

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

De acuerdo con Corral F. (2006) Los desplazamientos humanos son tan antiguos como la propia especie, aunque los primeros antecedentes históricos de la hotelería podemos encontrarlos en la antigua Roma donde era habitual encontrar villas o casas de huéspedes en algunas zonas costeras, como en la localidad de Baias a orillas del mar Tirreno cerca del campamento militar de Musenum. Es también destacable en aquella época la figura del *curties*: personas cuya ocupación era cubrir todas las necesidades que los viajeros tenían a su llegada a Roma entre las cuales destacaba el alojamiento.

Corral, F. (2006) establece que: es al finalizar el Medievo cuando aparecen los primeros establecimientos, que ofrecen alojamiento y manutención por un precio. La ciudad de Venecia se convierte en punto de partida de viajeros y expediciones, en 1.235, existían 24 fondas con capacidad para unos 900 viajeros.

Antiguamente las familias hospedaban a las personas a cambio de prendas de vestir, comida, o cualquier otro objeto de valor en muestra de agradecimiento. Luego en la revolución industrial las tabernas empiezan a intercambiar hospedaje por dinero, esta fue considerada la primera actividad comercial, en esta época no se tenía en cuenta la limpieza, en el siglo XIX los estadounidenses comenzaron a mejorar este servicio.

Según Moreno, (1981) afirma que: “A medida que se fue incrementando la costumbre de viajar para atender situaciones de orden comercial, político, cultural y religioso, las gentes fueron viendo la necesidad de construir casonas al lado de santuarios, monasterios, y lugares concurridos, como en las orillas de los caminos donde se calculaba que el cansancio haría buscar reposo a los peregrinos que por allí transitaban”. Luego en México nace el primer Hotel del Continente Americano, y en Colombia el primer hotel llamado hotel América se inauguró en Honda en el año 1889.

Colombia es considerada como uno de los mejores destinos ecoturísticos del mundo, con lugares exóticos y únicos en los que destacan la sierra nevada de Santa Marta y Punta Gallinas en La Guajira. Además cuenta con aproximadamente 90 pueblos indígenas situados en todo el territorio, uno de estos grupos son los indígenas Wayuu de La Guajira son uno de los más conocidos a nivel internacional por la elaboración de sus artesanías.

Según Arrillaga en su libro técnico en hotelería y turismo citado en el libro Industria Hotelera establece que: la hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restaurante, ya sea habitaciones y apartamentos con o sin otros servicios complementarios.

Según el Manual de Balance Social de la ANDI (Asociación Nacional de Industriales de Colombia) La responsabilidad que la empresa debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse. Esto significa que la responsabilidad social de la empresa es al mismo tiempo interna y externa. La primera concierne a su recurso humano, el cual tiene sus propias expectativas y objetivos complementarios a los de la empresa, aunque no idénticos y en cuya satisfacción ella debe participar.

Por otra parte, el libro verde de la Comisión de las Comunidades Europeas considera: “Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad”.

Además el libro verde dice: “Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad”.

La norma ISO 26000:2010 define Responsabilidad Social como: “Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: a) contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y d) está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

El ICONTEC define en su guía técnica GTC-180 Responsabilidad Social como el “Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (*stakeholders*), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales”.

En Riohacha La Guajira existe una problemática en los hoteles debido a que al parecer se observa la implementación de la responsabilidad social, ya que el Gobierno al parecer no Concientiza al pueblo de la responsabilidad adquirida para que el trato al turista sea humano, respetuoso y culto, esto sería porque no tienen en cuenta aspectos sociales a la hora de dividir el presupuesto, los hoteles deberían gestionar ante el Gobierno incentivos para aplicar la Responsabilidad Social.

De igual manera parece que existe desconocimiento por parte de los empleados sobre la ubicación y almacenamiento de los residuos sólidos generados, ya que no existe un área encargada para la divulgación y socialización sobre la ubicación de estos y tampoco contenedores especiales de acuerdo a los residuos que genera el hotel, ocasionando residuos mal ubicados, separados y la contaminación en todo el hotel, se deberían implementar compañías de divulgación y socialización para la ubicación de los residuos y adquirir contenedores necesarios para la separación adecuada de los residuos.

