



Universidad Católica Andrés Bello  
Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Comunicación Social  
Trabajo Final de Concentración  
Comunicaciones Corporativas

**PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
PARA EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CARACAS  
CASO: HOTEL PESTANA**

PEREIRA, Ana Elisa  
SANTIAGO, Carmen

Tutora: ZAMBRANO, Xiomara

Caracas, julio 2017

## ÍNDICE

Introducción.....	4
Objetivos.....	6
Planteamiento del Problema.....	7
Perspectiva Global.....	7
Perspectiva del País.....	10
Perspectiva Empresarial.....	12
Justificación.....	14
Marco Contextual.....	17
Marco Teórico.....	23
Las Empresas y su Aporte a la Comunidad.....	23
Responsabilidad Social.....	23
Tipos de Gestión de la Responsabilidad Social.....	25
Stakeholders.....	26
Desarrollo Sostenible.....	27
Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	28
Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial.....	29
Nexo entre la Empresa y la Sociedad .....	30
La Empresa y sus Términos Comunicacionales.....	31
Clima Organizacional.....	31
Cultura Organizacional.....	32
Identidad Corporativa.....	32
Imagen Corporativa.....	32
Términos Nutricionales .....	33
Nutrición .....	33
Malnutrición .....	33
Desnutrición .....	34
Desnutrición Infantil .....	34
Seguridad Alimentaria y Nutricional .....	36

Responsabilidad Social en temas de Nutrición .....	38
Cumbre Mundial sobre la Alimentación .....	38
Programas de Nutrición .....	39
Marco Metodológico .....	42
Diseño y Tipo de Investigación .....	42
Unidad de Análisis .....	43
Operacionalización de Variables .....	44
Técnica de Recolección de Datos .....	49
Procesamiento y Análisis de Datos .....	50
Análisis de las Entrevistas .....	50
Análisis de Resultados .....	52
Análisis e Interpretación de las Entrevistas .....	52
RSE Hotel Pestana .....	52
Alianzas.....	52
Voluntariado.....	55
Hurgar la Basura.....	55
Pedir Comida .....	58
Desnutrición .....	59
Rutina de Alimentación.....	61
Análisis e Interpretación de las Encuestas .....	63
Trabajadores Hotel Pestana.....	63
Vecinos del Municipio Sucre.....	69
Conclusiones y Recomendaciones.....	75
“Pestana Solidario”.....	79
Bibliografía.....	89
Apéndice.....	99

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo, se busca proponer un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial para el Hotel Pestana ubicado en Caracas. Esto se realizará como parte del Trabajo Final de Concentración de la Escuela de Comunicación Social, de la Universidad Católica Andrés Bello (Ucab), específicamente en el área de Comunicaciones Corporativas.

Se entiende como trabajo final de concentración “el trabajo teórico o teórico-práctico que desarrolla el estudiante bajo la orientación de un profesor, sobre un tema o problema único, bien delimitado y factible de abordar desde las competencias adquiridas en el nivel de formación profesional”. (Ucab, 2017) Además, el proyecto se considera como factible debido a que “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales inherentes al ámbito de la comunicación social”. (Ucab, 2017)

En esta investigación, se planteará un proyecto de responsabilidad social que consista en donar un cierto porcentaje de la comida que se elabora en el hotel Pestana, a las personas que hurgan diariamente la basura de dicho establecimiento en busca de alimentos. Además, como parte del proyecto, se planteará realizar una especie de comedor donde estas personas podrán comer los alimentos en condiciones más higiénicas.

Este proyecto generará un gran aporte a un sector de la comunidad caraqueña que debido a la situación económica, la inflación y la escasez son incapaces de adquirir alimentos suficientes para realizar las tres comidas diarias, y que se han visto en la necesidad de hurgar la basura de las casas y de ciertos establecimientos para poder

comer o llevarle comida a sus familias. La realización de este proyecto sería factible para el segundo semestre del año 2017.

Los programas de responsabilidad social son de suma importancia para una organización porque es una forma de contribuir y ayudar a la sociedad. El Hotel Pestana se caracteriza a nivel mundial por tener programas de responsabilidad social como: “*Thank you for caring*” esta es una campaña implementada en Portugal, en la cual, si el huésped dona 1 euro al momento del *check out*, el grupo Pestana donará 1 euro también. El dinero recaudado es donado a ONG’s locales llamadas, Acreditar, Crescer Ser, Criamar y Lar Bom Samaritano.

Asimismo, el hotel Pestana está comprometido con la sostenibilidad. La empresa busca “crear valor a largo plazo, desempeñando su actividad en el respecto por el medio ambiente, las comunidades y la cultura locales, los colaboradores y clientes”. (Pestana. s.f) El hotel Pestana apuesta por el sector turístico y busca mantener una cultura de servicio en todas las regiones donde se encuentra presente.

## **OBJETIVOS**

### Objetivo General

- Diseñar una iniciativa de responsabilidad social empresarial alineada con el negocio hotelero en la ciudad de Caracas: caso Hotel Pestana.

### Objetivos Específicos

- Identificar oportunidades de alianzas en la elaboración de un programa de responsabilidad social para el hotel Pestana de Caracas.
- Crear un plan de acción propio del programa de responsabilidad social del hotel Pestana.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### Perspectiva global:

El considerable crecimiento de los mercados a nivel mundial en la década de los 70, trajo como consecuencia una clara apertura en la economía. Sin embargo, las empresas se empezaron a enfrentar a retos mayores para ser bien vistos ante los ojos de la sociedad y de sus trabajadores.

Por esta razón, han sido creadas diversas certificaciones de gestión de calidad para las empresas, como las normas ISO, las cuáles le dan un grado de validez y al mismo tiempo, avalan la confiabilidad de sus productos para los clientes y de su empresa para los empleados.

El involucramiento de las empresas con el entorno, en los noventa fue tomando mayor importancia, las organizaciones empezaron a destinar mayor tiempo y dinero en sus empleados y proveedores. En el año 1999, el secretario de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Kofi Annan, le propuso al sector empresarial desempeñar un papel más participativo en el crecimiento y desarrollo de la sociedad civil con el cumplimiento de 10 principios correspondientes a cuatro grandes vertientes como lo son: los derechos humanos, derechos laborales, lucha contra la corrupción y el medio ambiente.

En el año 2000, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) conformada por 189 países, fijaron los Objetivos del Milenio, que fueron ocho propósitos para mejorar el mundo para el 2015; entre los propósitos más importantes se encontraba erradicar la pobreza, combatir el VIH, reducir la mortalidad infantil y mejorar la sostenibilidad del medio ambiente.

Para el año 2015 no se cumplieron por completo los ocho Objetivos del Milenio, sin embargo, la ONU, en septiembre del mismo año realizó una nueva agenda con los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030. Según el sitio oficial de la ONU:

“Los nuevos objetivos presentan la singularidad de instar a todos los países, ya sean ricos, pobres o de ingresos medianos, a adoptar medidas para promover la prosperidad al tiempo que protegen el planeta. Reconocen que las iniciativas para poner fin a la pobreza deben ir de la mano de estrategias que favorezcan el crecimiento económico y aborden una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo, a la vez que luchan contra el cambio climático y promueven la protección del medio ambiente”. (Organización de las Naciones Unidas, s.f)

Sin embargo, es una realidad que para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se debe trabajar toda la sociedad en conjunto y una parte importante ella es el sector empresarial; es por esto que existe la responsabilidad social empresarial. Entendiéndose como:

“Una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona, buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad” (Cajiga, s. f)

Las líneas de responsabilidad social empresarial son diferentes para cada sector de la economía, ya que deben apuntar sus actividades para generar beneficios y valor

para sus públicos de interés. En este caso, se trabajará en el turismo que pertenece al sector terciario de la economía de un país.

Esta actividad comercial se ha posicionado como una de las principales en la economía de los países como consecuencia de la globalización, ya que, las diversas culturas se han vuelto más homogéneas, también por la conexión entre países han surgido nuevos destinos que visitar que antes pasaban desapercibidos.

El sector turístico específicamente el hotelero tiene entre sus principales grupos de interés o *stakeholders* a sus clientes, proveedores, empleados, agencias de viaje y el entorno en donde se desenvuelve.

“La estrecha relación de dependencia entre la actividad turística y recursos de los cuales vive, hizo necesaria una reflexión sobre los modos de vivir y proponer el turismo. Esto implica un comportamiento consciente y respetuoso de la relación entre ambiente, sociedad y cultura de los destinos, no solo por parte de quien viaja (el viajero, el turista) sino por todos los integrantes de la cadena de valor turística: los gobiernos, que desarrollan la oferta a través de inversiones públicas y promoción, quienes organizan y comercializan el viaje armando el producto (instituciones y empresas de turismo) y los prestadores locales (transportistas, hoteleros, guías turísticos, etc.)”. (Ministerio de turismo argentino, s.f)

Por otra parte, las empresas deben poner especial atención en los altos niveles de hambruna que hay a nivel mundial y a su vez los índices de desnutrición que no permiten tener la seguridad alimentaria para la población convirtiéndose en uno de los problemas más importantes del mundo.

Según un estudio realizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) realizado en el 2015 se estima que 795 millones de personas se encuentran en estado de subalimentación, entiendo este concepto

como: “Estado, con una duración de al menos un año, de incapacidad para adquirir alimentos suficientes, que se define como un nivel de ingesta de alimentos insuficiente para satisfacer los niveles de energía alimentaria”. (FAO, 2015)

Así mismo, este estudio afirma que un poco más de una de cada nueve personas actualmente en el mundo no consume los nutrientes necesarios para tener energía y para tener un estado de salud óptimo.

“En todo el mundo, más de 160 millones de niños presentan retraso en su crecimiento (baja estatura para la edad) y en su potencial para contribuir al crecimiento de su país...Los estudios muestran que los adultos que sufrieron retraso del crecimiento en la niñez ganan un 20% menos que otros adultos comparables que no sufrieron tal retraso, y tienen 30% más probabilidades de vivir en la pobreza y menos probabilidades de tener un trabajo calificado. En consecuencia, los costos económicos de la desnutrición en términos de pérdida de productividad nacional y crecimiento económico son considerables, de entre 2% y 3% del producto interno bruto (PIB) en algunos países, y hasta el 11% del PIB en África y Asia cada año.” Esto según el sitio oficial del Banco Mundial.

### Perspectiva del país.

Venezuela es un país mono productor de petróleo y sus ingresos aumentaron notablemente en la época de la “Bonanza petrolera”.

“Hugo Chávez Frías fue electo en 1998 y asumió la presidencia del país en 1999, y los primeros cuatro años de su administración estuvieron signados por una gran inestabilidad política que afectó muy adversamente la economía. Esto culminó con un golpe de Estado militar que derrocó transitoriamente al gobierno constitucional en abril del 2002, y fue seguido por una devastadora huelga petrolera que se extendió desde diciembre de 2002 hasta febrero de 2003. La huelga petrolera precipitó al país

a una severa recesión económica en el curso de la cual Venezuela perdió el 24% de su PIB.” (Weisbrot, M. Sandoval, L. 2007)

En febrero del mismo año, se terminó el paro petrolero y se crea la Comisión de Administración de Divisas, por sus siglas (CADIVI) que tendría como función administrar las divisas del país por la recesión económica en la que se encontraba.

El ocho de enero del año 2010, se publica en la gaceta número 39.342 el convenio cambiario número catorce, en el cual se fijan dos tipos de tasa de cambio; una preferencial destinada a las importaciones de los sectores económicos como la salud, educación, alimentación, tecnología entre otros a 2,60 bs por dólar, mientras que, para compras en el exterior y viajeros la tasa se posiciona en 4,30 bolívares por cada dólar.

Sin embargo, la inflación siguió dejando como consecuencia, que el valor de las divisas siguiera subiendo; para el nueve de marzo del año 2016, en la gaceta n° 40.865 el dólar preferencial para los sectores económicos básicos como salud y alimentación subió a 10 bolívares por dólar.

Según el sitio oficial de la CIA, la inflación del país para el año 2016 llegó al 545,9 % disparando la inflación que el país tuvo en el 2015 que fue de 121,7%. Así mismo, la tasa de desempleo en el 2015 se ubicaba en 6,8% y en el 2016 ya había aumentado a 10,5%.

La crisis económica que vive el país es tan profunda, que ha afectado la dinámica que vivía diariamente el venezolano. Según la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida 2016 (ENCOVI), 32,5 % de los venezolanos ingieren dos o menos comidas al día, subiendo desproporcionalmente este número que en el 2015 se encontraba en 11,3 %.

Así mismo, este estudio también refleja que para el año 2016, un 3,9% los venezolanos empiezan a sufrir de desnutrición, mientras que, 72,7% de los entrevistados afirmaron que perdieron unos 8,7kg en promedio.

Según un artículo en el sitio oficial de la gobernación de Miranda:

“8 de cada 10 venezolanos afirma tener miedo de abrir la nevera y no tener qué preparar para el desayuno, o no tener nada para darle de comer a sus hijos...Hemos llegado a tal extremo, que actualmente el 93% de los venezolanos no tienen suficientes ingresos para comprar alimentos”

Por esta situación, muchos venezolanos se encuentran en estado de desnutrición y otros se han desmayado o enfermado por falta de nutrientes y defensas en su organismo. Al comer de la basura los venezolanos ingieren comida contaminada y son propensos a enfermarse o incluso perder la vida.

#### Perspectiva empresarial:

Las empresas venezolanas están conscientes de la importancia que tiene la responsabilidad social empresarial en el desarrollo de la compañía. El estudio de Espiñeira, Sheldon y Asociados miembros de PWC. (2010). Prácticas y tendencias actuales de la Responsabilidad Social y Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela, arrojó los siguientes resultados: El 70% de las compañías encuestadas, respondió que dentro de su misión como empresa, incluyen la responsabilidad que tienen con la sociedad. Por otro lado, el 65% de las empresas incluyen el compromiso social en su visión.

Con respecto a la planificación estratégica de la empresa, un 72% afirmó que la responsabilidad social empresarial si estaba dentro del proceso de estrategias para el desarrollo de la compañía; mientras que, el 63% de ellas, contestó que tienen dentro de sus empresas un puesto encargado de la responsabilidad social empresarial. (Espiñeira & Sheldon y Asociados, 2010)

Así mismo, este estudio reveló cuáles son las actividades más recurrentes entre las empresas en su compromiso con la sociedad. Con un 61% tenemos la donación de recursos, productos y préstamo de instalaciones, 49% realiza actividades de voluntariado con sus empleados, 47% ayuda con la creación y realización de planes de compromiso social, 46% realiza estos planes como empresa y la práctica menos común con 41%, es proponer a sus empleados ser voluntarios de un proyecto social.

El hotel Pestana por su parte, tiene como enfoque de sostenibilidad, según su sitio web oficial, “los principios y compromisos que el grupo integra en sus políticas reflejan su enfoque de sostenibilidad: crear valor a largo plazo para la empresa desempeñando su actividad en el respecto por el medio ambiente, las comunidades y la cultura locales, los colaboradores y clientes.”. Las políticas de sostenibilidad por las que se basan incluyen la calidad y el servicio para fidelizar a sus stakeholders, cuidar el medioambiente, aumentar la calidad de vida para los trabajadores y la responsabilidad social en las comunidades en que se encuentra el hotel.

El Pestana llegó a Caracas en el año 2008, buscando posicionarse como uno de los mejores hoteles de la ciudad capital. El Pestana siempre ha tenido la iniciativa de ayudar al pueblo venezolano, bien sea con alianzas con marcas que están surgiendo en el país o con actividades que beneficien a los ciudadanos.

Se considera que la crisis alimentaria existente, es un tema álgido en el país. Las empresas pueden enfocarse en implementar un plan de responsabilidad social empresarial que las beneficie a ellas y a sus distintos *stakeholders*. Además, pueden ayudar al gran número de venezolanos que se encuentran en estado de desnutrición en las calles.

## JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se quiere llevar a cabo, para ayudar a las personas que no son capaces de adquirir la comida y deciden hurgar la basura en busca de algo para comer, específicamente en la ciudad de Caracas. Según la Encuesta de Condiciones de Vida (Encovi) al 93% de los venezolanos no les alcanzan sus ingresos para comprar alimentos. Además, según el diputado Carlos Paparoni, más de tres millones de venezolanos comen de la basura. Todo esto se debe a que la economía venezolana se ha visto afectada por distintos factores como la alta inflación, el control de precios y la escasez de productos básicos. Venezuela, desde el 2014 presenta la inflación más alta de su historia y del mundo. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la inflación en el año 2016 superó el 700% y según la encuestadora Datanálisis, ese mismo año la escasez de productos fue superior al 80%.



Imagen 1. Árbol del problema

El motivo por el cual se decidió elaborar un proyecto de responsabilidad social para un hotel relacionado con el tema de la alimentación, es que actualmente, las personas están haciendo largas cola para hurgar la basura de este establecimiento. Según una encuesta realizada por la Universidad Católica Andrés Bello y Ecoanalítica, en noviembre del 2016, 8% de los venezolanos admiten que recogen de la basura para comer.

Además, en un hotel diariamente se desechan grandes cantidades de comida que se preparan para los bufets en los restaurantes, servicio a la habitación, entre otros. El desperdicio de alimentos en los hoteles, es un hecho que no solo ocurre en Venezuela, sino en todo el mundo. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) a nivel mundial, el volumen de desperdicio de alimentos se calcula en 1600 millones de toneladas, de las cuales 1300 millones de toneladas son comestibles.

Es necesario realizar este proyecto de Responsabilidad Social para ayudar a estas personas de la ciudad capital, que se encuentran en pobreza extrema y no tienen que comer. Además, es una forma en la que el Hotel Pestana puede ayudar a la comunidad que lo rodea.

Los beneficiados de este proyecto serían las personas que están hurgando la basura en busca de comida, ya que recibirán una comida envasada y no deberán sacarla de la basura, lo que evitará la contaminación de los alimentos y la propagación de enfermedades. También recibirán una comida más nutritiva y balanceada.

