser un elemento diferenciador del producto o servicio que se brinda.</p> <p>El reconocimiento de marca cuenta con diferentes elementos que la soportan y la validan. La atención al cliente junto a la calidad del producto, forman un papel vital. A través de la atención al cliente, también logramos un posicionamiento de marca.</p>
<p>¿Cómo considera la atención que se brinda al huésped</p>	<p>Considero que es muy buena.</p> <p>Actualmente se cuenta con un nuevo sistema de reservas y registro de huéspedes sin</p>

del hotel Beverly Hills?	embargo, es necesario reforzar las técnicas de comunicación asertiva y de atención al cliente.
¿Conoce el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?	Si, lo conozco. Es un término acuñado recientemente como parte de la cultura organizacional. Es una forma de retribuir a la sociedad a través de programas de apoyo y como parte del compromiso social. Esto ayuda a generar confiabilidad y lealtad de los clientes.
¿Ha recibido alguna capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el hotel Beverly Hills?	No, no he recibido capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial en el hotel Beverly Hills.



<p>¿Conoce algún intento acertado o fallido del hotel Beverly Hills de implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?</p>	<p>No, no conozco de ningún intento de Responsabilidad Social Empresarial en el hotel.</p>
<p>¿Qué prácticas evidencian el compromiso del hotel Beverly Hills con el bienestar de las personas que se relaciona con su entorno?</p>	<p>Actualmente no contamos con un programa de Responsabilidad Social Empresarial.</p>
<p>En el hotel Beverly Hills ¿Quién toma las decisiones sobre estrategias orientadas a incrementar el reconocimiento y el</p>	<p>Las decisiones son tomadas por nuestro Director General.</p>

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



valor de la marca?	
¿Qué buenas prácticas realizadas por otras organizaciones nacionales e internacionales en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) considera que podrían ser replicadas por el hotel Beverly Hills?	Programa de donaciones, programa de apoyo a las comunidades a través de jornadas de limpieza, actividades infantiles, programas de desarrollo técnico que permita a estudiantes de turismo a realizar sus prácticas.
¿Cómo integrante del equipo de trabajo de hotel Beverly Hills estaría dispuesto a ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que el hotel decidiera implementar?	Si, estaría dispuesta a participar.

*Fuente: Colaboradores del Hotel Beverly Hills.*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**TABLA 3.2: RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL TALENTO HUMANO DEL "HOTEL BEVERLY HILLS".**

PREGUNTA	TRABAJADOR/A: GABRIELA ROMERO
¿Considera que la atención al cliente es un elemento importante en el reconocimiento de una marca?	La Atención al cliente, es fundamental para que los clientes reconozcan y más que la reconozcan hagan de una marca su preferida.
¿Cómo considera la atención que se brinda al huésped del hotel Beverly Hills?	A pesar de que somos un hotel con servicios limitados, buscamos que el servicio al cliente sea de calidad y estamos seguros que en un buen porcentaje lo hemos logrado.
¿Conoce el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?	Si lo conozco y considero que es fundamental hoy en día que las empresas sean socialmente responsables.
¿Ha recibido alguna capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el hotel Beverly Hills?	No.

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



<p>¿Conoce algún intento acertado o fallido del hotel Beverly Hills de implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?</p>	<p>NO.</p>
<p>¿Qué prácticas evidencian el compromiso del hotel Beverly Hills con el bienestar de las personas que se relaciona con su entorno?</p>	<p>Por ser hotel, y de acuerdo a las tendencias algunas prácticas pueden ir encaminadas al ahorro de energía (reducir el uso de calentadores, instalación de aires acondicionados amigables, uso de toallas por más de un día, etcétera. políticas encaminadas a ser amigables con el ambiente.</p>



<p>En el hotel Beverly hills ¿Quién toma las decisiones sobre estrategias orientadas a incrementar el reconocimiento y el valor de la marca?</p>	<p>Por el Director General.</p>
<p>¿Qué buenas prácticas realizadas por otras organizaciones nacionales e internacionales en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) considera que podrían ser replicadas por el hotel Beverly Hills?</p>	<p>Jornadas de limpieza y programas de donaciones.</p>
<p>¿Considera que la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) influiría en el incremento del número</p>	<p>Definitivamente habría un aumento en la lealtad de los clientes actuales, y de alguna manera también podría incrementar el número de huéspedes dado que hoy en día muchas personas se dejan guiar</p>

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



de huéspedes en el hotel Beverly Hills, y en el aumento de la lealtad de los actuales?	y hacen de su preferencia empresas que tengan prácticas
¿Cómo integrante del equipo de trabajo de hotel Beverly Hills estaría dispuesto a ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que el hotel decidiera implementar?	si

*Fuente: Colaboradores del Hotel Beverly Hills.*





**TABLA 3.3: RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL TALENTO HUMANO DEL "HOTEL BEVERLY HILLS"**

PREGUNTA	TRABAJADOR/A: ROGELIO CERVANTES
¿Considera que la atención al cliente es un elemento importante en el reconocimiento de una marca?	Si porque si los clientes quedan satisfechos van a querer regresar a la empresa y van a reconocerla en cualquier parte.
¿Cómo considera la atención que se brinda al huésped del hotel Beverly Hills?	Excelente y siempre hay que tener satisfecho al cliente, siempre se puede mejorar y hay que ir a la vanguardia con los nuevos servicios.
¿Conoce el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?	Si, son programas por los cuales la empresa puede ayudar a la comunidad y a través de ellos puede ganar un mejor mercado porque puede hacer publicidad.
¿Ha recibido alguna capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el hotel Beverly Hills?	No, no hemos dado ninguna capacitación de Responsabilidad Social Empresarial

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



<p>¿Conoce algún intento acertado o fallido del hotel Beverly Hills de implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?</p>	<p>El hotel no cuenta con un programa de RSE externo pero actualmente en el hotel se trabaja en pro del medio ambiente mediante el tratamiento de la basura separando los desechos sólidos para que puedan ser reciclados posteriormente y desde el 2015 se ha instalado un sistema de luces LED amigables con el medio ambiente.</p>
<p>¿Qué prácticas evidencian el compromiso del hotel Beverly Hills con el bienestar de las personas que se relaciona con su entorno?</p>	<p>Si, lo que le estaba diciendo de tratamiento de la basura separando los desechos sólidos y el sistema de luces LED.</p>



<p>En el hotel Beverly hills ¿Quién toma las decisiones sobre estrategias orientadas a incrementar el reconocimiento y el valor de la marca?</p>	<p>Director General.</p>
<p>¿Qué buenas prácticas realizadas por otras organizaciones nacionales e internacionales en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) considera que podrían ser replicadas por el hotel Beverly Hills?</p>	<p>Programa de reconstrucción de casas como lo que hace un techo para mi país.</p>
<p>¿Considera que la implementación de un</p>	<p>Si incrementaría porque el hotel sería más reconocido</p>

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



<p>programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) influiría en el incremento del número de huéspedes en el hotel Beverly Hills, y en el aumento de la lealtad de los actuales?</p>	<p>por la gente</p>
<p>¿Cómo integrante del equipo de trabajo de hotel Beverly Hills estaría dispuesto a ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que el hotel decidiera implementar?</p>	<p>Por supuesto, con gusto estaría dispuesto a colaborar.</p>

*Fuente: Colaboradores del Hotel Beverly Hills.*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



### 3.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

#### Encuestas

**Pregunta N° 1: Recurre frecuentemente a los servicios de un hotel.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	154	40.53%
De Acuerdo	120	31.58%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	63	16.58%
En Desacuerdo	31	8.16%
Totalmente en Desacuerdo	12	3.16%
Total	380	100.00%

Tabla 3.4: Pregunta 1 del instrumento de investigación.

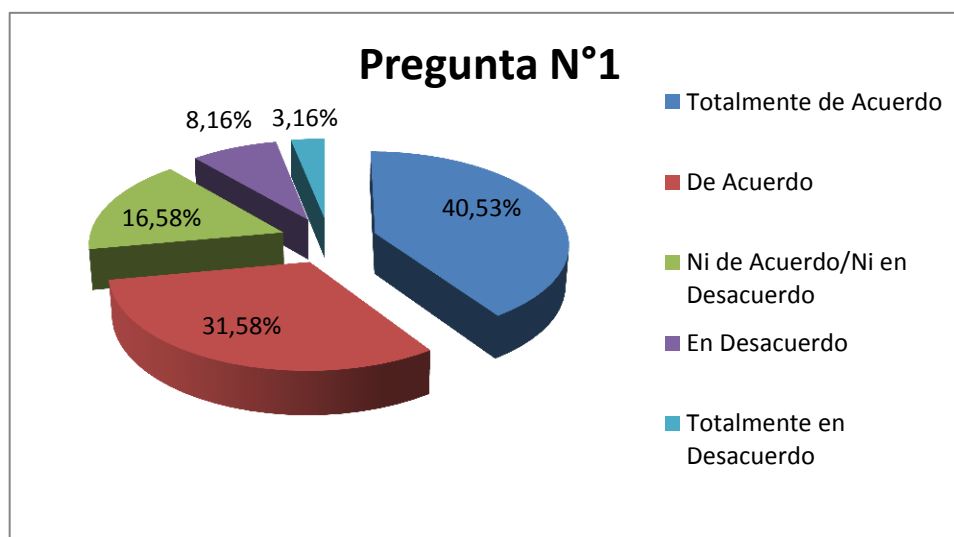


Gráfico 3.1: Pregunta 1 de instrumento de investigación. Resultados.

## **ANÁLISIS**

Tras la ejecución del cuestionario a la población seleccionada, cabe resaltar que la mayor parte de los encuestados afirmó que recurren frecuentemente a los servicios de un hotel, aunque el nivel de frecuencia varié en cada huésped queda demostrado que el total de la población encuestada ha demandado al menos una vez los servicios de un hotel.

Por lo tanto los hoteles de Antigua Cuscatlán El Salvador tienen un amplio mercado disponible en la medida que cada uno mejore su propuesta de valor.

Es por esta razón es que se propone al hotel Beverly Hills que implemente un programa de Responsabilidad Social Empresarial como estrategia mercadológica, que sumado a la excelente calidad del servicio al cliente que brinda, le proporcione amplias posibilidades de ganar mayor porción de mercado potencial aún disponible en El Salvador.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**Pregunta N° 2: Demuestra su lealtad hacia un hotel en específico utilizando únicamente sus servicios.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	113	29.74%
De Acuerdo	125	32.89%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	72	18.95%
En Desacuerdo	55	14.47%
Totalmente en Desacuerdo	15	3.95%
Total	380	100.00%

Tabla 3.5: Pregunta 2 del instrumento de investigación.

