

DIAGNÓSTICO DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL
SECTOR DE GALICIA, PEREIRA

PRESENTADO POR
HUGO DANIEL MANCERA DELGADO
NATHALIA GIRALDO CASTRILLÓN

Director:
Mg. JUAN CAMILO RIVERA ARANZAZU

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA
2017

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

Nota de aceptación

Firma del jurado

Pereira, Enero 31 de 2017

Resumen

En el presente trabajo se indaga acerca de los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que desarrollan los diferentes Prestadores de Servicios Turísticos (PST) presentes en el sector de Galicia, Pereira capital del departamento de Risaralda en Colombia. Dentro del cual interactúan 5 barrios con diferentes características como lo son Galicia Alta, Galicia Baja, Esperanza Galicia, Estación Villegas y Las Colonias. Se trata de Evaluar los programas de RSE desarrollados por los principales PST que se encuentran en este sector el cual ha visto un incremento e interés gubernamental y privado en el desarrollo turístico. Dicha evaluación se realiza aplicando herramientas administrativas e investigación evaluativa con un enfoque desde el punto de vista del administrador del turismo sostenible, desarrollando algunos conceptos propios de la sostenibilidad y realizando algunas conclusiones y recomendaciones para que las empresas y las comunidades tengan un instrumento para ejecutar programas de esta índole en los territorios turísticos.

Palabras Clave: Responsabilidad social empresarial, prestador de servicios turísticos, evaluación, desarrollo turístico, sostenibilidad, territorio turístico.

Abstract

The present work investigates about the Corporate Social Responsibility (CSR) programs developed by the different Tourism Service Providers (PST) currently in the Galicia sector, Pereira, capital city of the Risaralda department in Colombia. In this place interact 5 neighborhoods with different characteristics such as Galicia Alta, Galicia Baja, Esperanza Galicia, Estación Villegas and Las Colonias. It's about the evaluation of the CSR programs developed by the main PSTs found in this sector which has seen an increase of the government and private interest in tourism development. This evaluation is carried out applying administrative tools and evaluative research with an approach from the point of view of the sustainable tourism manager, developing some concepts of sustainability and making some conclusions and recommendations so the companies and communities have a tool to execute programs of this nature in the tourist territories.

Key words: Corporate social responsibility, tourism service providers, evaluation, tourism development, sustainability, tourist territory.

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Tabla de Contenido.....	5
1. Introducción.....	7
2. Definición del problema.....	9
3. Justificación.....	13
4. Objetivos.....	17
4.1 Objetivo General.....	17
4.2 Objetivos Específicos.....	17
5. Marco Referencial.....	18
5.1 Marco Contextual.....	18
5.2 Marco Teórico.....	20
6. Diseño Metodológico.....	28
7. 1º Objetivo específico: Realizar un diagnóstico de los programas de responsabilidad social empresarial que han efectuado los prestadores de servicios turísticos.....	32
7.1 Diagnosis.....	32
7.1.1 Delimitación del territorio.....	32
7.1.2 Identificación de actores.....	35
7.1.3 Priorización de actores.....	41
7.1.4 Identificación los programas RSE según los prestadores de servicio.....	43
8. 2º Objetivo específico: Caracterizar los programas de responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos principales identificados en el mapa de actores.....	50
8.1 Análisis.....	50
8.1.1 Definir cuáles de los programas que desarrollan realmente son RSE.....	50
8.1.2 Describir los programas de RSE.....	54
9. 3º Objetivo específico: Identificar los impactos y alcances de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Galicia, Pereira.....	61
9.1 Evaluación.....	61
9.1.1 Identificación de impactos.....	61
9.1.2 Identificación de alcance.....	65
10. Postura del Administrador de Turismo Sostenible.....	68

11. Recomendaciones.....	71
12. Conclusiones	74
13. Bibliografía	76
14. Anexos	78
14.1 Matriz FODO y FADA	78
14.2 Propuesta de intervención urbanística.....	80
14.3 Evidencia fotográfica	81

1. Introducción

El turismo es una industria en constante crecimiento en Colombia, se calcula que durante el período entre Enero-Octubre de 2016 el receptivo total de viajeros fue de 4.047.828, creciendo 11,2% en comparación con el año anterior, es decir que llegaron 406.756 viajeros más que en 2015. Los viajeros clasificados como Extranjeros no residentes y Transfronterizos, son los más representativos para el periodo, participando con un 52,2% y 29,5% respectivamente; seguido de Colombianos residentes en el exterior con 13,1%. (Ministerio Turismo Industria y Comercio – (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2016)). Debido a este fenómeno de incremento de viajeros el país se ha consolidado como un destino con aumento de demanda la cual exige la consolidación y creación de prestadores de servicios turísticos para atender adecuadamente al turista, estas empresas deben cumplir la legislación y normatividad que las autoridades Colombianas les dictan, sin embargo también pueden desarrollar programas que vayan más allá de sus obligaciones.

Uno de los programas que va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas es la Responsabilidad Social Empresarial en adelante -RSE-. En este sentido, la legislación laboral y social, y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida de la responsabilidad ambiental y la sociedad. El desarrollo de estas normativas básicas no debe llevarse a cabo sólo por contar con un programa de responsabilidad social empresarial, sino por el afán de retribuir mediante las obligaciones que cualquier empresa debe asumir simplemente por el hecho de realizar su actividad de cara a la sociedad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE, si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad o si por el cumplimiento de esta incluya aspectos misionales camuflados en RSE.

La historia de la actuación de las empresas podría resumirse de manera general a

partir de tres paradigmas: narcisista, filantrópico y socialmente responsable. (Leal, Rivera, Alvarez, & Ramírez, 2016). El primero explica a una empresa interesada básicamente en maximizar sus ganancias y con prácticas encaminadas a velar exclusivamente por los intereses de sus accionistas. En el segundo, la corporación realiza actos de ayuda financiera para asuntos puntuales, pero no llega a establecer compromisos más amplios y sostenidos con los diferentes actores sociales que son afectados por ella. En contraste con estos dos paradigmas, el tipo de empresa socialmente responsable no se reduce a criterios económicos, ni parte de la filantropía, sino que toma en cuenta factores sociales y ambientales en su funcionamiento, contemplando en sus intereses y actuación tanto a la región que afecta como a los diversos agentes sociales y económicos con los que interactúa. (Kliksberg, 2006).

Por lo tanto, bajo el concepto de administración y de gestión con responsabilidad, se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Entre estas empresas las turísticas tienen por la naturaleza de sus actividades directa incidencia en cada una de estas dimensiones.

Sin embargo es evidente que los prestadores de servicios turísticos que se han multiplicado en Colombia, generan condiciones de inequidad amparándose en la falta de regulación, provocando en muchas ocasiones el deterioro ambiental y social de las localidades en las cuales se establecen. Es por esto que un administrador de turismo sostenible debe poder evaluar cuáles de estos prestadores cumplen la legislación y además tienen un programa establecido de RSE pertinente y con los enfoques realistas llevando a cabo proyectos que permitan consolidar un destino hacia la sostenibilidad.

2. Definición del problema

El turismo es visto como una actividad meramente económica, que le permite a los turistas o visitantes que hacen uso de los diferentes servicios, de hospedaje, recreación, salud y relajación, restaurantes entre otros, tener esparcimiento y tiempo de ocio bien sea solo en pareja, familia o amigos, pero del otro lado están los facilitadores o prestadores de este servicio que tienen como principal interés incrementar sus ingresos económicos por medio de dicha labor; algunos de los prestadores de servicios turísticos (PST) que se crearon sobre este criterio aún siguen funcionando de la misma manera, pensando solamente en el beneficio particular del turista y el prestador.

Como una evolución de la industria turística, se puede hablar del turismo sostenible, que de forma comparte criterios con el turismo convencional, pero de fondo tiene otros principios si así se quieren llamar, el turismo sostenible está comprometido con la salvaguardia de conocimientos, intercambio de saberes, protección a la cultura y al medio natural, generación de beneficios económicos a las comunidades locales, respeto del turista hacia los nativos, por nombrar algunos; y la prevención, control y mitigación de impactos negativos como la prostitución, drogadicción, mendicidad entre otros, que se puedan presentar a causa de esta actividad; según la Organización Mundial de Turismo OMT en 2012 es *“el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*. (Organización Mundial de Turismo, OMT, 2012).

Teniendo en cuenta lo anterior, los prestadores de servicios turísticos que no desconocen que sus actividades generan presiones en la comunidad aledaña a su establecimiento o donde se presta el servicio directamente, tendrían que desarrollar programas de responsabilidad social empresarial, si bien las empresas de ningún

tipo están obligadas a generar el nombrado programa, si deberían hacerlas aquellas que tengan una incidencia directa sobre una comunidad. ya que son las empresas prestadores de servicios turísticos las que de alguna manera alteran las condiciones que tiene una comunidad, debido al incremento en el flujo de visitantes, presencia de nuevas culturas, cambio en las tradiciones, cambios en las condiciones socio-económicas, y demás, es por ello que juega un papel importante los programas de RSE, por medio de estos los impactos sociales pueden mitigarse desde el desarrollo de actividades que los beneficiarios directos sean personas de la comunidad.

