

PRÁCTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DEL CORREGIMIENTO DE BELLA VISTA

PRACTICE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE THREE STAR HOTELS OF THE JURISDICTION OF BELLA VISTA

Geniva del Carmen Rengifo Morán

Universidad del Istmo. Panamá.

genivarengifo8@gmail.com <https://orcid.org/0009-0008-1321-0644>

Marino José Palacios Copete

Universidad del Istmo. Panamá.

marino2629@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0003-0207-0048>

Fecha de recepción 4 de octubre de 2023-Fecha de aceptación 25 de noviembre de 2023



DOI <https://doi.org/10.48204/2953-3147.4707>

Resumen

El estudio tiene como propósito analizar la responsabilidad social empresarial del sector hotelero tres estrellas en el corregimiento de Bella Vista. Para lo cual, se analizan los objetivos de desarrollo sostenibles, que busca alcanzar de manera equilibrada tres ámbitos de desarrollo sostenible: ámbito económico, social y el ambiental. La Responsabilidad Social Empresarial que suma rentabilidad social, ambiental y económica para la sustentabilidad de los hoteles y bienestar para los componentes ambientales y de la comunidad. El primero es la oportunidad del segundo, dando lugar a las iniciativas de sostenibilidad de la actividad de alojamiento estableciendo niveles de responsabilidad y competitividad. Estos criterios teóricos se aplican a los hoteles, a través de buscadores de alojamiento en la Web. Los hoteles se clasifican por estrella, observándose que los mismos tienen consideraciones heterogéneas en su clasificación. Los que accedió a agrupar al 12% de los hoteles tres estrellas que tienen similitud. Por consiguiente, se les

realizó el análisis descriptivo y medible. Para llegar a la conclusión de que en el sector hotelero del corregimiento de Bella Vista el 67% de los hoteles tres estrellas evaluado en este estudio responde a iniciativas sostenibles y 33 % no tienen iniciativa sostenible. El 100% aún no ha logrado el primer nivel de iniciativa sostenible. En los primeros meses del año 2023 los visitantes aumentaron en 73.2%. La ocupación de los hoteles en general es de 58.9%, aumentando el sector sus ingresos al 28.5%. Crecimiento favorable para atender a los grupos interesados en el fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial.

Palabras clave: Objetivos de Desarrollo Sostenibles, económico, iniciativa sostenible, medioambiente.

Summary

The purpose of the study is the analysis of the corporate social responsibility of the three-star hotel sector in the jurisdiction of Bella Vista. To this end, its analysis goals, which aim to balance three areas of sustainable development: economic, social, and environmental. Corporate Social Responsibility that combines social, environmental, and economic profitability for the sustainability of hotels and well-being for environmental and community components. The first is the opportunity of the second, giving rise to sustainability initiatives in the accommodation activity by establishing levels of responsibility and competitiveness. These theoretical criteria are applied to hotels, which web search engines. Hotels are classified according to stars, and it can be observed that they take heterogeneous considerations into account in their classification. Those who agreed to group together 12% of the three-star hotels that have similarities. Therefore, carried out descriptive and measurable analysis was performed. To conclude that in the hotel sector of the jurisdiction of Bella Vista, 67% of the three star hotels evaluated in this study respond to sustainable initiatives and 33% do not have a sustainable initiative. 100% have not yet achieved the first level of sustainable initiative. In the first months of 2023, the number of visitors increased by 73.2%. Total hotel occupancy overall is 58.9%, with the sector increasing its revenues to 28.5%. Favorable growth for serve groups interested in strengthening corporate social responsibility.

Keywords: Sustainable Development Goals, economic, sustainable initiative, environment.

Introducción

El plan estratégico para el fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial en Panamá involucra a 15 ministerios que a través de distintas herramientas establecen políticas, planes y programas nacionales para certificaciones en tema de la buena gobernanza, medio ambiente y responsabilidad social desde un “enfoque multistakeholder. Comprende organismos multilaterales e internacionales, sector público, empresas públicas, privadas y otras instituciones como organizaciones sin ánimo de lucro, organizaciones patronales, sindicatos, universidades o asociaciones empresariales” (Gobierno de la República de Panamá, 2022, p. 44).