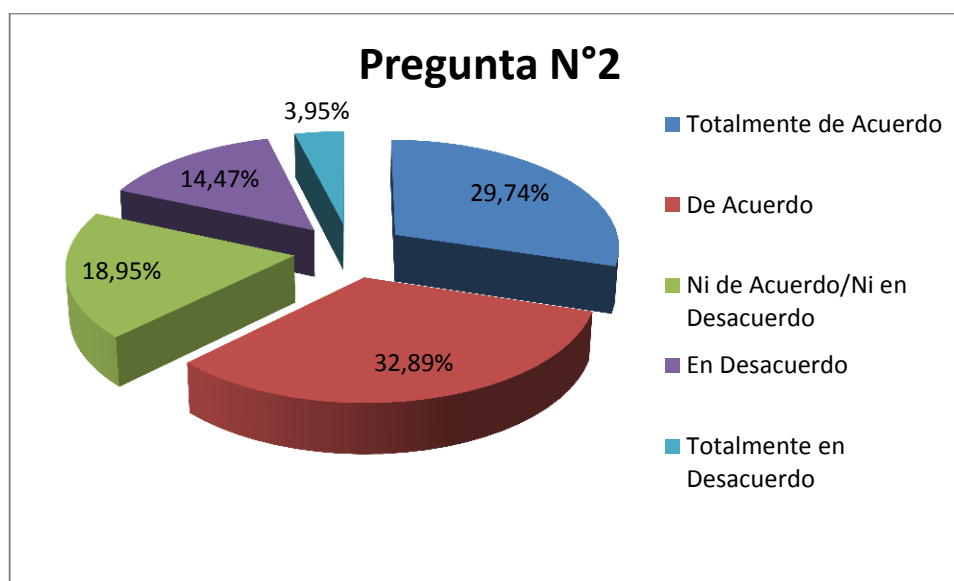


Gráfico 3.2: Pregunta 2 de instrumento de investigación.

Resultados.

### **ANÁLISIS**

La calidad y el excelente servicio al cliente son elementos básicos que una empresa debe considerar para posicionarse en la mente de sus clientes potenciales o reales.

Los resultados obtenidos en la investigación lo demuestran, pues población encuestada afirmó que recurren frecuentemente a los servicios de un hotel y la mayoría de ellos aseguran sentirse comprometidos y demuestran su lealtad a un hotel específico; sin embargo hay un porcentaje de los encuestados que no muestran compromiso por un hotel en particular, por lo tanto existe una brecha abierta para cualquier hotel de Antigua Cuscatlán que ponga en práctica estrategias mercadológicas efectivas para ganarse la confianza y lealtad de su target y posicionarse en la industria hotelera.





**Pregunta N° 3: Recuerda algún hotel en específico que en sus servicios le haya brindado un plus con respecto a confort, excelente servicio al cliente, iluminación, entre otros.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	110	28.95%
De Acuerdo	130	34.21%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	73	19.21%
En Desacuerdo	43	11.32%
Totalmente en Desacuerdo	24	6.32%
Total	380	100.00%

Tabla 3.6: Pregunta 3 del instrumento de investigación.

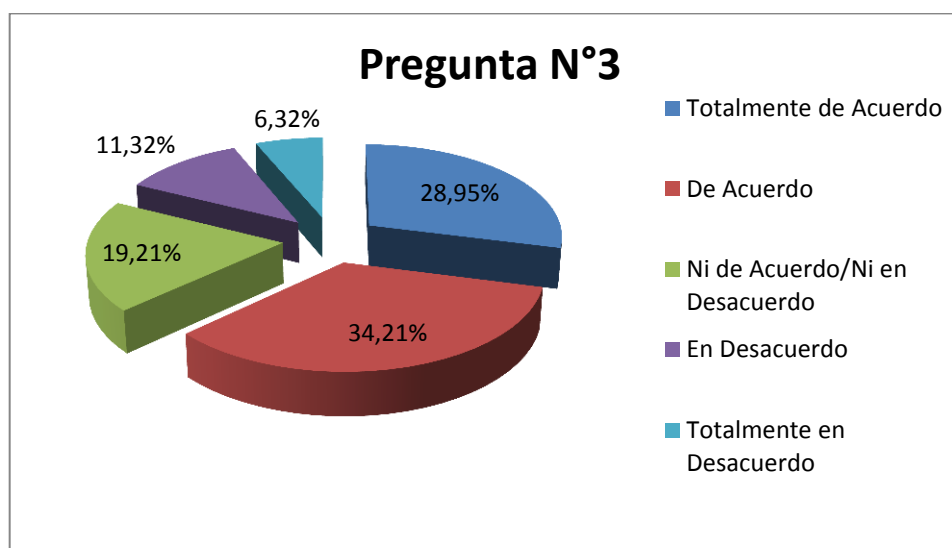


Gráfico 3.3: Pregunta 3 de instrumento de investigación.

Resultados.

## **ANÁLISIS**

Mediante los resultados obtenidos luego de la ejecución del cuestionario se reveló que el 63.16% de la población encuestada recuerda un hotel que le haya brindado un plus en los servicios que ofrece.

Es importante recalcar que un plus en los servicios que ofrece un hotel puede proporcionarle una ventaja competitiva que marque la diferencia con la competencia actual.

Analizando los datos obtenidos, los hoteles que ofrecen un plus tienen más posibilidades de ser recordadas positivamente por sus huéspedes.

Aunado a esto las compañías deben tener claro que la satisfacción del cliente es el principal objetivo que deben perseguir como empresas competitivas, pues un cliente satisfecho transmitirá su experiencia, pero uno insatisfecho lo hará en mayor proporción.

Queda claro que los hoteles que quieran posicionarse en el top of mind de sus clientes deben esforzarse por cumplir su propuesta de valor.

Queda claro que los hoteles que quieran posicionarse en el top of mind de sus clientes deben esforzarse por cumplir su propuesta de valor.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**Pregunta N° 4: Muestra comportamiento positivo ante una compañía socialmente responsable.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	111	29.21%
De Acuerdo	156	41.05%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	70	18.42%
En Desacuerdo	41	10.79%
Totalmente en Desacuerdo	2	0.53%
Total	380	100.00%

Tabla 3.7: Pregunta 4 del instrumento de investigación.

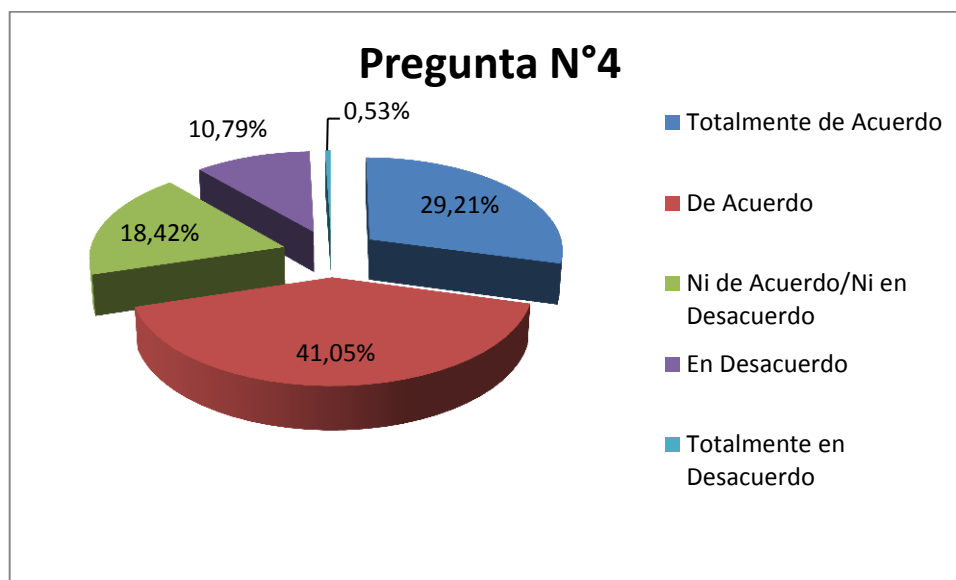


Gráfico 3.4: Pregunta 4 de instrumento de investigación.

Resultados.

### **ANÁLISIS**

El 70.26% de la población encuestada afirmó que muestran comportamiento positivo ante los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial de las empresas, es por ello que mediante la implementación de un programa de este tipo se podrían crear lazos de confianza y lealtad con mercados más maduros.

Así también las empresas que pongan en práctica este tipo de programas podrán obtener un mayor reconocimiento de la marca y adjudicarse premios y reconocimientos que organizaciones como FUNDEMAS brinda y ser reconocida como marca positiva, esto le brinda un mayor realce a la credibilidad y reconocimiento de la marca.



**Pregunta N° 5: Como huésped, realiza un proceso de retroinformación con sus amigos y familiares acerca de los programas de Responsabilidad Social que implementan los hoteles que frecuenta.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	71	18.68%
De Acuerdo	84	22.11%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	103	27.11%
En Desacuerdo	105	27.63%
Totalmente en Desacuerdo	17	4.47%
Total	380	100.00%

Tabla 3.8: Pregunta 5 del instrumento de investigación.

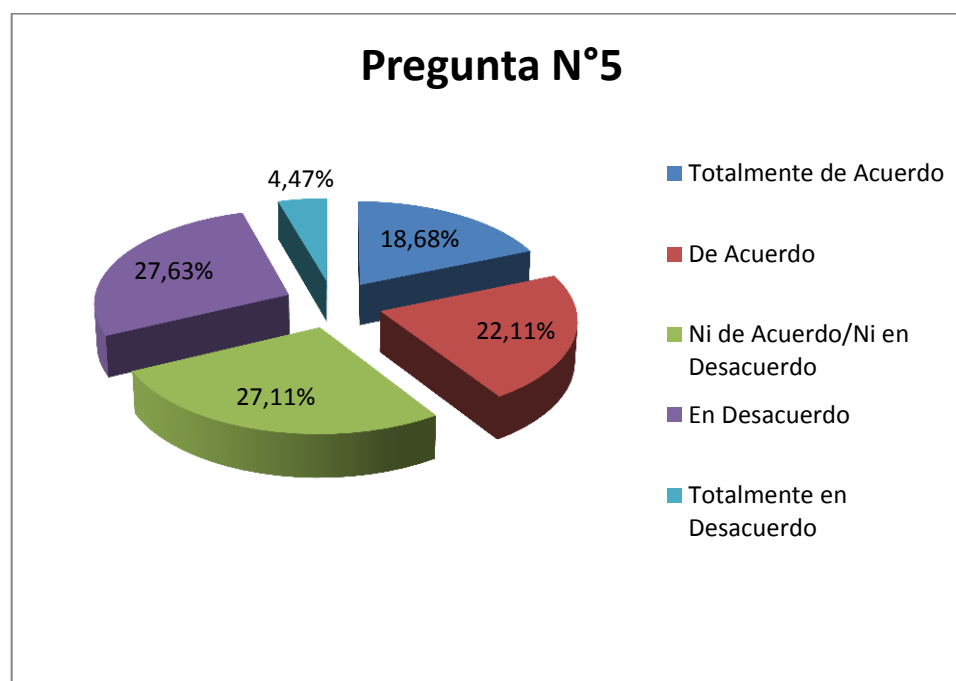


Gráfico 3.5: Pregunta 5 de instrumento de investigación.