Sin duda alguna, el sector turístico tiene el potencial para contribuir a la construcción de una sociedad mejor y de ese mundo más justo y equitativo que tanto se anhela, pero solo será posible si las empresas turísticas que forman parte de él deciden incorporar, tanto en la estrategia como en la operación, ese concepto que se conoce como responsabilidad social empresarial, del que hoy en día muchas empresas hablan, pero que pocas practican. (Miranda, Plaza, & Brea, 2015).

En el sector de Galicia, Pereira, Risaralda, se encuentra una comunidad habitante de cinco barrios, entre estos dos de invasión, es decir que han construido en predios de los cuales no tienen título de propiedad pero que estaban en terrenos baldíos, con familias en condición de vulnerabilidad pues no cuentan con estabilidad económica o plena cobertura en educación como lo indican las siguientes estadísticas realizadas por el Instituto de Fomento y Promoción del Desarrollo Económico y Social de Pereira INFI Pereira.

Según este censo realizado por INFI en junio de 2014; 6.708 personas habitan la zona de influencia del Bioparque Ukumarí, también llamado Parque Temático de Flora y Fauna, esto incluye los barrios Galicia Alta, Galicia Baja, Las Colonias, Esperanza Galicia y Estación Villegas. Se encuentran 946 edificaciones con 1.926 hogares, conformados cada uno por aproximadamente 4 personas, es decir que en

cada edificación lo común es que habite más de un núcleo familiar, siendo usual que cuando la segunda generación de una familia forme un nuevo hogar se construya una ampliación para albergar a los nuevos integrantes. De estos, 1.004 hogares ubicados están en la zona de Galicia Baja y Esperanza Galicia lugares donde se encuentra ubicado el Bioparque, es decir son las viviendas que están alrededor de este, esto corresponde al 52%. Siendo habitados por 3.019 personas, es decir el 45%. El Ingreso aproximado por familia en el año 2014 era de \$ 350.000/pesos mensuales. Realizando una proyección de acuerdo a aumento del salario mínimo que en estos dos años ha sido del 7%, hoy debería ser de unos \$400.000/pesos. Teniendo en cuenta el desarrollo del sector y los aumentos en inflación e IVA es una cantidad muy baja para el sostenimiento de una familia en condiciones normales situándose en línea de pobreza y de ahí su vulnerabilidad económica. (Instituto de Fomento y Promoción del Desarrollo Económico y Social, INFI, 2014).

Por otra parte existen en el sector 3 Instituciones educativas con 1.905 estudiantes y 16 hogares de bienestar familiar. Sin embargo muchos estudiantes abandonan el colegio antes de graduarse, como consecuencia solo el 25% concluyeron el bachillerato, siendo también el 16% de la población analfabeta. Solamente el 4 % de la población son técnicos y el 1% tienen formación universitaria. De ahí que el acceso a la educación es reducido. La principal actividad económica de los habitantes de la zona son los oficios varios. (INFI, op.cit)

Por lo tanto promover actividades sociales y de carácter productivo e involucrar en conjunto a los prestadores de servicios turísticos entre estos el Bioparque Ukumarí, el Hotel Sonesta y el Parque Consotá, pero también los otros establecimientos de servicios turísticos como los restaurantes o las microempresas que se están creando a raíz de la demanda turística y la comunidad circundante, puede conllevar a la formulación programas de responsabilidad social empresarial los cuales, a pesar de que cada día se incrementa el número de empresas que participan o dicen participar de este modelo, se observa que sigue siendo un tema de consideración

secundaria en el mundo corporativo turístico, siendo importante evaluar los reales avances de estos programas bajo el punto de vista del administrador del turismo sostenible.

Basados en lo anterior, y con la idea de generar un aporte a las investigaciones al respecto, se plantea que se debe evaluar la manera en que los grandes prestadores de servicios turísticos han realizado, o no, programas de responsabilidad social empresarial de cara a la comunidad del sector de Galicia, corregimiento de Cerritos en Pereira, Risaralda. Dicha evaluación se realiza de acuerdo a una óptica empresarial sistemática, donde la organización turística interactúa con los diferentes actores sociales presentes en el territorio. Siendo holística responsable, respetuosa, sostenible, contextualizada, ecológica, en una palabra ambiental. Entendiendo que el ambiente es un sistema complejo y dinámico donde se dan relaciones ecológicas, socioeconómicas y culturales y se observa, piensa y actúa de acuerdo a esta complejidad ambiental actuando en concordancia con acciones que impacten positivamente a la sociedad en general, llevando a cabo proyectos que permitan consolidar el destino hacia la sostenibilidad, según lo planteado por Ángel Maya. De esta manera las empresas y la sociedad podrán definir si los programas de responsabilidad social empresarial que se están desarrollando tienen un real efecto sobre la comunidad objeto y así fortalecer o re direccionar sus acciones de acuerdo al desarrollo local.

3. Justificación

Pereira es un municipio Colombiano, capital del departamento de Risaralda. Es la ciudad más poblada de la región del eje cafetero y la segunda más poblada de la región paisa, después de Medellín; conforma el Área Metropolitana de Centro Occidente junto con los municipios de Dosquebradas, La Virginia, alcanzan una población de 704.966 habitantes aproximadamente. Está ubicada en la región centro-occidente del país, en el valle del río Otún en la Cordillera Central de los Andes colombianos (Wikipedia, 2017). Por otra parte Pereira viene a ser centro también del triángulo del café, conformado por Caldas, Risaralda y Quindío, de ahí su importancia como nodo comercial y futuro centro de negocios y eventos del país. Así mismo hace parte del paisaje cultural cafetero, patrimonio de la humanidad según la UNESCO en el 2011.

En el Plan de Ordenamiento Territorial de Pereira, se busca consolidar una oferta turística adecuada a través de la generación de proyectos urbanos integrales que permitan la prestación de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, bares, salas de exposición, auditorios entre otras.) en sectores de renovación urbana, entre estos sectores se encuentra el Corregimiento de Cerritos. Según el censo del año 2011 de la Cámara de Comercio y la Alcaldía de Pereira, del 100% de establecimientos económicos en la ciudad de Pereira el 11.12% obedece a las actividades de alojamiento y gastronomía. Según la base censada, la ciudad cuenta con 176 establecimientos comerciales que aseguran desarrollar actividades de alojamiento y hospedaje de los cuales el 13,2% poseen categoría alta, 32,8% media y 54% baja. (Tourism Consulting S.A.S, 2012).

La zona Occidental de la ciudad de Pereira, donde se encuentra el corregimiento de Cerritos, ha venido presentando un aumento de los prestadores de servicios turísticos, siendo en su mayoría hoteles y restaurantes, específicamente en el sector Galicia se ubican actualmente tres alojamientos y tres restaurantes sobre la vía a Cartago y 22 en la vía alterna que lleva de Galicia a Pereira; entre estos en los

últimos dos años abrieron las puertas al público tal vez los más grandes proyectos turísticos que ha tenido la región, el Hotel Sonesta y el Bioparque Ukumarí que junto con el Parque Consotá, el cual también ofrece alojamiento, conformaron un triángulo turístico, por su posición geográfica, con mayor proyección en cuanto al desarrollo de la zona, dentro de esta triada se encuentran algunos barrios de Galicia (Esperanza Galicia, Galicia Baja y Las Colonias), los cuales se ubican inmersos geográficamente dentro del área que este triángulo forma. Por lo tanto, la comunidad asentada en la zona se ha visto en el centro del desarrollo turístico de la región. El hecho de que esta comunidad se encuentre localizada entre estos prestadores de servicios turísticos, genera una disyuntiva respecto a los procesos de acercamiento entre la población y el sector turístico desde el punto de vista educativo, laboral y ambiental, debido a las presiones positivas y negativas que el turismo plantea cuando se arraiga en un lugar determinado.

En el sector de Galicia, Corregimiento de Cerritos, por lo tanto se ha presentado un desarrollo exponencial en materia turística, pues estos nuevos prestadores atraen una gran cantidad de visitantes al contener algunos de los atractivos turísticos más importantes de la región del Eje Cafetero. El más antiguo de estos es el Parque Consotá, anteriormente llamado parque recreacional y vacacional Comfamiliar, ya que pertenece a dicha caja de compensación familiar, el cual se encuentra desde 1982 desarrollando actividades de esparcimiento familiar en la zona. Gracias a su infraestructura y servicios ofrecidos, el Parque Consotá se ha incluido en la Ruta del Café, siendo uno de los destinos más visitados en la región y el país. Entre sus atractivos destacan la piscina de olas, los toboganes, la granja de Noé y el parque de la memoria indígena y la réplica de Pereira antigua, además de contar con 8 restaurantes al interior del parque, alojamiento con distintas opciones de acomodación, spa y múltiples escenarios deportivos. (Consotá, Parque Recreacional, s.f.)