En consecuencia, el sector hotelero ha representado una pieza vital para la sostenibilidad del turismo, “ya que la inversión en infraestructura impulsa el flujo de turismo nacional e internacional a los destinos del país” (Centro Nacional de Competividad, 2018, p.1). Para Ruiz, Raya y González (2016) en este sector, la responsabilidad social empresarial es un instrumento que contribuye a impulsar procesos que permiten satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas. Además de ventajas de competitividad de los destinos turísticos.

Los hoteles responsables logran un equilibrio entre tres componentes; las personas, el planeta y la rentabilidad de la actividad económica; es decir, logran un armonía entre la rentabilidad del hotel y el bienestar de las personas en equilibrio con el planeta (Centro Mexicano para la Filantropía, 2022). En dicho contexto Summit Rainforest (2023) expresa que juegan un papel clave en la industria de viajes y turismo por su compromiso, en aportar al desarrollo económico de la

comunidad de su entorno y del resto del mundo, demostrando una práctica de alojamiento de responsabilidad con las personas y su entorno.

La responsabilidad social empresarial, es un modelo que los grupos interesados en el sector hotelero, presta atención y se transforma en un factor de competitividad a nivel nacional e internacional. Para De Pedro, Di Fabio, y Go Mendoza (201, p. 46) “las principales cadenas hoteleras están muy comprometidas con aspectos ambientales y sociales, poniendo énfasis en la creatividad para construir empresas sustentables, mejores climas laborales y comunidades menos sufridas”. Desde la perspectiva de Montoya Arévalo y Reyes López (2012) las investigaciones sobre responsabilidad social empresarial evidencian una correlación con su desempeño mercantil, partiendo de que el sector hotelero especula que su objetivo sustancial “es la maximización de las ganancias y siendo conscientes de que el Estado sigue asumiendo su papel de guardián del bienestar social” (p. 67).

La responsabilidad social empresarial es un modelo de conducta que debe estar internalizado en todos los niveles del sector hotelero en el corregimiento de Bella Vista, para garantizar su relación amigable con los grupos interesados a lo interno y externo de su entorno. Condición que suma rentabilidad social, ambiental y económica para la sustentabilidad de los hoteles y bienestar para los componentes ambientales y de la comunidad. Para Merco (2022), cien empresas en Panamá se ubican en los mejores Rankin de la gobernanza, que de acuerdo a la Naciones Unidas (2023) es la participación y consideración de los enfoques de todos los actores que componen el ecosistema, además, de la totalidad de los procesos de gobierno, instituciones, procedimientos y prácticas mediante los que se deciden y regulan los asuntos que atañen al conjunto de la sociedad.

La cadena hotelera de la Empresas Bern, se ubica en la posición 59. De acuerdo al Faro (2022), más de 80 empresas en Panamá alinean sus estrategias

de RSE a los estándares internacionales de sostenibilidad; por lo tanto, es importante conocer la RSE en los hoteles del corregimiento de Bella Vista. Por ende, el problema de investigación se conceptualiza en ¿Cómo es la práctica de responsabilidad social empresarial en los hoteles de tres estrellas del corregimiento de Bella Vista?

El sector hotelero de Panamá aporta márgenes razonables a la economía nacional coadyuvando al producto interno bruto sumado a su posición geográfica que brindan la opción de ser el centro comercial y financiero de las Américas. Se concluye que las acciones de la práctica de responsabilidad social empresarial se fundamentan en la oportunidad que le ofrece los ODS y el programa de alojamientos con iniciativas para una estancia más sostenible. En ese contexto el estudio reveló que 67% de los hoteles tres estrellas del corregimiento, responde a iniciativas sostenibles y 33 % no tienen iniciativa sostenible.

Metodología

La investigación se fundamenta en criterio cualitativo y cuantitativo. El primero responde a información obtenida a través de documentos electrónicos de investigadores que tienen como propósito evaluar los conceptos teóricos de la responsabilidad social empresarial (RSE¹), su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS²) y la iniciativa de sostenibilidad. Todo, en el contexto nacional e internacional y su accionar en sector hotelero de Panamá. En el segundo, los conceptos valorativos o medibles obtenidos a través de buscadores en la Web. Los datos logrados se vertieron en matriz para su análisis y valoración.

