

Corporate Social Responsibility Practices in the Hotel Sector of the Central Andes of Peru

Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero de los Andes Centrales del Perú

Ana Victoria-Romero^{1*}, Aracely Rosales-Puchoc², Henry Davila-Victoria³ and Maria Victoria-Romero⁴

¹ Mg, Facultad de Ciencias Aplicadas, Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Huancayo-Perú

² Mg, Facultad de Ciencias Aplicadas, Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Huancayo-Perú

³ MSc, Facultad de Metalurgia, Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Huancayo-Perú

⁴ MSc, Facultad de Contabilidad, Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Huancayo-Perú

* Corresponding author (E-mail corresponding author): avictoria@uncp.edu.pe

Received: 2024-07-26

Accepted for publication: 2024-08-23

Published: 2024-12-30

ABSTRACT

This study investigated corporate social responsibility (CSR) practices in 15 hotels located in the Tarma province, Peru, applying a mixed-methodology approach to delve into their impact in terms of environmental sustainability and local economic benefit. Through the analysis of data collected from questionnaires and interviews, a notable commitment by these establishments towards the efficient management of natural resources has been observed, highlighting practices such as waste reduction, significant water savings, and the integration of renewable energies into their operations. Additionally, strong support for the local community and the valorization of the region's cultural heritage are made evident, aspects that are crucial for strengthening local identity and sustainable socioeconomic development.

Keywords: So Environmental sustainability, corporate social responsibility, sustainable tourism.

RESUMEN

Este estudio investigó las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en 15 hoteles ubicados en la provincia de Tarma, Perú, aplicando una metodología mixta para profundizar en su impacto en términos de sostenibilidad ambiental y beneficio económico local. A través del análisis de datos recogidos de cuestionarios y entrevistas, se ha podido observar un compromiso notable por parte de estos establecimientos hacia la gestión eficiente de recursos naturales, destacando prácticas como la reducción en la generación de residuos, el ahorro significativo de agua y la incorporación de energías renovables en sus operaciones. Además, se pone de manifiesto un fuerte apoyo a la comunidad local y la valorización del patrimonio cultural de la región, aspectos que son cruciales para el fortalecimiento de la identidad local y el desarrollo socioeconómico sostenible.

Palabras clave: Sostenibilidad ambiental, responsabilidad social empresarial, turismo sostenible.

INTRODUCTION

La integración de prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en el sector hotelero se ha convertido en un tema de creciente importancia en la última década, marcando un cambio significativo en cómo las empresas se relacionan con sus stakeholders y el medio ambiente. En los Andes Centrales del Perú, una región caracterizada por su rica biodiversidad y patrimonio cultural, la adopción de estas prácticas no solo es crucial para la sostenibilidad ambiental, sino también para el bienestar social y el desarrollo económico local.

La RSE en la industria hotelera abarca una amplia gama de actividades, incluyendo la gestión ambiental sostenible, el apoyo a las comunidades locales, la conservación del patrimonio cultural y el fomento de la economía local a través de la contratación de servicios y productos locales. Estas prácticas no solo benefician a la sociedad y al medio ambiente, sino que también pueden traducirse en una ventaja competitiva para los hoteles, mejorando su reputación y atrayendo a un segmento de mercado cada vez más consciente de la sostenibilidad (Bohdanowicz et al., 2011; Font & Lynes, 2018).

La investigación sobre la RSE en el sector hotelero de los Andes Centrales del Perú es relativamente escasa, pero estudios realizados en contextos similares sugieren que la implementación de prácticas de RSE puede enfrentar desafíos únicos, tales como la falta de recursos, conocimientos técnicos y el equilibrio entre las expectativas de los stakeholders y los objetivos comerciales (Garay & Font, 2011; Tashman & Marano, 2009). Sin embargo, la creciente demanda por parte de los consumidores de prácticas empresariales sostenibles ofrece una oportunidad significativa para que el sector hotelero desempeñe un papel pionero en la promoción de la sostenibilidad en la región. Este artículo busca explorar las prácticas de RSE implementadas por hoteles en los Andes Centrales del Perú, examinando cómo estas prácticas contribuyen a la sostenibilidad ambiental, el desarrollo económico local y el bienestar social. A través de un análisis comprensivo, se pretende proporcionar una visión detallada de los beneficios y los desafíos asociados con la RSE en este sector, ofreciendo implicaciones prácticas y recomendaciones para su efectiva implementación.