En este sector también se encuentra el recientemente inaugurado Bioparque Ukumarí, un proyecto de ciudad financiado desde la alcaldía de Pereira con

recursos públicos y una inversión de unos 110 mil millones de pesos, emerge como una política de la ciudad apuntándole al traslado del zoológico Matecaña, uno de los más importantes del país, hacia unos predios más extensos para fortalecer a Pereira como destino turístico. El responsable de planeación y ejecución del Bioparque fue el INFI, una dependencia de la alcaldía. Este parque temático es un zoológico que actualmente cuenta con dos zonas geográficas de exhibición, África con animales de este continente y Andina con animales de esta zona geográfica de Sudamérica. Y a futuro espera abrir al público 5 zonas geográficas también llamados biomas más para fortalecer su oferta. (Instituto de Fomento y Promoción del Desarrollo Económico y Social, INFI, 2014).

Finalmente El Hotel Sonesta está ubicado en el Kilómetro 17 que comunica a Pereira con el municipio de Cartago, abrió sus puertas el 17 de julio del 2014, este alojamiento es el segundo en la ciudad en ser operado por la firma GHL, una de las 10 cadenas hoteleras más grandes del mundo con una inversión de unos 30 mil millones de pesos. Su infraestructura tiene un área de 800 metros cuadrados, en la cual se encuentra ubicada una torre con 102 habitaciones y cabañas o villas que sumarian 65, convirtiéndose en uno de los más grandes e imponentes proyectos hoteleros de la ciudad. (Sonesta, Hotel, 2016).

Considerándose este desarrollo de prestadores de servicios turísticos, resalta la obligatoria valoración de los intereses de los grupos locales, durante las etapas de planeación e integración de cualquier tipo de emprendimiento turístico, pues constituyen el actor fundamental para su adecuado desarrollo del mismo. En la actualidad no es posible concebir a la actividad turística sin la intervención de las comunidades receptoras, las que deberán beneficiarse con la llegada de las corrientes de visitantes a sus territorios, dejando a un lado el papel de espectador del fenómeno turístico para integrarse plenamente en las actividades de gestión de sus recursos con la finalidad de propiciar un desarrollo social equitativo en los destinos turísticos. (Pérez-Ramírez, 2009).

Es necesario por lo tanto crear oportunidades para la población de Galicia de ser parte activa dentro del turismo para que este genere una retribución socio-económica, cultural y ecológica con la cual se aporte al desarrollo y surgimiento de la calidad de vida de la comunidad en general. Es indispensable evaluar por lo tanto los programas adelantados por estos prestadores de servicios turísticos del sector de Galicia, corregimiento de Cerritos en Pereira. Los Administradores del Turismo Sostenible están en capacidad de responder a los requerimientos y tendencias del desarrollo social y económico planificado, del mercado turístico en armonía con las necesidades sectoriales territoriales, y desde la administración de oportunidades institucionales, comunitarias y empresariales en el marco del desarrollo sostenible y recurriendo a la investigación como fuente de saber y desarrollo de la masa crítica. Lo que permitirá identificar las fortalezas y oportunidades de la comunidad frente al turismo y establecer líneas de comunicación entre los prestadores turísticos y la comunidad.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Evaluar los programas de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados por los prestadores de servicios turísticos en el sector de Galicia, Pereira

4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los programas de responsabilidad social empresarial que han efectuado los prestadores de servicios turísticos.
- Caracterizar los programas de responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos principales identificados en el mapa de actores.
- Identificar los impactos y alcances de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Galicia, Pereira.

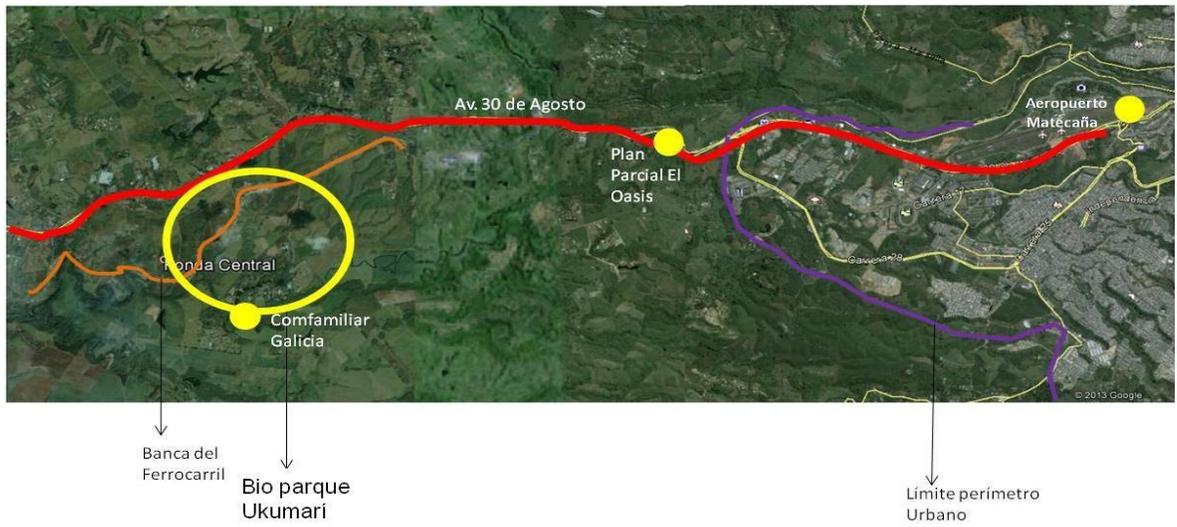
5. Marco Referencial

5.1 Marco Contextual

El sector de Galicia hace parte del corregimiento de Cerritos del Municipio de Pereira, capital del Departamento de Risaralda en Colombia. Se encuentra en la vertiente Occidental de la Cordillera Central dentro de la cuenca del río Consota, afluente del río Cauca. Su altitud en la parte más alta es de 1.206 msnm y de 1.145 msnm en la parte más baja, debido al río por lo que presenta una inclinación hacia su cauce. Su topografía se denomina como meseta abanico piloclástica altamente influenciada por actividades volcánica y en la zona del río incluye sedimentos dejados por este. La precipitación media anual es de 1979 mm siendo Octubre-Noviembre los meses de mayor precipitación media y Julio-Agosto los de menor promedio de lluvias. La temperatura promedio anual es de 22,5°C con una humedad relativa media anual de 76,6%. Su vegetación en su mayoría está representada por potreros, otras vegetaciones herbáceas o por cultivos abandonados, se encuentran algunas vegetaciones boscosas sobre todo bosque de Galería localizado en el cañón del río Consotá, así como algunos cultivos de piña, caña de azúcar y yuca. la conectividad se hace por medio de la carretera que de Pereira conduce a Cartago, Valle del Cauca, la cual es doble carril y se desarrolla un importante flujo de vehículos con un buen servicio de transporte público el cual es complementado por buses alimentadores del sistema de transporte masivo de la ciudad Megabús, así mismo se encuentra a escasos kilómetros de la autopista del café, la cual conecta a las tres capitales de los departamentos del eje cafetero, Armenia, Pereira y Manizales y a 10,7 Km del Aeropuerto Internacional Matecaña. (Rastrojo, 2005).

En el siguiente mapa se puede observar la vía de acceso que de Pereira comunica con toda la banca de la carrilera, lugar donde se encuentran ubicados los barrios en los que se identificó los impactos generados por los procesos de Responsabilidad Social Empresarial

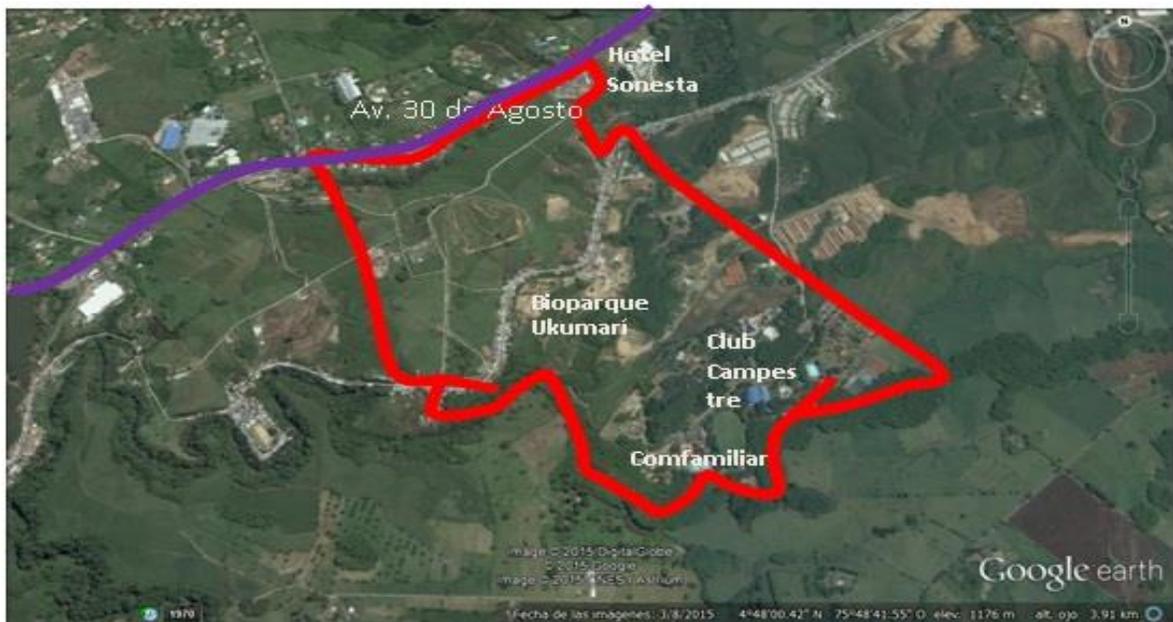
Mapa 1 Panorámica de la zona de estudio



Fuente: Google Earth 2017

A continuación se muestra la zona de estudio para el presente trabajo de grado.