Resultados y discusión

La responsabilidad social empresarial es un concepto relevante en el mundo empresarial, ya que se refiere a un conjunto de prácticas voluntarias que realiza el sector hotelero para contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente. Por lo tanto,

¹ Responsabilidad Social Empresarial

² Objetivos de Desarrollo Sostenibles

las empresas que adoptan la responsabilidad social empresarial, además, de generar beneficios para su negocio, también contribuyen a la mejora del entorno en el que realizan sus actividades económicas y a la satisfacción de las necesidades

de sus grupos de interés. La responsabilidad social empresarial no se limita a la realización de acciones de caridad o filantropía por parte de las empresas, sino que implica un compromiso más profundo con la sostenibilidad y el bienestar social, buscando reducir las externalidades negativas en el medio ambiente (DocuSign, 2023).

Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial representa un panorama dinámico y creciente que parte del Pacto Global de Naciones Unidas el cual responde a modificar el mercado global, fortaleciendo un sector privado sostenible y responsable en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y combatiendo la corrupción (Wikipedia, 2023). En ese contexto, Panamá se sumó en el año 2001. El Canal de Panamá es signatario a partir del año 2002 (El Faro, 2022). En dicho ámbito Canal de Panamá, (2023) adoptó:

“los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, reafirmando su compromiso de trabajar conforme al respeto y protección de los derechos humanos, las buenas prácticas laborales, la gestión ambiental responsable y mantener medidas de anticorrupción. Desde 2015 también se está registrando cómo las diferentes iniciativas de RSE del Canal aportan al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.”

Los objetivos de desarrollo sostenible conocido como ODS; buscan alcanzar de manera equilibrada tres dimensiones de desarrollo sostenible: el ámbito económico, social y ambiental (Organización de las Naciones Unidas, 2023). Estos objetivos, vinculan al sector hotelero en su responsabilidad social empresarial, destacándose los objetivos siguientes:

- Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo para 2030.
- Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
- Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades es importante para la construcción de sociedades prósperas.
- Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
- Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.
- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.
- Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

No obstante, para Global Sustainable Tourism Council (2023) entorno a los ODS establece criterios GSTC prenombrado como “GSTC-D” que responde a lo mínimo que cualquier destino turístico debe alcanzar. Los cuales están fundamentado a cuatro temas principales: gestión sostenible, impactos socio-económicos, impactos culturales e impactos ambientales y tienen aplicabilidad en los propósitos de la RSE del sector hotelero. Estos criterios están expresados en:

- **Gestión Sostenible:** estructura administrativa y de gestión, participación de actores y gestión de la presión y el cambio.
- **Sostenibilidad Socioeconómica:** aporte de beneficios económicos locales y bienestar social e impactos.
- **Sostenibilidad Cultural:** protección al patrimonio cultural y visita a sitios culturales.

- **Sostenibilidad Ambiental:** conservación del patrimonio natural, gestión de recursos y gestión de residuos y emisiones.

Luego de las consideraciones anteriores, es importantes destacar, entorno a los ODS y la RSE que Camarán, Barón, y Rueda (2019) señalan que el primero son oportunidades para que las empresas amplíen el segundo, porque se constituyen una agenda global que busca afrontar y solucionar los graves problemas que en la actualidad enfrenta el planeta.

En esa perspectiva, Booking.com (2022) establece el programa de viajes para ofrecer una alternativa de estancias respetuosas con el medioambiente etiquetando a los alojamiento en tres niveles, detallado a continuación: uno indica que el alojamiento ha implementado algunas prácticas sostenibles con impacto. Dos, alojamientos que han realizado esfuerzos e inversiones considerables para implementar prácticas sostenibles con impacto. Tres, alojamientos que han realizado grandes inversiones y esfuerzos para implementar prácticas sostenibles con impacto, pero que aún no han obtenido una certificación externa oficial.

Panamá y la RSE

La Constitución Política de Panamá establece el deber fundamental del Estado de garantizar que la población viva en un ambiente sano y libre de contaminación, donde el aire, el agua y los alimentos satisfagan los requerimientos del desarrollo adecuado de la vida humana. Además, establece la obligación de todos los habitantes del territorio nacional de propiciar un desarrollo social y económico que prevenga la contaminación del ambiente, mantenga el equilibrio ecológico y evite la destrucción de los ecosistemas (Asamblea Nacional de Panamá, 2004).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1947) declara que todas las personas, como miembros de la sociedad, tienen derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los

derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad. De igual forma, indica que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios. Tiene, asimismo, derecho a seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

