

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO
Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia

David Daniel Peña Miranda
Universidad del Magdalena
Santa Marta - Colombia
Antoni Serra Cantallops
Universidad de las Islas Baleares
Mallorca - España

Es evidente el interés que ha generado el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el mundo académico durante la última década. No obstante, en la literatura científica son escasos los trabajos e investigaciones sectoriales en el tema y más aún en empresas del sector turístico. Bajo este contexto y con el objetivo de aportar al análisis, discusión y construcción de modelos epistémico-prácticos de RSE en Turismo, se llevó a cabo una investigación aplicada a una empresa del sector hotelero de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Se hizo una revisión extensa de la literatura relacionada con las teorías y modelos de gestión de RSE y se aplicó el método del estudio de caso para realizar la investigación empírica respectiva. El estudio nos muestra como resultados un diagnóstico empresarial y una propuesta de mejoramiento en materia de RSE para el establecimiento hotelero. Se concluye que la empresa del estudio, se encuentra más cerca de la proactividad que de la reactividad legal, ya que comienza a llevar a cabo Prácticas de Responsabilidad Social a las que no está obligada a realizar por ley. De igual manera, aplica un tipo de Responsabilidad Social Táctica y tiene un nivel de Responsabilidad Social Medio al valorarse cuantitativamente con un 3,5 y cualitativamente con un aceptable. La presente investigación, pionera en la materia en el contexto geográfico de actuación, fue aplicada a la empresa turística de alojamiento con mayor trayectoria histórica de la ciudad.

PALABRAS CLAVE: *Responsabilidad Social Empresarial, turismo, diagnóstico, plan de mejoramiento.*