Mapa 2. Panorámica de la zona de estudio



Fuente: Google Earth 2017

5.2 Marco Teórico

El turismo mantiene una estrecha relación con la sociedad. “El turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque sostenible del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo”. (Wikipedia, 2017).

Es por esto que nace el concepto de turismo sostenible. “El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.” (OMT 2012, op.cit).

Por lo tanto el turismo sostenible da un uso óptimo a los recursos naturales pues estos son fundamentales para el desarrollo turístico bien sea que la naturaleza es en sí misma el atractivo principal, así que se deben mantener los ciclos ecológicos que conservan los recursos naturales y la diversidad biológica o en caso de que la afectación haya sido efectuada se debe contribuir a la restauración de los ecosistemas. También se debe ser responsable y respetuoso frente a costumbres socioculturales de las comunidades anfitrionas, conservando sus tradiciones y buscando el entendimiento y tolerancia. (OMT 2012, op.cit).

La sostenibilidad busca asegurar que las actividades económicas derivadas del turismo sean viables con distribución de ganancias equilibradas y donde las oportunidades de empleo sean para todos y con una estabilidad durante todo el año, para así contribuir en la reducción de la pobreza en comunidades que así lo

requieran, parte de las ganancias es necesario que sean destinadas a la conservación de los recursos naturales y socioculturales. (OMT 2012, op.cit).

Según la OMT (1999: 26), “los procesos de desarrollo turístico, al igual que otras actividades productivas como la agricultura, la ganadería, la pesca o la transformación agroalimentaria, han de hundir sus raíces en la propia sociedad local si es que se concibe al turismo como una actividad socialmente integrada y culturalmente beneficiosa. El turismo no ha de suponer la implantación de nuevas relaciones sociales, nuevos valores culturales o nuevas costumbres ajenas a la comunidad”. Es importante remarcar también que el turismo debe ser parte de las aspiraciones y objetivos de la comunidad, tomando siempre como referencia los valores, ideales y estructuras sociales y económicas previas de la misma. Será necesaria la aprobación de la comunidad local para poder acompañar el desarrollo de la actividad. (Conti, 2010).

Es importante por lo tanto saber evaluar aspectos del turismo sostenible La evaluación es la acción de estimar, calcular o señalar el valor de algo. La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos. (Wikipedia, 2017).

Los estudios realizados sobre las actitudes de la comunidad receptora en torno al turismo, regularmente las analizan a partir de las percepciones. Así se plantea que los impactos del turismo que la población local percibe influyen en sus actitudes. En varios casos esta relación se analiza a partir de la teoría del intercambio social que postula que si los beneficios percibidos superan los costos ocasionados por el turismo, la actitud de la comunidad receptora será positiva y al revés, si los perjuicios

son mayores que las ventajas, la actitud será negativa se vincula a la actitudes con variables como la identidad étnica o con la cohesión, la satisfacción y los intereses de la comunidad. (Pérez-Ramírez, 2009)

Según Pacheco en 2011, la actividad turística es socialmente estratégica, experiencias han demostrado que brinda la oportunidad de generar ingresos y crear empleos fomentando una actividad adicional a las actividades económicas tradicionales, a la vez que representa un apoyo para frenar la migración rural, mejorar la calidad de vida, preservar la arquitectura de los pueblos tradicionales, la cultura, el desarrollo sostenible y la participación activa de los grupos sociales, características inseparables del turismo comunitario. Esta actividad tiene un enfoque diferente porque no solo busca utilidades económicas, sino también el bienestar de los involucrados que muchas veces sustituye el papel del Estado al proveer a la comunidad de servicios básicos como la salud, la educación y la recreación.” (Pacheco, 2011).

A partir de dichas estrategias de parte de las empresas turísticas, se empieza a hablar de Responsabilidad social empresarial en este sector. Si bien no hay un concepto unificado de RSE, hay aproximaciones al tema desde la perspectiva académica, donde se plantea que es una forma de hacer negocios en la que se consideran los efectos sociales, ambientales y económicos en el entorno. Para Correa et al (2004), la actuación corporativa integra el respeto por los valores éticos, las personas y el medio ambiente. Organismos públicos internacionales como la Unión Europea (UE) en su Libro Verde, se refieren a la RSE como un concepto a través del que las empresas deciden voluntariamente a contribuir al logro tanto de una sociedad mejor como de un ambiente más limpio. (Leal, Rivera, Alvarez, & Ramírez, 2016).

El informe Howitt realizado por el Parlamento Europeo señala que las acciones de RSE no solo benefician a la sociedad en su conjunto, sino que ayudan a las

empresas a competir y ser económicamente viables a largo plazo. A nivel de empresa se ha señalado ampliamente que la RSE puede mejorar la competitividad teniendo un impacto positivo por ejemplo en la reducción de costes la creación de un nuevo valor a través de la entrada en nuevos mercados, la mejora del rendimiento de los recursos humanos y la conservación o atracción de nuevos talentos, la creación de mejores relaciones con empleados, clientes, proveedores y comunidades y finalmente la mejora de la imagen corporativa y reputación. (Howitt, 2013)

La RSE, desde su concepción ha sido un instrumento de “cuidado de imagen”, y que las grandes empresas trasnacionales han sabido sacarle provecho por su carácter voluntario, con pocas o ninguna regulación y sin comprometerse mucho más allá de la retórica. Expone como prueba que desde entonces hasta ahora la situación socioambiental no ha hecho más que deteriorarse al amparo de un sistema controlado por las propias ETN. Esta postura crítica parte de un análisis e interpretación más profunda de lo que son los principios del desarrollo sustentable y el papel de las corporaciones dentro del mismo. (Leal, Rivera, Alvarez, & Ramírez, 2016).

El concepto de responsabilidad social empresarial tiene diversas acepciones, dependiendo de quién lo utilice. Las más holísticas y progresistas hacen referencia a que una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados. (Wikipedia, 2017).

La Responsabilidad Social Empresarial debe sustentarse en los valores expresados por la empresa y debe ser plasmada en un conjunto integral de programas a lo largo de las operaciones empresariales para institucionalizarla. De lo contrario, se caería en el riesgo de implementar prácticas que, si bien son socialmente responsables, al

no responder a un mandato y cultura institucionales, están en peligro de suspenderse ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la empresa. (Cajiga, 2010).

Los problemas ambientales causados por la industria turística, se encuentran asociados a la generación de problemas sociales. Generalmente, en las empresas turísticas los sindicatos tienen poco grado de libertad, como es el caso de las más importantes españolas, quienes han trasladado su esquema de precarización desde su región hasta los sitios de América Latina donde se han establecido. Las estrategias de domesticación sindical van desde impulsarlos a convertirse en gestores de ayudas públicas y garantes de los intereses de las propias transnacionales, hasta la promoción de sindicatos dóciles. Así como la pérdida del respeto por los sindicatos y los derechos laborales es un problema común de las empresas, lo es también el desplazamiento de comunidades, o su empobrecimiento con la instalación de grandes cadenas hoteleras que destruyen o modifican radicalmente su modo de vida. En este contexto, la cultura se convierte en un elemento exótico más, como parte de un paisaje o de un decorado que le da un valor añadido a la empresa; y en contraste, genera profundas alteraciones: la folklorización y mercantilización de un grupo humano, aculturación, despersonalización y fragmentación comunitaria (Leal, Rivera, Alvarez, & Ramírez, 2016).