El Pacto Nacional por la Responsabilidad Social Público-Privada y los Derechos Humanos 2020-2030, involucra y empodera a todos los grupos de interés en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Lograr acciones conjuntas, la integración en la marca país de los aspectos vinculados con la sostenibilidad y la consecución de la Agenda 2030; así como, proteger y promocionar el cumplimiento de los derechos humanos. Para esto, establece ruta de trabajo con los comités multistakeholders (El PNUD en Panamá, 2020). Además, el Ministerio de Comercio e Industria de Panamá adopta la norma ISO 26000 que tiene el objeto de:

“establecer un estándar internacional que sirva como tutela para las organizaciones en sus caminos a la sostenibilidad, en un mundo cada vez más preocupado por la respuesta del sector empresarial a los retos medio ambientales y sociales que les rodean” (Empresas, 2022).

La República de Panamá, en su Carta Magna y de los acuerdos internacionales, se obliga a conservar el medioambiente, la salud y garantiza los medios para que la población se desarrolle con bienestar y pueda disfrutar de sus derechos básicos. Por tanto, los administradores de empresas abordan el tema de la responsabilidad corporativa, de acuerdo con las circunstancias del tiempo y espacio de sus realidades socioeconómicas.

En dicho contexto, se anota que dichas realidades se han afectado por las siguientes circunstancias: la Primera Guerra Mundial, la Gran Depresión, la Segunda Guerra Mundial, la creación de Internet, la caída del Muro de Berlín, la desintegración de la Unión Soviética, la crisis financiera e inmobiliaria de 2008 y la pandemia del coronavirus (Álvaro, 2019).

Responsabilidad social, para Gill (2006), se ve reflejada en un decrecimiento del Estado, en especial en Latinoamérica, acerca de su capacidad para resolver los problemas sociales, donde los fondos públicos se ven invertidos en temas electorales y no en promover el desarrollo humano o erradicar la pobreza.

La aparición de estos hechos se da por la reclamación de la sociedad hacia las empresas, cuyo éxito de gestión empresarial se debe afrontar con responsabilidad por los distintos problemas sociales que pueden surgir.

La responsabilidad social empresarial, de acuerdo con Barroso (2008), señala que las empresas hoy han descubierto que su éxito no depende solamente de sus ingresos o utilidades, sino también de acciones de responsabilidad social empresarial, donde es esencial mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir con la sociedad.

Deben ser responsables del trato al cliente, trabajadores, medioambiente para así construir a una sociedad mejor, uniendo los esfuerzos de todos los que la integran.

Para Ocampo y Bohórquez (2017) responsabilidad social empresarial pertenece a una serie de acciones transcendentales que realizan los miembros de las empresas frente a las dificultades de la sociedad de manera ética y responsable, más allá del cumplimiento de las leyes, las normas y procedimientos establecidas, para responder a situaciones vinculadas con la salud, la educación, el empleo, la disposición social, el cuidado ambiental, entre otras.

No obstante, Correa (2007) manifiesta que la evolución de la responsabilidad social empresarial se divide en cuatro fases, las cuales se detallan en la Tabla 1.

Tabla 1.

Fase de la Responsabilidad Social Empresarial

Fase inicial	Se origina en el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; existía una ausencia de la responsabilidad social empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse.
Primera fase	En la primera mitad del siglo XX; allí surge voluntariamente la participación por parte de las organizaciones en la comunidad, se 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.
Segunda fase	En la segunda mitad del siglo XX, donde los miembros de las organizaciones asumen un papel más complejo, respecto a las diversas acciones empresariales y los efectos que se pudieran tener sobre el entorno, iniciando así un proceso de vigilancia y control para poder salvaguardar los distintos intereses; es decir, las empresas privadas toman gran interés por solucionar problemas sociales, reconociendo los daños que pudieran ocasionar a su entorno en el desarrollo de sus diversas actividades.
Tercera fase	Década de 1960 se caracterizó por una relación más estrecha entre el Estado y las empresas. En esta etapa van creciendo las diferentes regulaciones políticas, permitiendo así, que se unan diversas organizaciones y grupos de interés para poder estimular un compromiso serio y a largo plazo ante las necesidades que pueden identificarse en la sociedad.