Resultados.

**ANÁLISIS**

Ante tal enunciado el 40.59% de la población dijo realizar un proceso de retroinformación acerca de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que implementan los hoteles que frecuentan. Por otra parte existe un porcentaje de la población que representa el 27.11% al que le es indiferente realizar este proceso y no muestran mayor interés en comunicar a su entorno sobre los programas que implementan los hoteles que visitan, en pro de su entorno social, esto debido a la falta de conocimiento y concientización de los grandes beneficios de dichos programas. Sin embargo los hoteles tienen la oportunidad de implementar estrategias para lograr que el porcentaje de la población encuestada que no realiza este proceso se sientan parte de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que la compañía realiza; esto con el objetivo que dichos proyectos sean de conocimiento masivo para todos los clientes reales y potenciales.



**Pregunta N° 6: Como huésped considera que los programas de Responsabilidad Social Empresarial son una estrategia para captar la atención de los huéspedes.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	17	4.47%
De Acuerdo	105	27.63%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	103	27.11%
En Desacuerdo	84	22.11%
Totalmente en Desacuerdo	71	18.68%
Total	380	100.00%

Tabla 3.9: Pregunta 6 del instrumento de investigación.

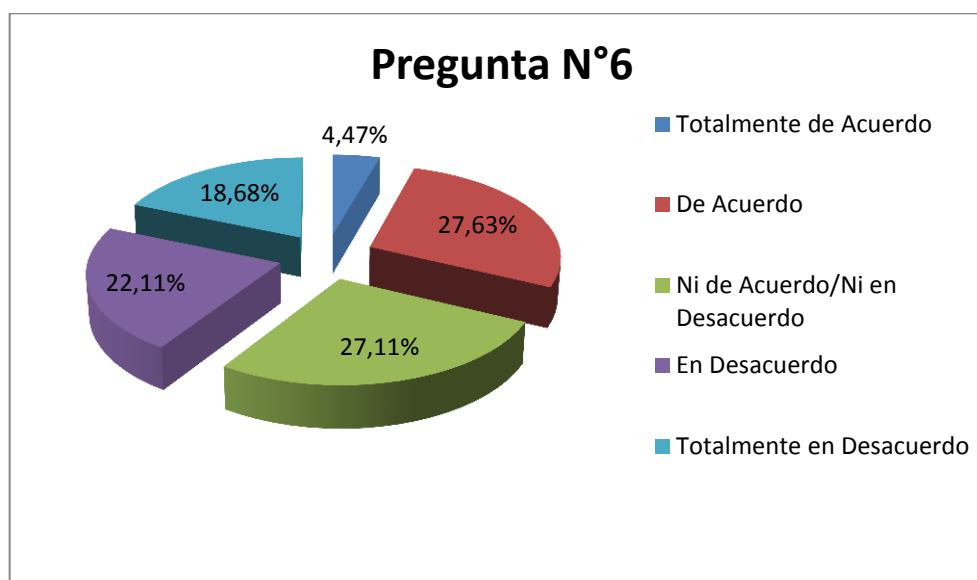


Gráfico 3.6: Pregunta 6 de instrumento de investigación.

Resultados.

### **ANÁLISIS**

Aunque la responsabilidad Social Empresarial no es inherente a las empresas, en la actualidad se ha convertido en un forma de gestión y hacer negocios, en este proceso la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sostenibles en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona. Este tema es percibido de forma positiva ante los huéspedes de los hoteles de Antigua Cuscatlán pues un porcentaje significativo de los encuestados considera que los programas de Responsabilidad Social Empresarial no son estrategias para captar la atención de los huéspedes y que realmente son programas en pro del entorno social, en contraposición hay porcentaje que representa el 32.11% de la población encuestada que considera que dichos programas únicamente se realizan para captar la atención de más clientes; tomado en cuenta este porcentaje las empresas deben preocuparse por realizar proyectos que muestren realmente su compromiso social con objetivos claramente definidos y no solo la necesidad de alcanzar sus objetivos empresariales.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





**Pregunta N°7: La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un asunto vital para su preferencia de un hotel en específico.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	35	9.21%
De Acuerdo	67	17.63%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	84	22.11%
En Desacuerdo	43	11.32%
Totalmente en Desacuerdo	151	39.74%
Total	380	100.00%

Tabla 3.10: Pregunta 7 del instrumento de investigación.

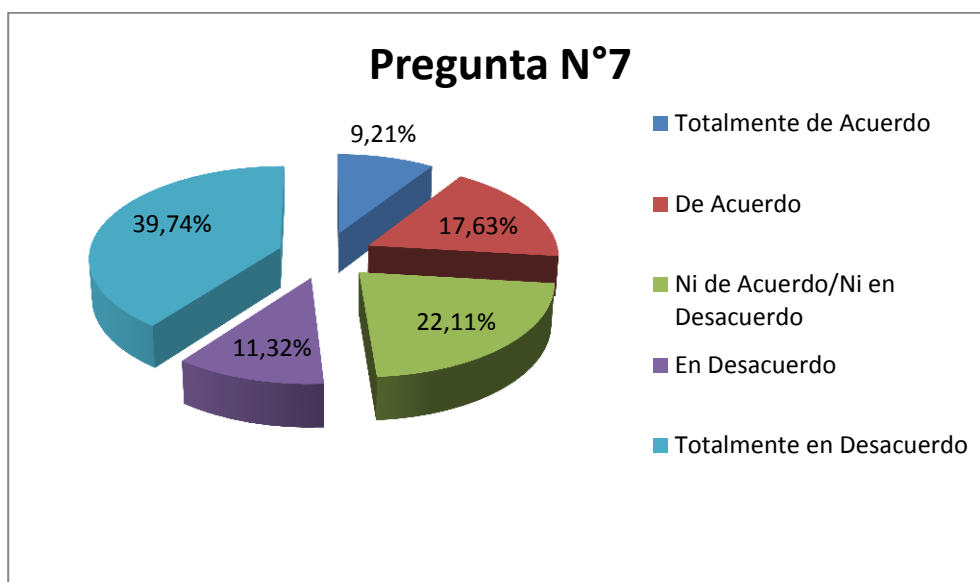


Gráfico 3.7: Pregunta 7 de instrumento de investigación.

Resultados.

**ANÁLISIS**

Para la mayoría de la población encuestada la Responsabilidad Social Empresarial no es un asunto vital al momento de seleccionar un hotel específico para hospedarse, pues este tema está desligado de la calidad y el servicio al cliente recibido por parte de los hoteles.

En contraposición existe un porcentaje del 26.84% que revela que para ellos sí es un asunto vital para seleccionar un hotel, por lo tanto esta población no debe ser descuidada por los hoteles que quieran posicionarse en la industria.

Este porcentaje de la población encuestada representa una oportunidad para el hotel Beverly Hills para atraer a más huéspedes, siempre y cuando implemente el programa de Responsabilidad Social Empresarial que se le propone, con esta estrategia ganará mayor porcentaje de mercado y le brinda la posibilidad de convertirse en una marca de mayor reconocimiento a nivel nacional.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**Pregunta N° 8: Cuando piensa en Responsabilidad Social Empresarial recuerda un hotel en específico.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	67	17.63%
De Acuerdo	171	45.00%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	78	20.53%
En Desacuerdo	44	11.58%
Totalmente en Desacuerdo	20	5.26%
Total	380	100.00%

Tabla 3.11: Pregunta 8 del instrumento de investigación.

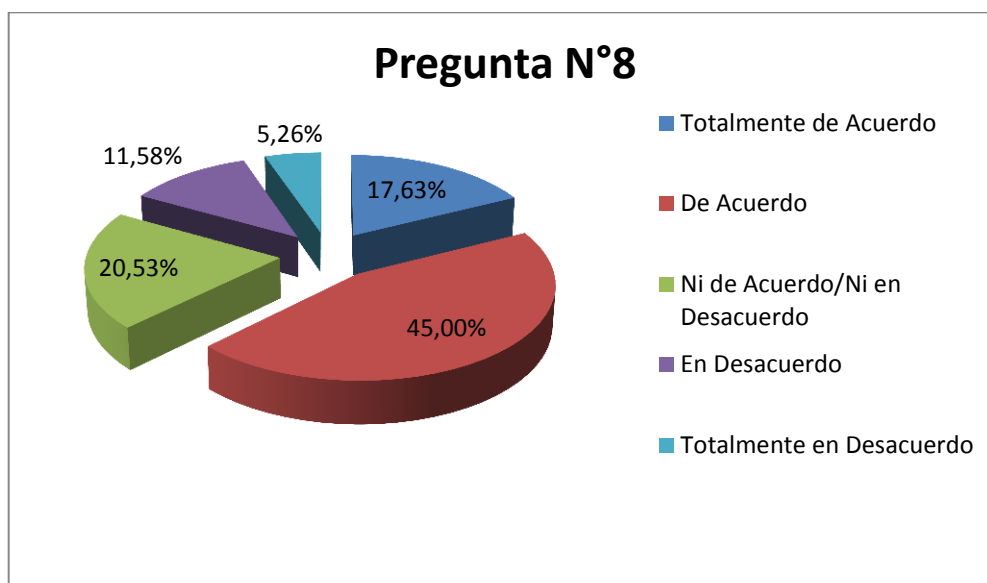


Gráfico 3.8: Pregunta 8 de instrumento de investigación.

Resultados.

### **ANÁLISIS**

A pesar que la mayoría de la población encuestada afirmó que la Responsabilidad Social Empresarial no es un asunto vital para elegir donde hospedarse, esto debido a que en El Salvador aún existe falta de concientización a cerca de estos programas, sin embargo se puede afirmar que si es una estrategia para posicionar una marca en la mente del cliente. Estos proyectos hacen que el huésped recuerde y asocie la marca con la Responsabilidad Social Empresarial pues el 62.63% de los encuestados afirmó recordar un hotel cuando piensa en Responsabilidad Social Empresarial.



**Pregunta N° 9: Considera que en la actualidad por el poco conocimiento, falta de interés y concientización a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial en El Salvador, dichos proyectos tienen baja aceptación.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	127	33.42%
De Acuerdo	157	41.32%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	70	18.42%
En Desacuerdo	18	4.74%
Totalmente en Desacuerdo	8	2.11%
Total	380	100.00%

Tabla 3.12: Pregunta 9 del instrumento de investigación.