Por otro lado, el hotel Pestana se beneficiará porque un proyecto de responsabilidad social le da sustentabilidad y sostenibilidad a una organización. Según la Escuela de Organización Industrial (EOI), la responsabilidad social le otorga a una institución mayor capacidad de contratación y permanencia de los empleados, mayor lealtad del consumidor, valoración de la imagen y de la marca y la sostenibilidad del negocio a largo plazo. Además, es una manera de resolver, con un acto social, las críticas de la

sociedad que ve de forma negativa el desecho de grandes cantidades de comida a pesar de la situación actual.

Para el hotel Pestana, este problema social pudiese representar una amenaza, ya que a los huéspedes puede disgustarles que personas estén merodeando el hotel, en espera de que saquen los desechos. Esto puede generar una sensación de inseguridad para los clientes de esta organización. Por otro lado, se puede ver como una oportunidad para ayudar a la comunidad que los rodea y mejorar la imagen del hotel ante la sociedad. En un estudio realizado por la empresa de Relaciones Publicas Edelman, llamado *Goodpurpose*, el 85% de los consumidores están dispuestos a cambiar de marca si esto incide en mayor bienestar social. (León, 2008)

Con este proyecto se busca generar un impacto en el sector hotelero de Caracas. Actualmente, en estos establecimientos se generan muchos desechos alimenticios y debido a políticas del sector, no pueden ser entregados a las personas que no tienen que comer por la situación económica del país y recurren a las basuras en busca de alimentos. Los hoteles tienen la capacidad de ayudar a este sector de la población y contribuir a mejorar, en cierta manera, los índices de desnutrición que actualmente existen en el país. Según la Organización Caritas Venezuela en su estudio "Línea Basal del Monitoreo Centinela de la Situación Nutricional en Niñas y Niños Menores de 5 años" realizado en los estados Miranda, Vargas, Zulia y Distrito Capital, el 25 % de los niños mostraron de alguna forma desnutrición aguda y 28 % están en riesgo de desnutrición. Por otro lado, el 52 % de la población venezolana muestra que posee una dieta inadecuada. (Caritas, 2016)

## MARCO CONTEXTUAL

En la última década Venezuela se ha visto envuelta en una crisis política, económica y social. Hasta el 2014, el país se vio beneficiado por los altos precios del petróleo, esto le permitió al gobierno aumentar el gasto público en programas sociales que denominaron “misiones”. Estas se realizaron con el objetivo de “proveer servicios básicos y transferencias de recursos a favor de sectores de la población tradicionalmente excluidos”. (Banco Mundial, 2017) Todas las políticas que se implementaron permitieron reducir la pobreza en un 32% para el 2013 y la pobreza extrema se redujo a un 9.8%. (Banco Mundial, 2017)

“No obstante, la caída del precio internacional del petróleo, junto con políticas a nivel tanto macro como microeconómico, han afectado de manera importante el desempeño económico y social del país. La dependencia venezolana del sector de hidrocarburos ha crecido dramáticamente (el petróleo representa actualmente el 96 por ciento de las exportaciones). A ello se añade que, durante las épocas de bonanza económica, Venezuela no acumuló ahorros para afrontar una reversión de los términos de intercambio o amortiguar los ajustes macroeconómicos necesarios”. (Banco Mundial, 2017)

“En el corto plazo y mediano plazo, Venezuela enfrenta importantes necesidades de financiamiento, con un déficit fiscal a fines de 2016 estimado por encima de 20 por ciento del PIB”. (Banco Mundial, 2017) Las fuentes de financiamiento, el control de precios, control cambiario y el colapso del sector privado, dieron lugar a una de las inflaciones más altas del mundo.

En el 2014, al cumplirse un año de la presidencia de Nicolás Maduro Moros, según el Banco Central de Venezuela (BCV), la inflación se ubicó en 68,55%. En el 2015, la economía venezolana cayó 5,7%. En su informe anual, el BCV indicó que los

factores que influyeron la actividad económica fueron "la menor disponibilidad de divisas, producto del impacto adverso de la caída de los precios del petróleo". (Banco Central de Venezuela, 2014) Asimismo, en el año 2016, Venezuela obtuvo uno de los niveles más altos de inflación. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la inflación superó el 700%.

La hiperinflación en Venezuela es consecuencia de ciertas medidas económicas que fueron tomadas por el Ejecutivo Nacional. Dentro de esas medidas se encuentra el control de cambio. Este control existe en Venezuela desde el 2003 con la creación de la Comisión Administrativa de Divisas (CADIVI). Este fue un órgano regulador adscrito al Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas.

El objetivo de Cadivi es "establecer los sistemas, de información y de control que considere necesarios para optimar la gestión referida a la autorización de compras de divisas, así como para verificar la utilización de las divisas por parte de los usuarios. Determinar los requisitos y demás recaudos para aportar los obligados a vender divisas al Banco Central de Venezuela, así como los sistemas de información y control requeridos para fiscalizar el cumplimiento de la referida obligación". (Decreto N° 2.302 del presidente de la República Hugo Chávez Frías, 2003)

Luego de la creación de Cadivi, se publica el Convenio Cambiario Nro. 3, en la cual se fija el tipo de cambio en 1.600 bolívares por dólar. (Gaceta Oficial N° 37.627, 2003) Asimismo, en el 2005, se publica otro Convenio Cambiario que establece el tipo de cambio en 2.144,60 bolívares por dólar. (Gaceta Oficial N° 38.138, 2005) El dólar continuó subiendo, hasta que en el 2010 el dólar oficial poseía 2 tipos de cambio. Un dólar a 2,60 bolívares para importaciones, remesas familiares, estudiantes en el exterior y pago de la deuda pública externa; y se fija otra tasa a 4,30 bolívares para viajeros y consumos en el exterior. (Gaceta Oficial N° 39.342, 2010) A finales de ese año, Jorge Giordani, ministro de Planificación y Finanzas,

anuncia la unificación de la tasa de cambio y será de 4,30 bolívares por dólar. (Gaceta Oficial N° 39.584, 2010)

Por otro lado, en el 2013, se crea El Centro Nacional de Comercio Exterior (Cencoex) mediante “el Decreto N° 601, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Centro Nacional de Comercio Exterior y de la Corporación Venezolana de Comercio Exterior”. (Gaceta Oficial N° 6.116, 2013)

“Cencoex es una institución con carácter de ente descentralizado, adscrita al despacho ministerial del Vicepresidente del Consejo de Ministros Revolucionarios para el Área Económica, cuyo objeto es desarrollar e instrumentar la Política Nacional de Inversiones Extranjeras, y la Política Nacional de Inversiones en el Exterior” (Gaceta Oficial N° 6.116, 2013)

Por otro lado, en febrero del 2013, Jorge Giordani, ministro de Planificación y Finanzas, anunció un ajuste en el tipo de cambio que pasó de 4,30 bolívares por dólar a 6,30 bolívares por dólar. Esto implicó una devaluación de 46,5%. Asimismo, en marzo del mismo año, se creó el Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD) en la cual, a través de subastas, las personas naturales y jurídicas podrán adquirir divisas. (Gaceta Oficial número 40.131, 2013)

Luego, en el 2015, el Banco Central de Venezuela (BCV) anuncia la creación del Sistema Marginal de Divisas (Simadi), un sexto sistema cambiario cuya tasa será dictaminada por el mismo mercado y se anunció la fusión de Sicad I y Sicad II, cuya tasa inicial sería de Bs. 12,00. Asimismo, en el 2016, Simadi fue transformado a un sistema complementario flotante denominado Dicom (El Universal, 2015)

Los constantes cambios en la tasa de cambio y en los salarios del venezolano, sumado a la hiperinflación, generó una disminución en el poder adquisitivo del venezolano. Según datos oficiales del BCV, los precios (INPC), se alzaron desde enero de 2008 hasta abril de 2013 en 259%, lo cual equivale a una inflación

interanual de 27,07%, esto implica que el poder adquisitivo del venezolano, en el 2013, cayó 72%. (Rivas, 2013)

En el 2017, el presidente de la Confederación Venezolana de Industriales (Conindustria) Juan Pablo Olalquiaga indicó que la economía venezolana atraviesa “un proceso de severa contracción en combinación con una altísima inflación” (Méndez, 2017). Esto trae como consecuencia el empobrecimiento del venezolano. “Con una actividad económica reducida, cada vez hay menos puestos de trabajo, se producen menos bienes que a la vez tienen precios más altos y por tanto, los consumidores dejan de tener capacidad de compra” (Méndez, 2017) Entre enero del 2016 y enero del 2017, el ingreso real, es decir el salario mínimo más bono de alimentación, presentó una caída de 44,36%. (Méndez, 2017)

Asimismo, otro detonante de la crisis venezolana ha sido, además de la inflación, control cambiario y la pérdida de poder de compra; el control y la regulación de precios. Durante el 2014, salió en la Gaceta Nro. 40.340, la creación de la Ley Orgánica de Precios Justos.

Esta ley tiene por objeto: “Asegurar el desarrollo armónico justo, equitativo, productivo y soberano de la economía nacional, a través de la determinación de precios justos de bienes y servicios, mediante el análisis de las estructuras de costos, la fijación de porcentaje máximo de ganancia y la fiscalización efectiva de la actividad económica y comercial”. (Ley Orgánica de Precios Justos, 2014)

Las medidas cambiarias, la disminución de producción y distribución de algunos productos básicos, “han desencadenado una escasez de productos básicos y problemas de suministro en un aparato productivo altamente dependiente de las importaciones”. (Banco Mundial, 2017)

El Banco Central de Venezuela (BCV), en el balance anual económico del 2014, ubicaba el índice de escasez en 25,3%. Asimismo, para febrero de 2016, este índice

se ubicaba en 35,9% lo que implica un aumento de 10,6 puntos porcentuales con respecto a la cifra de 2014. (Ecoanalítica, 2016) ese mismo año, en su balance anual, el BCV publicó: “El desabastecimiento de algunos productos es percibido por la población como uno de los principales problemas que aquejan al país, junto a la especulación y el acaparamiento. La apreciación de existencia de acaparamiento en el país se ubica en 87,0%”. (BCV, 2016)

Para sobrellevar la escasez y el “acaparamiento” en Venezuela, el Estado creó la Gran Misión de Abastecimiento Soberano “para el impulso, desde las bases del Poder Popular y la unión cívico militar, de los motores Agroalimentario, de Producción y Distribución de Fármacos y de la Industria de productos para la Higiene Personal y Aseo del Hogar, correspondientes a la Agenda Económica Bolivariana, a objeto de potenciar el sistema productivo nacional y la disponibilidad de los rubros asociados a dichos motores de manera oportuna y segura para toda la población”. (Gaceta Oficial Nro. 40.941, 2016)

Asimismo, el 12 de marzo de 2016, el presidente Nicolás Maduro anunció la creación de los Comités Locales de Abastecimiento y Producción (Clap). Estos son una forma de organización popular “para que las propias comunidades abastezcan y distribuyan los alimentos prioritarios a través de una modalidad de entrega de productos casa por casa. (Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información, s.f) Esto se crea como un mecanismo para combatir la reventa y el contrabando de los alimentos escasos.

Todas estas medidas establecidas por el gobierno Nacional, no impidieron que el índice de escasez aumentara, más bien, la crisis económica se agravó. Los índices de escasez aumentaron. Según Luis Vicente León, director de Datanálisis, para finales del 2016, la escasez se ubicó en 77,6%. Por otro lado, se generó una pérdida del ingreso real en el bolsillo del venezolano de 42,3%. (López, 2016)

Los altos índices de escasez y desabastecimiento llevaron a que el venezolano cambiara sus hábitos alimenticios. Según la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida 2016 (ENCOVI), 32,5 % de los venezolanos ingieren dos o menos comidas al día, subiendo desproporcionalmente este número que en el 2015 se encontraba en 11,3 %. Asimismo, el 93,3% de la población considera que sus ingresos no son suficientes para la compra de alimentos, es decir, existe inseguridad alimentaria. Como consecuencia de estos cambios en la alimentación, en el 2016, se evidenció que el 3,9% de la población presenta síntomas de desnutrición, cifra que no se evidenciaba para el 2015. (Encovi, 2016)

En el 2016, los índices de pobreza aumentaron considerablemente. 81,8% de los hogares son pobres, en comparación al 2015, que la cifra se encontraba en 73%. Actualmente, el 51,51% de los venezolanos se declara en pobreza extrema. Asimismo, las personas que viven en estas condiciones, perdieron 9 kg entre el 2015 y el 2016. Además, se evidenció un cambio brusco en el patrón alimenticio, “las hortalizas y los tubérculos desplazaron a las proteínas de alto valor biológico”. (Encovi, 2016)

La inseguridad alimentaria ocasionó que un grupo de venezolanos hurgara la basura en busca de alimentos para comer. Según una encuesta realizada por la Universidad Católica Andrés Bello y Ecoanalítica, en noviembre del 2016, 8% de los venezolanos admiten que recogen de la basura para comer, es decir, 2,4 millones de venezolanos.

## MARCO TEÓRICO

### Las Empresas y su Aporte a la Comunidad

#### Responsabilidad Social:

La responsabilidad social empresarial (RSE) es la “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. (Unión Europea, 2001) Ser socialmente responsable no significa cumplir las obligaciones jurídicas, sino invertir en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Ir más allá de la legislación aumenta la competitividad de la organización y también puede tener un impacto directo en la productividad de la misma. (Unión Europea, 2001)

Por otro lado, se considera que la RSE es “hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley. La empresa tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera” (Banco Mundial, 2006) Las empresas deben adoptar una postura activa y responsable en cuanto al impacto que tienen sus operaciones. Se debe generar una forma de hacer negocio que garantice mayor sostenibilidad y crecimiento económico para la organización. (Banco Mundial, 2006)

La responsabilidad social tiene como principal objetivo generar un “impacto positivo en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación” (Banco Mundial, 2006) es decir, con sus *stakeholders*.

Según el cuaderno de investigación n° 25 realizado por el departamento de estudios del Gobierno de Chile: “Responsabilidad Social Empresarial alcances y

potencialidades en materia laboral” habla de la Responsabilidad Social Empresarial como:

“La responsabilidad social empresarial tiene que ver con una suerte de incorporación o de preocupación por incorporar a las decisiones de la empresa, las necesidades y demandas de todos los actores que, de alguna forma, participan en el proceso productivo, o lo que también se llama, la cadena productiva y de negocios de la empresa, tales como: accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, consumidores, comunidad y gobierno”. (Gobierno de Chile, 2005)

La responsabilidad social empresarial entonces, abarca al público interno y externo de la organización, sin embargo, no todos los proyectos de responsabilidad social empresarial deben ir dirigido a todos, con respecto a esto, el trabajo realizado por el Gobierno de Chile explica que existe una dimensión interna y una externa dependiendo del público que se decida atender.

El proyecto que se desea realizar para el hotel Pestana va dirigido a la comunidad que lo rodea, es decir, parte de su público externo. Sobre esto:

“La dimensión externa de la RSE se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad (...) Asimismo, la empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que hacen posible el desarrollo de su proyecto empresa y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social” (Gobierno de Chile, 2005)

Por otra parte, existen diversas modalidades para gestionar los proyectos de responsabilidad social empresarial, para este proyecto se usará la modalidad del “Desarrollo propio” el cuál se ejecuta de la siguiente manera: “Dentro de esta modalidad el compromiso de las organizaciones es directo, puesto que asumen el control esencial del diseño, ejecución y evaluación al convertirse en la entidad principal de la iniciativa” (Vargas, 2010).

### Tipos de Gestión de la Responsabilidad Social

Existen tres grandes modalidades de Responsabilidad Social:

Ejecución propia: La empresa decide crear un proyecto que apoye a la sociedad, este pueden ser: programas sociales y fundaciones corporativas (Zambrano, 2016)

Gestión Compartida: Este tipo de gestión se da cuando dos o más instituciones se alían para crear un proyecto o programa en conjunto, por ejemplo: alianzas temporales, convenios interinstitucionales y membresía en asociaciones empresariales. (Zambrano, 2016).

Se entiende por **alianza**, un “pacto, convenio o tratado en que se recogen los términos en que se alían dos o más partes” (Real Academia Española, s.f) Es decir, la unión de dos o más entidades que tienen un objetivo en común.

Sin embargo, existen diversos tipos de alianzas, la que es de interés para este proyecto es la alianza estratégica, la cual se puede entender cómo: “Una sociedad que potencia la efectividad de las estrategias competitivas de las empresas participantes a través del intercambio de tecnologías, habilidades o productos basados en ellas”. (Del Prado, s, f)

Establecer alianzas entre una empresa y una organización o institución social para llevar a cabo un proyecto de responsabilidad social es una actividad que se realiza comúnmente para que el proyecto sea exitoso; sobre esto:

“En las últimas décadas, las alianzas intersectoriales se han convertido en un mecanismo ampliamente adoptado por empresas y organizaciones de la sociedad civil para trabajar juntos con el fin de abordar cuestiones sociales, conjugando enfoques distintos pero generando beneficios mutuos. Estas alianzas pueden lograr una capacidad superior para comprender problemas, encontrar soluciones y proporcionar resultados respecto a la que un sector sería capaz de alcanzar de forma aislada”. (Ishikawa, Morel, 2008)

Apoyo a terceros: Este tipo de responsabilidad social se da cuando una empresa da otorga donaciones y recursos a un tercero. Este puede ser: donaciones en efectivo, prestación de recursos e instalaciones, voluntariado corporativo y mercadeo filantrópico. (Zambrano, 2016)

### Stakeholders

Se puede definir a un *stakeholder* como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o se ve afectado por las decisiones de una empresa” (Freeman, 2010).

Elsa González en su artículo “La teoría de los *stakeholders*. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa” le agrega otro sentido al concepto de *stakeholder*.