Por otra parte, las transnacionales compiten de manera desigual con los pequeños y medianos empresarios turísticos que quedan relegados y son afectados en su negocio al no poder ofrecer servicios exclusivos de las cadenas más grandes, como por ejemplo, el “todo incluido”. Estas empresas más pequeñas no tienen el amparo ni la ayuda que las transnacionales reciben de los gobiernos, los cuales facilitan su funcionamiento invirtiendo recursos públicos a favor de intereses privados; o de los organismos multilaterales (por ejemplo del Banco Interamericano de Desarrollo) que les ofrecen cooperación técnica y financiera. Comúnmente, los créditos oficiales de ayuda al desarrollo son usados por las transnacionales para abrir mercados en

nuevos sitios turísticos con la venia de los gobiernos, de manera que el capital se sigue concentrando en pocas manos, en lugar de diversificarse para beneficiar a otros grupos o comunidades en el ámbito local. (Leal, Rivera, Alvarez, & Ramírez, 2016).

En el ámbito turístico señala García en 2004 que la empresa está aumentando su capacidad de acción y junto a ella su responsabilidad social, entendida como la necesidad de responder de sus acciones ante la sociedad. Por otra parte, la administración vinculada directa o indirectamente al sector turístico elabora normas jurídicas que regulan la actividad del sector, y que incluyen apartados especialmente vinculados al respeto y la conservación del patrimonio natural, cultural, histórico, social, arquitectónico. (García, 2004).

Afirma Méndez en 2005 que desde las últimas décadas el comportamiento de las empresas turísticas está evolucionando hacia una competitividad empresarial que se basa no sólo en la obtención de mayores niveles de beneficios económicos, sino también en actuaciones que favorezcan el entorno social y medioambiental, a través de la adopción de políticas de mejora de las condiciones laborales, del respeto a los derechos humanos y del desarrollo de programas de recuperación de los entornos naturales, entre otras medidas. (Méndez, 2005).

Finalmente Arias Pineda en 2016 realiza una investigación donde redefine el concepto de RSE y da una nueva acepción del mismo transformándolo en Responsabilidad Organizacional Ambiental ROA; siendo este concepto el más acertado para ser usado por un Administrador del Turismo Sostenible. La ROA remite a una manera de observar, estudiar, explicar, comprender, transformar los procesos administrativos-organizacionales, lo cual desde el pensamiento complejo-ambiental significa que en este concepto lo epistémico, lo ético y lo óntico no se separan, que no hay jerarquías ni tronos cada elemento es igual de importante en el sistema global. En esta perspectiva, el concepto de ambiente recoge la postura epistémica de esta investigación, es decir, una postura que integra, que reúne y

recoge, todo es ambiente. En cuanto al componente de organización, este concepto lleva a incluir todas las formas de organización humana. Esta propuesta resulta de observar-pensar-y actuar en el mundo en clave de complejidad-ambiental, esta propuesta deriva en nuevos lenguajes, nuevas relaciones, nuevas prioridades para la comunidad de administradores(as), esta comunidad consciente de las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, ecológicas que vivimos y actúa en concordancia con acciones que impacten positivamente a la sociedad en general. (Pineda, 2016).

Cuando hablamos de un programa de RSE nos remitimos a la Norma ISO 26000 la cual propone la integración de la Responsabilidad Social a la empresa por medio de programas de gestión: Ser, Hacer y Lograr de la empresa. Este sistema funciona holísticamente al interior de la empresa, donde el Ser de la empresa tiene que ver con la construcción de una identidad corporativa que le permita establecer una política, un enfoque y una cultura organizacional que genere impactos diferentes y positivos al interior y fuera de organización; el Hacer es el ejercicio de rendición de cuentas, donde se hacen evidentes los compromisos que tiene la empresa con los grupos de interés con los que se relaciona y las iniciativas de mejora que se establezcan frente a los impactos generados tanto en lo económico como en lo ambiental y social. (Constructores de Responsabilidad Ética y Organizacional, CREO, 2006).

A partir de la aplicación de esta Norma, la cual es voluntaria, por un lado, se han dado una serie de declaraciones de alto nivel sobre principios relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas e iniciativas individuales de RS. El desafío es cómo poner en práctica los principios y cómo implementar la RS efectiva y eficazmente incluso cuando la comprensión sobre lo que significa “responsabilidad social” puede variar de un programa a otro. Además, iniciativas anteriores han tendido a centrarse en “responsabilidad social corporativa”, mientras que la ISO 26000 proporciona una guía en RS no sólo para las organizaciones empresariales,

sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo. (ISO, 2010).

Desde el punto de vista evaluativo, muchas veces, se cree que sólo las Organizaciones Sociales - OS son quienes cumplen con la RSE ya que el objeto social que desarrollan es netamente social. Pero es muy importante diferenciar entre el responsable desarrollo del objeto social de una OS y una OS responsable socialmente. No se puede creer que una OS por el solo hecho de ser social es RSE. Por esta creencia errada, nunca se habla de evaluar la RS de una OS. La RS siempre está dirigida hacia la empresa y es a ésta a la única que se le evalúa y exigen resultados, de ahí también que la RS siempre está asociada a la empresa en lo que se conoce como Responsabilidad Social Empresarial – RSE. Es así como las Organizaciones Sociales al igual que las empresas deben evaluar su RSE, conocer su situación actual frente a este tema, decidir hacia donde deben dirigir sus esfuerzos e implementar las estrategias que conlleven poder exigir resultados de RS al interior como al exterior de sus organizaciones. (Universidad Externado, 2016).

6. Diseño Metodológico

El trabajo de grado que tiene como objetivo “Evaluar los programas de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados por los prestadores de servicios turísticos en el sector de Galicia, Pereira.” Consiste en conocer y analizar el nivel de impacto de los procesos RSE en la zona de estudio; lo anterior se logró por medio del desarrollo de tres objetivos específicos propuestos: El primero en realizar un diagnóstico de los programas de responsabilidad social empresarial que han efectuado los prestadores de servicios turísticos.; el segundo Caracterizar los programas de responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos principales identificados en el mapa de actores; y el tercero Identificar los impactos y alcances de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Galicia, Pereira.

En este sentido, se plantea un estudio con enfoque cualitativo desde la investigación evaluativa (IE) la cual es la evaluación de programas como el proceso sistemático de recogida y análisis de información fiable y válida para tomar decisiones sobre un programa educativo. Este proceso, en la medida en que es riguroso, controlado y sistemático, constituye un modo de investigación que hoy se conoce con el nombre de investigación evaluativa (Escorza, 2006), a pesar que esta metodología es para programas educativos se puede aplicar a los programas de RSE aunque no sean educativos, ya que es de vital importancia conocer lo que piensan las personas frente a los procesos de RSE de los Prestadores de Servicios Turísticos, siendo esta un tipo de investigación aplicada y como asegura (Scriven, 1994) la evaluación no es de uso restrictivo a la evaluación académica con el fin de una nota ; (Op cit) también define seis visiones modelos o enfoques de la IE.

Es así entonces que el objetivo general se logró mediante la visión del proceso social o visión E, la cual se enfatiza en la comprensión, e igualmente el primer momento de diagnóstico tuvo gran influencia de este, pero así mismo de la visión D o

visión de la descripción fértil, rica, completa desde la recolección de información primaria periódica, la cual fue utilizada para la recopilación de información sin que se emitieran afirmaciones; para la ejecución de la fase de análisis, se desarrolla la visión débil hacia la toma de decisiones o visión B, ya que se enfoca en proporcionar información relevante para la investigación en cuanto a toma de decisiones, pero no obliga a emitir conclusiones o críticas de los programas; La visión fuerte hacia la toma de decisiones o visión A, se desarrolló para el momento de evaluación, ya que tiene el objetivo de llegar a conclusiones evaluativas que ayuden a la definición del estado efectividad de los programas de RSE.

También se aplica el proceso de evaluación planteado por (Stake, 1975) el cual califica como Respondiente, este permite la modificación de los objetivos sobre la marcha.

Tabla 1. Diseño metodológico general: Objetivos – Momento – Resultado

Objetivo	Momento	Resultado
Realizar un diagnóstico de los programas de responsabilidad social empresarial que han efectuado los prestadores de servicios turísticos	diagnosis	diagnóstico de los programas de RSE ejecutados según los PST
Caracterizar los programas de responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos principales identificados en el mapa de actores	Análisis	Identificación de cuáles de los programas realmente son RSE
Identificar los impactos y alcances de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Galicia, Pereira.	Evaluación	Identificación de los impactos a causa de los programas de RSE

Evaluar los programas de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados por los prestadores de servicios turísticos en el sector de Galicia, Pereira

Fuente: autores

Momento 1: Diagnósis

- Objetivo Específico 1. Realizar un diagnóstico de los programas de responsabilidad social empresarial que han efectuado los prestadores de servicios turísticos

Tabla 2 Estadío 1: Diagnósis

Actividad	Técnicas	Instrumentos	Responsable(s)
Delimitación del territorio	Inspección directa Observación sistemática ¹	Diario de campo	Estudiantes
Identificación de actores	Revisión documental Diálogos informales	Lista de chequeo Matriz de Excel	Estudiantes
Clasificación de actores			
Descripción de actores			
Priorización de actores	Revisión documental Entrevista semiestructurada Diálogos informales	Fichas bibliográficas	Estudiantes
Identificación los programas RSE de los prestadores de servicio	Entrevista semi-estructurada Observación participante Diálogos informales	Matriz de evaluación Diario de campo	Estudiantes

Fuente: autores

Estadio 2: Análisis

- Objetivo específico 2: Caracterizar los programas de responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos principales identificados en el mapa de actores

¹También llamada estructurada, se dispone de antemano, tanto el campo a estudiar (lugares y sujetos) como de los aspectos concretos o conductas sobre las que se va a centrar la atención. (Universidad de Alicante)

Tabla 3 Estadio 2: Análisis

Actividad	Técnica	Herramienta	Responsable
Definición de los criterios de RSE	Revisión documental	Matriz de evaluación	Estudiantes
Descripción de los programas de RSE	Entrevistas semi-estructurada Diálogos informales Revisión documental	Matrices de excel	Estudiantes

Fuente: autores

Estadio 3: Evaluación

- Objetivo específico 3: Identificar los impactos y alcances de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Galicia, Pereira.