Fuente: Correa (2007)

La responsabilidad social empresarial (RSE) o responsabilidad social corporativa (RSC) es la obligación que le corresponde a toda organización con fines de lucro, respecto al mejoramiento del ámbito en que se desempeña, esto es, con el mejoramiento económico, social y cultural de la comunidad que la rodea. La responsabilidad social ambiental consiste en una decisión ética hacia la ecología y

el medioambiente, la cual busca reducir o evitar daños a otras especies y a la naturaleza, donde también busca acciones en beneficio de las futuras generaciones

(RSyS, 2019). Esto responde a la sustentabilidad, que es la posibilidad de que las empresas tienen para poder permanecer en el mercado, tomando en cuenta diversos aspectos como son la parte económica, social y ambiental, ayudando a posicionarse en el mercado, generando un clima de confianza entre la empresa y la sociedad (RSyS).

Corregimiento de Bella Vista

Sus primeras estructuras fueron construidas en las décadas de 1920 y 1930, con estilo arquitectónico neocolonial y el barrio rápidamente se volvió popular entre la clase media panameña. En los años 50 y 60 se le reconoció como la edad dorada del corregimiento. Se construyeron edificios de apartamentos de gran altura, reemplazando las casas tradicionales, y el barrio se convirtió en un centro de vida nocturna y entretenimiento. Muchos de los bares y clubes que aún son populares hoy en día se establecieron durante este período. En dicho periodo, algunas de las construcciones más importantes en Bella Vista incluyeron edificios (Wikipedia, 2023).

Está ubicado en la provincia de Panamá, República de Panamá. Para el año 2023 de acuerdo a Vadéz (2023) el total, de hospedajes públicos turísticos en el corregimiento de Bella Vista es de 91 locales distribuido en las siguientes modalidades: 51 hoteles, 4 albergues, 11 aparthotel, 19 hostel familiar 3 pensión y 3 residenciales; los cuales contribuyen al desarrollo económico del corregimiento. De igual forma, propician actividades directas e indirectas que deben converger en la sostenibilidad del sector en beneficios de los grupos interesados y de su entorno.

Por consiguiente, los hoteles en el corregimiento de Bella Vista, juegan un papel importante en los destinos de viajes y turismo, de igual forma, están comprometidos a contribuir al desarrollo económico de la comunidad local y de las

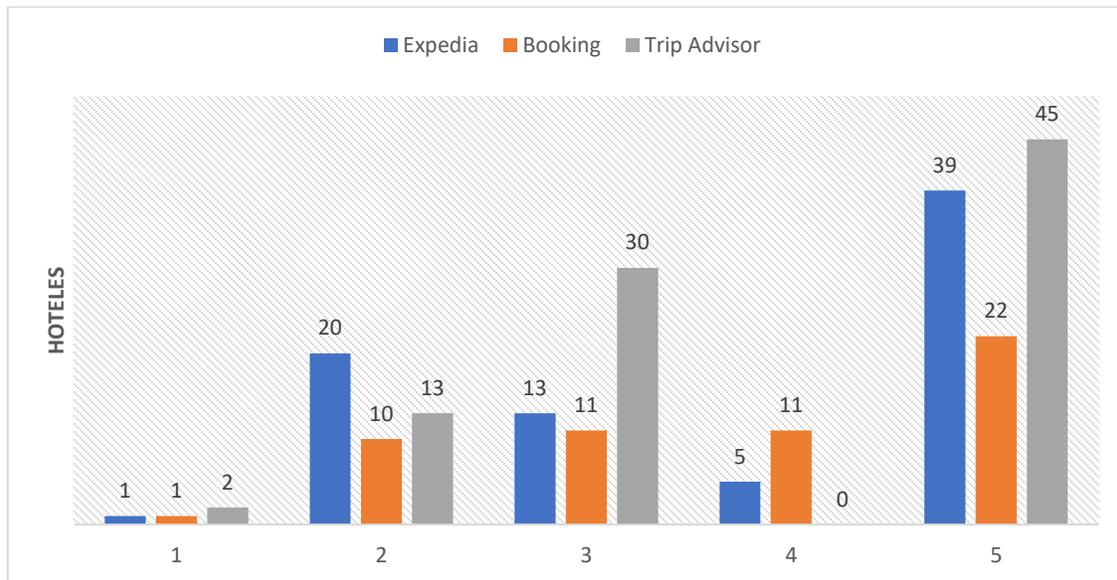
comunidades más allá de su entorno. Las prácticas de hospedaje deben mostrar responsabilidad con las personas y el entorno físico de las comunidades

circundantes. Es una responsabilidad de ver que la comunidad no se vea afectada por la actividad de los hoteles, sino que se vea reforzada por ella, tanto económica como socialmente.