“Un *stakeholder* no será comprendido sólo como un afectado por la actividad empresarial sino como un interlocutor válido. En este sentido se afirma que no es un simple reclamante pasivo, sino que trata de influir en las decisiones y actividades de la empresa”. (González, 2007)

El Centro Mexicano para la filantropía (CEMEFI) divide a los *stakeholders* de una organización en tres grupos:

*Stakeholders* consustanciales: “Son aquellos sin los cuales la propia existencia de la empresa es imposible; pueden incluir inversionistas y asociados” (Cajiga, s.f)

*Stakeholders* contractuales: “Aquellos con los que la empresa tiene algún tipo de contrato formal; pueden incluir proveedores y clientes o consumidores, en virtud de su relación comercial; directivos y colaboradores de su relación laboral” (Cajiga, s.f)

*Stakeholders* contextuales: “Aquellos que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la credibilidad necesaria para las empresas, y en último término en la aceptación de sus actividades...pueden incluir autoridades gubernamentales y legislativas” (Cajiga, s.f)

### Desarrollo Sostenible

El desarrollo sostenible es un “desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. (Naciones Unidas, 1987) El concepto fue descrito en el Informe de la Comisión de Brundtland. Para alcanzar el desarrollo sostenible es necesario que haya armonía entre tres elementos básicos: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente. Estos elementos son importantes para el bienestar de las personas y las sociedades. (Naciones Unidas, s.f)

Alcanzar un desarrollo sostenible es “responsabilidad de todos: gobiernos, empresas y el resto de la sociedad porque los afecta y compete a todos” (Vives, 2014) La forma en la que las empresas colaboran y aportan al desarrollo sostenible de la sociedad, es a través de la responsabilidad social.

“El desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. Por tanto, el objetivo primordial de una organización socialmente responsable debería ser contribuir al desarrollo sostenible” (Espantaleón, 2012)

### Objetivos de desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre del año 2000, 189 miembros de las Naciones Unidas firmaron la Declaración del Milenio. Este acuerdo recoge los valores y principios que debían regir a la comunidad internacional en el nuevo milenio, así como “compromisos en torno al desarrollo, la reducción de la pobreza, el desarme y la protección de la naturaleza”. (González, 2005) Posteriormente, se concretaron 8 objetivos conocidos como Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) que buscaban cumplirse para el año 2015.

“Los ODM proporcionaron un marco importante para el desarrollo, y se han hecho progresos considerables en diversas esferas. Sin embargo, los avances han sido desiguales, sobre todo en África, los países menos adelantados, los países en desarrollo sin litoral y los pequeños Estados insulares en desarrollo, y algunos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio distan de alcanzarse, en concreto los relacionados con la salud materna, neonatal e infantil y con la salud reproductiva”. (Naciones Unidas, 2015)

Por otro lado, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), planteados por la Organización de las Naciones Unidas, buscan retomar los Objetivos de Desarrollo del Milenio y lograr lo que con ellos no se consiguió. Con los ODS se pretende “hacer

realidad los derechos humanos de todas las personas y alcanzar la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas”. (...) “Los Objetivos y las metas son de carácter integrado e indivisible y conjugan las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental”. (Naciones Unidas, 2015)

### Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial

En 1963, surge la teoría de Joseph W. McGuire, *Business and Society*, la cual “analiza la responsabilidad social como una cuestión inherente a la actividad empresarial” (...) “la idea de responsabilidad social supone que la empresa no tenga sólo obligaciones económicas y legales, sino que tenga también cierta responsabilidad con la sociedad que va más allá de esas obligaciones” (Carlton, 2014, p.9).

Luego, en 1984, surge la teoría de Peter Drucker, llamada *The new meaning of corporate social responsibility*, esta “resalta la rentabilidad financiera que la responsabilidad social empresarial puede traer a los negocios y también como ésta puede ser una oportunidad de negocio”. (Carlton, 2014, p.9).

En 1970, M. Anshen crea una teoría que “argumenta la existencia de un contrato social implícito entre la sociedad y las empresas en el que estas últimas actúan y fijan sus objetivos de acuerdo a las normas que la sociedad establece” (Núñez, 2013) Esta teoría reconoce la existencia de una obligación moral de las empresas con la sociedad y que “su función no puede ser generar riqueza maximizando utilidades”. (Núñez, 2013) Anshen propuso la modificación de dicho contrato implícito, en uno en el que las empresas asumieran los costos que generan para la sociedad.

En 2002, Michael Porter creó el concepto de “Valor Compartido”. Este se define como “políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa, a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en

identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social” (Porter & Kramer, 2011)

“El concepto de valor compartido redefine los límites del capitalismo. Al conectar mejor el éxito de las empresas con los avances de la sociedad, se abren muchas formas de atender nuevas necesidades, ganar e ciencia, crear diferenciación y expandir mercados”. (Porter & Kramer, 2011)

### Nexo entre la Empresa y la Comunidad

La empresa debe crear una relación con la comunidad que la rodea. Este nexo puede generarse de dos formas: mediante un Territorio Socialmente Responsable o a través de una Licencia para Operar (Zambrano, 2016) La licencia social para operar (LSO) es un ‘permiso’ que otorga una comunidad a un proyecto empresarial que se realiza en sus inmediaciones, de forma intangible. La LSO significa “actuar con el beneplácito de la comunidad donde has instalado tu negocio. Cuando una comunidad es feliz porque tú formas parte de ella, eso es éxito en la Licencia Social para Operar (LSO)”. (Codonyer, 2014) Para lograr esto, la organización debe construir interacciones positivas con los diferentes miembros de la comunidad a la que pertenece, haciendo las cosas bien en el negocio y ayudando a la comunidad a prosperar. (Codonyer, 2014)

Los beneficios que posee la Licencia para operar son: “en primer lugar la comunidad te aprecia. Eso facilita todo tipo de trámites. Por el contrario, si has perjudicado a la comunidad, los diferentes agentes que intervienen en tu día a día harán lo posible para que te vayas” (Codonyer, 2014)

## La Empresa y sus Términos Comunicacionales

La comunicación corporativa o empresarial es un “activo intangible, pero aporta uno de los mayores porcentajes de éxito a la empresa, debido a que permite que la organización se comunique interna y externamente para desarrollar su objeto social”. (Ñañez, 2015) la comunicación busca establecer acciones que “conlleven a disminuir la incertidumbre sobre la información que circula a nivel interno y externo; desarrollando flujos directos con cada uno de los públicos con que se relaciona” (Ñañez, 2015)

### Clima organizacional

Se entiende por clima organizacional, “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivos y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (Sandoval, 2004) Para que un individuo pueda trabajar correctamente debe sentirse a gusto consigo mismo y con la organización. Asimismo, debe entender el ambiente donde se desenvuelven los empleados.

El clima organizacional puede llegar a tener consecuencias dentro de la empresa y esto se define dependiendo de la percepción que los miembros tienen de la organización. “Entre las consecuencias positivas, se encuentran: “logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.” (Peralta, 2002) por otro lado, en las consecuencias negativas, se pueden mencionar: “inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.” (Peralta, 2002)

## Cultura organizacional

La cultura organizacional “refleja los rasgos distintivos aprendidos a través de la experiencia grupal. Son compartidos por los integrantes, en el marco de la existencia de diversas subculturas operantes dentro de la unidad social que se identifica como “la organización”. (Rodríguez, 2009)

La cultura se transmite a lo largo del tiempo y se va adaptando de acuerdo a “las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional” (Hernández, 2006)

## Identidad corporativa:

“Se le conoce como sentido de pertenencia, es el orgullo de pertenecer a la empresa, ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización” (Luque, 2017)

La identidad corporativa de una empresa es como su carta de presentación, “su cara frente al público, de esta identidad dependerá la imagen que las personas tendrán de la organización” (Páez, 2011) Esta se refiere a la misión, visión y valores de una empresa, que deben estar bien establecidos y deben ser de conocimientos para todos los públicos de la organización.

## Imagen corporativa:

Se entiende por imagen corporativa, la “construcción mental de una empresa por parte de los públicos la cuál condicionará en mayor o menor medida, la forma en que los individuos se relacionarán y actuarán con la compañía” (Capriotti, 2013)

## **Términos Nutricionales**

El siguiente punto teórico busca explicar los términos relacionados a la nutrición y alimentación de la sociedad, para su comprensión y mejor conocimiento.

### Nutrición

La nutrición “es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades dietéticas del organismo. Una buena nutrición, es decir, una dieta suficiente y equilibrada combinada con el ejercicio físico regular es un elemento fundamental de la buena salud”. (Organización Mundial de La Salud, s.f) La nutrición consiste en “transformar los alimentos en nutrientes, es decir, se toman alimentos que tras ser digeridos, absorbidos y metabolizados se convierten en nutrientes, que a través del torrente sanguíneo llegan a todas las células del cuerpo”. (Mayordomo, 2012)

El estado nutricional de un individuo se evalúa “midiendo el peso, la estatura o la cantidad de grasa que posee el cuerpo de acuerdo a su edad y sexo”. (FAO, 2003) estas medidas son llamadas antropométricas y son comparadas con un patrón de referencia para evaluar si la persona tiene un estado nutricional normal o tiene un déficit, sobrepeso u obesidad. (FAO, 2003) El patrón de referencia es “una tabla construida con datos provenientes de una población sana y bien nutrida, representativa de los distintos sexos y grupos de edad”. (FAO, 2003)

### Malnutrición

“La malnutrición se define como una condición fisiológica anormal causada por un consumo insuficiente, desequilibrado o excesivo de los macronutrientes que aportan energía alimentaria (hidratos de carbono, proteínas y grasas) y los micronutrientes (vitaminas y minerales) que son esenciales para el crecimiento y el desarrollo físico y cognitivo”. (FAO, 2014)

La malnutrición se puede manifestar de tres formas:

- Desnutrición: ingesta insuficiente de alimentos para satisfacer las necesidades de energía alimentaria.
- Deficiencias de micronutrientes: se presenta deficiencia en vitaminas y minerales esenciales.
- Obesidad: Acumulación anormal o excesiva de grasa. (FAO, 2014)

### Desnutrición

La desnutrición se presenta como consecuencia de un “consumo insuficiente de alimentos y de la aparición repetida de enfermedades infecciosas. La desnutrición puede ser crónica, aguda y desnutrición según peso para la edad”. (Unicef, 2006)

Existen 3 tipos de desnutrición:

- Desnutrición aguda: “Deficiencia de peso por altura (P/A)”. Se presenta un adelgazamiento extremo asociado con periodos recientes de hambruna o enfermedades que se desarrollan muy rápidamente.
- Desnutrición crónica: “Retardo de altura para la edad (A/E)”. Este tipo de desnutrición se asocia regularmente a la pobreza.
- Desnutrición global: Deficiencia de peso para la edad. Índice compuesto de la desnutrición aguda y crónica ( $P/A \times A/E = P/E$ ). Esta se usa para dar seguimiento a los Objetivos del Milenio. (FAO, 2011)

### Desnutrición Infantil

La desnutrición infantil es “el resultado de la ingesta insuficiente de alimentos, en cantidad y calidad, la falta de una atención adecuada y la aparición de enfermedades infecciosas”. (Unicef, 2011)



Imagen 1. Causas de la Desnutrición Infantil

Existen causas subyacentes de la desnutrición infantil, que son:

“La falta de acceso a los alimentos, la falta de atención sanitaria, la utilización de sistemas de agua y saneamiento insalubres, y las prácticas deficientes de cuidado y alimentación. En el origen de todo ello están las causas básicas que incluyen factores sociales, económicos y políticos como la pobreza, la desigualdad o una escasa educación de las madres”. (Unicef, 2011)

- Tipos de Desnutrición Infantil:

La desnutrición se puede manifestar en el niño cuando es más pequeño de lo que corresponde para su edad, pesa poco para su altura o pesa menos de lo que corresponde para su edad. (Unicef, 2011) Cada una de estas manifestaciones se relacionan con un tipo de carencia. “La altura refleja carencias nutricionales durante un tiempo prolongado, mientras que el peso es un indicador de carencias agudas” (Unicef, 2011)

- Desnutrición Crónica: el niño presenta un retraso en su crecimiento. “se mide comparando la talla con el estándar recomendado para su edad” (Unicef, 2011). Este tipo de desnutrición indica que existe una carencia

de nutrientes durante un tiempo prolongado y debido a esto aumenta el riesgo de contraer enfermedades. (Unicef, 2011)

- Desnutrición Aguda Moderada: el niño “pesa menos de lo que le corresponde en relación a su altura”. (Unicef, 2011) Este tipo de desnutrición necesita de un tratamiento inmediato.
- Desnutrición Aguda Grave o Severa: el niño posee un “peso muy por debajo del estándar referencia para su altura” (Unicef, 2011) este tipo de desnutrición puede alterar los procesos vitales del niño y puede ocasionar un alto riesgo de mortalidad.
- Carencia de Vitaminas y Minerales: este tipo de desnutrición se manifiesta mediante la fatiga y reducción de la capacidad de aprendizaje. Puede ocasionar diferentes enfermedades. (Unicef, 2011)

En la desnutrición infantil también se manejan términos como Kwashiorkor, que es un “trastorno dietético grave observado en niños entre los diez meses y los tres años, que se debe a una malnutrición severa que incluye una carencia de nutrientes vitales básicos y un déficit importante de proteínas”. (Unicef, s.f) Asimismo, el término Marasmo, que es el “grave decaimiento somático y funcional del organismo provocado por una grave deficiencia de proteínas y de calorías”. (Unicef, s.f)

### Seguridad Alimentaria y Nutricional

"Un estado con seguridad alimentaria es aquel en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado



## **Responsabilidad Social en temas de Nutrición**

### Cumbre Mundial sobre la Alimentación

En noviembre de 1996, se llevó acabo la Cumbre Mundial sobre la Alimentación, realizada por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). En esta cumbre, 186 países se comprometieron a reducir en un 50% el número de personas subnutridas para el año 2015. (FAO, 1999)

El plan de acción de la Cumbre Mundial sobre Alimentación involucraba 7 compromisos que se relacionan, directa e indirectamente, con la seguridad alimentaria de los Estados. Estos compromisos eran:

- Compromiso primero: Garantizar un “entorno político, social y económico propicio, destinado a crear las mejores condiciones posibles para la erradicación de la pobreza y para la paz duradera” (FAO, 1999)
- Compromiso segundo: Aplicar “políticas que tengan por objeto erradicar la pobreza y la desigualdad y mejorar el acceso físico y económico a alimentos suficientes, nutricionalmente adecuados e inocuos” (FAO, 1999)
- Compromiso tercero: “Adoptar políticas y prácticas participativas y sostenibles de desarrollo alimentario, agrícola, pesquero, forestal y rural, en zonas de alto y bajo potencial, que sean fundamentales para asegurar un suministro suficiente y fiable de alimentos” (FAO, 1999)
- Compromiso cuarto: “Asegurar que las políticas de comercio alimentario y agrícola contribuyan a fomentar la seguridad alimentaria para todos a través de un sistema de comercio mundial leal y orientado al mercado” (FAO, 1999)

- Compromiso quinto: “Prevenir y estar preparados para afrontar las catástrofes naturales y emergencias de origen humano, y por atender las necesidades transitorias y urgentes de alimentos de manera que fomenten la recuperación, la rehabilitación, el desarrollo y la capacidad para satisfacer las necesidades futuras” (FAO, 1999)
- Compromiso sexto: “Promover la asignación y utilización óptimas de las inversiones públicas y privadas para impulsar los recursos humanos, los sistemas alimentarios, agrícolas, pesqueros y forestales sostenibles y el desarrollo rural en zonas de alto y de bajo potencial” (FAO, 1999)
- Compromiso séptimo: “Aplicar, vigilar y dar seguimiento a este Plan de Acción a todos los niveles, en cooperación con la comunidad internacional”. (FAO, 1999)

### Programas de Nutrición

Los programas de nutrición pueden formar parte de las estrategias para impactar. Según la Cooperación Técnica que brinda la Organización Panamericana de la Salud, existe el Plan de Acción Regional de Alimentación y Nutrición que prevé dos áreas de acción: seguridad alimentaria, que incluye la promoción de la lactancia materna, de una adecuada alimentación complementaria, y promoción y educación para mejorar el acceso y el consumo de los alimentos. La segunda línea de acción es la prevención y manejo de la mala nutrición, que incluye la desnutrición energético proteica; el control de las deficiencias de micronutrientes: yodo, vitamina A, hierro; prevención y control de la obesidad y las enfermedades crónicas asociadas a la dieta.

En Venezuela, se han realizado asociaciones con el sector privado para generar programas dentro de estas líneas de acción previstas por la Organización Panamericana de la Salud. En un principio estas asociaciones comenzaron como iniciativas de carácter voluntario, pero “en la actualidad y dentro del marco de la

responsabilidad social empresarial, este sector ha seguido vinculándose a las comunidades mediante la ejecución directa de proyectos y programas puntuales; alianzas con institutos académicos o a través de organizaciones de la sociedad civil (ONG)” (Sifontes, 2007)

Una de las principales organizaciones que trata temas de nutrición en Venezuela es la Fundación Bengoa, esta es una Organización sin fines de lucro que busca “Promover y desarrollar estrategias y acciones para mejorar la alimentación y nutrición de los venezolanos, en especial los grupos más vulnerables de la población: niños y mujeres” (Fundación Bengoa, s.f)

La fundación busca crear programas y alianzas que ayuden a “desarrollar y fortalecer capacidades y actitudes en los actores comunitarios que constituyen la red de relaciones primarias de los niños, padres, madres y docentes, que les permitan: Mejorar la situación alimentaria individual, familiar y comunitaria y actuar como líderes y multiplicadores en defensa de los derechos a la alimentación y la salud”. (Fundación Bengoa, s.f)

La Responsabilidad Social en temas de nutrición y malnutrición posee 3 componentes: (Fundación Bengoa, s.f)

- Educación Alimentaria y Nutricional: promover una “alimentación balanceada en las diferentes etapas de la vida, hábitos alimentarios y de compra; raciones y sustituciones de alimentos”. (Fundación Bengoa, s.f)
- Formación para la Participación: Diseñar “proyectos sociales de educación nutricional a partir de la identificación de la realidad social, formación de multiplicadores. Estructuración y organización de grupos voluntarios para ejecución de los proyectos en las comunidades”. (Fundación Bengoa, s.f)

- Estrategia de ejecución: es netamente participativa, se sustenta en las experiencias y vivencias de las personas involucradas. Relacionarse estrechamente con la sociedad afectada.

## MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación se realiza como Trabajo Final de Concentración para la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello, con el fin de demostrar la adquisición de competencias del estudiante en la Concentración Comunicaciones Corporativas.

“Se entiende por Trabajo Final de Concentración el trabajo teórico o teórico-práctico que desarrolla el estudiante bajo la orientación de un profesor, sobre un tema o problema único, bien delimitado y factible de abordar desde las competencias adquiridas en el nivel de formación profesional” (Ucab, 2017)

### Diseño y Tipo de Investigación

Para realizar un proyecto de responsabilidad social, fue necesario ejecutar un diagnóstico del problema social abordado, es decir, se realizó una investigación previa de la organización, de sus empleados y una evaluación de la zona y del municipio para valorar posibles alianzas. Se entiende por investigación “un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de un problema, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes” (Arias, 2012)

La investigación realizada, según el alcance del conocimiento, es de tipo **descriptiva**, es decir, consiste en “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (Arias, 2012) Además, “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989)

Asimismo, se considera que es un **estudio transversal**, ya que se “recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

De acuerdo a la fuente, el diseño de la investigación es **de campo** y según Arias (2012) esta consiste en “la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p. 31)

### **Unidad de Análisis**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) se le llama unidad de análisis a todos aquellos que van a ser medidos de la investigación. En este caso se trabajará con tres unidades de análisis: los trabajadores del hotel Pestana de Caracas, los residentes de la zona de Santa Eduvigis en Caracas y la Alcaldía del Municipio Sucre.

El tipo de muestreo fue **no probabilístico**, ya que “se desconoce la probabilidad que tienen cada elemento de la población de formar parte de la muestra. La escogencia se hace en base a criterios del investigador. Este tipo de muestreo no garantiza la representatividad de la muestra” (Hurtado, 2008) Asimismo, es un **muestreo por cuotas**, debido a que “el entrevistador decide cual es la persona a entrevistar hasta llenar las cuotas que le han asignado” (Seijas, 1993)

A partir de la población seleccionada, se definen las variables a analizar. Según Arias (2012) se entiende por variable a “una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación (p.57). Asimismo, se realizará un cuadro de Operacionalización de Variables, el cual “transforma la variable de conceptos

abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”. (Arias, 2012) Se entiende por dimensiones, según Arias (2012) los “elementos integrantes de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición” (p.61) Asimismo, el mismo autor define un indicador como “un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones”. (p.62)

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Fuente
Contexto país.	Situación de desnutrición en el municipio	Conocimiento acerca de la situación.	¿Ha visto a personas por el municipio Sucre pidiendo comida en las calles?	Encuesta	Trabajador del hotel Pestana.
			¿Alguna vez yendo a su trabajo, personas en situación de calle le han pedido comida o dinero para comprarse algo de comer?		
			¿Ha visto personas dentro del municipio hurgar en las bolsas de desechos para alimentarse?		
		Empatía con la situación por experiencia propia.	¿Se ha visto afectado por esta situación a la hora de comprar sus alimentos?		
			¿Usted ha dejado de realizar las tres comidas básicas del día (desayuno, almuerzo, cena)?		
			¿Ha tenido la necesidad de comer sobras para cubrir sus comidas diarias?		
Responsabilidad Social Empresarial dentro del hotel	Conocimiento de los empleados.	Interna	¿Le gustaría poder ayudar a esas personas?		
			¿Conoce los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial del hotel?		
			¿Conoce algún proyecto de Responsabilidad Social Empresarial realizado por el hotel?		
			Si se llegara a hacer un Plan de Responsabilidad Social en el hotel Pestana para personas en situación de calle que no tienen comida. ¿Estaría		

			dispuesto a participar como parte de un voluntariado?		
		Externo	Si el hotel Pestana llegara a hacer un Plan de Responsabilidad Social Empresarial destinado a la comunidad. ¿Le gustaría que estuviera enfocado hacia las personas que están pidiendo comida en las calles?		
			¿Siente que la situación de las personas hurgando en los desechos afecta la imagen del hotel para los clientes?		
			¿Usted es parte o ha participado en algún voluntariado? (trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre)		
			¿Le gustaría participar en alguna actividad de voluntariado?		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Fuente
Situación de desnutrición dentro del municipio	Documentos e investigación.	Pobreza	¿La alcaldía posee cifras o información de cuántas veces en promedio comen los vecinos del municipio?	Entrevista	Náhury Escalona (Directora de Educación Alcaldía del Municipio Sucre)
			¿Se conoce en promedio cuántas personas que hacen vida en el municipio están en las calles pidiendo comida?		
			¿La alcaldía maneja cifras de las personas dentro del municipio que hurgan las basuras para alimentarse?		
			¿Se maneja información o cifras de personas dentro del municipio que sufran de desnutrición?		
		Sanidad	¿Se maneja información de los efectos que causa la falta de sanidad por tener las bolsas de desechos abiertas?		

Acciones a tomar	Dentro de la Alcaldía	Pobreza	¿La alcaldía tiene algún plan para minimizar el número de personas que hurgan de las basuras para comer?		
			¿La alcaldía tiene algún proyecto para contrarrestar la desnutrición en el municipio?		
		Sanidad	¿La alcaldía tiene alguna estrategia para contrarrestar los efectos que puede causar la falta de sanidad en el municipio por tener las bolsas de desechos abiertas?		
	Junto al municipio	Sector empresarial	¿Actualmente la alcaldía tiene alguna alianza con una empresa del municipio para llevar a cabo un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial?		
			¿Aceptarían tener una alianza con una empresa que haga vida en el municipio para contrarrestar los efectos de desnutrición en el municipio?		
			¿Se ha visto una iniciativa de las empresas que hacen vida dentro del municipio de querer ayudar a la comunidad con respecto a esta situación?		
	Comunidad	¿La alcaldía tiene algún proyecto de Responsabilidad Social Empresarial en donde incluya a los vecinos?			
		¿Los vecinos podrían formar parte de un voluntariado para combatir el problema de desnutrición en el municipio?			

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Fuente
Conocimiento de la situación	Contexto situacional.	País	¿Conoce la situación de inflación (incremento excesivo de los precios) que existe en el país?	Encuesta	Vecinos del municipio Sucre
			¿Conoce la situación que atraviesa el país con respecto a la escasez de alimentos de la cesta básica?		
			¿Se ha visto afectado por esta situación a la hora de comprar		

			sus alimentos?		
		Municipio	¿Ha visto a personas por el municipio Sucre pidiendo comida en las calles?,,,		
			¿Alguna vez yendo a su casa, personas en situación de calle le han pedido comida o dinero para comprarse algo de comer?		
			¿Ha visto personas dentro del municipio hurgar en las bolsas de desechos para alimentarse?		
Toma de soluciones	Municipal	Participación de la Alcaldía	¿Siente que la Alcaldía está tomando medidas para minimizar estos efectos?		
		Acciones a tomar	¿Opina que la Alcaldía debe emplear acciones para solucionar los problemas de la gente hurgando en los desechos para alimentarse?		
		Participación de los ciudadanos	¿Se siente incluido por la Alcaldía para realizar actividades de Responsabilidad Social en el municipio?		
	Empresarial	Participación empresarial	¿Siente que las empresas que están ubicadas en el municipio, contribuyen en el desarrollo de la comunidad?		
		Acciones a tomar	¿Opina que las empresas ubicadas en el municipio se están viendo afectadas por las personas que están hurgando en las bolsas de desecho para comer?		
			¿Le gustaría que las empresas ubicadas en el municipio tomaran acciones para ayudar a las personas en situación de calle que no tienen alimentos?		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Desempeño del hotel.	Externo	Suciedad de las calles del municipio Sucre	¿La fachada del hotel se ha visto afectada por la suciedad de las calles como consecuencia de las basuras abiertas para comer?	Entrevista	Solangel Purroy. (Gerente de

		Personas pidiendo comida en las calles del municipio Sucre	¿Se ha recibido alguna queja de un huésped porque le hayan pedido comida fuera del hotel o porque estén comiendo desechos fuera del mismo? ¿El personal de seguridad en algún momento se ha visto en la obligación de pedirle a una persona sin comida que se retire de la entrada del hotel?	Recursos Humanos (RRHH)
		Personas comiendo de la bolsa de desechos del municipio Sucre	¿El hotel se ha visto afectado por las personas que comen desechos de la basura? ¿El hotel separa los desechos alimenticios del resto de los desechos?	
		Alianzas.	¿El hotel actualmente está llevando algún proyecto en alianza a la Alcaldía de Sucre? ¿El hotel ha recibido alguna propuesta de una organización externa como alguna ONG, organización gubernamental u otras empresas para tratar el tema de falta de alimentos en el municipio? ¿El hotel mantiene una relación activa con la comunidad del municipio Sucre?	
Interno	Concientización de los empleados con respecto a la problemática del municipio		¿Cree que la reacción de sus empleados si se llegará a emplear este plan de RSE sería positiva o negativa? De llegar a implementar este proyecto de Responsabilidad Social Empresarial en el hotel ¿Usted ve factible el hecho de crear un voluntariado para que los empleados que deseen puedan participar ayudando en el proyecto?	
			¿Para la Junta Directiva del hotel Pestana la gente del municipio que hurga en las bolsas de desechos es un tema a atender?	

## Técnica de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos “comprende procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (Hurtado, 2008)

Para la obtención de los datos pertinentes se realizaron **encuestas** a los empleados y a los vecinos de la zona de Santa Eduvigis. Asimismo se realizaron entrevistas a la Gerente de Recursos Humanos del Hotel Pestana y a la Directora de Educación de la Alcaldía del Municipio Sucre. Se entiende por encuesta, una técnica propia de la investigación de campo, que puede ser oral o escrita, cuyo propósito es obtener información. (Arias, 2012) la encuesta se basa en la interacción personal y se utiliza cuando la información requerida es conocida por otras personas o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de otras personas” (Hurtado, 2008)

El tipo de encuesta que se realizó fue el **cuestionario**, este “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003) La validación de este cuestionario fue realizado por la profesora Xiomara Zambrano, experta en el área de investigación y responsabilidad social empresarial.

El cuestionario estaba constituido por preguntas cerradas, según Hernández, Fernández y Baptista, estas “contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas”. (2003) En este caso, las preguntas cerradas eran dicotómicas, es decir, solo permiten dos alternativas de respuestas. El cuestionario a los trabajadores del hotel pestana constó de 15 preguntas y el de los vecinos del municipio Sucre tenía 12 interrogantes.

Por otro lado, se realizaron **entrevistas** que, según Olabuénaga (2012), es “una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los

diagnósticos o tratamientos sociales” (p. 165) “la entrevista es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación” (Olabuénaga, 2012)

La entrevista fue de tipo estructurada, según Peña (2006), esta implica “la preparación anticipada de un cuestionario guía que se sigue, en la mayoría de las ocasiones de una forma estricta aun en su orden de formulación”. (p. 70)

Las preguntas colocadas en la entrevista fueron abiertas, estas “no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, dejan un espacio libre para que el encuestado escriba la respuesta. Esto permite respuestas más amplias”. (Fernández, 2007) De igual forma, la validación del cuestionario fue realizado por la profesora Xiomara Zambrano, experta en el área de investigación y responsabilidad social empresarial.

### **Procesamiento y Análisis de Datos**

Incluye la descripción breve de las formas de procesamiento y de los métodos estadísticos si los hubiera. Se trata de un recuento de cómo se procesará y analizarán los datos para cumplir los objetivos. (Jiménez, 1998, p. 94)

#### Análisis de las Entrevistas

Para poder analizar la información obtenida en las entrevistas fue necesario, transcribirlas a un formato legible y luego, se codificó la información. Se entiende por codificación, como “el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, o los pasos o fases dentro de un proceso” (Fernández, 2006)

Para interpretar los datos cualitativos se escogieron dos categorías, asimismo, se asignaron subcategorías, respondiendo a aspectos e indicadores aportados por los

distintos encuestados. A cada categoría se le asignó un código, estos “son recursos mnemónicos utilizados para identificar o marcar los temas específicos en un texto” (Fernández, 2006)

Tabla 2. Sistema de Categorías y Subcategorías

<b>Categoría</b>	<b>Código</b>	<b>Subcategoría</b>
Responsabilidad Social Empresarial	RSE	RSE Hotel Pestana
		Alianzas
		Voluntariado
Alimentación	ALI	Hurgar la Basura
		Pedir Comida
		Rutina de Alimentación
		Desnutrición

Para la presentación de los resultados e interpretación de las entrevistas, se hará el análisis desde la perspectiva de los diferentes subtemas, es decir las subcategorías ya definidas y que serán definidas a continuación:

Tabla 3. Definición de Subcategorías

<b>Subcategoría</b>	<b>Definición</b>
Alianzas	Asociaciones que se realizan con otras empresas u organizaciones sin fines de lucro para llevar a cabo proyectos sociales.
Voluntariado	Trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente, o ayudan en un proyecto por decisión propia y libre
RSE Hotel Pestana	Pilares fundamentales y temas que tocan los proyectos de Responsabilidad Social que se llevan a cabo en el Hotel Pestana.
Hurgar la Basura	Acción que realizan las personas en situación de pobreza y necesidad que revisan la basura de las casas, establecimientos comerciales, restaurantes, supermercados, etc. en busca de desechos alimenticios para poder comer.

Pedir Comida	Acción que tienen que llevar a cabo las personas de bajos recursos que no tienen dinero para comprar alimentos y deben pedirle dinero o alimentos a las demás personas para poder comer.
Rutina de Alimentación	Son los hábitos que tiene una persona para alimentarse diariamente, es decir, si tiene como costumbre hacer tres o más comida al día, si come en compañía de sus familiares o a solas, entre otras costumbres.
Desnutrición	Una persona que lleva una alimentación desbalanceada y no consume los nutrientes necesarios para tener energía y así cumplir con sus actividades básicas a diario, estas personas además de correr riesgos con su salud física también presentan déficit en su desarrollo cerebral.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Análisis e Interpretación de las Entrevistas

El análisis y la interpretación se realizarán tomando en consideración, las subcategorías que se definieron en el capítulo anterior.

#### RSE Hotel Pestana

Al preguntarle a Solangel Purroy, gerente de Recursos Humanos del Hotel Pestana sobre los lineamientos de responsabilidad del hotel ella respondió:

- “Nos hemos orientado a cuidar dos pilares fundamentales, número uno: nuestros trabajadores, en cuanto a que sean dispuestos de lo necesario para que atiendan sus labores y número dos: nuestros clientes, quienes deben ser bien atendidos por ellos (los trabajadores)”

Con esto, se evidencia que la responsabilidad social del hotel va dirigida principalmente a ayudar a sus trabajadores, para que su desempeño y labor no decaiga.

#### Alianzas

Al preguntarle a Solangel Purroy, gerente de Recursos Humanos del Hotel Pestana, si tenían, actualmente, algún tipo de Alianza con la alcaldía del Municipio Sucre, a esto ella respondió:

- “No tenemos este tipo de proyecto en conjunto”

Por otro lado, al preguntarle a Náhury Escalona, directora de Educación de la Alcaldía del Municipio Sucre, si actualmente la alcaldía tiene alguna alianza con una

empresa del municipio para llevar a cabo un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, ella respondió:

- “La Dirección de Educación de la Alcaldía de Sucre tiene alianzas con Arepas Trujiman y Plumrose, para la alimentación a través de responsabilidad social de la UEM Carmen Valverde en la Dolorita y la UEM Pedro Elías Gutiérrez ubicada en Mariche. Ambas con poblaciones de escasos recursos”

Asimismo, se le pregunto si poseen alianzas con ONG's para abordar el problema de desnutrición y falta de recursos para alimentarse en el municipio, a esto respondió:

- “En la Dirección de Educación trabajamos naturalmente con ONG y fundaciones, para infinidad de proyectos educativos y propios de la dinámica y bienestar escolar”.

Además, se le preguntó si aceptarían tener una alianza con una empresa que haga vida en el municipio para contrarrestar los efectos de desnutrición en el municipio y respondió:

- “Absolutamente”

Por otro lado, se le preguntó si existe una iniciativa de las empresas que hacen vida en el municipio en ayudar a los vecinos a través de la responsabilidad social empresarial. A esto ella respondió:

- “Las empresas han sido receptivas a la hora de participar en proyectos que sean presentados y gestionados con responsabilidad, con enfoque social y con el objetivo de mejorar condiciones de su entorno. Le empresa que tiene más experiencia trabajando con el mejoramiento de su entorno es Empresas Polar, que funciona en nuestro municipio.”

Se evidencia que aunque la alcaldía y el hotel no poseen proyectos juntos en este momento, estarían abiertos a trabajar juntos para resolver los problemas que poseen los ciudadanos del municipio.

### Voluntariado

Solangel Purroy, al preguntarle si la reacción de los empleados del hotel sería positiva o negativa al aplicarse un programa de responsabilidad social en temas de desnutrición, ella respondió:

- “Nuestros trabajadores son muy receptivos y solidarios”

De igual forma, se le preguntó si ve factible crear un voluntariado para que los empleados que deseen puedan participar ayudando en el proyecto. Ella contestó:

- “Aquel que reconoce en sí mismo lo importante de poder contar con los medios para poder alimentarse, pudieran sensibilizarse para ayudar a dar de comer a quien lo necesita y no cuenta con medios para ello”

Por otro lado, a la directora de educación de la alcaldía se le preguntó si Los vecinos podrían formar parte de un voluntariado para combatir el problema de desnutrición en el municipio, y ella contestó:

- “Totalmente”

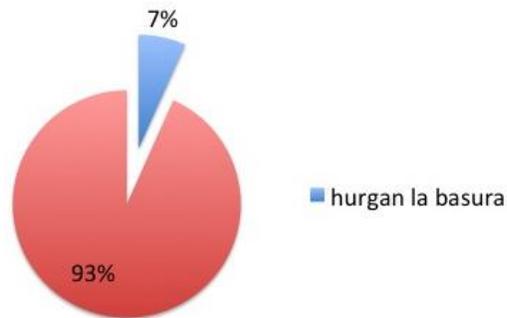
Se evidencia que los empleados del hotel, así como los vecinos del Municipio Sucre, estarían totalmente abiertos a participar como parte de un voluntariado en un proyecto de responsabilidad social.

