

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GERENCIA.

FORMULACIÓN DE UN MODELO OPERATIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL ORIENTADO AL FORTALECIMIENTO DE LA SOSTENIBILIDAD EN
ECOSTAY, EMPRESA TURÍSTICA EN COSTA RICA, DURANTE EL SEGUNDO
CUATRIMESTRE DEL 2026

MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN GERENCIA

AUTOR:

ERICK ARCE BADILLA

TUTORA:

LICDA. KEMGLIY ZAMORA HARDING

SAN JOSÉ, ARANJUEZ

JUNIO, 2026

Tabla de contenido

Índice de imágenes.....	7
Índice de cuadros.....	9
Índice de tablas.....	10
Índice de gráficos.....	12
Capítulo I: Problema	14
Planteamiento del problema.....	15
Objetivos.	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Justificación.	17
Proyecciones.	20
Limitaciones.	21
Antecedentes.	22
Historia.....	22
Antecedentes internacionales.....	23
Antecedentes nacionales.....	33
Capítulo II: Marco Teórico.....	46
Concepto de RSE.....	46
Elementos centrales de la RSE	47
Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	48
Gobernanza de la organización.....	49
Derechos humanos.....	50
Prácticas laborales.....	51

Renovación de ideas y energía.....	52
Selección simplificada.	53
Responsabilidad Social Corporativa.	54
Lealtad y retención.....	55
Flexibilidad y adaptación.....	56
Medio ambiente.	58
Practicas justas de operación	60
Competencia justa.	62
Política responsable.	64
Acciones y expectativas.....	65
Anticorrupción.	66
Responsabilidad Social.	67
Asunto de consumidores.....	68
Practicas justas de marketing, información objetiva y contractual.....	70
Protección de la salud y la seguridad del consumidor.	71
Consumo sostenible.	72
Educación y toma de conciencia.....	74
Servicio de atención al cliente y resolución de quejas.....	75
Sostenibilidad.	77
Dimensión ambiental.	78
Dimensión social.....	79
Dimensión económica.....	80
Turismo sostenible	81
Políticas sostenibles.	83
PYME	86
Toma de decisiones gerenciales	87
Modelos de Gestión de la RSE.....	89

Teoría de los Stakeholders	90
Teoría del valor compartido.....	92
Teoría del desarrollo sostenible.	94
Modelo triple resultado	95
Modelo de ESG (Environmental, Social and Governance)	98
Modelo GRI (Global Reporting Initiative)	99
Modelo ISO 26000.....	100
Concepto de Hostel.	101
Capítulo III: Marco metodológico.	103
Historia de la empresa.	104
Misión.	105
Visión.....	105
Valores.	105
Enfoque de la investigación.	105
Enfoque cuantitativo.	106
Enfoque cualitativo.	106
Enfoque mixto.....	107
Tipos de investigación.....	108
Población y muestra.	109
Población de la investigación.....	110
Muestra de la investigación.....	113
Muestra cuantitativa.	115
Muestra probabilística.....	116
Muestra no probabilística.....	117
Muestra cualitativa.	120
Diseño.	121

Sujetos.....	121
Instrumentos cuantitativos.	122
Cuestionario.....	123
Escala de Likert.....	124
Instrumentos cualitativos.	126
Entrevista.	126
Proceso de recolección de datos.....	128
Fuentes de información.	130
Fuentes primarias.....	131
Fuentes secundarias.	132
Fuentes terciarias.	132
Capítulo IV: Análisis e interpretación de datos.....	133
Resultado y análisis de la encuesta y preguntas abiertas.	134
Entrevista.	204
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	244
Conclusiones.....	245
Recomendaciones.	247
Capítulo VI: Propuesta.....	250
Vinculación con los resultados.	251
Justificación.	251
Objetivo general.....	252
Objetivos específicos.....	252
Alcance y criterios gerenciales del modelo.	252
Metas e indicadores del modelo.....	253
Estructura del modelo operativo de RSE.....	253

Administración y formalización de la RSE.	254
Sostenibilidad ambiental.	255
Sostenibilidad Social y comunitaria.	256
Sostenibilidad económica y compras responsables.	258
Plan de capacitación.	259
Metodología de capacitación.	259
Presupuesto estimado.	260
Fuentes de financiamiento sugerida.	261
Proyecto de beneficio económico estimado.	262
Cronograma de implementación.	263
Metodo de seguimiento.	264
Indicadores financieros para el seguimiento.	264
Riesgos de implementación y medidas de mitigación.	266
Viabilidad de la propuesta.	267
Beneficios esperados.	267
Evaluación de la propuesta.	268
Conclusiones de la propuesta.	268
Referencias	270

Índice de imágenes.

Imagen N°1:	7 materias fundamentales de la RSE.....	48
Imagen N°2:	Ventajas de Contar con un Gobierno Corporativo.	50
Imagen N°3:	Beneficios de las prácticas laborales para la empresa.	52
Imagen N°4:	Habilidades personales.	57
Imagen N°5:	Como es un hotel sostenible.	59
Imagen N°6:	Prácticas justas de operación.	62
Imagen N°7:	Asuntos del consumidor.....	69
Imagen N°8:	5 pasos para mejorar las quejas de los clientes.	76
Imagen N°9:	Dimensión ambiental.	78
Imagen N°10:	Dimensión social.....	80
Imagen N°11:	Dimensión económica.....	81
Imagen N°12:	Turismo sostenible.....	83
Imagen N°13:	Políticas de sostenibilidad.....	84
Imagen N°14:	PYME.	87
Imagen N°15:	Toma de decisiones.	89
Imagen N°16:	Mapa de los Stakeholder.	91
Imagen N°17:	Conceptos de valor compartido.	93
Imagen N°18:	Desarrollo sostenible.....	95
Imagen N°19:	Modelo triple resultado (TBL).....	97

Imagen N°20: Principios del ESG.....	99
Imagen N°21: Tipos de enfoques.	107
Imagen N°22: Población y muestra.....	110
Imagen N°23: Tipos de población.....	111
Imagen N°24: Diferencias entre muestras.....	114
Imagen N°25: Tipos de muestreo.	115
Imagen N°26: Niveles de medición.....	124
Imagen N°27: Escala de Likert.	125
Imagen N°28: Tipos de entrevista.	127
Imagen N°29: Tipos de fuentes de información.....	131
Imagen N°30: Mapa gerencial del modelo operativo.....	250
Imagen N°31: Acciones para la formalización de la RSE.....	254
Imagen N°32: Plan de capacitación.....	259
Imagen N°33: Presupuesto.	261
Imagen N°34: Escenario estimado.	262
Imagen N°35: Cronograma de actividades.....	263
Imagen N°36: Matriz de riesgos.....	266

Índice de cuadros.

Cuadro N°1: Políticas Nacionales de sostenibilidad en Costa Rica.	85
Cuadro N°2: Diferencias entre Hostel y otros alojamientos.	103
Cuadro N°3: Población finita y población infinita.	113
Cuadro N°4: Tipos de muestreo probabilístico.	116
Cuadro N°5: Tipos de muestreo no probabilístico.	118
Cuadro N°6: Lista de entrevistados.	122
Cuadro N°7: Variables de entrevista.	128
Cuadro N°8: Indicadores y metas.	253
Cuadro N°9: Acciones de sostenibilidad ambiental.	255
Cuadro N°10: Acciones en sostenibilidad social y comunitaria.	256
Cuadro N°11: Acciones en sostenibilidad económica y compras responsables.	258
Cuadro N°12: Evaluación del plan de capacitación.	260
Cuadro N°13: Indicadores financieros.	265

Índice de tablas.

Tabla N°1:	Acciones relacionadas con la RSE.....	135
Tabla N°2:	Comunicación de acciones responsables.	137
Tabla N°3:	Prácticas de RSE y los principios éticos y responsables.....	139
Tabla N°4:	Buenas prácticas con colaboradores.	141
Tabla N°5:	Atención al cliente en respeto y comunicación.....	143
Tabla N°6:	Documentación organizada de RSE.....	145
Tabla N°7:	Opinión de los colaboradores para mejorar las prácticas de RSE.	147
Tabla N°8:	Acciones que benefician a la comunidad.....	149
Tabla N°9:	Cultura organizacional basada en RSE.	151
Tabla N°10:	Planificación y seguimiento de las prácticas de RSE.	153
Tabla N°11:	Uso eficiente del agua en sus operaciones.....	155
Tabla N°12:	Fomenta el ahorro de energía.....	156
Tabla N°13:	Gestión de residuos.	158
Tabla N°14:	Acciones para reducir impactos ambientales.....	160
Tabla N°15:	Condiciones laborales.	162
Tabla N°16:	Ambiente laboral.....	164
Tabla N°17:	Bienestar de los colaboradores.	166
Tabla N°18:	Contribución al desarrollo de la comunidad.	168
Tabla N°19:	Criterios de RSE al seleccionar productos e insumos.....	170

Tabla N°20:	Gestión económica de EcoStay.....	172
Tabla N°21:	Necesidad de un modelo de RSE.....	174
Tabla N°22:	Ordenar acciones de la empresa.....	176
Tabla N°23:	Responsables de acciones de RSE.....	178
Tabla N°24:	Indicadores en seguimiento de las acciones sostenibles.....	180
Tabla N°25:	Integración social, ambiental y social.....	182
Tabla N°26:	Toma de decisiones con modelo RSE.....	184
Tabla N°27:	Fortalecimiento de la cultura en EcoStay.....	186
Tabla N°28:	Identificación de áreas de mejora.	188
Tabla N°29:	Relaciones con grupos de interés.....	190
Tabla N°30:	Fortalecimiento de sostenibilidad en EcoStay.	192

Índice de gráficos.

Gráfico N°1: Acciones relacionadas con la RSE.....	135
Gráfico N°2: Comunicación de acciones responsables.	137
Gráfico N°3: Prácticas de RSE y los principios éticos y responsables.	139
Gráfico N°4: Buenas prácticas con colaboradores.	141
Gráfico N°5: Atención al cliente en respeto y comunicación.	143
Gráfico N°6: Documentación organizada de RSE.	145
Gráfico N°7: Opinión de los colaboradores para mejorar las prácticas de RSE.	147
Gráfico N°8: Acciones que benefician a la comunidad.....	149
Gráfico N°9: Cultura organizacional basada en RSE.....	151
Gráfico N°10: Planificación y seguimiento de las prácticas de RSE.	153
Gráfico N°11: Uso eficiente del agua en sus operaciones.....	155
Gráfico N°12: Fomenta el ahorro de energía.	157
Gráfico N°13: Gestión de residuos.....	159
Gráfico N°14: Acciones para reducir impactos ambientales.....	161
Gráfico N°15: Condiciones laborales.....	163
Gráfico N°16: Ambiente laboral.....	165
Gráfico N°17: Bienestar de los colaboradores.	167
Gráfico N°18: Contribución al desarrollo de la comunidad.....	169
Gráfico N°19: Criterios de RSE al seleccionar productos e insumos.	171

Gráfico N°20: Gestión económica de EcoStay.....	173
Gráfico N°21: Necesidad de un modelo de RSE.....	175
Gráfico N°22: Ordenar acciones de la empresa.	177
Gráfico N°23: Responsables de acciones de RSE.....	179
Gráfico N°24: Indicadores en seguimiento de las acciones sostenibles.....	181
Gráfico N°25: Integración social, ambiental y social.....	183
Gráfico N°26: Toma de decisiones con modelo RSE.....	185
Gráfico N°27: Fortalecimiento de la cultura en EcoStay.	187
Gráfico N°28: Identificación de áreas de mejora.	189
Gráfico N°29: Relaciones con grupos de interés.....	191
Gráfico N°30: Fortalecimiento de sostenibilidad en EcoStay.	193

Capítulo I: Problema

A continuación, se presentará la información con la situación actual de la empresa turística EcoStay, ubicada en Costa Rica, en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Posteriormente, se analizarán los elementos requeridos para la formulación de un modelo operativo de RSE orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad durante el segundo cuatrimestre del año 2026. Asimismo, describirán los procesos organizacionales vinculados a dichas prácticas, con el propósito de proponer una alternativa de solución que contribuya al desarrollo sostenible de la empresa.

Actividad de EcoStay

EcoStay es una empresa del sector turístico ubicada en San José, Costa Rica, cuya actividad comercial principal consiste en brindar servicios de hospedaje. La empresa ofrece alojamiento a personas nacionales y extranjeras que requieren un espacio para permanecer durante sus viajes, ya sea por motivos turísticos, laborales o personales. Su servicio se orienta a proporcionar una experiencia cómoda, segura y de calidad, procurando atender las necesidades de los huéspedes durante su estadía.

Para desarrollar esta actividad, la empresa realiza funciones relacionadas con la gestión de reservaciones, recepción y atención de huéspedes, limpieza y preparación de las habitaciones, mantenimiento de las instalaciones y coordinación con proveedores. Estas labores permiten garantizar el adecuado funcionamiento del establecimiento y mantener la calidad del servicio ofrecido.

La prestación del servicio de hospedaje también incorpora un enfoque sostenible, mediante prácticas como el ahorro de agua y energía, la gestión de residuos y la adquisición de productos y servicios de proveedores locales. De esta manera, EcoStay combina su actividad turística con acciones responsables que buscan disminuir los efectos ambientales de su operación y favorecer una relación positiva con sus colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.

Planteamiento del problema

En la actualidad del sector turístico, la sostenibilidad se ha convertido en un factor clave para competitividad y la permanencia de las empresas, especialmente en países como Costa Rica donde cuyo modelo turístico se fundamenta en la conservación del medio ambiente y el desarrollo social. En este sentido, la RSE representa una herramienta estratégica que permite a las organizaciones integrar prácticas económicas, sociales y ambientales en sus operaciones.

La empresa turística EcoStay, a pesar de operar en un entorno altamente comprometido con la sostenibilidad, presenta la necesidad de fortalecer y sistematizar sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Actualmente, dichas acciones no se encuentran estructuradas bajo un modelo operativo claramente definido, lo que dificulta su adecuada implementación, seguimiento y evaluación. Esta situación limita el impacto positivo de la empresa en sus grupos de interés y reduce su capacidad para contribuir de manera efectiva al desarrollo sostenible.

Según un estudio realizado por MDPI (2025) justifica la necesidad de integrar criterios de sostenibilidad en la gestión empresarial del turismo y detalla que

“En el sector turístico, la responsabilidad social corporativa (RSC) y la sostenibilidad corporativa (SC) son fundamentales para que las empresas alcancen sus objetivos económicos al mismo tiempo que responden eficazmente a las demandas sociales y ambientales, contribuyendo al desarrollo sostenible” (p.1)

De igual manera es importante mencionar lo dicho por Springer Nature (2025) donde nos dice lo siguiente

“El turismo sostenible se reconoce como una forma de viaje que satisface la creciente demanda de los mercados turísticos clave y de altos ingresos, a la vez que contribuye positivamente a la preservación de la diversidad natural y cultural. En otras palabras, busca lograr un equilibrio entre los beneficios económicos y la conservación del medio ambiente” (p.1).

Con lo dicho anteriormente nos indica que la RSE no es solo una teoría, sino que tiene un gran impacto real en los destinos turísticos, lo que valida la relevancia de la creación de un modelo operativo

Ahora bien, ante esta problemática es donde surge la necesidad de formular un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que permita orientar de manera integral las acciones de EcoStay hacia la sostenibilidad. La ausencia de un modelo estructurado durante el segundo cuatrimestre del año 2026 plantea el desafío de establecer lineamientos claros que fortalezcan la gestión responsable de la empresa y potencien su compromiso social, ambiental y económico dentro del sector turístico costarricense.

Así es como surge la pregunta de investigación la cual se traduce a

¿Cómo la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial puede contribuir al fortalecimiento de la sostenibilidad ambiental, social y económica en EcoStay, empresa turística en Costa Rica, durante el año 2026?

Objetivos.

Objetivo general.

Formular un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que contribuya al fortalecimiento de la sostenibilidad en EcoStay, empresa turística en Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2026.

Objetivos específicos.

- Diagnosticar el estado actual de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por EcoStay durante el segundo cuatrimestre del año 2026.
- Analizar el nivel de sostenibilidad ambiental, social y económica de EcoStay para identificar áreas de mejora vinculadas a la RSE.
- Diseñar un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que permita fortalecer las dimensiones de sostenibilidad de la empresa durante segundo cuatrimestre del 2026.

Justificación.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha evolucionado de manera significativa en el ámbito de la gestión organizacional, pasando de concebirse como un conjunto de acciones filantrópicas voluntarias a consolidarse como un enfoque estratégico integral orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad y la creación de valor compartido. En este contexto, la RSE se constituye como un elemento clave para la competitividad, la legitimidad social y la permanencia de las organizaciones, especialmente en sectores productivos cuya operación mantiene una interacción directa y constante con los sistemas ambientales, sociales y económicos, como es el caso del sector turístico.

De acuerdo con lo dicho, la empresa EcoStay enfrenta el desafío de fortalecer su gestión interna mediante la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que permita articular de forma coherente las prácticas existentes y orientar el desarrollo de nuevas acciones responsables. La ausencia de un modelo operativo formal limita la capacidad de la organización para sistematizar sus procesos de RSE, medir el impacto de sus iniciativas y garantizar su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa, lo cual puede incidir en la eficiencia organizacional, la toma de decisiones y la sostenibilidad integral de la empresa en el mediano y largo plazo.

La actividad turística, por su propia naturaleza, depende de la conservación de los recursos naturales, del equilibrio sociocultural de las comunidades anfitrionas y de una gestión económica responsable que garantice beneficios sostenibles en el tiempo. En países como Costa Rica, reconocido internacionalmente por su liderazgo en conservación ambiental y turismo sostenible, se vuelve indispensable que las empresas del sector turístico adopten modelos de gestión alineados con principios de Responsabilidad Social Empresarial que integren de manera equilibrada las dimensiones ambiental, social y económica de la sostenibilidad.

A pesar de este contexto muchas empresas turísticas aún desarrollan prácticas de RSE de forma fragmentada, sin un marco operativo que permita su planificación estratégica, seguimiento sistemático y evaluación objetiva. La formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial dotará a EcoStay de una herramienta de gestión que permitirá ordenar, planificar y dar seguimiento a las acciones responsables de manera sistemática.

Este modelo contribuirá al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en principios éticos, compromiso ambiental y responsabilidad social, promoviendo prácticas alineadas con las expectativas de los distintos grupos de interés, tales como colaboradores, clientes, proveedores y comunidades locales. Su implementación puede incidir positivamente en la competitividad de la empresa, en su imagen corporativa y en su posicionamiento dentro del mercado turístico sostenible.

Desde la dimensión social y ambiental, la investigación adquiere especial relevancia al contribuir al fortalecimiento de prácticas orientadas a la conservación de los recursos naturales, la mitigación de impactos ambientales, el respeto por el entorno sociocultural y el impulso del desarrollo local sostenible. Estas acciones se alinean con las tendencias contemporáneas del turismo responsable y con las crecientes exigencias de los mercados nacionales e internacionales, en los cuales los consumidores valoran de manera creciente a las empresas que demuestran un compromiso auténtico y verificable con la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial.

En el plano económico, la implementación de un modelo operativo de RSE puede contribuir a mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, la gestión de riesgos y la competitividad de la empresa, fortaleciendo su posicionamiento en un mercado turístico cada vez más exigente y competitivo. De este modo, la RSE se concibe no solo como una obligación ética, sino también como un factor estratégico que puede generar ventajas competitivas sostenibles y valor a largo plazo para la organización.

Desde el ámbito académico, el presente estudio aporta conocimiento aplicado al campo de la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión de la sostenibilidad, al proponer un modelo operativo contextualizado a la realidad de una empresa turística costarricense. Este aporte permite fortalecer el vínculo entre la teoría y la práctica, contribuyendo a la generación de referentes metodológicos y conceptuales que pueden ser utilizados en futuras investigaciones o adaptados por otras organizaciones del sector turístico interesadas en la implementación de estrategias de RSE orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad.

Finalmente, la investigación es viable desde el punto de vista temporal, metodológico y operativo, al desarrollarse durante el segundo cuatrimestre del año 2026, periodo que permite la

recopilación, análisis y sistematización de la información necesaria para el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados.

En consecuencia, la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en EcoStay se justifica por su pertinencia estratégica, social, ambiental, económica y académica, aportando al desarrollo responsable del sector turístico en Costa Rica y al fortalecimiento de la gestión sostenible de las organizaciones.

La creación de un modelo de RSE es de vital importancia para EcoStay, ya que le permitirá consolidar y fortalecer su gestión interna mediante un marco estructurado que oriente de manera clara y sistemática las acciones responsables que desarrolla la empresa. Actualmente, la ausencia de un modelo formal limita la capacidad de EcoStay para articular sus prácticas de RSE con sus objetivos estratégicos y para dar seguimiento efectivo a sus iniciativas sociales, ambientales y económicas.

Un modelo operativo facilitará la definición de procesos, responsables e indicadores específicos, permitiendo a EcoStay optimizar el uso de sus recursos, mejorar la coherencia de sus acciones y garantizar que la Responsabilidad Social Empresarial se integre de forma transversal en su gestión organizacional y en su propuesta de valor como empresa turística sostenible.

La implementación de un modelo operativo de RSE permitirá a EcoStay fortalecer la toma de decisiones estratégicas y la rendición de cuentas ante sus grupos de interés, tales como colaboradores, clientes, proveedores y comunidades locales. Al contar con una herramienta de gestión estructurada, la empresa podrá medir el impacto real de sus acciones responsables, identificar áreas de mejora y gestionar de manera proactiva los riesgos sociales, ambientales y reputacionales asociados a su actividad turística.

De este modo, el modelo operativo contribuirá a consolidar el posicionamiento de EcoStay como una empresa comprometida con la sostenibilidad, mejorar su competitividad en el mercado turístico costarricense y reforzar su imagen corporativa como una organización ética, responsable y alineada con los principios del desarrollo sostenible.

Proyecciones.

- En la siguiente investigación se pretendo proyectar y generar impactos positivos a nivel organizacional, social, ambiental y académico, a partir de la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en la empresa turística EcoStay, durante el segundo cuatrimestre del 2026.
- En el ámbito organizacional, se proyecta que la empresa cuente con una herramienta estructurada que permita orientar la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial. La implementación del modelo operativo facilitara una gestión más ordenada y coherente, contribuyendo a la mejora de los procesos internos, la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en principios éticos y sostenibles.
- Desde la dimensión ambiental se espera que el modelo propuesto promueva las practicas responsables enfocadas en el uso eficiente de los recursos naturales, la reducción de impactos ambientales el fortalecimiento de acciones de conservación, acordes con las políticas de sostenibilidad y el enfoque de turismo responsable en Costa Rica.
- En cuanto a la dimensión social la investigación proyecta fortalecer la relación de EcoStay con sus colaboradores, comunidades locales y demás grupos de interés, fomentando condiciones laborales justas, participación social y compromiso comunitario, lo cual contribuirá al desarrollo local y al bienestar social.
- A nivel económico, se proyecta que la aplicación del modelo operativo de RSE permita mejorar la competitividad y la imagen corporativa de la empresa, generando mayor confianza en clientes y aliados estratégicos. Esto podría traducirse en un posicionamiento favorable en el mercado turístico, así como en oportunidades de crecimiento sostenible a mediano y largo plazo.
- Desde el punto de vista académico, la investigación proyecta aportar un modelo operativo contextualizando al sector turístico costarricense, que pueda servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la Responsabilidad Social

Empresarial y sostenibilidad. Asimismo, contribuirá al fortalecimiento del conocimiento aplicado al vincular la teoría con la realidad empresarial.

- Finalmente, se proyecta que los resultados obtenidos permitan establecer bases sólidas para la mejora continua de la empresa EcoStay, promoviendo una visión de sostenibilidad integral que favorezca el equilibrio entre el desarrollo económico, la responsabilidad social y la protección ambiental.

Limitaciones.

- En la siguiente investigación se presentan las dimensiones y limitaciones que deben considerarse al momento de interpretar los resultados, las cuales se encuentran directamente relacionadas con el enfoque, alcance y contexto del estudio.
- La investigación se centra exclusivamente en la empresa turística EcoStay, por lo que el análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y el modelo operativo propuesto responden a las características propias de su estructura organizacional, tipo de servicio turístico y realidad empresarial. En este sentido, los resultados obtenidos no pretenden ser generalizables a todo el sector turístico, sino que orientan al fortalecimiento específico de la sostenibilidad en dicha empresa.
- El estudio se desarrolla en el segundo cuatrimestre del año 2026, lo cual constituye una limitación temporal para evaluar de forma integral el impacto real de la Responsabilidad Social Empresarial en las dimensiones ambientales, social u económica. Debido a esta condición, la investigación se enfoca en el diagnóstico, análisis y formulación del modelo operativo de RSE, sin contemplar la medición de resultados derivados de su implementación a mediano o largo plazo.
- Otra limitación se relaciona con el nivel de formalización de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial existentes en EcoStay, ya que algunas acciones responsables se desarrollan de manera empírica o no documentada. Esta situación puede dificultar la identificación precisa de indicadores, procesos y mecanismos de seguimiento, limitando el análisis comparativo entre la situación actual y el modelo propuesto.

- De igual forma, la investigación depende del acceso a información proporcionada por los responsables administrativos y colaboradores de la empresa, lo cual puede restringirse por razones de confidencialidad o disponibilidad de tiempo. Esto puede indicar en la profundidad del análisis de aspectos estratégicos vinculados a la gestión de RSE.
- El estudio se orienta a la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial como herramienta de fortalecimiento de la sostenibilidad, por lo que no incluye la validación práctica del modelo mediante su aplicación directa. En consecuencia, los resultados se limitan al diseño conceptual y operativo, constituyéndose esta condición como una limitación propia del alcance de la investigación.

Antecedentes.

Historia

Con el propósito de fortalecer la presente investigación y sustentar el estudio sobre bases teóricas y empíricas sólidas, se hace necesario realizar una revisión sistemática de antecedentes vinculados con la Responsabilidad Social Empresarial. La identificación y análisis de investigaciones previas permiten contextualizar el tema de estudio, reconocer los principales enfoques metodológicos utilizados y comprender los avances, limitaciones y tendencias existentes en el ámbito de la RSE, particularmente en el sector turístico. En este sentido, la revisión de antecedentes constituye un insumo fundamental para delimitar el alcance del estudio, evitar la duplicidad de investigaciones y justificar la pertinencia y originalidad de la propuesta planteada.

Dicho lo anterior, se presentarán ocho antecedentes internacionales y ocho antecedentes nacionales directamente relacionados con la temática de la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad, los cuales aportan fundamentos conceptuales, metodológicos y prácticos relevantes para la presente investigación. El análisis de estos antecedentes permitirá establecer vínculos claros entre los hallazgos previos y los objetivos del estudio, así como identificar buenas prácticas y modelos aplicables al contexto costarricense. De esta manera, la revisión de antecedentes no solo fortalece el sustento académico del trabajo, sino que también contribuye a

orientar la formulación del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial propuesto para EcoStay, asegurando su coherencia, pertinencia y aplicabilidad en el sector turístico.

Antecedentes internacionales.

Primer antecedente internacional, Figueroa (2024) con sus tesis para optar por el grado de Licenciatura en la Universidad Católica de Loja de Ecuador, presenta su tema de investigación sobre “Modelo gestión de Responsabilidad Social Empresarial para el hotel San Agustín, año 2023”

De acuerdo con la investigación podremos observar que como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para el hotel San Agustín plaza. (Figueroa, 2024, p.3).

Además de darnos como objetivos específicos: Fundamentar los aspectos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial. Diagnosticar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial del Hotel San Agustín. Establecer un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para la organización. (Figueroa, 2024, p.3).

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se fundamentó en la recolección y análisis de datos números mediante la aplicación de encuestas estructuradas dirigidas al personal y actores vinculados al hotel permitiendo medir el nivel de aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y establecer diagnósticos objetivos para la formulación de un modelo de gestión.

Por lo anterior se obtiene la siguiente conclusión “Se determinó que el hotel San Agustín Plaza no es socialmente responsable con sus partes interesadas dado que la empresa no expone públicamente sus compromisos éticos, no posee programas de maternidad y discapacidad, así como una persona responsable del medio ambiente, además no muestra evidencias del cumplimiento de las prácticas de RSE, ni patrocina proyectos de investigación para la comunidad.” (Figueroa, 2024, p.66).

Se obtiene la siguiente recomendación “Comunicar continuamente a los miembros de la organización la filosofía empresarial focalizada en la RSE, con la finalidad de asegurar que todos

trabajen hacia el mismo propósito de contribuir con el desarrollo sostenible, la salud y el bienestar social de los grupos de interés” (Figueroa, 2024, p.67).

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación debido a que aborda la formulación de un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en un establecimiento hotelero, lo cual guarda una relación directa con el propósito de diseñar un modelo operativo de RSE para EcoStay. Asimismo, el estudio proporciona una base metodológica útil para el diagnóstico de prácticas de RSE permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora que pueden ser adaptadas al contexto turístico costarricense contribuyendo al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial.

Segundo antecedente internacional, Yagual (2024) con su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Estatal Península de Santa Elena de Ecuador, nos informa sobre su tema “Responsabilidad social empresarial en los hoteles del malecón cantón salinas, provincia de santa elena, año 2024”

La presente investigación nos permite analizar su objetivo general: “Analizar el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles del malecón cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024. (Yagual, 2024, p.20).

En base a lo anterior se plantean los siguientes objetivos específicos: Identificar que practicas sostenibles y responsables aplican actualmente los hoteles en el malecón de Salinas. Señalar los desafíos y beneficios percibidos al adoptar prácticas sostenibles y responsables en los hoteles del Malecón de Salinas. Establecer las prácticas de sostenibilidad y responsabilidad que pueden implementar los hoteles en el malecón de Salinas. (Yagual, 2024, p.20).

El estudio adopto un enfoque cuantitativo al utilizar instrumentos estandarizados para la recopilación de información, principalmente cuestionarios, con el propósito de evaluar la percepción y el grado de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en establecimientos hoteleros, facilitando el análisis estadístico de los resultados obtenidos.

De la presente investigación podemos ver la siguiente conclusión: “Los resultados de las encuestas infieren en que la comunidad percibe de una manera positiva las iniciativas de RSE que

los hoteles están llevando actualmente, las cuales son mayormente ambientales, en la gestión adecuada de residuos sólidos, el uso eficiente de agua y energía y la reducción del uso de productos contaminantes, un aspecto que se dio a conocer también que la participación de la comunidad en la toma de decisiones era insuficiente”. (Yagual, 2024, p.99).

Dentro de las recomendaciones podemos analizar lo siguiente: “Se recomienda además que los hoteles fortalezcan sus estrategias de comunicación y transparencia mediante la implementación de reportes periódicos sobre sus iniciativas de RSE, utilizando canales digitales y estableciendo mecanismos de retroalimentación con todos los grupos de interés. Es crucial que se desarrollen alianzas estratégicas con organizaciones especializadas en RSE y se exploren opciones de financiamiento específico para proyectos sostenibles.” (Yagual, 2024, p.101).

La investigación desarrollada en hoteles del cantón Salinas es pertinente para el presente estudio, ya que analiza el grado de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero, aportando criterios e indicadores que pueden ser considerados en el análisis del nivel de sostenibilidad ambiental, social y económica de EcoStay. Además, sus resultados permiten comprender cómo la aplicación de la RSE influye en la gestión hotelera, lo cual resulta fundamental para la construcción de un modelo operativo contextualizado.

Tercer antecedente internacional, Marapara, Ramos (2023) con su trabajo de investigación para su grado de licenciatura en la Universidad Nacional De La Amazonia Peruana de Perú, nos presenta su tema de investigación “Responsabilidad social empresarial y gestión administrativa - operativa en la empresa turística aqua expeditions s.a.c. año 2022”.

Asimismo, identificamos el objetivo general: “Analizar la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua 3 Expeditions S.A.C. – 2022. (Marapara, Ramos, 2023, p2).

Dentro de sus objetivos específicos podemos encontrar: “Identificar el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022. Identificar las características que presenta la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022. Establecer la relación que presenta la responsabilidad

social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022.” (Marapara, Ramos, 2023, p3).

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas, como encuestas para medir la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión administrativa operativa, y técnicas cualitativas, como entrevistas, que permitieron profundizar en la comprensión de los procesos internos de la empresa turística estudiada.

Dentro de sus conclusiones podemos encontrar: “El 85% de participantes considera que el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa es aceptable considerando aspectos como la política empresarial, el aspecto laboral, el cuidado al medioambiente y el aspecto comunitario.” (Marapara, Ramos, 2023, p57).

De acuerdo con la investigación una de sus recomendaciones sería: “Seguir mejorando el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa mediante políticas empresariales positivas en los aspectos éticos, de valores, laboral, cuidado al medioambiente y apoyo comunitario a la zona de influencia de la empresa.” (Marapara, Ramos, 2023, p58).

Este antecedente es relevante porque examina la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión administrativa operativa, aspecto clave para la formulación de un modelo operativo de RSE en EcoStay. La integración de enfoques cuantitativos y cualitativos permite evidenciar cómo las prácticas de RSE inciden en los procesos internos de la empresa turística, aportando elementos conceptuales y metodológicos que fortalecen el diseño de estrategias sostenibles aplicables al contexto costarricense.

Cuarto antecedente internacional, Gutiérrez (2022) con su tesis para el grado de licenciatura en la Universidad Privada de Tacna de Perú, con su tema de investigación “Relación entre la calidad de servicio y la responsabilidad social empresarial en el hotel dorado - tacna, 2021”.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, al emplear instrumentos de medición que permitieron analizar estadísticamente la relación entre la calidad del servicio y la Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de identificar patrones y niveles de asociación entre ambas variables.

Dentro de la investigación encontramos el siguiente objetivo general: “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la responsabilidad social empresarial en el hotel Dorado - Tacna, 2021.” (Gutiérrez, 2022, p.6)

Además de sus objetivos específicos: “Analizar la relación entre la confiabilidad y la responsabilidad social empresarial en el hotel Dorado - Tacna, 2021. Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la responsabilidad social empresarial en el hotel Dorado - Tacna, 2021. Analizar la relación entre la seguridad y la responsabilidad social empresarial en el hotel Dorado - Tacna, 2021. Identificar la relación entre la empatía y la responsabilidad social empresarial en el hotel Dorado - Tacna, 2021. Analizar la relación entre la tangibilidad y la responsabilidad social empresarial en el hotel Dorado - Tacna, 2021. (Gutiérrez, 2022, p.7)

De acuerdo con la investigación se obtiene la siguiente conclusión: “Respecto al objetivo general, se tiene que existe relación directa y moderada entre la calidad de servicio y la responsabilidad social empresarial en el hotel Dorado - Tacna, 2021.” (Gutiérrez, 2022, p.64)

Algunas de las recomendaciones serían: “Respecto a la variable “Calidad de servicio”, se sugiere a la Administración del hotel centrarse en la dimensión “Seguridad”, para lo cual el personal debe siempre demostrar amabilidad y buen trato al turista, además de brindar información oportuna sobre la ciudad en lo referente a zonas turísticas, aspectos culinarios, de tratamiento de la salud, entre otros, y con ello se contribuye a difundir la estrategia de RSE.” (Gutiérrez, 2022, p.65)

El estudio es relevante para la investigación, ya que establece la relación entre la calidad del servicio y la Responsabilidad Social Empresarial, evidenciando cómo las prácticas responsables influyen en el desempeño y la percepción del servicio hotelero. Estos aportes son fundamentales para el diseño de un modelo operativo de RSE en EcoStay, dado que permiten integrar la sostenibilidad como un elemento estratégico para la mejora continua y la competitividad empresarial.

Quinto antecedente internacional, Peña (2022) con su trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en la Universidad Privada del Norte de Perú, nos presenta su tema

“La práctica de la responsabilidad social empresarial en el hotel santa maría de la ciudad de Huamachuco, región la libertad 2022”

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas y escalas de medición para evaluar el grado de aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el hotel analizado, lo cual permitió obtener resultados medibles y comparables.

Su objetivo general se detalla a continuación: “Determinar el nivel de la Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.” (Peña, 2022, p.44)

Los objetivos específicos se presentan de la siguiente manera: “Identificar el nivel de la responsabilidad económica que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad. Identificar el nivel de la responsabilidad social que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad. Identificar el nivel de la responsabilidad medioambiental que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.” (Peña, 2022, p.45)

Dentro de las conclusiones destacamos: “Se concluye que la responsabilidad social empresarial de manera general que desarrolló el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad es nivel medio con un 67%.” (Peña, 2022, p.74)

Alguna de sus recomendaciones sería: “

Esta tesis resulta pertinente al analizar la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en un hotel específico, ofreciendo una visión práctica sobre su implementación en contextos reales. Los hallazgos del estudio sirven como referencia para identificar acciones concretas de RSE que pueden ser adaptadas al modelo operativo propuesto para EcoStay, fortaleciendo sus dimensiones ambiental, social y económica.

Sexto antecedente internacional, Kniep (2025) con su tesis par optar por el grado de Licenciatura en la Universidad San Ignacio De Loyola nos presenta su tema “Gestión de la

satisfacción de los huéspedes a través de la Responsabilidad Social Empresarial aplicado del modelo”

Su objetivo general sería el siguiente: “Análisis de la gestión de la satisfacción de los huéspedes mediante la aplicación del modelo de Kano y la Responsabilidad Social Empresarial en hoteles de 4 estrellas en San Borja, 2024.” (Kniep, 2025, p.28)

Dentro de los objetivos específicos encontramos: “Describir la gestión social sobre acciones de RSE en el distrito de San Borja, 2024. Evaluar la gestión ambiental sobre acciones de RSE en el distrito de San Borja, 2024. Analizar la gestión económica sobre acciones de RSE en el distrito de San Borja, 2024.” (Kniep, 2025, p.28)

La investigación presentó un enfoque mixto, combinando el análisis cuantitativo de la satisfacción de los huéspedes a través de encuestas basadas en el modelo de Kano, con el análisis cualitativo de expectativas y percepciones, fortaleciendo la interpretación integral de los resultados.

Su principal conclusión sería: “El análisis de la gestión de la satisfacción de los huéspedes en hoteles de 4 estrellas en San Borja, desde la perspectiva del modelo de Kano y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), evidencia que las acciones de gestión social influyen directamente en la percepción positiva de los clientes, lo cual coincide con la literatura previa.” (Kniep, 2025, p.58)

Dentro de las recomendaciones encontramos: “Para fortalecer su posicionamiento en RSE, se recomienda intensificar la comunicación en redes sociales, con el fin de incrementar el reconocimiento y la visibilidad de sus acciones sociales.” (Kniep, 2025, p.61)

La investigación es relevante porque vincula la Responsabilidad Social Empresarial con la satisfacción de los huéspedes, demostrando el impacto positivo de las prácticas responsables en la experiencia del cliente. Este enfoque aporta evidencia empírica que respalda la inclusión de la RSE como un eje estratégico dentro del modelo operativo de EcoStay, favoreciendo una gestión turística sostenible orientada al bienestar de los grupos de interés.

Séptimo antecedente internacional, Riveros (2025) nos presenta su trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en la Universidad Nacional de Educación de Perú, presenta su tema de investigación “Gestión de Emprendimiento Turístico Enfocado al Modelo Sistémico de Turismo y Responsabilidad Social Empresarial en la Comarca Julca marca – Huancavelica, 2023”

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se orientó a la medición objetiva de variables relacionadas con la gestión de emprendimientos turísticos y la Responsabilidad Social Empresarial. Para ello, el autor utilizó instrumentos estructurados, principalmente cuestionarios aplicados a los actores del sector turístico, lo que permitió recopilar datos numéricos susceptibles de análisis estadístico. El estudio tuvo como finalidad determinar la relación existente entre las variables, por lo que se apoyó en técnicas de estadística descriptiva y correlacional, sin manipulación intencional de las variables, caracterizándose además como una investigación de tipo no experimental y de corte transversal. Este enfoque permitió obtener resultados generalizables y sustentados en evidencia empírica.

Nos presenta su objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión de emprendimientos turísticos enfocado al modelo sistémico de turismo y la responsabilidad social empresarial en la Comarca Julca marca – Huancavelica, 2023.” (Riveros, 2025, p.19)

Dentro de sus objetivos específicos encontramos: “Determinar la relación entre la dimensión superestructura de la Gestión de Emprendimiento Turístico Enfocado al Modelo Sistémico de Turismo y Responsabilidad Social Empresarial en la Comarca Julca marca – Huancavelica, 2023. Determinar la relación entre la dimensión infraestructura de la Gestión de Emprendimiento Turístico Enfocado al Modelo Sistémico de Turismo y la Responsabilidad Social Empresarial en la Comarca Julca marca – Huancavelica, 2023. Determinar la relación entre la dimensión demanda de la Gestión de Emprendimiento Turístico Enfocado al Modelo Sistémico de Turismo y la Responsabilidad Social Empresarial en la Comarca Julca marca – Huancavelica, 2023” (Riveros, 2025, p.19)

Su principal conclusión la detallamos continuación: “Se concluye, que entre las variables de la gestión de emprendimientos turísticos enfocado al modelo sistémico de turismo (GET-

EMST) y la responsabilidad social empresarial (RSE) en la Comarca Julca marca – Huancavelica, 2023. Se ha encontrado una relación positiva significativa ($r+$), aunque su intensidad, es baja.” (Riveros, 2025, p.118)

Una de las recomendaciones seria: “Se sugiere, que ante la relación positiva significativa de baja intensidad encontrada entre las variables de la gestión de emprendimientos turísticos enfocado al modelo sistémico de turismo (GET-EMST) y la responsabilidad social empresarial (RSE) en la Comarca Julca marca – Huancavelica, 2023.” (Riveros, 2025, p.119)

La presente investigación resulta relevante para el estudio en desarrollo, ya que aporta evidencia empírica sobre la integración de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la gestión de emprendimientos turísticos, abordándola desde un enfoque sistémico. La tesis demuestra que la incorporación de prácticas de RSE influye significativamente en el fortalecimiento de la sostenibilidad del sector turístico, al considerar de manera articulada las dimensiones social, ambiental y económica. Este antecedente se vincula directamente con la investigación propuesta, debido a que sustenta la necesidad de diagnosticar las prácticas actuales de RSE y estructurarlas dentro de un modelo operativo que permita fortalecer la sostenibilidad empresarial. Asimismo, ofrece fundamentos metodológicos y conceptuales que respaldan la formulación de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial aplicable a empresas turísticas como EcoStay, en el contexto del segundo cuatrimestre del 2026.

Octavo antecedente internacional, Vargas (2023) nos presenta su tesis para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Privada del Norte de Perú, nos presenta su tema “La responsabilidad social empresarial y la competitividad en las empresas del sector turismo en la ciudad de Trujillo en el año 2020”

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional y corte transversal. Para la recolección de datos se emplearon encuestas estructuradas dirigidas a empresas del sector turístico, permitiendo medir las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con la competitividad empresarial. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, sin manipulación

de variables, lo que permitió identificar relaciones significativas entre la RSE y el desempeño organizacional.

Su objetivo general seria: “Determinar como la responsabilidad social empresarial influye en la competitividad en las empresas del sector turismo en la ciudad de Trujillo en el año 2020.” (Vargas, 2023, p.33)

Sus objetivos específicos serian: “Determinar como el aspecto social de la RSE influye en la competitividad en las empresas del sector turismo en la ciudad de Trujillo en el año 2020. Determinar como el aspecto económico de la RSE influye en la competitividad en las empresas del sector turismo en la ciudad de Trujillo en el año 2020. Determinar como el aspecto ambiental de la RSE influye en la competitividad en las empresas del sector turismo en la ciudad de Trujillo en el año 2020.” (Vargas, 2023, p.33)

De las conclusiones podemos observar la siguiente: “En esta investigación se determinó cómo la responsabilidad social empresarial influye en la competitividad en las empresas del sector turismo en la ciudad de Trujillo en el año 2020.” (Vargas, 2023, p.56)

Dentro de las recomendaciones poder ver: “Implementar planes de Responsabilidad Social Empresarial en la mayoría de las empresas no solo en el ámbito turístico sino en todos los demás.” (Vargas, 2023, p.57)

Este antecedente internacional resulta altamente relevante para la investigación titulada “Formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en EcoStay, empresa turística en Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2026”, debido a que demuestra empíricamente que la Responsabilidad Social Empresarial constituye un elemento estratégico para el fortalecimiento de la sostenibilidad y competitividad en empresas turísticas. La tesis respalda la necesidad de diagnosticar las prácticas actuales de RSE y de estructurarlas mediante un modelo operativo, ya que evidencia que la aplicación sistemática de la RSE genera impactos positivos en la gestión empresarial. En este sentido, el estudio aporta bases conceptuales y metodológicas que sustentan la formulación de un modelo de RSE adaptado al contexto organizacional de EcoStay, integrando las dimensiones social, ambiental y económica de la sostenibilidad.

Antecedentes nacionales.

Primer antecedente nacional, Elizondo, Jiménez, Murillo, Quiros (2025) con sus tesis para optar por el grado de Magister en la Universidad Nacional de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre una Propuesta de un modelo de economía circular para pyme del sector hotelero costarricense.

De la presente investigación su objetivo general es: Proponer un modelo de economía circular que fortalezca la sostenibilidad ambiental, social y económica en pequeñas y medianas empresas del sector hotelero. (Elizondo, Jiménez, Murillo, Quiros, 2025, p.6).

Según Elizondo, Jiménez, Murillo, Quiros (2025) nos indican los siguientes objetivos específicos: “Caracterizar el contexto actual de la economía circular mediante el análisis de planes, programas, normativas, legislación y marcos de gestión a nivel nacional e internacional, para sentar las bases de un modelo de economía circular en pymes del sector hotelero costarricense. Precisar los casos de éxito, buenas prácticas y herramientas de evaluación del modelo de economía circular mediante la interpretación de fuentes documentales y bibliográficas. Diseñar un modelo para una práctica apropiada de economía circular aplicado a pymes del sector hotelero costarricense.” (Elizondo, Jiménez, Murillo, Quiros, 2025, p.6).

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y propositivo, orientado a comprender en profundidad la gestión ambiental y administrativa de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector hotelero. En una primera etapa, se realizó un diagnóstico integral de la situación actual de dichas empresas, con el fin de identificar sus prácticas, fortalezas y áreas de mejora en materia de sostenibilidad y responsabilidad empresarial. Para la recolección de la información se emplearon técnicas como la revisión documental de informes, normativas y registros institucionales, así como la aplicación de entrevistas semiestructuradas a actores clave, lo que permitió obtener información detallada sobre percepciones, procesos y decisiones relacionadas con la gestión ambiental y administrativa. Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis de buenas prácticas sostenibles, tanto a nivel nacional como internacional, con el propósito de contrastar la realidad de las PYMES hoteleras con modelos de gestión responsables y proponer acciones concretas orientadas al fortalecimiento de su

desempeño sostenible. Este enfoque metodológico facilitó la generación de propuestas viables y contextualizadas, alineadas con las necesidades y capacidades reales de las empresas analizadas.

Por lo anterior se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta a la investigación realizada donde se concluyó que “Las pymes hoteleras en Costa Rica enfrentan retos significativos para adoptar prácticas de economía circular, debido a la falta de financiamiento y limitaciones en el acceso a tecnologías avanzadas, lo que subraya la necesidad de políticas públicas y apoyo institucional.” (Según Elizondo, Jiménez, Murillo, Quiros, 2025, p.98).

Se obtiene la siguiente recomendación: “Se sugiere a las pymes hoteleras implementar el modelo de economía circular desarrollado en este trabajo, lo cual les ayudará a mejorar su sostenibilidad ambiental, competitividad en el mercado turístico y transición hacia una gestión basada en economía circular. La implementación del modelo permite una gestión más eficiente de los recursos, la reducción de residuos y una optimización de procesos que refuerza su imagen como destinos sostenibles. Al adoptar este modelo, las pymes podrán alinearse con las demandas del turismo responsable y generar valor agregado para su negocio y la comunidad.” (Según Elizondo, Jiménez, Murillo, Quiros, 2025, p.100).

Esta investigación aporta una base metodológica y conceptual sólida para la presente investigación, al evidenciar la importancia de estructurar la sostenibilidad empresarial a través de modelos operativos claramente definidos en el proceso de formulación de la Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, el estudio demuestra que la sostenibilidad no debe abordarse de manera aislada o únicamente desde un enfoque teórico, sino que requiere ser integrada en la gestión organizacional mediante herramientas operativas que orienten la toma de decisiones, la planificación de acciones y la evaluación de resultados. En este sentido, el antecedente analizado refuerza la pertinencia de diseñar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial que articule de forma sistemática las dimensiones social, ambiental y económica, lo cual resulta fundamental para el fortalecimiento de la sostenibilidad en empresas turísticas como EcoStay y respalda el enfoque propuesto en la presente investigación.

Segundo antecedente nacional, Castro, Díaz (2023) con su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Nacional de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre “Promoción e implementación del turismo social en costa rica.”

De esta investigación se adquiere el siguiente objetivo general: “Analizar el posicionamiento, implementación y gestión del turismo social en Costa Rica desde el ámbito público-privado durante el período 2006 – 2021.” (Castro, Díaz, 2023, p.26).

De acuerdo con lo que nos comentan Castro, Díaz (2023) los objetivos específicos serian: “Identificar el contexto económico, político y social que incidió en el interés costarricense para posicionar el turismo social. Exponer los mecanismos estatales que guían la implementación del turismo social en el país. Caracterizar la planificación y la gestión del turismo social en Costa Rica desde el sector público y privado.” (Castro, Díaz, 2023, p.26).

La investigación utilizó un enfoque mixto, al integrar de manera complementaria técnicas cualitativas y cuantitativas, lo que permitió obtener una visión amplia y profunda del fenómeno estudiado. Desde el componente cualitativo, se aplicaron entrevistas a actores institucionales vinculados al sector turístico y social, así como un análisis documental de políticas públicas, normativas y planes estratégicos relacionados con el turismo social y el desarrollo sostenible. Paralelamente, el componente cuantitativo se desarrolló mediante la aplicación de encuestas dirigidas a empresas turísticas, las cuales permitieron recopilar información medible sobre prácticas, percepciones e impactos asociados a esta modalidad turística. La combinación de estos métodos facilitó el análisis integral del impacto del turismo social en el desarrollo sostenible del país, al considerar tanto los marcos institucionales y normativos como la realidad operativa de las empresas del sector, fortaleciendo así la validez y consistencia de los resultados obtenidos.

Dentro de las conclusiones podemos ver que “Asimismo, se valora la contribución al conocimiento local visibilizando la experiencia del turismo social costarricense y atendiendo los desafíos de sostenibilidad y equidad en la industria turística tradicional. No obstante, en términos metodológicos, se observa una limitación en el alcance, ya que no se abarcan todas las organizaciones que llevan a cabo el turismo social fuera de la institucionalidad, y no se establece un contacto directo con la población objetivo.” (Castro, Díaz, 2023, p.117).

Las recomendaciones que podemos encontrar tenemos “Fortalecer los proyectos existentes de turismo social, en términos de mayor personal a cargo desde el ICT, mayor presupuesto de inversión, transparencia de la información para el acceso público y esfuerzos en abordar las similitudes y diferencias entre la responsabilidad social empresarial y turismo social.” (Castro, Díaz, 2023, p.118).

