

**Universidad de Oviedo**

**Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

**“Análisis cualitativo de la Responsabilidad Social Empresarial en los  
alojamientos de turismo rural de Asturias.”**

**Autora: Lucía Díaz Piñeiro**

**Tutora: Marta Vidal Suárez**

**Fecha: 20 de Junio de 2018**

## **AUTORIZACIÓN**

Dña. Marta Vidal Suárez, tutora del Trabajo Fin de Máster realizado por Dña. Lucía Díaz Piñeiro, en el Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Oviedo, **AUTORIZA** la presentación y defensa del presente Trabajo Fin de Máster.

Gijón, 20, Junio 2018.

Firma de la tutora,

## **DECLARACIÓN**

Dña. Lucía Díaz Piñeiro **DECLARA** que es el autor del presente Trabajo presentado para optar al título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Oviedo, que es un Trabajo original realizado para este fin y que se han detallado todas las fuentes bibliográficas relevantes utilizadas durante su elaboración.

Gijón, 20 Junio 2018.

Firma de la estudiante,

## **RESUMEN**

En este trabajo se analiza el concepto de la responsabilidad social corporativa y de la sostenibilidad bajo el marco europeo, español y por último asturiano, con la finalidad de aplicarlos a la realización de un estudio cualitativo acerca de la situación de los establecimientos hoteleros de turismo rural en Asturias.

El estudio permite conocer el grado de conocimiento e implantación de la RSC en el ámbito del turismo rural asturiano, facilitando información acerca de las prácticas y políticas responsables que aplican los directores de los establecimientos en los tres ámbitos de la RSC: el económico, el social y el ambiental. Adicionalmente, en base a los resultados obtenidos en el análisis cualitativo, se propone un modelo de gestión de la RSC a modo de guía para aquellos establecimientos que estuvieran interesados en conocer más sobre la temática y aplicar los procesos a su negocio, mediante la elaboración de un plan de acción y control de indicadores.

## **ABSTRACT**

This paper analyzes the concept of corporate social responsibility and sustainability under the European, Spanish and finally Asturian framework, with the aim of applying them to the realization of a qualitative study about the situation of rural tourism hotel establishments in Asturias.

The study enables to know the degree of knowledge and implementation of CSR in the field of Asturian rural tourism, providing information about responsible practices and policies applied by the directors of the establishments in the three areas of CSR, economic, social and environmental. Additionally, based on the results obtained in the qualitative analysis, a CSR management model is proposed as a guide to follow for those establishments that could be interested in learning more about the topic and applying the processes to their business, through the elaboration of an action plan and control of indicators.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
1. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL DE LA SOSTENIBILIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	4
1.1 EUROPA .....	11
1.2 ESPAÑA.....	14
1.3 ASTURIAS .....	19
2. RSC EN EL SECTOR TURÍSTICO: ALOJAMIENTOS HOTELEROS Y TURISMO RURAL. ....	20
3. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS ALOJAMIENTOS DE TURISMO RURAL EN ASTURIAS. ....	23
3.1 ELABORACIÓN DE LA MUESTRA .....	26
3.2 ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	27
3.3 RESUMEN DE RESULTADOS.....	29
4. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RSC EN HOTELES RURALES DE ASTURIAS.....	33
4.1 CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE RSC .....	34
4.2 RAZONES Y VENTAJAS PARA ADOPTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RSC.....	35
4.3 ETAPAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA.....	38
CONCLUSIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA .....	49
ANEXO I. Resumen de la relación de establecimientos hoteleros rurales empleados para la realización del análisis cualitativo.....	55
ANEXO II - Modelo de Cuestionario sobre el grado de conocimiento e implantación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en hoteles rurales de Asturias.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de RSC .....	8
Tabla 2: Iniciativas de RSC promovidas por organizaciones internacionales .....	12
Tabla 3: Iniciativas de RSC promovidas por organizaciones españolas. ....	16
Tabla 4. Ficha metodológica del estudio empírico. ....	24
Tabla 5. Métodos de contacto e índice de respuesta.....	28
Tabla 6. Razones para adoptar un comportamiento socialmente responsable. ....	36
Tabla 7. Otras razones para adoptar un comportamiento socialmente responsable.....	37
Tabla 8. Principales grupos de interés o stakeholders. ....	41
Tabla 9. Indicadores Ethos de la RSC. ....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de la RSE según el modelo de Archie Carroll. ....	10
Figura 2. Criterios de búsqueda de la muestra.....	26
Figura 3. Esquema de la implantación del modelo de gestión de la RSC. ....	39
Figura 4. Mapa de procesos típico de un establecimiento hotelero.....	42
Figura 5. Ciclo de mejora continua (PDCA) o Círculo de Deming.....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocimiento general de la RSC y las prácticas sostenibles.....	29
Gráfico 2: Razones para implantar un sistema de RSC.....	30
Gráfico 3: Impedimentos para la aplicación de medidas de RSC.....	31
Gráfico 4: Modelo de gestión de control de indicadores. ....	32

## INTRODUCCIÓN

España se define actualmente como uno de los primeros destinos turísticos por excelencia a nivel mundial, con un récord de 82 millones de turistas en el año 2017 según la estimación elaborada por TURESPAÑA y las estadísticas que aportan las encuestas FRONTUR y EGATUR del Instituto Nacional de Estadística (INE). Con estas cifras, se posiciona como segundo país con mayor número de llegadas de turistas, quedando solamente por detrás de Francia y desbancando por primera vez en nuestra historia a Estados Unidos de dicha posición.

Dentro del marco nacional, el sector turístico en Asturias, en base al cual se desarrolla este Trabajo de Fin de Máster, cerró 2017 con 2.320.771 turistas y 5.625.874 pernотaciones, creciendo por encima de la media nacional, que registró incrementos del 4,5% y del 3,5%, respectivamente y por encima de la media de la España Verde. Así el sector del turismo representa para la economía asturiana en torno a un 10.27% de su PIB, según estipulan estudios publicados por el Sistema de Información Turística de Asturias (SITA).

Se ha escogido este ámbito de estudio debido a que el alojamiento rural es el que más abunda en el Principado de Asturias y esta Comunidad Autónoma es considerada a nivel nacional como uno de los destinos pioneros de turismo rural, turismo sostenible y turismo activo desde los años 80 debido a su localización geográfica.

Algunas de las características más significativas que definen a este territorio y que han ayudado a la consecución de dichas cifras son, entre otras, su atractiva y larga costa, considerada de las mejores conservadas de toda España, que alberga coloridas villas marineras, playas y acantilados, a lo largo de toda su rasa litoral. En ellas tienen importante relevancia cultural los oficios tradicionales en el ámbito del arte y artesanía. También destaca el Arte Rupestre Paleolítico, con pinturas y grabados realizados hace miles de años, reconocidos por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad en cinco cuevas asturianas. Destacar finalmente el importante patrimonio arquitectónico e industrial de toda la provincia, además de su variada y destacable gastronomía (Turismo Asturias, 2017).

Si la coyuntura actual continúa en el futuro, las fuentes anteriormente citadas, estiman que, España crecerá de media en torno a un 2,7% hasta el año 2020, situación que resultaría altamente beneficiosa para todas las comunidades autónomas en materia de turismo. Es por ello que, el turismo español en general y el subsector del alojamiento en particular, deben continuar desarrollándose e innovando pero sin dejar de responsabilizarse de las políticas de responsabilidad social y conciencia sostenible.

Por este motivo, en este trabajo se ha querido plasmar un estudio de la realidad del sector turístico asturiano, en concreto del sector del alojamiento de turismo rural, acerca del grado de conocimiento e implantación de dichas prácticas sostenibles.

Si bien es cierto que, existe un elevado número de esta tipología de establecimientos en Asturias y muchos de ellos son pequeños o medianos negocios, hay un gran margen de actuación para la inculcación y aplicación de políticas responsables en los hoteles rurales, sin mencionar que Asturias ya tiene mucho terreno ganado en temas de sostenibilidad, pues es considerada uno de los destinos turísticos más sostenibles de España.

En los Capítulos 1 y 2 se recoge una de las herramientas utilizadas para la delimitación de este análisis, la revisión exhaustiva de la literatura científica existente hasta la fecha sobre teorías de la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. También el análisis de diferentes teorías y publicaciones desarrolladas por organizaciones internacionalmente reconocidas por su conocimiento de la materia. Gracias a ello se han podido extraer datos e información de gran relevancia para el análisis de conclusiones.

Además, en el Capítulo 3, se ha realizado un análisis cualitativo de la situación de los hoteles rurales en materia de Responsabilidad Social Corporativa a través de la elaboración de un cuestionario, cuya finalidad principal será obtener información de primera mano que nos permita detectar las fortalezas y debilidades que poseen los establecimientos de turismo rural en Asturias en cuanto al grado de conocimiento y aplicación de distintas prácticas sostenibles y políticas de la RSC. Con él, también se pretende conocer la utilidad que consideran los responsables de los hoteles que tienen dichas prácticas y la valoración personal de cada uno de los establecimientos sobre la temática.



Tras la recogida de información, síntesis y redacción de los resultados acerca de la situación actual en el sector, se presenta en el Capítulo 4, un modelo de gestión de la responsabilidad social que, de forma generalizada, pueda resultar de ayuda a los hoteles rurales asturianos para implantar mediante un plan de acción las políticas de responsabilidad social corporativa representativas de un alojamiento que, respeta la sostenibilidad y el desarrollo sostenible de la actividad turística, pudiendo además certificarse oficialmente a través de una entidad certificadora como Forética o AENOR, si resultara de su interés.

El trabajo finaliza con una serie de conclusiones que reflejan los resultados obtenidos en el estudio y tratan de explicar, apoyándose también en la literatura citada en los primeros capítulos de este trabajo, la realidad de los hoteles rurales en Asturias en referencia a las prácticas responsables de RSC y la sostenibilidad.

## 1. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL DE LA SOSTENIBILIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

En la sociedad moderna en la que vivimos actualmente, es bien sabido que, las empresas son organizaciones que tienen gran influencia sobre la comunidad, en especial sobre la comunidad en la que se encuentran, debido al desarrollo de sus acciones y actividad. Pero, también es sabido que, de manera inversa, las empresas mantienen una estrecha dependencia con la sociedad que las rodea, ya que, el capital humano representa uno de sus activos esenciales, sin el cual, no podrían desarrollar correcta y eficientemente su actividad y, como consecuencia, alcanzar el éxito económico.

Es en este marco social donde surge el concepto de sostenibilidad y estrechamente ligado al mismo, el de Responsabilidad Social.

Antes de entrar en detalle sobre la evolución de este proceso, cabe definir, explicar y aclarar, en primera instancia, los conceptos que se desarrollarán en este primer capítulo referente a la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa.

Primeramente, se debe presentar el concepto de desarrollo sostenible que, según postula La Agenda de Desarrollo Sostenible, se define como *«aquel desarrollo capaz de satisfacer las necesidades básicas de la población del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades»* (2015). En esta línea, la sostenibilidad exige el compromiso de todos y cada uno de los agentes implicados en los procesos productivos de transformación y de prestación de servicios para avanzar en el proceso de crear un futuro más inteligente, resiliente y sostenible para todos los ciudadanos de la tierra.

Para alcanzar este objetivo sostenible es fundamental que tres elementos esenciales como son el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente, convivan y converjan en total armonía, de manera que se comprenda que existe una fuerte interrelación entre ellos, necesaria para que el bienestar de los ciudadanos se alcance. Los mismos principios que se acaban de establecer como necesarios para el correcto desarrollo de las sociedades, se aplican también a las organizaciones o empresas. Por tanto, una empresa será sostenible sí mantiene el

equilibrio entre los factores económicos, sociales y medioambientales citados anteriormente. De esta forma, la empresa continuará generando valor económico pero también generará valor social y ambiental, contribuyendo de forma activa al bienestar y progreso de la sociedad en la que desarrolla su actividad.

Así, el hablar de empresas sostenibles nos lleva directamente a hablar de responsabilidad social empresarial.

El término «*responsabilidad*», se define según la Real Academia Española (2017)<sup>1</sup> como aquel cargo u obligación moral que resulta para alguien de un asunto determinado. Se entiende, además, como la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. En definitiva, podemos concluir que ser responsable hace referencia a responder, defender o justificar lo que se dice y hace, y que a todos se nos considera responsables, cuando tenemos varias posibilidades de elección y nos decantamos por una, asumiendo todas sus posibles consecuencias.

La esencia de la responsabilidad es, por consiguiente, como se cita en Navarro García (2012), la existencia de libertad de voluntariedad. «*Somos responsables porque somos libres y actuamos por propia voluntad*». Además, la responsabilidad moral solamente puede exigirse cuando las decisiones que se tomen afecten a otras personas. En esta línea, cuando hablamos de responsabilidad para/con las empresas debemos de tener en cuenta que, la mayoría de las decisiones que estas entidades toman, afectan casi siempre, ya sea de forma positiva o negativa, a otras personas, indiferentemente si se trata de clientes, proveedores, administraciones o el resto de ciudadanos.

Los antecedentes históricos de lo que se conoce hoy como Responsabilidad Social Corporativa (RSC)<sup>2</sup> se remontan a varios siglos atrás, casi a los propios orígenes de las

---

1 Real Academia Española. Diccionario de la lengua. Edición del Tricentenario. Actualización 2017.

<sup>2</sup> Se hará referencia a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de manera indistinta en este capítulo, ya que, para el alcance de este trabajo, se trata del mismo concepto.

organizaciones, y al afán por conseguir generar riqueza y beneficios empleando capital y trabajo. A mediados del siglo XX, en Estados Unidos, las grandes empresas del momento estaban altamente cuestionadas debido al abuso de poder que ejercían sobre la sociedad. Este hecho, sumado a la falta de instituciones gubernamentales que controlasen las actividades y comportamientos poco éticos de estas corporaciones, derivó en graves consecuencias como la contaminación ambiental, la explotación laboral, con pésimas condiciones contractuales y salariales, entre otras... que no hicieron más que incrementar que la pobreza y la desigualdad se extendieran rápidamente entre la sociedad e incluso se normalizaran.

Algunos de los factores determinantes que causaron la aparición e implantación de actuaciones y modelos de responsabilidad social fueron, como se cita en Navarro García (2012), que las empresas multinacionales acumularan en sus manos el grueso del poder económico, llegando a influir en las decisiones estatales, como la promulgación de leyes, en función de sus propios beneficios, llegando a alcanzar un poder de influencia incluso mayor que el de los propios estados de derecho. Además, en ellas, la organización del trabajo continuaba anclada a viejos modelos de contratos que vulneraban los derechos humanos de los trabajadores, mientras la sociedad continuaba evolucionando y se educaba en valores morales. Esto alentó la creciente marea de trabajadores desmotivados, que terminaban por convertirse en absentistas y poco fieles a los valores de sus corporaciones.

A esto se le sumaron los graves escándalos de las malas prácticas empresariales, consideradas incontrolables, inevitables y no sancionables hasta la fecha, tanto a nivel internacional —caso Enron (2002), Nike (2006), Madoff (2008),...—, como a nivel nacional —el caso de la operación Malaya en Marbella (2005)—, por citar algunos ejemplos. Ello no hizo más que alimentar e incrementar la desconfianza ciudadana en las propias empresas, y por tanto, la demanda y presión por parte de la sociedad y más específicamente por los consumidores, de otro estilo de vida, fabricación y venta, en definitiva, otra manera de hacer las cosas.

Finalmente, también el abrumador y tan notable incremento, en un período de tiempo escaso, del deterioro medioambiental y sobre todo la visibilidad de su impacto, generó movilizaciones en contra de la destrucción del medio ambiente.

Es en este contexto, donde surgen diferentes académicos y empresarios preocupados y concienciados con la agravada situación, que ponen de manifiesto la necesidad de actuación y cambio, planteándoles a las organizaciones implicadas la utilización de su capacidad de influencia de forma responsable, para satisfacer, además de las suyas propias, también las necesidades sociales. En esta línea, tras haber hecho una pequeña introducción histórica de la situación empresarial en relación a la sostenibilidad y la responsabilidad social, se tratará de explicar de una forma más académica el segundo término del título de nuestro primer capítulo: la Responsabilidad Social Corporativa.

Como se trata de un concepto muy amplio y estudiado hasta la fecha, además de en continuo desarrollo, existen diferentes enfoques y definiciones propuestas por la literatura especializada, algunas de las cuales se presentan a continuación, pero cabe destacar que todas ellas coinciden en una misma reflexión: *«la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica»* (Núñez, 2003).

En la **Tabla 1** se recogen diferentes definiciones proporcionadas por las principales organizaciones internacionales dedicadas al estudio de la Responsabilidad Social en empresas.

**Tabla 1. Definiciones de RSC**

<b>Organización</b>	<b>Definición</b>
Subcomisión Parlamentaria de RSC. Congreso de los Diputados (2006) <sup>3</sup>	«Es un nuevo modelo de gestión, es una forma más humana de entender la empresa, pero es también más eficiente y es un compromiso real en el largo plazo, tanto en el entorno del medio ambiente como en el entorno social». «La RSE supone para las empresas integrar en la gestión las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales. La gestión responsable tiende hacia un modelo en que los beneficios sociales y medioambientales forman parte de la definición del éxito corporativo». «De lo que se trata, en definitiva, cuando hablamos de responsabilidad social de las empresas, es de incorporar los derechos humanos y la sostenibilidad del planeta Tierra que nos alberga a las prácticas empresariales».
Banco Mundial (2013)	«Las empresas socialmente responsables consideran el alcance total de sus impactos sobre la comunidad y el entorno a la hora de tomar decisiones, equilibrando las necesidades de los stakeholders con sus objetivos de rentabilidad»
Comisión Europea (2014)	«La integración voluntaria por parte de las empresas de los temas sociales y medioambientales en las operaciones y en las relaciones con los stakeholders»
Forética (2015) <sup>4</sup>	«La responsabilidad social empresarial es el fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente»
Economistas Sin Fronteras (2016)	«La forma de conducir los negocios de las empresas que tiene en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. Ello implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional y la normativa internacional en el ámbito fiscal, social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto»

**Fuente:** Elaboración propia en base a las definiciones dadas por las organizaciones mencionadas en la Tabla.

<sup>3</sup> Recoge una serie de conclusiones finales sobre la necesidad de una política pública en materia de responsabilidad social empresarial. Asimismo, contiene una serie de recomendaciones destinadas a las propias empresas, administraciones y demás actores de la RSE.

<sup>4</sup> Asociación de empresas profesionales de RSC y sostenibilidad líder en España y Latinoamérica.

En definitiva, la principal reflexión que se puede obtener tras la lectura conjunta de todas ellas es que ser socialmente responsable significa, no solamente satisfacer las expectativas legales, sino ir más allá de su acatamiento e integrar aspectos sociales y ambientales en sus operaciones y en la interacción con los grupos de interés, de modo voluntario. Por lo tanto, la RSE debe entenderse como una contribución de las empresas al desarrollo sostenible, de manera que ayuden a la protección del medio ambiente, la cohesión social y a impulsar la competitividad.

Pero también es imprescindible tener en cuenta que la propia definición de la RSE depende de los contextos legales, culturales y económicos en los que nos encontremos, ya que sus significados varían sensiblemente de unos actores a otros. Además, entre los distintos países que conforman la Unión Europea, existen diversidades relevantes, encontrándose lejos de llegar a conformar un enfoque común a nivel europeo y mucho menos a nivel mundial, donde las ideologías con respecto a la responsabilidad social empresarial son mucho más diversas.

