

7. Más allá del huésped: la responsabilidad social en la gestión hotelera



ARANSZÚ AVALOS DÍAZ*

GERARDO RIVAS PÉREZ**

JACQUELINE AVALOS DÍAZ***

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.426.07>

Resumen

El ámbito de la industria hotelera se ha consolidado como una de las actividades económicas más relevantes que influyen dentro del sector turístico. Ante la manifestación de los crecientes desafíos ambientales, sociales y económicos, los hoteles han tenido que incorporar estrategias de responsabilidad social empresarial (RSE) para dar respuesta a las demandas de consumidores más conscientes y cumplir con diversos estándares internacionales de sostenibilidad. En este capítulo se analiza la importancia de la RSE en hoteles, sus principales ámbitos de aplicación, los diversos retos que enfrentan las organizaciones y las oportunidades que surgen a partir de su implementación. Asimismo, se destacan prácticas comunes en el sector y se resalta su impacto en la competitividad y en la relación con las comunidades anfitrionas.

Palabras clave: *RSE, hotelería, sostenibilidad, organizaciones, estrategias.*

* Doctora en Educación. Profesora investigadora en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9397-6074>

** Maestro en Administración de Empresas con Especialidad en Mercadotecnia de Servicios. Profesor investigador en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-9063-8783>

*** Doctora en Salud Pública y Gestión Sanitaria. Profesora en la Universidad Nacional Rosario Castellanos, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-2410-7357>

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha adquirido una relevancia creciente en los últimos años, especialmente en sectores con alto impacto económico y social, como la hotelería. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo representa una de las principales fuentes de ingresos para muchos países, por lo que la gestión responsable de los hoteles es crucial para garantizar un desarrollo sostenible (OMT, 2023). La RSE implica asumir compromisos voluntarios orientados a generar beneficios para la sociedad, así como el medio ambiente y los grupos de interés, más allá de las obligaciones legales.

La RSE del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) se refiere a la gestión de las empresas que, según el CEMEFI, deben contribuir voluntaria y activamente al mejoramiento social, económico y ambiental. El CEMEFI promueve esta filosofía y otorga el distintivo de empresa socialmente responsable (ESR) a empresas que cumplen con estándares en calidad de vida laboral, medio ambiente y ética empresarial.

El sector hotelero enfrenta desafíos significativos relacionados con el consumo de energía y agua, la generación de residuos, las condiciones laborales y el impacto en las comunidades locales. En respuesta, los hoteles han incorporado estrategias de sostenibilidad para mejorar su operación, fortalecer su reputación y contribuir al bienestar colectivo. Este capítulo desarrolla un análisis sobre la importancia y el alcance de la responsabilidad social (RS) en la industria hotelera, identificando sus principales ámbitos de acción —ambiental, social, laboral y ético—, así como los retos y oportunidades que enfrentan las organizaciones al implementar estrategias de sostenibilidad. Asimismo, se busca evidenciar cómo la adopción de prácticas socialmente responsables contribuye a la competitividad empresarial, la mejora de la reputación organizacional y la construcción de relaciones sostenibles con las comunidades anfitrionas.

Los hoteles en Villahermosa que implementan prácticas de RSE obtienen mayores beneficios en competitividad, satisfacción de clientes y relaciones con inversionistas que aquellos que no las aplican. Para ello, se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿Qué prácticas de responsabilidad

social empresarial han incorporado los hoteles en Villahermosa, Tabasco? y ¿qué factores limitan la adopción de estrategias de RSE en el sector hotelero de Villahermosa?

El presente estudio se enmarca en una investigación cualitativa de tipo documental y descriptiva, basada en la revisión y análisis de fuentes secundarias como literatura académica, informes institucionales, normativas internacionales y casos de estudio. En particular, se examinaron referentes teóricos sobre RSE —como el modelo de Carroll (2020)—, estándares internacionales de sostenibilidad y políticas de responsabilidad social en el sector hotelero.

Adicionalmente, se realizó un análisis de caso de la cadena hotelera City Express, a partir de información pública disponible en su blog institucional y en sus reportes de sostenibilidad, con el fin de ilustrar la aplicación práctica de las dimensiones de la RSE en un contexto real del sector turístico en México.

Marco teórico

Responsabilidad social en la industria hotelera

La RSE en hoteles abarca un conjunto de políticas, programas y acciones orientadas a reducir impactos negativos y maximizar beneficios sociales y ambientales. De acuerdo con Carroll (2020), las organizaciones socialmente responsables deben atender tres tipos de obligaciones: económicas, legales, y éticas. En el caso de los hoteles, estas responsabilidades se traducen en áreas de acción específicas que se describen a continuación.