Este estudio respalda de manera significativa la dimensión social del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial propuesto para las empresas del sector turístico de Costa Rica, al destacar la necesidad de una gestión responsable orientada al bienestar de las comunidades locales. Asimismo, evidencia que las actividades turísticas deben ir más allá del beneficio económico, incorporando acciones que promuevan la inclusión social, el respeto por la cultura local y el fortalecimiento del desarrollo comunitario. En este sentido, el antecedente analizado refuerza la importancia de integrar la dimensión social dentro de los modelos de RSE como un eje estratégico, permitiendo que las empresas turísticas contribuyan de forma activa y sostenible al desarrollo social del entorno en el que operan, lo cual resulta congruente con los objetivos planteados en la presente investigación.

Tercer antecedente nacional, Navas, Mena (2024) con su tesis para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Técnica Nacional de Costa Rica nos presenta su tema de investigación “Diagnóstico de la situación actual del turismo en Santa Teresa de Cóbano, según la percepción de la población del distrito de Cóbano de Puntarenas para el fortalecimiento de la comunidad durante el 2023.”

La tesis nos presenta un objetivo general: “Elaborar un diagnóstico de la situación actual del turismo en Santa Teresa de Cóbano según la percepción de la población del distrito de Cóbano de Puntarenas para el fortalecimiento de la comunidad durante el 2023.” (Navas, Mena, 2024, p.25)

Además de sus objetivos específicos: “Analizar el estado de los servicios turísticos según los actores involucrados para la comprensión de la dinámica actual del turismo en Santa Teresa, a partir de un levantamiento de campo. Determinar las causas y efectos de la dinámica turística actual en Santa Teresa para el desarrollo del diagnóstico, a partir del estado de los servicios

turísticos mediante un FODA. Difundir los resultados del diagnóstico de la situación actual del turismo en Santa Teresa según la percepción de los actores locales a las entidades de interés, para el fortalecimiento de la comunidad por medio de herramientas de información colectiva.” (Navas, Mena, 2024, p.25)

Se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, apoyada en la aplicación de instrumentos de diagnóstico que permitieron recopilar información relevante sobre la realidad del sector turístico local. Entre los instrumentos utilizados se incluyeron encuestas y entrevistas dirigidas a actores clave del sector, tales como empresarios, colaboradores y representantes institucionales, las cuales fueron complementadas con observación directa de los procesos y prácticas organizacionales, así como con un análisis documental de informes, registros y normativas vinculadas a la actividad turística. La utilización conjunta de estas técnicas facilitó una caracterización integral del contexto estudiado, permitiendo identificar prácticas existentes, necesidades y oportunidades de mejora en relación con la gestión responsable y sostenible del turismo.

Dentro de la investigación se encuentra la conclusión que nos habla de “Como conclusión general, realizar esta investigación ha permitido comprobar la hipótesis de la investigación; los resultados obtenidos comprueban que la situación actual del turismo en la comunidad de Santa Teresa depende del estado de servicios como hospedaje, alimentación, esparcimiento, comercios y otros, debido a la estrecha relación entre las condiciones actuales y aspectos identificados por el análisis FODA.” (Navas, Mena, 2024, p.124)

Al igual que de las recomendaciones podemos saber que “Desarrollar la implementación por parte de instituciones públicas, así como privadas, del desarrollo de programas educativos, reciclaje, separación de desechos en escuelas y colegios para promover la educación ambiental, así como el conocimiento de los beneficios y relevancia de los temas ambientales en zonas turísticas, con el fin de minimizar la contaminación en el sitio.” (Navas, Mena, 2024, p.125)

Este antecedente fundamenta la fase diagnóstica de la presente investigación, al evidenciar la importancia de analizar de manera sistemática el estado actual de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en relación con el contexto organizacional estudiado.

Asimismo, pone de manifiesto la necesidad de contar con información precisa y contextualizada que permita identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión de la RSE, lo cual resulta esencial para la formulación de propuestas pertinentes y viables. En este sentido, la investigación analizada aporta un marco de referencia que respalda metodológicamente el diagnóstico propuesto en el presente estudio, fortaleciendo el proceso de diseño del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial.

Cuarto antecedente nacional, Salazar (2024) con su tesis para optar por el grado de Licenciatura en la Universidad Estatal a Distancia presenta su tema de investigación “Modelo Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la Ferretería Páramo, en el Cantón de Pérez Zeledón, Distrito Páramo.”

La tesis analizada utiliza un enfoque de investigación mixto, ya que combina métodos cuantitativos y cualitativos con el fin de obtener una comprensión integral de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial dentro de una organización real. Desde el componente cuantitativo, se aplican encuestas estructuradas que permiten medir la frecuencia, percepción y nivel de implementación de acciones de RSE, mientras que el componente cualitativo se apoya en entrevistas semiestructuradas y observación directa para profundizar en las opiniones, experiencias y criterios de los actores clave de la empresa. Este enfoque se complementa con un alcance exploratorio y descriptivo, al permitir identificar el estado actual de la RSE, y explicativo, al analizar la relación entre las prácticas empresariales y sus impactos sociales, ambientales y organizacionales. La integración de ambos enfoques fortalece la validez de los resultados y facilita la formulación de un modelo estratégico aplicable al contexto empresarial estudiado.

La presente investigación está conformada por el siguiente objetivo general: “Evaluar los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) mediante un análisis que combine datos cualitativos y cuantitativos, identificando áreas de mejora en los factores ambiental, social y económico en Ferretería Páramo.” (Salazar, 2024, p.24).

Y los objetivos específicos serían los siguientes: “Analizar los componentes que conforman los modelos de Responsabilidad Social Empresarial, mediante la utilización de la matriz de análisis

de implementación de RSE, con el fin de que se determine el impacto social, ambiental y económico en la gestión administrativa de Ferretería Páramo. Identificar los elementos del medio ambiente externo mediante la técnica PESTEL y el benchmarking, para la comprensión del contexto externo en que opera Ferretería Páramo con respecto a los modelos de Responsabilidad Social Empresarial aplicados en la gestión de negocios de la industria. Examinar los factores del microambiente a través del mapeo de procesos, para la identificación de las fortalezas, las debilidades y las áreas de mejora, relacionadas con el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y aplicadas en la gestión de negocios de Ferretería Páramo. Establecer los recursos financieros, humanos, tecnológicos y materiales a través de la aplicación del enfoque basado en la sostenibilidad, para la 25 implementación efectiva de los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Ferretería Páramo.” (Salazar, 2024, p.24).

Su principal conclusión sería: “El análisis de los modelos de RSE implementados en Ferretería Páramo revela un desarrollo significativo en el modelo social, especialmente en las áreas de compromiso con la comunidad y bienestar de los colaboradores. Sin embargo, los modelos económico y ambiental presentan una implementación parcial. La falta de estrategias claras y sostenibles en estos últimos modelos limita el potencial de la empresa para maximizar los beneficios de la RSE en todas sus dimensiones.” (Salazar, 2024, p.214).

Dentro de las recomendaciones tenemos: “Diseñar un modelo estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se adapte a la gestión de negocios de Ferretería Páramo, para que contribuya al crecimiento económico de la empresa, al bienestar social y a la protección del medio ambiente del distrito Páramo del cantón de Pérez Zeledón. Este plan deberá ser diseñado y gestionado por el equipo directivo quienes tendrán la 218 responsabilidad de asegurar que todas las áreas operativas de la empresa estén involucradas en su implementación. El plazo para completar este plan debe ser de 12 meses, permitiendo así la incorporación de políticas que fortalezcan los modelos económico y ambiental, asegurando que reciban la misma atención que el modelo social. Esta estrategia no solo mejorará la sostenibilidad a largo plazo de la empresa, sino que también beneficiará a sus empleados, a la comunidad local y al entorno natural.” (Salazar, 2024, p.217).

La relevancia de esta tesis para la investigación radica en que ambos estudios comparten el propósito de diseñar un modelo de RSE aplicable a una empresa específica, partiendo de un diagnóstico real de sus prácticas actuales. Aunque el sector empresarial es distinto, la investigación constituye un antecedente metodológico y conceptual sólido, ya que demuestra cómo la RSE puede integrarse de manera estratégica a la gestión organizacional para generar impactos positivos en las dimensiones social, ambiental y económica. Asimismo, el enfoque utilizado y la estructura del modelo propuesto sirven como referencia directa para la formulación de un modelo operativo adaptado al sector turístico, fortaleciendo la sostenibilidad empresarial y aportando coherencia científica al planteamiento de la presente investigación.

Quinto antecedente nacional, Chanto (2023) con su tesis para optar por el grado de bachillerato en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica nos presenta su tema “Plan de responsabilidad social empresarial que desarrolla el Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA de Bahía Ballena, Osa, Puntarenas, I semestre 2023.”

El estudio desarrollado en la práctica dirigida adopta un enfoque metodológico descriptivo y aplicado, orientado a identificar, analizar y proponer estrategias de responsabilidad social empresarial dentro de una organización real del sector turístico. La investigación se basa en la recolección de información primaria mediante la observación directa de procesos, el análisis documental interno de la empresa y la aplicación de instrumentos que permiten caracterizar la situación actual del hotel frente a sus prácticas de RSE, con especial atención a aspectos de sostenibilidad económica, social y ambiental. Este enfoque posibilita no solo diagnosticar la realidad de la empresa en torno a la responsabilidad social, sino también generar propuestas y acciones concretas para la mejora de sus prácticas a partir de la interpretación y sistematización de los datos obtenidos durante la etapa de campo.

Su objetivo general es: “Analizar la responsabilidad social empresarial del Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA, Bahía Ballena, Osa, Puntarenas” (Chanto, 2023, p.16)

Dentro de los objetivos específicos analizamos: “Identificar las acciones de responsabilidad social empresarial que desarrolla el Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA. Valorar las acciones de responsabilidad social empresarial que lleva a cabo el Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA.

Establecer acciones de mejora para la responsabilidad social empresarial del Hotel Cristal Ballena.” (Chanto, 2023, p.17)

Como conclusión de la presente investigación encontramos: “El hotel tiene un objetivo primordial acerca de la sostenibilidad, el cual es complementar todas las dimensiones y asociarlas a los procesos productivos de cada departamento. Por eso, dentro de sus regulaciones, todo trabajo se registra por bitácoras para llevar un control de las acciones que se realizan.” (Chanto, 2023, p.40)

Asimismo, con las recomendaciones: “Utilizar la educación ambiental como herramienta fundamental para aumentar la participación de los colaboradores en términos de cuidado de recursos renovables y no renovables.” (Chanto, 2023, p.42)

La presente práctica dirigida es altamente relevante para la investigación porque ambas comparten el objetivo de diseñar propuestas de RSE aplicables a empresas turísticas costarricenses, partiendo de un análisis riguroso de su contexto operativo y de sostenibilidad. En el caso de la práctica dirigida, se demuestra cómo las acciones de RSE pueden integrarse a la gestión turística de un hotel boutique mediante el diagnóstico de su situación actual y la formulación de un plan estructurado de mejora, lo que provee un referente metodológico y conceptual valioso para la elaboración de un modelo operativo que fortalezca la sostenibilidad empresarial, social y ambiental en EcoStay.

Sexto antecedente nacional, Córdoba (2023) con su proyecto de investigación para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica presenta su tema “Análisis de la gestión administrativa de Responsabilidad Social Empresarial desarrollada por INS Red de Servicios de Salud S.A. durante el año 2022, mediante el uso de la herramienta y la Matriz FODA.”

La investigación empleó un enfoque mixto de carácter descriptivo y analítico, orientado a examinar en profundidad la gestión administrativa de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de una organización real del sector servicios de salud. A través del análisis documental y el uso de entrevistas semiestructuradas con colaboradores clave dentro de la organización, se recopilaron datos relevantes para identificar cómo la institución implementa prácticas de RSE en

el marco de sus procesos administrativos. Además, el estudio integró herramientas analíticas como la Matriz FODA, lo que permitió contrastar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas vinculadas a la gestión socialmente responsable y la sostenibilidad organizacional. Este enfoque metodológico posibilita una comprensión integral de los factores internos y externos que condicionan la gestión de RSE en el objeto de estudio, fortaleciendo la validez de los hallazgos y aportando una base sólida para la formulación de propuestas de mejora organizacional.

Dentro de la investigación encontramos su objetivo general: “Analizar la gestión administrativa de Responsabilidad Social Empresarial desarrollada por INS Red de Servicios de Salud S.A. durante el año 2022, mediante el uso de la Matriz FODA.” (Córdoba, 2023, p.17)

De los cuales sus objetivos específicos serían los siguientes: “Describir las estrategias llevadas a cabo en materia administrativa de Responsabilidad Social Empresarial por parte de INS Red de Servicios de Salud S.A. durante el año 2022. Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la gestión administrativa de Responsabilidad Social Empresarial desarrollada por parte de INS Red de Servicios de Salud S.A. durante el año 2022, mediante el uso de la Herramienta FODA. Determinar el proceso administrativo de planificación y definición de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por parte de INS Red de Servicios de Salud S.A. durante el año 2022.” (Córdoba, 2023, p.18)

Su principal conclusión la detallamos: “Otro aspecto que cabe destacar es que las políticas de RSE del INS se relacionan directamente con las políticas internacionales, tales como el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los cuales se hizo referencia en el capítulo II de este documento.” (Córdoba, 2023, p.77)

Su recomendación según la investigación realizada sería la siguiente: “Se recomienda a la Administración Superior: desarrollar una serie de indicadores estratégicos que le permitan dar seguimiento a las acciones o iniciativas plasmadas por los centros gestores en materia de RSE.” (Córdoba, 2023, p.81)

La presente tesis es pertinente porque contribuye con un referente metodológico y conceptual sobre cómo se puede analizar y evaluar la gestión de RSE en una organización real mediante herramientas sistemáticas como la Matriz FODA, lo cual es aplicable a distintos sectores

de servicio, incluido el turismo. Asimismo, el trabajo demuestra cómo la identificación de factores internos y externos influye en la toma de decisiones estratégicas para fortalecer la gestión social y ambiental de una empresa, lo cual se alinea con los objetivos de tu investigación, que busca no solo diagnosticar, sino formular un modelo operativo viable que potencie la sostenibilidad empresarial y social en EcoStay.

Séptimo antecedente nacional, Mendoza (2023) con su trabajo final de graduación para optar por el grado de Bachillerato en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica presenta su tema “Responsabilidad social empresarial para la gestión turística en la empresa Camino Group ubicada en Curridabat, San José, I semestre 2023.”

La práctica dirigida adoptó un enfoque metodológico predominantemente cualitativo y aplicado, orientado a comprender de forma profunda la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa turística Camino Group. A partir del análisis de documentación interna, observación directa de procesos organizacionales y la recopilación de datos mediante entrevistas con actores clave de la empresa, la investigación exploró las actividades de RSE desarrolladas, su evolución y los factores que inciden en su implementación, con especial atención en el impacto social y organizacional. Este enfoque valorativo permitió interpretar las acciones, experiencias y contextos de la gestión socialmente responsable, así como proponer estrategias de mejora específicas para el entorno turístico, fortaleciendo así la comprensión del fenómeno de RSE en un contexto real de empresa.

En que se desarrolló su objetivo general: “Analizar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Camino Travel, en cuanto a la gestión turística sostenible.” (Mendoza, 2023, p.24)

Al igual que sus objetivos específicos: “Identificar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial aplicadas en Camino Travel. Analizar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial para la gestión turística desarrolladas en Camino Travel ubicada en Curridabat. Proponer acciones de mejora de la Responsabilidad Social Empresarial, para la gestión turística sostenible en Camino Travel.” (Mendoza, 2023, p.24)

Se analiza la principal conclusión del trabajo de investigación: “Es necesario destacar que la compañía cuenta con una fuerte iniciativa con respecto a las actividades de RSE, teniendo claro

el actuar responsable como empresa, sin que una ley o normativa lo exija sino como una acción de bien común, debido a esto siempre ha estado logada a certificaciones nacionales e internacionales por su compromiso en las acciones de RSE.” (Mendoza, 2023, p.39)

Se tiene como recomendación: “Para que la RSE esté presente en la gestión de la empresa, el departamento debe seguir contando con el visto bueno de los directivos de la compañía, así mismo ser consciente de los recursos con los que cuenta y tener presente que acciones pueden perturbar la capacidad de la empresa.” (Mendoza, 2023, p.40)

La presente práctica dirigida resulta altamente pertinente para la investigación debido a que ambas comparten el objetivo de analizar y fortalecer la gestión de RSE en una entidad del sector turístico costarricense. En particular, el estudio de Camino Group proporciona un referente metodológico y conceptual sobre la aplicación de prácticas de responsabilidad social en una empresa real, incluyendo la recolección e interpretación de datos cualitativos para identificar cómo dichas prácticas impactan la gestión turística. Este antecedente aporta un marco práctico para la formulación de un modelo operativo que busque mejorar la sostenibilidad empresarial, social y ambiental en EcoStay, al permitir valorar qué estrategias han sido utilizadas y cómo pueden adaptarse o superarse en un nuevo contexto organizacional.

Octavo antecedente nacional, corresponde a Otárola Murillo (2024), quien realizó un proyecto de graduación para optar por el grado de Bachillerato en Gestión del Turismo Sostenible en el Instituto Tecnológico de Costa Rica. La investigación se tituló El desarrollo turístico desde indicadores socioeconómicos del distrito de Santa Teresita, Turrialba, en la comunidad de Guayabo a partir de la actividad relacionada con el hospedaje-alojamiento, durante el periodo de julio a noviembre del 2024, con un enfoque de sostenibilidad. El documento está disponible en el

El objetivo general de la investigación consistió en describir el desarrollo turístico de la comunidad de Guayabo a partir de indicadores socioeconómicos relacionados con las actividades de hospedaje y alojamiento, durante el periodo comprendido entre julio y noviembre de 2024, bajo un enfoque de sostenibilidad. Entre sus objetivos específicos se planteó identificar las características de las empresas y emprendimientos de hospedaje, determinar la calidad de sus servicios mediante la revisión de permisos, registros y certificaciones, así como establecer las

principales características de las personas que laboraban en estos establecimientos (Otárola, 2024, p. 18).

La investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto, al integrar datos cuantitativos relacionados con las características de los negocios, permisos, certificaciones y personas trabajadoras, junto con información cualitativa obtenida de las experiencias y opiniones de los propietarios. El diseño seleccionado fue de teoría fundamentada, debido a que los hallazgos se construyeron a partir del análisis de la información recopilada. Como técnicas de recolección se utilizaron la entrevista semiestructurada, la encuesta y la hoja de cotejo. Además, se efectuó una revisión de plataformas digitales, documentos institucionales y registros relacionados con los establecimientos de hospedaje de la zona (Otárola, 2024, p. 38-42).

Entre los principales resultados se identificaron cuatro emprendimientos de hospedaje ubicados en entornos rurales y administrados principalmente como negocios familiares. Los cuatro establecimientos contaban con patente municipal, permiso de uso de suelo y permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud. Sin embargo, solamente la mitad poseía registros ante la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros. También se determinó que ninguno disponía de la Certificación para la Sostenibilidad Turística, Carbono Neutralidad o Costa Rica Artesanal, mientras que únicamente uno tenía declaratoria turística. Estos resultados evidenciaron que, aunque los negocios cumplían con los requisitos básicos de funcionamiento, todavía existían oportunidades para fortalecer su formalización, sostenibilidad y competitividad (Otárola Murillo, 2024, pp. 59-61).

La investigación concluyó que las certificaciones turísticas pueden favorecer la incorporación de prácticas responsables, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad de las empresas de alojamiento. Asimismo, se determinó que estos establecimientos necesitaban integrarse a organizaciones turísticas o acceder a fondos y mecanismos de apoyo que les permitieran ampliar sus operaciones y contribuir en mayor medida con la generación de empleo local. También se recomendó fortalecer la coordinación con la Cámara de Turismo de Turrialba, la Municipalidad, el Instituto Costarricense de Turismo y otras instituciones que ofrecen capacitación y acompañamiento a los emprendimientos turísticos (Otárola, 2024, p. 70-73).

Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación porque demuestra la importancia de evaluar la sostenibilidad de las empresas de hospedaje mediante indicadores, registros y evidencias verificables. Los resultados confirman que el cumplimiento de requisitos mínimos no garantiza una gestión sostenible integral, debido a que también se requieren mecanismos de seguimiento, procesos de formalización, capacitación, certificaciones y vínculos con actores institucionales y comunitarios. De esta manera, el estudio respalda la formulación del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial para EcoStay, especialmente en lo relacionado con la definición de indicadores, la documentación de las acciones, el fortalecimiento de la gestión sostenible y la integración de las dimensiones económica, social y ambiental.

Capítulo II: Marco Teórico.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el marco de la presente investigación, se concibe como el compromiso estratégico y voluntario que asumirá la empresa EcoStay para contribuir de manera integral al desarrollo sostenible, mediante la incorporación sistemática de criterios ambientales, sociales y económicos en su gestión operativa. En el contexto del sector turístico costarricense, donde la sostenibilidad constituye un eje fundamental de competitividad y diferenciación, la RSE no debe entenderse como una acción aislada o meramente filantrópica, sino como un modelo estructurado de gestión orientado a la generación de valor sostenible.

La investigación propone analizar las prácticas actuales de EcoStay, identificar brechas en sus dimensiones ambiental, social y económica, y formular un modelo operativo que permita fortalecer su desempeño sostenible. Asimismo, se considera fundamental que EcoStay establezca relaciones responsables y transparentes con sus grupos de interés colaboradores, clientes, comunidad local, proveedores y entorno natural garantizando que sus decisiones empresariales respondan no solo a objetivos financieros, sino también a principios éticos, de equidad y protección ambiental, alineados con las tendencias contemporáneas de sostenibilidad empresarial.

Concepto de RSE.

En el enfoque moderno, la RSE se entiende como la responsabilidad de la empresa por sus impactos en la sociedad, y se operacionaliza mediante políticas, sistemas de gestión, evaluación de impactos y rendición de cuentas. Esta visión se conecta con exigencias recientes de

transparencia y reporte de sostenibilidad, donde la empresa debe demostrar con evidencia cómo gestiona sus impactos ambientales, sociales y de gobernanza.

Según menciona Drago (2025) define que RSE como:

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede definirse como el conjunto de políticas, prácticas y acciones voluntarias que una empresa desarrolla para asumir el impacto que genera en la sociedad y en el medio ambiente. Este concepto se construye sobre la idea de que una organización no solo debe generar utilidades para sus accionistas, sino que también debe contribuir activamente al bienestar de sus empleados, comunidades, clientes y del planeta en general.” (p.1)

Para explicar de manera más específica la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), puede entenderse como una herramienta estratégica que orienta a la organización hacia la integración responsable de sus objetivos económicos con compromisos sociales y ambientales, en coherencia con su misión y visión corporativa. La RSE no se limita a la ejecución de acciones aisladas, sino que define lineamientos, políticas y prácticas que permiten a la empresa gestionar de manera estructurada sus impactos en la sociedad y en el entorno natural, asegurando que sus operaciones contribuyan al desarrollo sostenible y a la generación de valor a largo plazo.

En este sentido, la implementación efectiva de la RSE requiere la adopción de un método sistemático que permita evaluar la situación actual de la empresa en términos de sostenibilidad, analizar su posicionamiento frente a sus grupos de interés y detectar posibles áreas de mejora o debilidades en su gestión social, ambiental y de gobernanza. Este diagnóstico constituye un paso fundamental para diseñar estrategias responsables que fortalezcan su competitividad, reputación y desempeño sostenible dentro del mercado.

Elementos centrales de la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial se fundamenta en una serie de elementos centrales que permiten estructurar y orientar su adecuada implementación dentro de la organización. Estos componentes constituyen los pilares sobre los cuales se construye una gestión responsable, facilitando que la empresa identifique cuáles aspectos debe integrar estratégicamente para alinear su desempeño económico con compromisos sociales y ambientales. A continuación, se describen

los principales elementos que conforman la RSE, con el propósito de establecer un marco conceptual que permita comprender su alcance y determinar cómo pueden incorporarse de manera efectiva en la gestión empresarial.

Como se muestra en la imagen N°1 donde se visualiza los diferentes elementos que conforman la Responsabilidad Social Empresarial.

Imagen N°1: 7 materias fundamentales de la RSE.



Fuente: Amcham Costa Rica 2020 pag.1

Participación activa y desarrollo de la comunidad.

En la posición de EcoStay, la participación activa y el desarrollo de la comunidad constituyen un elemento estratégico dentro de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial, especialmente por tratarse de una empresa del sector turístico que interactúa directamente con el entorno local. Este enfoque implica diseñar y formalizar acciones orientadas al fortalecimiento social del territorio donde opera, tales como la generación de empleo local, la contratación de proveedores de la zona, el apoyo a iniciativas comunitarias y la promoción de prácticas responsables con la cultura y el patrimonio local. Estas acciones deben integrarse dentro de un esquema organizado que permita planificar, ejecutar y documentar cada iniciativa de manera estructurada.

La incorporación de mecanismos de seguimiento y evaluación permitirá a EcoStay medir el impacto real de su contribución al desarrollo comunitario, garantizando que sus esfuerzos no sean aislados, sino sostenibles en el tiempo y alineados con las necesidades del entorno. De esta manera, la participación comunitaria no solo fortalecerá la legitimidad social de la empresa, sino que también consolidará su posicionamiento como un establecimiento turístico responsable, coherente con los principios de sostenibilidad que caracterizan al modelo turístico costarricense.

Según comenta Katarzyna (2024) define que:

“La participación de los grupos de interés en el contexto de la RSE implica la implicación activa de diversas partes interesadas, como clientes, empleados, inversionistas, comunidades locales y entidades gubernamentales, en los procesos de toma de decisiones de una empresa. Se trata de una estrategia proactiva que busca construir relaciones basadas en la transparencia, la confianza y el beneficio mutuo.” (p.1)

En este sentido, EcoStay deberá diseñar y formalizar iniciativas orientadas al fortalecimiento del tejido social del territorio donde opera, tales como la generación de empleo local, la contratación de proveedores de la zona, el apoyo a proyectos comunitarios y la promoción del respeto por la cultura y el patrimonio local. Estas acciones deben integrarse dentro de un esquema organizado que permita planificar, ejecutar y documentar cada iniciativa de manera sistemática, facilitando la evaluación de resultados y la mejora continua.

Gobernanza de la organización.

La gobernanza de la organización constituye uno de los pilares fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, al representar el sistema mediante el cual la empresa es dirigida, controlada y gestionada de manera ética, transparente y responsable. Este concepto abarca las estructuras de liderazgo, los mecanismos de toma de decisiones, las políticas internas y los procesos de supervisión que garantizan el cumplimiento normativo, la rendición de cuentas y la coherencia estratégica entre los objetivos empresariales y los principios de sostenibilidad. En el marco de la RSE, una gobernanza sólida no solo orienta el desempeño organizacional hacia la rentabilidad, sino que también asegura la integración de consideraciones sociales, ambientales y

éticas en todas las áreas de la empresa, fortaleciendo la confianza de los grupos de interés y promoviendo una gestión sostenible a largo plazo.

Según Tilly (2023) define lo siguiente:

“La gobernanza se puede definir como el sistema a través del cual una organización es dirigida, se le realiza un seguimiento y rinde cuentas por la consecución de su misión y objetivos.”
(p.1)

A continuación, se muestra la imagen N°2, una representación de las ventajas de contar con una Gobernanza de la organización.

Imagen N°2: Ventajas de Contar con un Gobierno Corporativo.



Fuente: Guzman. 2022 (p.1)

Derechos humanos.

En el marco de la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial para EcoStay, empresa turística en Costa Rica, resulta fundamental analizar el papel de los derechos humanos dentro de la RSE, ya que el sector turismo mantiene una interacción directa y constante con colaboradores, proveedores, comunidades locales y visitantes nacionales e internacionales. La incorporación de los derechos humanos en la gestión empresarial no solo responde a estándares éticos y normativos contemporáneos, sino que también constituye un

elemento estratégico para garantizar prácticas laborales justas, respeto a la diversidad cultural, equidad, inclusión y protección de las comunidades donde la empresa opera.

Es importante comprender qué son los derechos humanos dentro de la RSE permite establecer bases sólidas para diseñar políticas internas y mecanismos operativos que fortalezcan la sostenibilidad social de EcoStay, asegurando coherencia entre sus valores empresariales y su impacto en el entorno.

Ibarra de Piedra (2024) nos indique que los derechos humanos son:

“Los derechos humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución política, tratados internacionales y las leyes.” (p.7)

Prácticas laborales.

Resulta esencial comprender el concepto de prácticas laborales en RSE, ya que estas determinan la forma en que la organización gestiona su relación con sus colaboradores, la calidad de las condiciones de trabajo y la equidad interna. Las prácticas laborales socialmente responsables constituyen un componente clave dentro de la RSE porque permiten que la empresa no solo cumpla con la normativa laboral, sino que también promueva ambientes de trabajo seguros, justos y motivadores que potencien el bienestar, la productividad y la retención del talento humano, factores fundamentales en el turismo sostenible y en la reputación corporativa de EcoStay.

Según no comenta Interim Group (2024)

“Las prácticas laborales son períodos de tiempo en los que los estudiantes o recién graduados trabajan en una empresa o institución para adquirir experiencia práctica en su campo de estudio o área de interés. Por ello, estas experiencias tienen como objetivo proporcionar a los participantes una comprensión más profunda de la realidad laboral, permitiéndoles aplicar y ampliar los conocimientos teóricos adquiridos durante su educación formal.” (p.1)

Dentro de las practicas labores podemos encontrar las siguientes ventajas las cuales se muestran en la imagen N°3:

Imagen N°3: Beneficios de las prácticas laborales para la empresa.



Fuente: Interim Group 2024 (p.1)

Renovación de ideas y energía.

Dentro del componente de prácticas laborales del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de EcoStay, la incorporación de estudiantes y jóvenes profesionales en modalidad de prácticas constituye una estrategia alineada con la dimensión social de la sostenibilidad. Esta acción no solo fortalece el capital humano de la organización, sino que también contribuye activamente al desarrollo profesional de la población joven, promoviendo oportunidades de aprendizaje, empleabilidad y crecimiento académico en la comunidad donde la empresa opera.

Jain (2023) nos define que:

“La innovación se define como el proceso de aportar nuevas ideas, métodos, productos, servicios o soluciones que tengan un impacto positivo y un valor significativos. Implica transformar conceptos creativos en resultados tangibles que mejoren la eficiencia y la eficacia, o aborden necesidades insatisfechas.” (p.1)

La participación de practicantes permite a EcoStay integrar nuevas perspectivas, conocimientos actualizados en turismo sostenible, innovación tecnológica y gestión responsable, lo que puede favorecer la mejora continua de sus procesos internos y servicios. Además, esta práctica se vincula directamente con los principios de la RSE al fomentar condiciones de formación ética, acompañamiento profesional y transferencia de conocimiento, generando un impacto positivo tanto en la organización como en el entorno social.

En consecuencia, la formalización de programas de prácticas laborales dentro del modelo operativo de RSE representa una herramienta estratégica para consolidar la sostenibilidad social de EcoStay y reforzar su compromiso con el desarrollo responsable del sector turístico.

Selección simplificada.

En el caso de EcoStay, la identificación y captación de talento humano puede representar un proceso complejo y demandante en términos de tiempo y recursos, especialmente en un sector tan dinámico como el turismo. En este sentido, la incorporación de estudiantes bajo la modalidad de prácticas profesionales se convierte en una alternativa estratégica que optimiza el proceso de reclutamiento, ya que muchas instituciones educativas cuentan con programas formales de vinculación empresa academia que facilitan la conexión entre estudiantes y organizaciones. Esta articulación permite a EcoStay acceder a talento emergente con formación actualizada en áreas como sostenibilidad, gestión turística y responsabilidad social, reduciendo la necesidad de procesos extensos de selección y disminuyendo costos administrativos asociados a la contratación tradicional.

Según lo mencionado por Ortiz (2022) indica que:

“Es una modalidad de contratación a la que acuden las entidades estatales cuando requieren adelantar procesos simplificados, debido a las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía, o la destinación del bien o servicio.” (parr.5).

Desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial, esta práctica fortalece la dimensión social de la sostenibilidad al promover alianzas con instituciones educativas, fomentar el desarrollo profesional juvenil y generar oportunidades de inserción laboral responsable. De esta manera, la empresa no solo optimiza su gestión interna de talento, sino que también consolida su compromiso con el desarrollo comunitario y la formación de futuros profesionales del sector turístico.

Responsabilidad Social Corporativa.

La incorporación de personal en modalidad de prácticas profesionales constituye una estrategia alineada con los principios de sostenibilidad y compromiso social. Al brindar oportunidades de formación y experiencia laboral a estudiantes y jóvenes profesionales, EcoStay no solo contribuye al fortalecimiento del capital humano local, sino que también evidencia su responsabilidad con el desarrollo educativo y profesional de la comunidad donde opera.

Esta acción, integrada dentro del componente social del modelo de RSE, fortalece la imagen institucional de la empresa, mejora su reputación ante clientes y grupos de interés, y consolida su posicionamiento como una organización turística comprometida con el desarrollo sostenible y la generación de valor compartido

De acuerdo lo mencionado por Grupo Castilla (2024) menciona lo siguiente:

“La Responsabilidad Social Corporativa es el compromiso de una organización con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medioambiente.” (par.1)

Dentro de la RSC se encuentran los diferentes principios a considerar:

- Transparencia y rendición de cuentas con todas las personas interesadas, desde el personal de la empresa hasta personas socias, proveedoras e inversoras.
- Ética en los negocios y en las relaciones con todas las partes implicadas, lo que implica el cumplimiento de la legislación vigente, pero también el seguimiento de estándares éticos mucho más elevados en todos los aspectos que intervienen en la vida de la compañía.
- Respeto por los derechos humanos, tanto de forma directa, con las personas que componen la plantilla de la compañía, como con las comunidades locales de las que forma parte o en sus áreas de influencia.
- Compromiso con el desarrollo sostenible y la reducción de residuos que generan un impacto negativo sobre el medioambiente.
- Contribución al bienestar de la sociedad en su conjunto, por ejemplo, mediante el desarrollo de programas de voluntariado o la participación en todo tipo de proyectos sociales.

Lealtad y retención

La inversión en el desarrollo del talento humano mediante programas de prácticas profesionales representa una estrategia clave dentro del eje de sostenibilidad social. Al ofrecer espacios de formación y experiencia en el sector turístico, la empresa no solo fortalece las competencias técnicas y profesionales de los participantes, sino que también genera un vínculo de pertenencia y compromiso con la organización. Este proceso favorece la lealtad y la posible retención futura de talento, ya que los colaboradores que han sido formados internamente tienden a identificarse con la cultura organizacional, los valores corporativos y los principios de sostenibilidad que promueve EcoStay. De esta manera, la práctica laboral se convierte en un mecanismo que contribuye al fortalecimiento del capital humano y a la consolidación de una gestión empresarial socialmente responsable y sostenible en el largo plazo.

Halaskova (2026) nos describe que:

Retención del cliente: “Esta es la capacidad de un negocio para mantener a sus clientes comprometidos durante un período de tiempo. El enfoque aquí está en evitar que los clientes

cambien a competidores. La retención a menudo está influenciada por factores racionales como costo, conveniencia o necesidad.” (par.6)

Lealtad del cliente: “La lealtad mide el compromiso a largo plazo de un cliente y su preferencia por una marca, producto o servicio específico. Indica la probabilidad de compras repetidas y recomendaciones. La lealtad proviene de conexiones emocionales positivas con la marca.” (par.7)

Las definiciones de Halaskova (2026) sobre retención y lealtad del cliente resultan fundamentales para la presente investigación, ya que permiten comprender cómo las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial inciden directamente en la sostenibilidad de EcoStay. La retención del cliente, entendida como la capacidad de mantener relaciones comerciales a lo largo del tiempo mediante factores racionales como calidad, costo o conveniencia, se relaciona con la dimensión económica de la sostenibilidad. Por su parte, la lealtad del cliente, basada en conexiones emocionales positivas con la marca, guarda estrecha relación con la percepción ética, ambiental y social que proyecta la empresa.

En el contexto del modelo operativo de RSE propuesto, integrar acciones responsables en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza no solo fortalece la reputación de EcoStay, sino que también fomenta vínculos emocionales con los clientes, incrementando la probabilidad de recompra y recomendación. De esta manera, la RSE se convierte en un elemento estratégico que contribuye tanto a la estabilidad financiera como al posicionamiento sostenible de la empresa en el sector turístico costarricense.

Flexibilidad y adaptación

Esta modalidad permite a la empresa evaluar el desempeño, las competencias y la afinidad de los practicantes con la cultura organizacional antes de considerar su incorporación a largo plazo. Asimismo, brinda flexibilidad organizacional para responder a las dinámicas cambiantes del sector turístico, caracterizado por variaciones estacionales y nuevas demandas del mercado. Desde la perspectiva de la RSE, esta práctica no solo optimiza la toma de decisiones en materia de contratación, sino que también promueve oportunidades de inserción laboral justa y planificada, fortaleciendo la sostenibilidad social y económica de EcoStay en el mediano y largo plazo.

De acuerdo con lo mencionado por Culture Partners (2024):

“La flexibilidad se define como la disposición y la capacidad de adaptarse a circunstancias o exigencias cambiantes. Implica tener una mente abierta, ser adaptable y estar dispuesto a explorar nuevas perspectivas y posibilidades. En el desarrollo personal, la flexibilidad consiste en aceptar el cambio y estar abierto a nuevas experiencias, ideas y oportunidades.” (par.2)

La adaptabilidad, por otro lado, se refiere a la capacidad de adaptarse y prosperar en entornos cambiantes. Abarca la capacidad de aprender de las experiencias, integrar nueva información y modificar el comportamiento o las estrategias en consecuencia. La adaptabilidad es esencial para quienes trabajan en campos en constante evolución o se enfrentan a situaciones impredecibles. (par.9)

Dentro de la adaptabilidad y flexibilidad podemos encontrar diferentes habilidades personales las cuales se muestran en la imagen N°4:

Imagen N°4: Habilidades personales.



Fuente: Economía con Inma 2022 (p.1)

Los conceptos de flexibilidad y adaptabilidad resultan altamente relevantes para la presente investigación, ya que el diseño de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial en EcoStay requiere una estructura capaz de ajustarse a las dinámicas cambiantes del sector turístico y a las nuevas exigencias sociales, ambientales y económicas. La flexibilidad organizacional

permite que la empresa incorpore nuevas prácticas sostenibles, responda a cambios normativos y atienda las expectativas de los grupos de interés sin perder coherencia estratégica.

Por otra parte, la adaptabilidad implica la capacidad de aprender de la experiencia, evaluar resultados y reformular acciones de RSE cuando el entorno lo demande. En el caso de EcoStay, estas competencias organizacionales impactan directamente en su sostenibilidad, ya que facilitan la innovación en servicios responsables, la mejora continua en la gestión ambiental y el fortalecimiento de la relación con la comunidad y los clientes. De esta manera, un modelo operativo fundamentado en principios de flexibilidad y adaptabilidad no solo garantiza su viabilidad en el tiempo, sino que consolida a EcoStay como una empresa turística resiliente y comprometida con el desarrollo sostenible.

Medio ambiente.

El medio ambiente constituye una de las materias fundamentales de la Responsabilidad Social establecidas en la ISO 26000, y adquiere especial relevancia en el sector turístico, donde la actividad empresarial depende directamente de los recursos naturales y del equilibrio ecológico del entorno. En el caso de EcoStay, como empresa turística ubicada en Costa Rica país reconocido internacionalmente por su compromiso con la sostenibilidad ambiental, la gestión responsable de los recursos naturales se convierte en un eje estratégico dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial propuesto.

La incorporación de prácticas orientadas a la reducción del impacto ambiental, el uso eficiente del agua y la energía, la adecuada gestión de residuos y la promoción del turismo sostenible no solo fortalece la dimensión ambiental de la sostenibilidad, sino que también consolida la reputación de EcoStay como una organización comprometida con la conservación y el desarrollo responsable del territorio donde opera.

Sedema (2026) define que:

“El medioambiente es el espacio en el que se desarrolla la vida de los distintos organismos favoreciendo su interacción. En él se encuentran tanto seres vivos como elementos sin vida y otros creados por la mano del hombre.” (par.1)

Las empresas y el medio ambiente comparten varios puntos en común de cómo se debe de aplicar para un buen cuidado del ambiente las cuales se muestran en la imagen N5:

Imagen N°5: Como es un hotel sostenible.



Fuente: En estado crudo (2025)

El turismo sostenible se fundamenta en la gestión responsable de las actividades turísticas con el propósito de minimizar los impactos ambientales derivados de la operación empresarial. Este enfoque promueve la protección y conservación del entorno natural, el uso eficiente y racional de los recursos como el agua y la energía y la implementación de prácticas ecológicas que garanticen el equilibrio entre el desarrollo económico, el bienestar social y la sostenibilidad ambiental.

Las empresas del sector turístico deben integrar acciones ambientales concretas dentro de su modelo de gestión, orientadas no solo a la reducción de su huella ecológica, sino también a la preservación del destino turístico para las generaciones presentes y futuras. A continuación, se detallan las principales prácticas ambientales aplicables en el ámbito empresarial.

1. Eficiencia energética

- Emplear tecnologías de bajo consumo (bombillas LED, sensores, sistemas inteligentes).
- Usar fuentes de energía renovables cuando sea posible.

2. Gestión y reducción del consumo de agua

- Instalar dispositivos que ahorren agua en baños y lavanderías.
- Monitorear consumos para detectar fugas y promover el uso responsable.

3. Manejo integral de residuos

- Separar residuos (orgánicos, reciclables, no reciclables).
- Promover el compostaje, reciclar y reducir plásticos de un solo uso.

4. Compra y consumo responsable

- Seleccionar proveedores locales y productos con menor impacto ambiental.

5. Certificaciones ambientales

- Empresas pueden obtener certificaciones de sostenibilidad (LEED, Green Key, GSTC) para validar sus esfuerzos ambientales.

Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación constituyen una de las materias fundamentales de la Responsabilidad Social establecidas en la ISO 26000 y se refieren a la conducta ética de la organización en sus relaciones con otras entidades, incluyendo proveedores, competidores, instituciones públicas y demás grupos de interés. Este eje aborda aspectos como la lucha contra la

corrupción, la competencia justa, la promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor y el respeto por los derechos de propiedad.

La incorporación de prácticas justas de operación dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de EcoStay resulta esencial para garantizar una gestión transparente, ética y coherente con los principios de sostenibilidad. Para una empresa turística en Costa Rica, operar bajo criterios de integridad y equidad no solo fortalece la confianza con aliados estratégicos y la comunidad local, sino que también consolida su reputación y competitividad en un mercado donde los consumidores valoran cada vez más la responsabilidad y la transparencia empresarial.

De acuerdo con lo mencionado por Burdett (2025) define que:

“Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones, incluyendo agencias gubernamentales, socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros.” (par.1)

Dentro del marco de las prácticas justas de operación establecidas por la ISO 26000, se identifican una serie de asuntos específicos que orientan el comportamiento ético de las organizaciones en el ámbito empresarial. Entre estos destacan la anticorrupción, la competencia justa, la participación política responsable, las adquisiciones sostenibles y el respeto a los derechos de propiedad. Para EcoStay, como empresa del sector turístico en Costa Rica, estos elementos no solo representan lineamientos normativos, sino también principios estratégicos que fortalecen su posicionamiento como organización comprometida con la sostenibilidad.

La adopción de políticas anticorrupción, la promoción de relaciones comerciales transparentes con proveedores locales, la implementación de criterios de compra responsable y el respeto por los derechos legales e intelectuales contribuyen a consolidar una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia.

La integración de estos asuntos dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial permitirá a EcoStay prevenir riesgos reputacionales, fortalecer su gobernanza interna

y garantizar que su gestión empresarial sea coherente con los valores de equidad, legalidad y desarrollo sostenible que caracterizan al turismo responsable en Costa Rica.

Dentro de las practicas justas de operación podemos encontrar los siguientes puntos los cuales se muestran en la imagen N°6:

Imagen N°6: Prácticas justas de operación.



Fuente: Rosas 2021 (p.1)

Competencia justa.

La competencia justa constituye un principio fundamental dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que promueve relaciones comerciales basadas en la equidad, la transparencia y el respeto por las normas del mercado. Este concepto implica que las organizaciones deben evitar prácticas desleales como la difusión de información engañosa, la

manipulación de precios, el desprestigio de competidores o cualquier acción que distorsione la libre competencia.

En el marco de la RSE, la competencia justa no solo responde al cumplimiento legal, sino que también refleja un compromiso ético con el desarrollo sostenible, fortaleciendo la confianza entre empresas, consumidores y demás grupos de interés. Para organizaciones del sector turístico, como EcoStay, este principio adquiere especial relevancia, pues contribuye a consolidar una reputación responsable y a fomentar un entorno empresarial saludable que beneficia tanto al mercado como a la comunidad local.

Según comenta Lightcast (2026) define que:

“El conocimiento de la competencia leal se utiliza para garantizar el cumplimiento de los marcos legales, fomentar la confianza entre las partes interesadas y mejorar la integridad de las prácticas de mercado.” (par.1)

Dentro de las practicas justas encontramos los siguientes principios y Prácticas:

- Conducta Ética e Integridad: Las empresas deben competir vigorosamente, pero de manera honesta, evitando prácticas comerciales desleales o poco éticas.
- Transparencia: Mantener reglas claras y actuar con integridad, responsabilidad y seguridad en las operaciones comerciales.
- Cumplimiento Normativo: Respetar las leyes de competencia y evitar acuerdos que distorsionen el mercado (colusión).
- Meritocracia: Fomentar un entorno donde el mérito llegue a la cima, ofreciendo oportunidades iguales y sin atajos.
- Innovación y Talento: Impulsar la creatividad, la asunción de riesgos calculados y la colaboración para obtener ventajas competitivas legítimas.

- Relaciones con Proveedores: Integrar criterios éticos, sociales y ambientales en la cadena de valor, evitando prácticas negativas.

Así como los siguientes beneficios de la Competencia Justa:

- Sostenibilidad y Reputación: Fortalece la imagen de la organización y garantiza su permanencia a largo plazo.
- Confianza: Genera confianza entre los grupos de interés (stakeholders).
- Eficiencia Económica: Mejora los procesos y la calidad de los productos y servicios.
- Innovación: Impulsa el desarrollo de nuevas tecnologías y productos.

Política responsable.

La participación política responsable es un componente relevante dentro de las prácticas justas de operación en la Responsabilidad Social Empresarial, ya que orienta la forma en que las organizaciones interactúan con el ámbito público y los procesos políticos. Este principio implica que la empresa debe actuar con transparencia, legalidad y ética cuando participa en iniciativas, consultas públicas o relaciones con autoridades gubernamentales, evitando cualquier forma de influencia indebida, conflicto de interés o financiamiento irregular.

Desde la RSE, la participación política responsable no busca beneficiar intereses particulares, sino contribuir al desarrollo social y económico de manera legítima y coherente con los principios de gobernanza y sostenibilidad. En el caso de empresas del sector turístico como EcoStay, este enfoque supone mantener relaciones institucionales claras y respetuosas con entidades reguladoras y actores públicos, asegurando que su gestión empresarial se mantenga alineada con el interés colectivo y el desarrollo sostenible del entorno donde opera.

De acuerdo con lo definido por Docusign (2025) define que:

“Las políticas de una empresa son el conjunto de normas internas que se diseñan para regular y delimitar las reglas de conducta dentro de una organización. Describen las responsabilidades tanto de los empresarios y altos cargos como de los empleados en todos los niveles jerárquicos.” (par.3)

A continuación, definimos algunos ejemplos de las políticas empresariales más relevantes en la actualidad.

- **Política de compliance:** Una política de compliance es la que contempla el seguimiento cabal del conjunto de normas que posee una organización para crear, revisar, distribuir y rastrear las acciones y procedimientos orientados a cumplir con las leyes, reglas y regulaciones vigentes.
- **Política de sostenibilidad:** Son directrices que orientan las acciones de una empresa para alcanzar los objetivos que se han propuesto en materia de sostenibilidad. Se consideran guías para la acción y es importante que se establezcan porque permiten la generación de proyectos y programas empresariales que unifican la manera de operar de la compañía.
- **Política de seguridad en TI:** Una política de seguridad de TI identifica las reglas y los procedimientos para todas las personas que acceden y utilizan los activos y recursos de tecnologías de la información en una organización.

Acciones y expectativas.

Las acciones y expectativas dentro del ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial hacen referencia al conjunto de medidas concretas que la organización implementa para garantizar el cumplimiento de los principios éticos y sociales, así como a los compromisos que asume frente a sus grupos de interés. Este componente implica no solo la formulación de políticas claras, sino también la ejecución de prácticas verificables que respondan a estándares de transparencia, legalidad y sostenibilidad. A

Las expectativas se vinculan con las demandas y requerimientos de las partes interesadas como clientes, colaboradores, proveedores y comunidad quienes esperan una conducta empresarial coherente con los valores de integridad y responsabilidad social. En el contexto de una empresa turística como EcoStay, definir acciones específicas y establecer expectativas claras permite fortalecer la confianza, prevenir riesgos operativos y consolidar un modelo de gestión alineado con los principios de la ISO 26000 y el desarrollo sostenible.

Según nos comenta Ecovadis (2025) nos comparte que:

“Las actividades de responsabilidad social empresarial (RSE) son acciones autorreguladas que una empresa puede llevar a cabo para ser más responsable socialmente ante sus partes interesadas y el público en general.” (par.1)

Acciones de RSE:

- Ambientales: Reducción de emisiones, reciclaje, uso de energías renovables.
- Sociales: Programas de diversidad, equidad e inclusión, capacitación laboral, apoyo a comunidades locales.
- Éticas: Políticas de transparencia, comercio justo, y selección de proveedores responsables.
- Internas: Mejora de condiciones laborales, flexibilidad horaria y seguridad.

Expectativas de RSE:

- Clientes: Buscan productos de calidad fabricados bajo estándares éticos y de confianza.
- Empleados: Esperan un entorno seguro, justo y comprometido con la sostenibilidad.
- Sociedad/Comunidad: Exigen que la empresa mitigue su impacto negativo y aporte valor al entorno.
- Inversores: Requieren reportes transparentes que evidencien un manejo de riesgos sostenible.

Anticorrupción.

La anticorrupción constituye uno de los pilares fundamentales dentro de las prácticas justas de operación en la Responsabilidad Social Empresarial, ya que busca prevenir, detectar y sancionar cualquier forma de soborno, fraude, conflicto de interés o uso indebido de recursos. Este principio promueve una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y el cumplimiento de la normativa vigente, fortaleciendo la confianza de los grupos de interés y la reputación institucional.

En el contexto de la RSE, la anticorrupción no se limita al cumplimiento legal, sino que implica la implementación de políticas internas claras, mecanismos de control y procesos de rendición de cuentas que aseguren una gestión ética. Para una empresa del sector turístico como EcoStay, adoptar medidas anticorrupción es esencial para garantizar relaciones comerciales

honestas con proveedores, clientes y entidades públicas, así como para consolidar un modelo operativo coherente con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social.

Pacto mundial España (2024) nos comenta que:

“La anticorrupción abarca todas aquellas acciones destinadas a prevenir, detectar y sancionar prácticas corruptas. Estas prácticas pueden manifestarse en formas diversas, como sobornos, abuso de poder, fraude y manipulación de contratos, afectando tanto a la estabilidad del sector privado como al desarrollo sostenible de los países.” (par.3)

Las empresas pueden actuar contra la corrupción en tres niveles:

- Nivel interno: a través de la implementación de programas de cumplimiento, formación en ética empresarial y auditorías internas.
- Nivel externo: con la divulgación de buenas prácticas, colaboración con proveedores y exigencia de transparencia en la cadena de valor.
- Nivel colectivo: mediante la participación en iniciativas sectoriales y alianzas con otros actores para promover regulaciones y estándares éticos.