Tras haber hecho una revisión de la literatura más relevante y para clarificar de forma más gráfica y visual toda la información presentada anteriormente, se finalizará este apartado conceptual haciendo referencia al Dr. Archie Carroll, un autor y profesor de gestión de negocios, que planteó junto a Buchholtz A.K, el modelo de las cuatro dimensiones de la RSC. Dicho modelo aparece representado a través de una forma piramidal en la **Figura 1**.

**Figura 1: Pirámide de la RSE según el modelo de Archie Carroll.**



**Fuente:** *A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. Archie B. Carrol (1979)*

Como se puede apreciar en la figura se diferencian cuatro dimensiones: la económica, la legal, la ética y la dimensión filantrópica o discrecional que la sociedad tiene de las empresas, pero cada una de ellas está interrelacionada.

En la base de la pirámide, y sobre la que las demás responsabilidades se erigen, se encuentran las responsabilidades económicas, que hacen referencia al proceso productivo de bienes y servicios que la sociedad desea. Subiendo una posición en la pirámide, se encuentran las responsabilidades legales, referentes al ordenamiento jurídico vigente establecido en dicha comunidad, es decir, el cumplimiento de la ley. Un escalón más arriba en la pirámide, aparecen las responsabilidades éticas, que tienen que ver con aquellas conductas y actividades que no se encuentran contempladas por la ley, pero tienen que ver con los valores morales arraigados en la sociedad y los cuales se espera que sean compartidos por las empresas también. Finalmente, en la cúspide de la pirámide de Carroll se ubican las responsabilidades filantrópicas, referentes a aquellas acciones o roles que la empresa quiere asumir voluntariamente para contribuir con sus recursos a la comunidad y ser un buen ciudadano más.



Por tanto, además de la formalización de políticas sostenibles y sistemas de gestión en todos los ámbitos anteriormente mencionados (económico, social y medioambiental), la adopción de criterios de RSC implica cuestiones de índole moral que se plantean en el mundo de los negocios, como la transparencia informativa respecto a los resultados del ejercicio económico de la empresa, la cultura y valores de la organización, la manera de relacionarse con los accionistas, empleados, clientes, proveedores, etc..., las decisiones estratégicas y comerciales, y las formas de dirigirse al mercado, más allá de la reputación y buena imagen corporativa.

En los epígrafes consecutivos, se realizará un breve análisis de las políticas e iniciativas más destacadas en materia de RSC promovidas por las organizaciones más relevantes. Se comenzará, en primer lugar, realizando una revisión de las iniciativas más significativas a nivel europeo, para continuar con las políticas más importantes dentro del marco español y finalizar con el análisis de las iniciativas llevadas a cabo en territorio asturiano, pues se trata del ámbito en el cual se va a desarrollar concretamente este trabajo.

## **1.1 EUROPA**

En los últimos años han surgido diferentes iniciativas mundiales impulsando la Responsabilidad Social Corporativa. Estas iniciativas, promovidas por diferentes instituciones y organizaciones, precisan del compromiso de los Estados miembros para fomentar el desempeño de la estrategia empresarial en los respectivos países. Por orden cronológico, algunas de las más destacadas, según Navarro García (2012), son:

**Tabla 2: Iniciativas de RSC promovidas por organizaciones internacionales**

Organización	Descripción Iniciativa
<p>La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1977)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: la <i>“Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social”</i>.</li> <li>• Objetivo: promocionar e integrar estándares internacionales laborales en materia de RSC a través de diferentes actividades de investigación.</li> </ul>
<p>Asamblea Parlamentaria de la OSCE (1998)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: La Carta de Copenhague. Se considera la primera iniciativa europea en gestión de RSC y es utilizada por numerosas empresas para evaluar los niveles de gestión.</li> <li>• Objetivo: creación de valor sostenible para todos los <i>stakeholders</i>.</li> </ul> <p>Características: compromiso de la alta dirección; identificación de los stakeholders clave; determinar los indicadores básicos de actuación, objetivos, presupuesto y plan de acción: preparación, verificación y publicación del informe de RSC....</p>
<p>El Pacto Mundial 31 de la ONU, impulsado por las Naciones Unidas<sup>5</sup> (2000)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo: que las empresas se adhieran voluntariamente a la iniciativa de mejorar e internalicen los principios universales como parte de su funcionamiento normal.</li> <li>• Principios: derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.</li> </ul>
<p>Global Reporting Initiative (GRI) (2002)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: los tres estándares GRI universales especificados en la <i>“Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad”</i>.</li> <li>• Objetivo: que las diferentes empresas, instituciones y organizaciones elaboren unas memorias de sostenibilidad. Se trata de establecer la transparencia informativa como herramienta básica de la RSC informando públicamente de las contribuciones tanto positivas como negativas de las empresas.</li> </ul>
<p>La Organización de las Naciones Unidas (2004)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento de RSC: la ONU-Convención contra la corrupción.</li> <li>• Objetivo: trabajar para reconocer la gravedad de la corrupción y los problemas que genera en países de la U.E.</li> </ul>

<sup>5</sup> Las empresas participantes en la integración de dichos principios, deben comprometerse a transmitir sus avances sobre la evolución de la implantación de los mismos, mediante unos Informes de Progreso.

<p>El Comité Económico y Social Europeo (CESE) (2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: <i>“Instrumentos de Información y Evaluación de la Responsabilidad Social de las Empresas en una Economía Globalizada”</i>.</li> <li>• Objetivo: contribuir a extender el uso de la RSC uso y mejorar la calidad de los instrumentos de medición de la misma existentes en la actualidad. La calidad de la información que proporcionan las empresas es baja y poco transparente.</li> </ul>
<p>Subcomisión Parlamentaria de RSC del Congreso de los Diputados (2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: <i>“Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la Responsabilidad Social e las Empresas”</i>.</li> <li>• Objetivo: estudiar las nuevas tendencias de incorporar los principios de responsabilidad social corporativa en las empresas.</li> </ul>
<p>Organización Internacional de Estandarización (ISO) (2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidad no gubernamental e independiente, formada por 161 organismos nacionales de normalización.</li> <li>• Instrumento: Norma ISO 26000<sup>6</sup>, una guía sobre responsabilidad social empresarial donde aparecen representados todos los grupos de interés a los que afecta la RSE a escala internacional.</li> <li>• Objetivo: compartir conocimientos y desarrollar normas internacionales consensuadas y de cumplimiento voluntario, sobre temáticas innovadoras, que aporten soluciones a los desafíos mundiales.</li> </ul>
<p>La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una de las organizaciones internacionales más activa en materia de RSC.</li> <li>• Instrumento: <i>«Declaración de la OCDE sobre inversión internacional y empresas multinacionales»</i> (2011).</li> <li>• Objetivo: dar a las empresas multinacionales directrices y recomendaciones sobre el medio ambiente, la lucha contra la corrupción, la publicación de información, las relaciones laborales, entre otras cuestiones para asegurar una conducta responsable por parte de las empresas en el contexto de su internacionalización.</li> </ul>

**Fuente:** *Elaboración propia a partir de las iniciativas de las organizaciones mencionadas.*

<sup>6</sup> Según se establece en la norma, *«la responsabilidad social de una organización debe responder ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético»*.

## 1.2 ESPAÑA

En cuanto al conocimiento e integración de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones españolas, cabe señalar que fue a partir del año 2000 cuando se comienzan a implantar acciones de RSE en algunas grandes empresas, pero no fue hasta los años 2006-2008 cuando se consolidaron departamentos de RSE como tales, integrados como uno más dentro de la estrategia de las empresas.

Según el último informe elaborado por la asesoría KPMG<sup>7</sup> sobre *reporting* de responsabilidad social corporativa en el año 2017 —en este informe se resumen los resultados de un estudio realizado sobre una muestra de 4.900 compañías de 49 países, entre las que se encuentran las «top 100» compañías por nivel de ingresos— las empresas españolas han destacado en el ámbito internacional por la divulgación de información sobre sostenibilidad empresarial.

Los resultados del estudio reflejan así mismo que, actualmente, un 87% de las grandes empresas españolas publica ratios de *reporting* e informes en RSE, siendo las Guías de GRI el marco más utilizado para el reporte. Pero todavía existe un 71% de estas empresas españolas que no reconocen en su informe anual los riesgos financieros ligados al cambio climático, aunque un 60% sí se fijan objetivos concretos de reducción de emisiones de CO2. Adicionalmente, el 54% de las empresas tienen política de derechos humanos y el 46% hace referencia a los principios de la ONU.

El informe también destaca que el 72% de las empresas nacionales relacionan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas con sus actividades de responsabilidad social, identificando aquellos que son más relevantes para su negocio. La media de ODS identificados como relevantes por estas compañías es de 9.

Cabe destacar que, en general, la mayor parte de los datos existentes sobre la implantación de la RSE en España, corresponde a las actuaciones de las grandes empresas, por su presencia en índices bursátiles como el Ibex 35 o el *Dow Jones Sustainability Index*

---

<sup>7</sup> Red global de asesores profesionales cuyas siglas «KPMG» hacen referencia a sus cuatro fundadores (P. Klynveld, W.P. Peat, J. Marwick y R. Goerdeler).

(DJSI)<sup>8</sup>, pero son pocos los datos que se conocen sobre el papel de las pequeñas y medianas empresas en este campo todavía, ya que, encuentran, en general, mayores obstáculos a la hora de poder destinar recursos específicos a la gestión de la RSE.

Ahora bien, haciendo una pequeña revisión de la literatura acerca de la Responsabilidad Social en los establecimientos hoteleros españoles y en el ámbito del turismo en general, se puede ver reflejado que la RSE ha comenzado a ser tomada en serio y tratada de forma profesional desde hace relativamente poco tiempo. El concepto todavía es muy débil, está poco extendido entre las empresas de alojamiento y su puesta en práctica no está todavía generalizada dentro del sector hotelero. Pero a pesar de ello, fueron las empresas hoteleras españolas, generalmente cadenas como NH-Hoteles, Sol Meliá Hoteles, Confortel, RIU, Iberostar ó Barceló, entre otras, las que encabezaron la aplicación de actividades de RSC, incluso mediante las publicaciones de los Informes de Sostenibilidad bajo los criterios marcados por el Global Reporting Initiative. Esto ha sido así, debido a que es precisamente en las grandes cadenas hoteleras, por su tamaño empresarial y su actividad profesional, donde los niveles de contaminantes, residuos etc... también se hacían más visibles para la sociedad en comparación con los negocios turísticos independientes caracterizados por tamaños medios en España. Por ende, las cadenas hoteleras se centran principalmente en la dimensión medioambiental de la RSE para alcanzar unos servicios más sostenibles y ahorrar en costes mientras son mejor consideradas por la sociedad, pero todavía descuidan en gran medida el ámbito social y económico de la Responsabilidad Social (Jiménez, 2012).

A continuación se recogen en una tabla resumen las principales organizaciones e instituciones que tienen presencia significativa en nuestro país en temas de RSC. Se presentan, en base al último Anuario de Responsabilidad Social Empresarial en España (2006), las iniciativas públicas existentes desde el ámbito de la Administración General del Estado y de las Administraciones Autonómicas, en primer lugar y las distintas iniciativas promovidas desde el sector privado, a continuación. Clasificadas por su status de públicas o privadas y por orden cronológico, según su irrupción en el contexto español, las organizaciones son las siguientes:

---

<sup>8</sup> Primer índice bursátil que incluye criterios sociales y medioambientales.

**Tabla 3: Iniciativas de RSC promovidas por organizaciones españolas.**

Organización	Iniciativas (Públicas)
<p>La Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2004)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: La plataforma pública de conocimientos sobre las empresas españolas en materia de RSE.</li> <li>• Objetivo: ayudar a sus firmantes a interiorizar los 10 Principios y a comunicar sus avances a través de la publicación de los Informes de Progreso.</li> <li>• Características: 2.580 entidades adheridas (13% son grandes empresas, 77% son Pymes y 9% son entidades del tercer sector, sindicatos/asociaciones empresariales e instituciones educativas).</li> </ul>
<p>El Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE) (2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órgano asesor y consultivo adscrito al Ministerio de Empleo y Seguridad Social competente en materia de políticas públicas de impulso y fomento de la responsabilidad social de las empresas del Gobierno de España.</li> <li>• Instrumento: La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (EERSE) (2014)</li> <li>• Objetivo: Aplicar diez líneas de actuación<sup>9</sup> concretas que parten de los siguientes principios: competitividad, cohesión social, creación de valor compartido, sostenibilidad, transparencia y voluntariedad.</li> </ul>
Organización	Iniciativas (Privadas)
<p>Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) (1986)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización privada, independiente y sin fines lucrativos que desarrolla actividades de normalización y certificación.</li> <li>• Objetivo: difundir la cultura de la calidad entre el tejido productivo español para así mejorar su competitividad a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones.</li> <li>• Instrumento: diferentes</li> </ul>

<sup>9</sup> «1. Promoción de la RSE como elemento impulsor de organizaciones más sostenibles. 2. Integración de la RSE en la educación, la formación y en la investigación. 3. Buen Gobierno y transparencia como instrumentos para el aumento de la confianza. 4. Gestión responsable de los recursos humanos y fomento del empleo. 5. Inversión socialmente responsable e I+D+i. 6. Relación con los proveedores. 7. Consumo responsable. 8. Respeto al medioambiente. 9. Cooperación al desarrollo. 10. Coordinación y participación.»

<p>Club de Excelencia en Sostenibilidad (2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación empresarial compuesta por un grupo de 11 grandes compañías que constituyen un foro de referencia en España en la divulgación y promoción de prácticas responsables. Destaca el estudio “<i>Consumo Responsable y Desarrollo Sostenible. Tendencias en Consumo Responsable</i>” (2012).</li> <li>• Objetivo: establecimiento de una plataforma de diálogo y de benchmarking en Desarrollo Sostenible en la empresa para analizar y avanzar en aspectos concretos en torno a la responsabilidad corporativa.</li> <li>• Instrumento: cinco Comisiones de Trabajo compuestas por representantes de las empresas asociadas (Comunicación Responsable y Reputación Corporativa, Gestión Responsable de Recursos Humanos, Gobierno Corporativo, Medio Ambiente y TIC y Sostenibilidad).</li> </ul>
<p>El Observatorio de la RSE (2004)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compuesto por diferentes organizaciones que trabajan de forma independiente, para profundizar en el estudio y promoción de la RS de empresas españolas en América Latina.</li> <li>• Instrumento: Ha publicado diversos informes y celebrado numerosos encuentros, entre los que destaca “<i>La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35</i>” (2014).</li> <li>• Objetivo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Evaluar la calidad de la información proporcionada acerca de la RSC (documentación pública y memorias) de las empresas públicas y privadas que conforman el índice bursátil IBEX 35.<sup>10</sup></li> <li>2.- Analizar el grado de validez de las memorias de RSC empleadas como herramientas para la gestión y el control interno de las propias empresas.</li> </ol> </li> </ul>
<p>Forética (2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: La norma de gestión ética: SGE 21 (2017).</li> <li>• Objetivo: primera norma europea que permite implantar, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable.</li> <li>• Características: herramienta clave para la integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión de empresas y organizaciones de todo tipo. Incorpora criterios relativos a las relaciones de la empresa con sus grupos de interés.</li> </ul>

**Fuente:** *Elaboración propia a partir de las iniciativas de las organizaciones mencionadas.*

<sup>10</sup> La información es escasa a nivel general y en algunos casos incluso inexistente. Las empresas todavía no están suficientemente concienciadas.

Para concluir destacar también que existen otras organizaciones más desconocidas que analizan la situación del sector y de las empresas en relación a la Responsabilidad Social Empresarial en España como son la organización IDEAS (Iniciativas de Economía Alternativa y Solidaria), la Fundación ETNOR para la Ética de los Negocios y de las Organizaciones, entre otras (Anuario de la Responsabilidad Social, 2006).

Citar también las principales organizaciones sindicales españolas, como la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (C.C.O.O) y la Unión General de Trabajadores (UGT), que han comenzado a tomar acciones respecto al tema durante los últimos años, participando en diversos foros nacionales e internacionales.

Y, finalmente, no se puede olvidar mencionar las diferentes universidades, escuelas y centros de formación españoles que cada vez incrementan más sus acciones entorno a la responsabilidad social, tanto de manera interna, incorporando en su propia gestión acciones y contenidos de RSE en diferentes ámbitos, como de manera externa, desarrollando contenidos formativos y nuevas líneas de investigación. Por citar algunos de ellos, destacan, por ejemplo, La Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE), IESE Business School antiguo Instituto de Estudios Superiores de la Empresa, IE Business School ó Escuela de Relaciones Internacionales, entre muchas otras.

Mención especial tiene la Universidad de Oviedo, bajo la cual realizo este Trabajo Fin de Máster, por su Cátedra Milla del Conocimiento: Xixón Sostenibilidad, vinculada a la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos y financiada por el Ayuntamiento de Gijón. Dicha Cátedra, dirigida por el profesor Dr. Luis Valdés Peláez, tiene como objetivo abordar la mejora de la dirección de organizaciones desde la sostenibilidad, tanto en el ámbito medio ambiental, como en el económico y social y contribuir a la reorientación de las actividades hacia el desarrollo sostenible.



### 1.3 ASTURIAS

Finalmente, en el ámbito del Principado de Asturias, según establece la Red Ambiental de Asturias y el Observatorio de la Sostenibilidad en el Principado de Asturias, las actuaciones en materia de responsabilidad social corporativa se encuentran repartidas entre diferentes organizaciones que desarrollan actividades de carácter transversal, para los diferentes grupos de interés, ligadas a todos los aspectos de la RSE. Estas actividades se relacionan directamente con la transparencia, la igualdad, la conciliación de la vida familiar y laboral, la prevención de riesgos laborales, la contratación socialmente responsable, la brecha salarial, y la promoción de la responsabilidad social dentro del propio tejido empresarial asturiano, entre otras.

Según los datos de la Red Pacto Mundial España, actualmente en Asturias hay diversas organizaciones que anualmente se comprometen con los principios de RSE promovidos por el Pacto Mundial y elaboran sus correspondientes informes de progreso, en los cuales, indican sus avances en la material.

Además, el número de adhesiones en la región se incrementó significativamente año tras año, especialmente a partir del 2008, cuando solamente había ocho organizaciones asturianas formando parte del Pacto. Se trata principalmente de pequeñas y medianas empresas, microempresas, y diferentes instituciones del sector público como la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana o la Consejería de Servicios y Derechos Sociales. También la Administración del Principado, en conjunto con otros agentes sociales como la patronal y los sindicatos, ha creado el “Acuerdo para la Competitividad Económica y la Sostenibilidad Social” para los años 2016 a 2019, a través del cual se han implementado medidas que priorizan la modernización y la dinamización económica, la creación de empleo de calidad, y la sostenibilidad de los servicios públicos, para garantizar la igualdad de oportunidades y la cohesión social.

Existen también otras entidades al margen de la administración que tienen relevancia en cuanto a responsabilidad social, consultando el Portal de la RSE de las Comunidades Autónomas, figuran algunas como la Fundación Asturiana de Atención y Protección a personas con discapacidades y/o dependencias (FASAD), o la Fundación Asturiana para la

promoción del empleo y la reinserción socio-laboral de las personas con discapacidades y en grave riesgo de marginación social (FAEDIS), entidades sin ánimo de lucro que se encargan de mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad.

Finalmente destacar que el Gobierno del Principado de Asturias es miembro del Instituto de Responsabilidad Social, desde enero de 2014, el cual se encarga, en conjunto con el Club Asturiano de Calidad, de promover la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social, la transparencia, la igualdad y el desarrollo de actividades en dichas materias.