De acuerdo a los buscadores electrónicos hospedaje: Expedia, Booking y Trip Advisor, en el corregimiento de estudio existen un total de 49 hoteles registrados, conforme se detalla a continuación: para Expedia 38 hoteles de los cuales 20 son tres estrellas, 13 cuatro estrellas y cinco cinco estrellas. Booking reconoce a 22 hoteles, de estos 10 son tres estrellas, 11 cuatro estrellas y 11 cinco estrellas y Trip Advisor indica en su plataforma dos dos estrellas, 13 tres estrellas y 30 cuatros estrellas, para un total de 45 hoteles reconocidos en dicha página electrónica . La valoración del reconocimiento de los hoteles en ambiente de la Web se observa en la Figura1.

Figura 1.

Categoría de hoteles en el Corregimiento de Bella Visto según buscadores electrónicos



La homogenidad en la categoría tres estrellas se da en seis de los 51 hoteles analizados, los tres buscadores electrónicos , convergen que dichos locales de

alojamiento tienen tres estrellas y además, se observa que en las mismas se atienden estándares internacionales y los alineamientos del Instituto de Turismo de Panamá (1977), para su clasificación por categoría, estas responden al rango de una a cinco estrellas, las cuales, tienen un mínimo de exigencia para atender, en el caso de las tres estrellas que se observa en la Tabla 2.

Tabla 2.

Áreas y su especificaciones de los hoteles tres estrellas en Panamá

Áreas	Especificaciones
Escaleras	En todas las plantas con salidas de emergencia del edificio, con anchura mínima de 1.40m
Corredores	Dotados de luz en el techo con ancho mayor o igual a 1.40m señalizando la salida de emergencia.
Bar	Al menos uno independiente de los demás servicios.
Comedor	A razón de 1.25 metros cuadrado por mesa por clientes que determine el propietario. Comunicado con la cocina. Cafetería con espacio mínimo de por cliente de 0.90 metros cuadrados.
Dormitorios	Alturas no sean inferiores a 2.30 metros y su superficie mínima de 14.00 metros cuadrados aproximadamente, sin incluir el vestíbulo de entrada, cuando exista para habitación doble y de 9 metros cuadrados mínimo aproximadamente, para habitación sencilla; disponiendo en las habitaciones de ropero, con una profundidad de 70 centímetros y una anchura mínima de 1.20 metros.
Baños	Con superficie no menor de cuatro (4) metros cuadrados con revestimiento impermeable en las paredes. Los pisos y sanitarios serán de primera calidad, y estarán dotados de ducha, lavamanos, inodoro, bidet o ducha sanitaria, disponiendo de agua fría y caliente a toda hora.
Habitaciones	Con sala privada, dispongan de teléfono. Con terraza, esta tenga una superficie no menor de 4.00 metros cuadrados, con una anchura mínima de 1.50 metros.
Habitaciones Suite	Constar de uno o más dormitorios con sus respectivos baños y una sala con los requisitos exigidos para ella en este reglamento como mínimo.
Estacionamientos	El número de espacios mínimos para el estacionamiento de automóviles corresponderá al 20% del total de las habitaciones.
Servicios	Administración :Gerencia, Contabilidad, Recepción, Ama de Llaves, etc. De locales, adecuados destinado a la venta de efectos de uso personal, tales como revistas, periódicos, cigarrillos, cosméticos y otros. De lavandería y se adopten disposiciones para que se proporcione a los huéspedes, servicios de internet y agencia de viajes.
Ascensores	Destinados a huéspedes, otro para para el servicio del hotel.

Fuente: Instituto de Turismo de Panamá (1977)

Para los requerimientos internacional de acuerdo a Booking.com, esta categoría debe ofrecer los servicios siguientes: limpieza, instalación de negocios, idioma que se habla, comidas y bebidas, bienestar, tiendas, Internet y atracciones turísticas , entre otros.

De los hoteles tres estrellas evaluados, el 67% tiene iniciativas sostenibles. Tomado medidas para promover una forma de viajar más sostenible y respetuosa con el medioambiente y contribuyen con el desarrollo de la comunidad, como, de residuos, agua, energía y se proporciona información sobre los ecosistemas, el patrimonio y la cultura locales, y sobre el comportamiento esperado. El 33% no tiene iniciativa sostenible.