Responsabilidad Social.

La responsabilidad social constituye el eje central que orienta la gestión ética y sostenible de las organizaciones, al integrar de manera equilibrada las dimensiones económica, social y ambiental en la toma de decisiones. Este enfoque implica que la empresa asuma los impactos de sus actividades frente a la sociedad y el entorno, actuando con transparencia, legalidad y respeto hacia los derechos humanos y los intereses de sus grupos de interés.

Más allá del cumplimiento normativo, la responsabilidad social promueve una cultura organizacional basada en valores, compromiso comunitario y mejora continua. En el caso de empresas del sector turístico como EcoStay, la responsabilidad social representa una estrategia clave para fortalecer la sostenibilidad del destino, fomentar relaciones responsables con la comunidad local y consolidar un modelo operativo alineado con los principios establecidos en la ISO 26000.

Ideas infantiles SOS (2023) no comenta que:

“La responsabilidad social se refiere a una ética que representa a un colectivo o individuo, y que guía su manera de actuar para que esta tenga impactos positivos en la sociedad. El concepto de Responsabilidad se asocia al futuro, apareciendo conceptos claves allí como sustentabilidad y sostenibilidad.” (par.1)

La responsabilidad tiene varios tipos:

- La Responsabilidad Social ambiental: en este tipo de responsabilidad las empresas se comprometen a crear estrategias y acciones que disminuyan el impacto negativo hacia el medioambiente, así mismo promueven el desarrollo sostenible y la conservación de los recursos naturales. Para hacer ello las empresas se comprometen con, por ejemplo, crear una producción limpia que frene la huella ecológica que genere su sistema de producción.
- Responsabilidad Social ética: esta responsabilidad se relaciona con impulsar dentro de los escenarios laborales una manera de actuar ligada a la ética y transparencia de sus procesos, ello se relacionará directamente con una cultura organizacional que tenga como pilares el respeto, la confianza y la tolerancia.
- Responsabilidad social filantrópica: en este tipo de responsabilidad las empresas inciden en el bienestar de sectores vulnerables dentro de la sociedad, lo hacen a través de la contribución que puedan hacer hacia comunidades a través de donación de dinero o recursos a organizaciones internacionales o nacionales. Conoce aquí cómo puedes sumarte a este tipo de Responsabilidad Social.
- Responsabilidad social económica: este tipo de responsabilidad se relaciona con tomar decisiones económicas y financieras que tengan como centro los principios éticos como el bien de la comunidad, en lugar de cualquier objetivo económico. De esta manera este tipo de responsabilidad se interrelaciona con la responsabilidad medioambiental y filantrópica.

Asunto de consumidores.

El tema de asuntos de consumidores, contemplado como una de las siete materias fundamentales de la ISO 26000, se orienta a garantizar prácticas responsables en la relación entre

la organización y sus clientes. Este componente promueve la transparencia en la información, la protección de la salud y seguridad del consumidor, el consumo sostenible, la atención adecuada de quejas y la protección de datos personales.

Desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial, los asuntos de consumidores no solo implican el cumplimiento normativo, sino también el compromiso ético de ofrecer productos y servicios de calidad, con información veraz y accesible. En el contexto de empresas turísticas como EcoStay, este principio adquiere especial relevancia, ya que la experiencia del huésped debe fundamentarse en la confianza, la comunicación clara y la promoción de prácticas sostenibles que fomenten un turismo responsable.

De acuerdo con la definición de Cemefi (2023) entendemos que:

“Desde una perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Ambiental, los Asuntos de los Consumidores se refieren a los aspectos relacionados con el trato justo, la protección y el bienestar de los consumidores por parte de las empresas.” (p.4)

Dentro del tema de asuntos del consumidor existes deferentes variables las cuales se detallan en la imagen N°7.

Imagen N°7: Asuntos del consumidor.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Prácticas justas de marketing, información objetiva y contractual.

Las prácticas justas de marketing, información objetiva y contractual constituyen un componente esencial dentro del tema de asuntos de consumidores en la Responsabilidad Social Empresarial, según la ISO 26000. Este subtema establece que las organizaciones deben garantizar que toda comunicación comercial sea veraz, clara y transparente, evitando cualquier forma de publicidad engañosa o información ambigua que pueda inducir al error. Asimismo, implica que los contratos y condiciones del servicio sean comprensibles, accesibles y formulados en términos equitativos, asegurando que el consumidor disponga de información suficiente para tomar decisiones responsables.

Desde la sostenibilidad, estas prácticas fortalecen la confianza, promueven relaciones comerciales éticas y consolidan la reputación organizacional. En el contexto de una empresa turística como EcoStay, este principio se traduce en la divulgación transparente de tarifas, políticas

de cancelación, servicios incluidos y compromisos ambientales, garantizando una experiencia fundamentada en la honestidad y el respeto hacia el consumidor.

El directorio de Sostenibilidad (2024) nos define que:

“Las Prácticas Justas de Mercado definen un conjunto de estándares éticos y requisitos regulatorios que garantizan un trato equitativo entre compradores, vendedores y competidores, caracterizado por la transparencia, la honestidad y una conducta no explotadora.” (par.1)

Las prácticas justas de marketing, información objetiva y contractual adquieren un papel estratégico dentro de los asuntos de consumidores. En este sentido, EcoStay debe garantizar que todas sus acciones promocionales y comunicativas se fundamenten en la transparencia, veracidad y ética empresarial, evitando cualquier forma de publicidad engañosa o exageración de los servicios ofrecidos. Esto implica proporcionar información clara y precisa sobre tarifas, políticas de reserva y cancelación, características de las instalaciones, servicios incluidos y compromisos ambientales, asegurando que el huésped pueda tomar decisiones informadas y responsables.

La empresa debe cumplir con la normativa turística vigente en Costa Rica y con los códigos de conducta aplicables a la comunicación comercial digital y presencial. La incorporación de estos lineamientos dentro del modelo operativo de RSE permitirá fortalecer la confianza del consumidor, consolidar la reputación de EcoStay y contribuir al posicionamiento de la empresa como un referente de turismo responsable y sostenible.

Protección de la salud y la seguridad del consumidor.

La protección de la salud y la seguridad del consumidor constituye un elemento fundamental dentro de los asuntos de consumidores establecidos por la ISO 26000, ya que garantiza que los productos y servicios ofrecidos no representen riesgos para quienes los utilizan. Este principio implica que las organizaciones deben cumplir con las normativas vigentes en materia de seguridad, higiene y calidad, así como implementar medidas preventivas que minimicen posibles peligros asociados a sus operaciones.

La protección del consumidor trasciende el cumplimiento legal y se convierte en un compromiso ético orientado a salvaguardar el bienestar físico y emocional de los clientes. En el

contexto de EcoStay, como empresa turística, este enfoque se traduce en el mantenimiento adecuado de las instalaciones, el cumplimiento de protocolos de seguridad, higiene y salud ocupacional, la señalización clara de riesgos y la capacitación del personal para la atención de emergencias, contribuyendo así a ofrecer una experiencia segura y responsable alineada con los principios del turismo sostenible.

De acuerdo con lo dicho por ScienceDirect (2026)

“La protección del consumidor se refiere a las leyes y regulaciones diseñadas para proteger a los consumidores de prácticas injustas o engañosas en el mercado, incluidas disposiciones específicas para el comercio electrónico en algunos estados.” (par.1)

La protección de la salud y la seguridad del consumidor representa un compromiso esencial dentro de los asuntos de consumidores. Como empresa del sector turístico, EcoStay tiene la responsabilidad de garantizar que sus instalaciones, servicios y actividades no representen riesgos para la salud o integridad de los huéspedes.

Esto implica cumplir con la normativa turística, sanitaria y de seguridad vigente en Costa Rica, realizar mantenimientos preventivos periódicos, aplicar controles de calidad en los servicios ofrecidos y proporcionar información clara sobre el uso adecuado de las instalaciones y posibles riesgos.

La empresa debe contar con protocolos de actuación ante emergencias, reportes de incidentes y mecanismos de respuesta oportuna ante cualquier situación que pueda afectar la seguridad del consumidor. La integración de estas acciones dentro del modelo operativo de RSE fortalece la confianza del cliente, reduce riesgos reputacionales y consolida el posicionamiento de EcoStay como un alojamiento comprometido con el bienestar y la sostenibilidad.

Consumo sostenible.

El consumo sostenible, dentro del marco de los asuntos de consumidores establecidos por la ISO 26000, promueve la adopción de patrones de consumo responsables que reduzcan los impactos ambientales y sociales derivados de la actividad empresarial. Este principio implica que las organizaciones no solo ofrezcan productos y servicios con menor huella ecológica, sino que

también informen y sensibilicen a los consumidores sobre prácticas responsables que contribuyan al desarrollo sostenible.

En el contexto de la presente investigación, orientada a la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial para EcoStay, el consumo sostenible adquiere una relevancia estratégica, ya que la actividad turística tiene un impacto directo sobre los recursos naturales y la comunidad local. En este sentido, EcoStay puede fomentar el ahorro de agua y energía, la reducción de residuos, el uso responsable de insumos y la promoción del respeto por el entorno natural, incentivando a los huéspedes a participar activamente en prácticas que fortalezcan la sostenibilidad del destino turístico.

De acuerdo con lo citado por Universidad Europea (2023) define que:

“El consumo sostenible se basa en el consumo y utilización de productos y servicios que reduzcan la cantidad de materiales tóxicos y nocivos para el medio ambiente.” (par.1)

El consumo sostenible representa un eje estratégico para fortalecer la sostenibilidad ambiental del servicio turístico ofrecido. Como empresa del sector turístico, EcoStay no solo debe implementar prácticas internas orientadas a la eficiencia energética, el uso responsable del agua y la adecuada gestión de residuos, sino también promover activamente el consumo responsable entre sus huéspedes. Esto implica ofrecer alternativas más sostenibles como reducción en el cambio diario de toallas, uso de productos biodegradables, eliminación de plásticos de un solo uso y preferencia por proveedores locales, así como fomentar conductas responsables mediante información visible y educativa dentro de las instalaciones.

Asimismo, se debe sensibilizar a los consumidores sobre el impacto ambiental de sus decisiones, incentivando el respeto por el entorno natural y la cultura local. La integración de estas acciones dentro del modelo operativo de RSE permitirá a EcoStay reducir su huella ecológica, fortalecer su posicionamiento como alojamiento sostenible y contribuir de manera activa al desarrollo responsable del destino turístico.

Educación y toma de conciencia.

La educación y toma de conciencia del consumidor constituye un elemento esencial dentro de los asuntos de consumidores en la Responsabilidad Social Empresarial, ya que busca fomentar decisiones informadas y responsables por parte de quienes adquieren bienes o servicios. Este principio implica que la organización no solo proporcione información clara sobre sus productos, sino que también promueva activamente la sensibilización respecto a los impactos sociales y ambientales asociados al consumo.

En el marco de la presente investigación, orientada a la formulación de un modelo operativo de RSE para EcoStay, la educación y concienciación adquiere especial relevancia debido al impacto directo que la actividad turística tiene sobre el entorno natural y la comunidad local. En este sentido, EcoStay puede implementar estrategias informativas y educativas que orienten a los huéspedes sobre prácticas de turismo responsable, conservación de recursos, respeto por la cultura local y reducción de la huella ambiental, fortaleciendo así su compromiso con la sostenibilidad y consolidando una experiencia turística alineada con los principios del desarrollo sostenible.

Según comenta DGood people (2024) define que:

“Podríamos definir la conciencia sobre sostenibilidad como la comprensión y el reconocimiento de los impactos ambientales, sociales y económicos de las acciones de individuos u organizaciones.” (p.6)

Aspectos clave:

- Toma de Conciencia (Sensibilización): Implica que los empleados sean conscientes de la importancia de su trabajo para la eficacia del sistema de gestión (seguridad, calidad, medio ambiente). Incluye entender las consecuencias de un mal desempeño.

- Educación y Formación: Incluye actividades que aumentan las competencias, habilidades, conocimientos y actitudes de los trabajadores.
- Métodos de promoción: Se logra mediante la comunicación, formación, auditorías internas, divulgación de la política y promoción de la cultura de seguridad y calidad.

Objetivos:

- Mejorar la productividad y el desempeño operativo.
- Reducir riesgos (de seguridad) y no conformidades.
- Alinear la cultura laboral hacia objetivos comunes.

La educación y concienciación del consumidor se convierte en una estrategia clave para fortalecer la sostenibilidad del servicio turístico. Más allá de ofrecer información clara sobre tarifas y servicios, la empresa debe proporcionar orientación objetiva acerca de los impactos sociales y ambientales vinculados a la actividad turística. Esto puede materializarse mediante señalización informativa dentro de las instalaciones, campañas internas sobre ahorro de agua y energía, promoción del respeto por la biodiversidad local y difusión de prácticas responsables hacia la comunidad anfitriona.

EcoStay puede incorporar materiales educativos, etiquetado de productos sostenibles utilizados en sus servicios y alianzas con organizaciones locales que promuevan la conservación ambiental y el desarrollo comunitario. La integración de estas acciones dentro del modelo operativo de RSE permitirá no solo sensibilizar a los huéspedes, sino también fortalecer la cultura de turismo responsable, consolidando el compromiso de EcoStay con el desarrollo sostenible del destino.

Servicio de atención al cliente y resolución de quejas.

El servicio de atención al cliente y la resolución de quejas constituye un componente esencial dentro de los asuntos de consumidores en la Responsabilidad Social Empresarial, ya que garantiza el respeto, la equidad y la transparencia en la relación entre la organización y sus clientes. Este principio implica que la empresa debe establecer canales accesibles y eficaces para recibir, gestionar y resolver reclamos o sugerencias, asegurando respuestas oportunas y soluciones justas.

Desde la perspectiva de la RSE, la atención al cliente no se limita a un proceso operativo, sino que representa un compromiso ético orientado a la mejora continua y al fortalecimiento de la confianza. En el marco de la formulación del modelo operativo para EcoStay, este subtema supone la implementación de mecanismos formales de retroalimentación, protocolos claros de gestión de quejas y seguimiento sistemático de la satisfacción del huésped, permitiendo no solo corregir posibles fallas en el servicio, sino también consolidar una experiencia turística alineada con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social.

De acuerdo con lo comentado por Oracle (2026):

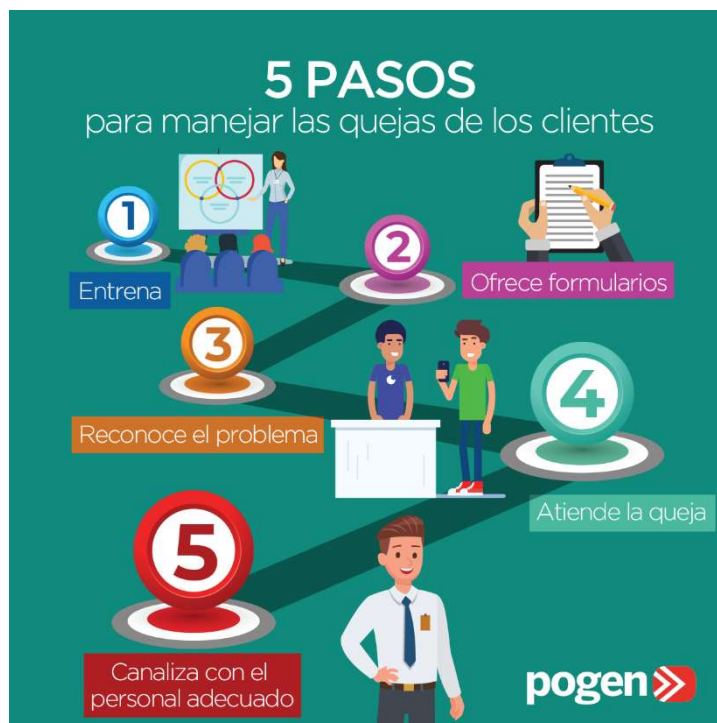
“El servicio al cliente se refiere a la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios. El servicio al cliente incluye acciones como ofrecer sugerencias de productos, solucionar problemas y quejas o responder a preguntas generales.” (par.1)

Así mismo Moller (2023) nos define que:

“La gestión de quejas se refiere al proceso sistemático de gestión y gestión de quejas de clientes insatisfechos. Garantiza que estas se registren, analicen y resuelvan eficazmente para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente, así como para fidelizarlo a largo plazo.” (par.2)

Existen 5 pasos para mejorar las quejas del cliente las cuales se muestran en la imagen N°8.

Imagen N°8: 5 pasos para mejorar las quejas de los clientes.



Fuente: Pogen (2026)

Sostenibilidad.

La sostenibilidad constituye un paradigma integrador que trasciende su uso discursivo para posicionarse como un principio rector del desarrollo contemporáneo, orientado a la articulación equilibrada entre los sistemas ambientales, sociales y económicos. Desde una perspectiva teórica, implica la gestión racional y ética de los recursos, sustentada en la interdependencia entre las actividades humanas y los límites biofísicos del planeta, así como en la responsabilidad intergeneracional.

La sostenibilidad no solo procura la satisfacción de las necesidades presentes, sino que exige la reconfiguración de los modelos de producción y consumo hacia esquemas resilientes, equitativos y regenerativos, capaces de garantizar la continuidad de los ecosistemas y el bienestar humano en el largo plazo.

La sostenibilidad es un concepto que integra el equilibrio entre tres dimensiones fundamentales:

Dimensión ambiental.

La dimensión ambiental de la sostenibilidad en EcoStay se orienta a la protección, conservación y uso responsable de los recursos naturales, integrando prácticas que minimicen el impacto ecológico de sus operaciones turísticas. Desde una perspectiva estratégica, implica la gestión eficiente del agua y la energía, la reducción y adecuada disposición de residuos, así como la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas circundantes.

Asimismo, EcoStay promueve acciones de educación ambiental dirigidas a colaboradores y huéspedes, fomentando una cultura de respeto hacia la naturaleza y el entorno. En este sentido, la dimensión ambiental no solo busca mitigar los efectos negativos de la actividad turística, sino también contribuir activamente a la regeneración y sostenibilidad de los ecosistemas, fortaleciendo el compromiso de la organización con el desarrollo sostenible a largo plazo.

Según lo comentado por Ortiz (2024)

“La dimensión ambiental se fundamenta en el reconocimiento de las diferentes relaciones que existen entre los sistemas naturales y antrópicos, consolidando bases conceptuales desde lo ecológico, lo cultural y social, lo político y lo económico.” (par.1)

Imagen N°9: Dimensión ambiental.



Fuente: elaboración propia (2026)

Dimensión social.

La dimensión social de la sostenibilidad en EcoStay se orienta a fortalecer el bienestar de sus colaboradores, huéspedes y comunidades locales mediante prácticas inclusivas, equitativas y socialmente responsables, en coherencia con los principios de la responsabilidad social empresarial. Desde una perspectiva operativa, implica la generación de empleo digno bajo condiciones laborales justas, el respeto a la diversidad cultural y la promoción de la participación comunitaria en las actividades turísticas.

Se busca contribuir al desarrollo local mediante el apoyo a proveedores de la zona, la valorización de la cultura y el fomento de experiencias turísticas responsables que sensibilicen a los visitantes sobre la realidad social del entorno. La dimensión social se consolida como un eje estratégico que no solo mejora la calidad de vida de los actores involucrados, sino que también fortalece la sostenibilidad integral de la organización a largo plazo.

De acuerdo con lo mencionado por López (2021)

“La dimensión social se organiza en torno a la interacción con otras personas. Supone la expresión de la sociabilidad humana característica, esto es, el impulso genético que la lleva a constituir sociedades, generar e interiorizar cultura, y el hecho de estar preparada biológicamente para vivir con otros de su misma especie.” (par.1)

Imagen N°10: Dimensión social.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Dimensión económica.

La dimensión económica de la sostenibilidad en EcoStay se orienta a garantizar la viabilidad financiera de la organización mediante un modelo de gestión responsable que integre la rentabilidad con el respeto por el entorno social y ambiental. Desde un enfoque estratégico, implica la optimización de recursos, la eficiencia operativa y la adopción de prácticas de consumo y producción sostenibles que reduzcan costos sin comprometer la calidad del servicio. Asimismo, promueve el fortalecimiento de la economía local a través de la contratación de proveedores de la zona y la generación de empleo, contribuyendo al desarrollo territorial.

La dimensión económica no solo busca la estabilidad y crecimiento de EcoStay, sino también la creación de valor compartido, alineando los objetivos empresariales con el bienestar de la sociedad y la sostenibilidad a largo plazo.

De acuerdo con La Universidad Pontificia Bolivariana (2026)

“La Dimensión Económica es un punto de partida para determinar el desempeño de una organización y su desarrollo económico en armonía con la dimensión social y ambiental.”
(par.1)

Imagen N°11: Dimensión económica.



Fuente propia. (2026)

Turismo sostenible

El turismo sostenible en EcoStay se concibe como un modelo de gestión orientado a ofrecer experiencias turísticas responsables que integren la protección del entorno natural, el bienestar social y la viabilidad económica de la organización. En este contexto, EcoStay desarrolla sus

actividades bajo principios de respeto ambiental, mediante el uso eficiente de recursos, la reducción de impactos negativos y la conservación de la biodiversidad local.

Asimismo, promueve el desarrollo social a través de la generación de empleo digno, el apoyo a proveedores locales y la valorización de la cultura de las comunidades cercanas. Desde una perspectiva económica, busca garantizar su sostenibilidad financiera mediante prácticas éticas y responsables que generen valor compartido. De esta manera, el turismo sostenible en EcoStay no solo ofrece una experiencia significativa al visitante, sino que también contribuye activamente al desarrollo sostenible del territorio donde opera.

De acuerdo con lo mencionado por Corral (2025)

“Define el turismo sostenible como un turismo consciente del impacto económico, social y medioambiental, así como las repercusiones presentes y futuras, para satisfacer no solo las necesidades del visitante, sino también de la industria, el entorno y la comunidad anfitriona.”
(par.2)

Principios y Características Clave:

- Gestión Ambiental: Conservación de recursos naturales y biodiversidad, minimizando el consumo de agua y energía.
- Respeto Sociocultural: Valoración del patrimonio cultural, tradiciones y mejora de la calidad de vida de las comunidades receptoras.
- Equidad Económica: Distribución justa de los beneficios generados por el turismo, apoyando la economía local.
- Visión a Largo Plazo: Diseño de actividades que no agotan los recursos actuales para garantizar el disfrute de las generaciones futuras.

¿Cómo practicar el turismo sostenible?

- Elegir operadores éticos: Seleccionar empresas comprometidas con prácticas ambientales certificadas.

- Reducir la huella de carbono: Optar por transporte de bajo impacto, reducir el consumo de plásticos y ahorrar energía.
- Apoyo local: Comprar productos artesanales locales y consumir en comercios de la comunidad.
- Viajar de manera consciente: Visitar lugares fuera de temporada alta para evitar la sobrecarga de los destinos.

Imagen N°12: Turismo sostenible.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Políticas sostenibles.

Las políticas nacionales de sostenibilidad constituyen un marco estratégico fundamental para orientar el desarrollo de los países hacia un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección ambiental y el bienestar social. En el caso de Costa Rica, estas políticas reflejan un

compromiso sólido con la gestión responsable de los recursos naturales y la implementación de modelos de desarrollo alineados con los principios del desarrollo sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

A través de instrumentos como el Plan Nacional de Descarbonización, la Política Nacional de Biodiversidad y la Certificación para la Sostenibilidad Turística, el país promueve prácticas que buscan mitigar los impactos ambientales, fortalecer la inclusión social y fomentar una economía resiliente. En este contexto, dichas políticas no solo establecen lineamientos para la acción gubernamental, sino que también orientan el desempeño de organizaciones y empresas, como EcoStay, hacia una gestión integral y sostenible a largo plazo.

Costa Rica ha desarrollado un conjunto de políticas, estrategias y leyes que buscan equilibrar el crecimiento económico, la protección ambiental y el bienestar social. Algunas de las más importantes son:

Imagen N°13: Políticas de sostenibilidad.



Fuente: Elaboración propia (2026)

A continuación, se presenta un cuadro comparativo de las principales políticas nacionales de sostenibilidad en Costa Rica, con el propósito de sintetizar sus objetivos, ejes estratégicos y aportes al desarrollo sostenible del país. Este análisis permite comprender cómo dichas políticas orientan la gestión ambiental, social y económica a nivel nacional, estableciendo lineamientos que pueden ser adoptados por organizaciones como EcoStay para fortalecer sus prácticas sostenibles y su contribución al desarrollo integral del entorno.

Cuadro N°1: Políticas Nacionales de sostenibilidad en Costa Rica.

Política	Objetivo principal	Ejes claves	Aporte a la sostenibilidad
Plan Nacional de Descarbonización (2018–2050)	Reducir las emisiones de carbono y eliminar el uso de combustibles fósiles	Energías renovables, transporte sostenible, carbono neutralidad	Contribuye a la mitigación del cambio climático y a un modelo energético limpio
Política Nacional de Desarrollo Sostenible	Promover un desarrollo equilibrado entre lo ambiental, social y económico	Inclusión social, ODS, calidad de vida, participación ciudadana	Integra las tres dimensiones de la sostenibilidad en el desarrollo del país
Política Nacional de Biodiversidad	Proteger y conservar los recursos naturales y la biodiversidad	Conservación de ecosistemas, uso sostenible, educación ambiental	Garantiza la protección del patrimonio natural y la resiliencia ecológica
Política Nacional del Recurso Hídrico	Gestionar de forma sostenible el recurso agua	Acceso equitativo, protección de fuentes, gestión de cuencas	Asegura la disponibilidad de agua para generaciones presentes y futuras
Estrategia Nacional de Economía Circular	Reducir residuos y optimizar el uso de recursos	Reducir, reutilizar, reciclar, producción sostenible	Disminuye el impacto ambiental y promueve eficiencia económica
Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)	Evaluar y promover prácticas sostenibles en el sector turístico	Impacto ambiental, social y económico, mejora continua	Fortalece el turismo sostenible y la

			competitividad del país
--	--	--	-------------------------

Fuente: Elaboración propia (2026)

PYME

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) constituyen un pilar fundamental del desarrollo económico, social y productivo de Costa Rica, especialmente en sectores estratégicos como el turismo. Estas organizaciones se caracterizan por contar con estructuras organizacionales reducidas, recursos limitados y una alta capacidad de adaptación a los cambios del entorno, lo que les permite responder de manera flexible a las demandas del mercado. En el contexto del sector turístico, las pymes desempeñan un rol clave en la generación de empleo local, la dinamización de economías regionales y la promoción de prácticas sostenibles.

En este sentido, la empresa EcoStay se enmarca como una pyme turística que, pese a su compromiso con la sostenibilidad, enfrenta el desafío de fortalecer y sistematizar sus prácticas mediante la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial, orientado a integrar de manera equilibrada las dimensiones ambiental, social y económica, contribuyendo así a su sostenibilidad y competitividad a largo plazo.

Rodríguez (2025) nos comenta que:

“Una pyme es un negocio que puede o no estar jurídicamente constituido como empresa; cuenta con un número reducido de empleados y un volumen de facturación moderado.” (par.6)

Características de las PYMES

1. Flexibilidad: Se adaptan más rápido a cambios de mercado que grandes empresas.
2. Gestión directa: Normalmente están dirigidas por los propietarios o un equipo reducido de directivos.
3. Alcance local o regional: Su operación suele concentrarse en mercados específicos.

4. Importancia económica: Generan empleo significativo y contribuyen al desarrollo económico del país.
5. Limitaciones de recursos: Pueden tener acceso limitado a capital, tecnología o financiamiento, lo que influye en su crecimiento.

Imagen N°14: PYME.



Fuente: elaboración propia (2026)

Toma de decisiones gerenciales

La toma de decisiones gerenciales constituye un proceso fundamental dentro de la gestión organizacional, mediante el cual los directivos analizan información, evalúan alternativas y seleccionan cursos de acción orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. En el contexto de las pequeñas y medianas empresas del sector turístico, este proceso adquiere especial relevancia, ya que las decisiones gerenciales inciden directamente en el uso eficiente de los recursos, la competitividad, la sostenibilidad y la capacidad de adaptación ante un entorno dinámico y altamente competitivo.

En organizaciones como EcoStay, la toma de decisiones gerenciales se vincula estrechamente con la incorporación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, pues permite integrar criterios económicos, sociales y ambientales en la planificación, ejecución y evaluación de las acciones organizacionales, fortaleciendo así la sostenibilidad y el desempeño integral de la empresa.

Pupchenka (2024) nos dice que:

“La toma de decisiones en la gestión se refiere al proceso por el cual los gerentes analizan problemas, evalúan alternativas y eligen el curso de acción más apropiado para lograr los objetivos organizacionales.” (par.3)

Características de la toma de decisiones

- La Toma de Decisiones como Catalizador del Éxito Empresarial: En el tejido mismo de una organización, las decisiones gerenciales son el hilo conductor que conecta cada función, departamento y equipo.
- Estrategias y Objetivos: Las decisiones gerenciales dan forma a la estrategia empresarial y definen los objetivos. Ya sea expandirse a nuevos mercados, adoptar tecnologías emergentes o ajustar la estructura organizativa, cada decisión estratégica impulsa la empresa hacia adelante o la coloca en riesgo.
- Gestión de Riesgos: La incertidumbre es una constante en el mundo empresarial, y la toma de decisiones efectiva implica evaluar y gestionar riesgos.
- Innovación y Adaptación: El cambio es inevitable, y las decisiones gerenciales juegan un papel crucial en la capacidad de una empresa para innovar y adaptarse.
- Mejora Continua y Eficiencia Operativa: Las decisiones gerenciales también están vinculadas a la eficiencia operativa y la mejora continua.
- Liderazgo y Motivación del Personal: La toma de decisiones efectiva no solo se trata de estrategia y operaciones, sino también de liderazgo y motivación del personal.
- Responsabilidad y Ética Empresarial: La toma de decisiones gerenciales también lleva consigo la responsabilidad y la ética empresarial.

Imagen N°15: Toma de decisiones.



Fuente: elaboración propia (2026)

Modelos de Gestión de la RSE

Los modelos de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial constituyen marcos metodológicos que permiten a las organizaciones planificar, implementar, evaluar y mejorar de manera sistemática sus prácticas socialmente responsables dentro de la estrategia empresarial. Estos modelos facilitan la integración de principios éticos, sociales y ambientales en los procesos operativos, contribuyendo a una gestión organizacional orientada al desarrollo sostenible.

En la presente investigación, la adopción de modelos de gestión de RSE resulta fundamental para estructurar acciones que permitan equilibrar la rentabilidad económica con la protección del entorno natural y el bienestar de la comunidad local. De esta manera, la implementación de dichos modelos no solo fortalece la gobernanza y la toma de decisiones

responsables dentro de la organización, sino que también impulsa la competitividad y el posicionamiento de EcoStay como una empresa comprometida con el turismo sostenible y la generación de valor social y ambiental en el destino donde opera.

Teoría de los Stakeholders

La Teoría de los Stakeholders constituye uno de los fundamentos conceptuales más relevantes dentro del estudio de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que propone que las organizaciones deben gestionar sus actividades considerando no solo los intereses económicos de sus propietarios, sino también las expectativas y necesidades de todos los grupos que se ven afectados por sus decisiones.

Esta teoría resulta especialmente pertinente, debido a que la actividad turística impacta directamente a múltiples actores, tales como huéspedes, colaboradores, proveedores locales, comunidad anfitriona y entorno natural.

La aplicación de la Teoría de los Stakeholders permite estructurar un modelo de gestión que equilibre los intereses económicos, sociales y ambientales, fortaleciendo la sostenibilidad y el posicionamiento responsable de EcoStay dentro del sector turístico costarricense.

De acuerdo con lo comentado por González (2024) define que la teoría:

“La teoría de los stakeholders, desarrollada por R. Edward Freeman en 1984, sostiene que una empresa debe gestionar no solo a sus accionistas (shareholders) sino también a un conjunto más amplio de grupos de interés o stakeholders.” (par.2)

Dentro de la teoría podemos encontrar distintos puntos que la componen los cuales se muestran en la siguiente imagen N°16.

Imagen N°16: Mapa de los Stakeholder.



Fuente: HostGator México (2023)

La figura ilustra el enfoque sistémico propuesto por la Teoría de los Stakeholders, en el cual la organización se concibe como un nodo central dentro de una red estructurada de relaciones con diversos grupos de interés. Esta representación evidencia la interdependencia existente entre la empresa y actores internos y externos, tales como clientes, proveedores, colaboradores, comunidad, gobierno y entidades financieras, cuyos intereses influyen en la toma de decisiones estratégicas.

Desde una perspectiva analítica, la imagen refuerza la premisa de que la creación de valor organizacional no se limita al ámbito económico, sino que debe considerar dimensiones sociales y ambientales en coherencia con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial. En el marco de la presente investigación, esta conceptualización resulta fundamental para sustentar la formulación del modelo operativo de RSE en EcoStay, al establecer la necesidad de identificar, priorizar y gestionar de manera estratégica las expectativas de los stakeholders como parte integral de su gobernanza y sostenibilidad empresarial.

Teoría del valor compartido

La Teoría del Valor Compartido constituye un enfoque estratégico que vincula el desempeño empresarial con el desarrollo social y ambiental, planteando que las organizaciones pueden fortalecer su competitividad al mismo tiempo que generan beneficios para la sociedad. Este enfoque propone superar la visión tradicional en la que el crecimiento económico y el bienestar social se consideran objetivos independientes, promoviendo en su lugar la integración de necesidades sociales dentro de la estrategia corporativa.

Resulta relevante al evidenciar que las acciones sostenibles implementadas por la empresa turística no solo contribuyen a la conservación del entorno natural y al desarrollo de la comunidad local, sino que también fortalecen su posicionamiento competitivo y la calidad de la experiencia ofrecida a los huéspedes. De esta manera, EcoStay puede generar valor económico mientras impulsa impactos positivos en el ámbito social y ambiental del destino donde opera.

Según comentan en Unir (2024) definen que:

“El valor compartido se basa en la idea de que las empresas pueden prosperar económicamente, al tiempo que contribuyen al bienestar del entorno social en el que operan. Defiende, por lo tanto, que el éxito empresarial y el progreso social no son términos excluyentes, sino interdependientes.” (par.3)

Dentro de la teoría del valor compartido se pueden encontrar distintos conceptos básicos los cuales se muestran en la siguiente imagen N°17.

Imagen N°17: Conceptos de valor compartido.



Fuente: Scribd (2026)

El enfoque de valor compartido plantea que las empresas pueden alcanzar un crecimiento económico sostenible mientras generan impactos positivos en el entorno social y ambiental donde desarrollan sus actividades. Tal como se observa en la figura, este concepto integra la creación de valor económico con el progreso social mediante la identificación de necesidades comunitarias y su incorporación dentro del modelo de negocio empresarial.

Para EcoStay, la teoría permite comprender cómo las prácticas sostenibles implementadas por la empresa turística pueden simultáneamente fortalecer su competitividad y contribuir al bienestar de la comunidad local y la conservación del entorno natural. De esta manera, EcoStay

no solo mejora la calidad de sus servicios y su posicionamiento en el mercado turístico, sino que también promueve el desarrollo económico local, el uso responsable de los recursos y la generación de experiencias turísticas sostenibles, evidenciando que el éxito empresarial y el progreso social son procesos interdependientes dentro del turismo responsable.

Teoría del desarrollo sostenible.

La teoría del desarrollo sostenible constituye un enfoque fundamental para comprender la relación entre el crecimiento económico, la protección ambiental y el bienestar social en el contexto empresarial contemporáneo. Este paradigma promueve un modelo de desarrollo orientado a satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para disponer de los recursos necesarios para su propio progreso. En el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, el desarrollo sostenible se convierte en un principio rector que guía la toma de decisiones organizacionales hacia el equilibrio entre rentabilidad económica, conservación del entorno natural y desarrollo comunitario.

Esta teoría resulta especialmente relevante debido a que la actividad turística depende directamente del uso responsable de los recursos naturales y de la interacción con la comunidad local. Por ello, la incorporación de criterios de sostenibilidad permite a EcoStay fortalecer su competitividad empresarial mientras contribuye a la preservación ambiental y al desarrollo social del destino turístico donde opera.

Las Naciones Unidas (2023) comentan que:

“El desarrollo sostenible implica cómo debemos vivir hoy si queremos un futuro mejor, ocupándose de las necesidades presentes sin comprometer las oportunidades de las generaciones futuras de cumplir con las suyas. La supervivencia de nuestras sociedades y de nuestro planeta común pasa por un mundo más sostenible.” (par.1)

A continuación, se muestra en la imagen N°18 como se conforma la Teoría del desarrollo sostenible y como impacta cada una de las partes.

Imagen N°18: Desarrollo sostenible.



Fuente: CEVAD (2025)

Este modelo evidencia que el desarrollo sostenible no se limita únicamente a la protección ambiental, sino que implica garantizar condiciones de vida dignas, crecimiento económico responsable, sociedades justas y cooperación entre los distintos actores sociales e institucionales. En este sentido, el desarrollo sostenible plantea la necesidad de satisfacer las demandas actuales mediante un uso responsable de los recursos naturales, sin comprometer las oportunidades de las futuras generaciones.

Este enfoque resulta fundamental para organizaciones como EcoStay, ya que su operación depende directamente del equilibrio entre la conservación del entorno natural, el bienestar de la comunidad local y la generación de prosperidad económica. De esta manera, la adopción de principios de sostenibilidad permite fortalecer la continuidad del negocio mientras se contribuye a la protección del planeta y al desarrollo social del destino turístico.

Modelo triple resultado

El modelo del Triple Resultado, también conocido como Triple Bottom Line, constituye un enfoque de gestión que propone evaluar el desempeño organizacional a partir del equilibrio entre

tres dimensiones fundamentales: económica, social y ambiental. Este modelo plantea que el éxito empresarial no debe medirse únicamente mediante indicadores financieros, sino también considerando el impacto que las operaciones generan en la sociedad y en el entorno natural.

En la Responsabilidad Social Empresarial, el Triple Resultado permite integrar la rentabilidad económica con el bienestar social y la conservación ambiental, promoviendo una gestión sostenible a largo plazo. Para la empresa turística EcoStay, la aplicación de este modelo resulta especialmente relevante, ya que su actividad depende directamente del uso responsable de los recursos naturales y de la interacción con la comunidad local.

En este sentido, el enfoque del Triple Resultado contribuye a orientar la formulación del modelo operativo de RSE hacia la generación simultánea de valor económico, desarrollo social y protección ambiental, fortaleciendo la sostenibilidad y competitividad del negocio turístico.

Kenton (2025) nos define el modelo de triple resultado como:

“El concepto de triple resultado (TBL) sostiene que el desempeño de las empresas debe medirse equitativamente en términos de cuestiones sociales, objetivos ambientales y beneficios corporativos. La teoría del TBL postula que, en lugar de un único resultado, deberían existir tres: beneficios, personas y el planeta.” (par.1)

El modelo del Triple Resultado o Triple Bottom Line (TBL) constituye un enfoque fundamental dentro de la sostenibilidad empresarial, ya que propone evaluar el desempeño organizacional más allá de los beneficios económicos tradicionales. Este modelo se basa en el equilibrio entre tres dimensiones esenciales conocidas como las tres P: Personas, Planeta y Beneficio económico, las cuales permiten analizar el impacto integral que generan las empresas en la sociedad, el medio ambiente y la economía.

Las organizaciones modernas buscan no solo alcanzar rentabilidad financiera, sino también contribuir al bienestar social y a la protección ambiental mediante prácticas responsables y sostenibles. Comprender el significado de cada una de estas dimensiones facilita la implementación de estrategias empresariales alineadas con la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sostenible, aspectos clave para empresas del sector turístico como EcoStay.

Imagen N°19: Modelo triple resultado (TBL).



Fuente: Cinco Vientos (2021)

Las organizaciones pueden tener en cuenta las siguientes iniciativas y estrategias dentro de cada una de las tres P a la hora de elaborar un enfoque basado en el triple resultado:

- **Personas (social):** Garantizar la equidad social incluye prácticas tanto internas como externas. Puede ser tan sencillo como asociarse con organizaciones sin ánimo de lucro que fomenten el voluntariado de los empleados o tan complejo como reconfigurar las cadenas de suministro para garantizar prácticas de comercio justo.
- **Planeta (ambiente):** Incluso las empresas más pequeñas pueden hacer cambios para reducir su impacto ambiental negativo y los efectos del cambio climático. Por ejemplo, encontrar formas de limitar el consumo de energía o utilizar fuentes de energía renovables para reducir su huella y apoyar los objetivos de cero netos. Además, reducir los residuos racionalizando los procesos y reciclando o cambiando a materiales de origen ético puede contribuir al nivel de sostenibilidad medioambiental de una organización.
- **Beneficio (económico):** los que influye una organización. Un claro ejemplo de ello son los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. A nivel organizativo, esto

puede ir desde garantizar prácticas laborales justas, tanto internamente como por parte de los proveedores, hasta adoptar políticas orientadas al desarrollo que apoyen la creación de empleo, el espíritu empresarial y la innovación.

La aplicación del modelo del Triple Resultado representa un desafío para las organizaciones debido a la complejidad que implica medir de manera precisa los impactos sociales y ambientales mediante indicadores tradicionales. Sin embargo, la adopción de enfoques complementarios como los marcos de reporte ESG y el uso de herramientas tecnológicas orientadas a la gestión de datos permiten fortalecer los procesos de medición, seguimiento y evaluación del desempeño sostenible empresarial.

La integración de indicadores alineados con la estrategia organizacional facilita una visión integral del valor generado, considerando aspectos como las relaciones con los grupos de interés, la gestión ambiental, el aporte económico y la influencia en la comunidad. Para EcoStay, la implementación de estas prácticas contribuye a consolidar un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que promueve la sostenibilidad, la transparencia y la mejora continua dentro del sector turístico costarricense.

Modelo de ESG (Environmental, Social and Governance)

El modelo ESG (Environmental, Social and Governance) constituye un enfoque de gestión empresarial orientado a evaluar el desempeño organizacional a partir de criterios ambientales, sociales y de gobernanza corporativa. Este modelo permite medir de manera objetiva el impacto de las actividades empresariales, promoviendo la transparencia, la gestión ética y la sostenibilidad dentro de la toma de decisiones estratégicas. El enfoque ESG facilita la incorporación de indicadores que permiten monitorear el uso responsable de los recursos naturales, las condiciones sociales relacionadas con colaboradores y comunidades, así como la calidad de la gobernanza organizacional.

La aplicación del modelo ESG resulta relevante al proporcionar herramientas para evaluar y fortalecer sus prácticas sostenibles, mejorar la gestión ambiental del alojamiento, garantizar relaciones responsables con los grupos de interés y consolidar procesos de gobernanza transparentes. De esta manera, el modelo contribuye al fortalecimiento del modelo operativo de

RSE propuesto, favoreciendo la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el mercado turístico.

De acuerdo con Diligent (2025) define ESG es:

“Es un marco utilizado para evaluar la sostenibilidad y el impacto ético de las operaciones y prácticas de una empresa. Se basa en el principio de que el medio ambiente es solo un factor que determina el compromiso de una organización con la sostenibilidad.” (par.2)

Imagen N°20: Principios del ESG.



Fuente: Bruzzone (2022)

Modelo GRI (Global Reporting Initiative)

El modelo Global Reporting Initiative (GRI) constituye uno de los estándares internacionales más utilizados para la elaboración de informes de sostenibilidad, permitiendo a las organizaciones medir, gestionar y comunicar de manera transparente sus impactos económicos, sociales y ambientales. Este modelo proporciona lineamientos e indicadores que facilitan la

rendición de cuentas frente a los grupos de interés, fortaleciendo la transparencia organizacional y la toma de decisiones basada en el desempeño sostenible.

El GRI se convierte en una herramienta clave para evaluar el cumplimiento de prácticas responsables y monitorear los avances en materia de sostenibilidad. Para la empresa turística EcoStay, la aplicación de este modelo resulta relevante al permitir sistematizar la información relacionada con sus acciones ambientales, sociales y de gobernanza, contribuyendo al seguimiento del modelo operativo de RSE propuesto y favoreciendo la mejora continua, la credibilidad institucional y el posicionamiento de la empresa como un actor comprometido con el turismo sostenible.

De acuerdo con lo mencionado por GRI (2026)

“La Global Reporting Initiative (GRI) es una organización independiente sin fines de lucro que lidera un proceso global con múltiples partes interesadas para desarrollar y perfeccionar informes de sostenibilidad rigurosos y prácticos. Mediante los Estándares GRI, las organizaciones pueden comprender y actuar sobre la totalidad de sus impactos.” (par.4)

Modelo ISO 26000

El modelo ISO 26000 constituye una guía internacional que orienta a las organizaciones en la integración de la Responsabilidad Social dentro de sus procesos de gestión y toma de decisiones. A diferencia de otros estándares, la ISO 26000 no es certificable, sino que proporciona principios, lineamientos y materias fundamentales que permiten a las empresas gestionar de manera ética los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de sus actividades.

Este modelo promueve la transparencia, la rendición de cuentas y el respeto hacia los grupos de interés, facilitando la incorporación de la sostenibilidad como parte integral de la estrategia organizacional. En el marco de la presente investigación, la ISO 26000 representa el eje estructural para la formulación del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial en EcoStay, ya que permite establecer acciones orientadas a fortalecer la gobernanza organizacional, la gestión ambiental, las prácticas laborales responsables y la relación con la comunidad y los consumidores. De esta manera, su aplicación contribuye a consolidar un modelo de gestión

sostenible que fortalece la competitividad y el posicionamiento de EcoStay dentro del sector turístico costarricense.

Lo comentado por Anderson (2024)

“La norma ISO 26000 es una norma desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que proporciona orientación sobre responsabilidad social. A diferencia de otras normas ISO, no es certificable, sino que sirve como marco voluntario para ayudar a las organizaciones a implementar eficazmente los principios de responsabilidad social. Lanzada en 2010, la norma ISO 26000 ofrece un recurso global de buenas prácticas en responsabilidad social, aplicable a organizaciones de cualquier tamaño, actividad o ubicación.” (par.2024)

Si bien la ISO 26000 es una norma importante relacionada con el desarrollo sostenible (DS) y la responsabilidad social corporativa (RSC), no es la única norma que aborda estas cuestiones. El desarrollo sostenible abarca tres principios fundamentales: ambiental, social y de calidad. Para cada uno de estos aspectos, existen normas internacionales específicas:

- Medio ambiente: La norma ISO 14001 establece los requisitos de un sistema de gestión ambiental. Permite a las empresas identificar y controlar su impacto ambiental, abarcando actividades, productos y servicios.
- Social: La norma OHSAS 18001 se centra en los sistemas de gestión de la seguridad y salud de los empleados. Describe los requisitos para identificar y gestionar las condiciones laborales y los riesgos para la salud en las organizaciones.
- Calidad: La norma ISO 9001 define los requisitos de un sistema de gestión de la calidad. Su objetivo es garantizar y mejorar la satisfacción del cliente mediante prácticas eficaces de gestión de la calidad.

Concepto de Hostel.

El hostel se posiciona como una alternativa de alojamiento dentro de la industria turística, caracterizada por su enfoque accesible, flexible y orientado a la interacción social entre los viajeros. Este tipo de establecimiento responde a las nuevas dinámicas del turismo contemporáneo,

donde la experiencia compartida, el intercambio cultural y la optimización de costos adquieren un papel relevante. En este contexto, el hostel no solo cumple una función de hospedaje, sino que también se configura como un espacio que facilita la convivencia, el aprendizaje intercultural y la construcción de redes entre personas de distintos orígenes.

Según comenta Rivers (2023)

“El hostel es una especie de albergue mucho más económico donde se alquilan camas en dormitorios compartidos.” (par.4)

Características principales de un hostel

- Habitaciones compartidas (dormitorios)
- Baños compartidos (aunque algunos tienen privados)
- Áreas comunes (cocina, sala, zonas de convivencia)
- Precios más bajos que hoteles
- Ambiente social e intercultural
- Enfocado en mochileros, jóvenes o viajeros independientes

Cuadro N°2: Diferencias entre Hostel y otros alojamientos.

Hostel vs Airbnb		
Aspecto	Hostel	Airbnb
Tipo	Alojamiento compartido	Viviendas privadas
Interacción	Alta	Baja o variable
Servicios	Compartidos	Independientes
Costo	Bajo	Variable
Hostel vs Hotel		
Precio	Bajo	Medio – alto
Habitaciones	Compartidas o privadas	Mayormente privadas
Servicios	Básicos	Más completos (room service, limpieza diaria, etc.)
Ambiente	Social	Más privado y formal
Experiencia	Interacción con otros viajeros	Más individual

Fuente: Elaboración propia (2026)

Capítulo III: Marco metodológico.

El marco metodológico constituye el apartado de la investigación en el cual se describen los procedimientos, métodos y técnicas utilizados para el desarrollo del estudio, permitiendo garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. En esta sección se establece el enfoque de investigación, el tipo y diseño del estudio, así como la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información empleados para analizar la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en la empresa turística EcoStay. De esta manera, el marco metodológico proporciona la ruta científica que guía el proceso investigativo, asegurando la coherencia entre los objetivos planteados y el análisis de la realidad organizacional objeto de estudio.

Giana (2025) comenta que el marco metodológico es:

“El marco metodológico es un apartado de los textos académicos en el que se detallan los métodos de análisis, las técnicas y los instrumentos empleados para realizar una investigación.”
(par.1)

Historia de la empresa.

La empresa EcoStay surge como una iniciativa empresarial orientada al desarrollo del turismo sostenible en Costa Rica, impulsada por los empresarios de origen tailandés Martha Wong y Hsuei-Chi Tsai Chen, quienes identificaron el potencial del país como un destino internacional reconocido por su biodiversidad, riqueza natural y compromiso ambiental.

Desde su creación, la organización ha enfocado sus operaciones en la prestación de servicios de hospedaje sostenible y en el desarrollo de experiencias turísticas responsables que integran la comodidad del visitante con prácticas de conservación ambiental y respeto sociocultural. Su modelo de operación se fundamenta en la implementación de acciones sostenibles dentro de sus actividades diarias, procurando minimizar los impactos ambientales derivados de la actividad turística y fomentar una relación equilibrada entre el turista, la comunidad local y el entorno natural.

A lo largo de su funcionamiento, EcoStay ha consolidado un modelo turístico basado en principios de sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales, la reducción del impacto ambiental y la participación de las comunidades locales en la actividad turística. La empresa mantiene una interacción constante con diversos grupos de interés, tales como colaboradores, proveedores locales, turistas y comunidades cercanas, lo cual fortalece su compromiso con el desarrollo económico y social del entorno donde opera.

Actualmente, EcoStay cuenta con un equipo de 12 colaboradores, quienes participan en las distintas áreas operativas y administrativas necesarias para el funcionamiento del servicio turístico. Bajo esta perspectiva, la organización busca posicionarse como un referente en prácticas turísticas sostenibles dentro del contexto costarricense, reconociendo la importancia de fortalecer su gestión

mediante la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que consolide su compromiso ambiental, social y económico.

Misión.

Brindar servicios de hospedaje y experiencias turísticas sostenibles que garanticen la satisfacción de los visitantes mediante la integración de prácticas responsables de conservación ambiental, respeto sociocultural y compromiso con el bienestar de los colaboradores y comunidades locales, contribuyendo al desarrollo sostenible del sector turístico en Costa Rica.

Visión.

Posicionarse como una empresa referente en turismo sostenible en Costa Rica, reconocida por la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, la gestión eficiente de los recursos naturales y la generación de valor social, ambiental y económico para sus grupos de interés, promoviendo un modelo turístico responsable y sostenible a nivel nacional e internacional.