## **2. RSC EN EL SECTOR TURÍSTICO: ALOJAMIENTOS HOTELEROS Y TURISMO RURAL.**

El sector turístico se ha convertido en la actualidad en uno de los sectores más relevantes en cuanto a tasas de crecimiento y generación de valor y riqueza para el desarrollo económico de los territorios. Más concretamente, la aportación del turismo a la economía española ha sido de 119.011 millones de euros en el pasado año 2017, lo que equivale al 16% del Producto Interior Bruto (PIB) y emplea entorno al 14% del total de afiliados a la Seguridad Social en España, lo que supone 2,3 millones de trabajadores, de acuerdo al último informe de la Cuenta Satélite de Turismo de España, redactado por el Instituto Nacional de Estadística, peso que ha ido en aumento desde el año 2010<sup>11</sup>.

El sector del turismo se puede definir, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2005), como «el conjunto de unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes». En otras palabras, «el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o profesionales».

El turismo es considerado como uno de los ejes modernos de la globalización y expansión de la cultura que, por un lado, genera indudables mejoras en la situación laboral de la población, y por tanto, un desarrollo económico y social significativo del territorio; pero

---

<sup>11</sup> Cuenta Satélite de Turismo de España. Base 2010 Serie 2010-2015. Instituto Nacional de Estadística (INE)

por otro lado, también es causante o generador de problemáticas relacionadas directamente con el ámbito social, cultural y ambiental, entre las que destacan principalmente: la estacionalidad y dependencia de las temporadas, la explotación inadecuada o excesiva de recursos y la ocupación del espacio, la contaminación atmosférica, acústica, polución en el aire, o la generación de residuos contaminantes.

Y, si bien es cierto que, siempre han sido las industrias productoras, tales como las madereras, mineras, siderúrgicas, metalúrgicas, entre otras, las que tradicionalmente se habían considerado las más contaminantes para la sociedad, recientemente también se han venido analizando los potenciales efectos negativos que las industrias terciarias dedicadas a la prestación de servicios, entre las que destaca la industria hotelera, y cómo sus impactos afectan al entorno más cercano (Mariño, 2016).

Por ello resulta necesario que la actividad turística no esté exenta ni permanezca al margen del desarrollo de políticas y prácticas que involucren tanto a las comunidades, como al medio ambiente, y que todas las empresas turísticas participantes cumplan los criterios de Responsabilidad Social Empresarial, permitiendo así un escenario sostenible de crecimiento y conservación. Es más, es necesario destacar que frecuentemente las empresas turísticas se encuentran localizadas en lugares de gran valor paisajístico y cultural, incluso dentro de áreas protegidas y con alto valor ecológico, lo que incrementa los daños y la huella ecológica generada por las elevadas tasas de turistas que visitan el lugar atraídos por dichas características.

Por ello, el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social del sector turístico y en especial, del subsector del alojamiento, debe ser elevado y debe interiorizarse con urgencia, de manera que no solamente se evite la pérdida de la calidad de vida de la zona y sus habitantes, sino que se permita incrementarla y ambas partes, tanto empresas como comunidad, salgan beneficiadas.

En esta línea, destaca la afirmación recogida en Peña & Serra (2012) que reivindica que «el progreso de las comunidades humanas será alcanzable a través del comportamiento socialmente responsable de las empresas y que el desarrollo sostenible y la sostenibilidad son consecuencia de la RSE».

En el caso concreto de España, el sector turístico español siempre ha sido uno de los principales motores de la economía de nuestro país. Una de las características esenciales en las que se basó el modelo turístico fue el turismo de sol y playa. En los años cincuenta, este modelo resultaba potencialmente atrayente, tanto nacional como internacionalmente, considerándose uno de los fenómenos más significativos de la época. La favorecida climatología, junto a los numerosos atractivos naturales y litorales de nuestro país, lo convirtieron en un lugar propenso a atraer cantidades masivas de turistas y generación masiva de ingresos por el desarrollo de la actividad turística. La suma de estas condiciones, no hizo más que incrementar la oferta de alojamientos, infraestructuras y servicios en todas aquellas zonas donde se recibían visitantes durante las épocas estivales. Se crearon así, numerosos puestos de trabajos relacionados con la actividad turística, tanto de forma directa como indirecta, ayudando a regenerar las economías de áreas específicas donde la industria no tenía ninguna posibilidad de florecer o prosperar por falta de recursos económicos, materiales, etc... y no parecía existir ninguna otra alternativa económica viable para el desarrollo de la comunidad (Jiménez, 2012).

Pero con el tiempo, dicho modelo se convirtió en una espiral tóxica, en la cual, a mayor llegada de turistas, mayores ingresos se generaban y, por tanto, se construían mayor número de infraestructuras y servicios para satisfacer las necesidades y comodidades de los clientes existentes, adaptando a la vez los espacios para albergar a mayor número de turistas nuevos, y así sucesivamente. Esta rueda de crecimiento inevitablemente llegó a su fin a finales del siglo XX, cuando aparecen las primeras críticas por la excesiva concentración geográfica y el daño que causaba al entorno natural. Así, al igual que sucedía en el resto del mundo, como se refleja en el capítulo primero de este trabajo, la sociedad española comenzó también a sensibilizarse con los impactos que estaba generando el “boom turístico”, y pronto se generó un consenso social a nivel nacional e internacional sobre la importancia de concienciarse y realizar los debidos cambios ante el modelo de crecimiento y desarrollo sostenible del que no era ajeno el sector del turismo, lo que condujo a convocar las primeras Conferencias de las Naciones Unidas sobre el Medio ambiente y Desarrollo en el año 1992 (Fernández & Cuadrado, 2011).

Debe exigírsele al sector turístico y a sus empresas hoteleras que hagan cambios y evolucionen en cuanto al tradicional modelo turístico, apoyados en el cambio tecnológico,

y que se enfrenten a los nuevos retos que exigen los consumidores y la sociedad en general, del turismo sostenible, las responsabilidades sociales y medioambientales y que se adopten decisiones estratégicas sobre la gestión de una cultura interna que integre un sistema de gestión basado en los valores de la responsabilidad social empresarial. En el capítulo cuarto de este trabajo, se propondrán ideas para la integración de dicho sistema en el sector del alojamiento hotelero rural.

A continuación se presenta un análisis detallado del sector del alojamiento rural asturiano y su conocimiento e implantación general de la responsabilidad social corporativa en los hoteles rurales. Se trata de un estudio realizado en base a la elaboración de una encuesta que, posteriormente fue enviada a cada uno de los establecimientos seleccionados para el mismo, y de los cuales se obtuvieron una serie de resultados que permitieron codificar la realidad del sector en la actualidad acerca de nuestra temática.

### **3. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS ALOJAMIENTOS DE TURISMO RURAL EN ASTURIAS.**

Dentro de las modalidades de «actividad de alojamiento» establecidas por la Ley del Principado de Asturias 7/2001, de Turismo, los alojamientos de turismo rural se definen como *«todos aquellos establecimientos que se ubican en asentamientos tradicionales de población de menos de quinientos habitantes, o en suelo no urbanizable, cualquiera que sea su calificación, en los términos que resulten de los instrumentos de planeamiento en vigor, y que adoptan alguna de las siguientes modalidades: a) Hoteles rurales; b) Casas de aldea y c) Apartamentos rurales»*.

En nuestro estudio en particular, nos centramos en los hoteles rurales, que según establece el propio DECRETO 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural<sup>12</sup>, son *«aquellos establecimientos ubicados en inmuebles de singular valor arquitectónico o que respondan a la arquitectura tradicional asturiana de la zona que, ofreciendo alojamiento, con o sin servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio, edificios o parte independizada de los mismos, constituyendo sus dependencias*

---

<sup>12</sup> DECRETO 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural - BOPA: 02/12/02, modificado por Decreto 45/2011, de 2 de junio de 2011

*un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y reúnen los requisitos señalados en este Decreto».*

Estos hoteles rurales se clasifican en cinco categorías, identificadas por estrellas, en función de la calidad de sus instalaciones y servicios y del cumplimiento de los requisitos señalados para los hoteles en general. Además, se establece que para considerarse hotel rural en Asturias, la capacidad máxima del mismo no puede superar las treinta y seis plazas, incluidas las supletorias.

Y ya que este trabajo se enmarca dentro de una propuesta que persigue el diseño de un modelo de gestión que favorezca la práctica de la RSE dentro del sector hotelero rural, resulta imprescindible realizar, en primera instancia, un análisis exhaustivo de la situación actual del sector, recolectando la mayor información posible al respecto.

Para poder dar respuesta al objetivo principal, se ha elaborado una herramienta de autoevaluación en forma de encuesta, que será enviada a los diferentes alojamientos de turismo rural, cuestionándoles el grado de conocimiento e implantación de políticas responsables en su establecimiento. En la siguiente **Tabla 4** se resumen las principales características de este análisis cualitativo sobre los alojamientos de turismo rural en el Principado de Asturias.

**Tabla 4. Ficha metodológica del estudio empírico.**

Objetivo	Grado de conocimiento e implantación de la Responsabilidad Social Corporativa y las políticas de sostenibilidad en los hoteles rurales.
Población	Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Asturias.
Unidad muestral	137 hoteles rurales del Principado de Asturias.
Tamaño muestral	16 encuestas validadas, tasa de respuesta del 11,68%
Método	Cuestionario online. Google Formularios.
Período de estudio	De Mayo a Junio de 2018

**Fuente:** *Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas.*

Se ha acordado que el objeto del estudio sean los hoteles rurales del Principado de Asturias debido a diferentes razones, entre las que destacan:

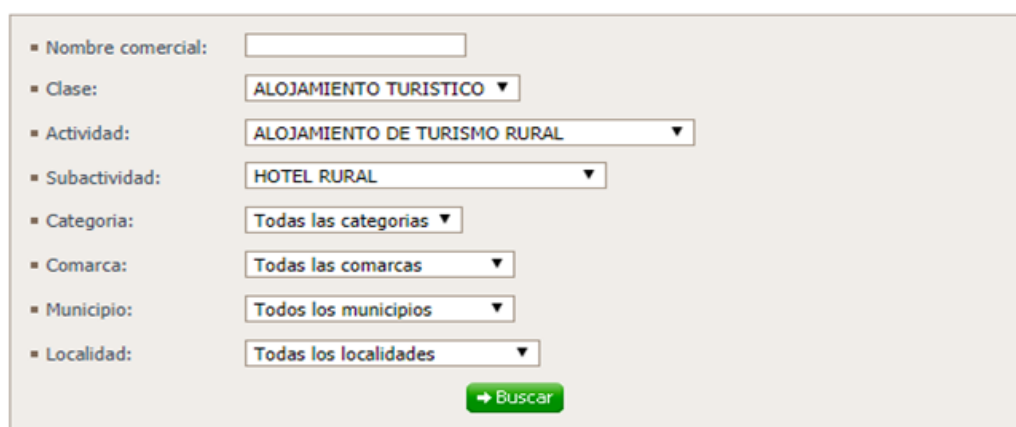
- En primer lugar, la abundancia de este tipo de alojamiento turístico en la zona escogida, ya que, Asturias es considerada a nivel nacional como uno de los principales destinos de turismo de naturaleza y turismo activo. Es uno de los destinos pioneros en turismo rural desde la década de los años 80 debido a su localización geográfica, que combina la cercanía de la costa y la montaña y su climatología benigna, entre muchas otras cosas. Para corroborar esta afirmación, se pueden comentar las cifras de la Encuesta de Ocupación en los Alojamientos de Turismo Rural que elabora el Instituto Nacional de Estadística de forma periódica y anual. En ella se especifica que el grado de ocupación en los alojamientos rurales denominados hoteles rurales no hace más que incrementar su nivel año tras año, llegando a alcanzar en el 2017 un 20% de ocupación en Asturias y superando la media española. Esto implica que cada vez hay más viajeros que deciden desplazarse fuera de su residencia habitual, ya sea por motivos de trabajo u ocio, y escogen los alojamientos de turismo rural asturianos para hacerlo.

- Y en segundo lugar, Asturias es considerada uno de los destinos turísticos más sostenibles a nivel nacional, con lugares de elevado valor ambiental y paisajístico, lo que hace relevante resaltar el amplio potencial de actuación en cuanto a implantación de políticas de RSE en todos sus establecimientos turísticos, incluyendo por supuesto el alojamiento rural. Además, cabe señalar dos tendencias que destacan dentro de la experiencia rural asturiana como son el ecoturismo y el agroturismo, en los que los alojamientos sostenibles y respetuosos con el entorno compaginan, de forma novedosa, la actividad turística con la cría ganadera o con la elaboración de productos tradicionales. Asturias cuenta también con una significativa oferta de actividades de ocio deportivo en su integrada red de senderos y rutas, cuyos recorridos surcan el parque nacional de Picos de Europa, los 345 km de costa litoral asturiana, los diversos monumentos naturales o las seis reservas de la Biosfera reconocidas por la UNESCO entre otros. Además, atendiendo al hecho anteriormente citado, de que un tercio de su territorio está medioambientalmente protegido, resulta de interés destacar que el eslogan característico de Asturias desde el año 1986 es el de «Paraíso Natural».

### 3.1 ELABORACIÓN DE LA MUESTRA

Una vez justificada la elección del objeto de la muestra, se detalla el proceso de delimitación de la misma, para lo que se ha acudido al Registro de Empresas y Actividades Turísticas del Principado de Asturias. Los criterios que se consideraron a la hora de utilizar el buscador de la base de datos fueron los siguientes:

**Figura 2. Criterios de búsqueda de la muestra.**



▪ Nombre comercial:

▪ Clase:

▪ Actividad:

▪ Subactividad:

▪ Categoría:

▪ Comarca:

▪ Municipio:

▪ Localidad:

*Fuente: Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Asturias.*

Se ha seleccionado la clase de alojamiento como «Alojamiento turístico», la actividad como «Establecimiento hotelero», la sub-actividad como «Hotel» y dado que la delimitación de la muestra para nuestro estudio se establece acorde al número de plazas de cada establecimiento y no a la categoría o calidad del mismo, se han incluido «Todas las categorías», desde 1 a 5 estrellas y «Todas las comarcas, municipios y localidades».

A continuación se realizó un ajuste más exhaustivo de la muestra en base a tres criterios:

A) El estado del alojamiento, en donde se incluyeron únicamente aquellos alojamientos que constaban como «Vigentes» en el registro, eliminando los que se encontraban «En tramitación».

B) La sub-actividad del alojamiento, de donde se excluyeron los hoteles rurales dentro de la tipología de «Casona Asturiana», ya que, todos los hoteles en Asturias que forman



parte del selecto Club de Calidad Casonas Asturianas, ya están sometidos a un estricto control de gestión, servicios equipamientos y niveles de calidad.

C) Las plazas del alojamiento, ya que, según establece el Decreto 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural - BOPA: 02/12/02, modificado por Decreto 45/2011, de 2 de junio de 2011, al igual que se especificó anteriormente, solamente se consideran «Hoteles Rurales» aquellos alojamientos que no superan las 36 plazas, incluyendo las supletorias.

Tras realizar estas exclusiones, la muestra definitiva se estableció en 137 alojamientos. Toda la información de los establecimientos hoteleros que conforman la muestra definitiva de nuestro análisis cualitativo aparece recogida en el **Anexo I**.

### **3.2 ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO**

El siguiente paso fue el proceso de elaboración y diseño del cuestionario. Así, se redactó una encuesta formada por 30 preguntas cortas y de sencilla comprensión que se pudiera cumplimentar en un tiempo máximo de 10 minutos.

La estructura del cuestionario, se definió de la siguiente manera: en primer lugar, unas preguntas básicas de información personal tales como el nombre de la empresa, el domicilio social, el año de creación y el número de trabajadores. A continuación, se establecieron una serie de preguntas introductorias acerca del conocimiento general de la responsabilidad social corporativa. Seguidamente, se diseñaron tres bloques de preguntas, en base a los tres aspectos básicos de la responsabilidad social: el área económica, el área social y el área medioambiental del establecimiento.

Para las respuestas, se optó por una combinación de respuestas abiertas, compuestas por un intervalo de valores entre el 1 y el 5, donde el 1 representa estar «en total desacuerdo» con la situación propuesta y el 5 representa estar «totalmente de acuerdo» con la situación propuesta; y de respuestas cerradas, en las que el encuestado debe decidir entre dos opciones clásicas de respuesta (Sí o No). Para mayor detalle, consultar

en el **Anexo II** de este trabajo, que recoge en una plantilla todas las preguntas que se redactaron en el cuestionario, así como el link de acceso online.

Una vez elaborada la encuesta se procedió a enviarla<sup>13</sup> a los 137 alojamientos seleccionados. Los métodos de contacto fueron los siguientes:

**Tabla 5. Métodos de contacto e índice de respuesta.**

Método de contacto	Nº de establecimientos contactados	Nº de respuestas
1º - Correo electrónico	100	11
2º - Formulario web	12	1
3º - Redes Sociales	25	5
Total	137	17

**Fuente:** *Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas.*

Destacar que el primer envío se realizó a fecha de 14/04/18 obteniendo un total de 12 respuestas. A continuación se realizó un segundo envío a fecha de 02/05/18 mediante el cual se alcanzaron las 16 respuestas. Y finalmente, se realizó un último envío para intentar incrementar el índice de respuestas del estudio a fecha de 17/05/18. El total de respuestas recabadas tras el tercer intento fue de 17 respuestas.

A continuación, se presenta una síntesis de los resultados obtenidos tras el análisis conjunto de las respuestas aportadas por los hoteles rurales.

---

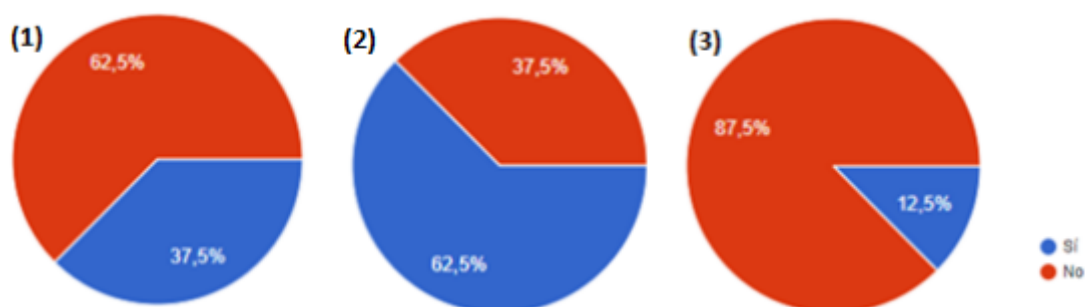
<sup>13</sup> En el envío se especificó que se trataba de una recogida de información a nivel agregado, en el cual se tratarían todos los datos de forma anónima y con total confidencialidad, siguiendo una estricta política de seguridad en base a la Ley Oficial de Protección de Datos (LOPD).

### 3.3 RESUMEN DE RESULTADOS

En primer lugar, destacar a modo de información general, que la gran mayoría de los hoteles rurales encuestados están integrados únicamente por 1 ó 2 trabajadores, siendo éstos los propios propietarios del negocio, generalmente de índole familiar, ya que, al tratarse de hoteles pequeños no impera la necesidad de contratar personal externo.