### Hurgar la Basura

Se le preguntó a Náhury Escalona, directora de Educación de la Alcaldía del Municipio Sucre, cuantas personas actualmente hurgan la basura en el municipio y ella respondió:

- “6,7% de los encuestados declara que una de las 3 formas más utilizadas por ellos y sus familias para conseguir alimentos es revisando en los desechos de establecimientos comerciales, restaurantes, automercados o camiones de venta de verduras entre otros. Es decir, 62 mil personas utilizan el hurgar las basuras para alimentarse”

**¿Cuántas personas dentro del municipio hurgan las basuras para alimentarse?**



Gráfica 1. (Fuente Alcaldía Municipio Sucre)

Por otro lado, se le preguntó si la alcaldía tenía algún plan para minimizar este problema y ella contestó:

- “Se creó el plan Sucre Solidario, para brindar alimentación a estas personas y así evitar que hurguen en las bolsas. También está operativo el programa de alimentación escolar en las instituciones educativas municipales, para fomentar la asistencia escolar y garantizar que los niños de etapa inicial puedan recibir alimentos en la escuela. Además se creó el Plan Vacaciones en mi escuela, para la atención y alimentación de niños durante periodo vacacional.

Al preguntarle a Solangel Purroy sobre el tema de hurgar basura ella contestó:

- “Las personas que se ven en la necesidad de hurgar en la basura no es cosa frecuente en los alrededores del Hotel
- “Personalmente, fui testigo en una oportunidad, caminaba en dirección al Hotel y observé cuando el camión de la basura está retirando los desechos de uno de los Edificios cercanos y una pequeña familia compuesta de

madre y dos niños esperaban para que los operadores les permitieran revisar las bolsas y poder encontrar algo de comer”.

Se le preguntó si el hotel separa los desechos alimenticios del resto de los desechos y respondió:

- “Sí”

Se evidenció, según datos de la alcaldía, que en el Municipio Sucre hay 62mil personas hurgando la basura, lo que es una cifra reveladora, pero en la zona de Santa Eduvigis, donde se encuentra el Hotel Pestana, no se evidencia tanto este problema como en otras zonas del municipio.

Otros datos obtenidos, relacionados al tema de hurgar basura, son los efectos o consecuencias que conlleva la falta de sanidad debido a las bolsas de desechos abiertas y que estrategias tienen para contrarrestar esto.

Tabla 4. Consecuencias de la falta de Sanidad en las calles en el Mun. Sucre

<b>Consecuencias de la falta de Sanidad en las calles</b>
○ Proliferación de roedores
○ Liberación de bacterias al entorno y al medio ambiente
○ Situación propicia para la proliferación de animales callejeros (perros y gatos)
○ Fuente de conflictos entre personas en condición de calle por el control de dichos desechos
○ Dificultad para la recolección de la basura por parte del servicio de saneamiento.

Fuente: Alcaldía Municipio Sucre

Tabla 5. Estrategia para contrarrestar los efectos de la falta de sanidad en el Mun. Sucre

<b>Estrategia para contrarrestar los efectos de la falta de sanidad</b>
○ Potenciar el sistema de recolección de desechos sólidos
○ Continuar con la operatividad de las cuadrillas nocturnas
○ Promover que urbanismos y empresas cumplan con el horario para sacar la basura, para retirarla puntualmente.
○ Potenciar y mejorar el sistema de ambulatorios y el Hospital Pérez de León.
○ Consolidar y mejorar las brigadas ambientales escolares.

Fuente: Alcaldía Municipio Sucre

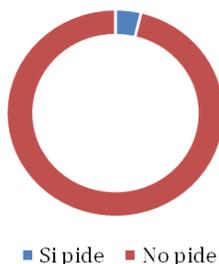
### Pedir Comida

Se quiso indagar si hay personas que se ven en la necesidad de pedir comida dentro del Municipio Sucre y si se conocen cifras acerca de esta situación, por lo que se pidió información a Náhury Escalona, Directora de Educación de la Alcaldía del Municipio Sucre.

Escalona en su entrevista hizo referencia a un estudio realizado por MORE Consulting entre el 20 y 23 de marzo del presente año en el municipio Sucre. Sobre este estudio y la situación de pedir comida en las calles arrojó:

“El 3,8% de los encuestados declara que una de las 3 formas más utilizadas por ellos y sus familias para conseguir alimentos es pidiendo comida en las calles. Haciendo el mismo ejercicio de estimar el total de habitantes del municipio con esta situación, a partir de los datos de la encuesta, tenemos que alrededor de 35 mil personas utilizan el pedir comida en las calles, como una de las 3 formas más utilizadas por ellos y sus familias para conseguir alimentos.” (N. Escalona, comunicación personal, 29 de junio de 2017)

Pedir comida en las calles



Gráfica 2

Así mismo, se quiso conocer si esta situación de pedir comidas en las calles ha afectado directamente el rendimiento del hotel Pestana o ha dañado la experiencia de los clientes al tener personas pidiéndoles comida en la entrada del hotel.

Por esta razón se le preguntó a Solangel Purroy, Gerente de Recursos Humanos de la cadena hotelera, si han tenido que atender casos de clientes afectados por esta situación. La respuesta que se obtuvo de Purroy fue que desconocía la existencia de algún caso de este tipo.

Después de analizar las respuestas obtenidas por las fuentes acerca de la subcategoría “Pedir comida” se puede decir que si bien, esta condición afecta en un porcentaje importante al municipio Sucre, en la zona de Santa Eduvigis, donde se ubica el hotel, aún no hay tanta necesidad de los vecinos para pedir comida en las calles.

### Desnutrición:

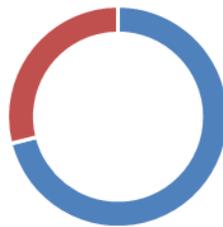
Para esta subcategoría se quiso investigar con ayuda de la Alcaldía de Sucre si se conocen casos de desnutrición actualmente en el municipio, personas afectadas por falta de consumir nutrientes necesarios para su desempeño diario.

Con respecto a este punto, Escalona declaró lo siguiente:

“En el estudio de la encuestadora MORE Consulting de 800 encuestas en el municipio Sucre, entre el 20 y 23 de marzo de 2017; el 71,1% de los encuestados declaran haber perdido peso en los últimos 6 meses por estar comiendo menos cantidad de comida bien sea por no

conseguirla o por no poder adquirirlas por sus altos precios. Repitiendo el mismo ejercicio de estimar el total de habitantes del municipio con esta situación, a partir de los datos de la encuesta, tenemos que alrededor de 650 mil personas han perdido peso en los últimos 6 meses por estar comiendo menos cantidad de comida, bien sea por no conseguirla o por no poder adquirirla por sus altos precios.” (N Escalona, comunicación personal, 29 de junio de 2017)

#### Desnutrición



■ Ha perdido peso ■ Se ha mantenido en su peso o aumentado

Gráfica 3

Después de analizar este porcentaje de personas que se han visto afectadas por la escasez y altos precios de los productos de los alimentos de la canasta básica se quiso investigar si por parte de la Alcaldía de Sucre existen planes para contrarrestar los efectos de la desnutrición en el municipio.

Sobre esto, la Directora de Educación, Náhury Escalona, comentó:

“-Existe el Centro de Atención Pediátrica y Psicológica Ambulatoria del Municipio Sucre (CAPAS), donde se brinda atención médica al adolescente.

-Se realiza el proyecto Salud en Tu Escuela, de la mano con la Dirección de Salud y la Dirección de Educación, para diagnosticar y tomar medidas antropométricas de niños de primaria de escuelas municipales, para referirlos a nutricionistas o especialistas en caso de ser necesario.

-Se cuenta con los Centros de Educación Inicial Asistencial que dan alimentación balanceada.

-Se desarrollan alianzas con la Escuela de Nutrición de la UCV, para diagnosticar y evaluar a niños de escuelas municipales. Creando un menú balanceado para su alimentación, de acuerdo a los requerimientos de cada una de sus etapas.

-Se realizan talleres de alimentación saludable con la Dirección de Salud.

-Se realizan talleres de alimentación en tiempos de crisis con la Fundación Empresas Polar.

-Con la nutricionista LaleFit se hace “kiloXkilo”, es un programa de seguimiento y monitoreo de pérdida de peso, donde el paciente dona alimentos a cambio del plan de seguimiento. Por cada kilo que pierde, dona un kilo de comida que va orientado a instituciones de protección.

-Adscrito a FundaSucre opera el comedor para los funcionarios, para garantizar su alimentación”. (N. Escalona, comunicación personal, 29 de junio de 2017)

Después de analizar estos datos propiciados por la Alcaldía de Sucre se puede afirmar que están trabajando por disminuir los casos de desnutrición en el municipio y que están dispuestos a realizar alianzas con otros entes como empresas, ONG´s o agrupaciones que deseen trabajar en pro de la comunidad del municipio sucre.

#### Rutina de alimentación:

Sobre esta subcategoría se le pidió a la Alcaldía de Sucre apoyo sobre cifras o testimonios de como los habitantes del municipio han cambiado su rutina de alimentación, principalmente en el número de veces que se alimentan al día.

Escalona arrojó los siguientes datos sacados del estudio realizado por MORE Consulting:

“El 51,2% de los encuestados declara estar comiendo 3 o más veces al día de promedio. 42,0% declara estar comiendo 2 veces al día y 6,1% una sola vez al día (el 0,7% restante no quiso responder esta pregunta). Si extrapolamos a la población total estimada del municipio (920 mil habitantes de acuerdo a la Oficina de Análisis Estratégico de la Alcaldía), se puede afirmar que alrededor de 470 mil habitantes de Sucre estarían comiendo 3 o más veces en promedio; 386 mil comen 2 veces al día y 56 mil una sola vez al día” (N. Escalona, comunicación personal, 29 de junio de 2017)



Gráfica 4

Con estos datos, se pudo observar como casi la mitad de la población solo come dos veces al día y se debe poner especial atención a este tema, ya que, una alimentación balanceada, idealmente, incluye tres comidas principales y dos pequeñas, sino, tres comidas grandes como mínimo.

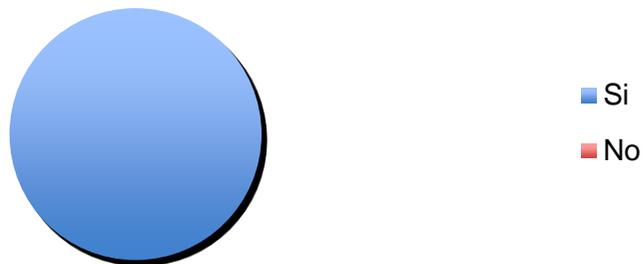
Así mismo, se deben tomar acciones inmediatas para ayudar a ese 6,1% que tiene una sola comida al día puesto que si tienen este tipo de alimentación desbalanceada por un tiempo prudente pueden caer en estado de desnutrición corriendo el riesgo de tener graves problemas de salud.

## Análisis de las Encuestas

### Trabajadores del Hotel Pestana

Se utilizó una muestra de siete trabajadores del área administrativa y de mantenimiento del hotel Pestana de Caracas, ubicado en Santa Eduvigis, Municipio Sucre.

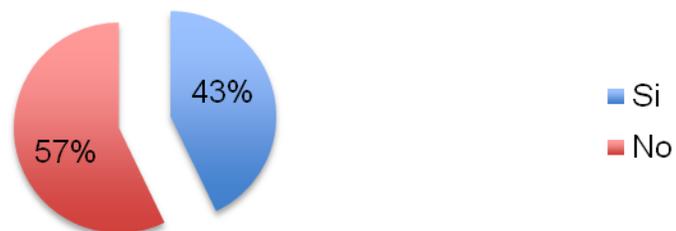
**¿Usted se ha visto afectado por la inflación y escasez a la hora de comprar sus alimentos?**



Gráfica 5.

El 100% de los trabajadores encuestados, es decir el total de la muestra, siente que se ha visto afectada por la inflación y la escasez al momento de comprar sus alimentos.

**¿Usted ha dejado de realizar las tres comidas básicas del día?**



Gráfica 6.

3 de los 7 trabajadores encuestados respondieron que debido a la crisis económica se han visto obligados a dejar de realizar alguna de las tres comidas básicas del día. Asimismo, 4 trabajadores contestaron que no han dejado de comer sus tres comidas básicas durante el día.

**¿Ha tenido la necesidad de comer sobras para cubrir sus comidas diarias?**



Gráfica 7.

El 100% de los encuestados respondió que a pesar de la crisis económica que atraviesa el país, no se han visto en la necesidad de hurgar la basura y come sobras para cubrir sus comidas diarias.

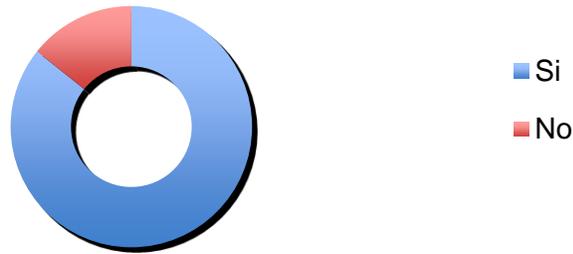
**¿Ha visto a personas por el municipio Sucre pidiendo comida en las calles?**



Gráfica 8

El total de la muestra, es decir, los siete trabajadores, afirmaron que han visto a personas por el municipio Sucre pidiendo comida en las calles para poder comer.

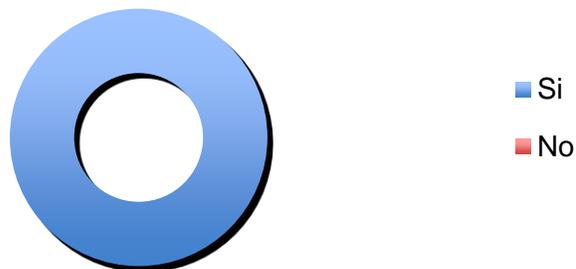
**¿Alguna vez yendo a su trabajo, personas en situación de calle le han pedido comida o dinero para comprarse algo de comer?**



Gráfica 9

El 86% de la muestra afirmó que, camino a su trabajo, personas le han pedido comida o dinero para comprarse algo de comer. Asimismo, el 14% negó que esto alguna vez le haya ocurrido.

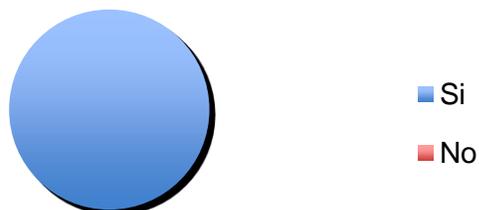
**¿Ha visto personas dentro del municipio hurgar en las bolsas de desechos para alimentarse?**



Gráfica 10.

El 100% de la muestra afirmó haber visto alguna vez a personas dentro del municipio hurgando las bolsas de desechos en busca de alimentos para poder comer.

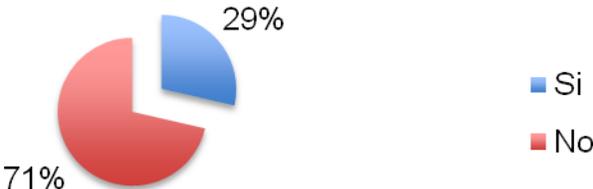
**¿Le gustaría poder ayudar a esas personas?**



Gráfica 11

Los 7 trabajadores encuestados afirmaron que estarían dispuestos a ayudar a estas personas que debido a la crisis del país, se encuentran en situación de calle y pasando hambre ya que no les alcanza el dinero para adquirir los alimentos.

**¿Conoce los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial del hotel?**



Gráfica 12

5 de las 7 personas encuestadas respondieron que no conocen los lineamientos de responsabilidad social del Hotel Pestana. Asimismo, las otras 2 personas, dijeron que si conocían dichos lineamientos.

**¿Conoce algún proyecto de RSE realizado por el hotel?**



Gráfica 13.

El 57% de la muestra respondió que no conoce algún proyecto de responsabilidad social realizado por el hotel. Asimismo, el 43% afirmó conocer algún proyecto.

**¿Siente que la situación de las personas hurgando en los desechos afecta la imagen del hotel para los clientes?**



Gráfica 14

El 86% de la muestra afirmó que el hecho de que las personas estén hurgando los desechos afecta la imagen del hotel para los clientes. Asimismo, el 14% negó que esto afectara la imagen del hotel.

**¿El hotel ayuda a sus empleados proporcionándoles alguna comida diaria?**



Gráfica 15

Los 7 trabajadores del hotel Pestana afirmaron que el hotel los ayuda proporcionándoles alguna comida diaria, así sea el desayuno, almuerzo o cena.

**¿le gustaría que el hotel Pestana hiciera algo para ayudar a las personas que piden comida y hurgan la basura?**



Gráfica 16

El 86% de los trabajadores les gustaría que el hotel hiciera algo para ayudar a las personas que se encuentran en situación de calle pidiendo comida y hurgando la basura. Asimismo, el 14% dice que no le gustaría.

**¿Estaría dispuesto a participar como parte de un voluntariado?**



Gráfica 17

El total de los trabajadores encuestados respondió que estaría dispuesto a participar como parte de un voluntariado en un proyecto de RSE para las personas que se encuentran pidiendo comida en las calles.

**¿Usted es parte o ha participado de algún voluntariado?**



Gráfica 18

El 57% de la muestra afirmó que si forma parte o ha formado parte de algún voluntariado. El 43% respondió que nunca ha pertenecido a un voluntariado.

¿Le gustaría participar en alguna actividad de voluntariado?