Valores.

- Responsabilidad ambiental: Compromiso con la protección y conservación del entorno natural mediante prácticas sostenibles.
- Ética y transparencia: Actuar con integridad en todas las operaciones y relaciones con los grupos de interés.
- Respeto social: Promoción del bienestar, la inclusión y el desarrollo de colaboradores y comunidades locales.
- Sostenibilidad: Equilibrio entre crecimiento económico, cuidado ambiental y responsabilidad social.
- Calidad en el servicio: Garantizar experiencias turísticas responsables y satisfactorias para los visitantes.
- Compromiso comunitario: Fomentar la participación y el desarrollo económico local.

Enfoque de la investigación.

A continuación, se presenta el enfoque de la investigación y el marco metodológico utilizado, los cuales orientan el proceso investigativo necesario para dar respuesta a los objetivos

planteados y profundizar en el análisis de la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en la empresa turística EcoStay.

El enfoque metodológico permitirá establecer los procedimientos y técnicas adecuados para la recolección, análisis e interpretación de la información, facilitando la comprensión de la situación actual de la organización en materia de sostenibilidad y gestión responsable, así como la identificación de oportunidades de mejora dentro de su contexto empresarial.

Enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo permitirá recopilar información medible relacionada con la percepción de los colaboradores y actores vinculados a EcoStay respecto a las prácticas actuales de sostenibilidad y responsabilidad social implementadas por la empresa.

Según lo comentado por Stanat (2026) comenta que:

“La investigación cuantitativa es un enfoque sistemático de recopilación y análisis de datos que enfatiza datos cuantificables y numéricos. Emplea técnicas estadísticas y computacionales para medir, analizar e interpretar fenómenos para descubrir patrones, relaciones y tendencias. A diferencia de la investigación cualitativa, que se centra en experiencias y significados subjetivos, la investigación cuantitativa busca cuantificar variables y probar hipótesis a través de metodologías rigurosas como encuestas, experimentos y estudios observacionales.” (par.2)

Enfoque cualitativo.

El enfoque cualitativo facilitará el análisis profundo de experiencias, opiniones y percepciones de los participantes, permitiendo identificar oportunidades de mejora para la formulación del modelo operativo de RSE.

De acuerdo con lo dicho por Rosales (2023)

“El enfoque cualitativo es una metodología de investigación que se utiliza para explorar y comprender fenómenos sociales y humanos complejos. Se centra en el significado y la

interpretación de las experiencias, perspectivas y comportamientos de las personas, y utiliza datos no numéricos para analizar y comprender estos fenómenos.” (par.5)

Enfoque mixto.

Este enfoque permitirá la combinación de los métodos cuantitativos y los cualitativos y así obtener una visión completa de lo estudiado. En esta investigación, este enfoque facilitará analizar tanto la información numérica obtenida de los colaboradores como las percepciones y opiniones relacionadas con las prácticas de sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial implementadas en la empresa EcoStay, contribuyendo así a una comprensión más integral del objeto de estudio.

Muñoz (2023) nos indica que:

“Las investigaciones mixtas se refieren a un enfoque de investigación que integra tanto métodos cuantitativos como cualitativos en un mismo estudio. En lugar de utilizar únicamente uno de estos enfoques, se combinan y se utilizan de manera complementaria para abordar preguntas de investigación más complejas y obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado.” (par.4)

Imagen N°21: Tipos de enfoques.



Fuente: WMCMF (2022)

El enfoque cualitativo permite comprender las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes mediante técnicas como la observación y las entrevistas; el enfoque cuantitativo, por su parte, se centra en la recolección y análisis de datos numéricos mediante instrumentos como encuestas y cuestionarios para medir y describir determinadas variables. Finalmente, el enfoque mixto integra elementos de ambos enfoques, combinando datos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión más completa del fenómeno estudiado.

En el caso de la presente investigación la utilización del enfoque mixto permite analizar tanto la información numérica obtenida de los colaboradores como las percepciones relacionadas con las prácticas de sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, facilitando una comprensión integral de la situación actual de la organización y aportando información relevante para la formulación del modelo operativo propuesto.

Tipos de investigación.

El tipo de investigación hace referencia a la forma en que se aborda el fenómeno de estudio y al propósito que persigue el proceso investigativo. Este permite definir el alcance del estudio y la manera en que se analizará la información para dar respuesta a los objetivos planteados. Este tipo de investigación permitirá comprender la situación actual de la organización en materia de sostenibilidad y gestión responsable, así como identificar elementos clave que contribuyan al fortalecimiento de sus prácticas empresariales.

Según Gayubas (2025)

“Los tipos de investigación son los distintos modos o enfoques mediante los que se puede realizar una investigación, ya sea científica, académica, tecnológica o profesional. Cada tipo de investigación consiste en un conjunto de procedimientos dirigidos a obtener un resultado o adquirir un conocimiento.” (par.1)

En este sentido, la presente investigación se clasifica como descriptiva–explicativa, ya que, en primera instancia, permite caracterizar la situación actual de la empresa EcoStay en relación con sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad, mediante la identificación y análisis de sus principales componentes. Asimismo, adopta un alcance explicativo

al buscar comprender las relaciones existentes entre dichas prácticas y el nivel de sostenibilidad organizacional, con el propósito de generar un conocimiento más profundo del fenómeno estudiado.

Ahora bien, el enfoque mixto se considera el más pertinente para el desarrollo de la investigación, ya que permite integrar métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión más amplia y profunda del fenómeno objeto de estudio. Mediante este enfoque es posible analizar tanto datos numéricos obtenidos a partir de los colaboradores de la empresa EcoStay, como las percepciones, experiencias y valoraciones relacionadas con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad implementadas por la organización. De esta manera, la combinación de ambos enfoques facilita una interpretación integral de la realidad organizacional, aportando información relevante para la formulación del modelo operativo propuesto.

Población y muestra.

La población y la muestra constituyen elementos fundamentales dentro del marco metodológico de una investigación, ya que permiten definir el grupo de personas o unidades de análisis sobre las cuales se obtendrá la información necesaria para el desarrollo del estudio. A través de la delimitación de la población se identifican los sujetos que poseen las características relevantes para el fenómeno investigado, mientras que la muestra representa el conjunto de participantes seleccionados para la recolección de datos.

Estos elementos permiten obtener información pertinente sobre la situación actual de la empresa EcoStay en relación con sus prácticas de sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo al análisis y desarrollo del modelo operativo propuesto.

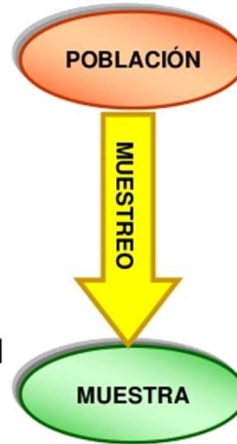
Imagen N°22: Población y muestra.

Población y Muestra

Población: Es el Conjunto Total de individuos, objetos o eventos que tienen la mismas características y sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones

Muestra : Es una parte de la población, la cual se selecciona con el propósito de obtener información.

Debe ser “representativo”



Fuente: Geogebra (2026)

Población de la investigación.

La población de estudio estará conformada por la totalidad de los colaboradores y personal administrativo de la empresa EcoStay, quienes participan directa o indirectamente en las actividades operativas, administrativas y de gestión sostenible desarrolladas por la organización.

La población está integrada por un total de doce colaboradores, quienes desempeñan funciones relacionadas con la prestación de servicios turísticos, atención al cliente, mantenimiento, administración y gestión operativa. La participación de este grupo permite obtener información relevante acerca de la realidad organizacional, las condiciones laborales y las acciones sostenibles desarrolladas por EcoStay, elementos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Giani (2022) comenta que:

“Una población, también llamada universo o población objetivo, es un grupo de elementos sobre el que se quiere obtener información y que puede ser un conjunto de personas, de objetos,

de lugares, de sucesos, de textos, etc. Por ejemplo: Todos los medios de transporte que circulan por una ciudad.” (par.4)

La población constituye un elemento fundamental dentro del proceso metodológico de una investigación, ya que permite identificar el conjunto total de individuos, objetos o unidades de análisis que comparten características relevantes para el estudio. Dependiendo de la naturaleza y el alcance del fenómeno investigado, la población puede clasificarse en finita o infinita.

Comprender esta clasificación resulta importante para determinar adecuadamente el proceso de selección de la muestra y las técnicas de análisis que se aplicarán en la investigación.

Imagen N°23: Tipos de población.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Dentro de las principales características podemos encontrar:

Población finita

- Tiene un número limitado y conocido de elementos.
- Los individuos que la conforman pueden identificarse y contarse.
- Se puede enumerar completamente la población.
- Es común en investigaciones organizacionales o institucionales.
- Permite aplicar muestreos más precisos porque se conoce el tamaño total.

Ejemplos:

- Colaboradores de una empresa.
- Estudiantes de un colegio.
- Habitantes de una comunidad específica.

Población infinita

- Posee un número ilimitado o muy grande de elementos.
- No es posible identificar o contar todos los individuos.
- Su tamaño no se puede determinar con exactitud.
- Se utiliza generalmente en estudios donde los elementos se generan continuamente.
- Se trabaja principalmente mediante muestras representativas.

Ejemplos:

- Visitantes de una página web.
- Transeúntes en una ciudad.
- Clientes potenciales de un mercado amplio.

Cuadro N°3: Población finita y población infinita.

Característica	Población finita	Población infinita
Definición	Conjunto de elementos cuyo tamaño es limitado y conocido.	Conjunto de elementos cuyo tamaño es muy grande o indeterminado.
Cantidad de elementos	Puede contarse y enumerarse completamente.	No puede contarse en su totalidad.
Identificación	Los individuos que la conforman pueden identificarse con claridad.	Los individuos no pueden identificarse todos de manera específica.
Aplicación en investigación	Se utiliza cuando el grupo de estudio es pequeño o delimitado.	Se utiliza cuando el fenómeno de estudio incluye grandes cantidades de elementos.
Ejemplos	Colaboradores de una empresa, estudiantes de una universidad, habitantes de una comunidad.	Visitantes de una página web, consumidores de un producto a nivel mundial, transeúntes de una ciudad.

Fuente: Elaboración propia (2026)

En la presente investigación, la población se considera finita, ya que está conformada por un grupo específico y delimitado de individuos que pueden ser identificados y contabilizados dentro de la organización objeto de estudio. En el caso de la empresa EcoStay, la población está integrada por los colaboradores que participan en las diferentes áreas operativas y administrativas de la empresa, los cuales constituyen un grupo reducido y claramente definido.

Debido a que el número de participantes es conocido y accesible para el proceso investigativo, se clasifica como una población finita, lo que permite obtener información directa y precisa para analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad implementadas en la organización.

Muestra de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación se seleccionará una muestra conformada por doce colaboradores de la empresa EcoStay, quienes participan activamente en las distintas áreas operativas y administrativas de la organización. La selección de los participantes se realizará mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a aquellos colaboradores

que poseen conocimiento directo sobre las operaciones internas y las prácticas vinculadas con la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial implementadas en la empresa.

Este tipo de muestreo permite obtener información relevante y contextualizada, ya que los participantes constituyen fuentes primarias fundamentales para el análisis de la gestión organizacional. Asimismo, la participación de los doce colaboradores facilita una comprensión integral del funcionamiento de EcoStay, fortaleciendo la validez del estudio y aportando insumos necesarios para la formulación del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial.

Según Muguia (2026)

“Una muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población. Es una técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población.” (par.2)

Imagen N°24: Diferencias entre muestras.



Fuente: TUTFG (2026)

Muestra cuantitativa.

La muestra cuantitativa constituye un subconjunto representativo de la población que se selecciona con el propósito de obtener datos numéricos que permitan analizar y explicar un fenómeno de estudio de manera objetiva y medible. En las investigaciones de enfoque cuantitativo, la muestra se determina mediante procedimientos estadísticos que garantizan la validez y confiabilidad de los resultados, permitiendo generalizar los hallazgos obtenidos al total de la población. Además, la correcta selección del tamaño y tipo de muestra facilita la recolección sistemática de información, el análisis de variables y la comprobación de hipótesis, contribuyendo al desarrollo riguroso del proceso investigativo.

Según comenta CASP (2025)

“La investigación cuantitativa es un enfoque estructurado diseñado para cuantificar variables y generalizar hallazgos. Su objetivo principal es establecer patrones y predecir resultados mediante análisis estadístico.” (par.2)

Imagen N°25: Tipos de muestreo.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Muestra probabilística.

La muestra probabilística es un tipo de muestra utilizada en las investigaciones cuantitativas en la cual todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y diferente de cero de ser seleccionados. Este procedimiento se basa en métodos aleatorios que permiten elegir a los participantes de manera objetiva, reduciendo el sesgo en la selección y aumentando la representatividad de la muestra respecto a la población total. El uso de una muestra probabilística es fundamental en estudios científicos, ya que permite realizar inferencias estadísticas y generalizar los resultados obtenidos a toda la población con mayor nivel de confianza y validez dentro del proceso de investigación.

Según comenta Alex (2024)

“El muestreo probabilístico es una técnica de investigación en la que cada miembro de una población tiene una probabilidad conocida y distinta de cero de ser seleccionado, lo que garantiza una representación imparcial y datos estadísticamente válidos. Los tipos comunes de muestreo probabilístico incluyen el muestreo aleatorio simple, el muestreo estratificado, el muestreo por conglomerados, el muestreo sistemático y el muestreo multietápico, cada uno adecuado para escenarios específicos.” (par.4)

Cuadro N°4: Tipos de muestreo probabilístico.

Tipo	Definición	Ejemplo
Muestreo aleatorio simple	Método en el que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. La elección se realiza de manera completamente aleatoria.	Un investigador selecciona al azar 200 participantes de una lista de pacientes registrados en un hospital.
Muestreo estratificado	La población se divide en subgrupos llamados estratos , que comparten características	En una escuela se selecciona una muestra de estudiantes de cada nivel académico (primer

	similares. Posteriormente, se selecciona una muestra de cada estrato de forma proporcional o aleatoria.	año, segundo año, tercer año, etc.) para garantizar la representación de todos los grupos.
Muestreo sistemático	Los elementos de la población se seleccionan a intervalos regulares a partir de una lista ordenada, después de elegir un punto de inicio al azar.	Un investigador selecciona cada décimo libro de una lista ordenada de préstamos en una biblioteca para analizar patrones de uso.
Muestreo por conglomerados	La población se divide en grupos naturales o conglomerados (por ejemplo, regiones, escuelas o barrios). Luego se seleccionan algunos conglomerados al azar y se estudian todos los elementos dentro de ellos.	Una empresa selecciona aleatoriamente ciertas ciudades del país y encuesta a los hogares dentro de esas ciudades.
Muestreo multietapa	Consiste en aplicar dos o más métodos de muestreo probabilístico en diferentes etapas del proceso de selección. Es útil para poblaciones muy grandes o dispersas.	En un estudio nacional se seleccionan primero provincias, luego cantones dentro de esas provincias y finalmente hogares dentro de los cantones seleccionados.

Fuente: Elaboración propia (2026)

Muestra no probabilística.

La muestra no probabilística es un tipo de muestra en la cual los elementos de la población no se seleccionan mediante un procedimiento aleatorio, sino que se eligen a partir de criterios específicos definidos por el investigador, como la accesibilidad, la disponibilidad o las

características particulares de los participantes. En este tipo de muestreo, no todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, por lo que la representatividad estadística puede ser limitada.

Sin embargo, este método resulta útil en investigaciones exploratorias o en estudios donde se busca analizar situaciones específicas, ya que permite seleccionar sujetos que poseen información relevante para el desarrollo del estudio y facilita la recolección de datos dentro del proceso investigativo.

De acuerdo con lo comentado por Nikolopoulou (2022)

“El muestreo no probabilístico es un método de muestreo que utiliza criterios no aleatorios como la disponibilidad, la proximidad geográfica o el conocimiento experto de las personas que desea investigar para responder una pregunta de investigación.” (par.1)

Cuadro N°5: Tipos de muestreo no probabilístico.

Tipo de muestreo	Definición	Ejemplo
Muestreo por conveniencia	Consiste en seleccionar a los participantes según la facilidad de acceso, proximidad geográfica o disponibilidad para el investigador. Los sujetos se eligen porque están disponibles en el momento de la recolección de datos.	Un investigador permanece durante una semana en la salida de un centro comercial y solicita a las personas que acepten responder una encuesta sobre sus hábitos de compra.
Muestreo por cuotas	Se selecciona una cantidad predeterminada de participantes que pertenecen a subgrupos específicos de la población. La selección no es	En una empresa con 1000 empleados (600 que viajan en carro y 400 en tren), el investigador selecciona una muestra de 100 personas: 60

	aleatoria, pero busca mantener proporciones similares a las de la población.	conductores y 40 usuarios de tren para mantener la proporción.
Muestreo por autoselección	Los participantes se ofrecen voluntariamente para formar parte del estudio después de ser invitados mediante anuncios, convocatorias o invitaciones abiertas. Posteriormente se verifica si cumplen con los criterios del estudio.	Un investigador coloca anuncios en parques invitando a corredores de fondo que puedan correr al menos 5 km a participar en un estudio sobre mindfulness y rendimiento deportivo.
Muestreo por bola de nieve	Se utiliza cuando la población es difícil de localizar. Un participante inicial recomienda o pone en contacto al investigador con otros posibles participantes que comparten características similares.	Un investigador que estudia a personas sin hogar inicia entrevistando a un participante y este lo presenta a otras personas del mismo grupo para continuar el estudio.
Muestreo intencional o de juicio	El investigador selecciona deliberadamente a los participantes que poseen características específicas relevantes para el estudio, basándose en su criterio profesional.	En un estudio sobre sostenibilidad empresarial, el investigador selecciona gerentes y expertos que trabajan directamente en programas de responsabilidad social empresarial.

Fuente: Elaboración propia (2026)

Se considera importante utilizar un muestreo no probabilístico, debido a que la selección de los participantes se realiza de manera intencional, tomando en cuenta características específicas

relacionadas con el objeto de estudio. En el caso de la empresa EcoStay, el interés principal radica en analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad implementadas dentro de la organización, por lo que resulta necesario seleccionar a aquellos colaboradores o actores clave que poseen conocimiento directo sobre dichas prácticas.

Este tipo de muestreo permite acceder de forma más eficiente a informantes relevantes, optimizando el proceso de recolección de datos y garantizando que la información obtenida sea pertinente para el análisis del fenómeno estudiado. Asimismo, el muestreo no probabilístico representa una opción adecuada cuando la población es limitada y accesible, como ocurre en el contexto organizacional de EcoStay, donde se busca profundizar en las percepciones y experiencias de los participantes vinculados con la gestión de la sostenibilidad, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Muestra cualitativa.

La muestra cualitativa se refiere al conjunto de participantes o unidades de análisis que se seleccionan de manera intencional dentro de una investigación con enfoque cualitativo, con el propósito de obtener información profunda y detallada sobre el fenómeno de estudio. A diferencia de los estudios cuantitativos, en este tipo de muestra no se busca la representatividad estadística de la población, sino la selección de sujetos que posean conocimientos, experiencias o perspectivas relevantes relacionadas con el tema investigado.

De esta manera, la muestra cualitativa permite comprender con mayor profundidad las percepciones, opiniones y prácticas de los participantes, contribuyendo a interpretar la realidad social desde una perspectiva contextual y significativa dentro del proceso investigativo.

De acuerdo con Escuela de investigación (2024)

“El muestreo en una investigación cualitativa se refiere al proceso de selección de los participantes o casos que serán estudiados. Este proceso es intencional y estratégico, enfocado en obtener información rica y profunda en lugar de datos estadísticamente representativos.” (par.4)

Diseño.

Según explica Ruiz (2024)

“Se trata de un conjunto de técnicas y métodos que escoge un investigador para llegar a realizar un experimento o un proyecto de investigación. Se trata de una serie de pasos que sirven como guía al investigador.” (par.2)

El enfoque mixto es el más adecuado para esta investigación porque permite integrar técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Por una parte, el enfoque cuantitativo facilita la recolección y análisis de datos numéricos, por ejemplo, mediante encuestas aplicadas a colaboradores de la empresa EcoStay, lo cual permite identificar tendencias, percepciones y niveles de conocimiento sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad.

Por otra parte, el enfoque cualitativo permite profundizar en la interpretación de estos resultados a través de opiniones, experiencias o criterios de actores clave, como administradores o encargados de áreas relacionadas con la gestión sostenible. De esta manera, la combinación de ambos enfoques contribuye a obtener una visión más integral de la situación actual de la empresa y facilita la formulación de un modelo operativo de RSE adaptado a las necesidades y características de EcoStay.

Sujetos.

La empresa EcoStay está conformada por una población de 12 colaboradores, quienes desempeñan diferentes funciones dentro de las áreas administrativas y operativas del establecimiento. Debido al tamaño reducido de la población, la investigación contempla la participación de la totalidad de los colaboradores, a quienes se les aplicará un instrumento de recolección de datos con el propósito de analizar sus percepciones y opiniones respecto a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad implementadas en la organización.

La información obtenida permitirá comprender la situación actual de la empresa y servirá como base para la formulación de un modelo operativo de RSE orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en EcoStay.

Cuadro N°6: Lista de entrevistados.

Entrevistado	Puesto	Nombre
N°1	Administrador/ Gerente	Martha Wong
N°2	Administrador/ Gerente	Hsuei-Chi Tsai Chen
N°3	Recepcionista	Suseth Mora
N°4	Encargado de limpieza	Tatiana García
N°5	Encargado de mantenimiento	Andrés Arroyo
N°6	Recepcionista	Alexandra Díaz
N°7	Encargado de reservas	Amanda Cruz
N°8	Encargado de limpieza	Fabiola Alfaro
N°9	Personal operativo	Daniela González
N°10	Contador	Melany Gutiérrez
N11	Personal de apoyo	Jenny Ruíz
N°12	Encargado de mantenimiento	Ronny Rojas

Fuente: Elaboración propia (2026)

Instrumentos cuantitativos.

Los instrumentos cuantitativos constituyen herramientas fundamentales dentro del proceso de investigación, ya que permiten recolectar información de manera estructurada y medible a partir de los participantes del estudio. Estos instrumentos se caracterizan por utilizar preguntas cerradas o escalas de medición que facilitan la obtención de datos numéricos, los cuales posteriormente pueden ser analizados mediante procedimientos estadísticos.

Su aplicación contribuye a identificar tendencias, patrones y relaciones entre variables, lo que permite generar resultados objetivos y comparables. Los instrumentos cuantitativos permiten recopilar información relevante de los colaboradores de la empresa EcoStay, con el propósito de analizar sus percepciones respecto a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad implementadas en la organización.

Cuestionario.

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos ampliamente utilizado en las investigaciones de enfoque cuantitativo, ya que permite obtener información de manera estructurada a partir de un conjunto de preguntas previamente elaboradas. Este instrumento facilita la recopilación de datos relacionados con opiniones, percepciones o conocimientos de los participantes sobre un tema específico. Generalmente, el cuestionario está conformado por preguntas cerradas organizadas de forma clara y lógica, lo que permite sistematizar las respuestas y analizarlas posteriormente mediante procedimientos estadísticos.

El cuestionario será aplicado a los colaboradores de la empresa EcoStay, con el propósito de recopilar información relevante acerca de sus percepciones sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad implementadas dentro de la organización.

Robinson (2025) nos comenta que:

“Un cuestionario es una herramienta de investigación que recoge pensamientos y experiencias a través de un conjunto de preguntas bien diseñadas, recopilando tanto datos cuantitativos como comentarios personales.” (par.1)

Se aplicará un cuestionario estructurado, diseñado mediante escala tipo Likert, con el fin de evaluar percepciones relacionadas con:

- Prácticas ambientales
- Responsabilidad social
- Gobernanza organizacional
- Relación con grupos de interés

- Gestión sostenible en EcoStay

Escala de Likert.

La escala de Likert es una herramienta de medición utilizada frecuentemente en investigaciones cuantitativas para evaluar actitudes, opiniones o percepciones de los participantes frente a determinados enunciados o afirmaciones. Este tipo de escala se caracteriza por presentar una serie de opciones de respuesta que reflejan distintos niveles de acuerdo o desacuerdo, permitiendo cuantificar las respuestas de los participantes de manera ordenada y sistemática.

La escala de Likert facilita la obtención de datos que posteriormente pueden ser analizados mediante métodos estadísticos, lo que contribuye a interpretar de forma más clara las tendencias y percepciones de los sujetos estudiados. En el ámbito de la investigación académica, su uso es común en cuestionarios y encuestas, ya que permite medir variables relacionadas con comportamientos, opiniones o niveles de satisfacción dentro del contexto analizado.

Muguira (2025) describe lo siguiente:

“La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.” (par.3)

Imagen N°26: Niveles de medición.



Fuente: Muguia (2025)

La siguiente figura presenta un ejemplo ilustrativo de la aplicación de una escala de Likert utilizada como parte del instrumento de recolección de datos en la presente investigación. Esta escala permite evaluar las percepciones de los colaboradores respecto a diferentes prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad en la empresa EcoStay.

A través de una serie de afirmaciones vinculadas con la gestión ambiental, el compromiso social y las acciones sostenibles dentro del establecimiento turístico, los participantes pueden expresar su nivel de acuerdo o valoración mediante distintas opciones de respuesta.

De esta manera, la escala facilita la obtención de información cuantificable que posteriormente será analizada para identificar tendencias y percepciones de los colaboradores, contribuyendo al diagnóstico de la situación actual y al desarrollo de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en EcoStay.

Imagen N°27: Escala de Likert.

Indicadores	Debo	Aceptable	Regular	Bien	Muy bien
Promovemos prácticas ecológicas en hostel.	☐	☐	☒	☒	☒
Usamos productos de limpieza biodegradables.	☐	☒	☐	☒	☒
Fomentamos el ahorro de agua y energía.	☐	☒	☐	☐	☒
Colaboramos con causas y proyectos sociales.	☐	☐	☒	☒	☒
Nos preocupamos por la seguridad y salud de los empleados.	☐	☐	☒	☒	☒
Brindamos información a los huéspedes sobre sostenibilidad.	☐	☐	☒	☒	☒
Nos involucramos en actividades de voluntariado local.	☐	☒	☒	☒	☒
Reciclamos y reducimos el uso de plásticos.	☐	☒	☒	☒	☒
¿Cuál es el aspecto más importante para mejorar la sostenibilidad en EcoStay?					
Sugerencias:					

Fuente: elaboración propia. (2026)

Instrumentos cualitativos.

Los instrumentos cualitativos constituyen herramientas fundamentales dentro del proceso de investigación, ya que permiten recopilar información detallada y contextual sobre las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes respecto al fenómeno estudiado. A través de estos instrumentos, el investigador puede comprender con mayor profundidad las realidades sociales y organizacionales que influyen en el desarrollo de determinadas prácticas dentro de una institución o empresa.

Entre los instrumentos cualitativos más utilizados se encuentran la entrevista, la observación y el análisis documental, los cuales facilitan la obtención de datos descriptivos que complementan la información cuantitativa.

En la presente investigación, los instrumentos cualitativos permitirán profundizar en el análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad en la empresa EcoStay, aportando información relevante para la formulación de un modelo operativo orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad organizacional.

Entrevista.

Las entrevistas constituyen un instrumento de recolección de información ampliamente utilizado en las investigaciones de enfoque cualitativo, ya que permiten obtener datos detallados a partir de la interacción directa entre el investigador y los participantes. A través de este instrumento es posible profundizar en las percepciones, experiencias, opiniones y conocimientos de los sujetos respecto al fenómeno de estudio.

Las entrevistas pueden estructurarse mediante una guía de preguntas previamente elaboradas que orientan la conversación hacia los objetivos de la investigación, facilitando la obtención de información relevante y contextualizada. En la presente investigación, las entrevistas permitirán recopilar información de actores clave dentro de la empresa EcoStay, con el propósito de comprender las prácticas actuales relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad, aportando elementos importantes para la formulación del modelo operativo propuesto.

Tetan (2022) redacta que:

“Una entrevista es un método de investigación cualitativo que se basa en la formulación de preguntas para recopilar datos. Las entrevistas involucran a dos o más personas, una de las cuales es el entrevistador que formula las preguntas.” (par.1)

Las entrevistas de investigación pueden clasificarse en diferentes tipos según el nivel de estructura y la forma en que se desarrolla la interacción entre el investigador y los participantes. Entre las más utilizadas se encuentran las entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas.

Imagen N°28: Tipos de entrevista.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Estas técnicas permitirán obtener información detallada sobre la implementación actual de acciones vinculadas con la Responsabilidad Social Empresarial.

Cuadro N°7: Variables de entrevista.

Variable cualitativa	Que se analiza
Gestión ambiental	Practicas ecológicas dentro del hostel
Compromiso social	Relación con la comunidad local
Condiciones laborales	Ambiente laboral y bienestar de colaborades
Ética organizacional	Valores y responsabilidad en la empresa
Cultura de sostenibilidad	Participación de los colaboradores en prácticas sostenibles

Fuente: Elaboración propia (2026)

Proceso de recolección de datos.

El proceso de recolección de datos constituye una etapa fundamental dentro del desarrollo de una investigación, ya que permite obtener la información necesaria para analizar el fenómeno objeto de estudio y dar respuesta a los objetivos planteados. Este proceso implica la aplicación sistemática de los instrumentos seleccionados, tales como cuestionarios o entrevistas, a la población o muestra definida previamente. La recolección de datos debe realizarse de manera organizada y ética, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes y asegurando la veracidad de los datos obtenidos.

El proceso de recolección de datos se llevará a cabo mediante la aplicación de los instrumentos a los colaboradores de la empresa EcoStay, con el propósito de recopilar información relevante sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad, lo cual permitirá realizar el análisis correspondiente y contribuir a la formulación del modelo operativo propuesto.

Varta (2025) nos comenta que:

“La recopilación de datos es el proceso de reunir, organizar y analizar información de diferentes fuentes para responder preguntas, resolver problemas e identificar tendencias u oportunidades.” (par.2)

El proceso metodológico se desarrollará en las siguientes fases:

Fase 1: Diseño de instrumentos

En esta fase se realiza la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, los cuales consisten en un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa y una guía de entrevista destinada a obtener información cualitativa de actores clave. Ambos instrumentos se diseñan tomando en consideración los objetivos de la investigación, las variables de estudio y las dimensiones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad, con el fin de asegurar que la información recopilada sea pertinente y útil para el análisis del fenómeno estudiado.

Fase 2: Contacto con participantes

En esta etapa se establece comunicación con los colaboradores de la empresa EcoStay con el propósito de informarles acerca de los objetivos, alcance e importancia de la investigación. Asimismo, se solicita su participación voluntaria, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada y el uso de los datos únicamente con fines académicos. Esta fase permite coordinar la disponibilidad de los participantes y facilitar el desarrollo adecuado del proceso de recolección de datos.

Fase 3: Aplicación de instrumentos

En esta fase se procede a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, los cuales incluyen la implementación del cuestionario y la realización de entrevistas previamente estructuradas o semiestructuradas. La aplicación podrá llevarse a cabo de manera presencial o virtual, dependiendo de la disponibilidad de los participantes. Este proceso permite obtener información directa de los colaboradores de la empresa EcoStay acerca de sus percepciones y experiencias relacionadas con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad dentro de la organización.

Fase 4: Análisis de información

Finalmente, en esta fase se realiza el procesamiento y análisis de la información recopilada a través de los instrumentos aplicados. Los datos obtenidos mediante el cuestionario serán analizados mediante estadística descriptiva, lo que permitirá identificar tendencias y percepciones generales de los participantes. Por su parte, la información obtenida a través de las entrevistas será examinada mediante un análisis cualitativo interpretativo, con el objetivo de profundizar en la comprensión de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en la empresa EcoStay y aportar insumos para la formulación del modelo operativo propuesto.

Fuentes de información.

Por medio de las fuentes de información se obtiene la base necesaria para el desarrollo del proceso investigativo, permitiendo la indagación, recopilación y análisis de datos relevantes que contribuyen al cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio. Las fuentes de información facilitan la identificación y análisis de las prácticas actuales relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad implementada en la empresa turística EcoStay, así como su impacto en la gestión organizacional, el desempeño operativo y la relación con los diferentes grupos de interés.

A través de la información recopilada, se busca comprender la situación actual de la empresa en materia ambiental, social y económica, con el propósito de generar insumos que permitan la formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial.

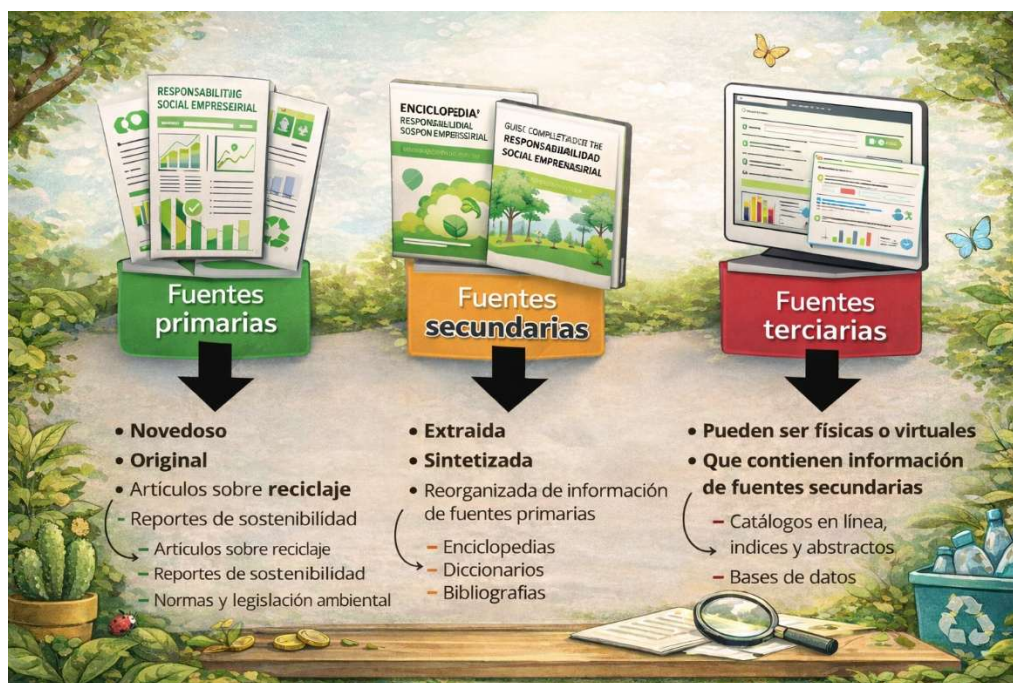
Las fuentes de información constituyen todos aquellos recursos que proporcionan datos, conocimientos y evidencias necesarias para el análisis del fenómeno estudiado, permitiendo sustentar teórica y metodológicamente la investigación. Estas pueden presentarse en distintos formatos y procedencias, tales como documentos científicos, normativas internacionales, información institucional y datos obtenidos directamente de los participantes del estudio.

Para efectos de esta investigación, las fuentes se clasifican principalmente en fuentes primarias y fuentes secundarias, las cuales permiten complementar la información obtenida y garantizar mayor confiabilidad y validez en los resultados del proceso investigativo.

De acuerdo con lo comentado por Editorial Etece (2025)

“Las fuentes de información son documentos que se consultan para obtener datos de un tema sobre el que se quiere saber más. En una investigación académica, escolar o periodística, conforman el soporte que se usa para producir un escrito u otro tipo de trabajo.” (par.2)

Imagen N°29: Tipos de fuentes de información.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Fuentes primarias.

Las fuentes primarias corresponden a la información original obtenida directamente del objeto de estudio, sin haber sido previamente interpretada o analizada por otros investigadores. Este tipo de fuentes permite acceder a datos de primera mano sobre el fenómeno investigado, lo que contribuye a obtener información más específica y contextualizada.

Entre las fuentes primarias más comunes se encuentran las encuestas, entrevistas, observaciones directas y documentos institucionales. En el caso de la presente investigación, las fuentes primarias están representadas principalmente por la información obtenida de los colaboradores de la empresa EcoStay mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas.

De acuerdo con lo que comenta Cheung (2025)

Una fuente primaria es un registro original y de primera mano de un evento, idea o investigación. Estas fuentes se crean en el momento del evento o por alguien directamente involucrado, lo que las convierte en la forma más auténtica de evidencia disponible. (par.3)

Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias se caracterizan por recopilar, analizar o interpretar información proveniente de fuentes primarias. Estas fuentes permiten ampliar el conocimiento sobre el tema investigado, proporcionando fundamentos teóricos y antecedentes que ayudan a comprender mejor el fenómeno de estudio.

Dentro de las fuentes secundarias se incluyen artículos científicos, libros especializados, informes de investigación, tesis académicas y documentos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad. Este tipo de fuentes contribuye a fortalecer el marco teórico de la investigación y a sustentar los conceptos utilizados en el desarrollo del estudio.

Según lo dicho por Ellis (2022)

“Las fuentes secundarias son análisis, interpretaciones o descripciones de eventos o temas extraídos de relatos de primera mano, pero no son relatos de primera mano en sí mismos. Las fuentes secundarias se diferencian de las fuentes primarias, que son creadas por personas directamente involucradas.” (par.16)

Fuentes terciarias.

Las fuentes terciarias reúnen y organizan información proveniente de fuentes secundarias con el objetivo de facilitar su localización y consulta. Estas fuentes no presentan información

original, sino que funcionan como herramientas de referencia que permiten identificar documentos relevantes para la investigación.

Entre las fuentes terciarias más utilizadas se encuentran los catálogos en línea, las bases de datos académicas, los índices bibliográficos y los repositorios digitales. El uso de estas fuentes facilita el acceso a información científica actualizada y contribuye a la identificación de literatura pertinente para el desarrollo de la investigación.

Eoghan (2022) nos comenta que:

“Son obras de referencia que enumeran otros tipos de fuentes y proporcionan información de fondo (por ejemplo, enciclopedias y diccionarios).” (par.4)

Capítulo IV: Análisis e interpretación de datos.

En este capítulo se procede al análisis de la información recolectada mediante los instrumentos aplicados, los cuales permiten una mejor comprensión de la situación actual de EcoStay en relación con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y su vinculación con la sostenibilidad ambiental, social y económica. La información obtenida constituye un insumo fundamental para realizar un diagnóstico eficiente y orientar el diseño de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial ajustado a la realidad de la empresa.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta dirigida a los colaboradores de EcoStay, con el propósito de conocer su percepción sobre las acciones responsables que desarrolla la empresa, el nivel de sostenibilidad presente en sus operaciones y la necesidad de contar con un modelo operativo formal de RSE. Este instrumento estuvo conformado por treinta ítems organizados en tres variables: prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, nivel de sostenibilidad ambiental, social y económica, y modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial.

La población seleccionada para la aplicación de la encuesta estuvo conformada por los doce colaboradores de EcoStay, debido a que representan la totalidad del personal vinculado con las áreas administrativas y operativas de la empresa. Esta selección permitió recopilar información

directa de quienes participan en las actividades cotidianas de la organización y poseen conocimiento sobre su funcionamiento interno.

Además, se aplicó una entrevista dirigida a la administración o persona encargada de la gestión de EcoStay, con el fin de profundizar en aspectos cualitativos relacionados con las prácticas actuales de RSE, las fortalezas y áreas de mejora en materia de sostenibilidad, los recursos necesarios, los responsables de implementación y los mecanismos de seguimiento que podrían incorporarse en el modelo operativo propuesto.

El instrumento tuvo como finalidad obtener información relevante sobre la situación actual de EcoStay, identificar fortalezas y debilidades en sus prácticas responsables, reconocer oportunidades de mejora y recopilar insumos necesarios para formular un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que contribuya al fortalecimiento de la sostenibilidad de la empresa.

El análisis de los datos que se presenta a continuación se realiza a partir del conjunto de resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores y de la entrevista realizada a la administración. Para una mejor comprensión de los hallazgos, los resultados se organizan mediante tablas, porcentajes, gráficos e interpretaciones por variable, lo cual permite evidenciar de manera clara la información obtenida y su relación con los objetivos específicos de la investigación.

Resultado y análisis de la encuesta y preguntas abiertas.

En el presente apartado se exponen los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta y las preguntas abiertas dirigidas a los participantes del estudio. La información recopilada permite analizar la percepción de los encuestados sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas actualmente en EcoStay, así como identificar fortalezas, áreas de mejora y aspectos relevantes vinculados con la sostenibilidad ambiental, social y económica de la empresa.

Asimismo, el análisis de estos resultados constituye un insumo fundamental para orientar la propuesta de un modelo operativo de RSE ajustado a las necesidades y características de la organización.

En el presente apartado se exponen las preguntas aplicadas durante el proceso de recolección de información, así como los resultados obtenidos y su respectivo análisis. Esto permite examinar de forma detallada las respuestas brindadas por los participantes y establecer una interpretación más clara de los hallazgos relacionados con la investigación.

Pregunta N°1: ¿EcoStay desarrolla acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla N°1: Acciones relacionadas con la RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	4	33%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°1: Acciones relacionadas con la RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría de los colaboradores encuestados percibe que, el 42% indicó la opción “Siempre”, el 33% señaló “Casi siempre” y el 25% respondió “A veces”, mientras que no se registraron respuestas en las categorías “Casi nunca” ni “Nunca”. Estos datos reflejan una percepción general positiva, ya que los colaboradores reconocen la existencia de prácticas responsables dentro de la empresa.

Es importante analizar lo que este hallazgo representa para la gestión organizacional de EcoStay. El hecho de que una parte significativa de los colaboradores identifique acciones de RSE demuestra que la empresa ha logrado incorporar ciertas prácticas responsables en su funcionamiento cotidiano. Esto puede considerarse una fortaleza, especialmente al tratarse de una empresa turística que se vincula directamente con el ambiente, la comunidad, los clientes y sus colaboradores.

La Responsabilidad Social Empresarial no debe entenderse únicamente como una serie de acciones aisladas, sino como una forma de gestión que permite equilibrar los intereses económicos, sociales y ambientales de la organización.

Sin embargo, el 25% de respuestas en la opción “A veces” también evidencia un aspecto que requiere atención. Este porcentaje sugiere que, aunque las acciones de RSE son reconocidas, posiblemente no se aplican con la misma constancia, no son comunicadas de forma suficiente o no se encuentran formalmente estructuradas dentro de la empresa.

Esto representa una oportunidad de mejora, ya que una gestión responsable debe ser planificada, continua, medible y conocida por todo el personal.

EcoStay podría fortalecer sus prácticas mediante una mayor documentación, comunicación interna y seguimiento de las acciones de RSE, con el fin de que estas no dependan únicamente de esfuerzos ocasionales, sino que formen parte de un modelo operativo claro, sostenible y coherente con los principios de la sostenibilidad empresarial.

Pregunta N°2: ¿La empresa comunica a sus colaboradores las acciones responsables que realiza?

Tabla N°2: Comunicación de acciones responsables.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	3	25%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: elaboración propia (2026)

Gráfico N°2: Comunicación de acciones responsables.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos muestran que existe una percepción favorable respecto a la comunicación interna de las acciones responsables realizadas por EcoStay. El 50% de los colaboradores encuestados respondió “Siempre”, mientras que el 25% indicó “Casi siempre” y otro 25% señaló “A veces”. Estos datos reflejan que la empresa sí comunica parte de sus acciones

relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, también evidencian que dicha comunicación no es percibida de manera uniforme por todos los colaboradores.

Este resultado permite identificar una fortaleza importante en la gestión de EcoStay, ya que la mitad de los encuestados reconoce que la empresa comunica constantemente sus acciones responsables. Esto es relevante porque la comunicación interna cumple un papel fundamental dentro de la RSE, debido a que permite que los colaboradores conozcan, comprendan y se involucren en las prácticas sostenibles de la organización. Cuando el personal está informado, no solo ejecuta mejor las acciones empresariales, sino que también puede transmitir con mayor seguridad los valores de la empresa hacia los clientes, proveedores y comunidad.

Sin embargo, el hecho de que un 25% responda “A veces” representa una oportunidad de mejora. Este dato sugiere que, aunque existen esfuerzos de comunicación, estos podrían no estar llegando con la misma claridad, frecuencia o formalidad a todos los colaboradores. Desde el criterio profesional, esto puede generar una debilidad en la implementación de la RSE, ya que una práctica responsable que no se comunica adecuadamente corre el riesgo de ser percibida como una acción aislada y no como parte de una estrategia organizacional.

EcoStay debería fortalecer sus canales internos de información mediante reuniones periódicas, comunicados, registros visibles, capacitaciones o espacios de retroalimentación, con el fin de asegurar que todos los colaboradores conozcan las acciones de RSE y participen activamente en su cumplimiento.

El resultado no solo evidencia una percepción positiva, sino también la necesidad de consolidar una comunicación interna más estructurada, constante y participativa. Esto permitiría que las acciones responsables de EcoStay tengan mayor impacto, continuidad y coherencia dentro de su modelo de sostenibilidad empresarial.

Pregunta N°3: ¿Las prácticas de RSE de EcoStay están relacionadas con principios éticos y responsables?

Tabla N°3: Prácticas de RSE y los principios éticos y responsables.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	4	33%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°3:Prácticas de RSE y los principios éticos y responsables.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos, la mayoría de los colaboradores percibe que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por EcoStay se relacionan con principios éticos y responsables. El 50% de los encuestados respondió “Siempre”, el 33,3% indicó “Casi siempre” y el 16,7% señaló “A veces”. Estos resultados reflejan una valoración positiva hacia la gestión de la empresa, ya que los colaboradores reconocen que las acciones realizadas no

solo responden a intereses operativos o económicos, sino que también se vinculan con una conducta empresarial basada en la responsabilidad, la transparencia y el compromiso con su entorno.

Este resultado representa una fortaleza para EcoStay, debido a que la ética constituye uno de los pilares fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial. En una empresa turística, actuar bajo principios éticos no solo implica brindar un buen servicio al cliente, sino también mantener relaciones responsables con los colaboradores, proveedores, comunidad local y ambiente. Por ello, que la mayoría del personal perciba estas prácticas como éticas y responsables evidencia que existe una base favorable para consolidar una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

Ahora bien, el 17% de respuestas en la opción “A veces” permite identificar un aspecto que debe ser analizado con mayor atención. Aunque este porcentaje no representa una percepción negativa, sí sugiere que no todos los colaboradores reconocen de manera constante la relación entre las prácticas de EcoStay y los principios éticos de la RSE. Esto podría deberse a una falta de formalización, comunicación interna o capacitación sobre el propósito de dichas acciones. Desde el criterio profesional, este hallazgo indica que la empresa no solo debe ejecutar prácticas responsables, sino también explicarlas, documentarlas y vincularlas claramente con sus valores institucionales.

Existe la oportunidad de fortalecer la formalización de sus prácticas éticas mediante políticas internas, códigos de conducta, protocolos de atención, criterios responsables para la selección de proveedores y espacios de sensibilización para el personal. Esto permitiría que la ética no se perciba únicamente como una intención general, sino como un componente visible, medible y permanente dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.

Pregunta N°4: ¿EcoStay promueve buenas prácticas laborales con sus colaboradores?

Tabla N°4: Buenas prácticas con colaboradores.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	41%
Casi siempre	5	42%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°4: Buenas prácticas con colaboradores.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos indican que EcoStay promueve buenas prácticas laborales con sus colaboradores, ya que el 41% de los encuestados respondió “Siempre” y otro 42% indicó “Casi siempre”. Por su parte, el 17% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre el ambiente laboral, el trato hacia el personal y las condiciones internas que la empresa ofrece a sus colaboradores.

Desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial, este resultado es relevante porque la dimensión social no se limita únicamente a la relación con clientes o comunidad, sino que también incluye el compromiso de la empresa con su propio recurso humano. En este sentido, las buenas prácticas laborales representan un elemento fundamental para fortalecer la sostenibilidad interna de EcoStay, ya que un personal que percibe un trato adecuado, condiciones justas y un ambiente laboral positivo tiende a mostrar mayor compromiso, motivación y sentido de pertenencia hacia la organización.

El 17% de respuestas en la opción “A veces” permite identificar una oportunidad de mejora. Aunque la percepción general es positiva, este porcentaje sugiere que las buenas prácticas laborales podrían no ser experimentadas de forma constante por todos los colaboradores o en todas las áreas de trabajo. Esto puede estar relacionado con diferencias en la comunicación interna, distribución de funciones, reconocimiento laboral, capacitación, liderazgo o espacios de participación. Desde el criterio profesional, este hallazgo no debe interpretarse como una debilidad grave, pero sí como una señal de que la empresa debe revisar si sus prácticas laborales están debidamente formalizadas y aplicadas de manera equitativa.

Se puede fortalecer la gestión laboral mediante acciones más estructuradas, como políticas internas de bienestar, mecanismos de retroalimentación, capacitaciones periódicas, reconocimiento al desempeño y canales de comunicación que permitan atender las necesidades del personal. De esta manera, las buenas prácticas laborales no dependerían únicamente de acciones informales o aisladas, sino que formarían parte de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial más sólido, participativo y sostenible en el tiempo.

Pregunta N°5: ¿EcoStay promueve una atención a la cliente basada en el respeto, la comunicación clara, la calidad del servicio y la respuesta oportuna a las necesidades de los visitantes?

Tabla N°5: Atención al cliente en respeto y comunicación.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	4	33%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°5:Atención al cliente en respeto y comunicación.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los datos obtenidos, los colaboradores consideran que EcoStay promueve una atención a la cliente basada en valores como el respeto, la comunicación clara y la calidad del servicio. El 42% de los encuestados respondió “Siempre”, el 25% indicó “Casi siempre” y el 33% señaló “A veces”. Estos resultados reflejan una percepción mayormente positiva, ya que la mayoría

reconoce que la empresa procura brindar un servicio responsable y orientado a la satisfacción del cliente.

La atención al cliente constituye un elemento clave, debido a que una empresa responsable no solo debe preocuparse por sus resultados económicos, sino también por la forma en que se relaciona con las personas que utilizan sus servicios. En el caso de EcoStay, al tratarse de una empresa turística, la calidad del servicio, el respeto y la comunicación clara adquieren un valor estratégico, ya que influyen directamente en la experiencia del visitante, en la imagen de la empresa y en la confianza que los clientes desarrollan hacia la organización.

Aun así, el 33% de respuestas en la opción “A veces” representa un aspecto importante de análisis. Este porcentaje indica que una parte considerable de los colaboradores no percibe que estos valores se apliquen de manera constante en la atención al cliente. Desde el criterio profesional, este resultado sugiere la necesidad de revisar si existen lineamientos claros, protocolos de servicio o capacitaciones que orienten al personal sobre cómo brindar una atención coherente con los principios de la RSE. Si el servicio depende únicamente del criterio individual de cada colaborador, pueden generarse diferencias en la calidad de la atención y en la experiencia que recibe cada cliente.

Se tiene la oportunidad de fortalecer la estandarización del servicio al cliente mediante protocolos de atención, capacitaciones periódicas, mecanismos de retroalimentación y evaluación de la satisfacción del cliente. Esto permitiría asegurar que valores como el respeto, la comunicación clara y la calidad del servicio no se apliquen de manera ocasional, sino como parte de una cultura organizacional responsable, coherente y sostenible. De esta forma, la atención al cliente se convertiría en una práctica estratégica dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.