En relación al conocimiento general de la Responsabilidad Social Corporativa y las prácticas sostenibles, cuyos resultados aparecen recogidos en el **Gráfico 1**, se puede destacar que solamente el 37,5% de los directores o responsables de los hoteles rurales encuestados poseen conocimiento de lo que es la RSC **(1)**, frente a un 62,5% que lo desconocía. Esto explica que ninguno de ellos disponga en la actualidad de un sistema de gestión de la responsabilidad social, a pesar de que el 62,5% considera que podría resultar beneficioso aplicar criterios responsables para medir los impactos que genera la actividad de su hotel **(2)**, impactos que solamente se miden o controlan de alguna manera en el 12,5% de los hoteles **(3)**.

**Gráfico 1: Conocimiento general de la RSC y las prácticas sostenibles.**

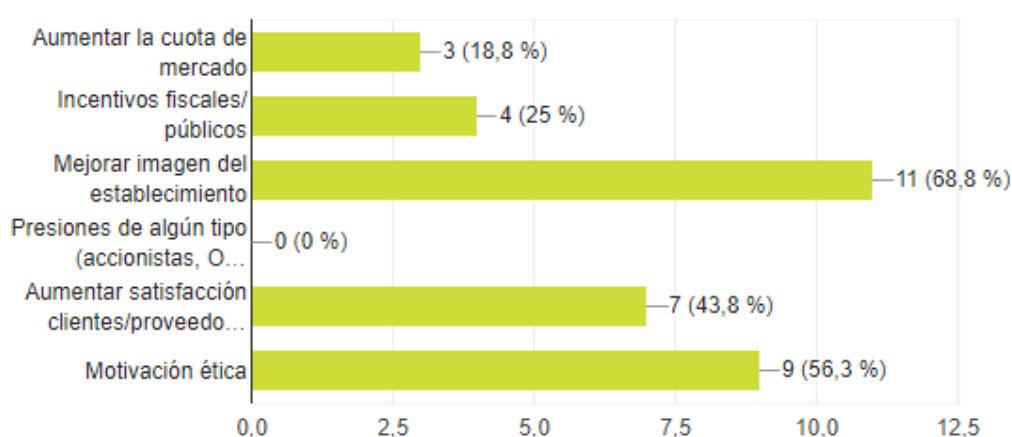


**Fuente:** *Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas.*

Se les preguntó también cuales serían las razones principales por las que implantarían un sistema de gestión de RSC en su alojamiento y, como se puede apreciar en el **Gráfico 2**, destaca con gran diferencia la de mejorar la imagen del establecimiento hotelero. Esto puede ser debido a lo que se ha venido comentando a lo largo de todo el trabajo, que la puesta en acción y toma de decisiones responsables viene promovida por mostrar meros

aspectos estéticos hacia el exterior, pero sin llegar concienciarse y a integrar dichas prácticas en el modelo de gestión o estructura de la empresa. Es cierto que, a esa razón más destacada le siguen otras como la de la implantación del modelo por pura motivación ética o para aumentar la satisfacción de los clientes y proveedores, pero no dejan de aparecer todavía algunos hoteleros que especifican que los incentivos públicos o fiscales que podrían recibir también influyen y pueden llegar a ser decisivos a la hora de tomar la decisión.

**Gráfico 2: Razones para implantar un sistema de RSC.**

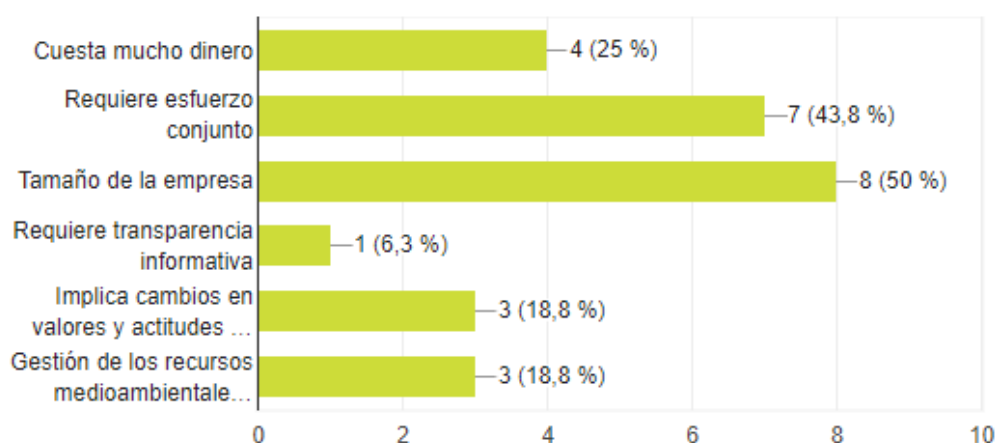


**Fuente:** *Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas.*

Además, se les preguntó por los aspectos que consideran un impedimento para aplicar RSC entre los que destacaron, como se representa en el **Gráfico 3**, en primer lugar, el pequeño tamaño de su hotel, considerando que no poseen los recursos económicos, físicos y humanos suficientes para llevarla a cabo, seguido del esfuerzo que les supone el hecho de poner de acuerdo a todos los agentes implicados (*stakeholders*)<sup>14</sup> en la actividad del hotel para acordar políticas y medidas concretas de RSC además de los cambios en valores y actitudes que ello requiere.

<sup>14</sup> «Todas aquellas relaciones de la empresa con su entorno» Navarro García (2012). Todas aquellas entidades o personas que pueden afectar o ser afectados de manera significativa por las actividades del alojamiento y las decisiones que éste tome.

**Gráfico 3: Impedimentos para la aplicación de medidas de RSC.**



**Fuente:** *Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas.*

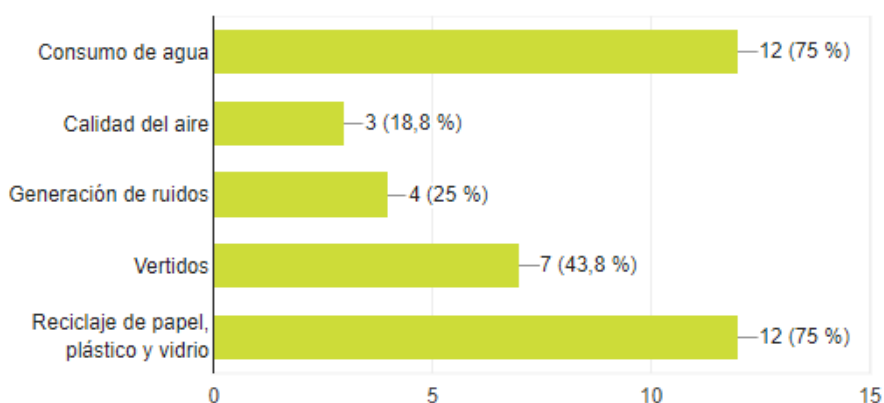
Centrándonos ahora en las respuestas específicas relativas a cada una de las dimensiones de la RSC presentadas en el cuestionario, destacar, comenzando por el ámbito económico, que la mayoría de los hoteles se decantan por contratar personal de la zona para su establecimiento, promocionan el consumo local ante clientes o turistas que se hospedan allí, proporcionan información suficiente sobre el origen de los productos que emplean, apoyan o practican el asociacionismo colaborando con otros negocios locales y tienen algún sistema para la recogida de quejas y sugerencias de clientes o proveedores. Por el contrario, solamente el 25% de los encuestados posee algún tipo de política de transparencia financiera o de rendición de cuentas, de manera que, la ciudadanía o público en general, tenga acceso a la información fiscal, transacciones y actividades que realiza el hotel. Gran parte de ellos tampoco posee un código de ética y conducta donde se reflejen los valores del establecimiento.

En el ámbito social, vemos que es común que los hoteles consuman productos de km 0 y la mayoría participa en proyectos e iniciativas locales como por ejemplo ferias, fiestas, carreras solidarias, ONG, etc... También el 56,3% de los encuestados, han acatado y aplican algún tipo de procedimiento para evitar cualquier tipo de discriminación en el puesto de trabajo y en la contratación y el 62,5% indica garantizar un salario acorde a la labor realizada y suficiente para satisfacer un nivel de vida digno y estable. Pero no todos poseen instalaciones accesibles para personas con diversidad funcional, ya que, el 31,3%

ha indicado no poseer ningún tipo de acceso y/o atención especial. Además, algunos de ellos, el 37,5%, ofrecen diferentes posibilidades para la formación de sus empleados y conceden beneficios sociales como la posibilidad de un horario flexible de trabajo para favorecer la conciliación, prestaciones especiales, etc....

Finalmente, en el ámbito ambiental, las respuestas recogen que la mayoría de los hoteles rurales proporciona algún tipo de información medioambiental clara sobre sus productos y actividades a los clientes, proveedores y la comunidad local, o implementa en su establecimiento iniciativas de cuidado del medio ambiente. En cuanto a la incorporación de contenedores de basura acondicionados para el reciclaje de residuos plásticos y de vidrio, solamente la mitad de los encuestados afirma estar en posición de ellos, pero el 81,3% trata de sensibilizar, en la medida de lo posible, a sus clientes y trabajadores sobre las buenas prácticas de ahorro de energía y agua en las instalaciones, mediante algún control de los indicadores que se representan en el **Gráfico 4**.

**Gráfico 4: Modelo de gestión de control de indicadores.**



**Fuente:** *Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas.*

A pesar de ello, todavía ninguno tiene en cuenta en su día a día la huella ecológica ni realiza el cálculo de la huella de carbono (emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero) que genera su actividad.

Por último en este ámbito, destacar que al menos uno de los 16 hoteles rurales participantes sí posee algún certificado medioambiental. En este caso, indican que se

trata de un alojamiento asociado a la Reserva de la Biosfera. Otros dos establecimientos también han indicado que son poseedores de certificaciones como el sello Ecofriendly o el de Energía 100% renovable.

Se puede concluir que, pese a que en las preguntas iniciales de conocimiento o aplicación general de la RSC, la gran mayoría había seleccionado que desconocían el concepto y que no aplicaban ninguna práctica responsable al respecto, observamos que preguntándoles por acciones específicas en cada uno de los tres ámbitos, casi todos realizan alguna de las prácticas más comunes de la RSC. Por tanto, sí están aplicando políticas o criterios sostenibles sin ser del todo conscientes, pero queda mucho que mejorar e implementar todavía para considerar que la responsabilidad social empresarial ha calado dentro del tejido del alojamiento rural asturiano.

Interesante destacar también el bajo índice de participación por parte de los establecimientos en la cumplimentación de la encuesta, lo que refleja una vez más la falta de concienciación por parte de los pequeños y medianos hoteles rurales de los beneficios que la implantación de la RSC puede aportar a su negocio. En esta línea, en el último, capítulo de este trabajo, se tratará de dar una serie de pautas y consejos a estos establecimientos para implantar un sistema que les ayude a gestionar las actuaciones que pueden llevar a cabo en materia de responsabilidad social.

#### **4. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RSC EN HOTELES RURALES DE ASTURIAS.**

Tras haber realizado un estudio sobre el conocimiento e implantación general de la RSC en los pequeños y medianos hoteles rurales de Asturias, el propósito de este último capítulo de este trabajo de fin de máster será el de dar a conocer a las empresas en qué consiste la Responsabilidad Social Corporativa, qué ventajas les ofrece y cómo pueden desarrollar un modelo para integrarla en su estrategia de negocio, satisfaciendo a sus grupos de interés.

Para ello, se procederá a presentar una herramienta que les facilite la realización de un análisis de los aspectos sociales, económicos y ambientales de la responsabilidad social

corporativa, de manera que ellos mismos puedan hacer un seguimiento y, en definitiva, gestionar las diferentes actuaciones y políticas responsables en sus establecimientos hoteleros.

Con el diseño de un sistema de gestión de la responsabilidad social, se pretende que los propios hoteles sean capaces de realizarse a sí mismos, y de forma autónoma, un ejercicio de autoevaluación o autodiagnóstico, a través del cual identifiquen, por un lado, los aspectos o áreas que frenan en desarrollo de la RSC en su establecimiento y, por otro, los aspectos que puedan ayudar a su aplicación para potenciarlos lo máximo posible (Gessa, 2009).

#### **4.1 CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE RSC**

Se entiende por «sistema de gestión» a aquella herramienta empresarial que proporciona una guía o ayuda para realizar una gestión responsable de los recursos y actuaciones derivadas de la actividad de una unidad de negocio. No se trata de incorporar una nueva estructura o sistema empresarial desde cero, si no de integrar nuevos principios, prácticas y actuaciones económicas, sociales y ambientales en los procesos organizacionales ya existentes, de manera que los impactos sobre la sociedad y el medio ambiente se reduzcan a mínimos (Vergara & Carbal, 2014).

Según el Instituto de Innovación Social (ESADE, 2009), la aplicación de un modelo de RSE pretende facilitar a las pequeñas y medianas empresas la consecución de cuatro grandes objetivos:

- 1. «Entender qué ámbitos de la RSE tienen más impacto, en general, en su empresa.*
- 2. Valorar cuáles de estos ámbitos tienen mayor relevancia dentro de su empresa.*
- 3. Analizar cuáles de estos temas de impacto afectan a cada stakeholder de la empresa.*
- 4. Proponer un mecanismo que permita a la empresa informar externamente de las políticas de RSE y gestionar internamente su desarrollo».*

Los ámbitos que puede abarcar un sistema de gestión de este tipo pueden ser muy variados, ya que existe un gran abanico de estándares que se pueden tener en cuenta a la



hora de realizar el análisis estructural de la empresa. Los aspectos principales que se analizan en un sistema de gestión de RSE, según Navarro García (2012) son: el gobierno organizacional, los derechos humanos, el medio ambiente, las prácticas de trabajo, los consumidores, las prácticas justas de negocios y desarrollo de la comunidad, entre otros. Todos ellos se presentarán y explicarán detalladamente más adelante en este trabajo.

#### **4.2 RAZONES Y VENTAJAS PARA ADOPTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RSC**

Como se venía explicando en el primer capítulo, las organizaciones y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad de un comportamiento socialmente responsable y de los beneficios que ese comportamiento puede traer consigo. Este hecho se plasma muy bien en el siguiente extracto obtenido de la Norma ISO:26000 (2010): *«El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo de la creciente necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones».*

Por ende, existen diferentes razones morales por las cuales la dirección de los hoteles debería comenzar a implantar acciones de responsabilidad social actualmente.

**Tabla 6. Razones para adoptar un comportamiento socialmente responsable.**

<b>Principales razones</b>	
<b>1)</b>	Las nuevas expectativas de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversores en el contexto de la globalización han cambiado y cada vez son más exigentes. Esto desencadena presiones para que se respeten los nuevos «códigos de comportamiento y conducta» también dentro de los negocios.
<b>2)</b>	La creciente competencia supone que las empresas deben esforzarse por atraer y retener a los mejores empleados, proveedores, subcontratistas, etc... Dada la naturaleza volátil de los mercados, el éxito de una empresa depende en gran parte de su capacidad de mantenerse en contacto con las aspiraciones de los consumidores y de las comunidades locales donde operan.
<b>3)</b>	La preocupación sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica es cada vez mayor. Y es que las empresas no actúan aisladas y totalmente desconectadas de otros ámbitos de la vida.
<b>4)</b>	La transparencia de las actividades empresariales propiciada por los medios de comunicación y las tecnologías de la información y comunicación es cada vez más demandada por parte de la sociedad moderna que desea estar totalmente informada de los procesos en cada momento.

**Fuente:** Elaboración propia a partir del Libro Verde de la Comisión Europea (2001).

Pero más allá de las convicciones morales que puedan llevar a un empresario a querer aplicar prácticas sostenibles en su establecimiento, existen también ciertas razones no tan ligadas a la ética, por las que se adopta un comportamiento socialmente responsable.

**Tabla 7. Otras razones para adoptar un comportamiento socialmente responsable.**

<b>Otras razones</b>	
<b>1)</b>	La necesidad y /o obligación de cumplir con los requisitos legales.
<b>2)</b>	Los importantes incentivos públicos y fiscales que obtienen los negocios al hacerlo
<b>3)</b>	La presión ejercida por parte de las organizaciones y autoridades públicas, los accionistas e inversores, los clientes y proveedores, las ONG o la comunidad local, entre muchas otras variables.
<b>4)</b>	El interés exclusivo de mejorar la imagen de la organización.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Palacios et al., (2016).

Ante este escenario, es importante tratar de comprender que las iniciativas en materia de Responsabilidad Social son una fuente de valor para la empresa y para sus grupos de interés, que pueden derivar en ventajas económicas en el largo plazo si se aplican correctamente, pero debe dejarse atrás la visión de la RSC únicamente como una fuente de beneficios económicos directos, de manera que, la decisión de implantarla, no dependa exclusivamente de los resultados económicos que pueda traer consigo.

Una vez comprendido este aspecto, a continuación se redactan una serie de **ventajas**, tanto a nivel interno como externo, que una empresa de turismo rural podría obtener al aplicar un modelo de gestión de responsabilidad social.

Un modelo de gestión de este tipo puede proporcionar a las empresas, entre muchas otras cosas: el incremento de su competitividad, confianza, reputación e imagen ante la sociedad; el aumento de su capacidad de innovación, y por tanto, aumento de su productividad; el uso más eficiente de sus recursos; ahorros en los consumos de energía, agua y reducción de residuos y desperdicios, en definitiva, ahorros en costes a la vez que se contribuye positivamente a un desarrollo sostenible.

Todos estos aspectos ayudan a la empresa a diferenciarse ante sus competidores y permite captar nuevos clientes a la par que fidelizar a los ya existentes. Permite también,

mejorar las condiciones laborales, aumentando la cualificación y capacidades de la plantilla. Así aumenta la motivación y la moral de los trabajadores. A su vez, permite mejorar la calidad y transparencia de la información que se proporciona a los *stakeholders* o partes interesadas, lo que desarrolla como consecuencia, la mejora del proceso de toma de decisiones gracias a su ayuda.

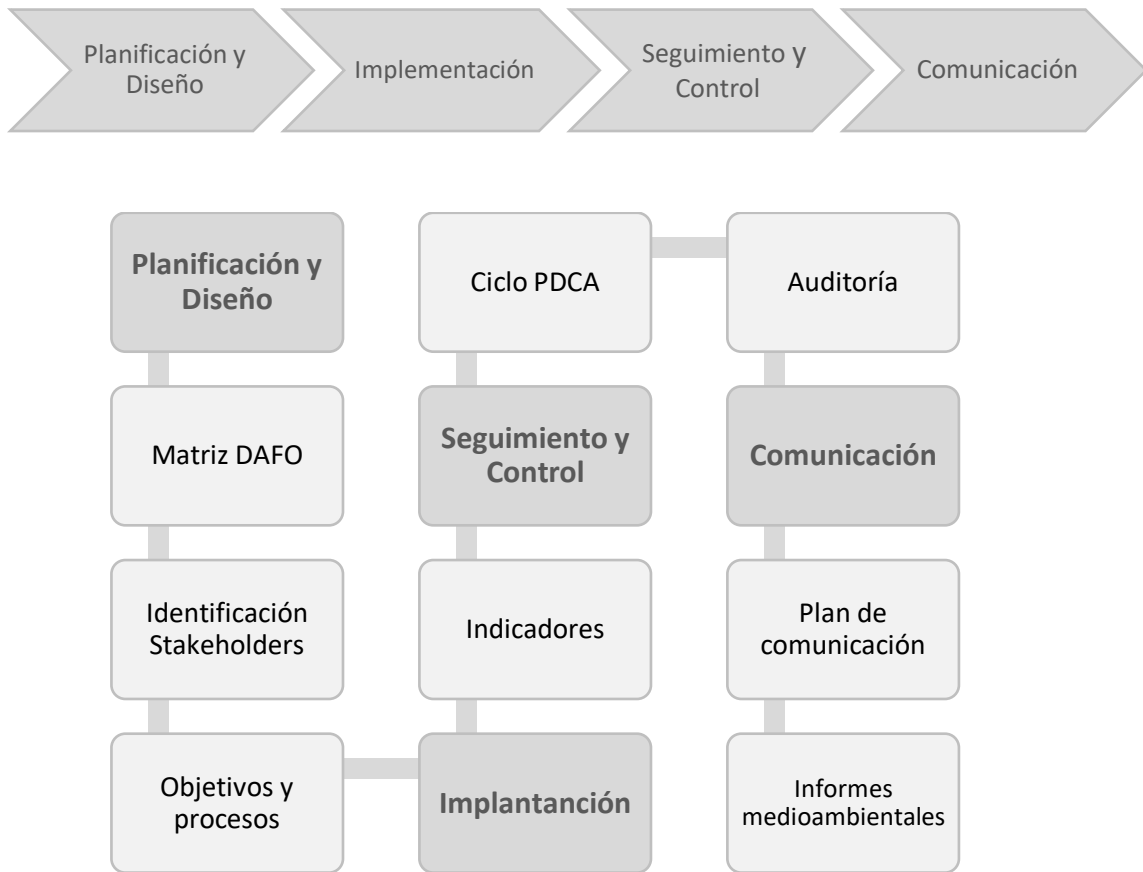
La aplicación de un modelo de gestión incrementa también la capacidad de adaptación frente a los cambios futuros y la capacidad de gestión de las posibles crisis, lo que fortalece el tejido económico y social local y puede traer consigo nuevas oportunidades de negocio (Vergara & Carbal 2014).