Gráfica 19

Todos los trabajadores encuestados afirmaron que si les gustaría formar parte de un voluntariado para un proyecto de RSE realizado por el hotel Pestana.

### Vecinos del Municipio Sucre

La muestra utilizada fueron 7 personas aleatorias que se encontraron en la zona de Santa Eduvigis del municipio Sucre y se les preguntó si eran vecinos de la zona.

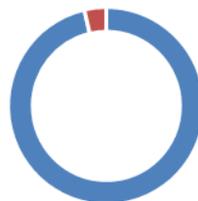
¿Conoce la situación de inflación que existe en el país?



Gráfica 20 ■ Si reconoce ■ No reconoce

Al realizar esta pregunta en la encuesta se pudo determinar que el 100% de la muestra de vecinos del Municipio Sucre al que se les preguntó si el país estaba pasando por una situación de inflación respondieron afirmativamente. Por lo que se puede determinar que la inflación es un factor que afecta a todos los vecinos del municipio.

**¿Conoce la situación que atraviesa el país con respecto a la escasez de alimentos de la cesta básica?**



Gráfica 21 ■ Si reconoce ■ No reconoce

Después de analizar esta pregunta se puede ver como la escasez de alimentos de la cesta básica es una condición que afecta a la mayoría de los vecinos del Municipio Sucre.

**¿Se ha visto afectado por esta situación a la hora de comprar sus alimentos?**



Gráfica 22 ■ Si se ha visto afectado ■ No se ha visto afectado

Se puede observar como el 71,42% de la muestra si se ha visto afectada directamente por la situación de inflación y escasez que transita el país, dejando a un 28,57% que afirma que aún puede seguir comprando los alimentos de la canasta básica y los consigue en los anaqueles del mercado o mediante el mercado informal.

**¿Ha visto a personas por el municipio Sucre pidiendo comida en las calles?**



Gráfica 23 ■ Si ha visto ■ No ha visto

El 85,71% de los encuestados respondieron que si han visto a personas dentro del Municipio Sucre pidiendo comida en las calles a los carros o transeúntes que se manejan dentro del mismo.

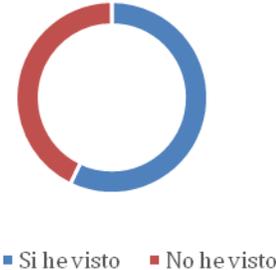
**¿Personas en situación de calle le han pedido comida o dinero para comprarse algo de comer?**



Gráfica 24

Un 71,42% de los encuestados respondió que si le han pedido dinero o comida mientras esta vía a su trabajo o su casa. Lo que permite concluir que hay una gran cantidad de personas dentro del municipio en situación de calle y hambre.

**¿Ha visto personas dentro del municipio hurgar en las bolsas de desechos para alimentarse?**



Gráfica 25

Un 57,14% de la muestra ha visto a personas dentro del municipio hurgar dentro de la basura para poder alimentarse y cubrir sus necesidades básicas de alimentación.

**¿Siente que la Alcaldía está tomando medidas para minimizar estos efectos?**

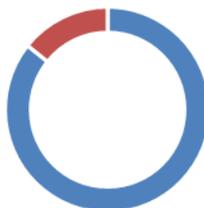


Gráfica 26

■ Si toman medidas ■ No toman medidas

Tres de las siete personas encuestadas dentro del Municipio Sucre siente que la Alcaldía si está tomando acciones para contrarrestar los efectos de desnutrición que hay dentro del Municipio, mientras que las 4 personas restantes afirmó que la Alcaldía no está haciendo algo al respecto.

**Considera que la Alcaldía debe emplear acciones para combatir el hambre dentro del municipio**

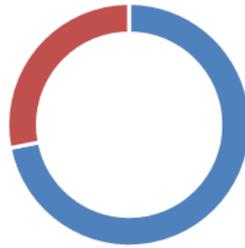


Gráfica 27

■ Si considero ■ No considero

Seis personas de las siete que fueron encuestadas dentro de la comunidad del Municipio Sucre creen que la Alcaldía debe tomar acciones para contrarrestar los efectos que está causando la crisis económica en la alimentación de las personas sin recursos y en situación de calle.

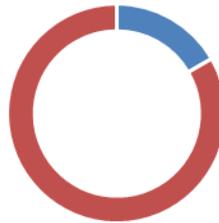
### Se siente incluido por la Alcaldía para hacer actividades de RSE



Gráfica 28 ■ Si incluyen a la comunidad ■ No incluyen a la comunidad

Un 28.57% de la muestra utilizada afirmó que se siente incluida por la Alcaldía para realizar actividades de Responsabilidad Social Empresarial para la comunidad del Municipio Sucre. Mientras que, las 5 personas restantes no se sienten incluidas por la Alcaldía para llevar a cabo estas acciones.

### Siente que el sector empresarial contribuye al desarrollo de la comunidad



■ Si contribuyen ■ No contribuyen al desarrollo social

Gráfica 29

Una de las seis personas encuestadas siente que el sector empresarial si contribuye al desarrollo de la comunidad del Municipio Sucre, mientras que, el 85,71% al contrario opina que las empresas que hacen vida dentro del municipio se mantienen apartadas de esta situación.

**Considera que las empresas se ven afectadas por las personas  
comiendo desechos en las calles**

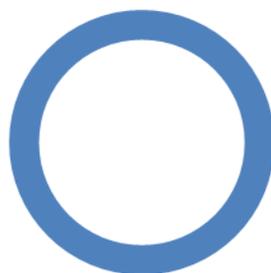


■ Si les afecta ■ No les afecta

Gráfica 30

Cinco personas de las siete que fueron encuestadas considera que las empresas si se ven afectadas por las personas que están comiendo desechos de las bolsas de basura, mientras que dos personas consideran que esta situación no afecta a las empresas que hacen vida en el municipio.

**Le gustaría que las empresas ubicadas en el municipio tomaran  
acciones para ayudar a las personas en situación de calle**



■ Si me gustaría ■ No me gustaría

Gráfica 31

Las siete personas encuestadas respondieron que si les gustaría ver a las empresas trabajar en pro de la comunidad y de las personas que actualmente no tienen recursos para alimentarse.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Desde que llegó el hotel Pestana a Caracas, en el 2008, se ha enfocado en convertirse en uno de los hoteles más prestigiosos de la ciudad. En el 2016, el Hotel Pestana Caracas Premium City & Conference fue galardonado como el mejor hotel de Venezuela, en la vigésima tercera edición de los premios más importantes del turismo a escala mundial, los World Travel Awards.

Esta cadena hotelera se caracteriza por poseer óptimos niveles de servicio, confort y seguridad para sus clientes y huéspedes, pero no han demostrado tener un compromiso social relevante.

A pesar que en su sitio web oficial afirman que tienen un enfoque de sostenibilidad dirigido directamente a tener un impacto en la comunidad que los rodea, la sede del hotel Pestana ubicada en Caracas, no cumple con esto. En la información recaudada durante la investigación se evidenció que los lineamientos de responsabilidad social que posee el hotel van dirigidos principalmente a los empleados y a los clientes, dejando a un lado, a la comunidad en la que se encuentran, en este caso el municipio Sucre.

Las empresas que establecen políticas para relacionarse con todos sus grupos de interés y desarrollan programas de “inversión social hacia la comunidad, aumentan su reputación corporativa y a la vez, disminuyen las resistencias que esta puede tener en contra de la empresa” (Rodríguez, 2016)

Para el hotel Pestana, conectarse con la comunidad debe ser de suma importancia porque es una forma de brindarle más reputación a la organización. Abordar un tema sensible para la sociedad venezolana como lo es la nutrición, la pobreza y hurgar

basura en las calles, demuestra el compromiso que una empresa puede tener con su comunidad.

Actualmente, el hotel Pestana, a través de los proyectos de responsabilidad social que posee, colabora con los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la ONU. Al enfocar sus proyectos directamente a los trabajadores ayuda con el objetivo número 8 que se enfoca en el trabajo decente y el crecimiento económico.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo plantea que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) apuntan a “estimular el crecimiento económico mediante el aumento de los niveles de productividad y la innovación tecnológica”. Asimismo, se busca fomentar políticas que estimulen el espíritu empresarial y la creación de empleo.

Es importante destacar que, a pesar de que la responsabilidad social del hotel Pestana va dirigida principalmente a sus empleados, en la información recaudada se evidencia que los trabajadores del hotel desconocen los lineamientos de responsabilidad social que posee el hotel.

Al finalizar la investigación realizada, se pudo concluir que existe una confusión por parte de los empleados con respecto a los planes de responsabilidad social de la empresa, ya que existen proyectos específicamente dirigidos a los trabajadores, pero estos no los reconocen. Esto se vio reflejado en las encuestas realizadas a los colaboradores de dicha organización.

Toda empresa, además de poseer su misión y visión, debe “contar con lineamientos básicos que rijan la cultura corporativa deseada y el comportamiento adecuado para que la organización realice sus actividades, se desarrolle y evolucione” (Antezana, 2013) La cultura corporativa se potencia con la actitud y el comportamiento de cada uno de los trabajadores, y esta deber estar alineada con la identidad de la empresa. (Antezana, 2013)

En el caso del hotel Pestana, la identidad puede estar bien definida, pero no es de conocimiento para sus empleados. Es decir, los trabajadores no se pueden identificar con la empresa porque no conocen su misión, visión, valores y lineamientos, eso se vio reflejado en las encuestas realizadas. Por ende, se puede decir, que el Pestana no posee una buena cultura organizacional, ya que no existe cohesión entre los empleados y la empresa como institución.

Por otro lado, con la información recolectada, se evidencia que los trabajadores del hotel reconocen la existencia de una crisis económica en el país, que se ve reflejada en la inflación y la escasez de alimentos. Sin embargo, existe una incongruencia entre la opinión de la gerencia del hotel y los trabajadores respecto a si esta crisis afecta directamente la imagen del Pestana Caracas.

Por una parte, la Gerente de Recursos Humanos considera que esta problemática afecta a la comunidad más no directamente el desempeño del hotel. Los empleados, por su parte, creen que las personas en situación de calle, pidiendo comida y hurgando la basura, si afecta la imagen de la empresa, es decir, hay una contradicción y un ruido psicológico entre la gerencia y los empleados.

Es importante, que una empresa conozca lo que piensen y opinen sus trabajadores con respecto a la marca, ya que ellos deben ser los principales embajadores de la misma. Lo que los colaboradores digan sobre una organización, es más confiable que cualquier otra estrategia de comunicación y mercadeo.

Para que una empresa funcione correctamente debe poseer una buena cultura organizacional, tanto en su ámbito externo como interno. (Luque, 2017) La función interna es necesaria para que los individuos se cohesionen como grupo y trabajen para lograr los mismos objetivos. Mientras que en la externa, es importante, que la empresa como ente se relacione con su comunidad para contar con el respaldo de la misma.

Un proyecto de responsabilidad social le da sustentabilidad y sostenibilidad a una organización. Esta le otorga a la empresa una mejor relación con los empleados, los clientes y la comunidad a la que pertenece. Por esta razón, se considera que el hotel Pestana debe generar alianzas e implementar un plan de responsabilidad social empresarial que lo acerque a sus empleados y a su comunidad.

De la información recaudada y la investigación realizada, se puede concluir que el plan de acción a seguir incluye:

Mejorar la cultura organizacional: la empresa debe establecer una forma de pensar, sentir y actuar que guíen la toma de decisiones y las actitudes de los colaboradores de la empresa. Una buena cultura organizacional debe incentivar a los empleados, promoviendo hábitos, costumbres y valores que ocasionen experiencias positivas en el cliente.

Involucrarse con la comunidad que los rodea: Se le debe dar más importancia a los proyectos de responsabilidad que pudiese realizar la organización y a los actores sociales que involucre. Se debe hacer hincapié en la transparencia y divulgación de información hacia la comunidad, que ellos conozcan la organización y se identifiquen, para así mejorar la reputación de la empresa.

Implementar el proyecto de responsabilidad social que se plantea: el proyecto de responsabilidad social que se plantea en esta investigación busca apoyar a la comunidad, ayudándolos con problemas que los afectan directamente, como es la escasez de alimentos y la inflación. Además, de intentar solucionar un problema que afecta la imagen de la organización como lo es las personas en situación de calle que hurgan la basura en busca de comida.

## **“PESTANA SOLIDARIO”**

A continuación, se propone un proyecto de RSE de **ejecución propia** que lleva por nombre “Pestana Solidario”. Este programa consiste en que el Hotel Pestana destine el 2% de los alimentos que compra para realizar comida para las personas que se encuentran en situación de calle, pidiendo comida y hurgando la basura en busca de alimentos. Asimismo, dispondrá de capital humano, es decir un voluntariado formado por sus trabajadores, que se encargarán de ayudar a repartir esta comida.

Para la ejecución de este proyecto, se creará una alianza con la Alcaldía del municipio Sucre para que ellos otorguen los permisos necesarios y colaboren colocando toldos en una plaza del municipio. En este caso, se propone la Plaza Miranda de los Dos Caminos, ubicada a pocas cuadras del hotel Pestana. En este lugar, se repartirá la comida preparada en el hotel a las personas que se saben están en situación de calle. Este proyecto se llevaría a cabo dos fines de semana al mes, durante un plazo de seis meses.

### **Problemática**

Los enfoques estratégicos que trata este proyecto, son: pobreza, salud y desarrollo comunitario. La problemática que se busca resolver es el tema de desnutrición en el municipio Sucre, actualmente, según datos de la alcaldía, 62 mil personas hurgan la basura como una de las tres formas para adquirir sus alimentos. Uno de las principales consecuencias de este problema es la desnutrición, ya que las personas dejan de ingerir la cantidad de alimentos necesarios para cubrir el gasto calórico diario.

El tipo de problema que se busca solucionar es:

Según su vigencia en el tiempo: es un problema **actual** ya que debido a la crisis que presenta Venezuela la gente se ha visto en la necesidad de hurgar la basura y pedir comida en las calles para poder comer ya que los precios de la comida son muy altos y los salarios no cubren la canasta básica de alimentación. A su vez este problema se puede convertir en **potencial**, ya que si la situación económica no mejora cada día se verán más personas en la calle buscando alimentos en los desechos.

Según su complejidad: se considera que es un problema **complejo** ya que es algo que no se puede solucionar directamente, sino, que se puede ayudar a disminuirlo. Las personas que hurgan la basura, son consecuencia de las malas políticas y decisiones del gobierno a nivel económico, que desencadenaron una alta inflación y escasez de alimentos. Esto es algo que no se puede resolver en su totalidad, pero si se puede apoyar a la comunidad para disminuir sus efectos.

Relación con los objetivos: es un problema **terminal**, ya que está relacionado directamente con el objetivo de desarrollo sostenible “Hambre Cero”, que busca terminar el hambre y la desnutrición para el año 2030 y velar porque las personas puedan tener acceso a una alimentación suficiente y nutritiva.

Tiempo de aparición: se considera que es un problema **nuevo** porque las personas que hurgan la basura es un fenómeno que surgió recientemente en Venezuela, debido al agravamiento de la crisis económica, la alta inflación y la escasez de alimentos.

## Objetivos a lograr

El objetivo general que se busca alcanzar con este proyecto es dar alimentos al 10% de las personas en situación de calle, pidiendo comida o hurgando los desechos para poder alimentarse, específicamente en el sector de Santa Eduvigis y los Dos Caminos.

## Estrategias de acción:

<b>Fase</b>	<b>Acciones</b>
<b>Fase 1 Logística</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Comprar los alimentos suficientes para abastecer el proyecto “Pestana Solidario”</li><li>○ Comprar los envases de plástico donde se colocará la comida una vez preparada.</li><li>○ Darle un taller de preparación a los empleados que participarán como voluntarios en la actividad.</li><li>○ Preparar la comida, en ayuda de los cocineros del hotel, y colocarla en los envases.</li><li>○ Ambientar la plaza con toldos, mesas, sillas y todos los utensilios necesarios como cubiertos, cuchillos, servilletas, etc.</li></ul>
<b>Fase 2 Promoción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Realizar <i>flyers</i> para publicar a través de las redes sociales del hotel y de la alcaldía, para promocionar el proyecto e inciten a la comunidad a participar.</li><li>○ Colocar <i>flyers</i> en las habitaciones del hotel, recepción y restaurantes para incitar las donaciones de los huéspedes, como parte del mercadeo filantrópico.</li><li>○ Realizar charlas sobre la importancia de la buena nutrición a los empleados, para crear conciencia sobre esta problemática que afecta al país.</li></ul>
<b>Fase 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Trasladar la comida desde el hotel hasta la plaza Miranda, donde</li></ul>

<p><b>Ejecución</b></p>	<p>se llevarán a cabo las jornadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ubicar al voluntariado en sus puestos de trabajo</li> <li>○ Repartir la comida a las personas en situación de calle que asistan a la jornada.</li> <li>○ Limpiar, recoger y botar los envases en donde las personas comieron.</li> </ul>
<p><b>Fase 4 Seguimiento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar encuestas para evaluar el alcance que ha tenido el proyecto y cada jornada realizadas</li> <li>○ Realizar encuestas a los empleados para evaluar el conocimiento sobre el proyecto y la responsabilidad social del hotel.</li> <li>○ Estar en contacto constante con la Alcaldía del Municipio Sucre para evaluar los índices de desnutrición de la zona y el número de personas que piden comida o hurgan la basura.</li> </ul>

A continuación, se muestra un diagrama de flujo donde se evidencian los pasos a seguir durante la jornada del proyecto de responsabilidad social. Se muestra cómo será el proceso para repartir la comida a las personas en situación de calle.