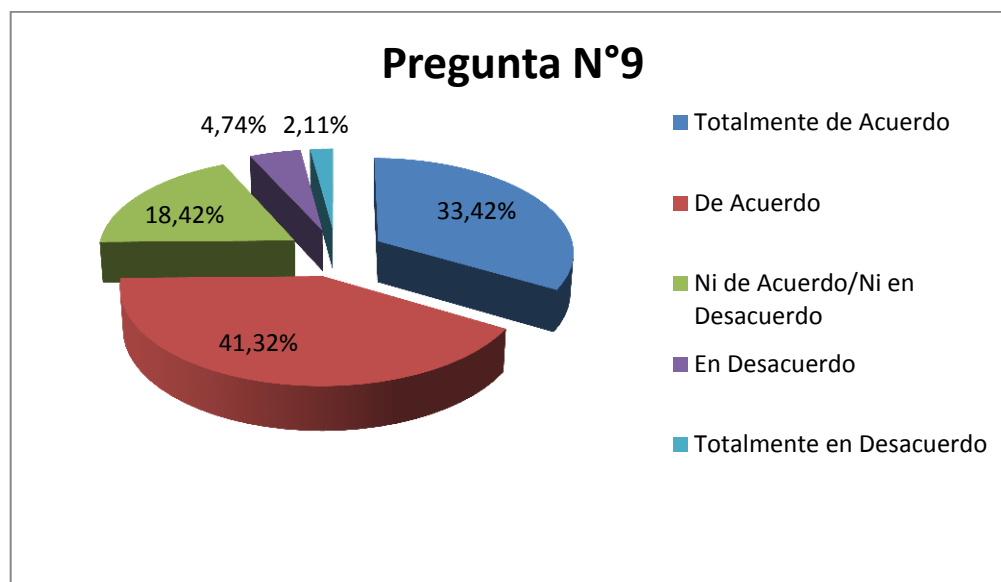


Gráfico 3.10: Pregunta 9 de instrumento de investigación.

Resultados.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



### **ANÁLISIS**

Tras la recolección de la información a través del cuestionario a la población seleccionada, es importante recalcar que la mayor parte de la población encuestada está de acuerdo que en El Salvador por la falta de conocimiento, interés y concientización, los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial tienen baja aceptación, lo que ocasiona que para algunas personas no sea de importancia que algunas empresas implementen programas de este tipo.

Con la propuesta del programa de Responsabilidad Social Empresarial para ayudar algunas comunidades marginales del municipio de Antigua Cuscatlán se pretende que este tipo de proyectos ayude a la credibilidad sobre estos programas y así, de la misma manera concientizar más a la población acerca los grandes beneficios de los programas de Responsabilidad Social Empresarial.



**Pregunta N° 10: Si un hotel es socialmente responsable, el precio es un factor indiferente al momento de seleccionar sus servicios.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	47	12.37%
De Acuerdo	64	16.84%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	74	19.47%
En Desacuerdo	40	10.53%
Totalmente en Desacuerdo	155	40.79%
Total	380	100.00%

Tabla 3.13: Pregunta 10 del instrumento de investigación.

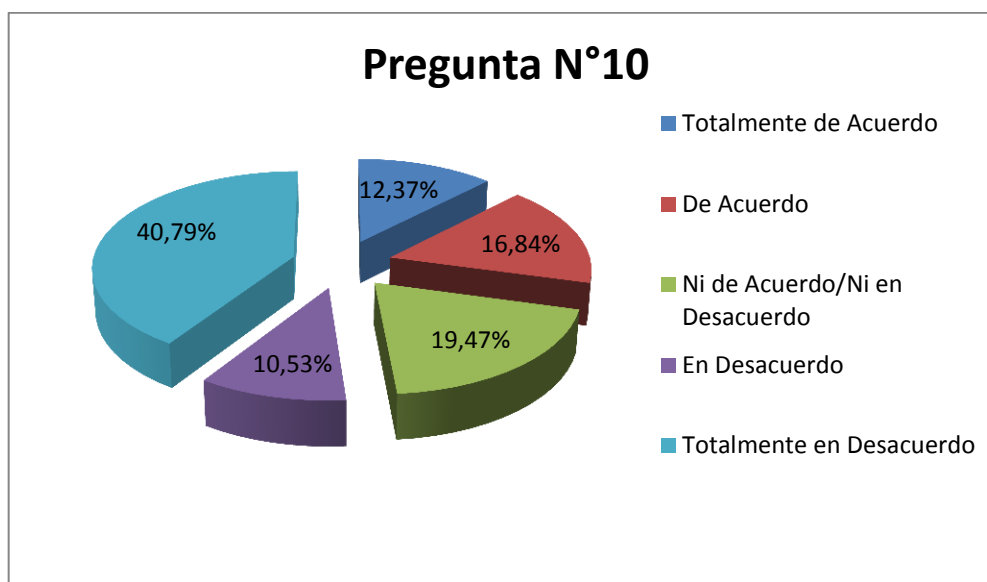


Gráfico 3.10: Pregunta 10 de instrumento de investigación.

Resultados.

**ANÁLISIS**

Un hotel que considere los impactos sociales y medioambientales de los servicios ofrecidos, puede lograr que el huésped se sienta satisfecho de colaborar con las buenas prácticas sociales que realiza, haciéndolos partícipes al momento de hacer uso de las instalaciones, servicios y/o productos que ofrece.

Pero en contraste a ello los huéspedes consideran que el factor precio no le es indiferente al momento de seleccionar un hotel donde hospedarse, aun siendo la empresa socialmente responsable.

Los resultados obtenidos lo afirman, debido a que la mayoría de la población encuestada asegura que el precio de los servicios que ofrece un hotel es un elemento que debe desligarse de la Responsabilidad Social Empresarial.





**Pregunta N° 11: Como huésped estaría dispuesto a ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial implementado por su hotel favorito.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	49	12.89%
De Acuerdo	114	30.00%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	127	33.42%
En Desacuerdo	52	13.68%
Totalmente en Desacuerdo	38	10.00%
Total	380	100.00%

Tabla 3.14: Pregunta 11 del instrumento de investigación.

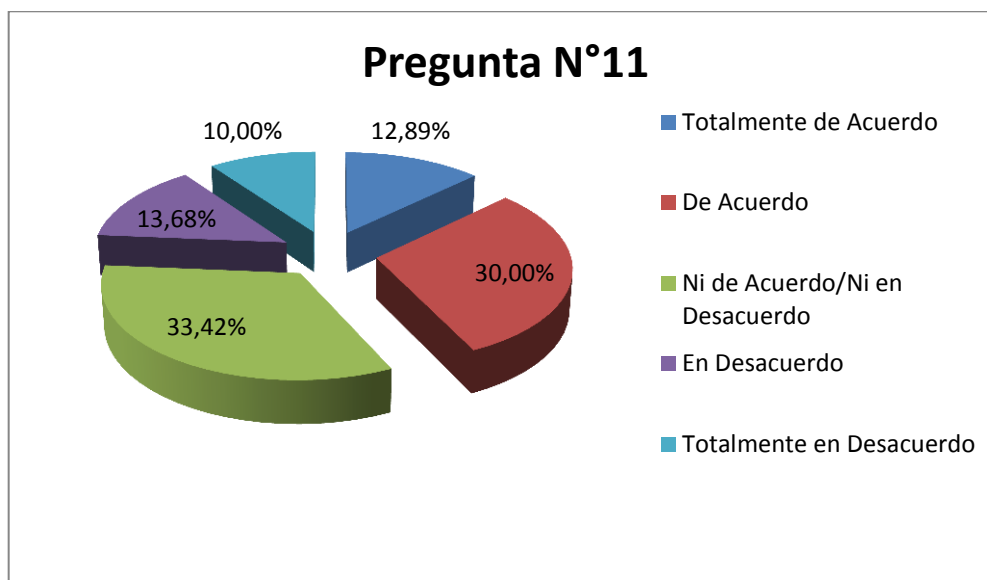


Gráfico 3.11: Pregunta 11 de instrumento de investigación.

Resultados.

## **ANÁLISIS**

La Responsabilidad Social Empresarial va más allá del cumplimiento obligatorio de una norma legal; es un compromiso voluntario de ayuda a mejorar la condición de la sociedad en general, mediante tres aspectos claves: las relaciones laborales, el comportamiento ético de las empresas y su preocupación por el medio ambiente, es por ello que es importante que las organizaciones pongan en práctica este tipo de programas y no solo eso, deben integrar a sus clientes como parte activa en las iniciativas que la compañía tenga para que estos se sientan comprometido con la misma .

Analizando los resultados, un porcentaje del 33.42% de encuestados no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en ser parte activa de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que el hotel que visita ponga en práctica, pero si existe un porcentaje significativo del 42.89% que revela estar dispuesto a ser parte activa de un programa de Responsabilidad Social Empresarial implementado por su hotel favorito, esto representa una oportunidad para los hoteles de Antigua Cuscatlán de crear relaciones redituables con sus clientes y ser reconocido por la población en general como un hotel socialmente responsable.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**Pregunta N°: 12. Seguiría utilizando los servicios de su hotel preferido si este se vuelve indiferente ante las necesidades de su entorno y elimina completamente los programas de beneficio social.**

Opciones de Respuesta	N° de Respuestas	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	49	12.89%
De Acuerdo	114	30.00%
Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	127	33.42%
En Desacuerdo	52	13.68%
Totalmente en Desacuerdo	38	10.00%
Total	380	100.00%

Tabla 3.15: Pregunta 12 del instrumento de investigación.

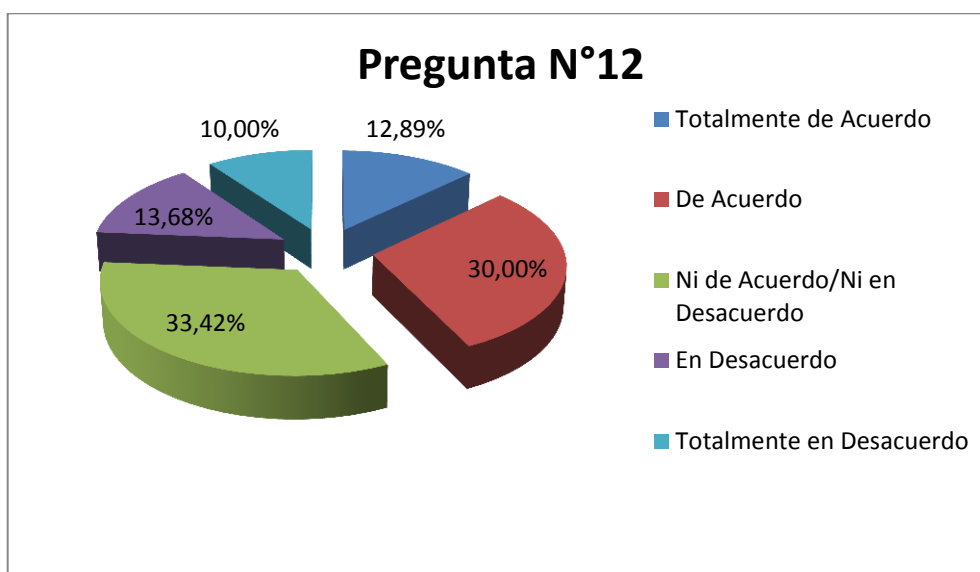


Gráfico 3.12: Pregunta 12 de instrumento de investigación.