Por otra parte en el hotel al parecer no existe el uso de elementos de bioseguridad en el personal que manipula alimentos, ya que pareciera que no hay una implementación del programa de bioseguridad, esto podría ocasionar accidentes en el área de trabajo como la transmisión de microorganismos, esto se controlaría dotando y exigiendo el uso obligatorio de los elementos de bioseguridad para el personal que manipula los alimentos.

Se sugiere en los hoteles no solo ofrecer calidad del servicio, confort y buena alimentación sino que también se preocuparse por la seguridad contra incendios, ya que el hotel no proporciona la suficiente señalización, no existen alarmas ni detectores de humo, almacenan combustibles cerca a fuentes de calor, hábitos incorrectos de fumadores, acumulación de basura papel, existencia de instalaciones eléctricas defectuosas o la sobrecarga de las mismas, etc. ya que son muchos los accidentes que se presentan por esto, lo mejor sería un sistema de detención de incendio que avise por una alarma y tener cerca los equipos de extinción, además entregarle a los clientes desde su primer día de estancia las rutas más cercanas de evacuación claramente señalizadas como las salidas de emergencia.

Mientras que existen problemas en la recolección de las redes de aguas usadas ocasionando obstrucción de tuberías, por la falta de mantenimiento, produciendo desbordes de aguas usadas en el registro sanitario, se debe contratar a compañías especializadas para este tipo de trabajo que tengan los permisos requeridos, inspeccionar las trampas de grasa regularmente, El proveedor debe de certificarle como está disponiendo del material que remueve de sus equipos, y usted asegurarse que se cumple con las leyes y reglamentos aplicables. Pero también el personal del hotel puede colaborar removiendo las sobras de comida antes de lavar los platos.

Igualmente los desperdicios de los insumos perecederos y no perecederos, por falta de control en los insumos, poca planificación a la hora de realizar la compra por qué no se tiene en cuenta fechas de vencimiento, restos en los platos, excedentes en la cocina, falta de capacitación en el mejor manejo de los alimentos e insumos de limpieza como la planificación, el racionamiento y el almacenamiento, así como también la actitud despreocupada de los empleados en desperdiciar estos insumos, ocasionando mayores aumentos en los gastos administrativos, se podría establecer el control necesario para una mejor utilización de los insumos, menos desperdicio y planificar mejor la compra.

Por ello se hace necesario cuidar el medio ambiente ya que el entorno ayuda a brindar una mayor experiencia para nuestros usuarios, en los hoteles de Riohacha , La Guajira existe una falta de valores relacionados con el medio ambiente, así como la inexistencia de una planeación estratégica ambientalmente sostenible, ya que no existen políticas dirigidas al medio ambiente, como la mejor utilización del aire acondicionado, de los grifos del agua, no se genera impacto en el personal y en los usuarios a nivel ambiental, para ello se debe llevar a cabo políticas y estrategias dirigidas al rescate ambiental, una planeación ambientalmente sostenible, dar opciones de no cambiar las toallas a diario si no es necesario, cambiar las luminarias tradicionales a luminarias de bajo consumo, instalación de sistemas automáticos de luces, uso de reguladores de energía en las habitaciones, implementar sistema de riego por goteo para regar los jardines, uso de papel ecológico, usos de detergentes y productos de limpieza ecológicos, adquisición de productos en envase de vidrio y papel, reducción de zonas asfaltadas y maximización de las zonas verdes

Al mismo tiempo es necesario que los hoteles en la Ciudad de Riohacha se preocupen por brindar capacitaciones a los empleados de atención a los huéspedes, esto posiblemente no se hace debido a que no realizan la adecuada asignación presupuestal para estas capacitaciones, ocasionando desconocimiento por parte de los empleados de las normas aplicables a una buena atención, el sector hotelero necesita capacitar a sus empleados para fortalecer sus competencias y disponer de un personal que sea continuamente capaz de llevar a cabo nuevas tareas mejorando la especialización y la competitividad, fortaleciendo así las competencias del personal del hotel, para esto se debe evaluar los conocimientos del personal del hotel para ver que capacitaciones son necesarias para su formación Asignar presupuesto para las capacitaciones y brindar capacitaciones como habilidad intelectual, agilidad física, actitud de servicio al cliente.