Conclusiones

El sector hotelero de Panamá aporta márgenes razonables a la economía nacional e internacional. Por otro lado, las actividades y posición geográfica del país, la sitúan en el centro comercial y financiero de las Américas. Condición que permitió que en los primeros meses del año 2023 aumentara los visitantes en un 73.2%. La ocupación de los hoteles 58.9%, aumentado el sector sus ingresos 28.5% (Autoridad de Turismo de Panamá, 2023). Crecimiento favorable para atender a los grupos interesados en el fortalecimiento de la responsabilidad empresarial en el sector hotelero del corregimiento de Bella Vista.

En el marco de la buena gobernanza, la República de Panamá con una perspectiva de los grupos interesados a nivel local y fuera de sus fronteras, desarrolla política que involucran organismos multilaterales e internacionales. Estos comprenden temas medio ambiente y responsabilidad social para el sector público, empresas públicas y privadas y otras instituciones como organizaciones sin ánimo de lucro, patronales, sindicatos, universidades o asociaciones empresariales. Condición requerida para una mayor relación entre el Estado y el sector de alojamiento en sus diversas modalidades y categorías. Esto representa una pieza clave para la sostenibilidad de los hoteles, ya que la inversión en infraestructura impulsa el flujo de turismo nacional e internacional a los destinos del país.

Para los hoteles, la responsabilidad social empresarial responde al mejoramiento económico, social y cultural de la comunidad que la rodea. Se precisa que la responsabilidad medioambiental consiste en una decisión de integridad ambiental (Palacios, 2023) hacia la buenas prácticas de los miembros de la organización con la ecología y el medioambiente. En consecuencia, se busca reducir o evitar daños a otras especies y a la naturaleza, donde también busca acciones en beneficio de las futuras generaciones. Esto responde a la sustentabilidad, que es la posibilidad de que las empresas tienen para poder permanecer en el mercado, tomando diversos aspectos como son la parte económica, social y ambiental, ayudando a ubicarse en el mercado, generando un clima de confianza y respeto entre la empresa y la sociedad.

Lo resumido en los apartados anteriores lleva a concluir que la responsabilidad social empresarial de los hoteles tres estrellas se fundamentan en la tríada medio ambiente, sociedad y economía . Fundamentado entorno a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles que se convierten en oportunidades para que las hoteles amplíen su RSE, porque se constituyen una agenda global que busca afrontar y solucionar los graves problemas que en la actualidad enfrenta el planeta. Además de relación que se fortalece con el programa de viajes para ofrecer una alternativa de estancias respetuosas con el medioambiente etiquetando a los alojamientos .

Estas etiquetas responden a tres niveles, detallados a continuación: uno indica que el alojamiento ha implementado algunas prácticas sostenibles con impacto. Dos, alojamientos que han realizado esfuerzos e inversiones considerables para implementar prácticas sostenibles con impacto. Tres, alojamientos que han realizado grandes inversiones y esfuerzos para implementar prácticas sostenibles con impacto, pero que aún no han obtenido una certificación externa oficial. El 67% de hoteles tres estrellas en el corregimiento de Bellavista, evaluados en este estudio responde a iniciativas sostenibles y 33 % no tienen iniciativa sostenible, aun el 100% en general no ha logrado el primer nivel.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional de Panamá. (2004). *Constitución Política de la República de Panamá*. Panamá: Gaceta Oficial No. 25176.
- Autoridad de Turismo de Panamá. (2023). *Panamá por Naturaleza*. <https://www.atp.gob.pa/>
- Autoridad de Turismo de Panamá. (2021). *Estadísticas e Información*. <https://www.atp.gob.pa/>
- Booking.com. (15 de Noviembre de 2022). <http://www.booking.com/>
- Camarán, L., Barón, L., y Rueda, P. (2019). La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS). *Revista Científica: Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 41-52.
- Canal de Panamá. (2023). *La RSE en el Canal de Panamá*. <https://pancanal.com/wp-content/uploads/2021/07/p-logo.png>.
- Centro Mexicano para la Filantropía. (2022). *Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*. <https://responsabilidadsocial.net/>
- Centro Nacional de Competividad. (2018). *Prospectiva e inteligencia competitiva (síntesis): La actividad hotelera en Panamá*. <https://qlu.ac.pa/qlu-suscribe-convenio-con-el-centro-nacional-de-competividad/>
- Correa, & Guillermo, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Scielo-Semestre Económico*, 87-102.
- De Pedro, P. M., Di Fabio, M. A., & Go Mendoza, M. V. (2016). *Responsabilidad social empresarial en la hotelería mendocina: un caso práctico*. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjWzpv-8eAAxVotoQIHRrpB8MQFnoECCYQAQ&url=https%3A%2F%2Fbdigital.uncu.edu.ar%2Fobjetos_digitales%2F7514%2Fde-pedrop-di-fabio-m-gonzalez-mendozam.pdf&usg=AOvVaw0gujcUAkf-ojHDDzhUG3S1&o
- DocuSign. (2023). *¿Qué es RSE y cuáles son los tipos de Responsabilidad Social Empresarial?* <https://www.docusign.mx/>
- El Faro. (2022). *Evolución de la Responsabilidad Social*. <https://elfarodelcanal.com/>
- El PNUD en Panamá. (2020). Obtenido de Firma del Pacto Nacional por la Responsabilidad Social Público-Privada y Derechos Humanos 2020-2030: <https://www.undp.org/es/panama>