Resultados.

**ANÁLISIS**

Aunque un porcentaje representativo de la población encuestada, dado por el 42.89% asegura seguiría utilizando los servicios de un hotel que se vuelva indiferente con su entorno, existe un porcentaje de suma importancia del 23.68% de la población que revela que dejarían de utilizar los servicios de un hotel indiferente con los proyectos sociales.

Por lo tanto los hoteles y empresas en general que quieren posicionarse en mercados más maduros deben mostrarse ante su target como compañías comprometidas con su entorno social.



## **Entrevistas**

- **Gloria Mariás:** Ella esta consiente de la importancia y los beneficios que implica la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para el hotel Beverly Hills. A pesar de nunca haber recibido una capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial, asegura que muestra interés a colaborar en la implementación del mismo, debido a que este traería importantes beneficios a la empresa.
- **Gabriela Romero:** A pesar de tener poca experiencia trabajando en el hotel Beverly Hills muestra interés por Los programas de Responsabilidad Social Empresarial y considera que la implementación de este seria de muchas utilidades para el hotel.
- **Rogelio Cervantes:** Se puede observar que está totalmente de acuerdo con los programas de Responsabilidad Social Empresarial. Aunque comenta que no han recibido capacitación al respecto pero actualmente están poniendo en práctica pequeños servicios de Responsabilidad Social Empresarial como la iluminación del hotel y el reciclaje de los

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



deshechos. Además asegura que estaría dispuesto a colaborar con un programa de estos debido a que les ayudaría para que el hotel sea más reconocido.



**CAPÍTULO IV:**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**EMPRESARIAL PARA EL HOTEL**

**BEVERLY HILLS.**

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



#### **4.1. INTRODUCCIÓN.**

El brutal deterioro de las condiciones de vida de los salvadoreños, ha convertido a la pobreza en uno de los fenómenos sociales más graves; resultantes del actual modelo neoliberal que se implementa en el país.

Los extremos niveles de pobreza en que vive gran parte de los habitantes de El Salvador, han convertido este problema en un tema obligado ya sea para su conocimiento, análisis o búsqueda de alternativas de solución.

Para las empresas privadas se ha vuelto una forma de gestión de negocio, pues, es mediante sus proyectos en pro del desarrollo social que buscan soluciones para aquellas personas menos favorecidas que tienen poco o ningún acceso a beneficios básicos como la salud integral, buena alimentación y la educación.

En este capítulo se plantea un programa de Responsabilidad Social Empresarial para el Hotel Beverly Hills, el cual tiene como objetivo beneficiar a los niños y niñas de algunas comunidades y zonas marginales del municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





#### 4.2 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Según el fundador del Hotel Beverly Hills, en el año 2000 Surge la idea del señor Rogelio Cervantes, de reforzar la industria turística en El Salvador; basado en esta decisión se realizó un estudio de mercado para conocer las necesidades, oferta y demanda de la industria en la que pretendía incursionar en El Salvador. Con la mirada puesta hacia la modernización, se proyectó realizar un hotel diferente de lo que existía en el mercado nacional, de dicha idea, surge la construcción del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, el primer hotel express en el país dirigido a huéspedes de clase media que busquen alojamiento y relajación, además de ser un excelente lugar para hombres y mujeres de negocios. La construcción inició en el año 2002, finalizando en



**Ilustración 4.1:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del hotel Beverly Hills.*

**URL:**  
*[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



septiembre del año 2003, abrió sus puertas al público el día 15 de octubre del mismo año.

Hasta la fecha el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, se posiciona como uno de los mejores hoteles en el país, manteniendo una de las tasas de ocupación más alta del mercado con un 75% de la ocupación y con una tarifa promedio de \$75.00 más IVA, dirigido a un target de clase media alta. (Según el análisis del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) basado en los datos del Centro de Estudios Distributivos Laborales y Sociales (CEDLAS) La clase media alta son aquellas personas profesionales con ingresos de \$250,000 anuales, se encuentra el 35% de la población.



**Ilustración 4.2:**  
Fotografías del hotel.

**Fuente:**  
Sitio oficial del hotel Beverly Hills.

**URL:**  
[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



El hotel Beverly Hills es un hotel con altos estándares de calidad pero con servicios limitados, refiriéndose a que los huéspedes pagan por lo que realmente utilizan. Sin embargo el servicio del hotel es completamente equipado cumpliendo con todos los requerimientos que el Sistema Internacional de hotelería demanda.

El hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador cuenta con 60 habitaciones, cada una está equipada con una cama, lámpara de noche, línea fija, agua caliente, aire acondicionado y WiFi.



**Ilustración 4.3:**  
*Fotografías del hotel.*

**Fuente:**  
*Sitio oficial del hotel Beverly Hills.*

**URL:**  
*[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)*

Cumpliendo los estándares Internacionales de hotelería, el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador; cuenta con una piscina, gimnasio, salones para eventos, salones para negocios; además de brindar al huésped una atención

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



personalizada con servicios de primera calidad. Incluyendo así desayuno buffet de cortesía para los huéspedes del hotel.

Para brindar una alternativa de descanso y comodidad para todos los huéspedes, en el año 2010, se remodelan todas las habitaciones, y en el año 2015 se remodelaron todas las instalaciones del hotel, incorporando luces LED, muebles nuevos y toda la tecnología que el huésped requiere durante su estadía en el hotel.



**Ilustración 4.4:**  
Fotografías del hotel.

**Fuente:**  
Sitio oficial del hotel  
Beverly Hills.

**URL:**  
[www.facebook.com/beverlyhills](http://www.facebook.com/beverlyhills)

## **MISIÓN.**

“Brindar el mejor servicio de calidad y atención que supere las expectativas de nuestros clientes”.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**VISIÓN.**

“Ser el mejor hotel en el mercado nacional y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros clientes y con el más alto grado de calidad en los servicios que ofrece al turista de negocios”.

**VALORES.**

- **Hospitalidad:** Nuestra pasión es brindarles la mejor atención a nuestros huéspedes.
- **Liderazgo:** Somos líderes en nuestra industria y en nuestras comunidades.
- **Integridad:** Hacemos lo correcto, siempre.
- **Pertenencia:** Somos responsables de nuestros actos y decisiones ante la sociedad en general.
- **Ahora:** Trabajamos con un gran sentido de urgencia y disciplina para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*

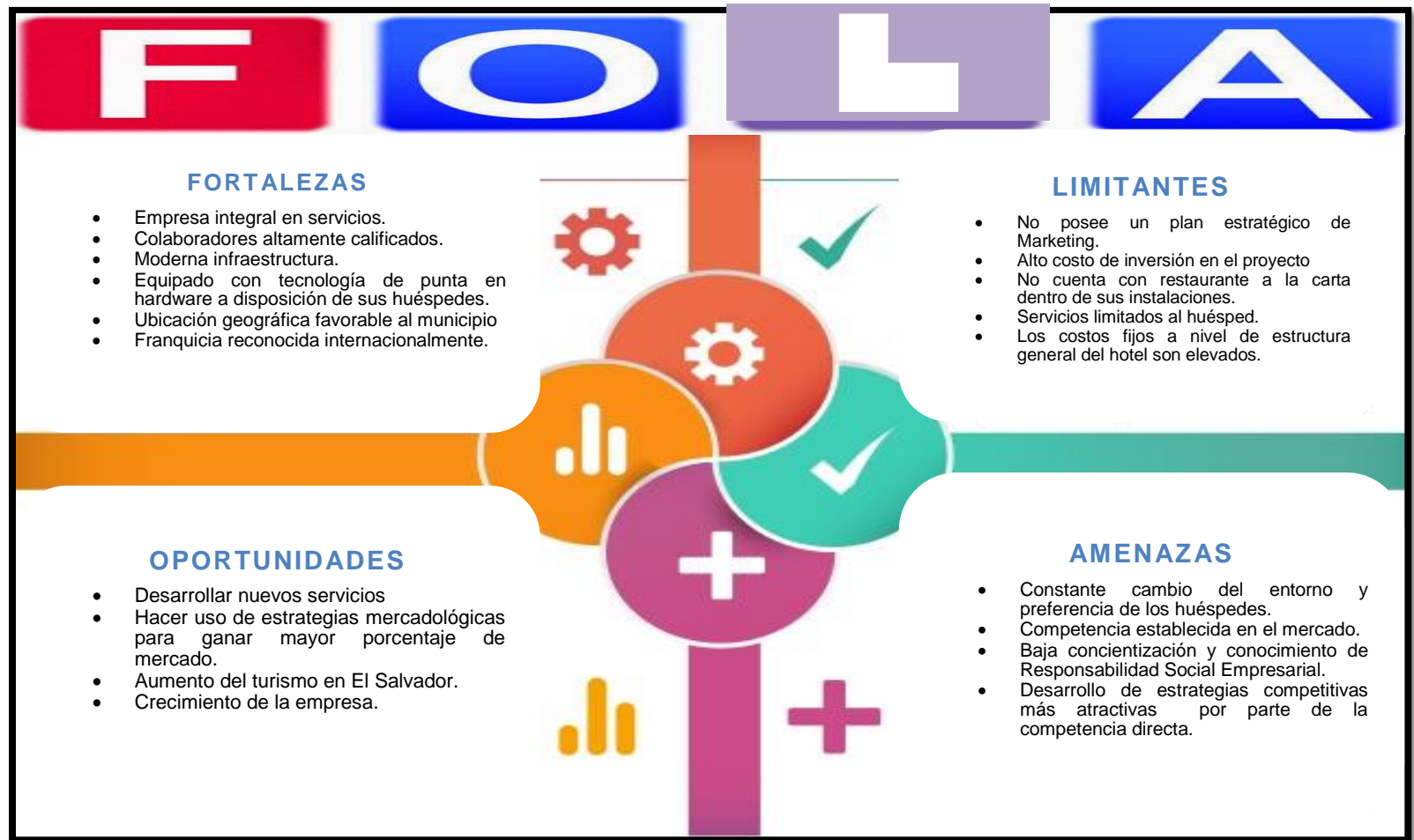


**POLÍTICAS DE LA EMPRESA.**

- **Políticas de privacidad:** Guardamos de manera segura en nuestro sitio toda la información personal de los huéspedes. La información personal que nos proporcionas no se comparte con terceras personas no autorizadas
- **Política de garantía:** Se requiere de una tarjeta de crédito para garantizar la reservación.
- **Política de cancelación:** cancelar 72 horas antes de la fecha de llegada para no generar cargos adicionales.
- **Política de No arribo:** en caso de no arribo se cobrará una noche de estancia.
- **Política de persona extra:** se aplicará el cargo de \$30 por cama extra.
- **Política de menores:** 2 niños menores de 12 años podrán compartir la habitación con un adulto.
- **Política de mascotas:** No se aceptan mascotas.