1.1. Formulación del problema

Sobre la base de las ideas expuestas se plantea la siguiente pregunta:
¿Cómo es la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia?

1.2. Sistematización del problema

Para despejar la pregunta anterior y relación con las implicaciones de la responsabilidad social interna en los hoteles de la ciudad de Riohacha La Guajira Colombia surgen los siguientes interrogantes:

¿Cómo es la Gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira?

¿Cómo es la Salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira?

¿Cuál es la Adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira?

¿Cómo es la Gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira?

2. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivo general

Analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.

2.2. Objetivos específicos

Definir la Gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Determinar la Salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Caracterizar la Adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Describir la Gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

3. Justificación de la investigación

El presente estudio sobre la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, producirá acciones dirigidas a mejorar las condiciones del ambiente interno laboral del sector, teniendo en cuenta aspectos importantes como la parte organizativa, las personas, las relaciones y lo ambiental.

En el sector hotelero en la ciudad de Riohacha La Guajira no se tiene mucho conocimiento sobre las implicaciones que trae consigo la no implementación de las normas que rigen la responsabilidad social.

Con respecto, a los aportes, este trabajo ayudará a definir las bases necesarias para ayudar a las entidades a construir una cultura de responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia que pueda garantizar la calidad de vida.

Igualmente, será útil este trabajo, porque le permitirá a los directivos del sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, objeto de este estudio tomar acciones preventivas y correctivas relacionadas con la parte organizativa, las personas, las relaciones y lo ambiental.

Este estudio tiene como finalidad analizar el sector hotelero en la ciudad de Riohacha La Guajira, Colombia y encontrar herramientas que sirvan a la aplicabilidad en los hoteles, para la implementación de estrategias y políticas basadas en la responsabilidad social que sirvan de apoyo a la sustentabilidad de los servicios hoteleros en el tiempo.

4. Delimitación de la investigación

4.1. Delimitación temática

Con referencia, al área del conocimiento la investigación se enmarca dentro de la línea de investigación “Responsabilidad Social Empresarial (RSE)”, específicamente en el ámbito interno del sector hotelero, en especial los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, en el marco del área de las ciencias gerenciales en la maestría gerencia empresarial, como instrumento para generar conocimientos.

4.2. Delimitación teórica

El trabajo se fundamenta en las teorías de los siguientes Autores y normas: Curto Grau Marta. (2012). Cátedra “la Caixa” de responsabilidad social de la empresa y Gobierno Corporativo. Business School Universidad de Navarra; Manual de Balance Social de la ANDI (Asociación Nacional de Industriales de Colombia), Normas ICONTEC GTC 180, Normas ISO 26.000 de 2.010, EL Libro verde 2.001, entre otros.

Además y tendrá de apoyo el centro de investigación de la Universidad privada Rafael Beloso Chacín (URBE), específicamente el adscrito al decanato de investigación y postgrado en el área de las ciencias administrativas y gerenciales (CICAG), estando sujeta a la línea de

investigación matricial de gerencia social. Esta investigación se fundamentara en los siguientes autores y normas: Manual para la elaboración del trabajo especial de grado, trabajo de grado y tesis doctoral, nueva norma ISO 26000:2010 e ISO 14000, el libro verde 2001 entre otros.

Para lograr el objetivo de esta investigación se desarrollara por el sistema de encuesta. Según Héctor Luis Ávila (1999, p55) en su libro metodología de la investigación sugiere el método de la encuesta “se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia”.

4.3. Delimitación temporal

Con respecto a la delimitación temporal la investigación se pretende realizar entre Julio de 2015 y Noviembre de 2016.

4.4. Delimitación espacial

En la búsqueda de evidencias la presente investigación se realizara al sector hotelero de la ciudad de Riohacha La Guajira Colombia, específicamente en: Hotel Arimaca, Hotel Majayura, Hotel Taroa y Hotel Ribai