METHODOLOGY MATERIALS AND METHODS

Este estudio se basó en la evaluación de prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en 15 hoteles ubicados en la provincia de Tarma, Perú. Se utilizó un enfoque mixto que combinó métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión profunda de las prácticas de RSE implementadas.

Se recopilaron datos a través de cuestionarios estructurados dirigidos a gerentes de hoteles, y entrevistas semiestructuradas con empleados, proveedores locales y miembros de la comunidad. Además, se realizó un análisis de contenido de los informes de sostenibilidad publicados por los hoteles y documentación relevante proporcionada por las instituciones de apoyo.

Los cuestionarios se centraron en medir aspectos específicos de RSE, incluyendo gestión ambiental, ahorro de agua, uso de energías renovables, apoyo a la comunidad, promoción del patrimonio cultural y compra a proveedores locales. Los datos cuantitativos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas para determinar promedios y tendencias.

Las entrevistas y el análisis de contenido se utilizaron para explorar en profundidad las percepciones, motivaciones y desafíos asociados con la implementación de prácticas de RSE. Este enfoque permitió capturar la complejidad y los matices de cómo las prácticas de RSE se integran en la operación de los hoteles y su impacto en la comunidad y el ambiente.

Se empleó el software SPSS para el análisis cuantitativo. La triangulación de datos cuantitativos y cualitativos facilitó una interpretación más rica y una validación cruzada de los hallazgos.

RESULTS AND DISCUSION

La tabla resumida presenta un panorama general de cómo los hoteles en la provincia de Tarma, Perú, están implementando prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en diversas dimensiones. Los promedios indican no solo el grado de adopción de estas prácticas, sino también su impacto potencial tanto en la operación hotelera como en la comunidad y el ambiente circundante.

Table 2: Promedios de las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) evaluadas en 15 hoteles

Dimensión	Promedio
Gestión Ambiental (% reducción residuos)	44.67%
Ahorro de Agua (% reducción consumo)	23.33%
Energía Renovable (% reducción consumo energía)	24.67%
Apoyo a la Comunidad (% ingresos destinados)	5.87%
Promoción Patrimonio Cultural (Sí=1/No=0)	100%
Compra a Proveedores Locales (% sobre total compras)	62.67%

- Gestión Ambiental (% reducción residuos):** Con un promedio de 44.67% en reducción de residuos, los hoteles en Tarma están demostrando una dedicación notable hacia la minimización de su impacto ambiental. Esta tendencia no solo resalta una conciencia creciente sobre la importancia de la sostenibilidad en el sector hotelero, sino que también se alinea con la literatura científica que destaca la gestión de residuos como una estrategia crucial para la conservación ambiental y la sostenibilidad empresarial (Bohdanowicz et al., 2011). Los esfuerzos por reducir la producción de residuos pueden verse como parte de un enfoque más amplio de responsabilidad social empresarial (RSE), donde las prácticas ecológicas se integran en la operación cotidiana de los hoteles. Según Garay & Font (2011), las iniciativas de gestión ambiental no solo tienen el potencial de reducir significativamente el impacto ecológico de las empresas hoteleras, sino que también pueden contribuir a la eficiencia operativa y la reducción de costos. Este punto es corroborado por el comentario de un encuestado que señala una "disminución significativa en nuestros costos de operación gracias a la implementación de prácticas de gestión de residuos eficientes". Este testimonio subraya el beneficio dual de las prácticas de gestión de residuos: promover la sostenibilidad ambiental mientras se mejora la rentabilidad.
- Ahorro de Agua (% reducción consumo):** El ahorro de agua, con un promedio de reducción del consumo del 23.33%, destaca la creciente preocupación y esfuerzo por parte del sector hotelero de Tarma para gestionar de manera más sostenible este recurso vital. La conciencia sobre la importancia del agua y la adopción de tecnologías y prácticas destinadas a su conservación reflejan un compromiso ambiental importante que se alinea con los principios de sostenibilidad y res-

ponsabilidad social empresarial (RSE). La eficiencia en el uso del agua no solo reduce el impacto ambiental de las operaciones hoteleras, sino que también contribuye a la conservación de recursos para las comunidades locales. La adopción de tecnologías de bajo flujo, sistemas de reciclaje de agua y programas de sensibilización son medidas efectivas reconocidas para reducir el consumo de agua (Honey, 2007).