#### 4.4. ANÁLISIS FOLA DEL HOTEL BEVERLY HILLS



Fuente: Administración del Hotel Beverly Hills

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



#### **4.4. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CLIENTES ACTUALES**

Las causas que conducen hacia un incremento en el valor de marca en las organizaciones comienzan con una adecuada gestión de los recursos humanos, logrando una mayor productividad y satisfacción de los colaboradores, además de poner especial atención en los servicios que se le brindan al huésped.

La generación de un valor superior para el cliente, que resulte de una combinación entre las expectativas del mismo y las posibilidades de la empresa, genera el éxito de una buena organización.

Al contar con la implementación de un programa de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) es importante obtener datos básicos y necesarios los cuales se van adquiriendo conforme surja la relación con el mercado, esto debido a que para el hotel es de suma importancia conocer a profundidad cuál es el grado de interés y que tanto influye la implementación de un programa de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) por parte de los huéspedes que visitan frecuentemente el Hotel Beverly Hills ubicado en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador. Todo esto obtenido mediante una

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





encuesta realizada a los huéspedes que visitan los hoteles más frecuentados de la zona.

El hotel Beverly Hills ofrece sus servicios a personas nacionales e internacionales de clase media que buscan hospedarse por negocios, placer, Vacaciones, Eventos, Salud, Descanso, Cultura, Deportes.

El hotel cuenta con una gran diversidad de clientes clasificados según:

**La frecuencia con que se hospedan:**

- Huéspedes habituales: son aquellos huéspedes nacionales e internacionales que hacen uso de los servicios del hotel frecuentemente.
- VIP'S (Very important persons): Son huéspedes que visitan habitualmente el hotel, y además quienes por su profesión, riqueza o popularidad demandan un trato exclusivo, dichos huéspedes normalmente hacen uso de la suite del hotel, en la mayoría de los casos su forma de pago es con tarjeta de crédito o débito



- **Huéspedes ocasionales:** Son huéspedes que hacen uso de los servicios del hotel por: turismo, seminarios, congresos, jornadas de trabajo con programas de recreación, etcétera.
- **Huéspedes Potenciales:** Son personas que visitan el hotel por diferentes motivos como eventos corporativos, pero no hacen uso del hospedaje; es importante transmitir una imagen positiva, y brindar un trato exclusivo, debido a que estas personas pueden convertirse en huéspedes reales del hotel.

## **2. Según su nacionalidad, son dos grande grupos:**

- **Huéspedes Nacionales:** Normalmente este tipo de huéspedes suelen utilizar los servicios del hotel únicamente una noche.
- **Huéspedes Internacionales:** Turista y personas de negocios que buscan hacer de su estadía en el país, una experiencia inolvidable.



### **3. Dependiendo del tipo de reserva, pueden ser:**

- Individuales
- Grupos

#### **4.5. VALOR DE MERCADO ACTUAL DE LA MARCA DEL HOTEL BEVERLY HILLS.**

El posicionamiento de una marca se relaciona con el lugar físico que ocupa en la industria a la que pertenece, pero en realidad este proceso no ocurre en el mercado sino en la mente de los huéspedes; el posicionamiento se define como una asociación fuerte entre una marca y una serie de atributos como: presencia, relevancia, desempeño, ventaja y vínculo, en otras palabras directamente relacionado con calidad, servicio al cliente, propuesta de valor, accesibilidad, trato exclusivo, etcétera.

Con el objetivo de conocer el reconocimiento y posicionamiento de la marca del Hotel Beverly Hills de El Salvador se elaboró una investigación de mercado especializada, esta se llevó a cabo en el municipio de Antiguo Cuscatlán departamento de La Libertad, El Salvador.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Analizando los resultados obtenidos en la investigación, el Hotel Beverly Hills necesita crear estrategias mercadológicas para ganar reconocimiento y posicionamiento en la industria hotelera, debido a que en una perspectiva generalizada, mediante la administración de una encuesta se obtuvo que la marca ocupa el lugar número 7 entre diez marcas competidoras de la misma industria.

La mayoría de los encuestados dijo conocer el hotel Beverly Hills, sin embargo, no se encuentra en el top of mind de los huéspedes pues estos necesitan escuchar el nombre de la marca para crear asociaciones con la misma, en la mayoría de los casos encuestados la marca no surge como una opción instantánea cuando se pregunta cuáles hoteles conoce en El Salvador.



#### **4.6. PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL "LA ILUSIÓN DE UN MEJOR MAÑANA"**

##### **4.6.1. OBJETIVOS**

- Aumentar el valor de la marca de hotel Beverly Hills ubicado en el municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.
- Crear una imagen corporativa que sea vista positivamente por los stakeholders del hotel Beverly Hills ubicado en el municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador.
- Incrementar la frecuencia de la utilización de los servicios del hotel tanto en huéspedes actuales como en los potenciales.
- Contribuir al desarrollo integral de los niños y niñas de la comunidad las colinas también conocida como el cementerio, del municipio de Antigua Cuscatlán, en el departamento de La Libertad, El Salvador.

- Ejecutar acciones que permitan ayudar, apoyar, atender y proveer eficientemente servicios de salud general y bucal a los niños y niñas de la comunidad Las Colinas (cementerio).
- Disminuir el índice de desnutrición de los habitantes de la comunidad Las Colinas (cementerio), del municipio de Antiguo Cuscatlán, en el departamento de La Libertad, El Salvador.
- Difundir e incidir en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial como una actividad más en la lucha contra la pobreza.



**Ilustración 4.5:**  
Fotografías de la comunidad las colinas.

**Fuente:**  
Aporte del equipo de investigación.

#### 4.6.2. COMUNIDAD LAS COLINAS (EL CEMENTERIO) DE ANTIGUO CUSCATLAN

En la comunidad Las Colinas situada en el cementerio municipal de Antigua Cuscatlán viven alrededor de 52 familias que día a día luchan y se esfuerzan por lograr la superación de la niñez y la juventud del lugar.

Por años, los habitantes de la citada comunidad han vivido en casas de lámina en la mayoría de casos oxidada y de madera húmeda por las lluvias, en medio del cementerio de Antigua Cuscatlán, pues su condición económica no les ha permitido aspirar a una mejor vivienda.

“La historia de Las Colinas (cementerio) es una prueba viviente del subdesarrollo urbanístico que vio nacer el gran



**Ilustración 4.6:**  
Fotografías de la comunidad las colinas.

**Fuente:**  
Aporte del equipo de investigación.



**Ilustración 4.7:**  
Fotografías de la comunidad las colinas.

**Fuente:**  
Diario 1 El Salvador.  
**URL:**

[www.diario1.com](http://www.diario1.com)

“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”



San Salvador. Se formó en 1956 con solo cuatro familias en un terreno que tenían dos dueños: una parte era de un particular y la otra del municipio. Al enterarse de que la dueña de la propiedad hacía tiempo que no pagaba impuestos y a falta de una solución habitacional, decidieron tomarla. Poco a poco fueron poblando la franja de tierra hasta sumar casi 400 habitantes que conviven diariamente con el cementerio. La comunidad como tal es un preámbulo al cementerio que transcurre colina arriba. Con orgullo los habitantes expresan, "Aquí no hay asesinatos ni asaltos ni nada de eso. Aquí no hay maras, cuentan.



**Ilustración 4.8:**  
*Fotografías de la comunidad las colinas.*

**Fuente:**  
*Diario 1 El Salvador.*

**URL:**  
[www.diariol.com](http://www.diariol.com)





Comunidades marginales como esta, sin homicidios, son una excepción en un país donde, según la PNC, matan a 11 personas todos los días. Las autoridades deberían brindar facilidades, algún aporte para mejorar sus viviendas o alguna ayuda social, pero la respuesta tanto de la alcaldesa de Antigua Cuscatlán, como del gobierno central, ha sido el silencio. En varias ocasiones han querido desalojarlos sin ofrecerles otra solución. Por más que la alcaldesa diga en medios de comunicación que los van a reubicar, nunca les han planteado nada concreto. Si a los habitantes de la zona expresan que si a ellos y a sus familias les ofrecen una vivienda con mejores condiciones que donde se ubican ahora, no dudarían en irse.

Los habitantes de la zona recuerdan como en tiempo electoral, las promesas de mejoras a la situación de las familias no pasan de ser intenciones ficticias destinadas al olvido.



**Ilustración 4.9:**  
*Fotografías de la comunidad las colinas.*

**Fuente:**  
*Aporte del equipo de investigación.*

Les desilusiona saber cómo en uno de los municipios más prósperos del país, que incluye sitios emblemáticos como la Embajada Americana, la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, o exclusivos residenciales, deben ingeniársela ellos mismos, para contar con servicios básicos como la luz o el agua con recibo comunitario.



**Ilustración 4.10:**  
Fotografías de la comunidad  
las colinas.

**Fuente:**  
Diario 1 El Salvador.

**URL:**  
[www.diario1.com](http://www.diario1.com)

“Para el resto de las personas, los que pasan y nos ven desde afuera, nosotros no existimos, por eso más bien nos sentimos seguros aquí, aunque estemos entre muertos” expresaron los habitantes de Las Colinas (cementerio).

Hay fechas en que se sienten privilegiados, aunque sea por un día, como por ejemplo los 2 de noviembre, cuando el camposanto se inunda de salvadoreños que acuden a enflorar a sus difuntos. Los lugareños esperan con expectación este

día para ganarse un dinero extra con la venta de flores, refrescos, pasteles, galletas y otros productos.”

Nelson Dueñas (29 de Octubre del 2014). El lugar donde se mezclan vivos y muertos. Diario 1 El Salvador. Recuperado de <http://diario1.com/zona-1/2014/10/el-lugar-donde-se-mezclan-vivos-y-muertos/>

Son evidentes las pésimas condiciones económicas en las que viven más de 400 personas, en su mayoría niños que pasan sus días descalzos en las orillas de la calle y encima de bóvedas, este el devastador panorama que se observa en la comunidad el cementerio.