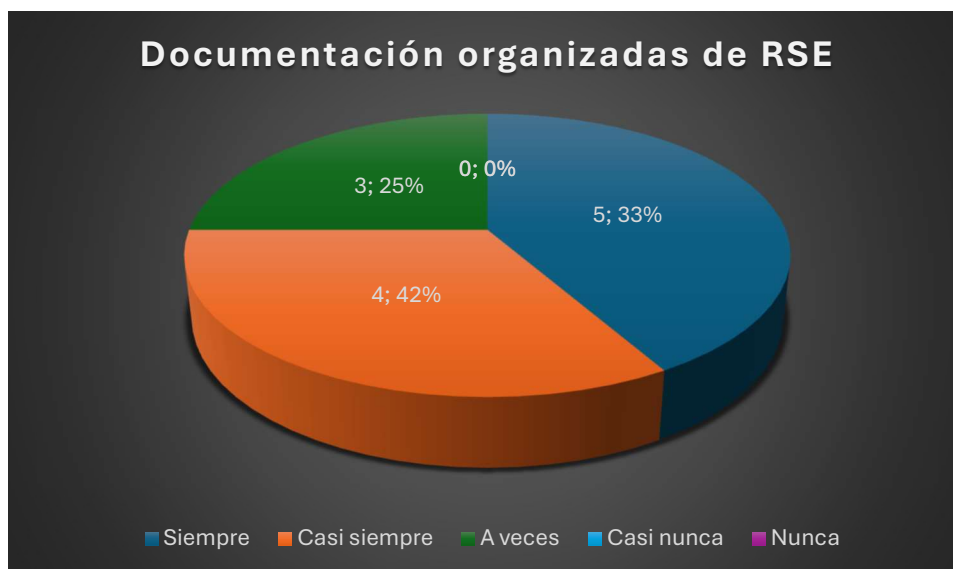
Pregunta N°6: ¿Las acciones de RSE se encuentran organizadas y documentadas dentro de la empresa?

Tabla N°6: Documentación organizada de RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	4	33%
Casi siempre	5	42%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°6: Documentación organizada de RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos muestran que las acciones de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por EcoStay se perciben como parcialmente organizadas y documentadas dentro de la empresa. El 33% de los colaboradores respondió “Siempre”, el 42% indicó “Casi siempre” y el 25% señaló “A veces”. Estos datos evidencian que, si bien existe una percepción favorable sobre

la presencia de acciones responsables, también se identifica la necesidad de fortalecer su nivel de planificación, registro y documentación formal.

Este resultado refleja que EcoStay ha avanzado en la implementación de prácticas vinculadas con la RSE; sin embargo, dichas acciones podrían no encontrarse completamente sistematizadas dentro de la gestión empresarial. Esto es relevante porque la Responsabilidad Social Empresarial no debe limitarse únicamente a realizar acciones positivas, sino que requiere procesos organizados que permitan planificar, ejecutar, dar seguimiento y evaluar los resultados obtenidos. En este sentido, la documentación formal se convierte en una herramienta clave para garantizar continuidad, transparencia y mejora continua.

El 25% de respuestas en la opción “A veces” representa una oportunidad de mejora importante, ya que sugiere que una parte de los colaboradores no percibe una organización constante de las acciones responsables. Desde el criterio profesional, esto podría indicar que algunas prácticas se realizan de forma informal, sin registros claros, sin responsables definidos o sin mecanismos de evaluación establecidos. Esta situación puede limitar el alcance de la RSE, debido a que dificulta medir su impacto, comunicar sus resultados y tomar decisiones basadas en evidencia.

La oportunidad de fortalecer su gestión es mediante la creación de registros internos, planes de acción, cronogramas, indicadores de cumplimiento y responsables por área. Esto permitiría que las acciones de RSE no dependan únicamente de iniciativas aisladas, sino que formen parte de un modelo operativo estructurado, medible y sostenible en el tiempo. De esta manera, la empresa podría consolidar una gestión más ordenada y coherente con los principios de sostenibilidad empresarial.

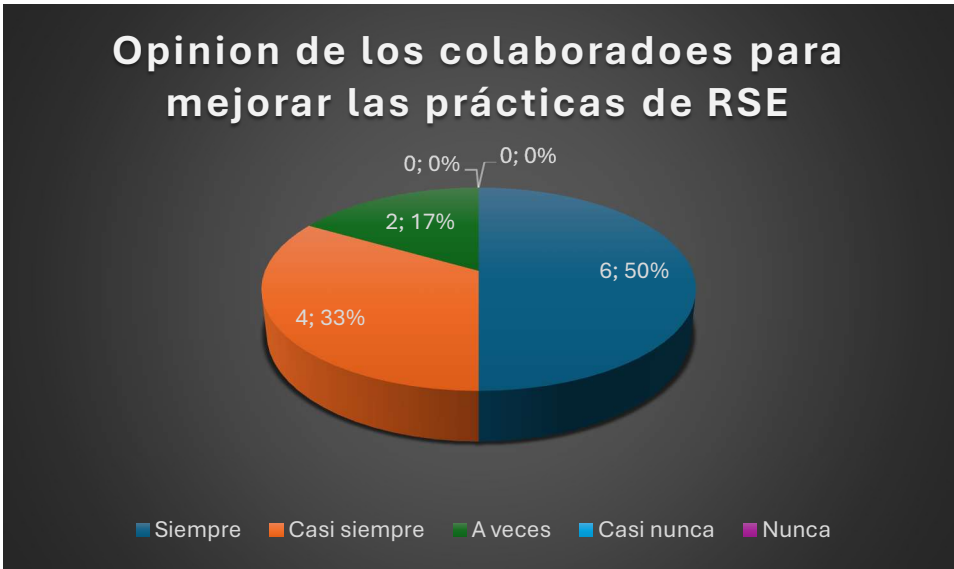
Pregunta N°7: ¿La empresa toma en cuenta la opinión de sus colaboradores para mejorar sus prácticas responsables?

Tabla N°7: Opinión de los colaboradores para mejorar las prácticas de RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	4	33%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°7: Opinión de los colaboradores para mejorar las prácticas de RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos evidencian una percepción positiva respecto a la forma en que EcoStay toma en cuenta la opinión de sus colaboradores para mejorar sus prácticas responsables. El 50% de los colaboradores indicó “Siempre”, el 33% respondió “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Esta distribución permite observar que la mayoría del personal reconoce que la empresa considera sus opiniones dentro de los procesos de mejora, lo cual representa un aspecto favorable

para el fortalecimiento de la cultura organizacional y la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

La participación de los colaboradores constituye un elemento fundamental, ya que permite que las prácticas responsables no dependan únicamente de decisiones administrativas, sino que sean construidas a partir de la experiencia, el conocimiento y las necesidades del personal. En empresas turística, donde el servicio, la sostenibilidad y la relación con el entorno son aspectos esenciales, escuchar a los colaboradores permite identificar oportunidades de mejora en áreas ambientales, sociales y económicas. El hecho de que el 83% de las respuestas se concentre entre “Siempre” y “Casi siempre” refleja una fortaleza importante, debido a que evidencia apertura por parte de la empresa para integrar la participación del personal en sus prácticas responsables.

Sin embargo, el 17% de respuestas en la opción “A veces” requiere ser considerado dentro del análisis, ya que indica que no todos los colaboradores perciben esta participación de la misma manera.

Este resultado puede sugerir que, aunque existen espacios para expresar opiniones, estos podrían no ser constantes, formales o suficientemente visibles para todo el personal. También puede indicar que algunas sugerencias no siempre son comunicadas, valoradas o tomadas en cuenta de forma clara dentro de los procesos de mejora. Esta situación puede limitar el sentido de pertenencia y la participación de los colaboradores en la gestión responsable de la empresa.

Su oportunidad de fortalecer se basa en la participación interna mediante mecanismos más estructurados, como reuniones periódicas, encuestas internas, espacios de retroalimentación, buzones de sugerencias o comités de sostenibilidad donde el personal pueda aportar ideas relacionadas con las prácticas responsables. Asimismo, sería importante comunicar al equipo cuáles sugerencias han sido consideradas y qué acciones se han implementado a partir de sus aportes. De esta manera, la empresa podría reforzar el compromiso de sus colaboradores, mejorar la toma de decisiones y consolidar una cultura organizacional más participativa, responsable y orientada a la sostenibilidad.

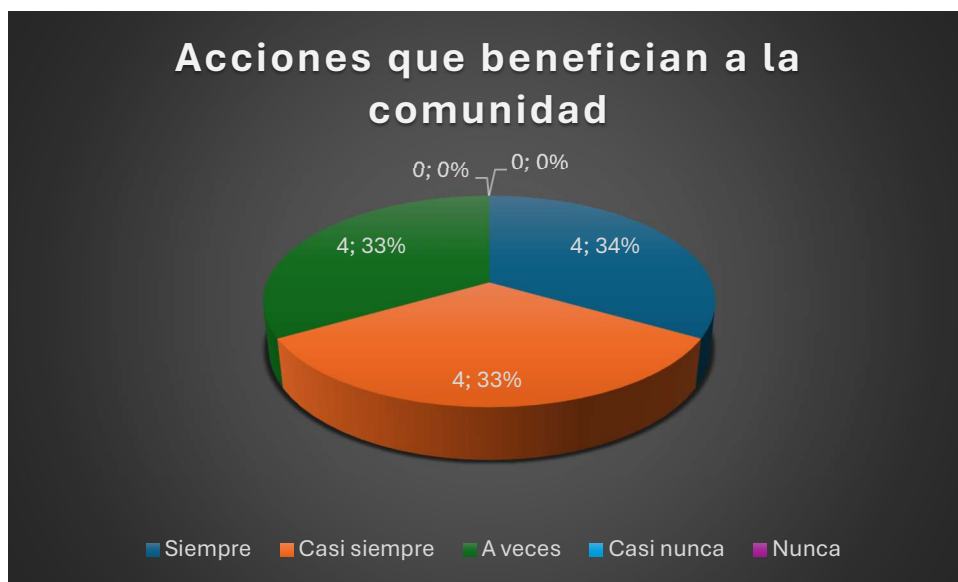
Pregunta N°8: ¿EcoStay realiza acciones que benefician a la comunidad local?

Tabla N°8: Acciones que benefician a la comunidad.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	4	34%
Casi siempre	4	33%
A veces	4	33%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°8: Acciones que benefician a la comunidad.



Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos evidencian una percepción equilibrada respecto a las acciones que EcoStay realiza en beneficio de la comunidad local. El 34% de los colaboradores respondió “Siempre”, otro 33% indicó “Casi siempre” y el 33% restante señaló “A veces”. Esta distribución muestra que, aunque existe reconocimiento sobre la presencia de acciones comunitarias, la percepción no es completamente uniforme, lo cual permite identificar tanto avances como oportunidades de mejora en la dimensión social de la Responsabilidad Social Empresarial.

Desde el enfoque de la RSE, la relación con la comunidad local representa un aspecto fundamental, especialmente en empresas turísticas como EcoStay, cuya actividad se desarrolla en contacto directo con el entorno social, cultural y económico donde opera. En este sentido, las acciones comunitarias no deben considerarse únicamente como actividades de apoyo ocasional, sino como parte de una estrategia empresarial responsable que busca generar beneficios compartidos entre la empresa y la comunidad. Por ello, el hecho de que la mayoría de los colaboradores reconozca estas acciones refleja una fortaleza, ya que evidencia que EcoStay mantiene algún nivel de vinculación con su entorno local.

Sin embargo, el 33% de respuestas en la opción “A veces” requiere un análisis más crítico. Este porcentaje sugiere que una parte importante de los colaboradores no percibe estas acciones como constantes, visibles o suficientemente integradas dentro de la gestión de la empresa. Desde el criterio profesional, esto puede indicar que las iniciativas comunitarias existen, pero posiblemente no se encuentran planificadas de manera formal, no se comunican adecuadamente al personal o no cuentan con mecanismos que permitan valorar su impacto real en la comunidad. Esta situación puede limitar el alcance social de la RSE, ya que una acción comunitaria poco visible o sistematizada puede perder continuidad y no ser reconocida como parte de la identidad responsable de la empresa.

La oportunidad de fortalecer su relación con la comunidad local es mediante acciones más estructuradas, como alianzas con emprendimientos locales, apoyo a proveedores de la zona, participación en actividades comunales, programas de educación ambiental o iniciativas que promuevan el turismo responsable. Asimismo, sería importante documentar estas acciones, asignar responsables y comunicar sus resultados tanto al personal como a los clientes. De esta manera, la empresa podría aumentar el impacto social de sus prácticas y consolidar una gestión de Responsabilidad Social Empresarial más participativa, visible y sostenible en el tiempo.

Pregunta N°9: ¿La empresa fomenta una cultura organizacional basada en responsabilidad y sostenibilidad?

Tabla N°9: Cultura organizacional basada en RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	4	34%
Casi siempre	4	33%
A veces	4	33%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°9: Cultura organizacional basada en RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los datos obtenidos, los colaboradores perciben que EcoStay fomenta una cultura organizacional orientada a la responsabilidad y la sostenibilidad. Las respuestas se distribuyeron de manera equitativa entre las opciones “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces”, cada una con un 33%. Esta distribución refleja que existe una base positiva en torno a la cultura responsable de la

empresa; sin embargo, también evidencia que dicha cultura no es percibida con el mismo nivel de claridad, constancia o consolidación por todos los colaboradores.

Desde el enfoque de la cultura organizacional es un elemento fundamental, ya que permite que las prácticas responsables no se desarrollen únicamente como acciones aisladas, sino como parte de la identidad, los valores y la forma de trabajo de la empresa. En el caso de EcoStay, al tratarse de una empresa turística orientada a la sostenibilidad, resulta importante que sus colaboradores no solo conozcan las acciones responsables, sino que también las integren en su comportamiento diario, en la atención al cliente, en el uso de los recursos, en la relación con la comunidad y en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

A pesar de ello las respuestas se encuentren divididas en partes iguales permite realizar una lectura crítica del resultado. Aunque ningún colaborador manifestó una percepción negativa, el 33% que respondió “A veces” sugiere que la cultura de responsabilidad y sostenibilidad aún no se encuentra completamente consolidada. Desde el criterio profesional, esto puede indicar que existen esfuerzos positivos por parte de la empresa, pero que estos podrían no estar suficientemente formalizados, comunicados o reforzados en la dinámica diaria de trabajo. Una cultura organizacional sólida requiere coherencia entre lo que la empresa comunica, lo que practica y lo que sus colaboradores experimentan.

EcoStay tiene la oportunidad de fortalecer su cultura organizacional mediante acciones más constantes y estructuradas, como capacitaciones internas, definición de valores institucionales relacionados con la RSE, protocolos de trabajo sostenible, espacios de participación del personal y mecanismos de seguimiento. Esto permitiría que la responsabilidad y la sostenibilidad no sean percibidas como prácticas ocasionales, sino como principios permanentes dentro de la gestión empresarial. De esta forma, la empresa podría avanzar hacia un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial más coherente, participativo y sostenible en el tiempo.

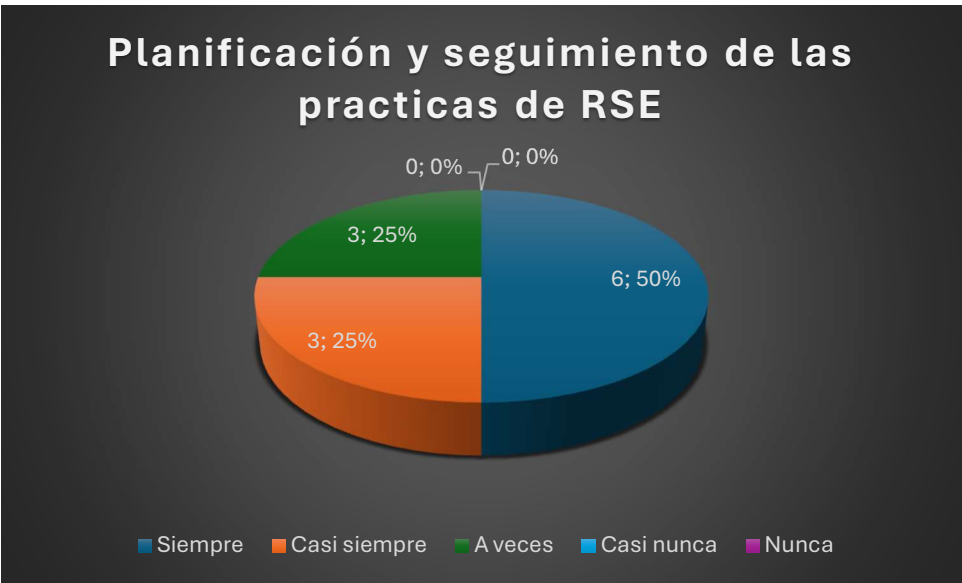
Pregunta N°10: ¿Las prácticas actuales de RSE requieren mayor planificación y seguimiento?

Tabla N°10: Planificación y seguimiento de las prácticas de RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	3	25%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°10: Planificación y seguimiento de las prácticas de RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos muestran que existe una necesidad importante de fortalecer la planificación y el seguimiento de las prácticas actuales de Responsabilidad Social Empresarial en EcoStay. El 50% de los colaboradores respondió “Siempre”, el 25% indicó “Casi siempre” y el 25% señaló “A veces”. Estos datos evidencian que, aunque la empresa desarrolla acciones responsables, los colaboradores perciben que estas requieren una estructura más formal que

permita organizarlas, darles seguimiento, evaluar sus resultados y mejorar su impacto dentro de la gestión empresarial.

La planificación y el seguimiento son elementos fundamentales para que las acciones responsables no se limiten a esfuerzos aislados o espontáneos. En el caso de EcoStay, este resultado permite interpretar que existe conciencia interna sobre la importancia de ordenar las prácticas de RSE y convertirlas en procesos más sistemáticos. Esto representa una oportunidad valiosa para la empresa, ya que el reconocimiento de esta necesidad por parte de los colaboradores puede facilitar la implementación de un modelo operativo más claro, participativo y sostenible.

El hecho de que un 25% responda “A veces” también permite realizar una lectura crítica. Este porcentaje sugiere que no todos los colaboradores perciben con la misma intensidad la necesidad de fortalecer la planificación y el seguimiento, lo cual podría estar relacionado con diferencias en el nivel de conocimiento sobre las acciones de RSE, la participación en dichas prácticas o la comunicación interna existente. Esta situación evidencia que EcoStay debe trabajar no solo en la creación de herramientas de planificación, sino también en sensibilizar al personal sobre la importancia de medir, registrar y evaluar las acciones responsables.

EcoStay debe de fortalecer su gestión de RSE mediante la elaboración de planes de acción, cronogramas, responsables definidos, indicadores de cumplimiento y mecanismos de evaluación periódica. Esto permitiría que las prácticas responsables tengan mayor continuidad, sean más fáciles de medir y puedan ajustarse según las necesidades de la empresa, los colaboradores, los clientes y la comunidad. Con esto, la planificación y el seguimiento se convertirían en componentes esenciales para consolidar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial más ordenado, efectivo y sostenible en el tiempo.

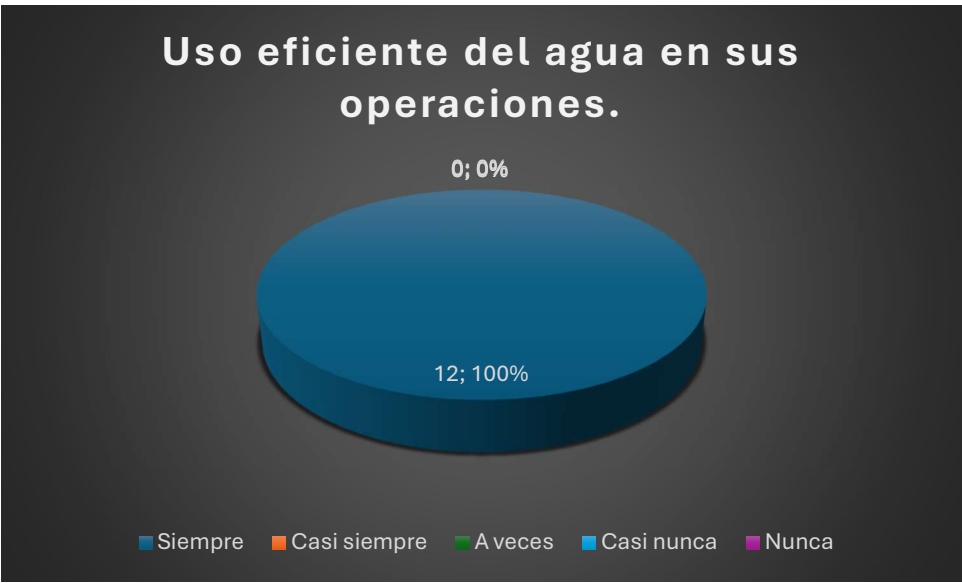
Pregunta N°11: ¿EcoStay promueve el uso eficiente del agua en sus operaciones?

Tabla N°11: Uso eficiente del agua en sus operaciones.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	12	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°11: Uso eficiente del agua en sus operaciones.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos reflejan una percepción completamente positiva respecto al uso eficiente del agua en EcoStay, ya que el 100% de los colaboradores encuestados respondió “Siempre”. Este dato evidencia que existe un reconocimiento total por parte del personal sobre el compromiso de la empresa con el ahorro, cuidado y uso responsable del recurso hídrico, lo cual representa una fortaleza significativa dentro de su gestión ambiental.

El uso eficiente del agua constituye un aspecto fundamental, especialmente en una empresa turística, donde el consumo de este recurso suele estar relacionado con actividades de hospedaje, limpieza, mantenimiento de instalaciones y atención al cliente. En este sentido, que todos los colaboradores perciban de forma positiva las prácticas de EcoStay en esta área demuestra que la empresa ha logrado integrar el cuidado del recurso hídrico como parte visible de su funcionamiento diario. Esto no solo fortalece su dimensión ambiental, sino que también contribuye a proyectar una imagen coherente con los principios de sostenibilidad que caracterizan a una empresa responsable.

También debe analizarse desde una perspectiva de mejora continua. El hecho de que exista una percepción positiva unánime no significa que la empresa deba limitarse a mantener las acciones actuales, sino que representa una oportunidad para consolidarlas, documentarlas y medir su impacto real. EcoStay podría aprovechar esta fortaleza para establecer indicadores de consumo de agua, registros comparativos, campañas internas de sensibilización y medidas preventivas que permitan garantizar la sostenibilidad del recurso a largo plazo.

Este resultado puede interpretarse como una de las principales fortalezas ambientales. Sin embargo, para que dicha práctica tenga mayor valor dentro de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial, es importante que el uso eficiente del agua no solo sea reconocido por los colaboradores, sino también planificado, evaluado y comunicado como parte de la estrategia ambiental de la empresa. De esta manera, EcoStay podría reforzar su compromiso con la sostenibilidad y demostrar de forma más objetiva el impacto positivo de sus acciones responsables.

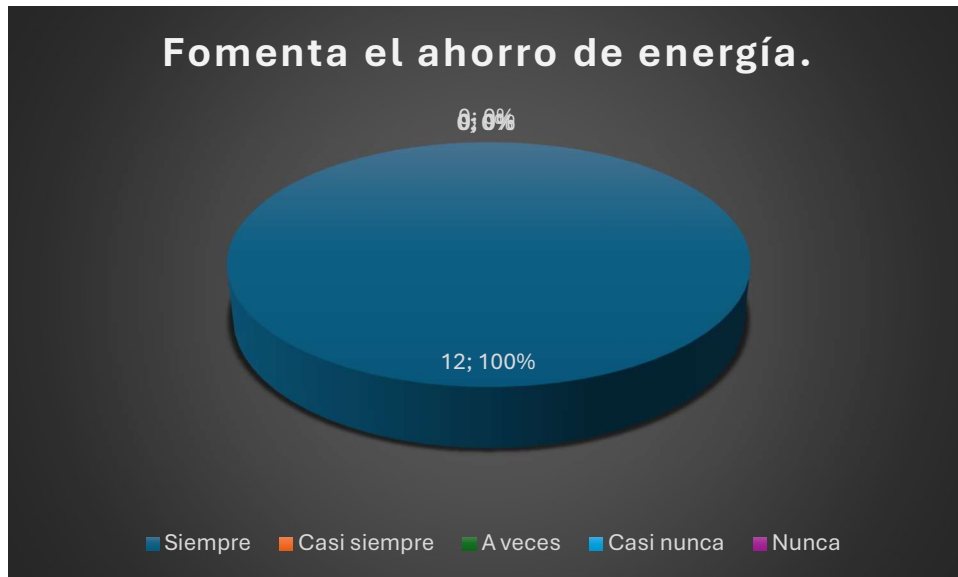
Pregunta N°12: ¿La empresa fomenta el ahorro de energía eléctrica?

Tabla N°12: Fomenta el ahorro de energía.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	12	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°12: Fomenta el ahorro de energía.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los resultados obtenidos, el 100% de los colaboradores encuestados indicó que EcoStay siempre fomenta el ahorro de energía eléctrica. Este dato evidencia una fortaleza ambiental significativa, ya que demuestra que existe una percepción unánime sobre las prácticas de la empresa orientadas al uso responsable de la energía. Además, refleja que las acciones implementadas en esta área son visibles para el personal y forman parte de la dinámica cotidiana de la organización.

El ahorro de energía eléctrica constituye un componente fundamental dentro de la gestión ambiental, especialmente en una empresa turística, donde el consumo energético puede estar relacionado con iluminación, climatización, equipos eléctricos, lavandería, mantenimiento y atención a los huéspedes. Por ello, que todos los colaboradores reconozcan esta práctica permite interpretar que EcoStay ha logrado incorporar medidas sostenibles que contribuyen a la reducción de impactos ambientales y al uso más eficiente de los recursos.

Una percepción favorable del 100% representa una base sólida, pero para que esta fortaleza tenga mayor alcance dentro de un modelo operativo de RSE, es necesario que las prácticas de ahorro energético se encuentren documentadas, medidas y evaluadas periódicamente. EcoStay podría fortalecer esta área mediante registros de consumo eléctrico, comparación de datos mensuales, mantenimiento preventivo de equipos, uso de tecnologías eficientes y campañas internas de sensibilización.

El resultado puede considerarse una de las principales fortalezas ambientales de EcoStay. Sin embargo, su valor sería aún mayor si la empresa convierte estas acciones en procesos formales, medibles y comunicables. De esta manera, el ahorro de energía eléctrica no solo se mantendría como una práctica reconocida por los colaboradores, sino también como un indicador concreto del compromiso ambiental y sostenible de la empresa.

Pregunta N°13: ¿La empresa realiza una adecuada gestión de residuos sólidos?

Tabla N°13: Gestión de residuos.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	12	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°13: Gestión de residuos.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los datos obtenidos muestran que la totalidad de los colaboradores encuestados, equivalente al 100%, considera que EcoStay siempre realiza una adecuada gestión de residuos sólidos. Este resultado refleja una percepción completamente favorable sobre el manejo de desechos dentro de la empresa y evidencia que esta práctica ambiental se encuentra claramente reconocida por el personal.

La gestión de residuos sólidos representa un componente esencial de la dimensión ambiental, ya que permite reducir la contaminación, optimizar el uso de recursos y promover hábitos responsables dentro de la organización. EcoStay, al tratarse de una empresa turística, el manejo adecuado de residuos adquiere mayor importancia, debido a que las actividades de hospedaje, alimentación, limpieza y atención al cliente pueden generar diferentes tipos de desechos que deben ser tratados de forma responsable.

El hecho de que el 100% de los colaboradores reconozca esta práctica como constante permite interpretar que EcoStay ha logrado establecer acciones visibles y aceptadas por el personal. Esto constituye una fortaleza significativa, ya que demuestra que la gestión de residuos no se percibe como una acción aislada, sino como una práctica incorporada en la dinámica diaria de la empresa. Además, este resultado puede favorecer la creación de una cultura ambiental interna,

donde los colaboradores participan activamente en la separación, reducción y manejo adecuado de los desechos.

Se podría complementar esta fortaleza mediante registros sobre la cantidad de residuos generados, prácticas de reciclaje, reducción de plásticos de un solo uso, alianzas con gestores autorizados y campañas de sensibilización dirigidas tanto al personal como a los visitantes. De esta manera, la gestión de residuos sólidos no solo se mantendría como una práctica reconocida, sino que también podría medirse, documentarse y comunicarse como parte del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.

Pregunta N°14: ¿EcoStay aplica acciones para reducir impactos ambientales negativos?

Tabla N°14: Acciones para reducir impactos ambientales.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	7	58%
Casi siempre	3	25%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°14: Acciones para reducir impactos ambientales.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos indican que EcoStay aplica acciones orientadas a reducir los impactos ambientales negativos generados por su actividad empresarial. El 58% de los colaboradores encuestados respondió “Siempre”, el 25% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre el compromiso ambiental de la empresa, ya que la mayoría del personal reconoce la existencia de prácticas dirigidas a disminuir los efectos negativos sobre el entorno.

La reducción de impactos ambientales constituye un aspecto fundamental, especialmente en empresas turísticas, debido a que su funcionamiento puede incidir directamente en el consumo de recursos naturales, la generación de residuos, el uso de energía, el manejo del agua y la conservación del entorno donde opera. En este sentido, el resultado permite interpretar que EcoStay ha incorporado acciones ambientales que son visibles para gran parte de sus colaboradores, lo cual representa una fortaleza dentro de su gestión sostenible.

Sin embargo, el 17% de respuestas en la opción “A veces” permite realizar una lectura crítica del resultado. Aunque el porcentaje es menor, evidencia que no todos los colaboradores perciben estas acciones como constantes o suficientemente consolidadas. Esto podría indicar que

algunas prácticas ambientales se desarrollan de manera parcial, que no todas las áreas de la empresa las aplican con la misma regularidad o que existe una falta de comunicación sobre las medidas implementadas. Esta situación representa una oportunidad de mejora, ya que la reducción de impactos ambientales requiere continuidad, planificación y participación de todo el personal.

Es importante comunicar de forma más clara los resultados de estas prácticas, tanto a los colaboradores como a los clientes, con el fin de reforzar el compromiso ambiental de la empresa. De esta manera, la reducción de impactos negativos no se mantendría únicamente como una práctica percibida positivamente, sino como un componente formal, medible y permanente dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de EcoStay.

Pregunta N°15: ¿La empresa promueve condiciones laborales justas y respetuosas?

Tabla N°15: Condiciones laborales.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	3	25%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°15: Condiciones laborales.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los datos obtenidos, los colaboradores perciben que EcoStay promueve condiciones laborales justas y respetuosas. El 50% de los encuestados respondió “Siempre”, el 25% indicó “Casi siempre” y otro 25% señaló “A veces”. Estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva del trato laboral dentro de la empresa, lo cual evidencia que existen prácticas orientadas al respeto, la equidad y el bienestar del personal.

Las condiciones laborales justas representan un componente esencial de la dimensión social, ya que una empresa responsable debe procurar no solo el cumplimiento de sus objetivos económicos, sino también el bienestar de las personas que forman parte de su operación. Este resultado permite interpretar que la empresa ha logrado construir una percepción favorable en torno al trato hacia sus colaboradores, aspecto que puede fortalecer la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso del personal con la organización.

El 25% de respuestas en la opción “A veces” también permite identificar una oportunidad de mejora. Este dato sugiere que, aunque la percepción general es positiva, no todos los colaboradores experimentan estas condiciones con la misma constancia. Esto podría estar relacionado con la necesidad de fortalecer políticas internas, mecanismos de comunicación,

espacios de escucha, distribución equitativa de tareas o acciones orientadas al bienestar laboral. En una gestión basada en RSE, la equidad y el respeto deben ser prácticas sostenidas y visibles para todo el personal, no únicamente acciones percibidas de manera ocasional.

A partir de este hallazgo, podría reforzar sus prácticas laborales mediante programas de bienestar, capacitaciones, canales de retroalimentación, reconocimiento al desempeño y lineamientos claros sobre trato justo e igualdad de oportunidades. De esta manera, las condiciones laborales respetuosas podrían consolidarse como parte de la cultura organizacional y del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.

Pregunta N°16: ¿Existe un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las funciones?

Tabla N°16: Ambiente laboral.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	4	33%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°16: Ambiente laboral.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los colaboradores encuestados considera que existe un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones. El 50% respondió “Siempre”, el 33% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre el clima organizacional de EcoStay, lo cual permite interpretar que la empresa cuenta con condiciones internas que favorecen el desempeño laboral y la convivencia entre sus colaboradores.

El ambiente laboral constituye un elemento fundamental de la dimensión social, ya que influye directamente en el bienestar, la motivación y la productividad del personal. Contar con un clima laboral adecuado resulta especialmente importante, debido a que la calidad del ambiente interno puede reflejarse en la atención al cliente, en la coordinación del equipo y en la imagen que la empresa proyecta hacia sus visitantes.

El 16,7% de respuestas en la opción “A veces” permite identificar un aspecto que merece atención. Aunque la valoración general es positiva, este porcentaje sugiere que algunos colaboradores podrían percibir ciertas áreas de mejora relacionadas con la comunicación, la distribución de funciones, el liderazgo, la carga laboral o los espacios de participación. Desde el

criterio profesional, este resultado evidencia que el clima organizacional debe gestionarse de forma constante, ya que no basta con contar con una percepción favorable; también es necesario crear mecanismos que permitan escuchar al personal y atender posibles situaciones que afecten su bienestar.

EcoStay tiene la oportunidad de fortalecer su ambiente laboral mediante acciones de mejora continua, tales como espacios de retroalimentación, reuniones de equipo, estrategias de reconocimiento, actividades de integración y canales de comunicación interna. De esta manera, el clima organizacional podría consolidarse como una fortaleza dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo al bienestar del personal y al desarrollo sostenible de la empresa.

Pregunta N°17: ¿EcoStay impulsa acciones que favorecen el bienestar de sus colaboradores?

Tabla N°17: Bienestar de los colaboradores.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	4	33%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°17: Bienestar de los colaboradores.



Fuente: Elaboración propia (2026)

De acuerdo con los resultados obtenidos, EcoStay impulsa acciones orientadas al bienestar de sus colaboradores. El 42% de los encuestados respondió “Siempre”, el 33% indicó “Casi siempre” y el 25% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva, ya que los colaboradores reconocen que la empresa desarrolla prácticas dirigidas a favorecer su bienestar dentro del entorno laboral.

El bienestar de los colaboradores constituye un componente esencial, debido a que una empresa responsable debe procurar condiciones que favorezcan no solo el cumplimiento de las funciones laborales, sino también la motivación, la estabilidad y el desarrollo humano de su personal. Este resultado permite interpretar que existen esfuerzos por atender las necesidades de los colaboradores, lo cual puede contribuir a fortalecer el compromiso, el sentido de pertenencia y la calidad del servicio brindado a los clientes.

Al analizar el 25% de respuestas en la opción “A veces”, se identifica una oportunidad de mejora importante. Este porcentaje sugiere que las acciones de bienestar podrían no percibirse con la misma constancia por todo el personal o que aún no se encuentran suficientemente estructuradas dentro de la gestión interna de la empresa. Desde el criterio profesional, esto evidencia la necesidad

de pasar de acciones generales o informales a programas más definidos, que permitan atender aspectos como la comunicación, el acompañamiento, la salud ocupacional, la capacitación, el reconocimiento y el equilibrio en las cargas de trabajo.

Para fortalecer este aspecto se podría implementar programas de bienestar laboral más planificados, con objetivos claros, responsables definidos y espacios de retroalimentación para conocer las necesidades reales de los colaboradores. El bienestar del personal no dependería únicamente de acciones ocasionales, sino que formaría parte de una estrategia social más sólida dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.

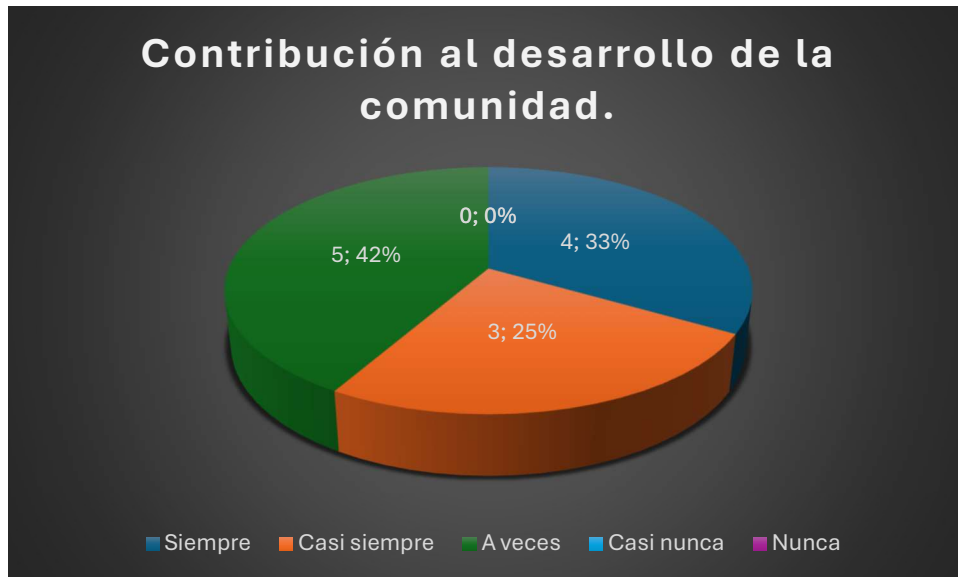
Pregunta N°18: ¿La empresa contribuye al desarrollo de la comunidad local?

Tabla N°18: Contribución al desarrollo de la comunidad.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	4	33%
Casi siempre	3	25%
A veces	5	42%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°18: Contribución al desarrollo de la comunidad.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los datos obtenidos muestran que la contribución de EcoStay al desarrollo de la comunidad local es percibida de manera moderadamente positiva. El 33% de los colaboradores respondió “Siempre”, el 25% indicó “Casi siempre” y el 42% señaló “A veces”. Esta distribución evidencia que la empresa sí realiza acciones de apoyo comunitario; sin embargo, la percepción más alta se concentra en la opción “A veces”, lo cual sugiere que dichas acciones no son reconocidas como prácticas constantes o suficientemente visibles por todos los colaboradores.

La relación con la comunidad local constituye un aspecto esencial dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, especialmente en una empresa turística como EcoStay, cuyo funcionamiento se vincula directamente con el entorno social, económico y cultural donde desarrolla sus actividades. Contribuir al desarrollo comunitario no solo implica realizar apoyos ocasionales, sino establecer una relación responsable y sostenida con la comunidad, mediante acciones que generen beneficios compartidos y fortalezcan el desarrollo local.

Una lectura crítica del 42% en la opción “A veces” permite identificar una oportunidad de mejora importante. Este resultado puede indicar que las iniciativas comunitarias existen, pero posiblemente no cuentan con una planificación formal, una comunicación interna adecuada o

mecanismos de seguimiento que permitan valorar su impacto. Desde el criterio profesional, cuando las acciones comunitarias no se encuentran claramente estructuradas, pueden perder continuidad y ser percibidas como esfuerzos aislados, en lugar de formar parte de una estrategia de RSE consolidada.

Fortalecer este aspecto mediante alianzas con proveedores locales, apoyo a emprendimientos de la zona, participación en actividades comunales, contratación de talento local, programas de educación ambiental o iniciativas que integren a la comunidad en la experiencia turística. Sería conveniente documentar estas acciones, asignar responsables y comunicar sus resultados al personal, con el fin de aumentar su visibilidad y demostrar de manera más clara el aporte social de la empresa. De esta forma, la contribución comunitaria podría consolidarse como una práctica más constante, medible y alineada con el modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial.

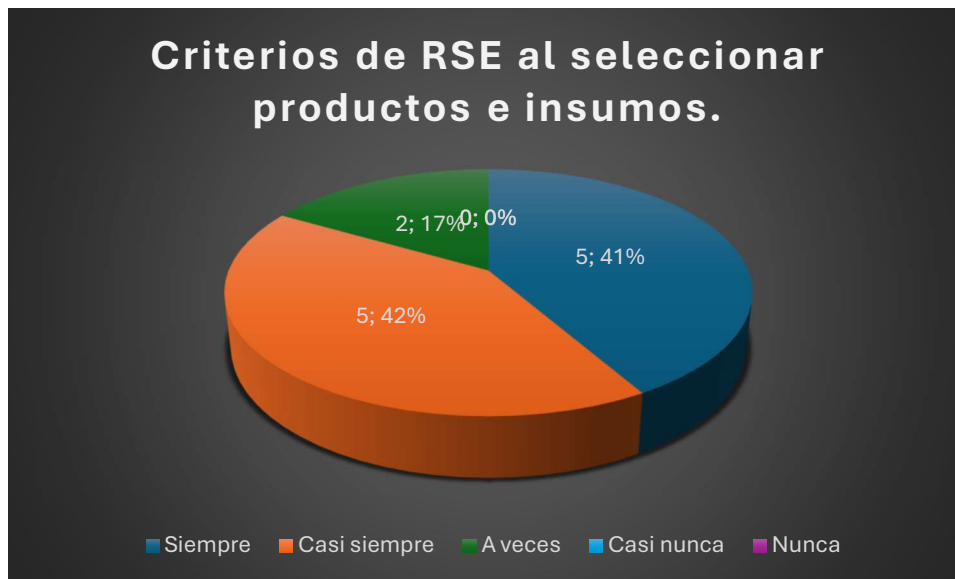
Pregunta N°19: ¿EcoStay considera criterios ambientales, sociales o locales al seleccionar productos, insumos y proveedores?

Tabla N°19: Criterios de RSE al seleccionar productos e insumos.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	5	42%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°19: Criterios de RSE al seleccionar productos e insumos.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos evidencian que EcoStay toma en cuenta criterios ambientales, sociales o locales en la selección de productos, insumos y proveedores. El 42% de los colaboradores respondió “Siempre”, otro 42% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Esta distribución refleja una tendencia positiva hacia la aplicación de compras responsables, ya que la mayoría de los encuestados reconoce que la empresa considera aspectos vinculados con la sostenibilidad al momento de adquirir bienes o establecer relaciones con proveedores.

La selección responsable de productos e insumos constituye un elemento importante dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que las decisiones de compra no solo tienen un impacto económico, sino también ambiental y social. Este resultado permite interpretar que la empresa ha avanzado en la incorporación de criterios sostenibles dentro de su cadena de abastecimiento, lo cual puede favorecer el apoyo a proveedores locales, la reducción de impactos ambientales y el fortalecimiento de una gestión empresarial más coherente con sus principios de sostenibilidad.

Al observar que un 17% de los colaboradores respondió “A veces”, se identifica un aspecto que puede fortalecerse. Aunque el porcentaje es menor, sugiere que los criterios responsables en

la selección de proveedores podrían no aplicarse de manera uniforme o no estar suficientemente formalizados. Esto puede representar un riesgo para la continuidad de las compras responsables, ya que, si no existen lineamientos claros, la elección de productos o proveedores podría depender del criterio individual, la disponibilidad inmediata o el costo, dejando en segundo plano los principios ambientales, sociales y locales.

EcoStay podría fortalecer este componente mediante la creación de criterios formales para la selección de proveedores, tales como preferencia por productos locales, reducción de empaques, prácticas ambientales responsables, condiciones laborales adecuadas y compromiso con la comunidad. También sería conveniente llevar registros de proveedores, evaluar periódicamente sus prácticas y comunicar al personal los criterios utilizados en las compras.

De esta manera, las compras responsables podrían consolidarse como una práctica estratégica dentro del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo tanto a la sostenibilidad de la empresa como al desarrollo del entorno local.

Pregunta N°20: ¿La gestión económica de EcoStay procura equilibrar la rentabilidad de la empresa con prácticas sostenibles que fortalezcan su imagen y competitividad turística?

Tabla N°20: Gestión económica de EcoStay.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	4	33%
Casi siempre	6	50%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°20: Gestión económica de EcoStay.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los resultados obtenidos, la gestión económica de EcoStay busca equilibrar la rentabilidad con prácticas sostenibles. El 33% de los colaboradores respondió “Siempre”, el 50% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción favorable, ya que la mayoría reconoce que la empresa no enfoca su gestión únicamente en el beneficio económico, sino que también considera la sostenibilidad como parte de sus decisiones empresariales.

La dimensión económica no se limita a generar ganancias, sino que implica administrar los recursos de manera responsable, garantizar la continuidad del negocio y tomar decisiones que sean coherentes con el bienestar social y ambiental. Esto permite interpretar que la empresa ha logrado vincular su actividad turística con una visión más sostenible, lo cual puede fortalecer su imagen, diferenciarla dentro del mercado y aumentar su competitividad frente a clientes que valoran prácticas responsables.

Al analizar el 17% de respuestas en la opción “A veces”, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con la formalización de este equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad. Aunque la percepción general es positiva, este porcentaje sugiere que no todos los colaboradores

observan con la misma constancia que las decisiones económicas se vinculen con criterios sostenibles. Se podría indicar que algunas acciones se aplican de manera parcial o que no se comunican suficientemente los criterios utilizados para equilibrar costos, beneficios e impacto responsable.

Fortalecer su gestión económica sostenible mediante presupuestos orientados a prácticas responsables, evaluación de costos y beneficios de las acciones de RSE, indicadores financieros vinculados con sostenibilidad y registros que permitan demostrar el impacto de sus decisiones. La sostenibilidad dejaría de percibirse únicamente como un valor agregado y pasaría a formar parte de una estrategia económica más estructurada, capaz de contribuir a la permanencia, competitividad y crecimiento responsable de la empresa turística.

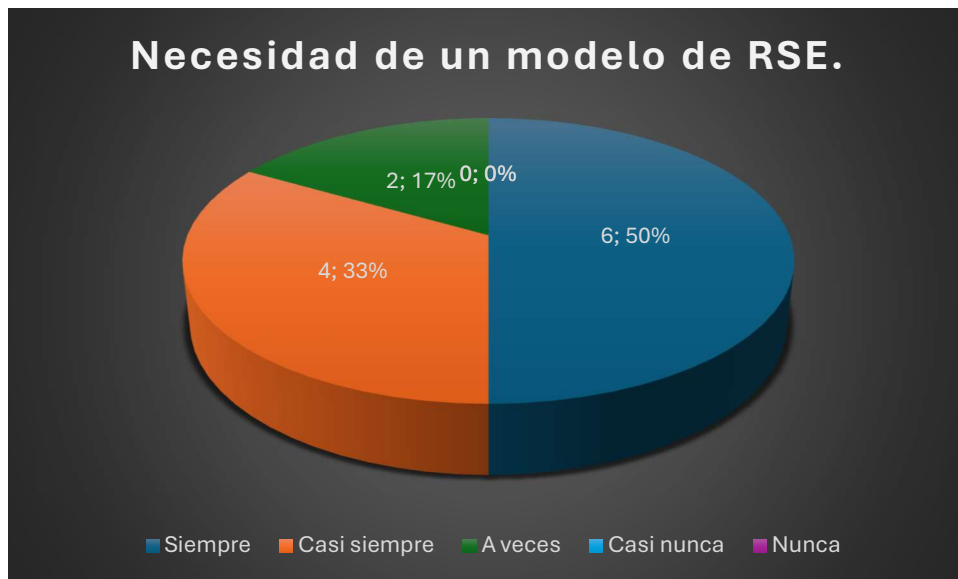
Pregunta N°21: ¿EcoStay necesita contar con un modelo operativo formal de RSE?

Tabla N°21: Necesidad de un modelo de RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	4	33%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°21: Necesidad de un modelo de RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos muestran que existe una necesidad significativa de contar con un modelo operativo formal de Responsabilidad Social Empresarial en EcoStay. El 50% de los colaboradores respondió “Siempre”, el 33% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Esta distribución refleja que la mayoría del personal reconoce la importancia de formalizar las acciones responsables mediante una herramienta que permita orientar, ordenar y dar seguimiento a las prácticas vinculadas con la sostenibilidad empresarial.

Contar con un modelo operativo de RSE representa un paso fundamental para pasar de acciones responsables aisladas a una gestión más estructurada, planificada y medible. El resultado permite interpretar que los colaboradores perciben la necesidad de contar con lineamientos claros que definan qué acciones deben realizarse, quiénes son los responsables, cómo se deben ejecutar y de qué manera se evaluará su impacto. Esto es especialmente relevante en una empresa turística, donde la sostenibilidad debe integrarse en áreas como la gestión ambiental, la atención al cliente, la relación con la comunidad, las condiciones laborales y la selección de proveedores.

El 17% de respuestas en la opción “A veces” también aporta un elemento importante para el análisis. Aunque la mayoría reconoce la necesidad del modelo, este porcentaje puede indicar

que no todos los colaboradores tienen la misma claridad sobre la utilidad de una herramienta formal de RSE o sobre cómo esta podría beneficiar la gestión interna de la empresa. Esto evidencia la importancia de acompañar la propuesta del modelo con procesos de comunicación, capacitación y participación del personal, de manera que todos comprendan su propósito y se involucren en su aplicación.

A nivel organizacional, la implementación de un modelo operativo formal permitiría a EcoStay fortalecer la continuidad de sus prácticas responsables, mejorar la documentación de sus acciones, establecer indicadores de seguimiento y facilitar la toma de decisiones basada en resultados. De esta forma, la RSE dejaría de depender únicamente de iniciativas puntuales y pasaría a consolidarse como una estrategia integral, alineada con la sostenibilidad, la competitividad turística y el compromiso social de la empresa.

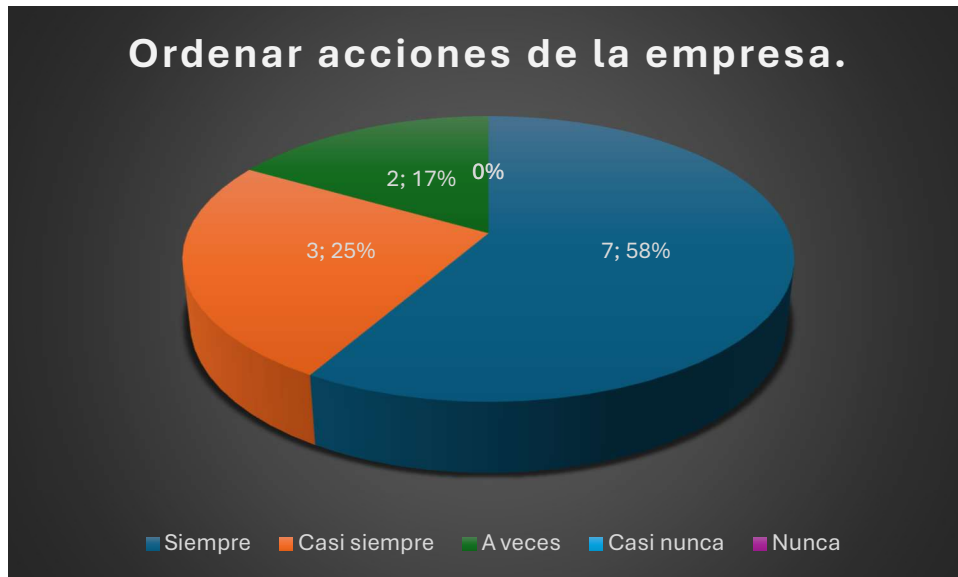
Pregunta N°22: ¿Un modelo operativo ayudaría a ordenar las acciones responsables de la empresa?

Tabla N°22: Ordenar acciones de la empresa.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	7	58%
Casi siempre	3	25%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°22: Ordenar acciones de la empresa.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los datos obtenidos, la mayoría de los colaboradores encuestados considera que un modelo operativo ayudaría a ordenar las acciones responsables desarrolladas por EcoStay. El 58% respondió “Siempre”, el 25% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Estos resultados reflejan una percepción favorable hacia la propuesta de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, ya que la mayoría reconoce que una herramienta de este tipo permitiría organizar de mejor manera las prácticas sostenibles existentes.