En el caso concreto de los alojamientos rurales de Asturias, a pesar de la escasez de medios de los que puedan disponer (monetarios, conocimientos, tiempo, etc...), cuentan con una ventaja inicial mayor a la hora de enfrentarse a los cambios en su entorno. Un establecimiento pequeño resulta más sencillo de gestionar que uno grande y, por lo tanto, les será más fácil adaptarse y aprovechar con mayor rapidez esas oportunidades de futuro que puedan presentarse. Además, los hoteles rurales asturianos basan su estrategia en variables como la calidad de los servicios prestados, las relaciones personales, la mayor flexibilidad y la mayor implicación del personal para satisfacer las demandas o necesidades de sus clientes, por lo que ya tienen mucho camino andado en cuanto a políticas responsables en comparación con los grandes alojamientos, que generalmente compiten vía precios para diferenciarse en el mercado.

#### **4.3 ETAPAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA**

En este apartado se explicará, de manera detallada, los pasos necesarios que cualquier hotel rural asturiano debe seguir para la implantación del sistema de gestión de responsabilidad social. La internalización del modelo se dividirá en cuatro etapas diferenciadas, la planificación o diseño, la implementación, el seguimiento y control y finalmente la comunicación.

**Figura 3. Esquema de la implantación del modelo de gestión de la RSC.**



**Fuente:** Elaboración propia.

## 1) PLANIFICACIÓN Y DISEÑO

Esta primera etapa es aquella en la que se definen con carácter general las guías o líneas estratégicas a través de las cuales se aplicarán los conceptos de desarrollo sostenible y responsabilidad social empresarial dentro de los establecimientos.

En primer lugar se debe hacer una reflexión sobre la realidad del hotel rural en relación con la RSC para identificar los puntos fuertes y débiles de la misma. Dar respuesta a diferentes cuestiones como ¿Qué queremos implantar?, ¿Quiénes van a ser las partes integrantes del proyecto? ¿Cómo obtenemos la información que necesitamos para actuar? ¿Con qué instrumento o herramienta vamos a trabajar para alcanzar los objetivos fijados?

En definitiva, se necesita establecer los objetivos del sistema de gestión y sus procesos, establecer los recursos necesarios para alcanzar esos resultados marcados e identificar las oportunidades y los riesgos del sistema (Duque, 2016).

La mejor manera de realizar una síntesis o análisis tanto del entorno y la realidad del establecimiento hotelero, como del funcionamiento y desempeño interno de los procesos y actividades que realiza, es mediante un análisis o matriz DAFO. A través de esta herramienta se podrán identificar las debilidades internas que sufre el establecimiento a la hora de enfrentarse a la RSC; las amenazas externas que pudieran impedirle o complicarle la implantación del sistema de gestión; las fortalezas con las que cuenta y las oportunidades que puede aprovechar del entorno para potenciar la implantación de políticas responsables. Solo así se podrán establecer los objetivos y diseñar los procesos y acciones necesarias para ejecutar el plan de acción de RSC.

Adicionalmente, en esta etapa se debe identificar de manera específica a los grupos de interés o *stakeholders* que rodean al alojamiento, ya que, son una parte esencial para la generación de acuerdos acerca de los intereses generales y consecución de los objetivos del hotel. Sin su apoyo, ésta podría dejar de existir, por lo que el diálogo entre las diferentes partes es clave para encontrar dichos acuerdos.

Aunque los diferentes componentes que conforman los grupos de interés pueden variar en función del tipo de empresa en cuestión, por norma general, los principales grupos con los que cualquier establecimiento hotelero establece continuas relaciones son:

**Tabla 8. Principales grupos de interés o stakeholders.**

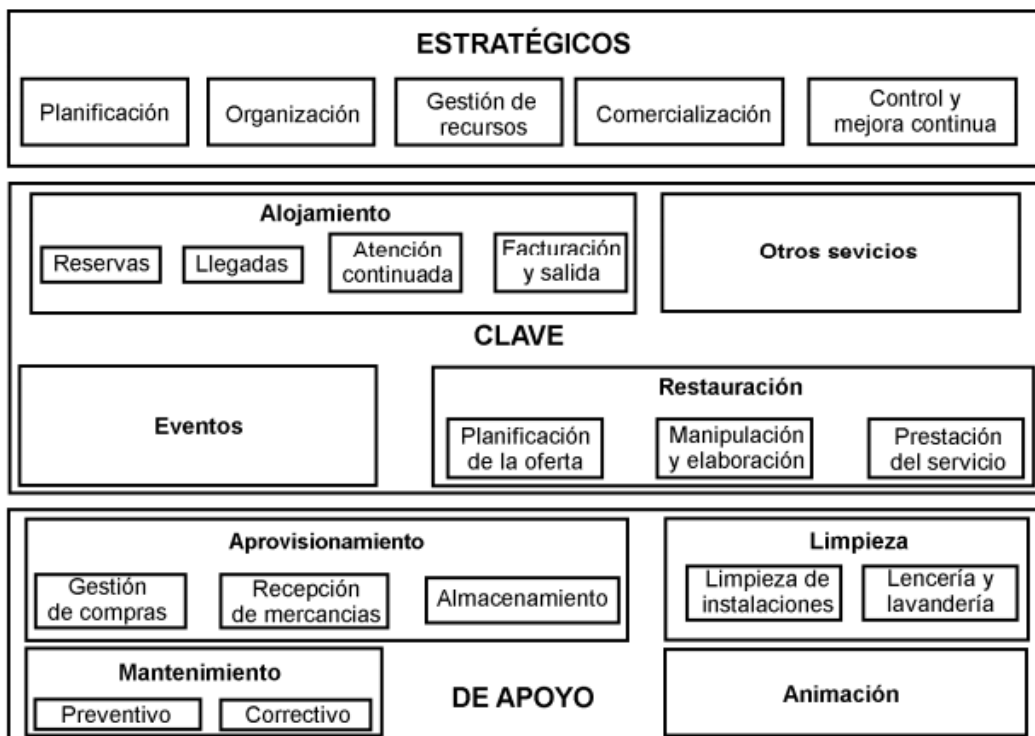
<b>Grupos de interés</b>	<b>Intereses legítimos</b>
Socios, accionistas e inversores	Beneficios y rentabilidad de inversiones.
Empleados	Salario, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, participación, formación, desarrollo, no discriminación, clima laboral.
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos.
Creadores de opinión	Transparencia, información veraz y actualizada.
Clientes	Relaciones calidad-precio, garantías post-venta.
Instituciones financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción.
Competidores	Respeto reglas libre competencia, reciprocidad, cooperación, cumplimiento compromisos.
Proveedores	Respeto reglas libre mercado, capacidad de pago, respeto marcas y propiedad industrial, posibilidades comerciales...
Comunidades locales	Desarrollo, cultura, legalidad, lucha contra la corrupción.
Medio Ambiente	Prevención de la contaminación, Uso sostenible de los recursos, Mitigación y adaptación al cambio climático.
Administración Pública y Sector Público	Legalidad, contribución desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, medio ambiente, ONG's.
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos socio-laborales.
Universidades	Investigación, desarrollo, formación.

**Fuente:** *Elaboración propia en base a Navarro García (2012).*

Una vez analizado el contexto de la organización e identificados los grupos de interés del alojamiento rural, sus necesidades y aportaciones a la toma de decisiones empresariales, es necesario definir el alcance del sistema de gestión, es decir, las áreas en las que se va a trabajar conjuntamente, marcarse unos objetivos o metas y tratar de alcanzarlas en un periodo de tiempo específico.

Para ello, es necesario elaborar un mapa de procesos similar al de la **Figura 5**. Se trata de una estructura organizacional a modo de diagrama que recoge cada uno de los departamentos del establecimiento hotelero (servicio de alojamiento, restauración, limpieza, eventos, mantenimiento, aprovisionamiento, etc...) en los que se quiere tomar acción y donde se define cada uno de los cambios o procesos que se tienen que desarrollar en ellos.

**Figura 4. Mapa de procesos típico de un establecimiento hotelero.**



**Fuente:** Norma UNE-ISO 26000:2012. Guía de responsabilidad social.

Cada mapa de procesos se compone de tres tipos de procesos. Los procesos estratégicos o de mejora, que corresponden a los cargos de dirección y gerencia del hotel, encargados de los cambios estructurales y estratégicos del negocio. Los procesos operativos o clave, que se corresponden con las estrategias comerciales, de logística y las cadenas de suministro, que tienen un impacto directo en la satisfacción de las necesidades de los clientes y otros grupos de interés del hotel. Y finalmente los procesos de apoyo o complementarios, como pueden ser las actividades relacionadas con el abastecimiento de materias primas, la formación de personal, los equipos informáticos, etc... , que pueden ser determinantes para el éxito de los procesos anteriores.



## 2) IMPLANTACIÓN

Para comenzar a poner en práctica las estrategias y procesos socialmente responsables diseñados conjuntamente con los *stakeholders* en la etapa anterior, a continuación se aportarán ideas para implementar un sistema de gestión en los hoteles rurales en base a la norma SGE 21 de Foretica.

La norma SGE 21, que permite implantar, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable en las empresas, requiere el compromiso de tres elementos esenciales: la integración de la RSC en la estrategia y procesos del hotel, el diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés y el fomento de la transparencia y la comunicación.

Así, para poder implantarla, cada hotel rural debe diseñar de forma autónoma unos indicadores cualitativos y cuantitativos propios, en base a cada una de las estrategias sociales que quiera implementar, que le permitan medir los impactos de la gestión social para marcarse unas metas u objetivos y tratar de conseguirlas. Las seis áreas principales que representan el desarrollo de la RSC en la gestión hotelera son, como se citó anteriormente: el gobierno organizacional, los derechos humanos, el medio ambiente, las prácticas de trabajo, los consumidores y el desarrollo de la comunidad.

Para esta tarea puede resultar de ayuda el cuestionario que hemos elaborado en este trabajo, a modo de herramienta de autoevaluación de algunos de los aspectos clave de las tres dimensiones de la RSE. De igual forma, a continuación, se presentan algunos indicadores tomando como ejemplo los indicadores de responsabilidad social creados por el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social<sup>15</sup>, que pueden ser aplicados al modelo.

---

<sup>15</sup> Organización no gubernamental creada con la misión de sensibilizar y ayudar a las empresas a dirigir sus negocios de forma socialmente responsable.

**Tabla 9. Indicadores Ethos de la RSC.**

Indicadores	Descripción
<p>Gobernanza Organizativa</p> <p>y</p> <p>Economía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Compromisos éticos y de conducta.</li> <li>·Política de remuneración, prestaciones y carrera.</li> <li>·Compromisos voluntarios y participación es iniciativas de RSE y sostenibilidad.</li> <li>·Criterios de selección y evaluación de proveedores.</li> <li>·Relaciones con inversores y elaboración de informes financieros.</li> <li>·Prácticas anticorrupción y de transparencia.</li> </ul>
<p>Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo.</li> <li>·Valorización de la diversidad. Promoción de la equidad racial y de género. Control del trabajo infantil o forzado en la cadena de trabajo.</li> <li>·Relaciones con organizaciones locales, participación en proyectos sociales y financiamiento de la acción social.</li> <li>·Estrategia de comunicación responsable y educación para el consumo consciente.</li> <li>·Relaciones con Sindicatos.</li> </ul>
<p>Ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Sustentabilidad de la economía forestal.</li> <li>·Sistema de gestión de la calidad ambiental. Prevención de Polución.</li> <li>·Uso sostenible de recursos (materiales, agua, energía).</li> <li>·Concienciación ambiental y del cambio climático.</li> <li>·Medición de los impactos del consumo, del transporte, logística y distribución sobre la comunidad y el entorno.</li> </ul>

**Fuente:** Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social.

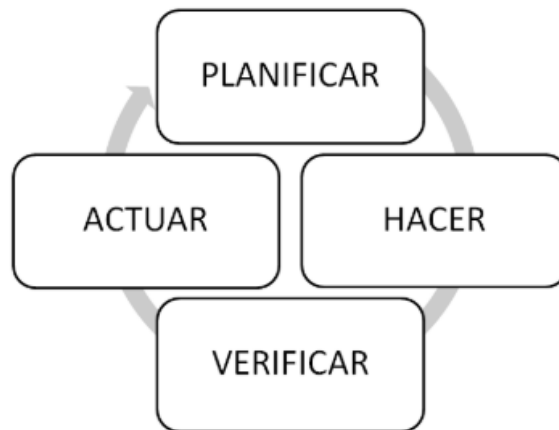
Finalmente se debe de establecer también una herramienta de auditoría interna o externa, a modo de evaluación, para determinar en qué medidas se cumplen los criterios e indicadores establecidos.

### 3) SEGUIMIENTO Y CONTROL

Esta etapa se basa principalmente en supervisar el avance, la ejecución y los resultados de la estrategia del plan de acción y de cada una de las medidas planteadas anteriormente. Debe tratarse de un seguimiento permanente para poder detectar las desviaciones que pudieran presentarse y corregirlas.

El método por excelencia para llevar a cabo el seguimiento y control de las acciones de responsabilidad social del sistema de gestión es el Ciclo de Mejora Continua (PDCA), cuyas siglas en español (PHVA) hacen referencia a "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar", desarrollado por W. Shewarth (1920) y conocido gracias a W. Edwards Deming por su difusión, por lo que también se conoce como el Círculo de Deming.

**Figura 5. Ciclo de Mejora Continua (PDCA) o Círculo de Deming.**



**Fuente:** El método Deming en la práctica (Walton, 2004).

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma: "Planificar", de manera que se recopile la información disponible acerca de las necesidades de las partes interesadas y se involucre a todos los agentes necesarios para desarrollar un plan de acción que establezca los objetivos y los procesos del sistema. "Hacer": de manera que se implementen las mejoras planificadas. "Verificar": realizar un seguimiento y medición de todos los procesos, datos y resultados para estudiar si se han alcanzado los objetivos marcados e identificar las

causas y los problemas que vayan surgiendo a lo largo del proceso de implementación, documentándolo todo. Finalmente, “Actuar”: incorporando las mejoras pactadas y comunicándoselo a todos los agentes integrantes de la empresa, de manera que participen en la identificación de futuros problemas y nuevos proyectos (Walton, 2004).

#### **4) COMUNICACIÓN**

Por último, destacar que, para que todo esto sea posible, es muy importante que el hotel posea una buena política o estrategia de comunicación que, por un lado, proporcione un fuerte plan de comunicación tanto interna como externa y por otro lado elabore los informes medioambientales para informar a los grupos de interés de los resultados de las prácticas responsables. Esta comunicación debe ser en todo momento bidireccional, de manera que permita la retroalimentación y la mejora continua del hotel (Fernández & Cuadrado, 2011).

Esta etapa es la más importante, ya que, aunque los hoteles estén realizando acciones concretas en temas socio-ambientales, si existen ausencias de organización, documentación y comunicación, dichas acciones no resultarían de ninguna utilidad para el futuro. Por ello, resulta imprescindible gestionar toda la información disponible y documentar cada proceso y cambio que se realice desde el comienzo de la implantación del sistema.

El plan de comunicación tendrá como principal objetivo dar visibilidad, reputación y posicionamiento al hotel rural proyectando el trabajo realizado en materia de gestión social y ambiental responsable hacia el exterior. Para ello, los medios de comunicación de la información, como pueden ser internet y las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube, Snapchat, etc...), son una de las herramientas clave más efectivas y eficaces, junto con las revistas o boletines especializados sobre el sector hotelero y sobre responsabilidad social empresarial (Fernández & Cuadrado, 2011).

Finalmente, la estrategia de comunicación debe integrar la elaboración y publicación de informes socio-ambientales anuales, en donde se informe de los resultados de la aplicación de los indicadores anteriormente citados y su comparación con las metas u

objetivos propuestos en las dimensiones ambiental, social y económica a las partes interesadas. Los elementos básicos que debe contener un informe de RSC según Duque (2016) son:

- 1) Una presentación inicial del hotel rural, sus características, misión visión, política de responsabilidad social y desarrollo sostenible, estrategias, indicadores metas y objetivos.
- 2) Un análisis de los resultados obtenidos tras el desarrollo de las políticas y estrategias responsables, presentando las metas u objetivos que se habían establecido al inicio, los indicadores que se establecieron para lograrlas y cuáles fueron finalmente las metas alcanzadas, cuales no y porqué.
- 3) Un análisis de las aportaciones y la participación de las diferentes partes interesadas en cada una de las metas y un resumen de sus valoraciones y opiniones recabadas mediante encuestas de satisfacción, reuniones o debates establecidos colectivamente tras el conocimiento de los resultados.

Se recomienda finalmente que los informes incluyan ilustraciones gráficas como fotografías, tablas, gráficos y demás instrumentos que faciliten la visualización y comprensión de los resultados.

## CONCLUSIONES

Haciendo un recorrido por los distintos capítulos del trabajo se puede ver como se ha realizado tanto un análisis teórico como práctico en lo referente a la responsabilidad social corporativa y las prácticas sostenibles dentro del ámbito del turismo, más concretamente dentro del sector del alojamiento de turismo rural en el Principado de Asturias.

En primer lugar, se ha hecho un repaso de la literatura más necesaria para comprender el concepto y la evolución de la RSC a lo largo de la historia, tanto en el marco europeo, como en el nacional y finalmente en el marco provincial que nos atañe, para poder comprender la situación actual de la sociedad y las empresas en relación a la temática, además de para poder comprender mejor los resultados que se obtuvieron del análisis cualitativo posterior. Con ello hemos podido verificar que todavía existe poca investigación sobre el tema en comparación con otras temáticas en el sector del turismo y destaca el bajo nivel de prácticas empresariales aplicadas en campo.