Empresas. (28 de 3 de 2022). *Panamá 24 Horas*. Obtenido de <https://www.panama24horas.com.pa/>.

Global Sustainable Tourism Council. (9 de enero de 2023). *gstcouncil.org*. Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/>

Gobierno de la República de Panamá. (2022). Diagnóstico nacional de la situación de la responsabilidad social en panamá. ([Gooding, F. \(2022\). Dificultades que enfrentan los estudiantes para la certificación del idioma inglés en el centro regional universitario de san miguelito. *Revista De Ciencias Sociales Y HumanísticaS*, 277-301.](https://www.google.com/search?q=hoteles+con+responsabilidad+social+en+panama%2C+pdf&rlz=1C5CHFA_enPA1000PA1001&oq=&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqCQgBECMYJxjqAjlJCAAQIxgnGOoCMgkIARAjGCcY6glyCQgCECMYJxjqAjlJCAMQIxgnGOoCMgkIBBAjGCcY6glyCQgFEEUYOxjCAzIJCA YQRRg7GMIDMgkl, Ed.) Panamá.</p></div><div data-bbox=)

Graunke, S. (2018). Obtenido de <https://www.airweb.org/>

Instituto de Turismo de Panamá. (1977). *Resolución Numero 2: Clasificación de los Alojamiento Públicos*. Panamá: Gaceta Oficial.

Merco (2020). Obtenido de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa: <https://www.merco.info/pa/>

Merco . (2022). *Monitor Empresarial de Reputación Corporativa*. Obtenido de <https://www.merco.info/pa/>

Montoya Arévalo, B. E., y Reyes López, J. G. (2012). Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjC3dLsiciAAxWFRzABHTH4AqEQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.kas.de%2F%2Fdocument_library%2Fget_file%3Fuuid%3D0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb%26groupId%3D252038&usg=AOvVaw2r0uw_.

Naciones Unidas. (2023). Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Desarrollo Sostenible. <https://sdgs.un.org/>

Ocampo, C. E., y Bohórquez, S. P. (2017). Responsabilidad social empresarial de hoteles boutique y cinco estrellas en Cartagena de Indias. *Sotavento MBA*, 94-102.

Organización de las Naciones Unidas. (2023). Obtenido de Ministerio del Medio Ambiente: <https://ods.mma.gob.cl/>



Palacios, M. (2023). Contabilidad y las dimensiones de la conducta ambiental. *CPA PANAMÁ*, 11-27.

Ruiz, D. F., Raya, R. E., y González, M. d. (2016). Responsabilidad social en el sector 116 hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). *Journal of Globalization, Competitiveness y Governability*, 10(3), 116-135.

Sarmiento, C., López, M., & Roncallo, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Revista Clío América*, 188-2023.

Summit Rainforest. (2023). <https://www.summitrainforestpanama.com/>

Vadéz, V. (2023). Hospedajes en el Corregimiento de Bella Vista. (R. Pinzón, Entrevistador)

Wikipedia. (2023). *Bella vista* (Panamá). <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

Wikipedia. (2023). *Pacto Global*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>