La importancia de este resultado radica en que ordenar las acciones responsables permite pasar de una gestión basada en esfuerzos aislados a una administración más planificada, coherente y medible. En el caso contar con un modelo operativo facilitaría establecer prioridades, definir responsables, organizar recursos y dar seguimiento a las acciones ambientales, sociales y económicas que forman parte de su compromiso con la sostenibilidad. Esto contribuiría a que la RSE no sea vista únicamente como una intención positiva, sino como un proceso integrado a la gestión empresarial.

Al observar el 17% de respuestas en la opción “A veces”, se identifica que aún existe una pequeña parte del personal que podría no percibir con total claridad el alcance o la utilidad del

modelo operativo. Este dato permite interpretar que la propuesta debe acompañarse de una comunicación interna adecuada, donde se explique al personal cómo funcionaría el modelo, qué beneficios tendría para la empresa y de qué manera cada colaborador podría participar en su aplicación. La participación del equipo es clave para que un modelo de RSE no quede únicamente como un documento formal, sino que se convierta en una herramienta práctica dentro de la organización.

EcoStay podría fortalecer su gestión responsable mediante un modelo operativo que incluya objetivos, acciones específicas, responsables, cronogramas, indicadores y mecanismos de evaluación. Las prácticas sostenibles existentes podrían organizarse con mayor claridad y proyectarse como parte de una estrategia empresarial sólida, capaz de mejorar la continuidad, el impacto y la sostenibilidad de las acciones de RSE.

Pregunta N°23: ¿El modelo debería incluir responsables para cada acción de RSE?

Tabla N°23: Responsables de acciones de RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	3	25%
Casi siempre	6	50%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°23: Responsables de acciones de RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos indican que los colaboradores consideran importante que el modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial incluya responsables definidos para cada acción. El 25% de los encuestados respondió “Siempre”, el 50% indicó “Casi siempre” y el 25% señaló “A veces”. Esta distribución refleja que la mayoría reconoce la necesidad de asignar funciones claras dentro del modelo, con el fin de facilitar la ejecución, el seguimiento y el cumplimiento de las prácticas responsables.

La asignación de responsables constituye un aspecto clave dentro de la gestión de la RSE, ya que permite evitar que las acciones sostenibles queden únicamente como propuestas generales o dependan de la iniciativa informal de algunos colaboradores. Definir personas encargadas para cada acción permitiría ordenar mejor las tareas, distribuir responsabilidades, dar seguimiento a los avances y garantizar que las prácticas ambientales, sociales y económicas se ejecuten de manera más constante.

Al analizar que el 50% respondió “Casi siempre”, se observa una valoración favorable, aunque también se refleja que esta necesidad podría no estar completamente consolidada en la percepción de todos los colaboradores. Este dato permite interpretar que la empresa requiere

reforzar la importancia de la responsabilidad compartida dentro del modelo operativo, de manera que cada acción cuente con una persona o área encargada, pero también con el apoyo del equipo de trabajo. Un modelo de RSE sin responsables definidos puede perder efectividad, debido a que dificulta el control, la evaluación y la continuidad de las acciones.

Para fortalecer podría establecer dentro del modelo operativo una matriz de responsabilidades, donde se indique cada acción de RSE, la persona encargada, los recursos necesarios, el plazo de cumplimiento y los indicadores de seguimiento. La empresa podría transformar sus prácticas responsables en procesos más organizados, medibles y sostenibles, favoreciendo una gestión más eficiente y coherente con sus objetivos de sostenibilidad empresarial.

Pregunta N°24: ¿El modelo debería establecer indicadores para dar seguimiento a las acciones sostenibles?

Tabla N°24: Indicadores en seguimiento de las acciones sostenibles.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	4	33%
Casi siempre	7	58%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°24: Indicadores en seguimiento de las acciones sostenibles.



Fuente: Elaboración propia (2026)

De acuerdo con los resultados obtenidos, los colaboradores consideran necesario que el modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial establezca indicadores para dar seguimiento a las acciones sostenibles desarrolladas por EcoStay. El 33% de los encuestados respondió “Siempre”, el 58% indicó “Casi siempre” y el 8% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción favorable hacia la incorporación de mecanismos de medición, ya que la mayoría reconoce la importancia de evaluar los avances y resultados de las prácticas responsables dentro de la empresa.

La presencia de indicadores dentro de un modelo operativo de RSE es fundamental, porque permite pasar de una gestión basada en percepciones generales a una gestión sustentada en datos concretos. En el caso de EcoStay, contar con indicadores facilitaría medir el cumplimiento de acciones ambientales, sociales y económicas, tales como el ahorro de agua y energía, la gestión de residuos, la satisfacción del cliente, el bienestar laboral, el apoyo a la comunidad y la selección de proveedores responsables. Esto permitiría valorar si las acciones implementadas realmente generan impacto y si contribuyen al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial.

El 58% de respuestas en la opción “Casi siempre” permite interpretar que existe una alta aceptación sobre la necesidad de dar seguimiento a las prácticas sostenibles, aunque todavía podría fortalecerse la comprensión sobre el valor estratégico de los indicadores. Este resultado evidencia que EcoStay no solo requiere ejecutar acciones de RSE, sino también establecer formas claras de medirlas, compararlas y mejorarlas en el tiempo. Sin indicadores, las acciones responsables pueden quedar registradas de manera general, pero sería difícil demostrar su efectividad o justificar la toma de decisiones futuras.

Como parte del modelo operativo, EcoStay podría definir indicadores específicos, medibles y aplicables a su realidad empresarial. Por ejemplo, consumo mensual de agua y electricidad, cantidad de residuos reciclados, número de proveedores locales contratados, nivel de satisfacción del cliente, participación de colaboradores en capacitaciones y cantidad de acciones comunitarias realizadas. De esta manera, la empresa podría fortalecer el seguimiento de la RSE, mejorar la toma de decisiones y evidenciar con mayor claridad el impacto de sus prácticas sostenibles.

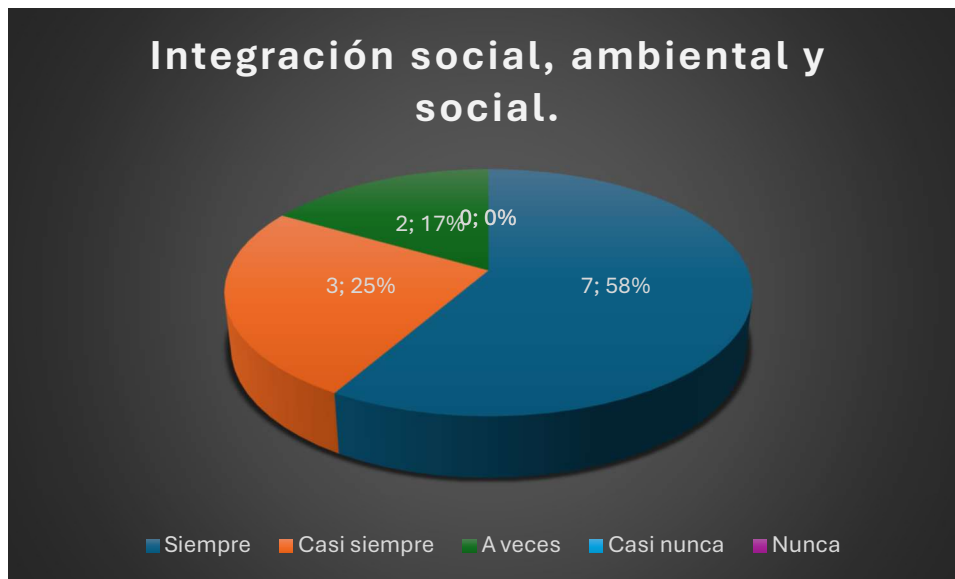
Pregunta N°25: ¿El modelo debería integrar las dimensiones ambiental, social y económica?

Tabla N°25: Integración social, ambiental y social.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	7	58%
Casi siempre	3	25%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°25: Integración social, ambiental y social.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los colaboradores considera que el modelo de Responsabilidad Social Empresarial debe integrar las dimensiones ambiental, social y económica. El 58% de los encuestados respondió “Siempre”, el 25% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Esta distribución evidencia una percepción favorable hacia la construcción de un modelo integral, capaz de fortalecer la sostenibilidad de EcoStay desde una visión equilibrada y estratégica.

La integración de estas tres dimensiones es fundamental dentro de la RSE, ya que una empresa sostenible no puede concentrarse únicamente en el cuidado ambiental o en la rentabilidad económica, sino que debe procurar un equilibrio entre el uso responsable de los recursos, el bienestar de las personas y la viabilidad financiera del negocio. Esta visión resulta especialmente importante por tratarse de una empresa turística, donde las decisiones empresariales impactan tanto en el entorno natural como en los colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local.

Al observar el 17% de respuestas en la opción “A veces”, se identifica que una parte menor del personal podría no tener completamente clara la relación entre las dimensiones ambiental, social y económica dentro de un modelo de RSE. Este dato permite interpretar que, aunque existe

aceptación general hacia un enfoque integral, todavía se requiere fortalecer la comprensión interna sobre cómo estas dimensiones se conectan entre sí. Si el modelo no integra adecuadamente estos tres componentes, existe el riesgo de que las acciones responsables se desarrollen de forma separada, perdiendo coherencia y reduciendo su impacto.

Bajo esta perspectiva, podría diseñar un modelo operativo que organice sus acciones de RSE en tres ejes principales: ambiental, social y económico. El eje ambiental permitiría orientar prácticas como el ahorro de agua, energía y gestión de residuos; el eje social integraría el bienestar laboral, la atención al cliente y la relación con la comunidad; mientras que el eje económico permitiría vincular la rentabilidad con compras responsables, proveedores locales y sostenibilidad financiera.

El modelo propuesto no solo ordenaría las acciones existentes, sino que también permitiría consolidar una gestión empresarial más coherente, equilibrada y sostenible en el tiempo.

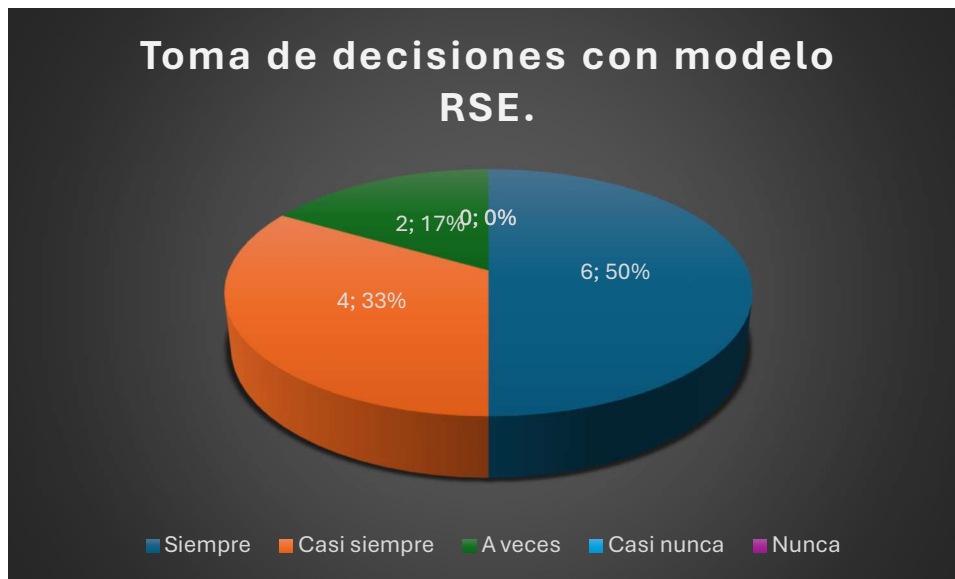
Pregunta N°26: ¿La implementación de un modelo de RSE contribuiría a mejorar la toma de decisiones?

Tabla N°26: Toma de decisiones con modelo RSE.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	4	33%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°26: Toma de decisiones con modelo RSE.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los resultados obtenidos, la implementación de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial contribuiría a mejorar la toma de decisiones en EcoStay. El 50% de los colaboradores respondió “Siempre”, el 33% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción favorable hacia el modelo propuesto, ya que la mayoría considera que esta herramienta permitiría orientar decisiones más responsables, sostenibles y alineadas con los objetivos empresariales.

La toma de decisiones dentro de una empresa turística requiere considerar no solo criterios económicos, sino también aspectos ambientales y sociales que influyen en la sostenibilidad del negocio. EcoStay permitiría disponer de lineamientos más claros para decidir sobre el uso de recursos, la selección de proveedores, la atención al cliente, el bienestar del personal, la relación con la comunidad y la inversión en prácticas sostenibles. Esto ayudaría a que las decisiones no se basen únicamente en necesidades inmediatas, sino en una visión más estratégica y responsable.

Al analizar el 17% de respuestas en la opción “A veces”, se identifica que una parte menor de los colaboradores podría no visualizar completamente el alcance del modelo como herramienta para la gestión empresarial. Este resultado permite interpretar que, además de diseñar el modelo,

es necesario comunicar su utilidad práctica dentro de la empresa. Un modelo de RSE no debe entenderse solo como un documento formal, sino como una guía que facilita la planificación, la priorización de acciones y la evaluación de resultados.

En este contexto, EcoStay podría fortalecer su proceso de toma de decisiones mediante un modelo operativo que incluya objetivos, criterios de sostenibilidad, responsables, indicadores y mecanismos de seguimiento. De esta forma, se tendría una base más ordenada para analizar sus acciones y tomar decisiones coherentes con su compromiso ambiental, social y económico. Esto permitiría consolidar una gestión más responsable, mejorar la eficiencia interna y fortalecer la competitividad turística de EcoStay desde una perspectiva sostenible.

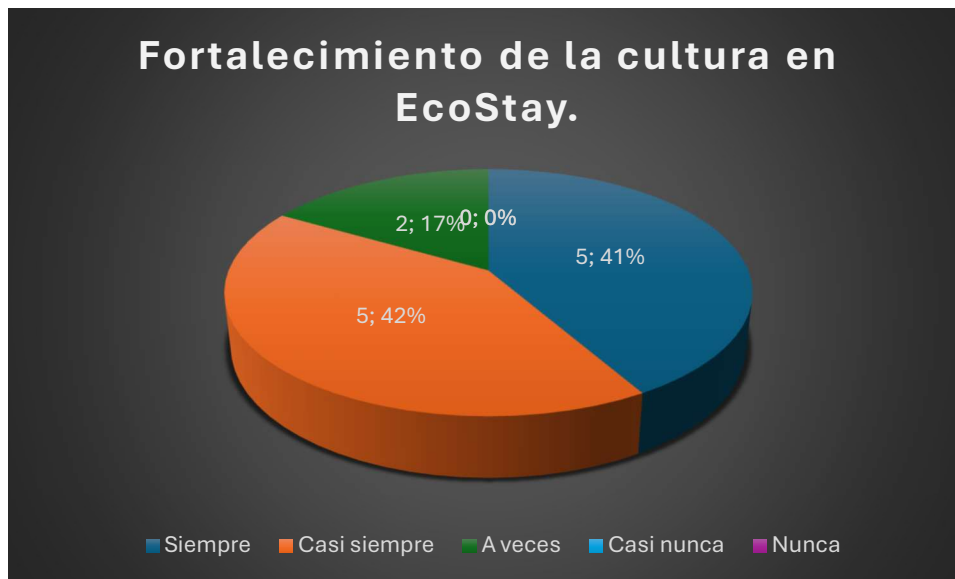
Pregunta N°27: ¿El modelo operativo fortalecería la cultura organizacional de EcoStay?

Tabla N°27: Fortalecimiento de la cultura en EcoStay.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	5	42%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°27: Fortalecimiento de la cultura en EcoStay.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos reflejan que el modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial podría fortalecer la cultura organizacional de EcoStay. El 42% de los colaboradores respondió “Siempre”, otro 42% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Esta distribución muestra una percepción favorable hacia la propuesta, ya que la mayoría considera que un modelo formal puede contribuir a consolidar valores, prácticas y comportamientos responsables dentro de la empresa.

La cultura organizacional representa un elemento clave para que la RSE no se limite únicamente a acciones específicas, sino que forme parte de la identidad y del funcionamiento cotidiano de la organización. Orientar al personal hacia una forma de trabajo más coherente con la sostenibilidad, el respeto, la responsabilidad ambiental, la atención de calidad, el bienestar laboral y la relación positiva con la comunidad. Esto resulta especialmente importante en una empresa turística, donde el comportamiento de los colaboradores influye directamente en la experiencia del cliente y en la imagen que la empresa proyecta.

El 17% de respuestas en la opción “A veces” permite identificar que una parte menor del personal podría no percibir con total claridad cómo un modelo de RSE puede influir en la cultura

interna. Este dato sugiere la necesidad de acompañar la implementación del modelo con procesos de sensibilización, capacitación y comunicación interna, de manera que los colaboradores comprendan que la RSE no es solo una herramienta administrativa, sino una guía para fortalecer la forma en que la empresa actúa y toma decisiones.

EcoStay podría utilizar el modelo operativo como un recurso para reforzar sus valores institucionales, promover comportamientos responsables y generar mayor participación del personal en las acciones sostenibles. La cultura organizacional podría consolidarse como una base importante para la sostenibilidad empresarial, permitiendo que las prácticas responsables sean asumidas de forma más constante, consciente y compartida por todos los colaboradores.

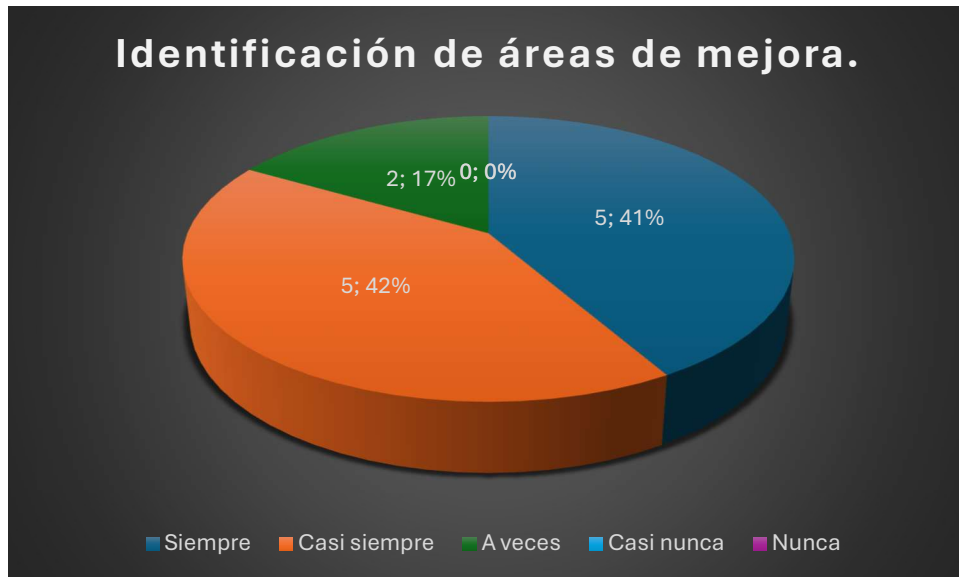
Pregunta N°28: ¿El modelo permitiría identificar áreas de mejora de manera continua?

Tabla N°28: Identificación de áreas de mejora.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	5	42%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°28: Identificación de áreas de mejora.



Fuente: Elaboración propia (2026)

De acuerdo con los datos obtenidos, los colaboradores consideran que el modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial permitiría identificar áreas de mejora de manera continua dentro de EcoStay. El 42% de los encuestados respondió “Siempre”, otro 42% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Se reflejan una percepción favorable hacia el modelo, ya que la mayoría reconoce que esta herramienta no solo serviría para organizar acciones responsables, sino también para evaluar procesos, detectar debilidades y promover mejoras constantes en materia de sostenibilidad.

La mejora continua es un elemento fundamental dentro de la gestión responsable, porque permite que las acciones de RSE no se mantengan estáticas, sino que puedan revisarse, ajustarse y fortalecerse según las necesidades de la empresa y de sus grupos de interés. La identificación de áreas de mejora permitiría analizar aspectos relacionados con la gestión ambiental, el bienestar laboral, la atención al cliente, la relación con la comunidad, la selección de proveedores y el uso eficiente de los recursos.

Al observar que un 17% respondió “A veces”, se identifica que una parte menor del personal podría no visualizar completamente el alcance del modelo como herramienta de

evaluación permanente. Este dato permite interpretar que la implementación del modelo debe ir acompañada de una explicación clara sobre su utilidad práctica, especialmente en cuanto a cómo permitirá detectar oportunidades de mejora y tomar decisiones más acertadas. Una empresa que evalúa sus procesos de manera continua tiene mayores posibilidades de prevenir errores, optimizar recursos y fortalecer su sostenibilidad en el tiempo.

Este resultado representa una oportunidad importante, ya que confirma la pertinencia de diseñar un modelo operativo que incluya mecanismos de revisión, indicadores, responsables y espacios de retroalimentación. La mejora continua podría convertirse en parte de la cultura organizacional y no solo en una acción ocasional. Esto permitiría que la Responsabilidad Social Empresarial se consolide como un proceso dinámico, evaluable y orientado al fortalecimiento permanente de la sostenibilidad empresarial.

Pregunta N°29: ¿El modelo operativo podría mejorar la relación con los grupos de interés?

Tabla N°29: Relaciones con grupos de interés.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	5	42%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°29: Relaciones con grupos de interés.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Los resultados obtenidos muestran que el modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial podría mejorar la relación de EcoStay con sus grupos de interés. El 42% de los colaboradores respondió “Siempre”, otro 42% indicó “Casi siempre” y el 17% señaló “A veces”. Esta distribución refleja una percepción favorable hacia la implementación del modelo, ya que la mayoría considera que una herramienta formal de RSE puede fortalecer la comunicación, la confianza y el vínculo de la empresa con colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local.

La relación con los grupos de interés es un aspecto central dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que las decisiones de la empresa no afectan únicamente su funcionamiento interno, sino también a las personas y sectores con los que interactúa. Mantener una relación responsable con sus colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local permite construir confianza, mejorar la imagen empresarial y fortalecer la sostenibilidad de sus operaciones turísticas. Por esta razón, el modelo operativo podría servir como una guía para ordenar la forma en que la empresa se comunica, participa y responde ante las necesidades de estos grupos.

Una lectura crítica del 17% de respuestas en la opción “A veces” permite identificar que una parte menor del personal podría no percibir completamente el alcance del modelo en la gestión

de los grupos de interés. Este dato sugiere que la empresa debe explicar con claridad cómo la RSE se relaciona con cada uno de estos actores y de qué manera el modelo puede mejorar la interacción con ellos. Una relación débil o poco estructurada con los grupos de interés puede limitar el impacto de las acciones responsables, ya que la sostenibilidad requiere participación, diálogo y corresponsabilidad.

EcoStay podría fortalecer su relación con los grupos de interés mediante mecanismos de comunicación más claros, espacios de retroalimentación, criterios responsables para proveedores, estrategias de atención al cliente, acciones comunitarias y procesos internos de participación del personal. El modelo operativo de RSE no solo permitiría organizar las acciones sostenibles, sino también consolidar relaciones más transparentes, colaborativas y coherentes con los principios de sostenibilidad empresarial.

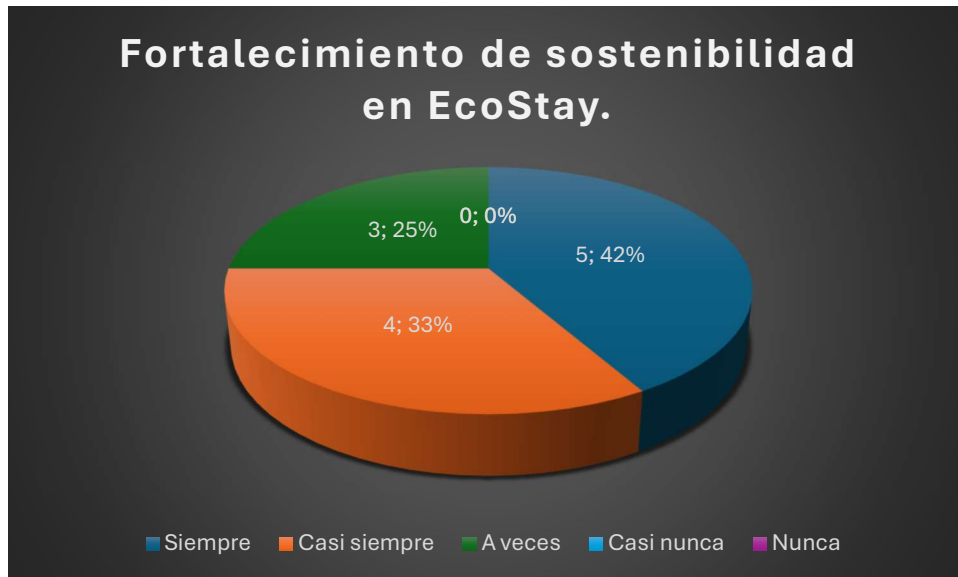
Pregunta N°30: ¿El diseño de un modelo de RSE contribuiría al fortalecimiento de la sostenibilidad de EcoStay?

Tabla N°30: Fortalecimiento de sostenibilidad en EcoStay.

Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
Siempre	5	42%
Casi siempre	4	33%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2026)

Gráfico N°30: Fortalecimiento de sostenibilidad en EcoStay.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Según los resultados obtenidos, se evidencia que el diseño de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial contribuiría al fortalecimiento de la sostenibilidad de EcoStay. El 42% de los colaboradores respondió “Siempre”, el 33% indicó “Casi siempre” y el 25% señaló “A veces”. Estos datos reflejan una percepción favorable hacia la propuesta, ya que la mayoría reconoce que un modelo formal permitiría ordenar, orientar y fortalecer las acciones sostenibles que actualmente desarrolla la empresa.

El valor de este resultado se encuentra en que confirma la pertinencia de la propuesta planteada en la investigación. Contar con un modelo de RSE no solo permitiría organizar las acciones existentes, sino también integrarlas dentro de una visión más estratégica, donde la sostenibilidad ambiental, social y económica se trabaje de manera articulada. Esto resulta importante porque una empresa turística responsable requiere que sus prácticas sostenibles no dependan únicamente de acciones aisladas, sino de una estructura clara que facilite su continuidad, evaluación y mejora.

Al considerar el 25% de respuestas en la opción “A veces”, se identifica que una parte de los colaboradores podría no percibir con total claridad el alcance del modelo o los beneficios que

este tendría para la sostenibilidad empresarial. Este dato no debilita la propuesta, pero sí evidencia la necesidad de acompañar su diseño con procesos de comunicación y participación interna, de manera que el personal comprenda cómo el modelo puede contribuir al funcionamiento diario de la empresa y al cumplimiento de sus objetivos responsables.

Este hallazgo demuestra que el modelo operativo de RSE representa una oportunidad para fortalecer la gestión sostenible de EcoStay mediante objetivos definidos, acciones organizadas, responsables asignados, indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación. De esta forma, la empresa podría consolidar sus prácticas responsables como parte de una estrategia permanente, capaz de mejorar su desempeño ambiental, fortalecer su relación con los grupos de interés y aumentar su competitividad dentro del sector turístico sostenible.

Como cierre del cuestionario aplicado a los colaboradores de EcoStay, es importante señalar que este instrumento estuvo conformado por 30 preguntas orientadas a conocer la percepción del personal sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, la sostenibilidad ambiental, social y económica, así como la necesidad de contar con un modelo operativo formal de RSE. El cuestionario permitió obtener información relevante sobre la forma en que los colaboradores reconocen las acciones responsables que actualmente desarrolla la empresa y las áreas que podrían fortalecerse mediante una gestión más estructurada.

Durante la aplicación del instrumento, la muestra mostró una actitud colaborativa y apertura para participar en el proceso de recolección de información. Los colaboradores respondieron de manera anuente, lo cual facilitó el desarrollo del cuestionario y permitió obtener datos útiles para el análisis de la situación actual de EcoStay. Esta disposición resulta significativa, ya que evidencia interés por parte del personal en expresar su percepción sobre la empresa y aportar información que contribuya al fortalecimiento de sus prácticas responsables.

La experiencia de aplicación del cuestionario fue positiva, debido a que permitió un acercamiento directo con los colaboradores y facilitó la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades relacionadas con la gestión de la RSE. Además, el comportamiento de la muestra reflejó una participación ordenada y respetuosa, lo que favoreció la obtención de respuestas claras para el análisis posterior. El cuestionario se constituyó en una herramienta valiosa

para comprender la percepción interna de EcoStay y establecer una base importante para continuar con el siguiente instrumento de investigación.

Como complemento del cuestionario aplicado a los colaboradores de EcoStay, se incorporó un apartado de preguntas abiertas con el propósito de ampliar la información obtenida en las preguntas cerradas. Este espacio permitió que los participantes expresaran con mayor libertad sus opiniones, experiencias y percepciones sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por la empresa, así como sobre las áreas que podrían fortalecerse dentro de su gestión sostenible.

Las preguntas abiertas permiten profundizar en aspectos que no siempre pueden identificarse mediante respuestas de selección, ya que brindan la posibilidad de conocer criterios, comentarios y aportes más detallados por parte de los colaboradores. Este apartado resulta importante para complementar el análisis cuantitativo, debido a que aporta una visión más amplia sobre la realidad interna de EcoStay y permite interpretar con mayor claridad los resultados obtenidos en el cuestionario.

A continuación, se presentan las respuestas brindadas por los colaboradores, junto con su respectivo análisis. Esta información contribuye a identificar fortalezas, oportunidades de mejora y elementos relevantes para el diseño de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad ambiental, social y económica de EcoStay.

Pregunta N°1: ¿Qué acciones de Responsabilidad Social Empresarial considera que realiza actualmente EcoStay?

Respuestas abiertas.

N.º1	EcoStay fomenta el reciclaje y el uso responsable de los recursos naturales mediante acciones orientadas a reducir el desperdicio y promover un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Estas prácticas reflejan un compromiso ambiental dentro de la operación diaria de la empresa.
------	--

N.º2	La empresa promueve prácticas sostenibles enfocadas en disminuir su impacto ambiental, especialmente en áreas relacionadas con el uso de recursos, la reducción de residuos y el cuidado del entorno natural. Esto contribuye al fortalecimiento de una gestión más responsable.
N.º3	EcoStay incentiva el turismo sostenible y el respeto por el entorno natural, promoviendo una experiencia turística más consciente y responsable. Esto permite que tanto colaboradores como visitantes valoren la importancia de conservar los recursos naturales.
N.º4	La empresa colabora con iniciativas comunitarias y ambientales de la zona, lo cual favorece su relación con el entorno local. Estas acciones permiten fortalecer el vínculo con la comunidad y contribuir al desarrollo sostenible del área donde opera.
N.º5	EcoStay fomenta una cultura empresarial basada en la sostenibilidad, procurando que sus prácticas internas estén relacionadas con la responsabilidad ambiental, social y económica. Esto ayuda a que la sostenibilidad forme parte de la identidad organizacional.
N.º6	La empresa utiliza prácticas ecológicas que favorecen la conservación del medio ambiente, tales como el uso responsable de recursos y la aplicación de acciones orientadas a reducir impactos negativos. Estas prácticas fortalecen su compromiso con la protección ambiental.
N.º7	Busca minimizar su huella ambiental mediante acciones dirigidas a reducir el consumo innecesario de recursos y disminuir los efectos negativos de su operación. Esto evidencia una intención de trabajar bajo principios de sostenibilidad.
N.º8	La empresa promueve la educación ambiental entre colaboradores y huéspedes, generando conciencia sobre la importancia del cuidado del ambiente. Esta práctica contribuye a fortalecer comportamientos responsables dentro y fuera de las instalaciones.

N.º9	Apoya a proveedores locales y contribuye al desarrollo de la comunidad mediante relaciones comerciales más responsables. Esta acción permite fortalecer la economía local y vincular la sostenibilidad con la dimensión social y económica de la empresa.
N.º10	La empresa procura la eficiencia en sus procesos ambientales, buscando que las acciones relacionadas con el manejo de recursos se desarrollen de manera más ordenada y responsable. Esto permite optimizar sus prácticas y mejorar su desempeño sostenible.
N.º11	EcoStay realiza una gestión responsable de los residuos que genera, promoviendo prácticas como la separación, reducción y manejo adecuado de los desechos. Esta acción es importante para disminuir la contaminación y fortalecer su gestión ambiental.
N.º12	La empresa implementa medidas para ahorrar agua y energía en sus instalaciones, lo cual contribuye al uso eficiente de los recursos naturales. Estas acciones representan una fortaleza ambiental y apoyan el compromiso de EcoStay con la sostenibilidad.

Las respuestas abiertas reflejan que los colaboradores identifican varias acciones de RSE realizadas actualmente por EcoStay, principalmente relacionadas con el reciclaje, el uso responsable de los recursos naturales, la reducción del impacto ambiental, el ahorro de agua y energía, así como el apoyo a proveedores locales. Esto evidencia que la empresa ya cuenta con prácticas responsables reconocidas por su personal, aunque estas podrían fortalecerse mediante una mayor organización y formalización.

Pregunta N°2: ¿Qué aspectos ambientales, sociales o económicos considera que debe mejorar la empresa?

Respuestas abiertas

N.º1	EcoStay podría mejorar sus programas de reciclaje y manejo de residuos mediante una mayor organización, seguimiento y participación del personal. Esto permitiría fortalecer la gestión ambiental y reducir el impacto generado por los desechos.
------	---

N.º2	La empresa podría incrementar el uso de energías renovables en sus operaciones, como parte de una estrategia para reducir el consumo de energía convencional. Esta acción contribuiría a disminuir su impacto ambiental y reforzar su compromiso con la sostenibilidad.
N.º3	EcoStay podría mejorar las oportunidades de capacitación para sus colaboradores en temas relacionados con sostenibilidad, servicio al cliente, RSE y gestión ambiental. Esto favorecería un mayor conocimiento y participación del personal en las acciones responsables.
N.º4	La empresa podría incrementar la compra de productos y servicios a proveedores locales, con el fin de fortalecer la economía de la comunidad. Esta práctica también permitiría vincular la sostenibilidad con el desarrollo económico del entorno donde opera.
N.º5	EcoStay podría desarrollar más programas de inclusión y diversidad, promoviendo espacios laborales más equitativos y respetuosos. Esto fortalecería la dimensión social de la RSE y contribuiría a una cultura organizacional más participativa.
N.º6	La empresa podría reforzar la transparencia en sus acciones de sostenibilidad mediante una mejor comunicación interna y externa. Esto permitiría que colaboradores, clientes y comunidad conozcan con mayor claridad los avances y resultados de sus prácticas responsables.
N.º7	EcoStay podría destinar mayores recursos a la conservación del entorno natural, especialmente por tratarse de una empresa vinculada con el turismo sostenible. Esta acción ayudaría a proteger los recursos naturales y fortalecer su compromiso ambiental.
N.º8	La empresa podría aumentar las actividades de educación y concienciación ambiental dirigidas a colaboradores, huéspedes y comunidad. Esto permitiría promover hábitos más responsables y fortalecer una cultura orientada al cuidado del ambiente.
N.º9	

	EcoStay podría reducir aún más el consumo de agua y electricidad mediante controles, campañas internas y tecnologías más eficientes. Estas acciones contribuirían al uso responsable de los recursos y a la disminución de costos operativos.
N.º10	EcoStay debería mejorar el aspecto social con la comunidad mediante acciones más constantes, visibles y planificadas. Esto permitiría fortalecer el vínculo con el entorno local y generar un mayor impacto social desde la RSE.
N.º11	La empresa podría implementar más iniciativas para reducir su huella de carbono, como el ahorro energético, la movilidad sostenible y la reducción de emisiones. Estas acciones fortalecerían su gestión ambiental y su imagen como empresa turística responsable.
N.º12	EcoStay podría fortalecer el apoyo a proyectos comunitarios locales mediante alianzas, participación en actividades comunales y colaboración con iniciativas de desarrollo social. Esto contribuiría a una relación más cercana y responsable con la comunidad.

Los participantes señalaron que EcoStay debe mejorar aspectos relacionados con el reciclaje, el uso de energías renovables, la reducción del consumo de agua y electricidad, la capacitación de colaboradores, la inclusión, la transparencia y el apoyo a proyectos comunitarios. Estos aportes muestran que, aunque la empresa posee avances en sostenibilidad, existen oportunidades importantes de mejora en las dimensiones ambiental, social y económica.

Pregunta N°3: ¿Qué recomendaciones brindaría para fortalecer la sostenibilidad de EcoStay?

Respuestas abiertas

N.º1	EcoStay podría implementar más programas de reciclaje y reducción de residuos, con el fin de fortalecer el manejo responsable de los desechos generados en sus
------	--

	operaciones. Esta acción permitiría disminuir el impacto ambiental y promover una cultura interna más sostenible.
N.º2	La empresa podría aumentar el uso de energías renovables en sus instalaciones, como paneles solares u otras alternativas limpias. Esto contribuiría a reducir el consumo de energía convencional y reforzaría su compromiso con la sostenibilidad ambiental.
N.º3	EcoStay podría medir y reducir periódicamente su huella de carbono mediante controles, registros y acciones orientadas a disminuir emisiones. Esta práctica permitiría evaluar con mayor claridad el impacto ambiental de la empresa y establecer mejoras continuas.
N.º4	La empresa podría desarrollar programas de voluntariado para sus colaboradores, promoviendo su participación en actividades ambientales, sociales o comunitarias. Esto fortalecería el sentido de pertenencia y la dimensión social de la Responsabilidad Social Empresarial.
N.º5	EcoStay podría publicar informes sobre sus avances en sostenibilidad, con el propósito de comunicar de manera transparente sus acciones y resultados. Esta práctica permitiría fortalecer la confianza de colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local.
N.º6	La empresa podría utilizar productos más sostenibles y amigables con el ambiente, priorizando aquellos que generen menor impacto ambiental. Esta acción contribuiría a una operación más responsable y coherente con los principios de sostenibilidad.
N.º7	EcoStay podría implementar iniciativas de conservación de áreas naturales cercanas, especialmente por su relación con el turismo sostenible. Estas acciones permitirían proteger el entorno natural y fortalecer el vínculo de la empresa con el ambiente donde opera.
N.º8	La empresa podría incrementar la colaboración con organizaciones ambientales locales, con el fin de desarrollar proyectos conjuntos de conservación, educación o protección ambiental. Esto permitiría ampliar el alcance de sus acciones responsables.

N.º9	EcoStay podría fortalecer las campañas de educación ambiental dirigidas a huéspedes y colaboradores. Estas campañas ayudarían a generar mayor conciencia sobre el uso responsable de los recursos y el cuidado del entorno natural.
N.º10	La empresa podría mejorar sus prácticas e informes sobre sostenibilidad mediante una mayor organización, documentación y seguimiento de sus acciones responsables. Esto permitiría evidenciar sus avances y facilitar la evaluación de resultados.
N.º11	EcoStay podría apoyar más a proveedores y emprendedores de la comunidad, promoviendo compras locales y relaciones comerciales responsables. Esta práctica contribuiría al desarrollo económico local y fortalecería la dimensión social y económica de la RSE.
N.º12	La empresa podría promover un mayor ahorro de agua mediante el uso de tecnologías eficientes, controles de consumo y campañas internas de sensibilización. Esto permitiría optimizar el recurso hídrico y reforzar su gestión ambiental.

Las recomendaciones brindadas por los encuestados se orientan principalmente a implementar más programas de reciclaje, aumentar el uso de energías renovables, medir la huella de carbono, publicar informes de sostenibilidad, fortalecer la educación ambiental y apoyar a proveedores de la comunidad. Esto evidencia que los colaboradores consideran necesario fortalecer la gestión sostenible mediante acciones más visibles, medibles y organizadas.

Pregunta N°4: ¿Qué elementos considera importantes para incluir en un modelo operativo de RSE?

Respuestas abiertas

N.º1	La protección y cuidado del medio ambiente debe ser un principio fundamental dentro del modelo de RSE de EcoStay. Esto implica desarrollar acciones que reduzcan impactos negativos y promuevan la conservación del entorno natural.
N.º2	

	El uso eficiente de los recursos naturales permite que la empresa aproveche de manera responsable el agua, la energía y otros recursos necesarios para su operación. Esta práctica contribuye a una gestión ambiental más sostenible.
N.º3	La transparencia y la ética empresarial son elementos importantes para fortalecer la confianza entre EcoStay y sus grupos de interés. Estos principios permiten que las acciones responsables sean claras, coherentes y alineadas con los valores de la empresa.
N.º4	La inclusión, la diversidad y la igualdad de oportunidades deben formar parte de la dimensión social de la RSE. Estos aspectos favorecen un ambiente laboral más respetuoso, equitativo y participativo para todos los colaboradores.
N.º5	La participación de los grupos de interés permite que colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local se involucren en las acciones responsables de la empresa. Esto fortalece la comunicación, la confianza y el compromiso compartido con la sostenibilidad.
N.º6	El cumplimiento de normas y regulaciones ambientales garantiza que EcoStay desarrolle sus operaciones de acuerdo con los requerimientos legales y ambientales establecidos. Esto contribuye a una gestión más responsable y segura.
N.º7	La evaluación y el seguimiento continuo de los impactos ambientales permiten medir los resultados de las acciones sostenibles implementadas. Esta práctica facilita la mejora continua y la toma de decisiones basada en información concreta.
N.º8	Las condiciones laborales justas y seguras son esenciales para promover el bienestar de los colaboradores. Este aspecto fortalece la dimensión social de la RSE y contribuye a un ambiente laboral más estable y respetuoso.
N.º9	La gestión adecuada de residuos y el reciclaje permiten reducir la contaminación y mejorar el manejo de los desechos generados por la empresa. Esta práctica representa una acción ambiental importante dentro de la operación diaria de EcoStay.

N.º10	La información en la entrada del hostel puede servir como un medio para comunicar a huéspedes y visitantes las acciones sostenibles de EcoStay. Esto permite aumentar la conciencia ambiental y hacer más visibles las prácticas responsables de la empresa.
N.º11	La capacitación y el bienestar de los colaboradores son aspectos necesarios para fortalecer la participación del personal en las acciones de RSE. Un equipo capacitado y motivado puede contribuir de mejor manera al cumplimiento de los objetivos sostenibles.
N.º12	El apoyo al desarrollo de las comunidades locales permite que EcoStay fortalezca su vínculo con el entorno donde opera. Esta acción contribuye al desarrollo social y económico de la comunidad, especialmente mediante alianzas, compras locales y participación en iniciativas comunitarias.

Las respuestas indican que un modelo operativo de RSE para EcoStay debería incluir elementos como protección ambiental, uso eficiente de recursos naturales, ética empresarial, inclusión, participación de grupos de interés, cumplimiento de normas ambientales, gestión de residuos, condiciones laborales justas, capacitación del personal y apoyo a comunidades locales. Estos elementos permiten orientar la construcción de un modelo integral que responda a las necesidades de sostenibilidad de la empresa.

Como cierre del apartado de preguntas abiertas, se puede señalar que las respuestas brindadas por los colaboradores permitieron complementar la información obtenida en el cuestionario cerrado, aportando una visión más amplia sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por EcoStay.

Se identificaron aspectos relevantes relacionados con la gestión ambiental, el uso eficiente de los recursos naturales, la relación con la comunidad, el bienestar de los colaboradores, la transparencia, la ética empresarial y la necesidad de fortalecer la planificación de las acciones sostenibles.

Las respuestas reflejan que los colaboradores reconocen avances importantes en la gestión responsable de la empresa, especialmente en temas como reciclaje, ahorro de agua y energía, manejo de residuos, apoyo a proveedores locales y promoción de una cultura orientada a la sostenibilidad. Al mismo tiempo, los participantes señalaron oportunidades de mejora vinculadas con la capacitación, la comunicación de los avances, la medición de impactos, la inclusión, el apoyo comunitario y la formalización de prácticas mediante un modelo operativo de RSE.

Este apartado permitió evidenciar que existe apertura por parte de los colaboradores para expresar sus opiniones y aportar ideas que pueden contribuir al fortalecimiento de EcoStay. Sus respuestas muestran que la empresa cuenta con una base positiva en materia de sostenibilidad, pero también con áreas que requieren mayor organización, seguimiento y visibilidad.

La información obtenida mediante las preguntas abiertas resulta valiosa para orientar el diseño de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que responda a las necesidades reales de la empresa y contribuya al fortalecimiento de su sostenibilidad ambiental, social y económica.

Entrevista.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos mediante la entrevista aplicada a los 12 colaboradores de EcoStay, como parte del proceso de recolección de información de la investigación. Este instrumento permitió profundizar en aspectos relevantes sobre la situación actual de la empresa en relación con la Responsabilidad Social Empresarial, considerando las prácticas que desarrolla actualmente, sus fortalezas, áreas de mejora y los recursos necesarios para fortalecer la sostenibilidad.

Asimismo, la entrevista complementa los datos obtenidos en la encuesta, ya que brinda una visión más amplia y detallada desde la experiencia, percepción y criterio de las personas consultadas.

Pregunta N°1: ¿Cuáles prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se desarrollan actualmente en EcoStay?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
--------	---------------------	-----------

Administrador Martha	06/06/2026	Desde la administración se reconoce que EcoStay desarrolla prácticas relacionadas con el ahorro de agua, el ahorro de energía y el manejo adecuado de residuos. Estas acciones forman parte de la gestión operativa y reflejan el interés de la empresa por reducir su impacto ambiental.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Desde la gerencia se identifica que la empresa realiza acciones como reciclaje, reducción del consumo eléctrico y uso responsable de los recursos naturales. Estas prácticas permiten orientar la operación hacia una gestión más sostenible y responsable.
Recepcionista	06/06/2026	Se procura trabajar de manera responsable con el ambiente y promover buenas prácticas entre sus colaboradores. Esta visión es importante, ya que el personal de recepción tiene contacto directo con los huéspedes y puede transmitir los valores sostenibles de la empresa.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Hay acciones como la separación de residuos, la reutilización de materiales y el apoyo a proveedores locales. Estas prácticas son relevantes porque este puesto participa directamente en el manejo diario de desechos y recursos dentro de las instalaciones.

Encargado de mantenimiento	06/06/2026	omenta el respeto hacia los colaboradores, la atención responsable al cliente y el cuidado ambiental. Este puesto resulta clave, ya que contribuye al buen funcionamiento de las instalaciones y al uso adecuado de los recursos.
Recepcionista	07/06/2026	Realiza prácticas orientadas a disminuir el impacto ambiental generado por sus operaciones turísticas. Esta percepción evidencia que las acciones sostenibles también son visibles en áreas vinculadas con la atención y orientación de los visitantes.
Encargado de reservas	07/06/2026	Promueve el consumo responsable de recursos, especialmente agua, electricidad y materiales de uso diario. Este puesto puede contribuir a comunicar a los clientes información relacionada con el turismo responsable y las prácticas sostenibles de la empresa.
Encargado de limpieza	07/06/2026	La empresa mantiene prácticas de orden, reciclaje y trato respetuoso hacia clientes y trabajadores. Estas acciones reflejan la importancia de este puesto en la presentación del espacio físico y en el cumplimiento de prácticas responsables dentro de la operación diaria.

Personal operativo	07/06/2026	EcoStay apoya acciones sostenibles mediante el uso eficiente de los recursos y la conciencia ambiental. Esta área es fundamental, ya que participa directamente en la ejecución de muchas prácticas responsables dentro de la empresa.
Contador	06/06/2026	Se reconocen actividades relacionadas con sostenibilidad, atención al cliente y responsabilidad con la comunidad. Esta perspectiva es importante porque permite vincular la gestión económica de la empresa con decisiones responsables y sostenibles.
Personal de apoyo	07/06/2026	EcoStay procura mantener una operación turística responsable, cuidando el ambiente y promoviendo buenas relaciones laborales. Esta visión refleja que las prácticas de RSE son reconocidas también por quienes colaboran en distintas funciones de soporte.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Se identifican como principales prácticas el reciclaje, el ahorro energético, el ahorro de agua y la selección de productos responsables. Este puesto tiene una participación directa en el control de recursos y en la aplicación de medidas ambientales dentro de las instalaciones.

A partir de las respuestas obtenidas, se evidencia que EcoStay desarrolla diversas prácticas asociadas con la Responsabilidad Social Empresarial, principalmente orientadas al cuidado ambiental, el uso responsable de los recursos y la gestión adecuada de residuos. Los colaboradores identifican acciones como el ahorro de agua y energía, el reciclaje, la separación de residuos, la reutilización de materiales y el apoyo a proveedores locales.

Asimismo, se reconoce que la empresa promueve buenas relaciones laborales, atención responsable al cliente y una operación turística con menor impacto ambiental. Esto permite interpretar que EcoStay cuenta con prácticas de RSE presentes en su funcionamiento diario, aunque estas podrían fortalecerse mediante una mayor organización y formalización.

Pregunta N°2: ¿Las acciones de RSE se encuentran documentadas, planificadas o comunicadas formalmente dentro de la empresa?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Desde la administración se reconoce que algunas acciones de RSE se comunican de forma verbal, pero no todas cuentan con un respaldo documental formal. Esto evidencia la necesidad de fortalecer los registros internos para facilitar el seguimiento y la continuidad de las prácticas responsables.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Desde la gerencia se percibe que existen prácticas responsables dentro de EcoStay, aunque todavía falta mayor planificación y registro escrito. Esta visión permite identificar la importancia de organizar las acciones de RSE mediante herramientas más formales.

Recepcionista	06/06/2026	Se indica que la empresa comunica ciertas acciones responsables, pero no cuenta con un documento formal que las organice. Esto puede limitar que el personal transmita de manera clara y uniforme las prácticas sostenibles a los huéspedes.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Se observa que las acciones responsables se realizan en la práctica diaria, especialmente en el manejo de recursos y residuos. Sin embargo, estas requieren una estructura más clara que permita planificarlas y aplicarlas de forma constante.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Algunas actividades se informan al personal, pero sería importante documentarlas mejor. Esto permitiría que las acciones relacionadas con el uso de agua, energía y recursos tengan mayor control y seguimiento.
Recepcionista	07/06/2026	No todas las acciones responsables están formalmente registradas, por lo que se requiere mejorar la comunicación interna. Esto ayudaría a que el personal conozca mejor las prácticas de RSE y pueda comunicar el compromiso sostenible de la empresa.
Encargado de reservas	07/06/2026	Cuenta con iniciativas responsables, pero falta un plan escrito que establezca

		objetivos y responsables. Esta formalización permitiría orientar mejor las acciones y brindar información más clara a clientes y visitantes.
Encargado de limpieza	07/06/2026	La comunicación existe, pero podría fortalecerse mediante reuniones, informes o protocolos internos. Esto facilitaría que las prácticas relacionadas con orden, reciclaje y manejo de residuos se apliquen de forma más organizada.
Personal operativo	07/06/2026	Se reconoce que las acciones de RSE son conocidas dentro del equipo, aunque no siempre se encuentran planificadas formalmente. Esto evidencia la necesidad de ordenar las prácticas para que puedan ejecutarse con mayor claridad y continuidad.
Contador	06/06/2026	Es necesario contar con mayor orden para documentar, comunicar y dar seguimiento a las acciones de RSE. Esta organización permitiría vincular las prácticas sostenibles con una gestión económica más transparente y medible.
Personal de apoyo	07/06/2026	Se percibe que EcoStay realiza acciones responsables, aunque muchas se ejecutan sin una planificación formal. Esto refleja la importancia de contar con lineamientos

		claros que orienten la participación de todas las áreas.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Se identifica la necesidad de contar con un modelo que permita registrar y comunicar mejor las prácticas de RSE. Esto ayudaría a controlar acciones relacionadas con recursos, residuos y procesos operativos sostenibles dentro de la empresa.