En segundo lugar, para completar la información obtenida tras la revisión bibliográfica y obtener impresiones y opiniones de primera mano en materia de sostenibilidad, se ha realizado un trabajo de campo recopilando información acerca del conocimiento e implantación de prácticas socialmente responsables en los hoteles rurales del ámbito geográfico asturiano. Esta recopilación se ha hecho mediante una herramienta de autoevaluación a modo de cuestionario, elaborado para ser enviado a una muestra de 137 hoteles rurales y obtener datos concretos acerca de prácticas responsables en los tres ámbitos de la RSC, el económico, el social y el medioambiental que se llevan a cabo en ellos.

Finalmente, se han estudiado los resultados y se ha hecho una reflexión acerca de la situación del sector, concluyendo que la gran mayoría de los hoteles rurales desconoce la utilidad de la puesta en marcha de un sistema de gestión de la responsabilidad social empresarial y solamente algunos de ellos aplican acciones sostenibles aisladas y descoordinadas, generalmente de forma inconsciente.

Por tanto, pero queda mucho que mejorar e implementar todavía para considerar que la responsabilidad social empresarial ha calado dentro del tejido del alojamiento rural asturiano y se aprecia una necesidad importante de emprender acciones formativas sobre el colectivo turístico para concienciar de los impactos que produce el sector hotelero, la existencia de un segmento de mercado que demanda estas prácticas y los potenciales beneficios demostrados que se obtienen como consecuencia de la implementación de dichas acciones.

Es por ello que el último capítulo del trabajo se centra en presentar un pequeño modelo de gestión de la RSC que podría servir de guía para aquellos establecimientos rurales que estuvieran interesados en comenzar a aplicar criterios y procesos sostenibles en la gestión de su negocio. Así, en él se hace también una revisión literaria del concepto de modelo de gestión y se propone un plan de acción para integrarlo en la estructura organizacional de la empresa, aportando ideas de indicadores que los empresarios pueden tomar como propios para medir y controlar los impactos y efectos negativos que genera la actividad de sus hoteles rurales.

Es cierto que, por el momento, la responsabilidad social corporativa es de voluntaria implementación pero el empresario que desee implementar el sistema de gestión debe adquirir un compromiso con la sociedad y consigo mismo, para que la gestión responsable se convierta en una estrategia que permita mejorar la gestión interna de su empresa, y por ende, se desarrollen políticas sociales que beneficien a la realidad del sector y la comunidad.

Las prácticas responsables deben estar integradas dentro la estrategia de la empresa y con unos claros objetivos a conseguir con el apoyo de sus *stakeholders* y no como un mero mecanismo de publicidad para mejorar la imagen del establecimiento ni como una mera moda del sector en respuesta a la presión social.

Para concluir, es interesante mencionar también algunas de las limitaciones con las que se ha topado el desarrollo de este trabajo, entre las que destaca el bajo índice de participación por parte de los establecimientos en la cumplimentación de la encuesta, lo que ha dificultado la elaboración de una reflexión o conclusión final y la extrapolación de información acerca de la situación del sector, ya que los datos no son significativos.

Asimismo, este estudio representa solamente una pequeña parte del análisis de la responsabilidad social en el sector del turismo rural asturiano, ya que, en la selección de la muestra de alojamientos rurales, se ha tenido en cuenta únicamente la tipología de hotel rural, por no disponer de recursos y tiempo suficientes para abarcarlas todas.

Una interesante línea de trabajo que complementara en el futuro el análisis ya realizado en este proyecto, podría ser la elaboración de una muestra más extensa y completa que incluyera también las tipologías de Casonas Asturianas, Casas de Aldea o Apartamentos Rurales.



## BIBLIOGRAFÍA

- Blasco, J.L. & King, A. (2017). El camino por recorrer. Estudio KPMG sobre reporting de responsabilidad corporativa. Resumen ejecutivo con datos de España. (pp. 5-45).
- Cano, A., Benbeniste, S., Korin, M., Ramos, E., Romero, A. & Zapatero, P. (2006). *Anuario sobre Responsabilidad Social Empresarial en España. Fundación Ecología y Desarrollo y Fundación Alternativas.* (pp. 32-85).
- Carrol, A. B. (1979). A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review* Vol. 4, No. 4 (Oct., 1979), (pp. 497-505.)
- DECRETO 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural BOPA: 02/12/02, modificado por Decreto 45/2011, de 2 de junio de 2011.
- Duque, J. S. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible para pymes del sector agrupercuario.* (pp. 70-154).
- El Observatorio de la RSE. (2014). *La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35. Análisis del ejercicio 2014. Informe de conclusiones.* 12ª Edición. (pp. 39-316).
- Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (EERSE), (2015). *Estrategia 2014-2020 para empresas, administraciones públicas y el resto de organizaciones para avanzar hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva, sostenible e integradora.* Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España (pp. 5-71).
- Fernández, M. T. & Cuadrado M. R. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero. Revisión de la literatura científica.* Cuadernos de Turismo, nº 28, (pp. 47-57).
- FORETICA. (2012). *Fundamentos y enfoque de la gestión responsable.* Responsabilidad Social de las Empresas. (pp. 11-39)
- Gessa, A. P., Jiménez, M. A., Dionisio, M.P. & Jiménez, R. A. (2009). La Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Hotelero. Análisis y Diseño de una herramienta de autoevaluación. *La adaptación del turismo a los cambios globales: II jornadas de investigación en turismo* (pp. 203-222).
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad. (2017). *Indicadores ETHOS para negocios sustentables y responsables.* (pp. 13-76)
- Jiménez, M. D. (2012). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero. Estudio de casos múltiples.* (pp. 208-2019).

Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo.

Libro Blanco de la RSC. (2006). *Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas*. Congreso de los Diputados. (pp. 13- 19).

Libro Verde de la Comisión Europea. (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. (pp. 1- 35).

Mariño, J.M., Hernández, J. M., Campón, A. M. & Folgado, J. A. (2016). El impacto de la RSC en la industria hotelera: Estado del arte. El turismo y la experiencia del cliente: *IX jornadas de investigación en turismo* (pp.409-435).

Navarro. G. J. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*. Libros Profesionales de Empresa. ESIC Editorial. 2ªEdición (2012). Pág: 12-35 y Pág 58-81.

Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. CEPAL. Naciones Unidas. (pp. 11).

Palacios, B., Díaz, I. M. & Verdugo, M. C. (2016). *Main Reasons for the adoption of corporate social responsibility in hotels establishment*. Revista de Estudios Empresariales Segunda época. Número: 2. (pp 17 – 31).

Peña, M. & Serra, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia*, Volumen 21, (pp.1456-1480).

Real Academia Española, RAE. (2017). Diccionario de la lengua. *Edición del Tricentenario*. Actualización 2017.

Vergara, A. J. & Carbal H. A. (2014). *Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena*. Dialnet. Vol. 9, Nº. 2, 2014, (págs. 91-108).

Walton, M. W. (2004). *El método Deming en la práctica*. Editorial Norma (pp.256-382).

## LINKOGRAFÍA

Cuenta Satélite de Turismo de España. Base 2010 Serie 2010-2015. Instituto Nacional de Estadística. Recuperado el 24 de Marzo de 2018 de: <http://www.ine.es/prensa/np1015.pdf>

El Observatorio de la Sostenibilidad del Principado de Asturias. Recuperado el 12 de Abril de 2018 de: <http://www.osasturias.es/Secciones/Medicion-de-la-Sostenibilidad/Perfil-Ambiental-de-Asturias/>

El Portal de la Responsabilidad Social. Comunidades Autónomas y RSE. Principado de Asturias. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Gobierno de España. Recuperado el 18 de Abril de 2018 de: [http://www.empleo.gob.es/es/rse/ccayrse/index.htm#tit\\_3](http://www.empleo.gob.es/es/rse/ccayrse/index.htm#tit_3)

FORETICA. (2008). *Norma SGE-21:2008. Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. Recuperado el 25 de Abril de 2018 de: <http://foretica.org/tematicas/sge-21/>

Global Reporting. GRI Standards. Spanish Translations. (2016). Recuperado el 3 de Mayo de 2018 de: <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center>

Instituto de Innovación Social (ESADE). (2009). Recuperado el 9 de Mayo de: <http://www.esade.edu/research-webs/esp/socialinnovation>

Instituto de Responsabilidad Social y Club Asturiano de Calidad. Recuperado el 26 de Marzo de 2018 de: <http://clubcalidad.com/instituto-de-responsabilidad-social/>

Instituto Nacional de Estadística (INE). Recuperado el 22 de Marzo de 2018 de: <http://www.ine.es>

La Agenda de Desarrollo Sostenible. Organización de las Naciones Unidas. Recuperado el 26 de Marzo de 2018 de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/la-agenda-de-desarrollo-sostenible/>

Norma ISO 26000. Responsabilidad Social. *Visión general del proyecto*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018 de: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

- Norma ISO 26000:2010. *Guía de responsabilidad social*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018 de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization)-ISO. (2010). Recuperado el 5 de Mayo de 2018 de: <https://www.iso.org/about-us.html>
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2005). Recuperado el 26 de Abril de 2018 de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Red Española (2000). Recuperado el 23 de Abril de 2018 de: <http://www.pactomundial.org/red-espanola-del-pacto-mundial/>
- Registro de Empresas y Actividades Turísticas del Principado de Asturias. Recuperado el 5 de Abril de 2018 de: <https://www.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.3e11b57a110e07a3b180b4968720a0a0/?vgnnextoid=4145b06c841af310VgnVCM10000078020a0aRCRD>
- Sistema de Información Turística de Asturias (SITA). *Turismo en Asturias 2016*. Recuperado el 18 de Abril de 2018 de: [ftp://ftp.asturias.es/asturias/turismo/Memoria%202016\\_web.pdf](ftp://ftp.asturias.es/asturias/turismo/Memoria%202016_web.pdf)
- TURESPAÑA. Estadísticas y conocimiento turístico. Recuperado el 18 de Abril de 2018 de: <http://estadisticas.tourspain.es/es-es/estadisticas/fichadecoyuntura/paginas/default.aspx>
- TURESPAÑA. *Plan del Turismo Español Horizonte 2020*. Recuperado el 18 de Abril de 2018 de: [http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Documentos%20Vision%20Destino%20Espaa/Plan\\_Turismo\\_Espa%C3%B1ol\\_Horizonte\\_2020.pdf](http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Documentos%20Vision%20Destino%20Espaa/Plan_Turismo_Espa%C3%B1ol_Horizonte_2020.pdf)
- Turismo Asturias. (2017). Recuperado el 23 de Abril de 2018 de: <https://www.turismoasturias.es>

## ANEXO I. Resumen de la relación de establecimientos hoteleros rurales empleados para la realización del análisis cualitativo.

Nombre	Página Web	Contacto	Domicilio	Localidad	Municipio	Actividad	Subactividad	Categoría	Plazas	Total habs
LA CASA DEL BURRERO	<a href="https://www.lacasadelburrero.com/">https://www.lacasadelburrero.com/</a>	informacion@lacasadelburrero.com	Campo Abierto	Campas, Las	Castropol	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	11	6
CASA CUETO	<a href="http://www.casacueto.com/">http://www.casacueto.com/</a>	info@casacueto.com	Vegarrionda	Vegarrionda	Piloña	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	22	12
CUARTAMENTERU	<a href="http://cuartamenteru.com/">http://cuartamenteru.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/cuartamenteru/">https://www.facebook.com/cuartamenteru/</a> (+34) 985 403 276 (+34) 667214847	Poo	Poo	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	20	10
TORREPALACIO	<a href="http://www.torrepalacio.com/">http://www.torrepalacio.com/</a>	hotel@torrepalacio.es	Plaza de la Abadía	Proaza	Proaza	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	19	10
EL ALGAIRE	<a href="http://www.elalgaire.com/">http://www.elalgaire.com/</a>	elalgairehotel@gmail.com	La Arquera	Arquera, La	Salas	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	18	9
PORRUA	<a href="http://hotelporra.com/">http://hotelporra.com/</a>	info@hotelporra.com	La Concha	Porrúa	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	26	15
CASA PEDRO	<a href="http://www.hotelcasapedro.com/">http://www.hotelcasapedro.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/hotelcasapedro/">https://www.facebook.com/hotelcasapedro/</a> [+34] 985 626 097 [+34] 650 415 273	La Villa	Santa Eulalia de Oscos	Santa Eulalia de Oscos	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	16	8
LA RECTORAL DE SAN JUAN	<a href="http://larectoraldesanjuan.es/">http://larectoraldesanjuan.es/</a>	<a href="https://www.facebook.com/La-Rectoral-de-San-Juan-672266649497792/">https://www.facebook.com/La-Rectoral-de-San-Juan-672266649497792/</a> 985 47 82 95 Encuesta WEB	San Juan de Prendones	San Juan	Franco (El)	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	14	8
CA'L XABU	<a href="http://www.calxabu.es">www.calxabu.es</a>	<a href="https://www.facebook.com/Ca'lXabu/">https://www.facebook.com/Ca'lXabu/</a> 985 48 73 31	Curiego	Cuérigo	Aller	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	19	10
COVIELLA	<a href="http://hotelcoviella.com/">http://hotelcoviella.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/coviellahotelrural/">https://www.facebook.com/coviellahotelrural/</a> +34 985 843 757	Coviella	Coviella	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	21	10
LA CASA VIEJA	<a href="http://www.hotellacasavieja.com/">http://www.hotellacasavieja.com/</a>	985 78 35 11	Monsacro, 23	Santa Eulalia	Morcín	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	16	9
ALFOZ DE RONDIELLA	<a href="http://www.hotelalfoz.com/">http://www.hotelalfoz.com/</a>	985 410 465	Barrio Rondiella	Piñeres	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	21	10

CASA LUISA	<a href="http://www.casaluisa.es/">http://www.casaluisa.es/</a>	info@casaluisa.com	Puertas	Puertas	Cabrales	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	14	6
CASONA DEL BOSQUE DE PUMARES	-	985 62 12 97	Pumares, s/n	Pumares	Santa Eulalia de Oscos	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	19	9
LOS TEXOS	<a href="http://lostexos.com-asturias.com/">http://lostexos.com-asturias.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/Los-Texos-204486746229116/">https://www.facebook.com/Los-Texos-204486746229116/</a>	La Riera	Riera, La	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	18	9
CASA RODIL	<a href="http://www.casarodil.es/">http://www.casarodil.es/</a>	info@casarodil.es	Las Poceiras	Santa Eulalia de Oscos	Santa Eulalia de Oscos	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	8	4
ARNICIO	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/arnicio">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/arnicio</a>	985 608 078	Las Huertas	Campo de Caso	Caso	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	19	10
CASA PAULINO	<a href="http://www.casapaulinotaramundi.com/">http://www.casapaulinotaramundi.com/</a>	reservas@casapaulinotaramundi.com	Avda. de Galicia,	Taramundi	Taramundi	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	13	7
LA CORTE I	<a href="http://www.lacortesomiedo.com/">http://www.lacortesomiedo.com/</a>	985 763 131 <a href="https://www.facebook.com/lacorte.villardevildas?fref=ts">https://www.facebook.com/lacorte.villardevildas?fref=ts</a>	Villar de Vildas	Villar de Vildas	Somiedo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	8	4
LA SOLANA POSADA DE CABALLOS	<a href="http://lasolana-posadadecaballos.com/">http://lasolana-posadadecaballos.com/</a>	hotel@hrsolana.com	La Solana	Boal	Boal	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	16	7
TIXILEIRO II	<a href="http://tixileiro.com/">http://tixileiro.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/N%C3%BAcleo-Rural-Tixileiro-370201896410297/">https://www.facebook.com/N%C3%BAcleo-Rural-Tixileiro-370201896410297/</a> (+34) 985 81 87 07	Carretera general, s/n	Sisterna	Ibias	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	8
LA ESTRELLA DE CUAÑA	<a href="http://www.laestrelladecuana.com/">http://www.laestrelladecuana.com/</a>	info-team@laestrelladecuana.com	Barrio el Collao, s/n,	Santibáñez de Murias	Aller	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	23	11
EL BUHO DE LA REMOLINA	<a href="http://buhoderemolina.com/">http://buhoderemolina.com/</a>	elbuhodelaremolina@yahoo.es	La Barca, nº 2	Bode	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	16	8
VALLEOSCURO	<a href="https://www.valleoscuro.com/">https://www.valleoscuro.com/</a>	info@valleoscuro.com	Tresgrandas, s/n	Tresgrandas	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	22	11
LA SINRIELLA	<a href="http://www.calidadrural.com/la-sinriella">http://www.calidadrural.com/la-sinriella</a>	<a href="http://www.calidadrural.com/lasinriella#irAform">http://www.calidadrural.com/lasinriella#irAform</a>	Villamejín, nº 68	Villamejín	Proaza	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	14	7
EL TEXU	<a href="http://eltexu.com/es/">http://eltexu.com/es/</a>	info@eltexu.com	Santianes del Terrón	Arriendas	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	8

LA CARASCA	<a href="http://www.hotellacarasca.com/">http://www.hotellacarasca.com/</a>	info@hotellacarasca.com	Orlé, s/n	Campo de Caso	Caso	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	9	5
EL TEXEU	<a href="http://www.hotelruraleltexeu.com/home/">http://www.hotelruraleltexeu.com/home/</a>	Tel:985403599 <a href="https://www.facebook.com/ElTexeu/">https://www.facebook.com/ElTexeu/</a>	Parres, s/n	Parres	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	19	10
LA COROLLA	<a href="https://www.lacorolladequintueles.com/">https://www.lacorolladequintueles.com/</a>	info@lacorolladequintueles.com	La Corolla, nº 1	Quintueles	Villaviciosa	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	19	9
EL OTERO	<a href="https://hotelelotero.com/">https://hotelelotero.com/</a>	alojamientoselcereceu@gmail.com	El Cereceu	Borbolla, La	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	19	9
LA PLAZA	<a href="http://www.laplazahotel.net/">http://www.laplazahotel.net/</a>	info@laplazahotel.net	Plaza del Ayuntamiento	Campo de Caso	Caso	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	11	5
LA CURVA	<a href="http://www.hotellacurva.com/">http://www.hotellacurva.com/</a>	reservas@hotellacurva.com	Sardalla, nº 32	Sardalla	Ribadesella	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	27	15
MIRADOR DE DEVA	<a href="https://miradordedeva.com/">https://miradordedeva.com/</a>	info@miradordedeva.com	Deva	Serantes	Gijón	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	18	9
LA CASA DE NARZANA	<a href="http://www.lacasadenarzana.es/">http://www.lacasadenarzana.es/</a>	casanarzana@gmail.com	Narzana, s/n	Villar	Sariego	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	6
EL LLAGAR	<a href="http://hotelcostaderodiles.com/hotel-rural-villaviciosa-asturias/habitacion/el-llagar/">http://hotelcostaderodiles.com/hotel-rural-villaviciosa-asturias/habitacion/el-llagar/</a>	650 14 93 93 <a href="https://www.facebook.com/hotelcostaderodiles">https://www.facebook.com/hotelcostaderodiles</a>	Margolles, s/n	Peruyes	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	8
LA CASA DE JUANSABELI	<a href="https://hoteljuansabeli.es/">https://hoteljuansabeli.es/</a>	<a href="https://www.facebook.com/Juansabeli/">https://www.facebook.com/Juansabeli/</a> 616457906	Ctra. general, s/n	Arenas, Las	Cabrales	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	30	16
LA CASONA	<a href="http://www.casonadecardes.com/">http://www.casonadecardes.com/</a>	info@casonadecardes.com	Mestas de Con	Mestas de Con	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	21	11
SUQUIN	<a href="http://www.hotelruralsuquin.es/">http://www.hotelruralsuquin.es/</a>	info@turismoruralsuquin.es	Carretera Villapedre Andeo, s/n	Somorto	Navia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	27	13
PENARRONDA PLAYA	<a href="http://www.penarrondaplaya.es/">http://www.penarrondaplaya.es/</a>	contacto@penarrondaplaya.es	Villadún	Villadún	Castropol	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	17	7
YEGUADA ALBEITAR	<a href="http://www.ruralyeguadaalbeitar.com/es-es">http://www.ruralyeguadaalbeitar.com/es-es</a>	albeitar@asturnet.es	Oneta	Oneta	Villayón	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	26	0