Tabla 4 Estadio 3: Evaluación

Actividad	Técnica	Herramienta	Responsable
Identificación de los impactos	Entrevistas semiestructuradas Diálogos informales Observación Simple Análisis DOFA	Matrices de evaluación Diarios de campo DOFA	Estudiante
Identificación de alcances	Entrevistas semiestructuradas Diálogos informales Observación Simple	Diario de campo	Estudiante

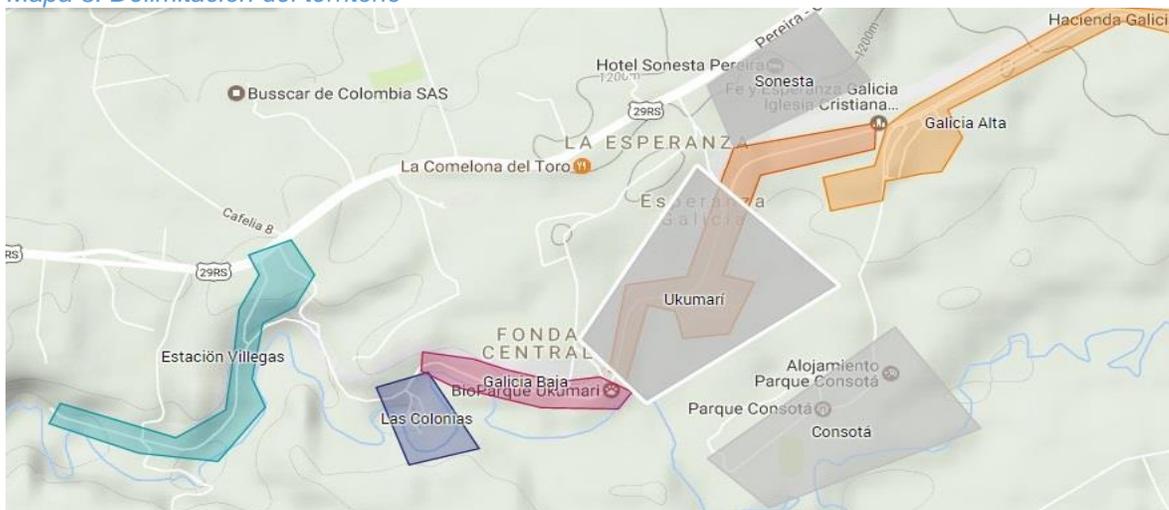
Fuente: autores

7. 1° Objetivo específico: Realizar un diagnóstico de los programas de responsabilidad social empresarial que han efectuado los prestadores de servicios turísticos.

7.1 Diagnósis

7.1.1 Delimitación del territorio

Mapa 3. Delimitación del territorio



Fuente: Modificado de Google, Earth 2017

En el corregimiento de Cerritos, de Pereira, Risaralda se encuentran los barrios de Galicia Alta, Esperanza Galicia, Galicia Baja, Estación Villegas y las Colonias. Estos barrios están al Sur de la Vía que conduce de Pereira a Cartago, en la vertiente occidental de la cordillera central; al occidente de la cabecera urbana del municipio de Pereira, dentro de la cuenca del río Consotá. Gran parte de las edificaciones están construidas alrededor de la llamada Banca del Ferrocarril. Antiguamente, por esta Banca transitaban los trenes de los Ferrocarriles Nacionales, sin embargo, desde hace más de treinta años no ha vuelto a circular ninguno de ellos. Esto permitió el desarrollo de un asentamiento de población sobre los terrenos de propiedad de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Este asentamiento existe hoy como una prolongación lineal de la ciudad y se encuentra totalmente consolidada a lo largo de varios kilómetros. Se trata de una población arraigada, con sistemas de comercio, transporte público, servicios, construcción y relaciones

socio–culturales definidas, que se extiende hacia el oriente y occidente.

Fotografía 2. Panorámica Barrio Galicia Alta.



Fuente: tomada de internet 2017 <http://barriogaliciapereira.blogspot.com.co/>

7.1.2 Identificación de actores

7.1.2.1 Clasificación de actores

A continuación se podrán observar la clasificación de los actores sociales involucrados que se identificaron en la comunidad Esperanza Galicia. Se clasificaron de acuerdo con el tipo de organización que sean, ya sea una institución de carácter público, una empresa privada, una organización mixta, o una organización no gubernamental como asociaciones, fundaciones, corporaciones, cooperativas, entre otros.

Tabla 5 Clasificación de actores sociales

#	ACTOR SOCIAL	INSTITUCIÓN (PÚBLICO)	EMPRESA (PRIVADO)	MIXTAS	ONG			
					ASOCIACIÓN	FUNDACIÓN	CORPORACIÓN	OTRO
1	Alcaldía de Pereira municipal	X						
2	Concejo municipal	X						
3	Gobernación de Risaralda	X						
4	Policía Nacional	X						
5	CARDER	X						
6	SENA	X						
7	UTP	X						
8	Centro educativo Esperanza Galicia	X						
9	Escuela Esperanza Galicia	X						
10	INFI Pereira			X				
11	Hotel Sonesta		X					
12	Pindaná (agro)		X					

13	Cocavepiña (agro)		X					
14	Marroartecop (Artesanía)		X					
15	Dulce tentación (repostería)		X					
16	Emmanuel (productos aseo)		X					
17	Pizzas Piccolo		X					
18	La Comelona del Toro		X					
19	Hotel El Partenón		X					
20	Estación de servicio Santa Bárbara		X					
21	Parque Consotá			X				
22	Bioparque Ukumarí			X				
23	Procoemsol (reciclaje)				X			
24	Bellas (artesanía)				X			
25	Regalicop (reciclaje)				X			
26	Carcajada (aves)				X			
27	Junta de acción comunal Esperanza Galicia				X			
28	Fundación Puerto Rastrojo					X		
29	Corporación Crisol						X	

Fuente: los autores

7.1.2.2 Caracterización de actores

La caracterización de los actores sociales identificados se presentará según la teoría clásica de la administración, en la siguiente tabla, donde se evidencia el rol o función de cada organización, su formalidad, sus fines económicos y el grado de centralización.

Tabla 6 Caracterización de actores sociales

#	ACTOR SOCIAL	ROL O FUNCIÓN	FORMALIDAD		FINES		GRADO DE CENTRALIZACIÓN	
			FORMAL	NO FORMAL	CON ÁNIMO DE LUCRO	SIN ÁNIMO DE LUCRO	CENTRALIZADAS	DESCENTRALIZADAS
1	Alcaldía de Pereira municipal	Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley, planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, de conformidad con la ley.	X			X	X	
2	Consejo municipal	Promoción del desarrollo del municipio dentro de diversas áreas (educación, cultura, sanidad, transportes, economía, obras públicas, urbanismo, etc.) y fiscalización del trabajo del alcalde	X			X	X	
3	Gobernación de Risaralda	Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, los decretos del Gobierno y las ordenanzas de la Asamblea Departamental.	X			X	X	
4	Policía Nacional	Mantener las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.	X			X	X	
5	CARDER	Administrar, dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo	X			X		X

		sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente					
6	SENA	El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) es una institución pública colombiana encargada de dar programas de formación complementaria y titulada. Con lo anterior, se busca la capacitación técnica del recurso humano; forma personas para vincularlas al mercado laboral y realiza actividades de desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico.	X			X	X
7	UTP	La Universidad Tecnológica de Pereira es una Universidad estatal vinculada a la sociedad y economía del conocimiento en todos sus campos, creando y participando en redes y otras formas de interacción	X			X	X
8	Centro educativo Esperanza Galicia	Contribuir a la formación integral del ser humano en las diferentes etapas de su vida, poniendo a su alcance una educación, en un ambiente de diálogo, respeto y tolerancia que les permita proyectarse en cualquier actividad humana posibilitando el desarrollo armónico de sus condiciones físicas, morales e intelectuales	X			X	X
9	Escuela Esperanza Galicia		X			X	X
10	Hotel Sonesta	Hotel de lujo de la cadena GHL	X		X		X
11	Pindaná	Grupo Cultural de danzas y presentaciones teatrales	X		X		X
12	Cocavepiña (agro)	Asociación de Vendedores de Piña	X		X		X
13	Marroartecop (Artesanía)	Micro empresa de artículos de piel o imitación, como carteras, bolsos, billeteras	X		X		X
14	Dulce tentación (repostería)	Micro empresa de regalos para fechas especiales variedad en boukest de fresas y manzanas cubiertas de chocolate, columnas de globos con tus personajes favorito, recuerdos para toda ocasión, gran variedad	X		X		X
1	Emmanuel	Microempresa que fabrica productos de aseo	X		X		X