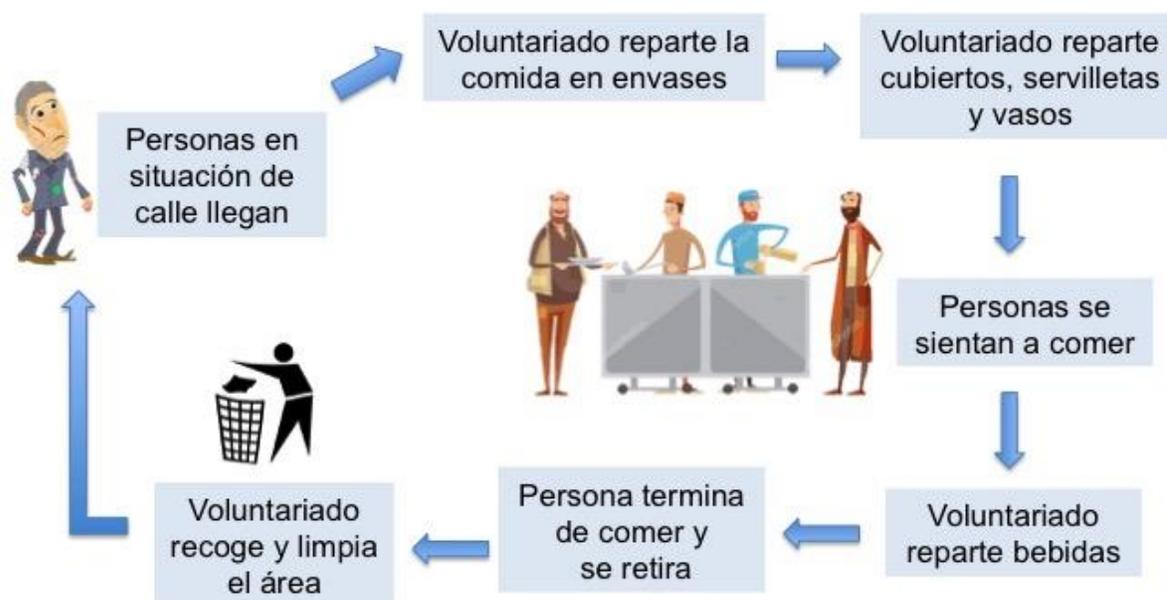


Imagen. 3. Proceso a ejecutar durante las jornadas

En este proyecto se establecen 3 actores esenciales para la ejecución del mismo, estos serían: el hotel Pestana como institución, sus trabajadores y la Alcaldía del municipio Sucre. Cada uno posee un rol importante para que este proyecto se pueda llevar a cabo.

<b>ACTORES</b>	<b>ROLES</b>
<b>Hotel Pestana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preparar la comida que se repartirá en las jornadas</li> <li>○ Realizar estrategias de mercadeo filantrópico para financiar el proyecto</li> </ul>
<b>Trabajadores del hotel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voluntariado</li> <li>○ Ayudar a repartir la comida a las personas en situación de calle</li> </ul>
<b>Alcaldía del municipio Sucre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Otorgan los permisos necesarios para realizar la actividad en una plaza del municipio</li> <li>○ Colocar los toldos y ambientar el área</li> <li>○ Brindar seguridad con la ayuda de la policía de Sucre</li> </ul>

### **Cobertura del proyecto**

Este proyecto beneficiará a los vecinos y a la alcaldía del municipio Sucre, al hotel Pestana y en especial, a las personas que se encuentran en situación de calle, pidiendo comida y hurgando la basura en busca de alimentos.

<b>Organización</b>	<b>Beneficios</b>
Hotel Pestana	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconocimiento por parte de la comunidad y de otros hoteles.</li> <li>○ Mejorar la relación con los empleados y entre ellos mismos.</li> <li>○ Mejorar la relación del hotel con la comunidad.</li> <li>○ Generar una relación amena con la Alcaldía de Sucre.</li> <li>○ Generar empatía con los huéspedes a través del Mercadeo</li> </ul>

	filantrópico.
Alcaldía de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generar alianzas con el Hotel Pestana y probablemente otras empresas que hacen vida dentro del municipio</li> <li>○ Generar empatía y mejorar la relación con la comunidad del municipio Sucre</li> <li>○ Limpieza de las calles del Municipio</li> <li>○ Menor número de personas en las calles hurgando de las basuras</li> </ul>
Vecinos Municipio Sucre	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Menor número de personas hurgando de sus basuras</li> <li>○ Menor riesgo de contraer enfermedades como bacterias por las bolsas de basura abiertas</li> <li>○ Menor riesgo de ver animales que genera la suciedad en las calles</li> <li>○ Calles más limpias</li> </ul>
Personas sin recursos dentro del Municipio Sucre	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Una oportunidad de tener una comida balanceada</li> <li>○ Evitar enfermedades como bacterias por ingerir comida contaminada</li> <li>○ Evitar caer en desnutrición</li> <li>○ Poder salir de la situación de hambre extrema</li> </ul>

### **Promoción del Proyecto**

Se utilizará el Mercadeo Filantrópico, este es “el conjunto de acciones que realiza una empresa, por medio de campañas destinadas al beneficio de la comunidad” (Mendive, 2011) Son acciones sin ánimo de lucro, que buscan el beneficio de la comunidad.

Lo que se plantea en este proyecto es que el hotel Pestana promueva esta causa social también a sus huéspedes y clientes, ofreciéndoles la oportunidad de donar y

hacer un aporte al proyecto “Pestana Solidario” al momento de hacer el check out y pagar la habitación o cuando se pague una cuenta en el restaurante del hotel.

Asimismo, se puede invitar a la comunidad a que participe donando alimentos no perecederos que puedan servirle al hotel para preparar alguna comida que sería repartida el día de la jornada.

### Indicadores ETHOS

<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aspectos</b>
Económicos	Impacto económico directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adquisición de alimentos</li> <li>○ Utensilios para servir los alimentos (platos, servilletas, vasos, cubiertos)</li> <li>○ Sillas, mesas</li> <li>○ Promoción</li> <li>○ Personal de limpieza</li> <li>○ Transporte de la comida del hotel hasta la plaza.</li> <li>○ Sitio web “Pestana Solidario”</li> </ul>
Social	Comunidad	<b>Aspectos Negativos</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta de aceptación de realizar jornadas con personas en situación de calle en la zona.</li> <li>○ Inseguridad</li> <li>○ Obstrucción del paso a las personas que se dirigen al C.C Millenium</li> </ul>
		<b>Aspectos positivos</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bienestar de la sociedad del Municipio Sucre.</li> <li>○ Contrarrestar los efectos de las personas pidiendo comida en las calles.</li> <li>○ Limpieza de la comunidad al no abrir las basuras.</li> <li>○ Conexión del sector empresarial con la comunidad del Municipio Sucre</li> </ul>

Ambiental	Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evitar la propagación de enfermedades causadas por las bolsas de basuras abiertas.</li> <li>○ Evitar que personas en situación de calle se enfermen gravemente de bacterias o intoxicaciones.</li> </ul>
-----------	----------------	---

### Indicadores de logro

Componentes	Indicadores de logros	Métodos de verificación
Cantidad de voluntarios que se suman al proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un voluntariado de 20 empleados del hotel Pestana que asistan a las jornadas del evento Pestana Solidario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inscripciones al taller “Pestana Saludable”</li> <li>○ Asistencia de los empleados al taller “Pestana Saludable”</li> <li>○ Asistencia de los empleados a la jornada “Pestana Solidario”.</li> </ul>
Cantidad de personas que se beneficien del proyecto “Pestana Solidario”	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 250 personas por jornada sin recursos que puedan tener una comida completa propiciada por la cadena hotelera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inscripción en la entrada de la jornada “Pestana Solidario”.</li> <li>○ Fotografías tomada para la memoria y cuenta de las jornadas.</li> </ul>
Donaciones de los huéspedes del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 600mil Bs en donaciones por compra de habitaciones y de cuentas en restaurantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El cargo de las donaciones reflejadas en las facturas de las actividades del hotel.</li> </ul>
Reconocimiento de la comunidad para el Hotel Pestana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La información del proyecto “Pestana Solidario” llegue a toda la comunidad del Municipio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realización de encuestas a la comunidad para asegurarse de que la información llega correctamente.</li> </ul>

	Sucre y los vecinos puedan decirle a las personas en situación de calle que se dirijan al plan.	
Ser reconocida como la marca pionera en actividades de Responsabilidad Social Empresarial junto a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que las demás empresas del municipio y la ciudad vean como ejemplo al hotel Pestana y empiecen a trabajar en pro de la sociedad venezolana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abrir un sitio web del proyecto “Pestana Solidario” en el que se invite a las demás empresas a participar en este movimiento para generar más alianzas u otros movimientos que ayuden a contrarrestar los efectos de desnutrición que vive el país.</li> </ul>

### **Continuidad del Proyecto**

Este programa puede llevarse a cabo tal cual como se planteó anteriormente, sin embargo, en un futuro si la cadena hotelera lo desea, se podrían realizar más alianzas para complementar el proyecto o aumentar su tamaño.

Una alternativa, es realizar alianzas con otras empresas que hacen vida dentro del Municipio Sucre, como por ejemplo el Excelsior Gama de Santa Eduvigis. Así mismo, con alguna panadería o cadena de restaurantes que desee sumarse en el proyecto. Con estas alianzas se pudiese facilitar el acceso a los alimentos para realizar las comidas que se entregan en las jornadas.

Por otra parte, se podría realizar una alianza con la organización católica, Cáritas Venezuela, para ampliar el proyecto o con alguna ONG ajena al tema de alimentación, pero que puedan dar charlas motivacionales o educativas y así no solo darles comida si no poder ayudarlos a nutrir su mente y espíritu.

Así mismo, se pudiese buscar el apoyo de las iglesias de la zona, las cuales pueden servir como centros de acopio de donaciones de ropa y comida para ayudar a las personas en situación de calle que habitan en el municipio Sucre.

El hotel Pestana realizaría este proyecto para atender la problemática de desnutrición por una crisis aguda que está viviendo el país, sin embargo, aún cuando se supere la crisis el hotel puede mantener el voluntariado de sus empleados y dirigir los esfuerzos a un proyecto de responsabilidad social enfocado a otro problema que afecte a los ciudadanos.

El voluntariado del Pestana es una acción que generará mayor fidelización y empatía de los empleados con la empresa, sin embargo, es necesario que el hotel tenga una primera fase de acercamiento con los trabajadores donde conozcan cómo se sienten y donde les puedan brindar el conocimiento necesario sobre la empresa y sobre el voluntariado.

Esto lo pueden hacer optimizando las comunicaciones internas de la empresa, ya sea, mediante una intranet donde los empleados puedan conocer realmente los lineamientos estratégicos de la empresa, con una campaña interna de reconocimiento de la marca y con talleres o *workshops* sobre la responsabilidad social empresarial y sobre el proyecto “Pestana Solidario”.

## BIBLIOGRAFÍA

Abner, A. (2014, febrero 3) Los Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para las empresas. Escuela de Organización Industrial (EOI). Obtenido de: <http://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/>

Acevedo, L & Menéndez, S (2006) Desnutrición Infantil. Unicef República Dominicana. Obtenido de: [https://www.unicef.org/republicadominicana/health\\_childhood\\_10172.htm](https://www.unicef.org/republicadominicana/health_childhood_10172.htm)

Antezana, M (2013, abril 22) La Importancia de Gestionar una buena cultura corporativa. ConexiónESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/04/22/importancia-gestion-buena-cultura-corporativa/>

Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Fidas G. Arias Odón.

Banco Central de Venezuela (2014, diciembre 30) Resultados de la Economía durante el año 2014. Obtenido de: <http://www.bcv.org.ve/Upload/Comunicados/aviso301214.pdf>

Banco Central De Venezuela (2016, Enero 15) Resultados Del Índice Nacional De Precios Al Consumidor, Producto Interno Bruto Y Balanza De Pagos. Tercer Trimestre 2015. Obtenido De: <Http://Www.Bcv.Org.Ve/Upload/Comunicados/Aviso150116.Pdf>

Banco Mundial (2006) ¿Qué es RSE? Obtenido de: [https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)

Banco Mundial (2017) Venezuela Panorama General, Contexto. Obtenido de: <http://www.bancomundial.org/es/country/venezuela/overview>

Cajiga, J (s, f) El concepto de responsabilidad social empresarial. Centro mexicano para la filantropía. [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)

Capriotti, Paul (2013) Planificación estratégica de la Imagen Corporativa. Instituto de Investigación de Relaciones Públicas. Recuperado de:  
<http://ceomediacomunication.com/Libros/Planificaciondelaimagencorporativa.pdf>

Caritas Venezuela (2016) Línea Basal del Monitoreo Centinela de la Situación Nutricional en Niñas y Niños Menores de 5 años.

Carlton, R. (2014) La evolución de la Responsabilidad social de la empresa: Un abordaje histórico. Espacios. Vol. 35. Pág. 9. Obtenido de:  
<http://www.revistaespacios.com/a14v35n05/14350409.html>

Chávez, H (2003, febrero 5) Decreto N° 2.302 Presidente de la República. año CXXX- Mes IV. Nro. 37.625. Obtenido de:  
[http://www.bancodevenezuela.com/informacion\\_financiera/cadivi/pdf/decretos/decretos-2302.pdf](http://www.bancodevenezuela.com/informacion_financiera/cadivi/pdf/decretos/decretos-2302.pdf)

Condoner, S (2014, noviembre 10) De la RSE para camuflar a la Licencia Social para Operar. Diario Responsable. la RSE Global. Obtenido de:  
<https://diarioresponsable.com/noticias/18546-de-la-rse-para-camuflar-a-la-licencia-social-para-operar>

Danhke, G. L. (1998). Investigación y comunicación. Citado por Hernández Sampier, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Decreto Nro. 2.302 (2003, febrero 5) Presidente de la República Hugo Chávez Frías. Número 37.625 año CXXX - Mes IV. Obtenido de:  
[http://www.bancodevenezuela.com/informacion\\_financiera/cadivi/pdf/decretos/decretos-2302.pdf](http://www.bancodevenezuela.com/informacion_financiera/cadivi/pdf/decretos/decretos-2302.pdf)

Díaz, A (2017, febrero 2) Tres millones de venezolanos comen de la basura frente a la crisis agroalimentaria. El carabobeño. Obtenido de: <https://www.el-carabobeno.com/tres-millones-venezolanos-comen-la-basura-frente-la-crisis-agroalimentaria/>

El Nacional (2016, diciembre 9) FMI: La inflación en Venezuela será superior a 700% a finalizar el 2016. El Nacional. Obtenido de: [http://www.el-nacional.com/noticias/economia/fmi-inflacion-venezuela-sera-superior-700-finalizar-2016\\_22674](http://www.el-nacional.com/noticias/economia/fmi-inflacion-venezuela-sera-superior-700-finalizar-2016_22674)

El Nacional Web (2017, marzo 14) “Más de tres millones de venezolanos comen de la basura”. El Nacional Web. Obtenido de: [http://www.el-nacional.com/noticias/asamblea-nacional/mas-tres-millones-venezolanos-comen-basura\\_85338](http://www.el-nacional.com/noticias/asamblea-nacional/mas-tres-millones-venezolanos-comen-basura_85338)

Encarnación, M. (2014) Responsabilidad social en la actualidad. Escuela de organización industrial. Obtenido de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/14/responsabilidad-social-en-la-actualidad/#>

Equipo multimedia. Cronología del control cambiario en Venezuela: desde el 2003 a nuestros días. El universal. Obtenido de: <http://www.eluniversal.com/economia/150210/cronologia-del-control-cambiario-en-venezuela-desde-2003-a-nuestros-di>

Espantaleon, A (2012) Relación entre Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible. RSCYMAS. Recuperado de: <https://rscymas.wordpress.com/2012/10/08/relacion-entre-responsabilidad-social-y-desarrollo-sostenible/>

Espiñeira, Sheldon y Asociados (2010). Prácticas y tendencias actuales de la responsabilidad social empresarial y gestión ambiental en Venezuela. PWC Venezuela. Obtenido de: <https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/encuesta-rse-y-ga-ve.pdf>

FAO (2014) Por qué la Nutrición es Importante. Segunda Conferencia Internacional sobre Nutrición. Obtenido de: <http://www.fao.org/3/a-as603s.pdf>

FAO (2003) Módulo 3: Nutrición y Salud. Educación en Alimentación y Nutrición para la Enseñanza Básica. Obtenido de: <http://www.fao.org/docrep/014/am401s/am401s04.pdf>

FAO (2011, febrero) Conceptos básicos, 3era edición. Seguridad Alimentaria Nutricional. Programa Especial para la Seguridad Alimentaria (PESA) Obtenido de: <http://www.fao.org/3/a-at772s.pdf>

FAO (1999, junio) Cumbre Mundial sobre la Alimentación. Depósito de documentos de la FAO. Obtenido de: [http://www.fao.org/docrep/X2051s/X2051s00.htm#P123\\_11004](http://www.fao.org/docrep/X2051s/X2051s00.htm#P123_11004)

Fernández, L (2007, marzo) Ficha 8: ¿Cómo se elabora un cuestionario? Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona. Obtenido de:  
<http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha8-cast.pdf>

Fernández, Lissette (2006, octubre 7) ¿Cómo analizar datos cualitativos? Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona. Recuperado de:  
<http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

Fundación Bengoa (s.f) Quienes somos? Fundación Bengoa para la Alimentación y Nutrición. Obtenido de: [http://www.fundacionbengoa.org/quienes\\_somos/](http://www.fundacionbengoa.org/quienes_somos/)

Fundación Bengoa (s.f) Alianzas y RSE. Fundación Bengoa para la Alimentación y Nutrición. Obtenido de:  
[http://www.fundacionbengoa.org/programas\\_servicios/nutricion\\_comunitaria.asp](http://www.fundacionbengoa.org/programas_servicios/nutricion_comunitaria.asp)

Fundación Corresponsables (2015, junio 1) La Responsabilidad Social enfocada en la Nutrición. Corresponsables ObservaRSE. Obtenido de:  
<http://colombia.corresponsables.com/actualidad/la-responsabilidad-social-enfocada-en-la-nutricion>

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.627 (2003, febrero 7) Comisión de Administración de Divisas (Cadivi) Nro. 003. Obtenido de:  
[http://www.bancodevenezuela.com/informacion\\_financiera/cadivi/pdf/providencias3.pdf](http://www.bancodevenezuela.com/informacion_financiera/cadivi/pdf/providencias3.pdf)

