



## Social responsibility and total quality in the hospitality industry: does gender matter?

Cristina Quintana-García<sup>a</sup>, Macarena Marchante-Lara<sup>a</sup> and Carlos G. Benavides-Chicón<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Department of Economics and Business Administration, University of Malaga, Malaga, Spain; <sup>b</sup>Department of Applied Economics (Economic Structure), University of Malaga, Malaga, Spain

DIPONIBLE EN:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669582.2017.1401631>

## Responsabilidad social y calidad total en la industria hotelera: ¿es el género relevante?

En el año 2018, una investigación llevada a cabo en el seno de la Cátedra Santander de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Málaga, patrocinada por Banco Santander, fue publicada en la prestigiosa revista científica internacional *Journal of Sustainable Tourism*.

Bajo el título “*Social responsibility and total quality in the hospitality industry: does gender matter*”, esta investigación ofrece conclusiones que pueden permitir a las empresas contribuir al logro de diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Naciones Unidas, 2015)<sup>1</sup> relacionados con la igualdad de género y la producción responsable.

El artículo explora la influencia de la diversidad de género en los equipos de alta dirección en la responsabilidad social corporativa (RSC), lo cual representa un tema escasamente investigado en el sector hotelero. Además, analiza cómo la implantación conjunta de los enfoques de gestión de RSC y calidad total impactan en los resultados de los grupos de interés de los hoteles y en el rendimiento de éstos. Mediante un estudio empírico de una muestra de hoteles españoles, se confirma que la diversidad de género en los equipos de alta dirección aumenta el nivel de implantación de la RSC en la industria hotelera. Además, se demuestra que la RSC es una variable mediadora en el impacto de la diversidad de género en el desempeño del hotel. Los resultados también sugieren que la adopción de las filosofías de gestión de la RSC y la calidad total mejora la capacidad de los hoteles para contribuir al logro de los objetivos de sus grupos de interés, lo que repercute positivamente en el rendimiento económico y financiero de los hoteles.

---

<sup>1</sup> NACIONES UNIDAS (2015): *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. Asamblea General. A/70/L.1.

Nuestro estudio proporciona información útil para la práctica empresarial. Debido a que la competencia en la industria hotelera es intensa, los gerentes deben desarrollar recursos distintivos para crear ventajas sostenibles sobre los competidores. Este estudio demuestra que la RSC y la calidad total pueden ayudar a las empresas al logro de este objetivo. Los resultados confirman además que la diversidad de género en los puestos de alta dirección proporciona diferentes valores, perspectivas sociocognitivas y conjuntos de habilidades que mejoran la implantación de la RSC. Este hallazgo debería alentar a los hoteles a adoptar iniciativas de discriminación positiva y a reforzar el liderazgo femenino.