Gestión ambiental sostenible

Los hoteles son grandes consumidores de recursos, por lo que la gestión ambiental representa uno de los pilares principales de la RSE. Entre los aspectos más relevantes se encuentran los siguientes:

Ahorro y eficiencia energética

El uso de sistemas de iluminación LED, sensores de movimiento, paneles solares y sistemas de climatización inteligentes permiten reducir significativamente el consumo energético. Los Hoteles internacionales han reportado reducciones de hasta el 20% en consumo eléctrico tras implementar tecnologías verdes (WTTC, 2022).

Gestión hídrica responsable

Medidas como la instalación de dispositivos ahorradores, reutilización de agua pluvial y programas de cambio opcional de toallas y sábanas contribuyen a disminuir el desperdicio y sensibilizar a los huéspedes, así como el manejo adecuado de residuos. La separación de residuos, el reciclaje, la reducción de plásticos y el uso de productos biodegradables son prácticas cada vez más comunes. Las certificaciones de EarthCheck o Green Key, que evalúan el compromiso ambiental de los hoteles, incentivan a mejorar continuamente. El compromiso con la comunidad local en donde los hoteles representan un motor económico para las comunidades anfitrionas. Entre las principales acciones de compromiso social destacan:

- Contratación de personal local, lo que contribuye a reducir el desempleo y fortalecer la economía regional.
- Apoyo a productores y artesanos locales, mediante las compras de insumos y promoción de sus productos dentro de las instalaciones del hotel.
- Participación en programas sociales, como campañas educativas, actividades culturales o proyectos de conservación ambiental.
- Fomento del turismo responsable, respetando las tradiciones, identidad y patrimonio cultural de la región.

Estas acciones refuerzan la relación entre la empresa y la comunidad, generando confianza y aceptación social. El bienestar y el desarrollo del personal, la calidad del servicio en los hoteles depende directamente del bienestar de sus colaboradores, y la RSE promueve:

- Condiciones laborales seguras.
- Capacitación continua.
- Inclusión y equidad de género.
- Políticas de no discriminación.
- Programas de salud ocupacional.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) señala que los trabajadores del sector turístico suelen enfrentar cargas laborales altas y salarios variables, por lo que las políticas de bienestar representan una prioridad para el desempeño sostenible.

Ética empresarial y transparencia

La ética corporativa se ha convertido en un factor clave para la competitividad hotelera. Esto incluye:

- Implementación de códigos de conducta.
- Transparencia en la información financiera y operativa.
- Cumplimiento de normas y regulaciones.
- Prevención de prácticas corruptas.

Una gestión ética genera confianza tanto en huéspedes como en proveedores y autoridades, contribuyendo a una reputación sólida. A pesar de los beneficios, el sector enfrenta desafíos importantes como:

- Percepción de que la sostenibilidad implica altos costos.
- Falta de capacitación en temas ambientales y sociales.
- Resistencia al cambio dentro de los equipos de trabajo.
- Presión por la competencia en precios.

No obstante, estudios recientes señalan que los hoteles que aplican estrategias sostenibles logran un mejor desempeño financiero a largo plazo y atraen a un segmento creciente de turistas responsables.

Oportunidades y beneficios en donde la RSE genera ventajas competitivas como:

- Mayor satisfacción del cliente.
- Fidelización de huéspedes.
- Eficiencia operativa y reducción de costos.
- Acceso a certificaciones internacionales.
- Mejor posicionamiento en plataformas de turismo sostenible.

Además, fortalece la reputación corporativa y contribuye a la sostenibilidad del destino turístico.

Resultados y discusión

En la página de la empresa City Express se menciona que el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) otorgó el distintivo de empresa socialmente responsable (ESR), por ser una empresa que implementa iniciativas relacionadas con el medio ambiente y la sociedad, al Hotel City Express. Además, mencionan que esta certificación es el resultado de una serie de medidas y políticas que han implementado para aportar a la sociedad y contribuir al cuidado del medio ambiente (City Express, s.f.).

Entre las políticas y actividades que se han implementado en la empresa City Express, y que están totalmente a disposición del público en sus páginas oficiales, son las mencionadas en la tabla 1.

Algunas de las certificaciones y reconocimientos más importantes con los que cuenta Hoteles City Express en el estado de Tabasco son:

- Excellence in Design for Greater Efficiencies (EDGE): Sistema de certificación creado por la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial. A la fecha los hoteles que cuenta con esta certificación son: City Express Villahermosa, City Express Plus Santa Fe, entre otros.
- Distintivo Hotel Hidro Sustentable: Reconocimiento otorgado por los miembros de la Alianza por la sustentabilidad hídrica en el turismo que incentiva las mejores prácticas ambientales en el uso y cuidado del agua, así como la aplicación de normatividad mexicana. City