ALDA	<a href="http://hotelalda.com-asturias.com/">http://hotelalda.com-asturias.com/</a>	<a href="http://hotelalda.com-asturias.com/es/contact">http://hotelalda.com-asturias.com/es/contact</a>	LG Avín	Avín	Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	10	5
GRAN HOTEL CELA	<a href="http://granhotelcela.com/">http://granhotelcela.com/</a>	<a href="mailto:info@granhotelcela.com">info@granhotelcela.com</a>	Avda. del Puerto, s/n	Belmonte	Belmonte de Miranda	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	36	15
CHAO SAN MARTIN	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/c-hao-san-martin">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/c-hao-san-martin</a>	+34 985 627 267	Castro, s/n	Castro	Grandas de Salime	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	12	5
CASA DE CAMPO	<a href="http://www.hotelcasadecampo.es/">http://www.hotelcasadecampo.es/</a>	<a href="mailto:info@hotelcasadecampo.es">info@hotelcasadecampo.es</a>	Celorio	Celorio	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	36	20
QUINTANA DE CALEYO	<a href="http://www.quintanadelcaleyo.com">www.quintanadelcaleyo.com</a>	<a href="https://www.facebook.com/hotelQuintanadelcaleyo/">https://www.facebook.com/hotelQuintanadelcaleyo/</a>	Camuño	Caleyo, El	Salas	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	25	11
SOMONTE	<a href="http://www.somonte.com/">http://www.somonte.com/</a>	<a href="mailto:hotel@somonte.com">hotel@somonte.com</a>	Bª Santana 111	Quintes	Villaviciosa	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	17	9
ANDRIN	<a href="https://hotelandrin.com/">https://hotelandrin.com/</a>	<a href="mailto:info@hotelandrin.com">info@hotelandrin.com</a>	Andrín, s/n	Andrín	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	18	9
GRABELON	<a href="http://www.grabelon.es/1.html">http://www.grabelon.es/1.html</a>	<a href="mailto:info@grabelon.es">info@grabelon.es</a>	Gedrez, 37	Gedrez	Cangas del Narcea	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	9
ALESGA RURAL	<a href="http://www.alesgahotelrural.com/">http://www.alesgahotelrural.com/</a>	<a href="mailto:reservas@alesgahotelrural.com">reservas@alesgahotelrural.com</a>	San Salvador, nº 18	San Salvador	Teverga	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	15	7
EL FONDON	<a href="http://www.hotelruralfondon.com/">http://www.hotelruralfondon.com/</a>	<a href="mailto:jvicentebf@gmail.com">jvicentebf@gmail.com</a>	Soto de Agues	Soto de Agues	Sobrescobio	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	11	5
FUENSANTA	<a href="https://vivirasturias.com/hotel-rural-fuentsanta">https://vivirasturias.com/hotel-rural-fuentsanta</a>	<a href="https://vivirasturias.com/hotel-rural-fuentsanta#!/datos">https://vivirasturias.com/hotel-rural-fuentsanta#!/datos</a>	Camino a las escuelas, s/n	Piloñeta	Nava	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	15	7
LA CASONA DE ENTRALGO	<a href="http://www.lacasonadeentralgo.com/">http://www.lacasonadeentralgo.com/</a>	<a href="mailto:informacion@lacasonadeentralgo.com">informacion@lacasonadeentralgo.com</a>	C/Entralgo, nº 25	Entralgo	Laviana	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	27	11
PALACIO DE GARAÑA	<a href="http://www.palaciodegarana.com/">http://www.palaciodegarana.com/</a>	<a href="mailto:info@palaciodegarana.com">info@palaciodegarana.com</a>	Garaña	Garaña	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	36	18
CASONA TRABADELO	<a href="http://www.casonatrabadelo.com/">http://www.casonatrabadelo.com/</a>	<a href="mailto:hotel@casonatrabadelo.com">hotel@casonatrabadelo.com</a>	Miou, s/n	Mióu	Vegadeo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	21	10



CASONA DE ABAMIA	<a href="https://www.lacsonadeabamia.com/">https://www.lacsonadeabamia.com/</a>	<a href="mailto:info@lacsonadeabamia.com">info@lacsonadeabamia.com</a>	Huerta de Arriba, s/n	Coraiín	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	18	7
EL FUNDIL	<a href="http://www.elfundil.com/">http://www.elfundil.com/</a>	<a href="mailto:info@elfundil.com">info@elfundil.com</a>	El Pino	Pino, El	Aller	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	25	12
EL MIRADOR DE FUENTES DE NARCEA	<a href="http://www.elmiradordefuentesdelnarcea.com/">http://www.elmiradordefuentesdelnarcea.com/</a>	<a href="mailto:elmiradordelnarcea@hotmail.com">elmiradordelnarcea@hotmail.com</a>	Monco, 20	Moncó	Cangas del Narcea	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	8
AMADA CARLOTA	<a href="http://www.amadacarlota.es/">http://www.amadacarlota.es/</a>	<a href="mailto:info@amadacarlota.es">info@amadacarlota.es</a>	La Cotariella, 16	Torazo	Cabranes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	14	6
FUENTES DE LUCIA	<a href="http://www.fuentesdelucia.es/">http://www.fuentesdelucia.es/</a>	<a href="https://www.facebook.com/www.fuentesdelucia.es/">https://www.facebook.com/www.fuentesdelucia.es/</a> <a href="tel:+34627578226">+34) 627 578 226</a>	Faedo, 25	Faedo	Quirós	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	16	8
EL REXACU	<a href="https://www.elrexacu.com/">https://www.elrexacu.com/</a>	<a href="mailto:hotel@elrexacu.com">hotel@elrexacu.com</a>	El Rexacu, S/N	Bobia de Arriba	Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	29	15
QUINTANA DE SOMAO	<a href="http://www.quintanadesomao.com/">http://www.quintanadesomao.com/</a>	<a href="mailto:laquintanadesomao@gmail.com">laquintanadesomao@gmail.com</a>	Barrio de la Reigada	Somado	Pravia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	10	4
CASA EL TORNEIRO	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/casa-el-torneiro">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/casa-el-torneiro</a>	<a href="https://www.facebook.com/eltorneiro/">https://www.facebook.com/eltorneiro/</a> 985 625 275 / 686 451 498	El Ensanche	Villayón	Villayón	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	10	5
L' ANCEO	<a href="http://www.lanceo.net/">http://www.lanceo.net/</a>	<a href="mailto:info@lanceo.net">info@lanceo.net</a>	Cibuyo, 51	Cibuyo	Cangas del Narcea	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	11	5
PEÑA L' AGUA	<a href="http://www.penalagua.com/">http://www.penalagua.com/</a>	<a href="mailto:info@penalagua.com">info@penalagua.com</a>	Pampiedra S/N	Pampiedra	Langreo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	11	5
CASONA CUERVO	<a href="http://www.hotelcasonacuervo.com/">http://www.hotelcasonacuervo.com/</a>	<a href="mailto:info@hotelcasonacuervo.com">info@hotelcasonacuervo.com</a>	Cerecedo	San Tirso	Candamo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	30	15
R&R LA REGLA	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/r-la-regla">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/r-la-regla</a>	677 42 09 31	La Regla de Perandones, nº 41	Regla de Perandones, La	Cangas del Narcea	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	18	9
LA POSADA DEL MONASTERIO	<a href="http://hotelposadamonasterio.com/">http://hotelposadamonasterio.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/hotelposadamonasterio/">https://www.facebook.com/hotelposadamonasterio/</a> 610 223 638	-	Vega de los Caseros, La	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	12	6
EL QUINTANAL	<a href="http://www.hotelquintanal.com/">http://www.hotelquintanal.com/</a>	<a href="mailto:reservas@hotelquintanal.com">reservas@hotelquintanal.com</a>	-	Bode	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	21	11

CASA CACHON	<a href="https://hotelcasacachon.es/entorno/">https://hotelcasacachon.es/entorno/</a>	<a href="mailto:info@casacachon.com">info@casacachon.com</a>	Tol S/N	Tol	Castropol	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	28	12
VALLE DE ANLEO	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/valle-de-anleo">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/valle-de-anleo</a>	<a href="https://vivirasturias.com/hotel-rural-valle-de-anleo-navia">https://vivirasturias.com/hotel-rural-valle-de-anleo-navia</a> 985 630 444	La Arquieilla	Anleo	Navia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	11	4
EL QUESAR DE GAMONEU	<a href="http://www.elquesardegamoneo.com/">http://www.elquesardegamoneo.com/</a>	<a href="mailto:info@elquesardegamoneo.com">info@elquesardegamoneo.com</a>	La Salgar. Gamonedo de Cangas	Gamonedo	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	16	8
LA LLOSA DE FOMBONA	<a href="http://lалosadefombona.com/">http://lалosadefombona.com/</a>	<a href="mailto:hotel@lалosadefombona.com">hotel@lалosadefombona.com</a>	Fombona	Nembro	Gozón	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	23	12
CIPRIANO, CASA	<a href="http://www.casacipriano.com/es/index.html">http://www.casacipriano.com/es/index.html</a>	<a href="mailto:casacipriano@gmail.com">casacipriano@gmail.com</a>	Sotres s/n	Sotres	Cabrales	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	21	11
LA MONTAÑA MAGICA	<a href="http://lamontanamagica.es/">http://lamontanamagica.es/</a>	<a href="mailto:magica@llanes.es">magica@llanes.es</a>	Cuanda. El Allende	Vibaño	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	23	9
CASA MARIECHO	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/casa-mariecho">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/casa-mariecho</a>	985 554 488	LG Aguera de Paredes, S/N	Paredes	Valdés	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	11	4
LA RECTORAL DE SAN MARTINO	-	<a href="https://www.facebook.com/Taberna-A-Retoral-1466912120256191/">https://www.facebook.com/Taberna-A-Retoral-1466912120256191/</a>	San Martino, S/N	San Martino	Lena	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	21	9
RIBERAS DEL NALON	<a href="http://www.riberasdelnalon.es/">http://www.riberasdelnalon.es/</a>	<a href="mailto:riberasdelnalon@gmail.com">riberasdelnalon@gmail.com</a>	La Roza, S/N	Riberas	Soto del Barco	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	10	5
LA LASTRA	<a href="http://hotellalastra.es/">http://hotellalastra.es/</a>	<a href="mailto:reservashotellalastra@hotmail.com">reservashotellalastra@hotmail.com</a>	La Lastra, 32	Campo de Caso	Caso	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	14	7
LA TAHONA	<a href="http://www.latahonadebesnes.es/">http://www.latahonadebesnes.es/</a>	<a href="http://www.latahonadebesnes.es/reservas.html">http://www.latahonadebesnes.es/reservas.html</a>	Besnes S/N	Alles	Peñamellera Alta	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	28	13
TORRE DE TUÑA	<a href="http://www.torredetunia.com/">http://www.torredetunia.com/</a>	<a href="mailto:info@torredetunia.com">info@torredetunia.com</a>	Tuña	Tuña	Tineo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	33	15
OSCOS	<a href="http://www.hoteloscosc.es/">http://www.hoteloscosc.es/</a>	<a href="mailto:info@hoteloscosc.es">info@hoteloscosc.es</a> María Luz González Suárez	Crta. General S/N	Villanueva de Oscos	Villanueva de Oscos	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	23	12
LAS GRANDAS	-	<a href="https://www.facebook.com/HotelLasGrandas/">https://www.facebook.com/HotelLasGrandas/</a>	Vistalegre	Vistalegre	Grandas de Salime	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	27	13

LA FUENTE DE LA GALANA	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/casas-de-aldea-compartido/la-fuente-de-la-galana">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/casas-de-aldea-compartido/la-fuente-de-la-galana</a>	<a href="https://www.facebook.com/fuente.delagalana">https://www.facebook.com/fuente.delagalana</a> 600 048 092	Finca la Galana, s/n	Lamuño	Cudillero	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	6	3
EL GRAN DUQUE	<a href="http://www.hotelruralelgranduque.es/">http://www.hotelruralelgranduque.es/</a>	<a href="https://www.facebook.com/hotelruralelgranduque/">https://www.facebook.com/hotelruralelgranduque/</a>	Camino de la Iglesia	Oles	Villaviciosa	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	24	13
LAS CASONAS	<a href="https://casonasdeavellaneda.es/">https://casonasdeavellaneda.es/</a>	<a href="https://casonasdeavellaneda.es/contacto/">https://casonasdeavellaneda.es/contacto/</a>	La Colorada	Colorada, La	Navia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	9	5
LA KABAÑA	<a href="http://www.occidente.com/lakabana/">http://www.occidente.com/lakabana/</a>	<a href="https://www.facebook.com/HOTELRURALLAKABANA/">https://www.facebook.com/HOTELRURALLAKABANA/</a> 649 09 00 07	La Colorada	Colorada, La	Navia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	8	5
FONCUBIERTA	<a href="http://hotelruralenasturias.com/">http://hotelruralenasturias.com/</a>	<a href="http://hotelruralenasturias.com/Contacto.html/">http://hotelruralenasturias.com/Contacto.html/</a> <a href="https://www.facebook.com/hotel.foncubierta/">https://www.facebook.com/hotel.foncubierta/</a>	Foncubierta	Foncubierta	Soto del Barco	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	21	9
EL LLERAU	<a href="http://www.llerau.com/">http://www.llerau.com/</a>	<a href="mailto:hotel@llerau.com">hotel@llerau.com</a>	El Llerau S/N	Taranes	Ponga	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	7	4
RECIEGOS AGROTURISMO	<a href="http://www.complejoreciegos.com/">http://www.complejoreciegos.com/</a>	<a href="mailto:marigel@complejoreciegos.com">marigel@complejoreciegos.com</a>	El Llano -Reciegos, 18	Campo de Caso	Caso	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	19	8
EL PANDAL	<a href="http://www.hotelespandal.com/">http://www.hotelespandal.com/</a>	<a href="mailto:info@hotelespandal.com">info@hotelespandal.com</a>	Caserío El Pandal	Ardisana	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	4 ESTRELLAS	18	9
MARRONCIN	-	<a href="https://www.facebook.com/Hotel-Restaurante-Marronc%C3%ADn-1924615391157636/">https://www.facebook.com/Hotel-Restaurante-Marronc%C3%ADn-1924615391157636/</a>	La Mestas S/N	Cangas del Narcea	Cangas del Narcea	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	8	4
REGUEIRO	<a href="http://restauraneregueiro.es/">http://restauraneregueiro.es/</a>	<a href="mailto:info@restauraneregueiro.es">info@restauraneregueiro.es</a>	Tox	Puerto de Vega	Navia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	27	11
CASA DE INDIANOS VILLA AURISTELA	<a href="http://www.villaauristela.es/">http://www.villaauristela.es/</a>	<a href="mailto:info@villaauristela.es">info@villaauristela.es</a>	Villapedre, La Lamiella	Villapedre	Navia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	7
HOTEL CASA MANIN	<a href="http://www.hotelcasamanin.com">www.hotelcasamanin.com</a>	<a href="mailto:hotelcasamanin@terra.es">hotelcasamanin@terra.es</a>	San Luis,	San Luis	Boal	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	9	5
LA BIESCA-SEBREÑO	<a href="http://www.labiesca.com/">http://www.labiesca.com/</a>	<a href="mailto:labiesca@labiesca.com">labiesca@labiesca.com</a>	Sebreño S/N	Sebreño	Ribadesella	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	20	11

LA CASA DE LAS CAMELIAS	<a href="http://lacasadelascamelias.com/">http://lacasadelascamelias.com/</a>	info@lacasadelascamelias.com	Crta. del Faro	Busto	Valdés	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	28	11
CASA VIEJA DEL SASTRE	<a href="http://www.casaviejadelsastre.com/">http://www.casaviejadelsastre.com/</a>	info@casaviejadelsastre.com	C/ Los Quintios	Soto de Luiña	Cudillero	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	24	15
VALLE DE LAGO	<a href="http://hotelruralvalledelago.com/">http://hotelruralvalledelago.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/pages/Hotel-Valle-de-Lago/400525253615069">https://www.facebook.com/pages/Hotel-Valle-de-Lago/400525253615069</a> 985 763 638 / 654 030 116	Valle de Lago	Valle de Lago	Somiedo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	9
EL RINCON DE DON PELAYO	<a href="http://www.elrincondonpelayo.com/el-hotel.html">http://www.elrincondonpelayo.com/el-hotel.html</a>	<a href="https://www.facebook.com/El-Rincon-de-Don-Pelayo-422706207760423/">https://www.facebook.com/El-Rincon-de-Don-Pelayo-422706207760423/</a>	Real Sitio De Covadonga, 25	Covadonga	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	10	5
EL SECRETO DE JULIA	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/el-secreto-de-julia">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/el-secreto-de-julia</a>	elsecretodejulioa@gmail.com	Rioseco, 120	Rioseco	Sobrescobio	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	10	5
CABO BUSTO	<a href="http://www.cabobusto.com/">http://www.cabobusto.com/</a>	joaquina@cabobusto.es	Busto	Busto	Valdés	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	14	7
EL CHAO DE PENDIA	<a href="http://www.chaodependia.es/">http://www.chaodependia.es/</a>	<a href="https://www.facebook.com/El-Chao-de-Pendia-171730139516695/">https://www.facebook.com/El-Chao-de-Pendia-171730139516695/</a>	Pendia	Boal	Boal	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	19	9
EL REUNDU	<a href="http://www.hotelrestauranteelreundu.com/">http://www.hotelrestauranteelreundu.com/</a>	info@hotelrestauranteelreundu.com	El Redondo	Campomanes	Lena	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	35	14
DOÑA GAUDIOSA	<a href="http://hoteldonagaudiosa.com/es-es">http://hoteldonagaudiosa.com/es-es</a>	hotelgaudiosa@hotmail.es	Muñon Fondero, 38	Pola de Lena	Lena	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	15	8
CASA LAO	<a href="http://www.casalao.com/">http://www.casalao.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/casalao/">https://www.facebook.com/casalao/</a>	La Canella	Soto de Agues	Sobrescobio	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	11	6
CASA RICARDO	<a href="http://www.hotelcasaricardo.com/">http://www.hotelcasaricardo.com/</a>	info@hotelcasaricardo.com	Tribierto	Sellaño	Ponga	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	15	8
AGUAS DEL NARCEA	<a href="http://www.aguasdelnarcea.es/">http://www.aguasdelnarcea.es/</a>	<a href="https://www.facebook.com/pages/Aguas-del-Narcea/116381165429548">https://www.facebook.com/pages/Aguas-del-Narcea/116381165429548</a>	Caserío de Corias, 29	Corias	Pravia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	17	10
ALDAMA GOLF	<a href="http://www.hotelaldamagolf.com/">http://www.hotelaldamagolf.com/</a>	<a href="http://www.hotelaldamagolf.com/contacto/">http://www.hotelaldamagolf.com/contacto/</a>	Entrecallellas	Quintana	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	23	15
TORRE, LA	<a href="http://www.casonalatorre.com/">http://www.casonalatorre.com/</a>	info@casonalatorre.com	Puertas De Vidiago	Puertas	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	16	8