Las respuestas reflejan que, aunque EcoStay realiza acciones vinculadas con la RSE, estas no se encuentran completamente documentadas, planificadas o comunicadas de manera formal. Los colaboradores señalan que algunas prácticas se comunican verbalmente o se conocen por la dinámica diaria de trabajo, pero no existe un documento estructurado que las organice, establezca objetivos, responsables o mecanismos de seguimiento.

Esta situación evidencia una oportunidad de mejora importante, ya que la falta de planificación formal puede limitar la continuidad, evaluación y fortalecimiento de las acciones responsables. Se considera necesario implementar un modelo que permita registrar, comunicar y dar seguimiento a las prácticas de RSE.

Pregunta N°3: ¿De qué manera EcoStay incorpora la atención al cliente dentro de sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Desde la administración se reconoce que EcoStay incorpora la atención al cliente mediante un trato respetuoso, amable y oportuno. Esta práctica permite fortalecer la imagen de la empresa y vincular el servicio con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Desde la gerencia se percibe que la empresa procura brindar información clara y atender las necesidades de los clientes de forma responsable. Esto evidencia la importancia de orientar el servicio hacia la satisfacción del visitante y la transparencia en la comunicación.
Recepcionista	06/06/2026	Promueve una atención basada en el respeto, la comunicación y la calidad del servicio. Este puesto es clave, ya que representa el primer contacto con los huéspedes y transmite directamente los valores de EcoStay.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Se considera que la atención al cliente se relaciona con la RSE porque contribuye a generar una experiencia positiva y ética. El orden, la limpieza y el trato respetuoso forman parte del servicio responsable que perciben los visitantes.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Se procura resolver dudas, escuchar recomendaciones y mantener una buena comunicación con los clientes. Esta función contribuye a atender necesidades operativas de manera oportuna y a mejorar la experiencia durante la estadía.
Recepcionista	07/06/2026	Se identifica que la empresa fomenta un servicio responsable, considerando la satisfacción y seguridad de los

		visitantes. Esta labor permite orientar al cliente, atender consultas y reforzar una experiencia turística confiable y respetuosa.
Encargado de reservas	07/06/2026	La atención se brinda de manera cordial, respetando las diferencias y necesidades de cada cliente. Esto permite ofrecer un servicio más personalizado y coherente con una gestión empresarial responsable.
Encargado de limpieza	07/06/2026	Reconoce que EcoStay busca que los clientes reciban un servicio de calidad dentro de un ambiente sostenible. La presentación adecuada de los espacios y el cuidado del entorno contribuyen directamente a la satisfacción del huésped.
Personal operativo	07/06/2026	Se observa que la empresa incorpora la atención responsable al explicar sus prácticas ambientales y normas internas. Esta comunicación ayuda a que los clientes comprendan y participen en el compromiso sostenible de EcoStay.
Contador	06/06/2026	La empresa promueve una relación respetuosa con el cliente, cuidando tanto el servicio como el entorno. Esta visión permite relacionar la sostenibilidad con la confianza, la responsabilidad y la continuidad del negocio.

Personal de apoyo	07/06/2026	La atención al cliente se fortalece mediante la escucha activa y la respuesta oportuna. Estas acciones permiten atender necesidades de los visitantes y mejorar la calidad del servicio ofrecido.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Considera importante que el cliente perciba compromiso, respeto y responsabilidad durante su visita. Esto se refleja en el buen estado de las instalaciones, la atención a necesidades específicas y el apoyo a una experiencia segura y agradable.

Según las respuestas brindadas, EcoStay incorpora la atención al cliente como parte de sus prácticas de RSE mediante un trato respetuoso, amable, claro y oportuno. Los colaboradores destacan la importancia de escuchar las necesidades de los clientes, resolver dudas, brindar información adecuada y promover una experiencia positiva durante la visita.

Además, se reconoce que la atención responsable también implica comunicar las prácticas ambientales y normas internas de la empresa, lo cual permite vincular el servicio al cliente con la sostenibilidad. La atención al cliente constituye un componente social importante dentro de la RSE, ya que fortalece la relación entre la empresa y sus visitantes.

Pregunta N°4: ¿Qué acciones desarrolla EcoStay para mantener una relación responsable con colaboradores, proveedores y comunidad local?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se reconoce que EcoStay mantiene una relación respetuosa con sus colaboradores y procura trabajar con proveedores

		locales. Esta práctica fortalece la gestión responsable de la empresa y contribuye al desarrollo económico del entorno.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Se percibe que la empresa promueve buenas relaciones laborales y apoya la compra de productos de la zona. Esto permite vincular la sostenibilidad con el bienestar interno y el fortalecimiento de la economía local.
Recepcionista	06/06/2026	Se considera importante mantener una comunicación constante con el personal y relaciones responsables con proveedores. Esta percepción refleja la necesidad de una coordinación adecuada para brindar un servicio coherente y responsable.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Se observa que EcoStay procura generar un ambiente de respeto, colaboración y apoyo hacia la comunidad local. Estas acciones favorecen una cultura laboral positiva y una relación más cercana con el entorno donde opera la empresa.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Se percibe que la empresa favorece el trato justo hacia sus colaboradores y la selección de proveedores responsables. Esto contribuye a una operación más ética, ordenada y alineada con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.
Recepcionista	07/06/2026	

		Se identifican acciones de cooperación con personas y negocios cercanos a la empresa. Esta práctica resulta importante porque permite fortalecer el vínculo con la comunidad y promover una experiencia turística más integrada al entorno local.
Encargado de reservas	07/06/2026	Se reconoce que EcoStay mantiene relaciones basadas en el respeto, la confianza y la comunicación con sus grupos de interés. Esto permite fortalecer la relación con clientes, proveedores, colaboradores y comunidad local.
Encargado de limpieza	07/06/2026	La empresa intenta apoyar la economía local mediante compras a proveedores cercanos. Esta acción contribuye al desarrollo de la comunidad y refuerza el compromiso social y económico de EcoStay.
Personal operativo	07/06/2026	Se reconoce que EcoStay promueve un ambiente laboral positivo y una relación cordial con la comunidad. Estas prácticas fortalecen la convivencia interna y permiten proyectar una imagen responsable hacia el entorno local.
Contador	06/06/2026	La empresa se preocupa por actuar de manera ética con trabajadores,

		proveedores y personas de la comunidad. Esta perspectiva permite relacionar la gestión económica con principios de transparencia, responsabilidad y sostenibilidad.
Personal de apoyo	07/06/2026	Se percibe que EcoStay fortalece sus relaciones mediante el respeto, la responsabilidad y el cumplimiento de acuerdos. Esto favorece la confianza entre la empresa y sus grupos de interés, tanto internos como externos.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Se identifican acciones orientadas al bienestar del personal y al apoyo de iniciativas locales. Estas prácticas permiten fortalecer la dimensión social de la RSE y mejorar la relación de EcoStay con su comunidad cercana.

Las respuestas evidencian que EcoStay procura mantener relaciones responsables con sus principales grupos de interés mediante el respeto, la comunicación, el trato justo y el apoyo a proveedores locales. Los colaboradores mencionan que la empresa promueve buenas relaciones laborales, un ambiente de colaboración y vínculos positivos con personas y negocios cercanos.

También se destaca el interés por apoyar la economía local mediante compras a proveedores de la zona. Estos resultados permiten interpretar que EcoStay reconoce la importancia de mantener relaciones éticas y responsables con colaboradores, proveedores y comunidad, aunque estas acciones podrían fortalecerse mediante estrategias más planificadas y visibles.

Pregunta N°5: ¿Qué fortalezas presenta EcoStay en la dimensión ambiental?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se identifica como fortaleza ambiental el uso eficiente del agua en las operaciones diarias de EcoStay. Esta práctica permite reducir el consumo del recurso hídrico y refleja una gestión más responsable dentro de la empresa.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Se reconoce como fortaleza la separación de residuos y el fomento del reciclaje. Estas acciones contribuyen a disminuir la generación de desechos y fortalecen el compromiso ambiental de la empresa.
Recepcionista	06/06/2026	Se percibe que EcoStay demuestra compromiso con el ahorro de energía eléctrica. Esta fortaleza es importante porque evidencia prácticas sostenibles visibles para el personal y para los huéspedes.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Se considera que una fortaleza importante es la conciencia ambiental promovida entre colaboradores y clientes. Esta labor se relaciona directamente con el orden, la limpieza y el uso responsable de los recursos.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Se identifica como fortaleza la intención de reducir el impacto ambiental generado por las actividades turísticas. Este puesto resulta clave, ya que participa en el control del uso de agua, energía e instalaciones.

Recepcionista	07/06/2026	La empresa mantiene prácticas de limpieza y manejo adecuado de residuos. Estas acciones favorecen una imagen positiva ante los visitantes y refuerzan el compromiso ambiental de EcoStay.
Encargado de reservas	07/06/2026	Se percibe que el uso responsable de los recursos naturales representa una fortaleza ambiental. Esta práctica puede comunicarse a los clientes como parte de la experiencia turística sostenible que ofrece la empresa.
Encargado de limpieza	07/06/2026	Disposición por parte de EcoStay para mejorar sus prácticas ambientales y aplicar acciones sostenibles. Esto evidencia una actitud favorable hacia la mejora continua en el manejo de recursos y residuos.
Personal operativo	07/06/2026	Se identifica como fortaleza visible la reducción del consumo de agua y electricidad. Estas prácticas son relevantes porque forman parte de las acciones diarias que permiten disminuir el impacto ambiental de la empresa.
Contador	06/06/2026	EcoStay promueve hábitos ambientales responsables dentro de sus instalaciones. Esta fortaleza puede relacionarse con

		una gestión más eficiente de recursos y con la reducción de costos operativos.
Personal de apoyo	07/06/2026	Se considera como fortaleza la preocupación de EcoStay por conservar el entorno natural donde opera. Esta percepción refleja una conexión entre la actividad turística y la protección del ambiente.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	La cuenta con prácticas ambientales importantes, aunque estas pueden fortalecerse mediante mayor planificación. Esto permitiría organizar mejor las acciones y darles seguimiento dentro del modelo de RSE.

En la dimensión ambiental, las respuestas muestran que EcoStay posee fortalezas relacionadas con el uso eficiente del agua, el ahorro de energía eléctrica, la separación de residuos, el reciclaje y la promoción de hábitos ambientales responsables. Los colaboradores también destacan la preocupación de la empresa por reducir el impacto ambiental de sus actividades turísticas y conservar el entorno natural donde opera.

Estas prácticas reflejan un compromiso importante con la sostenibilidad ambiental. También se identifica que dichas fortalezas podrían ampliarse mediante una mayor planificación, seguimiento y documentación de las acciones ambientales desarrolladas.

Pregunta N°6: ¿Qué fortalezas presenta EcoStay en la dimensión social?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se identifica como fortaleza social el trato respetuoso hacia colaboradores y clientes.

		Esta práctica favorece un ambiente laboral positivo y fortalece la imagen responsable de EcoStay.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Reconoce que la empresa mantiene un ambiente laboral favorable para el desarrollo de las funciones. Esto contribuye al bienestar del personal y al cumplimiento adecuado de las actividades diarias.
Recepcionista	06/06/2026	Se percibe como fortaleza la comunicación cercana entre el personal. Esta comunicación facilita la coordinación interna y mejora la atención brindada a los huéspedes.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Destaca la atención amable, inclusiva y responsable hacia los clientes. Esta fortaleza permite que los visitantes perciban un servicio respetuoso y coherente con los valores de la empresa.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	EcoStay se preocupa por el bienestar de sus colaboradores. Esta percepción refleja una gestión social orientada al respeto, la seguridad y la valoración del personal.
Recepcionista	07/06/2026	Disposición por parte de la empresa para escuchar opiniones y recomendaciones del personal. Esta apertura fortalece la participación de los colaboradores y mejora la dinámica interna.

Encargado de reservas	07/06/2026	La empresa mantiene relaciones positivas con la comunidad local. Esta fortaleza contribuye a consolidar una relación más cercana entre la empresa, los clientes y el entorno donde opera.
Encargado de limpieza	07/06/2026	Se considera como fortaleza social el respeto hacia las personas que forman parte de la empresa. Este valor favorece la convivencia laboral y el desarrollo de un ambiente más justo y colaborativo.
Personal operativo	07/06/2026	EcoStay fomenta valores como responsabilidad, colaboración y respeto. Estos principios fortalecen la cultura organizacional y contribuyen al trabajo en equipo dentro de la empresa.
Contador	06/06/2026	Se percibe que la empresa crea un ambiente seguro y agradable para trabajadores y visitantes. Esta fortaleza social puede influir positivamente en la estabilidad laboral y en la confianza de los clientes.
Personal de apoyo	07/06/2026	La atención al cliente como una fortaleza dentro de la dimensión social. Esta práctica permite generar experiencias positivas y mantener una relación respetuosa con los visitantes.

Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Se observa interés por fortalecer el vínculo con colaboradores, clientes y comunidad. Esta acción permite reforzar la dimensión social de la RSE y promover relaciones más responsables y sostenibles.
----------------------------	------------	--

Las respuestas permiten identificar como fortalezas sociales el trato respetuoso hacia colaboradores y clientes, el ambiente laboral favorable, la comunicación cercana, la atención amable e inclusiva y el interés por el bienestar del personal. Asimismo, se destaca la disposición de la empresa para escuchar opiniones y mantener relaciones positivas con la comunidad local.

Estos elementos evidencian que EcoStay posee una base social favorable, sustentada en valores como respeto, colaboración y responsabilidad. Para consolidar esta dimensión, sería conveniente fortalecer mecanismos de participación, bienestar laboral y vinculación comunitaria.

Pregunta N°7: ¿Qué fortalezas presenta EcoStay en la dimensión económica?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se identifica como fortaleza económica el esfuerzo por equilibrar la rentabilidad con prácticas sostenibles. Esta visión permite que EcoStay busque beneficios económicos sin dejar de lado su compromiso ambiental y social.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	La empresa utiliza los recursos de manera responsable, lo cual puede contribuir a reducir costos operativos. Esta práctica fortalece la eficiencia interna y favorece una gestión económica más sostenible.

Recepcionista	06/06/2026	Se percibe como fortaleza económica el apoyo a proveedores locales. Esta acción permite fortalecer la economía de la comunidad y proyectar una imagen empresarial comprometida con el desarrollo local.
Encargado de limpieza	06/06/2026	La empresa busca mantener una operación turística responsable y rentable. Esta percepción evidencia que las prácticas sostenibles también pueden contribuir al funcionamiento eficiente de la empresa.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	La empresa aprovecha sus prácticas sostenibles como un valor agregado para los clientes. Esto puede mejorar la experiencia del visitante y fortalecer la diferenciación de EcoStay en el mercado turístico.
Recepcionista	07/06/2026	El ahorro de agua y electricidad contribuye a una mejor gestión económica. Estas acciones no solo reducen el impacto ambiental, sino que también pueden disminuir gastos operativos.
Encargado de reservas	07/06/2026	Se tiene potencial para fortalecer su competitividad mediante la sostenibilidad. Esta fortaleza puede atraer

		clientes interesados en experiencias turísticas responsables.
Encargado de limpieza	07/06/2026	La empresa procura realizar compras responsables y necesarias. Esta práctica contribuye al uso adecuado de los recursos económicos y evita gastos innecesarios dentro de la operación.
Personal operativo	07/06/2026	Reconoce como fortaleza económica la relación entre sostenibilidad y eficiencia operativa. Esto permite que las acciones responsables también favorezcan el ahorro de recursos y el mejor funcionamiento de la empresa.
Contador	06/06/2026	Puede diferenciarse en el mercado turístico por su enfoque responsable. Esta ventaja puede fortalecer su posicionamiento, atraer clientes y mejorar su sostenibilidad financiera.
Personal de apoyo	07/06/2026	La empresa mantiene prácticas que favorecen el uso eficiente de los recursos financieros. Esta fortaleza contribuye a una gestión más ordenada y responsable de sus operaciones.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Se considera que la sostenibilidad puede ayudar a mejorar la imagen y rentabilidad de EcoStay. Esta relación permite que las prácticas ambientales y sociales también

		generen beneficios económicos para la empresa.
--	--	--

En cuanto a la dimensión económica, las respuestas indican que EcoStay procura equilibrar la rentabilidad con prácticas sostenibles, utilizando los recursos de manera responsable y apoyando a proveedores locales. Los colaboradores reconocen que el ahorro de agua y energía contribuye a una mejor gestión económica, además de representar una oportunidad para reducir costos operativos.

También se señala que la sostenibilidad puede convertirse en un valor agregado para la empresa, fortaleciendo su imagen y competitividad dentro del sector turístico. Por tanto, la dimensión económica se vincula directamente con la eficiencia operativa y la posibilidad de diferenciarse mediante una gestión responsable.

Pregunta N°8: ¿Qué criterios utiliza EcoStay para seleccionar proveedores o realizar compras responsables?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se indica que EcoStay toma en cuenta la calidad de los productos y la cercanía del proveedor. Estos criterios permiten favorecer compras más eficientes y apoyar la relación con proveedores del entorno local.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Reconoce que la empresa procura seleccionar proveedores locales cuando es posible. Esta práctica contribuye al desarrollo económico de la comunidad y fortalece la dimensión económica y social de la RSE.

Recepcionista	06/06/2026	Considera criterios como precio, calidad y responsabilidad ambiental. Esta valoración permite que las compras respondan no solo a necesidades operativas, sino también a principios sostenibles.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Destaca la importancia de buscar productos útiles, duraderos y adecuados para las operaciones diarias. Esto favorece un uso más responsable de los insumos y evita desperdicios dentro de la empresa.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Considera importante que los proveedores tengan buenas prácticas y cumplan con lo acordado. Este criterio permite asegurar productos y servicios confiables para el adecuado funcionamiento de las instalaciones.
Recepcionista	07/06/2026	Reconoce la importancia de elegir productos que reduzcan el impacto ambiental. Esta práctica puede fortalecer la imagen sostenible de EcoStay ante los huéspedes y visitantes.
Encargado de reservas	07/06/2026	Identifican criterios como disponibilidad, costo y procedencia de los insumos. Estos aspectos permiten responder a las necesidades de la empresa sin dejar de

		considerar la responsabilidad en las compras.
Encargado de limpieza	07/06/2026	Procura apoyar negocios locales mediante sus compras. Esta acción favorece la economía de la comunidad y refuerza el compromiso social de la empresa.
Personal operativo	07/06/2026	Indica que se toman en cuenta criterios económicos, ambientales y de confianza con el proveedor. Esto permite establecer relaciones comerciales más responsables y coherentes con la sostenibilidad.
Contador	06/06/2026	Se valora que los proveedores ofrezcan productos de buena calidad y un servicio responsable. Esta perspectiva permite relacionar las compras con la eficiencia económica, la transparencia y el cumplimiento de acuerdos.
Personal de apoyo	07/06/2026	Considera que EcoStay puede fortalecer sus compras responsables mediante criterios sostenibles más claros. Esto permitiría orientar mejor la selección de proveedores y mejorar la coherencia de sus prácticas de RSE.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Valoran proveedores que contribuyan al desarrollo local y al uso responsable de recursos. Este criterio resulta importante para seleccionar productos adecuados y apoyar una operación más sostenible.

Las respuestas muestran que EcoStay considera criterios como calidad, precio, cercanía, disponibilidad, confianza y procedencia de los insumos al momento de seleccionar proveedores o realizar compras. También se menciona la importancia de apoyar proveedores locales y valorar productos que reduzcan el impacto ambiental.

La empresa posee una orientación inicial hacia las compras responsables, especialmente mediante el apoyo a la economía local y la selección de productos adecuados para sus operaciones. Sin embargo, se identifica la necesidad de establecer criterios sostenibles más claros y formales, que permitan fortalecer la toma de decisiones en materia de compras responsables.

Pregunta N°9: ¿Cuáles son las principales áreas de mejora vinculadas con la sostenibilidad ambiental, social y económica de la empresa?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se identifica como área de mejora la documentación y planificación de las acciones sostenibles. Esto permitiría que EcoStay cuente con registros más claros, procesos ordenados y mayor seguimiento de sus prácticas de RSE.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Se considera necesario fortalecer la comunicación interna sobre las prácticas de RSE. Una mejor comunicación permitiría que todos los colaboradores conozcan las acciones responsables y participen de manera más activa en su cumplimiento.
Recepcionista	06/06/2026	EcoStay puede mejorar la medición de resultados ambientales, sociales y económicos. Esto facilitaría conocer el

		impacto real de las acciones sostenibles y comunicar mejor sus avances a colaboradores y huéspedes.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Considera necesario reforzar la capacitación del personal en temas de sostenibilidad. Esto permitiría aplicar con mayor claridad prácticas relacionadas con reciclaje, ahorro de recursos y manejo responsable de residuos.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Se identifica como mejora fortalecer la relación con la comunidad local mediante proyectos específicos. Esta acción permitiría ampliar el impacto social de EcoStay y consolidar una relación más cercana con su entorno.
Recepcionista	07/06/2026	Señala la necesidad de dar mayor seguimiento a las acciones de reciclaje, ahorro y compras responsables. Esto ayudaría a que las prácticas sostenibles sean más constantes, visibles y coherentes dentro de la operación turística.
Encargado de reservas	07/06/2026	Considera importante establecer indicadores para evaluar los avances de la empresa. Estos indicadores permitirían medir resultados, identificar mejoras y brindar información más clara sobre el compromiso sostenible de EcoStay.

Encargado de limpieza	07/06/2026	Puede mejorar la formalización de sus prácticas responsables. Esto permitiría que las acciones ambientales y sociales no dependan solo de la práctica diaria, sino de lineamientos claros y organizados.
Personal operativo	07/06/2026	Identifica la necesidad de mayor organización para asignar responsables y recursos a cada acción. Esta mejora facilitaría la ejecución de las prácticas de RSE y evitaría que las tareas queden sin seguimiento.
Contador	06/06/2026	Se considera que la empresa podría fortalecer el uso de energías renovables o tecnologías más eficientes. Esta mejora permitiría reducir costos operativos y reforzar la sostenibilidad económica y ambiental de EcoStay.
Personal de apoyo	07/06/2026	Destaca la importancia de mejorar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones sostenibles. Esto fortalecería el sentido de pertenencia y permitiría incorporar diferentes perspectivas en la gestión de la RSE.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Considera necesario integrar mejor las dimensiones ambiental, social y económica en la gestión de EcoStay. Esta mejora permitiría que las acciones

		responsables se trabajen de forma más equilibrada, estratégica y sostenible.
--	--	--

Las principales áreas de mejora identificadas se relacionan con la documentación, planificación, comunicación interna y seguimiento de las acciones sostenibles. Los colaboradores señalan la necesidad de establecer indicadores, asignar responsables, fortalecer la capacitación del personal y mejorar la medición de resultados ambientales, sociales y económicos.

También se mencionan oportunidades como fortalecer la relación con la comunidad local, promover tecnologías más eficientes y aumentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones. Estos resultados evidencian que EcoStay cuenta con prácticas sostenibles, pero requiere una estructura más formal e integral para consolidarlas.

Pregunta N°10: ¿Qué recursos humanos, materiales o financieros se requieren para fortalecer la RSE en EcoStay?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Considera necesario contar con personal capacitado para coordinar y dar seguimiento a las acciones de RSE. Este recurso permitiría organizar mejor las actividades, asignar responsabilidades y asegurar la continuidad del modelo.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Identifica la necesidad de contar con recursos económicos para implementar mejoras ambientales. Este presupuesto permitiría desarrollar acciones más estructuradas en ahorro de recursos, manejo de residuos y sostenibilidad operativa.

Recepcionista	06/06/2026	Señala la importancia de disponer de materiales para reciclaje, señalización y educación ambiental. Estos recursos ayudarían a informar mejor a colaboradores y huéspedes sobre las prácticas sostenibles de EcoStay.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Considera que la empresa requiere tiempo y participación del personal para aplicar el modelo. Esto permitiría que las acciones de RSE se integren de forma práctica en las labores diarias.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Destaca la importancia de disponer de presupuesto para capacitaciones y actividades comunitarias. Estos recursos fortalecerían tanto la preparación del personal como la relación de EcoStay con su entorno local.
Recepcionista	07/06/2026	Identifican como necesarios instrumentos de control, como listas de seguimiento e indicadores. Estas herramientas permitirían evaluar las acciones sostenibles y comunicar con mayor claridad los avances de la empresa.
Encargado de reservas	07/06/2026	Considera importante contar con apoyo administrativo para documentar y evaluar las acciones de RSE. Esto facilitaría el

		orden de la información y el seguimiento de los objetivos establecidos.
Encargado de limpieza	07/06/2026	Señala la necesidad de contar con recursos para mejorar la eficiencia en el uso de agua y electricidad. Estos recursos permitirían reforzar las prácticas ambientales aplicadas en la operación diaria.
Personal operativo	07/06/2026	Identifica la necesidad de materiales informativos dirigidos a colaboradores y clientes. Estos materiales ayudarían a fortalecer la comunicación de las prácticas sostenibles y promover una mayor participación.
Contador	06/06/2026	Considera necesario contar con responsables internos para coordinar cada área de RSE. Esta asignación permitiría administrar mejor los recursos, dar seguimiento a las acciones y evaluar su cumplimiento.
Personal de apoyo	07/06/2026	Reconoce la necesidad de invertir en procesos sostenibles y en alianzas con proveedores responsables. Esto permitiría fortalecer la gestión operativa y vincular la sostenibilidad con la cadena de abastecimiento.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	EcoStay necesita recursos humanos comprometidos, materiales adecuados y

		un presupuesto básico. Estos elementos permitirían ejecutar el modelo de RSE de manera ordenada, realista y sostenible.
--	--	---

Las respuestas indican que EcoStay requiere recursos humanos capacitados, materiales adecuados y presupuesto básico para fortalecer sus prácticas de RSE. Entre los recursos mencionados se encuentran personal encargado de coordinar acciones, materiales para reciclaje, señalización, herramientas de control, listas de seguimiento, indicadores, capacitaciones y recursos financieros para implementar mejoras ambientales y sociales.

También se destaca la importancia del tiempo y la participación del personal en la aplicación del modelo. Esto permite interpretar que el fortalecimiento de la RSE no depende únicamente de recursos económicos, sino también del compromiso, organización y participación de los colaboradores.

Pregunta N°11: ¿Qué responsables o áreas de la empresa deberían participar en la implementación del modelo operativo de RSE?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Considera que la administración general de la empresa debe participar en la implementación del modelo de RSE. Su participación es fundamental para orientar las decisiones, asignar recursos y dar seguimiento a las acciones responsables.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Reconoce que el área operativa debe involucrarse, ya que ejecuta muchas de las acciones diarias de la empresa. Su participación permitiría que el modelo se aplique de manera práctica en las actividades cotidianas de EcoStay.

Recepcionista	06/06/2026	Considera importante que los colaboradores de atención al cliente formen parte del proceso. Este personal tiene contacto directo con los huéspedes y puede comunicar las prácticas sostenibles de la empresa de forma clara y responsable.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Señala que la gerencia debe asumir un rol principal en la implementación del modelo. Su liderazgo permitiría organizar las acciones, comunicar lineamientos y asegurar que las prácticas de RSE se cumplan en todas las áreas.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Considera que el personal de limpieza y mantenimiento debe participar en las acciones ambientales. Estas áreas tienen una relación directa con el uso de recursos, el manejo de residuos y el cuidado de las instalaciones.
Recepcionista	07/06/2026	Identifica que el área de compras debería involucrarse para seleccionar proveedores responsables. Esta participación permitiría fortalecer las compras sostenibles y asegurar que los insumos utilizados sean coherentes con la RSE.
Encargado de reservas	07/06/2026	Considera que todos los colaboradores deben participar, según sus funciones

		dentro de la empresa. Esta visión permite que la RSE sea asumida como una responsabilidad compartida y no solo como una tarea administrativa.
Encargado de limpieza	07/06/2026	Propone designar una persona responsable de coordinar la RSE dentro de EcoStay. Esta figura facilitaría la organización, comunicación y seguimiento de las acciones sostenibles en las diferentes áreas de trabajo.
Personal operativo	07/06/2026	Considera que la administración, los colaboradores y los proveedores pueden participar de manera conjunta. Esta integración permitiría fortalecer la relación con los grupos de interés y mejorar el alcance del modelo de RSE.
Contador	06/06/2026	Reconoce que el personal encargado de operaciones debe dar seguimiento a las acciones sostenibles. Esta participación permitiría vincular la ejecución diaria con el control de recursos, costos e indicadores de cumplimiento.
Personal de apoyo	07/06/2026	Considera que la dirección debe liderar el modelo y comunicarlo al equipo. Este liderazgo es necesario para que los colaboradores comprendan los objetivos del modelo y participen activamente en su implementación.

Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Señala que cada área de la empresa debería tener responsabilidades específicas dentro del modelo. Esto permitiría distribuir mejor las funciones, facilitar el seguimiento y asegurar una implementación más ordenada de la RSE.
----------------------------	------------	--

Las respuestas reflejan que la implementación del modelo operativo de RSE debe involucrar a toda la empresa, aunque con responsabilidades diferenciadas según cada área. Los colaboradores consideran fundamental la participación de la administración general, la gerencia, el área operativa, atención al cliente, limpieza, mantenimiento y compras.

Se menciona la necesidad de designar una persona responsable de coordinar la RSE y dar seguimiento a las acciones establecidas. Esto evidencia que el modelo debe aplicarse de manera integral, con liderazgo administrativo y participación de todos los colaboradores para garantizar su cumplimiento.

Pregunta N°12: ¿Qué mecanismos de seguimiento serían viables para evaluar las acciones de RSE?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se considera que las listas de verificación pueden utilizarse para controlar el cumplimiento de las acciones de RSE. Esta herramienta permitiría revisar de forma ordenada si las actividades planificadas se están ejecutando correctamente.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Se identifica que los indicadores de consumo de agua y electricidad serían mecanismos útiles para dar seguimiento a

		la sostenibilidad ambiental. Estos datos permitirían medir avances, detectar aumentos en el consumo y tomar decisiones de mejora.
Recepcionista	06/06/2026	Propone realizar reuniones periódicas para revisar avances y dificultades relacionadas con las acciones de RSE. Estos espacios permitirían mejorar la comunicación interna y conocer la percepción del personal sobre la implementación del modelo.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Considera que las encuestas a colaboradores y clientes ayudarían a evaluar la percepción de la RSE. Este mecanismo permitiría conocer si las acciones responsables son visibles, comprendidas y valoradas dentro de la empresa.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Propone elaborar informes mensuales sobre las acciones desarrolladas. Estos informes permitirían registrar avances, evidenciar resultados y mantener un mejor control de las prácticas ambientales y operativas.
Recepcionista	07/06/2026	Reconoce que el registro de residuos reciclados permitiría medir avances ambientales. Esta información sería útil para comunicar los resultados de

		reciclaje y fortalecer la participación de colaboradores y huéspedes.
Encargado de reservas	07/06/2026	Es importante establecer responsables que reporten los resultados de cada acción. Esto permitiría organizar mejor el seguimiento y asegurar que cada actividad de RSE cuente con una persona encargada.
Encargado de limpieza	07/06/2026	Plantea que las evaluaciones internas ayudarían a identificar áreas de mejora. Este mecanismo permitiría revisar si las prácticas sostenibles se aplican correctamente en la operación diaria de la empresa.
Personal operativo	07/06/2026	Es útil establecer metas e indicadores para medir el cumplimiento del modelo. Esto permitiría valorar de manera más concreta los avances y orientar las acciones hacia resultados verificables.
Contador	06/06/2026	Se identifica la revisión de compras responsables como un mecanismo viable de seguimiento. Esta práctica permitiría evaluar si la empresa mantiene criterios sostenibles en la selección de productos, insumos y proveedores.

Personal de apoyo	07/06/2026	Aplicar bitácoras para documentar actividades y resultados. Este recurso permitiría llevar un registro claro de las acciones realizadas y facilitar el análisis posterior de los avances obtenidos.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	Considera conveniente realizar evaluaciones semestrales para valorar el impacto de la RSE. Este seguimiento permitiría revisar los resultados del modelo, ajustar acciones y fortalecer la mejora continua de EcoStay.

Los mecanismos de seguimiento propuestos por los colaboradores incluyen listas de verificación, indicadores de consumo de agua y electricidad, reuniones periódicas, encuestas a colaboradores y clientes, informes mensuales, registros de residuos reciclados, bitácoras y evaluaciones internas. Estas herramientas permitirían medir el cumplimiento de las acciones de RSE, identificar dificultades y valorar avances en sostenibilidad.

Además, la asignación de responsables para reportar resultados facilitaría una gestión más ordenada y constante. Por tanto, se evidencia la importancia de contar con mecanismos prácticos, medibles y periódicos que permitan evaluar el impacto del modelo operativo.

13. ¿Qué elementos considera indispensables para que el modelo operativo sea aplicable a la realidad de EcoStay?

Puesto	Fecha de entrevista	Respuesta
Administrador Martha	06/06/2026	Se considera que el modelo debe ser sencillo, claro y adaptado al tamaño de EcoStay. Esto permitiría que la empresa pueda aplicarlo de manera realista, sin

		generar procesos complejos o difíciles de mantener.
Administrador Hsuei-Chi	06/06/2026	Señala que el modelo debe incluir objetivos específicos y acciones fáciles de aplicar. Esta característica facilitaría la organización de las prácticas de RSE y permitiría orientar mejor el trabajo de cada área.
Recepcionista	06/06/2026	Considera indispensable que el modelo cuente con responsables definidos. Esto ayudaría a que las acciones de RSE tengan seguimiento y que el personal conozca quién debe coordinar cada actividad.
Encargado de limpieza	06/06/2026	Indica que el modelo debe considerar las dimensiones ambiental, social y económica. Esta visión permitiría que las acciones sostenibles no se enfoquen solo en el ambiente, sino también en las personas y en la gestión económica de la empresa.
Encargado de mantenimiento	06/06/2026	Considera importante que el modelo incluya indicadores para medir los resultados. Estos permitirían valorar avances en ahorro de agua, energía, manejo de residuos y otras acciones responsables.
Recepcionista	07/06/2026	

		Señala que el modelo debe adaptarse a los recursos disponibles de EcoStay. Esto es importante para que las acciones propuestas sean viables y puedan ejecutarse de acuerdo con la capacidad real de la empresa.
Encargado de reservas	07/06/2026	Se considera que el modelo debe incluir acciones realistas y acordes con las operaciones diarias. Esto permitiría que la RSE se integre de forma práctica en el funcionamiento cotidiano de la empresa.
Encargado de limpieza	07/06/2026	El modelo debe promover la participación de todos los colaboradores. Esta participación favorecería el compromiso del personal y permitiría que las acciones responsables se apliquen en todas las áreas.
Personal operativo	07/06/2026	Considera indispensable que el modelo contemple la relación con clientes, proveedores y comunidad. Esto permitiría fortalecer los vínculos de EcoStay con sus principales grupos de interés.
Contador	06/06/2026	Indica que el modelo debe tener mecanismos de seguimiento y mejora continua. Esto permitiría evaluar los resultados, controlar recursos y tomar

		decisiones más responsables y sostenibles.
Personal de apoyo	07/06/2026	El modelo debe estar documentado y ser comunicado al personal. Esta característica facilitaría que todos los colaboradores conozcan sus responsabilidades y comprendan el propósito de la RSE.
Encargado de mantenimiento	07/06/2026	El modelo debe ser práctico, medible y sostenible en el tiempo. Esto permitiría que las acciones de RSE puedan aplicarse, evaluarse y mantenerse como parte de la gestión permanente de EcoStay.

Las respuestas señalan que el modelo operativo de RSE debe ser sencillo, claro, práctico, medible y adaptado al tamaño y recursos disponibles de EcoStay. Los colaboradores consideran indispensable que incluya objetivos específicos, acciones realistas, responsables definidos, indicadores de evaluación y mecanismos de seguimiento.

También se destaca la importancia de integrar las dimensiones ambiental, social y económica, así como la relación con clientes, proveedores y comunidad local. Esto permite concluir que el modelo debe responder a la realidad operativa de la empresa, evitando propuestas complejas o poco aplicables, y promoviendo la participación de todos los colaboradores.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

A continuación, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de la información recopilada en la investigación titulada “Formulación de un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial orientado al fortalecimiento de la sostenibilidad en EcoStay, empresa turística en Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2026”. Estas conclusiones se

formulan de acuerdo con los objetivos específicos, las variables estudiadas y los principales hallazgos obtenidos mediante la encuesta y la entrevista aplicada a los colaboradores de la empresa.

Asimismo, se indica si cada tema fue aplicado o evidenciado dentro de la investigación, con el fin de establecer una relación directa entre los resultados obtenidos, la situación actual de EcoStay y las acciones recomendadas para fortalecer su gestión responsable en las dimensiones ambiental, social y económica.

Conclusiones.

Primer objetivo específico: Diagnosticar el estado actual de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por EcoStay durante el segundo cuatrimestre del 2026.

Se concluye que este objetivo sí se cumplió dentro de la investigación, ya que se logró identificar que EcoStay desarrolla acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial. Los colaboradores reconocen prácticas como el ahorro de agua, el ahorro de energía, la gestión de residuos, el reciclaje, la atención respetuosa al cliente, el trato justo hacia los colaboradores y el apoyo a proveedores locales. Los resultados de la encuesta muestran una percepción favorable hacia la existencia de estas acciones, pues no se registraron respuestas en las opciones “Casi nunca” ni “Nunca” en las preguntas relacionadas con la aplicación general de la RSE.

El diagnóstico también evidencia que las prácticas responsables no se aplican con el mismo nivel de formalidad en todas las áreas. Aunque la empresa realiza acciones positivas, parte de los colaboradores indicó respuestas en la categoría “A veces”, especialmente en aspectos relacionados con comunicación, documentación, comunidad local y planificación.

Esto permite concluir que EcoStay posee una base favorable de RSE, pero requiere fortalecer la organización, sistematización y comunicación de sus prácticas para que estas no dependan únicamente de la dinámica cotidiana o de esfuerzos aislados.

Segundo objetivo específico: Analizar el nivel de sostenibilidad ambiental, social y económica de EcoStay para identificar áreas de mejora vinculadas a la RSE.

Se concluye que este objetivo también se cumplió, debido a que la investigación permitió valorar las tres dimensiones de la sostenibilidad. En la dimensión ambiental, EcoStay presenta un nivel fuerte de aplicación, ya que el 100% de los colaboradores indicó que la empresa promueve el uso eficiente del agua, fomenta el ahorro de energía eléctrica y realiza una adecuada gestión de residuos sólidos. Estos resultados evidencian que la dimensión ambiental es una de las áreas más consolidadas dentro de la empresa.

En la dimensión social, la investigación permitió identificar fortalezas relacionadas con el ambiente laboral, el trato respetuoso, la atención al cliente, la comunicación cercana y el interés por el bienestar de los colaboradores. También se identifican oportunidades de mejora vinculadas con la participación del personal, la inclusión, la capacitación, la formalización de condiciones laborales y el desarrollo de acciones comunitarias más visibles y planificadas.

En la dimensión económica, se procura equilibrar la rentabilidad con prácticas sostenibles, especialmente mediante el ahorro de recursos y el apoyo a proveedores locales. Aun así, esta dimensión requiere mayor formalización mediante criterios de compras responsables, medición de beneficios económicos derivados de la sostenibilidad, control de costos, presupuesto para acciones de RSE e indicadores que permitan demostrar el impacto de las prácticas responsables en la competitividad turística de la empresa.

Tercer objetivo específico: Diseñar un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que permita fortalecer las dimensiones de sostenibilidad de la empresa durante el segundo cuatrimestre del 2026.

Se concluye que este objetivo se justifica plenamente con los resultados de la investigación, ya que los colaboradores reconocen la necesidad de contar con un modelo operativo formal de RSE. Las respuestas obtenidas evidencian que dicho modelo ayudaría a ordenar las acciones responsables, asignar responsables, establecer indicadores, mejorar la toma de decisiones, fortalecer la cultura organizacional, identificar áreas de mejora y mejorar la relación con los grupos de interés.

La investigación demuestra que el modelo operativo debe ser sencillo, claro, práctico, medible y ajustado a la realidad de EcoStay. Se deben de integrar las dimensiones ambiental, social y económica, así como la relación con clientes, colaboradores, proveedores y comunidad local. Se concluye que el diseño del modelo no debe plantearse como una propuesta compleja o ajena a la empresa, sino como una herramienta operativa que permita convertir las prácticas existentes en procesos planificados, evaluables y sostenibles en el tiempo.

Recomendaciones.

Primer objetivo específico: Diagnosticar el estado actual de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por EcoStay durante el segundo cuatrimestre del 2026.

- Formalizar las prácticas de RSE existentes mediante un registro interno que incluya las acciones desarrolladas, el área responsable, la frecuencia de aplicación y los resultados esperados.
- Fortalecer la comunicación interna sobre las acciones responsables mediante reuniones, comunicados, capacitaciones breves y espacios de retroalimentación con los colaboradores.
- Elaborar una política básica de Responsabilidad Social Empresarial que exprese el compromiso de EcoStay con el ambiente, los colaboradores, los clientes, los proveedores y la comunidad local.
- Promover la participación del personal en la identificación de nuevas acciones responsables, con el fin de que la RSE sea comprendida como parte de la cultura organizacional y no solo como una responsabilidad administrativa.

Segundo objetivo específico: Analizar el nivel de sostenibilidad ambiental, social y económica de EcoStay para identificar áreas de mejora vinculadas a la RSE.

- Mantener y fortalecer las acciones ambientales que ya se aplican, especialmente el ahorro de agua, el ahorro de energía, el reciclaje y la gestión de residuos, incorporando registros que permitan medir los avances obtenidos.

- Implementar indicadores ambientales sencillos, como consumo mensual de agua, consumo mensual de electricidad, cantidad de residuos reciclados y número de acciones de educación ambiental realizadas.
- Desarrollar acciones sociales orientadas al bienestar del personal, tales como capacitaciones, espacios de participación, protocolos de trato justo, actividades de integración y mecanismos para escuchar sugerencias o necesidades de los colaboradores.
- Fortalecer la relación con la comunidad local mediante actividades concretas, alianzas con proveedores de la zona, campañas ambientales, apoyo a iniciativas comunitarias y promoción de productos o servicios locales.
- Establecer criterios de compras responsables que consideren no solo precio y calidad, sino también procedencia local, impacto ambiental, prácticas éticas del proveedor y aporte al desarrollo económico de la comunidad.
- Incorporar un presupuesto básico para acciones de RSE, de manera que la sostenibilidad cuente con recursos mínimos para capacitación, señalización, materiales de reciclaje, mejoras operativas y actividades comunitarias.

Tercer objetivo específico: Diseñar un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que permita fortalecer las dimensiones de sostenibilidad de la empresa durante el segundo cuatrimestre del 2026.

- Diseñar el modelo operativo de RSE con una estructura sencilla compuesta por objetivos, acciones, responsables, recursos, indicadores, plazos y mecanismos de seguimiento.
- Asignar una persona coordinadora o un pequeño comité interno de RSE encargado de dar seguimiento al modelo, recopilar evidencias, comunicar avances y coordinar la participación de las diferentes áreas de EcoStay.
- Incluir dentro del modelo acciones específicas para las áreas de administración, atención al cliente, limpieza, mantenimiento, compras y operación general, de forma que cada área tenga responsabilidades claras.
- Aplicar listas de verificación, bitácoras, informes mensuales, encuestas internas y evaluaciones semestrales para valorar el cumplimiento de las acciones establecidas.

- Realizar una prueba piloto del modelo durante un periodo determinado, con el fin de identificar ajustes necesarios antes de implementarlo de manera permanente.
- Comunicar los resultados del modelo a colaboradores y, cuando sea pertinente, a clientes y proveedores, para fortalecer la transparencia, la imagen corporativa y el compromiso de EcoStay con la sostenibilidad.

Finalmente, se recomienda que EcoStay asuma la Responsabilidad Social Empresarial como un eje estratégico permanente dentro de su gestión organizacional, y no únicamente como un conjunto de acciones aisladas o prácticas informales. Ya que, resulta fundamental que la empresa formalice sus acciones responsables mediante un modelo operativo claro, ordenado, medible y adaptable a su realidad empresarial, en el cual se integren de manera equilibrada las dimensiones ambiental, social y económica de la sostenibilidad.

Dicho modelo debe contemplar objetivos específicos, responsables internos, recursos disponibles, indicadores de cumplimiento, plazos de ejecución y mecanismos de seguimiento que permitan evaluar los avances alcanzados y realizar ajustes oportunos.

Se recomienda que la implementación del modelo operativo de RSE se desarrolle de forma participativa, involucrando a los colaboradores, proveedores, clientes y comunidad local, ya que estos grupos de interés forman parte esencial del funcionamiento de la empresa turística. La participación de estos permitirá fortalecer la cultura organizacional, mejorar la comunicación interna, promover una mayor conciencia ambiental y social, y generar un compromiso compartido con las prácticas sostenibles. De igual manera, la revisión periódica del modelo contribuirá a la mejora continua, a la toma de decisiones basada en evidencias y al fortalecimiento de la transparencia institucional.

La aplicación formal del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial permitirá a EcoStay consolidar sus prácticas actuales, corregir debilidades detectadas en la investigación y proyectar una imagen empresarial más responsable, ética y competitiva dentro del sector turístico costarricense.

Se considera necesario que la empresa incorpore la RSE como parte de su planificación estratégica, con el propósito de garantizar que sus acciones no solo respondan a necesidades

inmediatas, sino que también contribuyan al desarrollo sostenible, al bienestar de sus grupos de interés y al posicionamiento de EcoStay como una organización comprometida con la sostenibilidad a largo plazo.

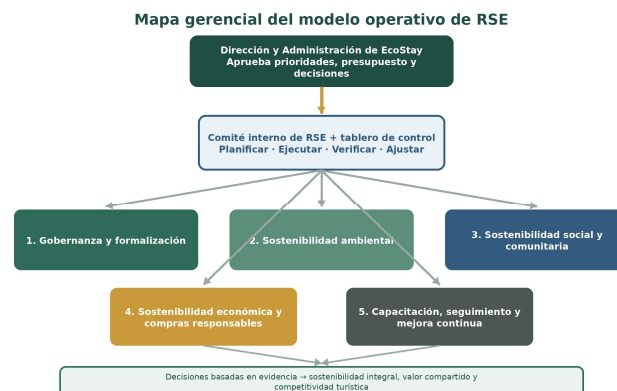
Capítulo VI: Propuesta.

La propuesta tiene como finalidad diseñar un modelo operativo de RSE para EcoStay, con el propósito de fortalecer la sostenibilidad ambiental, social y económica mediante acciones y responsables establecidos e indicadores de seguimiento, como presupuesto básico, capacitación del personal y mecanismos que ayuden con la mejora continua.

Dentro de los resultados obtenidos, se puede observar que se desarrollan prácticas vinculadas con la Responsabilidad Social Empresarial en puntos definidos como el ahorro de agua, de energía, gestión de residuos, la atención al cliente, el ambiente con los colaboradores y el apoyo con proveedores locales. También se identifican oportunidades de mejora en elación con la formalización de acciones, la comunicación interna y el impacto en las prácticas sostenibles.

Estos hallazgos permiten definir prioridades, responsables, recursos, criterios de decisiones y mecanismos de control. El modelo no sustituye las acciones actuales de EcoStay si no que las organiza bajo cinco ejes y la vincula con la mejora continua que permitirá a la administración decidir que se mantiene, que se corrige y donde asignar mejor los recursos disponibles.

Imagen N°30: Mapa gerencial del modelo operativo.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Vinculación con los resultados.

La primera relación es sobre el diagnóstico de las prácticas de RSE. Dentro del capítulo V se concluye que EcoStay posee una base favorable pero que depende de la dinámica cotidiana y no de los procedimientos. La propuesta incorpora una política, un comité, una matriz de acciones y de control, estas herramientas crean una trazabilidad, reducen la responsabilidad y facilitan la rendición de cuentas.

La segunda corresponde al análisis de las dimensiones ambientales, sociales y económicas, por lo que el modelo mantiene las prácticas ambientales que obtuvieron una valoración bastante favorable. Además se prioriza la vinculación con la comunidad, el bienestar y la participación de todo el personal junto con la evaluación de los proveedores y el control de los costos, los cuales son de mejora.

La tercera relación se basa en la recomendación de diseñar un modelo sencillo, claro y práctico, la propuesta se plantea en un tiempo de seis meses con actividades, el presupuesto, aportes internos, indicadores, el riesgo y las reglas lo que permite mantener, modificar o ampliar el modelo.

Justificación.

La Responsabilidad Social Empresarial constituye un elemento estratégico para las empresas turísticas, debido a que estas mantienen una relación directa con el ambiente, los colaboradores, los clientes, los proveedores y las comunidades donde operan. La ausencia de un modelo, planteada en la investigación limita la capacidad de planificar, medir y demostrar el aporte de las prácticas responsables a la sostenibilidad.

Los resultados justifican una intervención en la empresa, para lo cual no se propone crear una nueva unidad administrativa ni contratar personal. Se plantea asignar funciones específicas a un grupo de tres trabajadores, utilizar herramientas digitales disponibles y concentrar la inversión en formación, eficiencia ambiental, comunicación y vinculación comunitaria.

El valor profesional de la propuesta se basa en traducir los hallazgos en decisiones gerenciales, priorizar acciones, separar costos directos, establecer metas, gestionar riesgos y

evaluar resultados. De esta manera, la sostenibilidad se incorpora a la planificación y al control de la empresa.

Objetivo general.

Diseñar un modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial que permita fortalecer la sostenibilidad ambiental, social y económica de EcoStay mediante acciones planificadas, responsables definidos, indicadores de seguimiento, capacitación del personal y mecanismos de mejora continua.

Objetivos específicos.

- Estructurar la administración y la formalización de la RSE mediante una política interna, mediante responsabilidades, registros y mecanismos de comunicación.
- Definir acciones e indicadores para fortalecer las dimensiones ambiental, social y económica de EcoStay con base en los hallazgos del capítulo V.
- Establecer un plan de control gerencial que integre capacitación, presupuesto, cronograma, seguimiento, evaluación y gestión de riesgos durante un periodo de seis meses.

Alcance y criterios gerenciales del modelo.

La aprobación, contratación, ejecución y continuidad corresponden a la Administración de EcoStay. Se mantiene la congruencia con el objetivo general de la investigación, el cual permite evaluar la propuesta sin definir resultados que todavía no han sido evaluados.

- Proporcionalidad: Utilizar estructuras y registros de acuerdo con una empresa turística pequeña.
- Trazabilidad: Documentar responsables, plazos, recursos, evidencias y decisiones.
- Medición comparable: Analizar consumos por habitación-noche ocupada.
- Participación: Involucrar a los 12 colaboradores sin crear cargas laborales.
- Mejora continua: Revisar mensualmente la información y ajustar el modelo antes de su adopción permanente.

Metas e indicadores del modelo.

EcoStay no dispone de metas definitivas, las metas ambientales se formulan como referencias provisionales del modelo y deben ratificarse después de levantar la línea base de los meses 1 y 2. Las metas de producto, como aprobar una política o evaluar proveedores frecuentes, sí se fijan en 100% porque corresponden a entregables completos y verificables.