Aunado a la pobreza, las condiciones de las viviendas, la mala alimentación y el poco acceso a programas de salud, son las grandes problemáticas que viven día a día los habitantes de la comunidad Las Colinas en el cementerio de Antigua Cuscatlán.



**Ilustración 4.11:**  
Fotografías de la comunidad las colinas.

**Fuente:**  
Diario 1 El Salvador.

**URL:**  
[www.diario1.com](http://www.diario1.com)



### **4.6.3 EJES DE ACCIÓN**

#### **4.6.3.1 PÚBLICO INTERNO**

La importancia de la gestión del talento humano debe estar orientada a transmitir empoderamiento para contar con colaboradores competitivos en el mundo globalizado.

El talento humano de la actualidad deben convertirse en personas preparadas para asumir activamente los cambios organizacionales que las economías globales le exigen, porque sólo así se puede mantener competitivo; es pues, sin lugar a dudas el gran reto importante de la administración del talento humano en la actualidad, además crear una relación integral con los proyectos de las organizaciones.

El hotel Beverly Hills tiene como activo importante a los colaboradores pues son el pilar fundamental de cualquier esfuerzo que se realice en pro del desarrollo sostenible, sin su colaboración no se podrían alcanzar los objetivos trazados. En un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se toma en cuenta este indicador como motor del mismo debido a que ellos son los encargados de llevar el control de las actividades y de su desarrollo.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



#### **4.6.3.2. COMUNIDAD**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, y conjuntamente con la sociedad civil, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable.

Es así como una empresa socialmente responsable busca cumplir con sus objetivos empresariales de la mano del desarrollo social, el apoyo a la comunidad es un factor esencial para percepción positiva de las organizaciones ante su target.

Es importante que las empresas apuesten por el desarrollo integral de la población en general; pero es indispensable apostar por el desarrollo de la niñez salvadoreña, es por esta razón que el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está dirigido a los niños y niñas de

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



algunas comunidades marginales de Antiguo Cuscatlán, en primera instancia la comunidad Las Colinas del cementerio de dicho municipio, este proyecto apoyará en dos áreas claves:

- Entrega de canastas nutricionales para los niños y niñas de la comunidad.
- Brigadas Médicas y entrega de medicamentos gratis área los niños y niñas.

#### **4.6.4. PERFIL DE LOS BENEFICIADOS POR EL PROGRAMA "LA ILUSIÓN DE UN MEJOR MAÑANA"**

El programa de Responsabilidad Social Empresarial estará dirigido a la comunidad Las Colinas (El Cementerio), una comunidad ubicada en el cementerio Municipal de Antiguo Cuscatlán, está integrada aproximadamente por 52 familias con alrededor de 400 habitantes en donde aproximadamente habitan 260 niños de 0 a 15 años de los cuales 153 son niñas y 107 son niños; dando como resultado 196 niños beneficiados con el programa. Estas familias son de clase baja con ingresos desde \$100.00 hasta \$251.70 dólares mensuales dependiendo de la industria en la que se

*"Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador"*



desempeñan: Industria textil, trabajadoras domésticas, microempresarios e industria mecánica.

#### **4.6.5. CANASTA NUTRICIONAL**

Durante la infancia y la adolescencia los hábitos dietéticos son de vital importancia en los niños, una adecuada nutrición y una dieta sana son factores claves para un desarrollo óptimo.

La canasta nutricional estará compuesta de varios alimentos que se consideran necesarios para que los niños de la comunidad Las Colinas puedan cubrir sus necesidades y contribuir al sano crecimiento y desarrollo de los mismos.

Dicha canasta estará constituida por: leche en polvo, cereal, harina fortificada, avena, huevos, frijoles, arroz, harina de maíz, azúcar, pastas. Todos estos productos serán adquiridos en Súper Selectos de El Salvador, debido a que el hotel ya cuenta con una alianza estratégica con dicha cadena de mercados. A continuación se detallan las marcas, cantidades y los precios de los productos que incluirá la canasta nutricional.



TABLA 4.1: *Detalles de los productos de la canasta nutricional.*

Producto	Marca	Cantidad	Precio
Leche en polvo	Australian	360 GR	\$3.15
Cereal	Kellogs	720 GR	\$4.75
Harina fortificada	Incaparina	800 GR	\$2.70
Avena	Quaker	380 GR	\$1.43
Frijoles	Don frijol	4 LB	\$4.01
Arroz	5 estrellas	5 LB	\$3.39
Harina de maíz	Maseca	5 LB	\$2.50
Pasta spaguetti	Roma	800 GR	\$2.01
Huevos	El granjero	50 Unidades	\$3.53
Azúcar	Morena del cañal	2.5 KG	\$2.49
<b>Total por canasta:</b>			<b>\$29.96</b>

Fuente: *Aportación del equipo de investigación.*

#### 4.6.5.1. PRESUPUESTO TOTAL DE LA CANASTA NUTRICIONAL.

Para la realización del proyecto el hotel debe invertir un valor monetario de veintinueve dólares con noventa y seis centavos por persona beneficiada. Dando como resultado la entrega de una canasta por cada niño perteneciente al rango

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





de edad estipulado con anterioridad, sumando un total de 196 canastas.

Tabla 4.2: *Presupuesto de la canasta nutricional del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.*

*Presentado en dólares de Los Estados Unidos de América.*

Concepto	Costo unitario	Costo total mensual	Costo total anual
Canasta nutricional	\$29.96 (\$29.96 x 196 niños)	\$5,872.16 (x 4 entregas al año)	\$23,488.64
Bolsa para empacar las canastas	\$0.05	\$9.50	\$38.00
Transporte para la entrega de las canastas	\$2.50	\$5.00	\$20.00
<b>Costo Total</b>	<b>\$32.51</b>	<b>\$5,886.66</b>	<b>\$23,546.64</b>

Elaborado por: *Equipo de investigación.*

Fuente: *Aportación del equipo de investigación.*

Por lo tanto, el monto total de la inversión de la entrega de canastas nutricionales a 196 niños es de veintitrés mil quinientos cuarenta y seis dólares con sesenta y cuatro centavos estadounidenses.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



#### **4.6.6. BRIGADAS MÉDICAS Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS**

##### **GRATIS**

La propuesta planteada se basa en el análisis de la técnica de observación realizadas por el equipo de investigación y se identificaron problemas críticos sobre la salud de acuerdo a las condiciones de vida de los habitantes de la comunidad especialmente los niños.

EL objetivo principal es ejecutar acciones que permitan ayudar, apoyar, atender y proveer eficientemente servicios de salud en general y bucal a algunas comunidades en extrema pobreza del departamento de La Libertad con el propósito de reducir su vulnerabilidad.

Para la implementación del programa se pretende trabajar de la mano con la Unidad Salud de Antiguo Cuscatlán colaborando dos veces al año para ayudar a la comunidad con chequeos médicos generales que se realizarán a los niños de 0 a 15 años, además el hotel brindará medicamento gratuito para cubrir las necesidades básicas en cada brigada.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Cabe mencionar que en cada campaña se tendrá un stock de medicamentos básicos y de higiene bucal detallados a continuación: acetaminofén, desparasitante, medicamentos para malestar general, hierro, zinc, calcio, tratamientos para enfermedades infecciosas, cepillo, pasta dental, y enjuague bucal.

A continuación se detallan las marcas, cantidades y los precios de los productos médicos con los que se contara en cada brigada:

TABLA 4.3: *Detalles de los productos para la brigada médica.*

Producto	Marca	Cantidad	Precio
Acetaminofén	SAIMED	10 tabletas	\$0.25
Desparasitante	Vermex	1 frasco	\$5.25
Medicamentos para malestar en general	Ambroxol y Dolofin	1 frasco 10 tabletas	\$4.25
Hierro	Pediakid	1 frasco	\$9.34
Zinc	Norcrezinc	1 frasco	\$8.70
Calcio	Calcigenol	1 frasco	\$6.99
Pasta dental	Colgate	1 unidad	\$1.60
Cepillo dental	Oral-B	1 unidad	\$0.60
Enjuague bucal	Colgate	1 frasco	\$3.65
<b>Total por medicamentos:</b>			<b>\$40.40</b>

Fuente: *Aportación del equipo de investigación.*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**4.6.6.1. PRESUPUESTO TOTAL PARA LAS BRIGADAS****MÉDICAS**

Para la realización del proyecto la empresa debe invertir un valor monetario de cuarenta dólares con cuarenta centavos por persona beneficiada, en el caso que cada persona necesite una unidad de cada medicamento del inventario de la brigada.

TABLA 4.4: *Presupuesto de la brigada médica del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.*

*Presentado en dólares de Los Estados Unidos de América.*

Concepto	Costo unitario	Costo total mensual	Costo total anual
Medicamentos	\$34.65	\$6,722.78	\$27,091.02
Cuidado personal	\$5.45	\$1,068.20	\$4,272.80
Transporte para la entrega de las canastas	\$2.50	\$5.00	\$20.00
<b>Costo Total</b>	<b>\$42.60</b>	<b>\$7,795.98</b>	<b>\$31,383.82</b>

Elaborado por: *Equipo de investigación.*

Fuente: *Aportación del equipo de investigación.*

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Para llevar a cabo la actividad de las brigadas médicas se propone realizar alianzas estratégicas con la farmacia Virgen de Guadalupe debido a que representa una excelente oportunidad para obtener el medicamento en consignación, pues para realizar la actividad el hotel debe llevar los elementos necesarios para servir a la comunidad, pero no es 100% seguro que se dé uso de todo el medicamento que se compre. Con el medicamento en consignación podría pagar únicamente el producto que se proporcionó a la comunidad en la brigada y devolver los excedentes.

Cubriendo estas necesidades básicas se contribuirá significativamente al desarrollo integral de los niños y niñas de dicha comunidad.

PRESUPUESTO TOTAL DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Como resultado de un análisis de los costos totales de la entrega de canastas nutricionales y las brigadas médicas se proyecta que para realizar ambas actividades propuestas la empresa debe hacer una inversión total de \$54,930.46 anuales.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



**4.6.7. ESTRATEGIAS DE REDUCCIÓN DE COSTOS PARA EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PROPUESTO PARA EL HOTEL BEVERLY HILLS.**

- Adquirir todos los productos para la canasta nutricional en Súper Selectos de El Salvador, debido a que el hotel ya cuenta con una alianza estratégica con dicha cadena de supermercado y el otorga un 5% de descuento por compra.
- Crear un programa para incluir activamente a los huéspedes donde estos puedan apadrinar a niños de la comunidad Las Colinas, eso disminuiría la responsabilidad directa del hotel con la comunidad antes mencionada.
- Aprovechar el servicio online y servicio a domicilio que brinda Super Selectos de El Salvador para disminuir costos de combustible en cada compra.
- Hacer una alianza estratégica con la farmacia virgen de Guadalupe de El Salvador, para recibir el medicamento para las brigadas en concepto de

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



consignación y de esta manera evitar gastos innecesarios en medicamento no utilizado.