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.138 (2005, marzo 2) Convenio Cambiario Nro 2. Ministerio de Finanzas. Obtenido de:  
<http://www.bcv.org.ve/ley/convenio2b.asp>

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.342 (2010, enero 8) Convenio Cambiario Nro 14. Obtenido de:  
[http://www.mp.gob.ve/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=10240&folderId=52190&name=DLFE-1713.pdf](http://www.mp.gob.ve/c/document_library/get_file?p_l_id=10240&folderId=52190&name=DLFE-1713.pdf)

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.584 (2010, diciembre 30) Convenio Cambiario Nro 14 . Obtenido de:  
[http://www.mp.gob.ve/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=29942&folderId=134941&name=DLFE-2215.pdf](http://www.mp.gob.ve/c/document_library/get_file?p_l_id=29942&folderId=134941&name=DLFE-2215.pdf)

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.131 (2013, diciembre 30) Convenio Cambiario Nro 21 . Obtenido de:  
[http://www.mp.gob.ve/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=29938&folderId=2082355&name=DLFE-6212.pdf](http://www.mp.gob.ve/c/document_library/get_file?p_l_id=29938&folderId=2082355&name=DLFE-6212.pdf)

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.941 (2016, julio 11) Gran Misión Abastecimiento Soberano. Obtenido de:  
[http://www.mp.gob.ve/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=40489&folderId=13006522&name=DLFE-14134.pdf](http://www.mp.gob.ve/c/document_library/get_file?p_l_id=40489&folderId=13006522&name=DLFE-14134.pdf)

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.116 (2013, noviembre 29) Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Centro Nacional de Comercio Exterior y de la Corporación Venezolana de Comercio Exterior. Obtenido de:  
<http://www.traviesoevans.com/memos/2013-11-29-6116-extraordinaria.pdf>

Gobierno de Chile (2005). Responsabilidad Social Empresarial. Alcances y potencialidades en materia laboral. Cuaderno de investigación n°25. Recuperado de:  
[http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf)

González, E. (2007). La teoría de los *stakeholders*. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. Veritas vol. II n° 17. Recuperado de: <file:///C:/Users/carmen/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosStakeholders-2471547.pdf>

Herrera, M; Landaeta, M; Ramírez, G & Vásquez, M. (2016) *Encovi: Encuesta sobre condiciones de vida*, Venezuela 2016. Obtenido de: <https://usbnoticias.info/wp-content/uploads/2017/02/UCV-UCAB-USB.-ENCOVI-2016.-Alimentación.pdf>

Hernández Cabrera José Luis. (2006, Agosto 16). *Cultura y clima organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/cultura-y-clima-organizacional/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación (Vol. 707). México: McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2008). El proyecto de investigación comprensión holística de la metodología y la investigación. 6ta) Caracas: Ediciones Quirón-Sypal.

Instituto Nutricional de Centro América y Panamá (s.f) Seguridad Alimentaria y Nutricional. Obtenido de: <http://www.incap.org.gt/sisvan/index.php/es/acerca-de-san/conceptos/marco-referencial-de-la-san>

Ishikawa, L. Morel, R (2008) Alianzas entre empresas y organizaciones de sociedad civil. Cuadernos de la cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Recuperado de: [http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20N%C2%BA2.%20Alianzas\\_tcm5-24725.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20N%C2%BA2.%20Alianzas_tcm5-24725.pdf)

Lares, V. (2017, marzo 12). La Venezuela que ahora come de la basura. *El Tiempo*. Obtenido de: <http://www.eltiempo.com/mundo/latinoamerica/cronica-venezolanos-comen-de-la-basura-66598>

León, F. (2008) La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del Consumidor. *Visión Gerencial*. Año 7, N° 1, Pag: 83-95. Obtenido de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25179/2/articulo6.pdf>

Ley Orgánica de Precios Justos (2014, enero 23) Gaceta Oficial Nro. 40.340. República Bolivariana de Venezuela. Obtenido de: [http://www.mp.gob.ve/c/document\\_library/get\\_file?uuid=7c3a0033-59c7-4098-8821-71334d20f196&groupId=10136](http://www.mp.gob.ve/c/document_library/get_file?uuid=7c3a0033-59c7-4098-8821-71334d20f196&groupId=10136)

López, O (2016, septiembre 20) Inflación de 800% y escasez de 77,6%: Las cifras de Luis Vicente León para 2016. Efecto Cocuyo. Obtenido de: <http://efectococuyo.com/economia/inflacion-de-800-y-escasez-de-776-las-cifras-de-luis-vicente-leon-para-2016>

Luque, J (2017) Clase Políticas Comunicacionales Organizacionales. Universidad Católica Andrés Bello.

Mayordomo, I (2012) Nutrición. Blog Saludterapia. Obtenido de: <http://www.saludterapia.com/glosario/d/74-nutricion.html>

Méndez, Y (2017, enero 12) Conindustria: Condiciones de la economía no sustentan ajuste salarial. Fedecámaras. Obtenido de: <http://www.fedecamaras.org.ve/sectores-y-regiones-1/conindustria-condiciones-de-la-economia-no-sustentan-ajuste-salarial/>

Mendive, D (2011) Marketing Filantrópico. Blog Marketing Social. Recuperado de: <https://marketingsocial.wordpress.com/2011/02/14/marketing-filantropico/>

Ministerio de Turismo en Argentina. (s, f) Proyecto de promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turismo. Recuperado de: <http://www.turismocatamarca.gob.ar/wp-content/uploads/2014/09/Manual-concar%C3%A1tula-.pdf>

Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información MINCI (2016, junio 19) Clap: Organización popular para el abastecimiento y la producción. Obtenido de: <http://minci.gob.ve/2016/06/clap-organizacion-popular-para-el-abastecimiento-y-la-produccion/>

Mussio, V. Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero. Una nueva forma de crear valor. *Let's go intership*. Obtenido de: <http://www.letsjointernship.com/blog/responsabilidad-social-empresaria-en-el-sector-hotelero-una-nueva-forma-de-crear-valor>

Naciones Unidas (2015, agosto 12) Asamblea General: Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015. [www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85](http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85).

Ñáñez, J (2015) Plan de Comunicación Empresarial. Comunicación Organizacional. IBM developer Works. Recuperado de: <https://www.ibm.com/developerworks/ssa/library/govSOA/plandecom/index.html>

Núñez, B. (2013). La teoría de la responsabilidad social de las empresas: evolución y límites. Facultad de Negocios. Obtenido de: [http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=575](http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=575)

Olabuénaga, J. I. R. (2012). Metodología de la investigación cualitativa (Vol. 15). Universidad de Deusto.

Organización de la Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, FAO (2013) *Food wastage footprint Impacts on natural resources, Summary Report*. Obtenido de: <http://www.fao.org/docrep/018/i3347e/i3347e.pdf>

Organización Mundial de la Salud (s.f) Nutrición. Temas de Salud. Obtenido de: <http://www.who.int/topics/nutrition/es/>

Paéz José Antonio. (2001, Octubre 14). *Imagen Corporativa: logotipo, tipografía e identidad*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/imagen-corporativa-logotipo-tipografia-e-identidad/>

Panorama. (2016, mayo 27). Datanálisis: Escasez de productos básicos en Venezuela supera el 80%. *Diario Panorama*. Obtenido de <http://www.panorama.com.ve/politicayeconomia/Datanalisis-Escasez-de-productos-basicos-en-Venezuela-supera-el-80-20160527-0055.html>

Peña, A. Q. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa. Psicología: Tópicos de actualidad. LIMA: UNMSM, 47-84.

Peralta Rodrigo. (2002, Junio 26). *El Clima Organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Porter, M & Kramer, M (2011) La Creación del valor compartido. Harvard Business Review. América Latina.

Rengifo, M. (2014). Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela. La revista empresarial. Obtenido de: <http://www.larevistaempresarial.com.ve/editorial/responsabilidad-social-empresarial-en-venezuela>

Rivas, A (2013, mayo 18) El Poder Adquisitivo en Venezuela. Instituto de Finanzas y Empresas. Obtenido de: <http://www.instituto-finanzas.com/el-poder-adquisitivo-en-venezuela/>

Rodríguez, R (2009, junio) La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración Invenio, vol. 12, núm. 22 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87722106.pdf>

Rodríguez, N. (2016, Abril 28). *Responsabilidad social compartida. Un tema de interés actual*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/responsabilidad-social-compartida-tema-interes-actual/>

Sandoval, María del Carmen (2004) Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. Año 10. Nro 27. Recuperado de: [http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones\\_del\\_clima\\_organizacional.pdf](http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf)

Sifontes, Y. (2007, Enero). Elementos para la participación comunitaria en nutrición en Venezuela. In Anales venezolanos de Nutrición (Vol. 20, No. 1).

Sitio oficial de la CIA <https://www.cia.gov/library/publications/resources/the-world-factbook/geos/ve.html>

Sitio oficial de la Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (FAO) <http://www.fao.org/3/a-i4646s.pdf>

Sitio oficial del Banco Mundial  
<http://www.bancomundial.org/es/topic/nutrition/overview>

Sitio oficial del ministerio público venezolano  
[http://www.mp.gob.ve/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=10240&folderId=52190&name=DLFE-1713.pdf](http://www.mp.gob.ve/c/document_library/get_file?p_l_id=10240&folderId=52190&name=DLFE-1713.pdf)

Sitio oficial Gobernación de Miranda. Al mundo, no más muertes por hambre.  
[http://www.miranda.gov.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16101:al-mundo-no-mas-muertes-por-hambre&catid=35:digalo-ahi](http://www.miranda.gov.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=16101:al-mundo-no-mas-muertes-por-hambre&catid=35:digalo-ahi)

Unicef (2011, noviembre) La Desnutrición Infantil: Causas, consecuencias y estrategias para su prevención y tratamiento. Obtenido de:  
<https://old.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/Dossierdesnutricion.pdf>

Unión Europea (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. CEE.

Universidad Católica Andrés Bello (2017, marzo 16) Normativa De Trabajo Final De Concentración Escuela De Comunicación Social. Obtenido de:  
[http://w2.ucab.edu.ve/tl\\_files/Escuela\\_com\\_social/201725/NORMATIVA%20TFC.pdf](http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/Escuela_com_social/201725/NORMATIVA%20TFC.pdf)

Vargas, Lady. (2010). "Recopilación de experiencias empresariales con la aplicación del modelo empresa familiarmente responsable "EFR" en Colombia, durante el período 2005 a 2008. Recuperado de:  
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/65769.pdf>

Vives, A (2014) Responsabilidad Social, Sostenibilidad y desarrollo sostenible ¿hasta dónde llega la responsabilidad de las empresas? Expoknews , Recuperado de: <http://www.expoknews.com/responsabilidad-social-sostenibilidad-y-desarrollo-sostenible-hasta-donde-llega-la-responsabilidad-de-las-empresas/>

Weisbrot, M. Sandoval, L. (2007) La economía venezolana en tiempos de Chávez. Center for economic and policy research. <http://www.lahaine.org/b2-img/weisbrot1.pdf>

Zambrano, X (2016) Clase Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo Sostenible. Universidad Católica Andrés Bello

## APÉNDICE

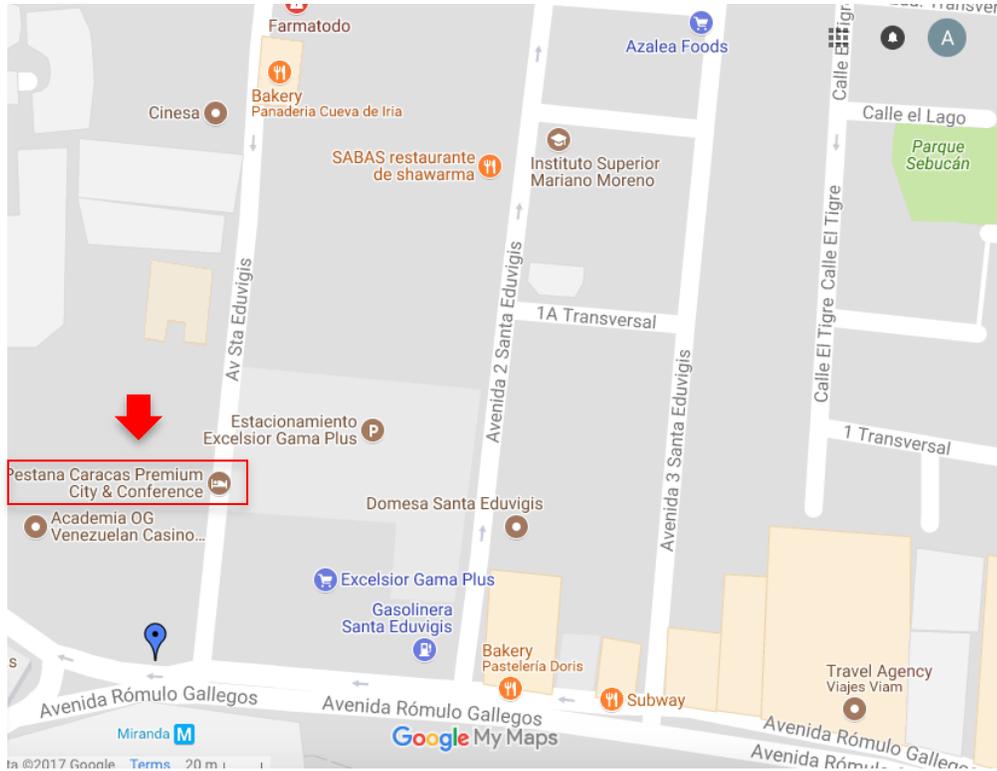


Imagen 1. Ubicación del Hotel Pestana Caracas

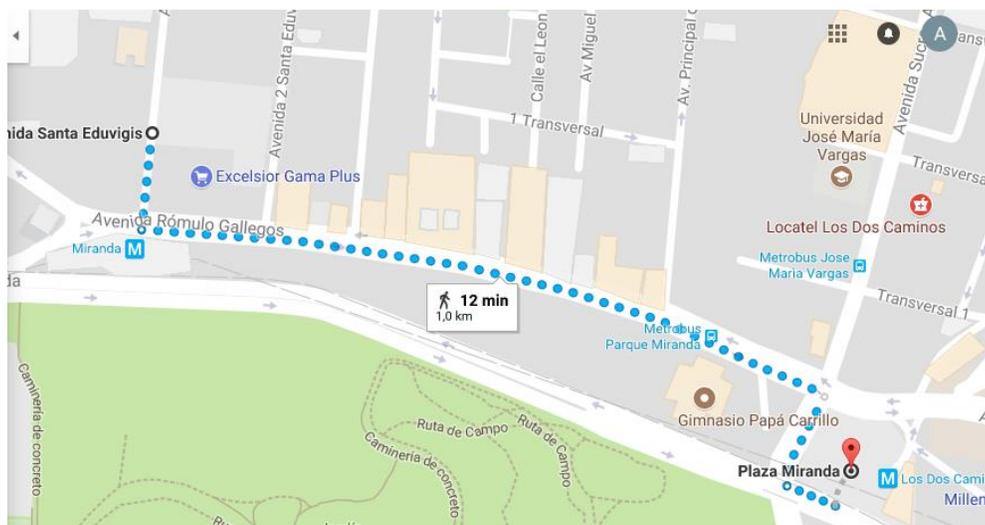


Imagen 2. Distancia: Hotel Pestana – Plaza Miranda



Imagen 3. Fachada Hotel Pestana

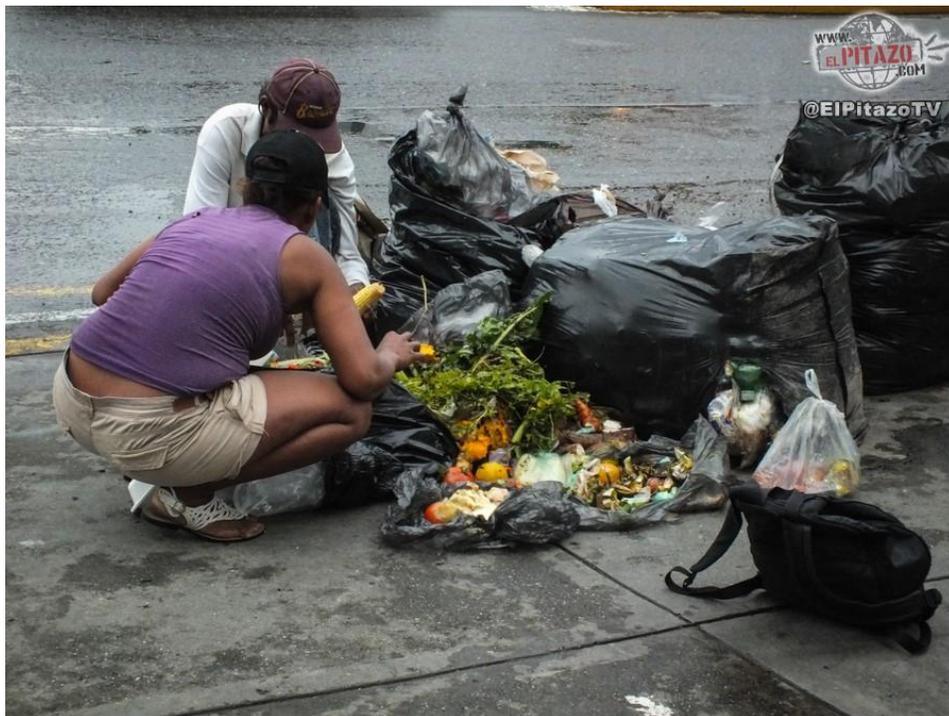


Imagen 4. Personas hurgan la basura cerca de la Plaza Miranda, Los Dos Caminos.

Foto: Portal Web El Pitazo. Septiembre 2016



Imagen 4. Anciano hurga la basura de edificio en Santa Eduvigis.

Foto: Portal Web El Pitazo. Septiembre 2016