Cuadro N°8: Indicadores y metas

Cuadro N°9: Indicadores y metas de control	
Piloto del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial - EcoStay	
10	
1. Gobernanza: política, comité y matriz aprobados. META DEL PILOTO Tres entregables aprobados durante el mes 1. Frec.: Única Responsable: Administración	6. Asistencia y aprendizaje en capacitación. META DEL PILOTO Participación mínima de 11 de 12 colaboradores (91,7%) y nota posterior ≥80%. Frec.: Mens. Responsable: Administración
2. Cumplimiento = acciones ejecutadas / acciones planificadas × 100. META DEL PILOTO Al menos 80% al cierre del mes 6. Frec.: Mens. Responsable: Comité de RSE	7. Vinculación: actividad y alianza comunitaria. META DEL PILOTO Una actividad y una alianza documentadas en seis meses. Frec.: Sem. Responsable: Comité de RSE
3. Intensidad de agua = m³ / habitación-noche ocupada. META DEL PILOTO Línea base meses 1-2 y referencia provisional de reducción del 5% al mes 6. Frec.: Mens. Responsable: Mantenimiento	8. Proveedores frecuentes evaluados con criterios de precio, calidad, legalidad, localidad y ambiente. META DEL PILOTO 100% evaluado; participación de compras locales medida desde la línea base. Frec.: Trim. Responsable: Administración
4. Intensidad eléctrica = kWh / habitación-noche ocupada. META DEL PILOTO Línea base meses 1-2 y referencia provisional de reducción del 5% al mes 6. Frec.: Mens. Responsable: Mantenimiento	9. Ejecución presupuestaria = desembolso / presupuesto aprobado × 100. META DEL PILOTO No superar el presupuesto de caja aprobado; desviación por rubro ≤10%. Frec.: Mens. Responsable: Administración
5. Residuos separados: kg por tipo y existencia de registro. META DEL PILOTO Registro completo en el 100% de los meses 2-6. Frec.: Mens. Responsable: Limpieza	10. Ahorro operativo y retorno simple = ahorro acumulado / inversión de caja × 100. META DEL PILOTO Calcular el resultado real; la meta se aprueba después de validar la línea base. Frec.: Mens./sem. Responsable: Administración

Fuente: Elaboración propia (2026).

Fuente: Elaboración propia (2026).

Estructura del modelo operativo de RSE.

El modelo propuesto se basa en una estructura sencilla y práctica, ajustada a la realidad operativa de EcoStay. Para su aplicación, se recomienda utilizar el ciclo de mejora continua PHVA: planificar, hacer, verificar y actuar.

- Planificación: Se definen las políticas, objetivos, responsables, presupuesto, cronograma e indicadores del modelo.

- **Hacer:** Ejecutar las acciones de RSE en las áreas ambiental, social, económica y organizacional.
- **Verificar:** Medir los resultados mediante indicadores, registros, encuestas, listas de verificación y revisión de evidencias.
- **Actuar:** Permite corregir debilidades, ajustar acciones, fortalecer buenas prácticas y tomar decisiones de mejora continua.

Administración y formalización de la RSE.

Formalizar la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de EcoStay mediante una política interna, responsables definidos, registros documentales y mecanismos de control.

Imagen N°31: Acciones para la formalización de la RSE.

Acción	Responsable	Indicador	Meta	Frecuencia
1 Elaborar una política básica de RSE.	Administración.	Política redactada y aprobada.	1 política oficial.	Mes 1
2 Crear una matriz de acciones de RSE.	Comité de RSE.	Matriz elaborada.	100% de acciones registradas.	Mes 1
3 Designar un comité interno de RSE.	Administración.	Comité conformado.	3 personas responsables.	Mes 1
4 Crear bitácoras de seguimiento.	Comité de RSE.	Bitácoras actualizadas.	1 registro mensual.	Mensual
5 Elaborar informes semestrales de RSE.	Comité de RSE.	Informe presentado.	1 informe cada 6 meses.	Semestral

Fuente: Elaboración propia (2026).

Fuente: Elaboración propia (2026).

La administración de la RSE permitirá que EcoStay deje de manejar sus acciones responsables de forma dispersa y pase a contar con una estructura clara. Por lo que se recomienda conformar un pequeño comité de RSE integrado por la administración, una persona del área operativa y una persona del área de atención al cliente o reservas.

Este comité no requiere una contratación adicional, sino la asignación formal de funciones dentro del horario laboral. Su responsabilidad será coordinar acciones, recopilar evidencias, actualizar indicadores, comunicar avances y presentar informes semestrales.

Sostenibilidad ambiental.

La gestión ambiental de EcoStay mediante el uso eficiente del agua, la energía, la reducción de residuos y la sensibilización ambiental de colaboradores y clientes.

Cuadro N°9: Acciones de sostenibilidad ambiental.

Acción.	Responsable.	Indicador.	Meta.	Frecuencia.
Registrar consumo mensual de agua.	Mantenimiento / Administración.	Metros cúbicos consumidos.	Reducir 5% en 6 meses.	Mensual.
Registrar consumo mensual de electricidad.	Mantenimiento / Administración.	Cantidad de energía consumida.	Reducir 5% en 6 meses.	Mensual.
Colocar señalización ambiental.	Comité de RSE.	Rótulos colocados.	10 rótulos visibles.	Mes 2.
Implementar estaciones de reciclaje.	Limpieza / Operaciones	Estaciones instaladas	4 estaciones básicas.	Mes 2.
Medir residuos reciclables.	Limpieza.	Kilogramos separados.	Registro mensual.	Mensual.
Capacitar al personal en gestión ambiental.	Comité de RSE / Facilitador externo.	Personal capacitado.	100% de los colaboradores.	Mes 2.
Informar a clientes sobre prácticas sostenibles.	Recepción / Reservas.	Material informativo entregado.	80% de clientes informados.	Permanente.

Fuente: Elaboración propia (2026).

Se propone llevar registros mensuales de consumo de agua y electricidad. Con estos datos permitirán comparar el consumo antes y después de aplicar acciones de mejora, identificar aumentos innecesarios y tomar decisiones correctivas.

La meta de reducción del 5% en el consumo de agua y electricidad se establece como una proyección inicial, conservadora y alcanzable durante los primeros seis meses de implementación del modelo, considerando la aplicación de medidas de bajo costo, como el registro mensual de los consumos, la señalización ambiental, la capacitación del personal y la instalación de dispositivos eficientes.

También se recomienda reforzar el reciclaje mediante estaciones visibles para papel, plástico, vidrio y residuos ordinarios. Además, se propone colocar señalización ambiental en habitaciones, baños, cocina, áreas comunes y lavandería, con mensajes breves sobre ahorro de agua, energía y separación de residuos.

Sostenibilidad Social y comunitaria.

La relación de EcoStay con sus colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local mediante acciones participativas, inclusivas y socialmente responsables.

Cuadro N°10: Acciones en sostenibilidad social y comunitaria.

Acción.	Responsable.	Indicador.	Meta.	Frecuencia.
Realizar reuniones de retroalimentación con colaboradores.	Administración.	Reuniones.	1 reunión bimestral.	Bimestral.
Crear buzón físico o digital de sugerencias.	Comité de RSE.	Sugerencias recibidas.	5 sugerencias por trimestre.	Trimestral.
Aplicar encuesta breve de	Administración.	Encuestas aplicadas.	1 encuesta semestral.	Semestral.

satisfacción laboral.				
Aplicar encuesta de satisfacción al cliente.	Recepción / Reservas.	Respuestas recibidas.	30 respuestas por semestre.	Semestral.
Desarrollar una actividad comunitaria ambiental.	Comité de RSE.	Actividad realizada.	1 actividad semestral.	Semestral.
Crear alianza con proveedor local o grupo comunitario.	Administración.	Alianza establecida.	1 alianza formal.	Mes 4.
Promover productos o servicios locales.	Recepción / Administración.	Proveedores locales visibles.	3 proveedores destacados.	Permanente.

Fuente: Elaboración propia (2026).

La dimensión social es una de las áreas que requiere mayor fortalecimiento, especialmente en la relación con la comunidad local. Aunque se realizan acciones positivas, los resultados muestran que estas no siempre son percibidas de manera constante por todo el personal.

Se recomienda crear un Programa de Vinculación Comunitaria EcoStay, orientado a realizar al menos una actividad semestral en beneficio de la comunidad local. Esta actividad puede consistir en campañas de limpieza, educación ambiental, apoyo a emprendimientos locales, promoción de productos de la zona o colaboración con instituciones educativas o comunales.

Se propone fortalecer la participación de los colaboradores mediante espacios de retroalimentación, buzones de sugerencias y encuestas internas. Esto permitirá que el personal no solo ejecute acciones, sino que también participe en la construcción de una cultura organizacional responsable.

Sostenibilidad económica y compras responsables.

Los criterios de sostenibilidad en la gestión económica de EcoStay mediante compras responsables, control de costos, apoyo a proveedores locales y medición de beneficios económicos.

Cuadro N°11: Acciones en sostenibilidad económica y compras responsables.

Acción.	Responsable.	Indicador.	Meta.	Frecuencia.
Crear ficha de evaluación de proveedores.	Administración / Contabilidad.	Ficha diseñada.	1 instrumento oficial.	Mes 2.
Clasificar proveedores actuales.	Administración.	Proveedores evaluados.	100% de proveedores frecuentes.	Mes 3.
Priorizar proveedores locales.	Administración.	Porcentaje de compras locales.	50% de compras frecuentes.	Semestral.
Registrar costos de agua, luz y residuos.	Contabilidad.	Costos registrados.	1 registro mensual.	Mensual.
Estimar ahorro por prácticas sostenibles.	Contabilidad / Comité de RSE.	Ahorro calculado.	Informe semestral.	Semestral.
Crear presupuesto anual de RSE.	Administración.	Presupuesto aprobado.	1 presupuesto anual.	Anual.

Fuente: Elaboración propia (2026).

La sostenibilidad económica es la capacidad de EcoStay para mantener su operación de forma rentable, responsable y coherente con sus compromisos sociales y ambientales. Para lograrlo, se recomienda que la empresa formalice criterios de compras responsables.

Plan de capacitación.

El plan desarrolla cinco talleres de dos horas para grupos internos específicos. Cada sesión contempla una hora adicional de preparación del facilitador y utiliza casos, registros e indicadores de EcoStay, con el fin de que la formación produzca herramientas aplicables a la operación.

Imagen N°32: Plan de capacitación.

TEMA Y DURACIÓN		GRUPO	PRODUCTO	COSTO
1	MÓDULO 01 RSE, sostenibilidad turística y función gerencial (2 h).	12 colaboradores	Compromiso por área	€160.100
2	MÓDULO 02 Agua, energía, residuos y medición por ocupación (2 h).	Operaciones, Limpieza y Mantenimiento	Formato de línea base	€160.100
3	MÓDULO 03 Servicio al cliente y comunicación de prácticas sostenibles (2 h).	Recepción y Reservas	Guion de comunicación	€160.100
4	MÓDULO 04 Compras responsables, proveedores y control de costos (2 h).	Admin. y Contabilidad	Ficha de proveedores	€160.100
5	MÓDULO 05 Indicadores, tablero, riesgos y mejora continua (2 h).	Comité de RSE	Tablero actualizado	€160.100
RESUMEN DEL PLAN 5 módulos · 10 horas		COBERTURA Institucional	PRODUCTOS Cinco entregables	INVERSIÓN TOTAL €800.500

Plan integral de formación en responsabilidad social empresarial y sostenibilidad turística

Fuente: Elaboración propia (2026).

Se estimó con la tarifa de €47.204,64 por hora para una persona licenciada en Administración, publicada por el Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica. Cada módulo considera dos horas de facilitación, una hora de preparación y 13% de IVA: $€47.204,64 \times 3 \times 1,13 = €160.023,73$. Antes de contratar, EcoStay debe solicitar tres cotizaciones y sustituir la estimación por el precio seleccionado.

Metodología de capacitación.

Cada taller inicia con una evaluación de diagnóstico breve, continúa con explicación, un ejercicio por área y construcción del producto indicado en el plan, y finaliza con una evaluación posterior y un compromiso de uso. La transferencia al puesto se verifica durante el mes siguiente

mediante bitácoras, listas de comprobación, registros de consumo, fichas de proveedores o actualizaciones del tablero.

Para reforzar el aprendizaje se recomienda utilizar los siguientes recursos:

- Presentaciones digitales.
- Listas de verificación.
- Casos prácticos de turismo sostenible.
- Simulación de atención al cliente.
- Ejercicios de separación de residuos.
- Revisión de recibos de agua y electricidad.
- Llenado de bitácoras.
- Evaluación corta antes y después de cada capacitación.

Cuadro N°12: Evaluación del plan de capacitación.

Indicador	Meta
Asistencia del personal	90% como mínimo
Evaluación posterior al taller	Nota mínima de 80%
Participación en actividades prácticas	100% de participantes activos
Compromiso por área	1 compromiso por departamento
Aplicación de lo aprendido	Evidencia en bitácoras mensuales

Fuente: Elaboración propia (2026)

Presupuesto estimado.

El presupuesto identifica los desembolsos de caja de los aportes internos. Esta separación evita presentar como pago externo el tiempo que el personal aporta dentro de su jornada y permite a la Administración conocer tanto la necesidad de efectivo como el costo económico completo del presupuesto.

Imagen N°33: Presupuesto.

Presupuesto para la implementación del modelo de RSE			
Desglose de desembolsos de caja y aportes internos valorados			
PRESUPUESTO DE CAJA €2.041.050		APORTE INTERNO €295.000	
		CONTINGENCIA INCLUIDA €185.550	
RUBRO	SUPUESTO DE CÁLCULO	CAJA	APORTE INTERNO
Política, matriz y formatos	Cinco horas de trabajo administrativo valoradas.	€0	€125.000
Facilitación externa	Cinco módulos x €160.100.	€800.500	€0
Materiales de capacitación	Impresiones, guías y certificados internos.	€60.000	€0
Refrigerios	12 personas x 5 sesiones x €2.000.	€120.000	€0
Señalización ambiental	Diez rótulos para agua, energía y residuos.	€110.000	€0
Estaciones de reciclaje	Cuatro estaciones x €60.000.	€240.000	€0
Información para clientes	Afiches, tarjetas o códigos QR.	€75.000	€0
Mejoras de eficiencia	Aireadores, LED, regletas, recipientes y etiquetas.	€300.000	€0
Actividad comunitaria	Materiales, transporte o apoyo logístico.	€150.000	€0
Encuestas y seguimiento	Dos horas mensuales de sistematización valoradas.	€0	€50.000
Informe semestral	Análisis y presentación realizados internamente.	€0	€120.000
Subtotal	Costos previstos antes de contingencia.	€1.855.500	€295.000
Contingencia	10% del subtotal de desembolsos.	€185.550	€0
Total	Presupuesto de caja más aporte interno valorado.	€2.041.050	€295.000

Presupuesto estimado para la ejecución y el seguimiento del modelo operativo de responsabilidad social empresarial

Fuente: Elaboración propia (2026)

El presupuesto total estimado es de €2.041.050, mientras que el valor de los aportes internos asciende a €295.000. El costo económico total es de €2.336.050. La Administración puede disminuir el desembolso si obtiene apoyo de proveedores, sustituye material impreso por recursos digitales o imparte internamente alguno de los módulos, pero debe mantener registrada la contribución interna para no subestimar el esfuerzo organizacional.

Fuentes de financiamiento sugerida.

El financiamiento principal debe provenir del presupuesto operativo de EcoStay, con una cuenta o centro de costo específico para RSE. Durante el primer mes se autorizan únicamente actividades de gobernanza, línea base y preparación; las compras de señalización, reciclaje y eficiencia se liberan después de comprobar que existen responsables y formatos de control.

Las herramientas digitales gratuitas y el tiempo del personal reducen la presión de caja, las alianzas con proveedores locales pueden apoyar la actividad comunitaria o materiales, siempre que el aporte se documente y no condicione la evaluación objetiva del proveedor. Los ahorros operativos posteriores pueden reinvertirse, pero no deben registrarse como fuente disponible antes de que sean medidos.

Todo servicio externo o compra relevante requiere tres cotizaciones comparables, validación del alcance, aprobación de la administración y registro de la factura. Esta regla convierte el presupuesto en un límite de decisión y no en una autorización automática de gasto.

Proyecto de beneficio económico estimado.

La estimación original de ₡450.000 mensuales para electricidad, agua, materiales y residuos se conserva únicamente como escenario ilustrativo, porque la investigación no aporta recibos históricos auditables. Antes de tomar decisiones, EcoStay debe sustituirla por el promedio real de al menos tres meses y ajustar el consumo por habitación-noche ocupada.

Imagen N°34: Escenario estimado.



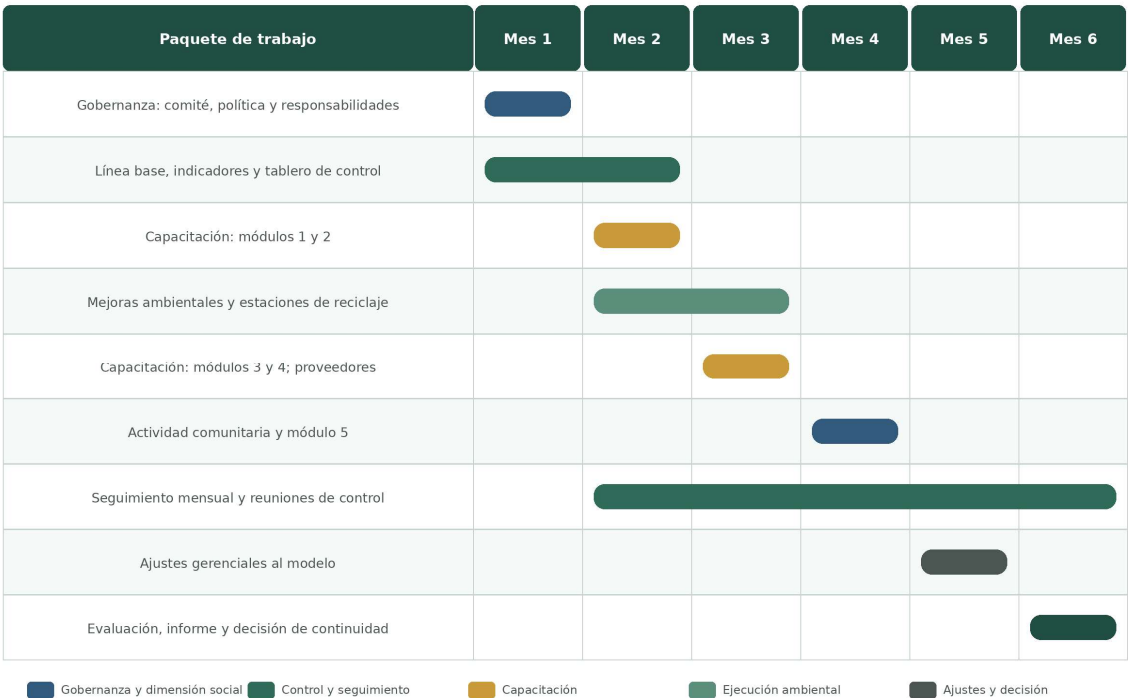
Fuente: Elaboración propia (2026)

Los escenarios muestran que el ahorro directo no recupera la inversión durante los seis meses. El escenario conservador cubre 6,61% de la inversión de caja y el optimista 19,84%. Esta corrección evita confundir el porcentaje de retorno con el periodo de recuperación. La decisión gerencial debe considerar también beneficios no monetarios, como control de riesgos, satisfacción, reputación, aprendizaje y relación con la comunidad, pero estos no deben sumarse al ahorro hasta que exista evidencia verificable.

Cronograma de implementación.

Con el propósito de asegurar una ejecución ordenada y eficiente del modelo operativo de RSE, se propone un cronograma de implementación gradual con una duración de seis meses. Este periodo permitirá desarrollar las diferentes etapas del modelo de manera progresiva, facilitando la planificación, el seguimiento de actividades y la adecuada adaptación de los procesos organizacionales requeridos para su correcta aplicación.

Imagen N°35: Cronograma de actividades.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Metodo de seguimiento.

Para garantizar el cumplimiento del modelo, se recomienda la implementación de un tablero de control sencillo en una hoja de cálculo de Excel, en la cual es importante destacar:

- Acción planificada.
- Responsable.
- Fecha de inicio.
- Fecha de cumplimiento.
- Presupuesto asignado.
- Evidencia.
- Indicador.
- Resultado obtenido.
- Estado de avance, pendiente, en proceso o cumplido.
- Observaciones y acciones correctivas.

Este tablero propuesto deberá actualizarse mensualmente y revisarse en reuniones y así ayudará a EcoStay a tomar mejores decisiones basadas en datos y no únicamente en percepciones.

Indicadores financieros para el seguimiento.

Además de los indicadores ambientales, sociales y operativos, es recomendable la incorporación de indicadores financieros que permitan medir el uso del presupuesto, el ahorro generado y el comportamiento de las compras responsables. Estos indicadores facilitarán la toma de decisiones basada en datos y permitirán valorar si la propuesta está generando los beneficios esperados.

Cuadro N°13: Indicadores financieros.

Indicador financiero	Fórmula sugerida	Frecuencia	Responsable
Ahorro en electricidad	$\text{Costo base mensual} - \text{costo actual mensual}$	Mensual	Administración / Comité de RSE
Ahorro en agua	$\text{Costo base mensual} - \text{costo actual mensual}$	Mensual	Administración / Comité de RSE
Ahorro acumulado semestral	Suma de ahorros mensuales en agua, electricidad, materiales y residuos	Semestral	Administración
Presupuesto ejecutado	$(\text{Monto utilizado} / \text{presupuesto asignado}) \times 100$	Mensual	Administración
Costo de RSE por colaborador	$\text{Presupuesto ejecutado} / 12 \text{ colaboradores}$	Semestral	Administración
Porcentaje de compras locales o responsables	$(\text{Monto de compras locales o responsables} / \text{compras totales}) \times 100$	Mensual o trimestral	Encargado de compras
Retorno operativo estimado	$(\text{Ahorro acumulado} / \text{inversión ejecutada}) \times 100$	Semestral	Administración / Comité de RSE

Fuente: Elaboración propia (2026)

Estos indicadores se registran desde el primer mes una vez implementado, se utilizan como referencia los recibos, facturas, reportes de compras y registros internos, así se puede comparar el comportamiento de sus costos antes, durante y después de la aplicación del modelo de RSE.

Riesgos de implementación y medidas de mitigación.

Toda propuesta puede enfrentar limitaciones en su ejecución, por eso es importante identificar cuáles son los principales riesgos que podrían afectar el cumplimiento del modelo de RSE y con ello establecer acciones que permitan reducir el riesgo.

Imagen N°36:Matriz de riesgos.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Identificar los posibles riesgos hace que se fortalezca la viabilidad de la propuesta, esto permite que se anticipen los posibles obstáculos y con ello establecer respuestas adecuadas. Se facilita que EcoStay mantenga una adecuada continuidad del modelo, aun existiendo limitaciones presupuestarias, operativas o de participación interna.

Viabilidad de la propuesta.

La propuesta es viable porque se ajusta a la realidad de EcoStay y no requiere una estructura compleja. La mayoría de las acciones pueden ejecutarse con recursos internos, herramientas digitales gratuitas, reuniones breves y una inversión moderada.

El modelo parte de prácticas que la empresa ya realiza, por lo que no implica iniciar desde cero, sino formalizar, medir y fortalecer acciones existentes. La inversión estimada de ₡2.035.000 para seis meses puede considerarse razonable si se compara con los beneficios esperados en términos de eficiencia operativa, imagen empresarial, satisfacción del cliente, fortalecimiento de la cultura organizacional y relación con la comunidad local.

Desde la parte económica, la viabilidad se fortalece ya que la inversión tiene la opción de aplicarse de manera gradual y con esto ajustarse a la disposición financiera actual de EcoStay. Ahora bien, el ahorro directo que se proyecta no recupera la totalidad de la inversión en seis meses, este modelo permitirá que se ordenen los gastos asociados a sostenibilidad, controlar consumo, mejorar la selección de proveedores y generar beneficios estratégicos que puedan influir positivamente en la competitividad, la reputación y satisfacción del cliente.

La propuesta se entiende como una inversión de mejora continua, cuyo retorno no se limita al ahorro monetario inmediato, sino que también se incluyen beneficios indirectos vinculados con la eficiencia operativa, la diferenciación turística, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la generación del valor compartido con los grupos de interés.

La viabilidad también se fortalece porque los colaboradores reconocen la necesidad de contar con un modelo formal, indicadores, responsables y mecanismos de seguimiento. Esto demuestra que existe una base interna favorable para implementar la propuesta.

Beneficios esperados.

El principal beneficio es la trazabilidad, la política, la matriz y el tablero permiten conocer qué se aprobó, quién responde, cuánto se gastó y qué resultado se obtuvo. Esta información fortalece la coordinación y reduce la dependencia de acciones informales o del conocimiento de una sola persona.

En el ámbito ambiental y económico, la medición por ocupación permite detectar variaciones reales de agua y electricidad. La evaluación de proveedores y la separación entre desembolsos y aportes internos mejoran el control de costos y la calidad de las decisiones de compra. El beneficio esperado no es únicamente reducir gastos, sino comprender qué acciones generan valor y cuáles deben corregirse.

En la dimensión social, la retroalimentación, la capacitación y la actividad comunitaria crean espacios de participación. Esto puede fortalecer el compromiso del personal, la relación con proveedores, la comunidad y la experiencia del cliente.

En el plano estratégico, contar con evidencias facilita comunicar avances con mayor transparencia, gestionar riesgos reputacionales y diferenciar la propuesta de valor turística. Estos beneficios deben evaluarse con datos de satisfacción, participación, compras y cumplimiento, no deben darse por alcanzados antes de concluir el plazo establecido.

Evaluación de la propuesta.

La evaluación del proceso se realiza mensualmente mediante el tablero y se verifica el cumplimiento, la evidencia, el presupuesto y el riesgo. La evaluación de resultados se desarrolla al finalizar el sexto mes y compara la línea base con los indicadores ambientales, sociales, económicos y de aprendizaje.

El informe semestral debe incluir acciones ejecutadas y pendientes, presupuesto de caja y aportes internos, indicadores, resultados de capacitación, evaluación de proveedores, evidencia comunitaria, dificultades y medidas correctivas. La Administración deberá analizar el informe en una reunión formal y adopta una de tres decisiones: continuar el modelo, continuar con ajustes o suspender las acciones que no demuestren utilidad o viabilidad.

Conclusiones de la propuesta.

Conclusión primer objetivo. La estructura propuesta responde al problema inicial de EcoStay, prácticas responsables que existen, pero no se encuentran integradas en un modelo operativo claramente definido. La política, el comité, la matriz y el tablero convierten esas prácticas en responsabilidades y evidencias gerenciales.

Conclusión segundo objetivo. La cartera priorizada mantiene la fortaleza ambiental identificada en los resultados y dirige recursos hacia las desigualdades sociales y económicas. Los indicadores permiten valorar las tres dimensiones de manera integrada y evitan que la sostenibilidad se limite a acciones ambientales sin medición de comunidad, proveedores, participación y costos.

Conclusión tercer objetivo. El plan de seis meses demuestra que el modelo puede ponerse en marcha de forma gradual, con formación, presupuesto, cronograma, control de riesgos y decisiones documentadas. Lo que responde a la interrogante de investigación: la formulación del modelo contribuye al fortalecimiento de la sostenibilidad de EcoStay al transformar hallazgos dispersos en un sistema gerencial que planifica, asigna recursos, mide resultados y corrige desviaciones en las dimensiones ambiental, social y económica.

Referencias

AmCham. (2019, 10 de abril). *Las 7 materias fundamentales de la RSE, según la ISO 26.000*. Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio. <https://www.amcham.cr/las-7-materias-fundamentales-de-la-rse-segun-la-iso-26-000/>

Anderson, K. (2022, 29 de septiembre). *What role does the ISO 26000 standard play in CSR?* Greenly. <https://greenly.earth/en-gb/blog/company-guide/what-role-does-the-standard-iso-26000-play-in-csr>

Amenitiz. (s. f.). *Diferencia entre hotel, hostel y pensión*. <https://amenitiz.com/es/blog/diferencia-entre-hotel-hostal-y-pension>

Aldeas Infantiles SOS Colombia. (2023, 29 de marzo). *¿Qué es la responsabilidad social?* <https://www.aldeasinfantiles.org.co/noticias/noticias-2023/que-es-la-responsabilidad-social>

Baker Tilly. (2023, 12 de junio). *¿Qué es la gobernanza de una organización?* <https://www.bakertilly.es/publicaciones/que-es-la-gobernanza-de-una-organizacion>

BBVA. (s. f.). *Turismo sostenible: Qué es y cómo puede transformar el planeta*. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/>

Bvarta. (s. f.). *Data collection: Definition and methods*. <https://bvarta.com/data-collection-definition-and-methods/>

Centro Mexicano para la Filantropía. (2023). *Criterio social: Asuntos de consumidores*. <https://www.cemefi.org/wp-content/uploads/2023/08/2.2-Criterio-Social-Asuntos-de-consumidores.pdf>

Concepto. (s. f.). *Tipos de investigación*. <https://concepto.de/tipos-de-investigacion/>

Chanto Valverde, R. A. (2023). *Plan de responsabilidad social empresarial que desarrolla el Hotel Cristal Ballena Boutique & Spa de Bahía Ballena, Osa, Puntarenas, I semestre 2023* [Trabajo final de graduación de bachillerato, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio UNED.

https://aleph23.uned.ac.cr/exlibris/aleph/a23_1/apache_media/M4QU9CSP3GG8XGRUPEVRR26G9UB8AL.pdf

Concepto. (s. f.). *Marco metodológico*. <https://concepto.de/marco-metodologico/>

CASP. (s. f.). *What is quantitative research?* <https://casp-uk.net/news/what-is-quantitative-research/>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (s. f.). *Derechos humanos y responsabilidad empresarial*.
https://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/DDHH_Respon_Empresarial.pdf

CEVAD. (s. f.). *Desarrollo sostenible*. <https://cevad.net/desarrollo-sostenible/>

Concepto. (s. f.). *Fuentes de información*. <https://concepto.de/fuentes-de-informacion/>

Cinco Vientos. (s. f.). *Triple bottom line: ¿Qué es y cómo se implementa?*
<https://www.cincovientos.com/triple-bottom-line/>

Córdoba Gómez, R. F. (2023). *Análisis de la gestión administrativa de responsabilidad social empresarial desarrollada por INS Red de Servicios de Salud S.A. durante el año 2022, mediante el uso de la herramienta y la matriz FODA* [Proyecto de graduación de licenciatura, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio UNED.

https://aleph23.uned.ac.cr/exlibris/aleph/a23_1/apache_media/UJI7BFQRYXYXIYY9G682K3LULE6JCA.pdf

Culture Partners. (2024, 9 de febrero). *Flexibility vs adaptability: Understanding differences*.
<https://culturepartners.com/insights/flexibility-vs-adaptability-understanding-differences/>

Castro Sequeira, B., & Díaz Salazar, S. (2023). *Promoción e implementación del turismo social en Costa Rica* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional]. Repositorio Institucional UNA.

<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/47406edf-3691-42df-8fa1-7b117fd197e2/content>

Drago, J. (2025, 15 de agosto). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE): qué es, tipos, beneficios y cómo aplicarla en tu empresa*. OpenBiz. <https://www.openbiz.io/es/blogs/que-es-rse-y-como-aplicarla>

“Diagnóstico de la situación actual del turismo en Santa Teresa de Cóbano, según la percepción de la población del distrito de Cóbano de Puntarenas para el fortalecimiento de la comunidad durante el 2023.”. (2024). UTN.AC.CR. Recuperado 10 de junio de 2024, de <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/123d62b0-24df-4469-9308-7a69b4111a3e/content>

Diligent. (s. f.). *What is ESG? An environmental, social and governance guide for 2025*. <https://www.diligent.com/resources/guides/esg>

Dynata. (s. f.). *What is a questionnaire? Definition, types, and examples*. <https://www.dynata.com/why-dynata/resources/blog/what-is-questionnaire/>

Docusign. (s. f.). *Conoce qué son las políticas de una empresa y algunos ejemplos*. <https://www.docusign.com/es-mx/blog/politicas-de-una-empresa>

Docusign Contributor. (s. f.). *¿Qué es RSE y cuáles son los tipos de Responsabilidad Social Empresarial?* Docusign. <https://www.docusign.com/es-mx/blog/responsabilidad-social-empresarial>

EcoVadis. (s. f.). *CSR activities*. <https://ecovadis.com/es/glossary/csr-activities/>

Economía con Inma. (s. f.). *Adaptabilidad y flexibilidad*. <https://economiaconinma.com/capacidad-de-autocritica-2/>

En Estado Crudo. (2019, 8 de octubre). *10 hoteles sostenibles en España con mejores prácticas ecológicas*. <https://www.enestadocrudo.com/hoteles-sostenibles-espana/>

Equipo de redacción de INTERIM GROUP. (2024, 15 de enero). *Las prácticas laborales: ¿puentes hacia el éxito profesional?* INTERIM GROUP. <https://interimgrouphr.com/blog/practic-laborales/>

Escuela de Investigación. (2024, 7 de julio). *Selección de la muestra en una investigación cualitativa*. <https://escueladeinvestigacion.com/2024/07/07/seleccion-de-la-muestra-en-una-investigacion-cualitativa/>

Ejemplos. (s. f.). *20 ejemplos de población y muestra*. <https://www.ejemplos.co/poblacion-y-muestra/>

EcholoN. (s. f.). *Complaint management: Definition, goals and process*. <https://www.echolon.de/en/blog/complaint-management/>

Figueroa Sandoval, A. D., & Armijos Buitrón, V. A. (2024). *Modelo gestión de Responsabilidad Social Empresarial para el hotel San Agustín Plaza, año 2023* [Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional UTPL. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/52355>

FPA Latam. (s. f.). *Planificación para un futuro sostenible con datos ESG*. <https://fpalatam.com/planificacion-para-un-futuro-sostenible-con-datos-esg/>

Grupo Castilla. (2026, 20 de enero). *Responsabilidad social corporativa: Qué es y por qué es importante*. <https://www.grupocastilla.es/responsabilidad-social-corporativa/>

George, T. (2022, 4 de mayo). *Types of interviews in research: Guide and examples*. Scribbr. <https://www.scribbr.co.uk/research-methods/types-of-interviews/>

Global Reporting Initiative. (s. f.). *GRI: Global Reporting Initiative*. <https://www.globalreporting.org/>

Gestión de la satisfacción de los huéspedes a través de la Responsabilidad Social Empresarial aplicado del model. (2025). USIL.EDU.PE. Recuperado 6 de agosto de 2025, de

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ac03183b-b639-4b4d-992c-1192a66bf1f/content>

Grammarly. (s. f.). *Secondary sources: Definition and examples*.
<https://www.grammarly.com/blog/academic-writing/secondary-sources/>

HostGator México. (2021, 20 de julio). *Qué son los stakeholders y cómo identificarlos dentro de tu empresa*. <https://www.hostgator.mx/blog/que-son-los-stakeholders/>

HubSpot. (2025, 3 de marzo). *Qué es una pyme, cuáles son sus características y qué tipos existen*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-pyme>

Integratec. (s. f.). *El enfoque de los stakeholders y su impacto en el desarrollo organizacional*. <https://www.integratec.com/blog/impacto-gestion-stakeholders-desarrollo-organizacional.html>

Investopedia. (s. f.). *Understanding the triple bottom line: Measuring impact*.
<https://www.investopedia.com/terms/t/triple-bottom-line.asp>

Instituto Técnico Central. (s. f.). *Dimensión ambiental*. Repositorio Institucional ITC.
<https://repositorio.itc.edu.co/handle/20.500.14329/1283>

Infermera Virtual. (s. f.). *Dimensión social*.
https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_social

Jenni AI. (s. f.). *¿Qué es una fuente primaria? Definición, importancia y ejemplos*.
<https://jenni.ai/es/blog/what-is-a-primary-source>

Jain, N. (2023, 15 de julio). *¿Qué es la innovación? Definición, tipos, ejemplos y proceso*. IdeaScale. <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/>

Katarzyna. (2024, 3 de enero). *RSE y participación de los grupos de interés: Construyendo confianza en la comunidad empresarial*. One More Tree Foundation. <https://one-more->

tree.org/es/blog/2024/01/03/rse-y-participacion-de-los-grupos-de-interes-construyendo-confianza-en-la-comunidad-empresarial/

“LA PRÁCTICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL HOTEL SANTA MARÍA DE LA CIUDAD DE HUAMACHUCO, REGIÓN LA LIBERTAD 2022”. (2022). UPN.EDU.PE. Recuperado 2 de abril de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/43f6b15b-bf61-4e27-80ff-cb346ae1a4e8/content>

LiveAgent. (s. f.). *Lealtad y retención del cliente: Guía simple, estrategias y métricas*. <https://www.liveagent.es/blog/fidelidad-y-retencion-de-clientes/>

Lightcast. (s. f.). *Fair competition*. Lightcast Skills Taxonomy. <https://lightcast.io/open-skills/skills/KSBHZQZ7T752YBRURCS3/fair-competition>

Mendoza Salazar, J. B. (2023). *Responsabilidad social empresarial para la gestión turística en la empresa Camino Group ubicada en Curridabat, San José, I semestre 2023* [Trabajo final de graduación de bachillerato, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio UNED. https://aleph23.uned.ac.cr/exlibris/aleph/a23_1/apache_media/F9YFLDJIBY6199CRA2D6PAQ6HXSGR2.pdf

Muñoz V., A. (s. f.). *Investigaciones mixtas: Los desafíos de combinar lo cuantitativo y lo cualitativo en la investigación*. <https://www.aviliomv.com/blog/investigaciones-mixtas-desafios/>

María. (s. f.). *Población y muestra* [Recurso educativo]. GeoGebra. <https://www.geogebra.org/m/N4U93AHT>

McCombes, S. (2023). *What is non-probability sampling? Types and examples*. Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/non-probability-sampling/>

Modelo gestión de Responsabilidad Social Empresarial para el hotel San Agustín Plaza, año 2023. (2024). UTPL. Recuperado 1 de febrero de 2024, de https://dspace.utpl.edu.ec/visorHub/?handle=123456789_52355

Naciones Unidas. (2023). *¿Qué es el desarrollo sostenible?*
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2023/08/what-is-sustainable-development/>

Nguyen, M. T., Dang, T. V., Cam, V. N. T., & Pham, D. G. (2025a). El impacto de la responsabilidad social corporativa en el desarrollo del turismo sostenible en los destinos turísticos del Delta del Mekong. *Discover Sustainability*, 6(1). <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01975-3>

Otárola Murillo, F. A. (2024). *El desarrollo turístico desde indicadores socioeconómicos del distrito de Santa Teresita, Turrialba, en la comunidad de Guayabo a partir de la actividad relacionada con el hospedaje-alojamiento, durante el periodo de julio a noviembre del 2024, con un enfoque de sostenibilidad* [Proyecto de graduación de bachillerato, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. RepositorioTEC. <https://hdl.handle.net/2238/16298>

Oracle. (s. f.). *¿Qué es el servicio al cliente?*
<https://www.oracle.com/latam/cx/service/what-is-customer-service/>

Observatorio 2030. (2024). *Transformar la conciencia sostenible de los empleados en compromiso activo*. <https://observatorio2030.com/sites/default/files/2024-10/Transformar%20la%20conciencia%20sostenible%20de%20los%20empleados%20en%20compromiso%20activo.pdf>

Ortiz, L. (2022, 8 de octubre). *¿Qué es y cómo funciona la selección abreviada?*
<https://lorenaortiz.com/que-es-la-seleccion-abreviada/>

PROPUESTA DE UN MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR PARA PYMES DEL SECTOR H. (2025). UNA.AC.CR. Recuperado 5 de mayo de 2025, de <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/90de0e0e-b5f2-4d70-908e-bc1823fac903/content>

PROMOCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL TURISMO SOCIAL EN COSTA RICA. (2023). UNA.AC.CR. Recuperado 11 de febrero de 2023, de <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/47406edf-3691-42df-8fa1-7b117fd197e2/content>

Pogen. (s. f.). *5 pasos para manejar las quejas de los clientes*.
<https://blog.pogen.com/blog/5-pasos-para-manejar-las-quejas-de-los-clientes>

QuestionPro. (s. f.). *Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla en tus encuestas*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

QuestionPro. (s. f.). *Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>

Rosas, A. (s. f.). *Prácticas justas de operación* [Presentación]. Prezi.
<https://prezi.com/p/trs8lvipmqmv/practicas-justas-de-operacion/>

Redacción sostenibilidad. (s. f.). *Anticorrupción: La necesaria lucha empresarial*. Pacto Mundial de la ONU España. <https://www.pactomundial.org/noticia/anticorrupcion-necesaria-lucha-empresarial/>

Researcher.Life. (s. f.). *What is probability sampling? Techniques, types, and examples*.
<https://researcher.life/blog/article/what-is-probability-sampling-techniques-types-examples/>

Riveros Cuellar, A. (2025). *Gestión de emprendimiento turístico enfocado al modelo sistémico de turismo y responsabilidad social empresarial en la Comarca Julcamarca – Huancavelica, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE.
<https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8956820b-fa2a-4f2b-a5ec-f1054335d119/content>

RSC y Sostenibilidad Corporativa: Aproximaciones Teóricas y Empíricas Basadas en la Ciencia de Datos en Empresas Turísticas Españolas. (2025, 17 marzo). Sustainability. Recuperado 20 de marzo de 2025, de https://www.mdpi.com/2071-1050/17/6/2768?utm_sourcehttps://link.springer.com/article/10.1007/s43621-025-01975-3?utm_source

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS HOTELES DEL MALECÓN CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024. (2024). UPSE.EDU.EC.

Recuperado 3 de febrero de 2024, de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a145055a-1481-43f1-9f05-fe9e77085dfc/content>

“Responsabilidad social empresarial y gestión administrativa - operativa en la empresa turística aqua expeditions s.a.c. año 2022”. (2022). UNAPIQUITOS.EDU.PE. Recuperado 3 de mayo de 2023, de <https://api-repositorio.unapiquitos.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8c141fbb-75f3-4366-86cc-72fdcdf079cb/content>

Salazar Gómez, M. de los Á. (2024). *Modelo estratégico de responsabilidad social empresarial (RSE) para la Ferretería Páramo, en el cantón de Pérez Zeledón, distrito Páramo* [Trabajo final de graduación de licenciatura, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio UNED. https://aleph23.uned.ac.cr/exlibris/aleph/a23_1/apache_media/4XMJA1FUY4EAAVSEU372DLA2C1YIYB.pdf

Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México. (s. f.). *Glosario de términos ambientales: Medio ambiente*. <https://proyectos.sedema.cdmx.gob.mx/datos/glosario/4>

Streefkerk, R. (2022). *Tertiary sources explained: Quick guide and examples*. Scribbr. <https://www.scribbr.co.uk/working-sources/tertiary-source/>

SIS International Research. (s. f.). *¿Qué es la investigación cuantitativa?* <https://www.sisinternational.com/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

Scribd. (s. f.). *Conceptos de valor compartido: Infografía*. <https://es.scribd.com/document/746271671/Conceptos-de-Valor-Compartido-Infografia>

Sustainability Directory. (s. f.). *Fair market practices*. <https://lifestyle.sustainability-directory.com/area/fair-market-practices/resource/1/>

ScienceDirect. (s. f.). *Consumer protection*. <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/consumer-protection>

The Atlas Team. (2022, 14 de abril). *Gobierno corporativo: Lo que todo empresario debe saber*. AtlasGov. <https://atlasgov.com/es/recursos/blog/que-es-gobierno-corporativo/>

TutFG. (s. f.). *Investigación cualitativa y cuantitativa: ¿Cómo realizarla?* <https://tutfg.es/investigacion-cualitativa-y-cuantitativa/>

Universidad Pontificia Bolivariana. (s. f.). *Descubre la dimensión económica*. <https://www.upb.edu.co/es/sostenibilidad/que-es-dimension-economica-ods>

Universidad Europea. (s. f.). *¿Qué es el consumo sostenible?* <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-consumo-sostenible/>

UNIR. (s. f.). *¿Qué es el valor compartido y cómo generarlo en una empresa?* <https://www.unir.net/revista/marketing-comunicacion/valor-compartido/>

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL HOTEL DORADO - TACNA, 2021”. (2022). UPT.EDU.PE. Recuperado 3 de mayo de 2022, de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2516/Gutierrez-Alvarez-Jhoselyn.pdf;jsessionid=0C47BD84488AC2C222F05B9A5C76476C?sequence=1>

Vargas Benites, L. A. (2023). *La responsabilidad social empresarial y la competitividad en las empresas del sector turismo en la ciudad de Trujillo en el año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/8e62ef2b-ef3c-43c9-9723-43e846336950/conten>

Worksection. (2024, 12 de abril). *Toma de decisiones en la gestión: Tipos, proceso, técnicas*. <https://worksection.com/es/blog/management-decision-making.html>

Web y Empresas. (s. f.). *Enfoque cualitativo: Definición y características*.
<https://www.webyempresas.com/enfoque-cualitativo-definicion-y-caracteristicas/>

Web del Maestro CMF. (2026). *Diseños de investigaciones con enfoque cualitativo*.
<https://webdelmaestrocmf.com/portal/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cualitativo/>

Anexos

Entrevista

Dirigida a la administración o persona encargada de la gestión de EcoStay. Este instrumento se utilizará como complemento cualitativo de la encuesta para profundizar en el análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad desarrolladas por la empresa.

Datos generales del entrevistado

- Código del participante:
 - Cargo:
 - Tiempo de laborar en EcoStay:
 - Área o departamento:
 - Fecha de entrevista:
-
1. ¿Cuáles prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se desarrollan actualmente en EcoStay?
 2. ¿Las acciones de RSE se encuentran documentadas, planificadas o comunicadas formalmente dentro de la empresa?
 3. ¿De qué manera EcoStay incorpora la atención al cliente dentro de sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?
 4. ¿Qué acciones desarrolla EcoStay para mantener una relación responsable con colaboradores, proveedores y comunidad local?
 5. ¿Qué fortalezas presenta EcoStay en la dimensión ambiental?
 6. ¿Qué fortalezas presenta EcoStay en la dimensión social?
 7. ¿Qué fortalezas presenta EcoStay en la dimensión económica?

8. ¿Qué criterios utiliza EcoStay para seleccionar proveedores o realizar compras responsables?
9. ¿Cuáles son las principales áreas de mejora vinculadas con la sostenibilidad ambiental, social y económica de la empresa?
10. ¿Qué recursos humanos, materiales o financieros se requieren para fortalecer la RSE en EcoStay?
11. ¿Qué responsables o áreas de la empresa deberían participar en la implementación del modelo operativo de RSE?
12. ¿Qué mecanismos de seguimiento serían viables para evaluar las acciones de RSE?
13. ¿Qué elementos considera indispensables para que el modelo operativo sea aplicable a la realidad de EcoStay?

Encuesta

Propósito: Recopilar información sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y el nivel de sostenibilidad ambiental, social y económica de EcoStay, con el fin de aportar insumos para el diseño de un modelo operativo de RSE.

Indicaciones: Marque con una equis (X) la opción que mejor represente su opinión. La información será utilizada únicamente con fines académicos.

Área o departamento en el que labora: _____

Tiempo de laborar en EcoStay: ☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 3 años ☐ Más de 3 años

Puesto que desempeña: _____

Escala de respuesta

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
---------	-----------------	---------	---------------	-------

Variable 1: Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Ítem	Enunciado	5	4	3	2	1
1	EcoStay desarrolla acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial.	☐	☐	☐	☐	☐
2	La empresa comunica a sus colaboradores las acciones responsables que realiza.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Las prácticas de RSE de EcoStay están relacionadas con		☐	☐	☐	☐

	principios éticos y responsables.	☐				
4	EcoStay promueve buenas prácticas laborales con sus colaboradores.	☐	☐	☐	☐	☐
5	EcoStay promueve una atención al cliente basada en el respeto, la comunicación clara, la calidad del servicio y la respuesta oportuna a las necesidades de los visitantes.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Las acciones de RSE se encuentran organizadas y documentadas	☐	☐	☐	☐	☐

	dentro de la empresa.					
7	La empresa toma en cuenta la opinión de sus colaboradores para mejorar sus prácticas responsables.	☐	☐	☐	☐	☐
8	EcoStay realiza acciones que benefician a la comunidad local.	☐	☐	☐	☐	☐
9	La empresa fomenta una cultura organizacional basada en responsabilidad y sostenibilidad.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Las prácticas actuales de RSE requieren mayor					

	planificación y seguimiento.	☐	☐	☐	☐	☐
--	------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Variable 2: Nivel de sostenibilidad ambiental, social y económica

Ítem	Enunciado	5	4	3	2	1
11	EcoStay promueve el uso eficiente del agua en sus operaciones.	☐	☐	☐	☐	☐
12	La empresa fomenta el ahorro de energía eléctrica.	☐	☐	☐	☐	☐
13	La empresa realiza una adecuada gestión de residuos sólidos.	☐	☐	☐	☐	☐
14	EcoStay aplica acciones para reducir impactos		☐	☐	☐	☐

	ambientales negativos.	☐				
15	La empresa promueve condiciones laborales justas y respetuosas.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Existe un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las funciones.	☐	☐	☐	☐	☐
17	EcoStay impulsa acciones que favorecen el bienestar de sus colaboradores.	☐	☐	☐	☐	☐
18	La empresa contribuye al desarrollo de la comunidad local.	☐	☐	☐	☐	☐

19	EcoStay considera criterios ambientales, sociales o locales al seleccionar productos, insumos y proveedores.	☐	☐	☐	☐	☐
20	La gestión económica de EcoStay procura equilibrar la rentabilidad de la empresa con prácticas sostenibles que fortalezcan su imagen y competitividad turística.	☐	☐	☐	☐	☐

Variable 3: Modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial

Ítem	Enunciado	5	4	3	2	1
------	-----------	---	---	---	---	---

21	EcoStay necesita contar con un modelo operativo formal de RSE.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Un modelo operativo ayudaría a ordenar las acciones responsables de la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
23	El modelo debería incluir responsables para cada acción de RSE.	☐	☐	☐	☐	☐
24	El modelo debería establecer indicadores para dar seguimiento a las acciones sostenibles.	☐	☐	☐	☐	☐
25	El modelo debería integrar		☐	☐	☐	☐

	las dimensiones ambiental, social y económica.	☐				
26	La implementación de un modelo de RSE contribuiría a mejorar la toma de decisiones.	☐	☐	☐	☐	☐
27	El modelo operativo fortalecería la cultura organizacional de EcoStay.	☐	☐	☐	☐	☐
28	El modelo permitiría identificar áreas de mejora de manera continua.	☐	☐	☐	☐	☐
29	El modelo operativo podría mejorar la relación con los grupos de interés.	☐	☐	☐	☐	☐

30	El diseño de un modelo de RSE contribuiría al fortalecimiento de la sostenibilidad de EcoStay.	☐	☐	☐	☐	☐
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Las siguientes preguntas abiertas tienen como finalidad recopilar percepciones, sugerencias y aportes de los colaboradores sobre posibles acciones de mejora. Esta información será utilizada como insumo complementario para el diseño del modelo operativo de Responsabilidad Social Empresarial. No obstante, la formulación final del modelo será responsabilidad del investigador, a partir del análisis teórico y de los hallazgos obtenidos en los objetivos específicos 1 y 2.

Preguntas abiertas complementarias para aportar insumos al diseño del modelo operativo de RSE

¿Qué acciones de Responsabilidad Social Empresarial considera que realiza actualmente EcoStay?

¿Qué aspectos ambientales, sociales o económicos considera que debe mejorar la empresa?

¿Qué recomendaciones brindaría para fortalecer la sostenibilidad de EcoStay?

¿Qué elementos considera importantes para incluir en un modelo operativo de RSE?