El comentario de un participante sobre la importancia de "la adopción de tecnologías de bajo flujo y la reutilización de agua" para lograr una reducción significativa en el consumo de agua destaca una tendencia práctica dentro del sector. Estas tecnologías y prácticas no solo representan un avance hacia la sostenibilidad, sino que también pueden ofrecer beneficios económicos a largo plazo mediante la reducción de los costos operativos relacionados con el consumo de agua.

- Energía Renovable (% reducción consumo energía):** Un promedio de 24.67% en la reducción del consumo de energía a través de fuentes renovables indica una tendencia hacia la eficiencia energética y la reducción de la huella de carbono. "Invertir en paneles solares ha sido una decisión estratégica tanto para nuestra sostenibilidad como para nuestra imagen pública", destaca un hotelero. La inversión en tecnologías de energía renovable, como los paneles solares mencionados por un hotelero, se está convirtiendo en una práctica cada vez más común dentro de la industria hotelera global. Estas tecnologías ofrecen una doble ventaja: reducen el impacto ambiental de las operaciones hoteleras y pueden generar ahorros significativos en costos energéticos a largo plazo. Becken & Simmons (2008) destacan que el turismo, y en particular la industria hotelera, tiene un papel crucial que desempeñar en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a través de la adopción de energías renovables y prácticas de eficiencia energética.
- Apoyo a la Comunidad (% ingresos destinados):** El promedio de 5.87% de los ingresos destinados a la comunidad subraya el papel activo que juegan los hoteles en el apoyo al desarrollo local. Este enfoque en la responsabilidad social no solo mejora las vidas de las personas locales, sino que también construye relaciones sólidas entre los hoteles y sus comunidades. "Es fundamental para nosotros devolver a la comunidad

que nos acoge; es una relación de beneficio mutuo", explica un gerente. Este enfoque en el apoyo comunitario es coherente con la literatura que sugiere que las iniciativas de RSE pueden contribuir significativamente al desarrollo sostenible de las comunidades locales, especialmente en destinos turísticos. Según Murphy & Coombes (2009), cuando los hoteles participan activamente en mejorar la calidad de vida de las comunidades locales, no solo abordan las preocupaciones éticas y morales sino que también fomentan un entorno más estable y acogedor para sus operaciones y sus huéspedes.

Promoción Patrimonio Cultural (Sí=1/No=0): La unanimidad en la promoción del patrimonio cultural por parte de los hoteles en Tarma refleja una comprensión profunda de la importancia de integrar la cultura local en la experiencia turística. Este enfoque unánime destaca el valor asignado al patrimonio cultural como un elemento central no solo para atraer turismo, sino también para fomentar un sentido de identidad y pertenencia entre la comunidad local.

La promoción del patrimonio cultural se alinea con estudios que indican cómo la autenticidad cultural puede ser un factor diferenciador clave en la industria turística. Richards (2018) sugiere que el turismo cultural ofrece una oportunidad para que los destinos se destaquen en un mercado cada vez más saturado, proporcionando experiencias únicas basadas en la historia, las tradiciones y las artes locales. Al incorporar el patrimonio cultural en su oferta, los hoteles no solo enriquecen la experiencia del visitante, sino que también contribuyen a la conservación y difusión de dicho patrimonio.