5	(productos aseo)	para el hogar					
1 6	Pizzas Piccolo	Cadena de restaurante especializado en pizza	X		X		X
1 7	La Comelona del Toro	Restaurante especializado en parrilla y comida típica	X		X		X
1 8	Hotel El Partenón	Establecimiento de servicio de alojamiento	X		X		X
1 9	Estación de servicio Santa Bárbara	Estación de servicio de gasolina	X		X		X
2 0	Parque Consotá	Parque vacacional y de recreación de la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda.	X		X		X
2 1	Bioparque Ukumarí	Parque Temático que incluye biomas para la exposición de animales de zoológico	X		X		X
2 2	INFI Pereira	El Instituto de Fomento y Promoción del Desarrollo Económico y Social de Pereira "INFIPEREIRA" es un establecimiento público del orden municipal de fomento y desarrollo, adscrito al Municipio de Pereira, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera.	X			X	X
2 3	Procoemsol (reciclaje)	Asociación de recicladores que transforman plásticos, papel y vidrio en materiales reutilizables	X		X		X
2 4	Bellas (artesanía)	Sociedad de mujeres de la comunidad que fabrican bisutería y artesanía	X		X		X
2 5	Regalicop (reciclaje)	Asociación de recicladores que transforman plásticos, papel y vidrio en materiales reutilizables	X		X		X
2 6	Carcajada (aves)	Asociación de jóvenes del barrio la colonia formados en observación de aves y guianza	X		X		X
2 7	Junta de acción comunal Esperanza Galicia	La junta de acción comunal es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de	X			X	X

		un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa.						
28	Fundación Puerto Rastrojo	Fundación contratada para la Elaboración de los diseños conceptuales del Parque temático de Flora y Fauna de Pereira	X			X		X
29	Corporación Crisol	La Corporación Crisol como entidad sin ánimo de lucro, significa un espacio donde interactúan y se unen diferentes energías, sentimientos, ideas, personas, personalidades, inteligencias, nacionalidades, culturas, etnias; tejiendo caminos con amor entre todas ellas, tendrá como objeto social contribuir a la transformación de las situaciones sociales y ambientales que afectan la población a nivel local, regional, nacional e internacional, mediante el diseño, formulación, ejecución, evaluación y supervisión de proyectos sociales, ambientales, educativos, productivos, deportivos, turísticos, culturales, recreativos y de salud pública, dentro del marco del Desarrollo Humano, con el consentimiento de dicha población	X			X		X

Fuente: los autores

7.1.3 Priorización de actores

Se determinaron los siguientes criterios de evaluación para calificar la incidencia del actor en los procesos de RSE para así poder saber si son, o no, actores clave.

Inicialmente se realizó un primer filtro determinando si el actor es una empresa o asociación de carácter formal con ánimo de lucro de acuerdo a la tabla 6; que pueda realizar voluntariamente un programa de RSE. Estos actores son:

- Hotel Sonesta
- Pindaná
- Cocavepiña
- Marroartecop
- Dulce tentación
- Emmanuel
- Pizzas Piccolo
- La Comelona del Toro
- Hotel El Partenón
- Estación de servicio Santa Bárbara
- Parque Consotá
- Bioparque Ukumarí
- Procoemsol
- Bellas
- Regalicop
- Carcajada

Posteriormente se procedió a observar si actualmente es una empresa o asociación legal, es decir que tiene actualizado su registro de cámara de comercio, se determinó su reconocimiento frente al visitante y el número de empleados calificando así:

No Legal 0

Legal 5

No reconocida 0

Reconocida 5

> 50 empleados 0

< 50 empleados 5

Tabla 7 Priorización de actores

EMPRESA O ASOCIACIÓN	LEGALIDAD	RECONOCIMIENTO	NÚMERO DE EMPLEADOS	TOTAL
Hotel Sonesta	5	5	5	15
Pindaná	5	5	0	10
Cocavepiña	5	0	0	5
Marroartecop	0	0	0	0
Dulce tentación	5	5	0	10
Emmanuel	0	0	0	0
Pizza Piccolo	5	5	0	10
La Comelona del Toro	5	5	0	10
Hotel El Partenón	5	0	0	5
Estación de servicio Santa Bárbara	5	0	0	5
Parque Consotá	5	5	5	15
Bioparque Ukumarí	5	5	5	15
Procoemsol	0	0	0	0
Bellas	5	5	0	10

Regalicop	5	5	0	10
Carcajada	5	5	0	10

Fuente: los autores

7.1.4 Identificación los programas RSE según los prestadores de servicio

De acuerdo al mapa de actores identificados y a la respectiva priorización de los mismos se identificaron tres establecimientos o prestadores de servicios turísticos principales teniendo en cuenta los criterios anteriormente descritos, estas empresas prestadoras de servicios turísticos son el Bioparque Ukumarí, el Parque Consotá y el Hotel Sonesta.

Teniendo claro cuáles eran los PST con los que se iba a desarrollar el presente trabajo, se procese a la identificación de los programas de RSE que estos desarrollan, identificación que se llevó a cabo mediante entrevistas con de las personas encargadas en cada uno de los establecimientos, a continuación se presenta de manera individual lo encontrado.

7.1.4.1 Bioparque Ukumarí:

Es un proyecto en la ciudad de Pereira en el corregimiento de Galicia y se concibe como un Bioparque que permitirá la interacción amigable con la fauna y la flora de una manera divertida teniendo como objetivo conservar y mejorar el hábitat de los animales del zoológico Matecaña de Pereira, dentro de un ambiente de investigación, educación y recreación, que permita a su vez incrementar la competitividad turística de la ciudad, la región y el país, generando empleo y demanda agregada. (Ukumarí, Bioparque, s.f.)

Para evaluar los procesos de responsabilidad social dentro de este, se debe referir a tres momentos donde el parque desarrolló diferentes actividades relacionadas, inicialmente el parque fue administrado por INFI Pereira, Instituto de Fomento y Promoción del Desarrollo Económico y Social de Pereira. Una dependencia de la alcaldía municipal recientemente liquidada y quienes adelantaron acercamientos

con la comunidad en la etapa de planeación y ejecución de la primera fase de Ukumarí. Posteriormente el Bioparque fue concedido a una administración privada con ayuda del Parque del Café del Quindío durante el año 2016, en este periodo los procesos de responsabilidad social empresarial pasaron a un proceso licitatorio donde la Corporación 1900 fue la encargada de llevar a cabo un programa de RSE con la comunidad, finalmente a partir del 1 de Enero de 2017 el parque pasa a tener una administración propia y por lo tanto los programas pasan a ser parte de la administración actual de Ukumarí.

Es por esto, que los programas de RSE que desarrolla el Bioparque han estado a cargo de tres diferentes personas, por lo que la continuidad de los mismos se ve altamente perjudicada, no solo por la falta de continuidad en el tiempo sino también por el desconocimiento frente a las labores adelantadas por el anterior funcionario. En la siguiente tabla se presenta las labores desempeñadas en cuanto RSE durante los diferentes periodos.

Actividades de Responsabilidad Social Empresarial

Periodo 2013 – 2014

- Acompañamiento en la formación de 10 cooperativas mediante economías solidarias.
- Capacitaciones en diferentes alternativas de desarrollo económico
- Ayudas económicas para las cooperativas por medio de materias primas
- Convenios con Comfamiliar para programas de recreación y deporte para los niños
- Ayudas económicas por medio de materiales de trabajo para las organizaciones sin ánimo de lucro presentes en la zona
- Vinculación laboral al Bioparque de personas naturales o cooperativas por medio de contratos

Periodo 2014

- Acompañamiento en la liquidación de las cooperativas.
- Formación de 10 unidades de negocio nuevas.

- Capacitaciones y acompañamiento a las unidades de negocio de manera individual
- Apoyo económico, mediante capital semilla, traslados y participación en eventos de la ciudad.
- Donaciones de materiales de trabajo a las organizaciones sin ánimo de lucro del sector.
- Jornadas post-escolares de danzas, teatro y música
- Dotación de uniformes para los niños de los grupos culturales.
- Vinculación laboral al Bioparque Ukumarí de unidades de negocio por medio de contratos.