- Integrar a los colaboradores del hotel Beverly Hills para distribuir las canastas nutricionales en la comunidad y así evitar costos adicionales de logística.

#### **4.6.8. SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO EN EL TIEMPO**

La sostenibilidad de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial constituye un elemento esencial para evaluar su calidad.

Hay que tener en cuenta que para algunas personas o grupos la ejecución del programa no trae ningún impacto positivo, por lo que puede afectar negativamente a sus interés, sin embargo al planificar intervenciones que sean sostenibles en el tiempo es necesario tener en cuenta las limitantes que se van a presentar en la ejecución del mismo, tales como estructuras sociales, políticas y económicas, además de evitar los daños medioambientales (erosión, contaminación con basura, etcétera) los cuales puedan deteriorar aún más el entorno donde se realice.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



Para lograr la sostenibilidad del programa “la ilusión de un mejor mañana” es preciso que el hotel Beverly Hills, la comunidad y las familias beneficiadas se comprometan y asuman la responsabilidad de colaborar con el programa.

El hotel debe asumir el costo total del proyecto ayudando a las familias menos favorecidas económicamente y mantenerse en una constante información y estar al día de las necesidades que presente la comunidad beneficiada. También es necesario saber que se debe involucrar a la comunidad en la implementación, seguimiento y evaluación del programa, esto es esencial para que este responda a las necesidades reales de los receptores del mismo, además de los beneficiarios sentirse parte activa en el programa, sintiéndolo propio y así sostengan a largo plazo los impactos positivos que este genere.

Para garantizar la sostenibilidad hay que asegurar que los encargados de realizar el programa disponen de los recursos suficientes para financiarlo y la capacidad técnica necesaria para mantener las actividades o bienes generados por el mismo y la disponibilidad de los responsables del mantenimiento de este.





#### **4.6.8.1. FORMAS DE FINANCIAMIENTOS**

Toda empresa para poder realizar sus actividades requiere de recursos financieros (dinero), ya sea para desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión. La falta de liquidez en las empresas hace que recurran a las fuentes de financiamiento, que les permitan hacerse de dinero para enfrentar sus gastos presentes, ampliar sus instalaciones, comprar activos, etcétera, en forma general, los principales objetivos son: hacerse llegar recursos financieros frescos a las empresas, que les permitan hacerle frente a los gastos a corto plazo, reestructurar sus pasivos, a corto, mediano, y largo plazo.

Son múltiples las opciones que tiene el hotel Beverly Hills para financiar el programa de Responsabilidad Social Empresarial que se propone, dentro de las opciones están las fuentes de financiamiento interno, externo, alianzas estratégicas: con ONG'S y otros hoteles de la industria.

Las fuentes internas son las que se generan dentro de la empresa, como resultado de sus operaciones,

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



entre éstas están: aportaciones de los socios, utilidades retenidas, flujo de efectivo, venta de activos.

Las fuentes de financiamiento externas son aquellas que se otorgan por medio de terceras personas y son de deuda o de capitales. Entre las cuales se pueden encontrar instrumentos como el papel comercial, aceptaciones bancarias, bonos en prenda, certificados, fuentes de financiamiento, Manual de Consulta de participación Inmobiliaria (CPIS), Certificados de participación Ordinaria (CPO).

Catalina Romero (15 de enero del 2000). Financiamiento de la empresa. (Mensaje de un blog). Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/romero\\_o\\_j/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/romero_o_j/capitulo2.pdf)



TABLA 4.5: Cronograma de actividades.

N <sup>o</sup>		Actividades / Semanas		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A BENEFICIO DE LA COMUNIDAD EL CEMENTERIO.																																																	
				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Inspección de las comunidades	X	X	X	X																																																
2	Análisis de casos por la dirección general del hotel.					X	X																																														
3	Reuniones informativas con la comunidad seleccionada.						X	X																																													
4	Realización de censo respectivo.									X	X	X	X																																								
5	Entrega de la primera canasta nutricional a los beneficiados.													X	X	X	X																																				
6	Charla informativa sobre nutrición en la comunidad.															X																																					
7	Brigada médica y entrega de medicamentos gratuito.															X	X																																				
8	Entrega de la segunda canasta nutricional a los beneficiados.																	X	X	X	X																																
9	Seguimiento de casos de las personas beneficiadas.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
10	Entrega de la tercera canasta nutricional a los beneficiados.																					X	X	X	X																												
11	Celebración del día del niño en la comunidad el Cementerio.																															X																					
12	Segunda brigada médica y entrega de medicamento gratuito.																																	X	X																		
13	Entrega de la cuarta canasta nutricional a los beneficiados.																																					X	X														
14	Fiesta navideña para la comunidad el cementerio.																																												X								

Fuente: Aporte del equipo de investigación.



**4.6.9. BENEFICIOS PARA EL HOTEL BEVERLY HILLS AL  
IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL**

- Aumento de la imagen positiva de la marca e imagen corporativa del hotel Beverly Hills.
- Permite la captación y lealtad de los huéspedes.
- Genera reconocimiento de la marca.
- Mejora la relación con agentes fundamentales como los sindicatos o poderes públicos.
- Posiciona y diferencia la marca frente a la competencia.
- Se adjudica reconocimientos como marca positiva ante instituciones como FUNDEMAS.

- A mediano plazo aumento del valor monetario de la marca.
  
- Tiene acceso a mercados más maduros.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



### 5.1. CONCLUSIONES

- Es necesario resaltar que aunque el hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, emprenda un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como parte de una estrategia mercadológica, esto no le garantiza que en el corto e incluso a mediano plazo empiece a obtener mayores réditos, para que esto suceda, la Responsabilidad Social Empresarial, requiere ser parte de la cultura organizacional y por supuesto se necesita de la aceptación de los colaboradores y de los huéspedes reales y potenciales.
- La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso adquirido por las organizaciones, que permite que estas tomen en consideración las necesidades económicas, sociales y ambientales de su entorno, volviéndose en un agente activo en pro del desarrollo sostenible, sin embargo las empresas que deciden adoptar esta normas de conducta empresarial deben preocuparse por realizar proyectos que muestren realmente su compromiso social, con objetivos claramente definidos.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- El hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, debe considerar como una vital importancia la participación activa de sus colaboradores y huéspedes en el programa de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que dicha integración representará una ventaja competitiva determinante a la hora de consolidarse en su target.
- La Responsabilidad Social Empresarial debe ser parte de una cultura organizacional, por tanto no debería adoptarse como moda, estrategia de marketing, o un programa accesorio. Debe adoptarse como un programa dirigido al bienestar del entorno social que representa la necesidad impetuosa del hotel de hacer las cosas de forma diferente aplicando principios y valores como elementos diferenciadores.
- Es importante recalcar que la Responsabilidad Social Empresarial debe iniciar desde adentro de la organización, realizando prácticas internas como tratamiento adecuado de los desechos sólidos, ahorro de energía y el más importante, incentivar a los

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*





colaboradores promoviendo las buenas prácticas y acciones que fomenten un ambiente favorable del trabajo en equipo, esto por medio de programas dirigidos hacia ellos y su núcleo familiar.

- Los huéspedes y la sociedad en general pueden mostrar actitud y comportamiento positivo ante una empresa socialmente responsable, pero probablemente no estén dispuestos a sacrificar su economía personal por un programa de Responsabilidad Social Empresarial.

En la etapa de investigación del proyecto dirigido al hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, la mayoría de huéspedes encuestados expresaron que el factor precio es un elemento esencial al momento de seleccionar un hotel donde hospedarse, y que la Responsabilidad Social Empresarial debe ser desligada del precio de los productos y/o servicios ofrecidos.



## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Es necesario la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debido a que con esto se vuelve un hotel más atractivo para los huéspedes, lo que a su vez se convierte en una estrategia competitiva que le permitirá generar mayor reconocimiento de la marca y mayores réditos.
- El hotel Beverly Hills debe considerar indispensable promover y ejecutar un programa de Responsabilidad Social, debido a que este ayudará al desarrollo eficiente de la actividad productiva del hotel,
- No se debe perder de vista que la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial no solo conlleva a generar mayores utilidades o beneficios para el hotel, sino que es una forma de Gestión Empresarial que surge del compromiso personal, moral y congruente del empresario y de los integrantes de la organización, basada en la ética logrando el desarrollo sostenible del hotel y de la sociedad en general.

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



- Si el hotel Beverly Hills decide implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial debe tener claro el objetivo por el cual se va a llevar a cabo el proyecto, si este no se tiene claramente definido, no es posible que se logren buenos resultados y menos medirlos.
- Capacitar periódicamente a los colaboradores del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador, para la correcta implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- Comunicar los objetivos y los resultados de la implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial a todos los colaboradores y a la comunidad, para que estos se concienticen y se genere compromiso en cada integrante del programa.
- Mejorar la visión del hotel Beverly Hills, con el objetivo de proyectar una imagen positiva del hotel, además de mejorar la toma de decisiones y las acciones de todos los integrantes de la organización;

*“Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para elevar el valor de la marca del hotel Beverly Hills ubicado en Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, El Salvador”*



debido a que la visión con la que cuenta carece de estructura.

La propuesta de la visión para el hotel Beverly Hills es la siguiente:

“Posicionarnos como el mejor hotel a nivel nacional e internacional reconocido por su excelencia en el servicio y la experiencia memorable que se lleva cada turista al visitar el lugar, tomando como base de nuestro trabajo la transparencia, honestidad, responsabilidad, honradez y las buenas prácticas sociales.

- Se propone al hotel crear diferentes estrategias planteadas a continuación con el objetivo de reducir los costos de la implementación del programa.
  - o Adquirir todos los productos para la canasta nutricional en Súper Selectos de El salvador, debido a que el hotel ya cuenta con una alianza estratégica con dicha cadena de supermercado y el otorga un 5% de descuento por compra.



- o Crear un programa para incluir activamente a los huéspedes donde estos puedan apadrinar a niños de la comunidad Las Colinas, eso disminuiría la responsabilidad directa del hotel con la comunidad antes mencionada.
  
- o Aprovechar el servicio online y servicio a domicilio que brinda Super Selectos de El Salvador para disminuir costos de combustible en cada compra.
  
- o Hacer una alianza estratégica con la farmacia virgen de Guadalupe de El Salvador, para recibir el medicamento para las brigadas en concepto de consignación y de esta manera evitar gastos innecesarios en medicamento no utilizado.
  
- o Integrar a los colaboradores del hotel Beverly Hills para distribuir las canastas nutricionales en la comunidad y así evitar costos adicionales de logística.