ALTO SELLA	<a href="http://www.hoteldelaltosella.com/">http://www.hoteldelaltosella.com/</a>	<a href="mailto:info@hoteldelaltosella.com">info@hoteldelaltosella.com</a>	Corigos	Corigos	Amieva	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	17	10
LA SOLANA DE NAVEDA	<a href="http://www.asturiascasarural.com/">http://www.asturiascasarural.com/</a>	<a href="mailto:info@asturiascasarural.com">info@asturiascasarural.com</a>	Naveda s/n	Naveda	Cabranes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	15	8
LOS LLAURELES	<a href="http://www.losllaureles.com/v_portal/apartados/apartado.asp">http://www.losllaureles.com/v_portal/apartados/apartado.asp</a>	<a href="mailto:losllaureles@gmail.com">losllaureles@gmail.com</a>	Camino De Miyangues	Torazo	Cabranes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	8	4
LA CASONA DE SAN ANDRES	<a href="http://www.directoriorural.es/casa-rural/la-casona-de-san-andres-tineo-ref1423">http://www.directoriorural.es/casa-rural/la-casona-de-san-andres-tineo-ref1423</a>	<a href="https://www.facebook.com/pages/La-Casona-de-San-Andres/222198841525483">https://www.facebook.com/pages/La-Casona-de-San-Andres/222198841525483</a>	San Andrés, s/n	San Andrés	Tineo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	26	15
BELENOS HOTEL	<a href="http://www.belenoshotel.com/">http://www.belenoshotel.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/belenoshotel/">https://www.facebook.com/belenoshotel/</a>	Bº Durrio S/N	Beleño	Ponga	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	13	7
VILLA ELENA	<a href="http://www.hrvillaelena.com/">http://www.hrvillaelena.com/</a>	<a href="mailto:hrvillaelena@gmail.com">hrvillaelena@gmail.com</a>	LG. Villa Elena	Panes	Peñamellera Baja	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	16	8
LA FONDA DEL CARES	<a href="http://www.lafondadelcares.com/">http://www.lafondadelcares.com/</a>	<a href="mailto:fondadelcares@gmail.com">fondadelcares@gmail.com</a>	Niserias	Mier	Peñamellera Alta	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	16	6
EL PALACETE SOÑADO	<a href="http://www.elpalacetedelaramo.com/es">http://www.elpalacetedelaramo.com/es</a>	<a href="mailto:reservas@elpalacetedelaramo.com">reservas@elpalacetedelaramo.com</a>	Los Gonzalez, S/N Morcin	González, Los	Morcín	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	14	7
LA CANALIEGA	<a href="http://www.turismovillaviciosa.es/turismo-villaviciosa-asturias/hotel-rural/la-canaliega_390_488_4316_0_1_aloj.html">http://www.turismovillaviciosa.es/turismo-villaviciosa-asturias/hotel-rural/la-canaliega_390_488_4316_0_1_aloj.html</a>	<a href="mailto:hotelrestaurantelacanaliega@gmail.com">hotelrestaurantelacanaliega@gmail.com</a>	Valbucar	Amandi	Villaviciosa	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	9	5
ENTREMONTES	<a href="http://hotelentremontes.es/">http://hotelentremontes.es/</a>	<a href="mailto:info@hotelentremontes.es">info@hotelentremontes.es</a>	Corao	Corao	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	20	12
ESPINO	<a href="http://www.hotelelespino.info/es-es">http://www.hotelelespino.info/es-es</a>	<a href="http://www.hotelelespino.info/es-es/contact/">http://www.hotelelespino.info/es-es/contact/</a> <a href="https://www.facebook.com/HotelRuralElEspinoAsturias/">https://www.facebook.com/HotelRuralElEspinoAsturias/</a>	C/ El Agua S/N	Corao	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	24	15
LA VIEJA POSADA	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/la-vieja-posada">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/la-vieja-posada</a>	<a href="https://www.facebook.com/laviejaposada/">https://www.facebook.com/laviejaposada/</a>	La Cueva	Infiesto	Piloña	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	20	10
CUADROVEÑA	<a href="http://www.hotelcuadrovena.com/">http://www.hotelcuadrovena.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/hotelcuadrovena">https://www.facebook.com/hotelcuadrovena</a>	El Barrial	Cuadroveña	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	26	15

CASA XUSTO	<a href="http://www.casaxusto.es/">http://www.casaxusto.es/</a>	casaxusto@hotmail.com	Travesía De Prendones, 8	Caridad, La	Franco (El)	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	29	11
CASERIA LA INFIESTA	<a href="https://caserialainfiesta.es/">https://caserialainfiesta.es/</a>	caserialainfiesta@gmail.com	La Infiesta, 10	Felguerina	Caso	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	10	5
GENESTOSO	<a href="http://www.genestoso.es/">http://www.genestoso.es/</a>	genestoso@hotmail.com	Genestoso, 14	Genestoso	Cangas del Narcea	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	15	6
EL TABLON DE SAN ANDRES	<a href="http://hoteleltablon.com/">http://hoteleltablon.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/El-Tabl%C3%B3n-de-San-Andr%C3%A9s-138680466827381/">https://www.facebook.com/El-Tabl%C3%B3n-de-San-Andr%C3%A9s-138680466827381/</a>	San Andres, 93	Trubia	Oviedo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	13	7
LA CASONA DE RALES	<a href="http://www.lacasonaderales.com/">http://www.lacasonaderales.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/Hotel-Rural-La-Casona-de-Rales-526219377574689/">https://www.facebook.com/Hotel-Rural-La-Casona-de-Rales-526219377574689/</a>	Rales, 4	Rales	Villaviciosa	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	13	6
COSES DE LA VITA	<a href="https://www.google.es/search?ei=EsKyWuvDDMiHgQbV9oawDg&amp;q=COSES+DE+LA+VITA+hotel&amp;oq=COSES+DE+LA+VITA+hotel&amp;gs">https://www.google.es/search?ei=EsKyWuvDDMiHgQbV9oawDg&amp;q=COSES+DE+LA+VITA+hotel&amp;oq=COSES+DE+LA+VITA+hotel&amp;gs</a>	<a href="https://www.facebook.com/pages/Coses-De-La-Vita/444367192304955">https://www.facebook.com/pages/Coses-De-La-Vita/444367192304955</a>	La Vita, 25	Vita, La	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	8	4
LA CASONA DE RIOSECO	<a href="https://www.facebook.com/lacasonaderioseco/">https://www.facebook.com/lacasonaderioseco/</a>	lacasonaderioseco@hotmail.es <a href="https://www.facebook.com/lacasonaderioseco/">https://www.facebook.com/lacasonaderioseco/</a>	Carretera General, 19	Rioseco	Sobrescobio	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	10	6
LA CASONA DE DON SANTOS	<a href="https://www.lacasonadedonsantos.com/">https://www.lacasonadedonsantos.com/</a>	lacasonadosantos@gmail.com	C/ Heinz, 3	Proaza	Proaza	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	22	11
LA ALDEA SOÑADA	<a href="http://laaldeadelangliru.com/">http://laaldeadelangliru.com/</a>	<a href="http://laaldeadelangliru.com/contacto/contacto.htm">http://laaldeadelangliru.com/contacto/contacto.htm</a>	El Corujo S/N	Corujedo, El	Riosa	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	36	18
HOTEL SOMIEDO	<a href="http://hotelsomiedo.es/">http://hotelsomiedo.es/</a>	info@hotelsomiedo.es	Valle de Lago	Valle de Lago	Somiedo	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	13	7
LA CASUCA DEL ESBARDU	<a href="http://lacasucadelesbardu.com/en/">http://lacasucadelesbardu.com/en/</a>	<a href="https://www.facebook.com/lacasucadelesbardu/">https://www.facebook.com/lacasucadelesbardu/</a>	Sitio de la Fuente Canterías, 28	Vilde	Ribadedeva	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	21	10
LA POSTA DEL CAMIN REAL	<a href="http://www.hotellapostadelcaminreal.com/">http://www.hotellapostadelcaminreal.com/</a>	info@hotellapostadelcaminreal.com	La Plaza, 1	San Martín	Teverga	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	21	12
LOS TONELES	<a href="https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/los-toneles">https://www.turismoasturias.es/organiza-tu-viaje/donde-dormir/turismo-rural/hoteles-rurales/los-toneles</a>	<a href="https://www.facebook.com/pages/Hotel-rural-Los-Toneles/170921362942331">https://www.facebook.com/pages/Hotel-rural-Los-Toneles/170921362942331</a>	Llames de Pría	Llames	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	22	12

LA QUINTAESENCIA	<a href="http://www.hotelquintaesencia.com/">http://www.hotelquintaesencia.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/LaQuintaEsencia?ref=ts&amp;fref=ts">https://www.facebook.com/LaQuintaEsencia?ref=ts&amp;fref=ts</a>	Barrio La Granda	Pereda, La	Llanes	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	20	10
CABRALES	<a href="https://hotelcabrales.com/">https://hotelcabrales.com/</a>	<a href="https://www.facebook.com/Hotel-Villa-de-Cabrales-134490546608975/">https://www.facebook.com/Hotel-Villa-de-Cabrales-134490546608975/</a> <a href="https://hotelcabrales.com/datos-de-contacto">https://hotelcabrales.com/datos-de-contacto</a>	Carreña, S/N	Carreña	Cabrales	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	12	6
LA CASONA DE SOBREPIEDRA	<a href="http://lacasonadesobrepiedra.es/">http://lacasonadesobrepiedra.es/</a>	<a href="https://www.facebook.com/lacasonadesobrepiedra/">https://www.facebook.com/lacasonadesobrepiedra/</a> <a href="http://lacasonadesobrepiedra.es/prereservas/">http://lacasonadesobrepiedra.es/prereservas/</a>	Sobrepiedra, 9	Sobrepiedra	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	21	10
LA ABADIA	<a href="https://hotelplazalaabadia.com/">https://hotelplazalaabadia.com/</a>	<a href="https://hotelplazalaabadia.com/datos-de-contacto/">https://hotelplazalaabadia.com/datos-de-contacto/</a>	Plaza de la Abadía, 6	Proaza	Proaza	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	20	10
MONTE SOMAO	<a href="http://montesomaohotel.com/">http://montesomaohotel.com/</a>	<a href="mailto:info@montesomaohotel.com">info@montesomaohotel.com</a>	Los Caduxos, 245	Somado	Pravia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	20	10
SAN FRANCISCO	<a href="http://www.sanfranciscorural.es/es/home/">http://www.sanfranciscorural.es/es/home/</a>	<a href="mailto:info@sanfranciscorural.es">info@sanfranciscorural.es</a>	Dego, 26	Dego	Parres	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	17	7
LA PISTA	<a href="http://hotellapista.com/">http://hotellapista.com/</a>	<a href="http://hotellapista.com/contacto/">http://hotellapista.com/contacto/</a>	Vega de Rengos	Vega de Rengos	Cangas del Narcea	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	1 ESTRELLA	9	6
LA ERCINA	<a href="http://www.hotellaercina.com/">http://www.hotellaercina.com/</a>	<a href="mailto:info@hotellaercina.com">info@hotellaercina.com</a>	Intriago	Intriago	Cangas de Onís	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	24	12
LA CASONA D' AVELLANEDA	<a href="https://casonasdeavellaneda.es/">https://casonasdeavellaneda.es/</a>	<a href="mailto:info@casonasdeavellaneda.es">info@casonasdeavellaneda.es</a>	La Colorada, S/N	Colorada, La	Navia	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	32	16
GALLU JUANCHO	<a href="http://hotelruralgallujancho.business.site/">http://hotelruralgallujancho.business.site/</a>	<a href="https://www.facebook.com/gallujancho/">https://www.facebook.com/gallujancho/</a>	La Zampudia, S/N	Gobiendes	Colunga	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	11	4
CECOS XANA	<a href="http://www.xanahotelcecos.com/">http://www.xanahotelcecos.com/</a>	<a href="mailto:hotelruralxana@gmail.com">hotelruralxana@gmail.com</a>	La Plaza, S/N	Cecos	Ibias	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	3 ESTRELLAS	32	15
COTO DEL POMAR	<a href="http://www.cotodelpomar.com/">http://www.cotodelpomar.com/</a>	<a href="mailto:rural@cotodelpomar.com">rural@cotodelpomar.com</a>	Reboiro, 112	Reborio	Muros de Nalón	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	9	6
PEÑA CASTIL	<a href="http://www.hotelpenacastil.com/">http://www.hotelpenacastil.com/</a>	<a href="mailto:info@hotelpenacastil.com">info@hotelpenacastil.com</a>	Sotres, S/N	Sotres	Cabrales	Alojamiento de Turismo Rural	Hotel Rural	2 ESTRELLAS	19	10

## ANEXO II - Modelo de Cuestionario sobre el grado de conocimiento e implantación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en hoteles rurales de Asturias.

### A - Datos Generales de la empresa

·Nombre de la empresa:

·Domicilio Social:

·Año de creación:

·Número de trabajadores:

### B - Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Todas las respuestas siguen la fórmula de respuesta clásica (Sí ó No), pidiendo en algunos casos la especificación de la respuesta.

#### B.1 Preguntas generales

1. ¿Tiene usted conocimiento de lo que representan las políticas de sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa?

Sí  No  (Si la respuesta es **No**, pase a la pregunta 3)

2. ¿Cuenta su establecimiento con un sistema de gestión de RSC? .

Sí  No  Especificar:  
(Si la respuesta es **Sí**, pase a la pregunta 6)

3. ¿Mide su establecimiento de alguna manera los impactos económicos, sociales y medioambientales que genera su actividad?

Sí  No

4. De no ser así, ¿cree que resultaría beneficioso aplicar criterios de RSC, que midieran dichos impactos, en su establecimiento?

Sí  No



5. ¿Cuál de estos aspectos considera que podrían representar un impedimento para la aplicación de medidas de RSC en su establecimiento?

- Cuesta mucho dinero
- Requiere esfuerzo conjunto
- Tamaño de la empresa
- Requiere transparencia informativa
- Implica cambios en valores y actitudes empresariales
- Gestión de los recursos medioambientales y sociales

6. ¿Cuál es la razón principal de la incorporación de un sistema de RSC en su hotel?

- Aumentar la cuota de mercado
- Incentivos fiscales/públicos
- Mejorar imagen del establecimiento
- Presiones de algún tipo (accionistas, ONG, etc...)
- Aumentar satisfacción clientes/proveedores/empleados
- Motivación ética

## B.2 Preguntas específicas - Ámbitos de la RSC

Todas las respuestas siguen una escala del 1 a 5, siendo 1 nada y 5 muy importante. Se pide que se ajuste al máximo posible la respuesta.

### Económico:

7. ¿Tiene por norma general en su establecimiento, la contratación de personal de la zona frente a personal de otros territorios?

- 1  2  3  4  5

8. ¿Realiza en su establecimiento promoción del consumo local a los clientes que se hospedan? Por ejemplo: recomendación de restaurantes, pequeñas tiendas de ultramarinos de la zona, lugares de interés turístico, otro tipo de alojamiento local, etc...

- 1  2  3  4  5

9. ¿Colabora su establecimiento con otros negocios locales fomentando el asociacionismo?

- 1  2  3  4  5

**10.** ¿Sigue su establecimiento una política de transparencia financiera o rendición de cuentas, de manera que, la ciudadanía o público en general, tenga acceso a la información fiscal, transacciones y actividades de su hotel?

1  2  3  4  5

**11.** ¿Dispone de canales de comunicación, eficaces y eficientes, que garanticen la comunicación con sus clientes, proveedores y otras personas con las que hace negocios?

1  2  3  4  5

**12.** ¿Pone en marcha su establecimiento, procedimientos para recoger información de sus clientes, como las quejas, realiza de estudios y encuestas sobre la satisfacción del consumidor, y tiene en cuenta toda esa información para mejorar sus puntos débiles?

1  2  3  4  5

**13.** ¿Proporciona información suficiente a sus clientes sobre el origen de sus productos, los protocolos de sus procesos y los servicios que ofrece?

1  2  3  4  5

**14.** ¿Posee su hotel un Código de ética y conducta, donde se reflejen los valores del establecimiento?

1  2  3  4  5

#### **Social:**

**15.** ¿Ofrece su establecimiento oportunidades de formación a sus empleados o participa de alguna forma en las oportunidades de formación de la gente de la comunidad?

1  2  3  4  5

**16.** ¿Compra productos de Km 0, es decir, de proveedores locales, regionales o lo más cercanos posible, para promover la actividad económica local?

1  2  3  4  5

**17.** ¿Apoya económicamente proyectos sociales y actividades desarrolladas en el entorno donde está ubicado su establecimiento? Por ejemplo: ferias, fiestas, carreras solidarias, ONG's, etc...

1  2  3  4  5

**18.** ¿Cuenta su establecimiento con instalaciones accesibles para personas con diversidad funcional?

1  2  3  4  5

**19.** ¿Cuenta con un procedimiento para evitar toda forma de discriminación en el puesto de trabajo y en la contratación? Por ejemplo: discriminación contra la mujer, grupos étnicos, discapacitados, etc...

1  2  3  4  5

**20.** ¿Se garantiza un salario conforme con las labores realizadas y adecuado para satisfacer un nivel de vida digno y estable?

1  2  3  4  5

**21.** ¿Existen herramientas o canales comunicación entre los distintos cargos de su establecimiento que posibiliten la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?

1  2  3  4  5

**22.** ¿Concede su establecimiento a los empleados algún tipo de beneficios sociales? Por ejemplo: posibilidad de un horario flexible de trabajo para favorecer la conciliación, prestaciones especiales, etc...

1  2  3  4  5

**Ambiental:**

**23.** ¿Proporciona su empresa información medioambiental clara y precisa sobre sus productos y actividades a los clientes, proveedores, comunidad local, etc.?

1  2  3  4  5

**24.** ¿Implementa en su establecimiento iniciativas de cuidado del medio natural?

1  2  3  4  5

**25.** ¿Cuenta su establecimiento con un modelo de gestión medioambiental que controle indicadores como el...

- |  |                            |                            |                            |                            |                            |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| ·Consumo de energía (bombillas de bajo consumo, luces led) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ·Consumo de agua   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ·Calidad del aire  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ·Generación de ruidos                                      | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ·Vertidos  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ·Reciclaje de papel, plástico y vidrio                     | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

**26.** ¿Trata de sensibilizar, en la medida de lo posible, a sus clientes y trabajadores sobre las buenas prácticas de ahorro de energía y agua en las instalaciones?

Sí  No

**27.** ¿Posee contenedores de basura destinados para llevar a cabo prácticas de reciclaje de residuos plásticos y de vidrio en su establecimiento?

Sí  No

**28.** ¿Ha obtenido su establecimiento algún tipo de certificación respecto a la RSC? Por ejemplo: ISO 14001 (Certificado medioambiental); EMAS (Certificado medioambiental europeo)

Sí  No  Especificar:

**29.** ¿Es su establecimiento poseedor de certificaciones como el sello Clean CO2, el sello Biosphere, el sello eco-friendly, de amigos de lo ecológico, el sello Vida Sana, NATURE, etc...?

Sí  No  Especificar:

**30.** ¿Realiza su establecimiento el cálculo de la huella de carbono (emisiones de CO2) que genera su actividad? De ser así, ¿realiza alguna actividad específica para compensar el impacto ambiental?

Sí  No  Especificar:

Link de acceso online: <https://goo.gl/forms/mD1KCnfQAxBDQUbs2>.