El comentario de un entrevistado acerca de que preservar y promocionar el patrimonio cultural "atrae a más visitantes y refuerza nuestra identidad y orgullo local" encapsula la doble ventaja de estas prácticas. Desde la perspectiva del marketing turístico, la autenticidad y la singularidad del patrimonio cultural pueden ser atractivos significativos para turistas que buscan experiencias memorables y significativas. Además, estas iniciativas fomentan un vínculo más fuerte entre la comunidad y su patrimonio, lo que puede tener efectos positivos en la cohesión social y el orgullo comunitario.

- **Compra a Proveedores Locales (% sobre total compras):** La decisión de los hoteles en Tarma de adquirir un promedio del 62.67% de sus insumos de proveedores locales subraya una estrategia deliberada orientada hacia el apoyo de la economía local y la minimización del impacto ambiental. Este enfoque no solo refleja un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, sino que también responde a una creciente demanda por autenticidad y calidad en los servicios turísticos.

La preferencia por los proveedores locales se alinea con un cuerpo de investigación que identifica los beneficios económicos y ambientales de acortar la cadena de suministro. Según Pretty et al. (2005), los sistemas de alimentos locales y sostenibles contribuyen a economías agrícolas más resilientes y a la reducción de las emisiones de carbono asociadas con el transporte de larga distancia. En el contexto hotelero, esto significa no solo apoyar la economía local a través de la inversión directa, sino también promover prácticas de negocio responsables desde una perspectiva ambiental. El comentario de un hotelero sobre cómo trabajar con proveedores locales "ha fortalecido la economía de nuestra comunidad y nos ha permitido ofrecer productos más frescos y auténticos a nuestros huéspedes" resalta dos aspectos clave. Primero, la inversión en la comunidad local puede tener un efecto multiplicador, fomentando el crecimiento económico y la sostenibilidad a largo plazo. Segundo, la capacidad de ofrecer productos frescos y auténticos mejora la experiencia del cliente, lo que puede traducirse en una ventaja competitiva en el mercado turístico.

CONCLUSIONS

Los hoteles en Tarma están implementando efectivamente prácticas de responsabilidad social empresarial, destacando su compromiso con la sostenibilidad, la economía local, y la cultura. Las estrategias abarcan desde la gestión ambiental y el ahorro de agua hasta el uso de energías renovables y el apoyo a la comunidad, promoviendo el patrimonio cultural y fomentando la economía local mediante la compra a proveedores locales. Estas iniciativas no solo mejoran la experiencia turística ofreciendo productos auténticos y frescos, sino que también refuerzan la identidad y el orgullo local, contribuyendo al desarrollo sostenible de Tarma.

ACKNOWLEDGEMENTS

Queremos expresar nuestra gratitud al Instituto de Investigación de la Universidad Nacional del Centro del Peru por su asesoramiento experto y contribuciones invaluableles que enriquecieron grandemente nuestra investigación.

REFERENCES

- Becken, S., & Simmons, D. (2008).** Using the concept of yield to assess the sustainability of different tourist types. *Ecological Economics*, 67(3), 420-429.
- Bohdanowicz, P., Zientara, P., & Novotna, E. (2011).** International hotel chains and environmental protection: An analysis of Hilton's we care! programme (Europe, 2006–2008). *Journal of Sustainable Tourism*, 19(7), 797-816. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.549566>
- Font, X., & Lynes, J. (2018).** Corporate social responsibility in tourism and hospitality. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1027-1042. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1488856>
- Garay, L., & Font, X. (2011).** Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 329-337.
- Honey, M. (2007).** Global Trends in Coastal Tourism.
- Murphy, P. J., & Coombes, S. M. (2009).** A Model of Social Entrepreneurial Discovery. *Journal of Business Ethics*, 87(3), 325-336. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9921-y>
- Pretty, J. N., Ball, A. S., Lang, T., & Morison, J. I. L. (2005).** Farm costs and food miles: An assessment of the full cost of the UK weekly food basket. *Food Policy*, 30(1), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2005.02.001>
- Richards, G. (2018).** Cultural tourism: A review of recent research and trends. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 12-21. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.03.005>
- Tashman, P., & Marano, V. (2009).** Dynamic Capabilities and Base of the Pyramid Business Strategies. *Journal of Business Ethics*, 89, 495-514.