Tabla 1. *Políticas y actividades de responsabilidad social de City Express*

Compromiso ambiental	A través de medidas como el uso de jabones biodegradables, sistemas de calentamiento de agua que tardan tan sólo 6 segundos y el uso de dos cubetas de agua por habitación para realizar el aseo, han reducido drásticamente su huella ecológica.
Responsabilidad social	Participan en iniciativas que fomentan el desarrollo de emprendedores de México tales como Epic Lab, The Pool y Startup Weekend. Además de apoyar al crecimiento de los proveedores locales con cada nueva apertura, hacen donaciones, adoptan camellones verdes y mejoran la competitividad de las tarifas hoteleras.
Protección a la biodiversidad	Se unieron al Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza para contribuir a la recuperación de las poblaciones del Águila Real, la especie emblemática de nuestro país. A través del monitoreo y vigilancia de nidos, ayudan a preservar a esta especie amenazada.
Proveedores	Sus procesos de licitación son 100% transparentes y abiertos, lo cual incentiva la participación de nuevos competidores. Además, han implementado una política de compras <i>ecofriendly</i> que debe ser cumplida por todos sus proveedores.
Inclusión laboral y social	Fomentan la igualdad y equidad, sin importar el género, preferencia sexual, edad, ideología, origen étnico o discapacidad. La cadena hotelera brinda a sus empleados la posibilidad de elegir horarios flexibles, contrata a personas con discapacidad auditiva y destaca que el 64 % de su plantilla está conformada por mujeres.

Fuente: Elaborada con datos del blog de City Express (s.f.).

Express Mérida, City Express Villahermosa y City Express Paraíso Tabasco, entre otros.

- **Distintivo Empresa Socialmente Responsable:** Distintivo otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, por medio del cual Hoteles City Express se posiciona como una de las empresas mejor evaluadas en gobierno corporativo, calidad de vida en la empresa, compromiso ambiental y vinculación social en México, ubicándose por encima del puntaje del 35% más alto del total de solicitudes presentadas por cuarto año consecutivo.
- **Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** A través de esta adhesión, la compañía se une a un esfuerzo global de compromiso con diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- **Adhesión al Código de Conducta Nacional para la protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de Viajes y el Turismo.** Actualmente Hoteles City Express cuenta con 100 propiedades que han firmado e implementado el código de conducta comprometiéndose a desarrollar acciones para prevenir la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico.

La RSE trasciende el cumplimiento normativo para convertirse en una estrategia diferenciadora en la industria hotelera. Los resultados del análisis muestran que las prácticas de RSE, como la eficiencia energética, la gestión responsable del agua, la contratación local, la inclusión laboral y la transparencia en la cadena de suministro, no sólo reducen impactos negativos, sino que generan valor compartido entre la empresa, sus grupos de interés y el entorno.

El caso de City Express ilustra con claridad cómo la alineación de políticas empresariales con principios de sostenibilidad (como el pacto mundial de la ONU o el distintivo ESR del CEMEFI) fortalece la reputación corporativa y permite acceder a certificaciones internacionales que posicionan a la marca en segmentos de turismo responsable. No obstante, persisten desafíos estructurales, como la percepción de altos costos iniciales, la falta de formación en sostenibilidad y la resistencia al cambio organizacional.

Contrario a esta percepción, la evidencia sugiere que las inversiones en RSE se traducen en eficiencias operativas, fidelización de clientes y mayor resiliencia ante riesgos ambientales y sociales. Por ello, se concluye que la RSE debe integrarse de forma estratégica en el modelo de negocio hotelero, no como una acción aislada, sino como un pilar fundamental del desarrollo sostenible del turismo.

Conclusiones

La RSE debe ser una integración voluntaria por parte de las empresas, no solamente con el afán de cumplir con las normatividades, sino por la preocupación de un mejor ambiente interno y externo de sus operaciones comerciales. Este interés traerá beneficios a largo plazo al desenvolverse en un ambiente sano.

La responsabilidad social empresarial debe ser un elemento importante a incluir en la estrategia de negocio, ya que a través de la RSE se pretende lograr una gestión de las operaciones del negocio que sean sustentable en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos públicos con lo que se relaciona, considerando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

Esto implica un gran compromiso de los accionistas y administradores para que este cambio en la cultura sea permeado hacia los empleados, proveedores, clientes y autoridades. Se concluye que la base de esta nueva forma de hacer negocios son la misión, la visión, los valores, códigos de ética y políticas, deben todas estar alineadas con la responsabilidad social.

Referencias

- Carroll, A. B. (2020). *Corporate social responsibility: Theoretical perspectives and applications*. Oxford University Press.
- City Express. (s. f.). *Ya somos una empresa socialmente responsable*. <https://www.cityexpress.com/blog/ya-somos-una-empresa-socialmente-responsable>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Condiciones laborales en el sector turístico*.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). *Turismo y sostenibilidad*.
- Peralta Villamizar, D. C. (2017). *Importancia de la responsabilidad social empresarial como estrategia para el desarrollo sostenible en las PYMES*, Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16539/1/PeraltaVillamizarDianaCarolina2017.pdf>
- Ramírez, Y., Moctezuma, P. y González, O. (2017). Importancia de la responsabilidad social en la formación de los futuros profesionales. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- World Travel & Tourism Council (WTTC). (2022). *Sustainability in the hospitality sector*.