Periodo 2016 (Julio – diciembre)

- Formación de 15 unidades de negocio nuevas.
- Capacitaciones y acompañamiento a las unidades de negocio de manera individual.
- Apoyo económico, mediante capital semilla, traslados y materias primas.
- Apoyo en el proceso de comercialización.
- Jornadas de clases culturales para los niños durante la jornada escolar.
- Vinculación laboral al Bioparque de personas naturales o unidades de negocio por medio de contratos.

Se clasificó entonces en 7 grandes actividades el programa de responsabilidad social empresarial que ha desarrollado el Bioparque Ukumarí desde el año 2013 hasta diciembre del 2016, las cuales son:

- Creación de famiempresas.
- Vinculación laboral al Bioparque Ukumarí.
- Capacitación a la comunidad.
- Jornadas escolares culturales en las instituciones educativas.
- Apoyo económico mediante capital semilla.
- Acompañamiento en el proceso de comercialización de los productos o servicios desarrollados por las famiempresas.

- Donación de uniformes deportivos y culturales.

Las 7 actividades anteriores conforman el programa de RSE, que se llevó a cabo durante 4 años repitiéndose, las actividades son en su mayoría pertenecientes al criterio económico y tres al criterio social, esto según el concepto de RSE que se asume para este trabajo.

[7.1.4.2 Hotel Sonesta](#)

Está ubicado en el kilómetro 17 en la vía que de Pereira comunica con Cartago, en una de las zonas con más alto potencial turístico y desarrollo urbano, abrió sus puertas el 17 de julio del 2014, este alojamiento es la segunda en ser operada por la firma GHL. Su infraestructura tiene un área de 800 metros cuadrados, en la cual se encuentra ubicada una torre con 102 habitaciones y cabañas o villas que sumarian 65, convirtiéndose en uno de los más grandes e imponentes proyectos hoteleros de la ciudad.

De acuerdo con la gerente de Gestión Humana del Hotel y quien es la persona encargada de desarrollar los procesos de responsabilidad social empresarial, el Hotel Sonesta cuenta con 182 empleados actualmente, de los cuales 3 son personas habitantes del sector de Galicia ubicados uno en el área de mantenimiento, uno en el área de seguridad y el restante en el área de servicio, esto quiere decir que el 1,64% de los empleados son de la zona.

Al indagársele por procesos de responsabilidad social empresarial en específico refiere a la certificación en la Norma Técnica Sectorial 002 la cual en el numeral 3.2.2.6 establece que el establecimiento cuenta con un programa de capacitación dirigido a empleados, y el numeral 3.5.1 concerniente a la contratación y capacitación de las comunidades locales siendo estos 3 empleados los beneficiados de la zona de Galicia, quienes han recibido capacitaciones enfocadas en estándares de servicio y cultura organizacional. Así mismo en el numeral 3.5.2 donde se establecen los requisitos de beneficios indirectos comercializando artesanías en el

lobby del hotel elaboradas por la microempresa Bellas quienes son mujeres del sector dedicadas a este oficio. Igualmente manifiesta cumplir con los estándares de ahorro de agua, energía y manejo de residuos sólidos de acuerdo a la norma. Finalmente en época Decembrina durante los últimos tres años realizan donaciones de regalos en el sector repartiendo 300 de estos entre los niños beneficiarios.

Asumiendo lo anterior como programa de RSE según la funcionaria, el hotel desarrolla un programa compuesto por 4 actividades.

- Capacitación a los empleados
- Vinculación laboral en el Hotel Sonesta
- Comercialización de artesanías
- Donación de regalos a los niños en Diciembre

[7.1.4.3 Parque Recreacional Consotá](#)

Anteriormente llamado Centro Recreacional Comfamiliar Galicia es el más antiguo de los tres establecimientos pues su creación fue en 1982, es un área de recreación administrada por la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda. En la actualidad cuenta con un área de 44 hectáreas, que con el paso del tiempo le ha permitido al Parque incorporar a sus servicios, una serie de atractivos, de los cuales cabe destacar: piscinas de olas y toboganes, alojamiento en cabañas y casa de huéspedes, lagos de pesca y canotaje, Granja de Noé, auditorios para eventos empresariales y académicos, escenarios deportivos y variedad en restaurantes. El año 2012, se realizó el lanzamiento de una nueva zona, contando con el Parque de la Memoria Indígena, la Réplica de Pereira Antigua y alojamiento en cabañas tipo colonial.

El gerente del parque recreacional Consotá manifiesta que el establecimiento cuenta actualmente con un aproximado de 190 empleados de los cuales unos 40 son de la zona de Galicia esto quiere decir que alrededor de un 21% son pertenecientes a la comunidad aledaña. Respecto a los procesos de responsabilidad social empresarial manifiesta que están en fase de certificación en

las Normas Técnicas Sectoriales 002 para alojamiento, 003 para restaurantes y 005 para eventos. En la siguiente tabla se muestra lo que el gerente del parque reconoce como programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 8 RSE Parque Recreacional Consotá

	Programa de Responsabilidad Social Empresarial.	
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de recreación dirigida a los niños de la escuela de Galicia y adultos mayores del hogar del anciano del sector - Apoyo logístico al grupo Carcajada perteneciente a la corporación Crisol - Vinculación laboral a personas de la comunidad - Pacto de productividad de Pereira - Entrega de faroles, regalos y adornos entre las casas de la comunidad - Festivales gastronómicos y artesanales 	
Ambiental	Conservación de la quebrada La Morenita	Siembra de árboles

Fuente: los autores

A partir de lo anterior se puede decir que el Parque Recreacional Consotá afirma tener un programa de RSE compuesto por 8 actividades, estas en su mayoría del criterio social y dos de criterio ecológico, el Programa se viene desarrollando desde el año 2008 hasta lo corrido del presente año. A continuación se relacionan las actividades del programa.

- Vinculación laboral al Parque recreacional Consotá
- Jornadas de recreación a niños y adultos mayores
- Festival gastronómico
- Apoyo logístico a corporación Crisol
- Entrega de faroles navideños
- Pacto de productividad
- Siembra de árboles
- Conservación de la quebrada la Morenita

Teniendo claro el número de programas de Responsabilidad Social Empresarial de

cada uno de los prestadores de servicios turísticos seleccionados y las actividades por las cuales están compuestos, es necesario realizar un análisis comparativo donde se visualice el desempeño de cada uno de acuerdo al número de actividades desarrolladas, los barrios que participan o se ven beneficiados y el criterio que más incidencia presenta. Teniendo en cuenta lo anterior y la tabla que a continuación se presenta el PST que más cobertura tiene en la zona es el Bioparque Ukumarí.

Tabla 9 Síntesis de RSE de los PST

Prestador de Servicio Turístico	Años de Ejecución	Número de Programas	Número de Actividades	Barrios Participantes	Criterios de RSE		
					Social	Económico	Ecológico
Bioparque Ukumarí	4	1	20	3	13	7	
Parque Consotá	9	1	8	2	5	1	2
Hotel Sonesta	2 años, 6 meses	1	4	1	3	1	

Fuente: los autores

8. 2° Objetivo específico: Caracterizar los programas de responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos principales identificados en el mapa de actores

8.1 Análisis

8.1.1 Definir cuáles de los programas que desarrollan realmente son RSE

Para poder definirlos fue necesario adoptar unos criterios que deberán cumplir los programas o actividades para considerarse como RSE, los criterios son según la teoría de Arias Pineda adoptada para este trabajo y de esta manera crear el filtro de identificación. A continuación se nombran los criterios con los que se obtuvieron los resultados que se reflejan en la tabla 12, identificación de programas de RSE.

1. Área de influencia
2. Generación de beneficios legales o económicos para los PST.
3. Orientación a los criterios de la RSE. (social, económico y ecológico)
4. Relación con problemáticas locales. (desempleo, falta de actividades para la ocupación tiempo libre para los diferentes grupos poblacionales, escaso acceso a salud, baja generación de microempresas locales)
5. Población objeto.
6. Duración.
7. Participación local en la planificación.
8. Relación con la misión del prestador.

Para la adecuada identificación se asignaron porcentajes de evaluación, de la siguiente manera:

Tabla 10 Criterios de evaluación

CRITERIOS DE EVALUCIÓN	NIVELES	PUNTAJE
Área de influencia	Actividades desarrolladas en los barrios identificados en el sector de Galicia.	5
	Actividades desarrolladas en el corregimiento de cerritos.	3
	Actividades desarrolladas fuera del corregimiento.	0
Generación de beneficios legales o económicos para los PST	El PST no obtiene beneficios	5
	El PST obtiene beneficios legales y económicos	0
Orientación a los criterios de la RSE. (social, económico y ecológico)	Tres criterios	5
	Al menos uno	3
	Ningún criterio	0
Relación con problemáticas locales. (desempleo, falta de actividades para la ocupación tiempo libre para los diferentes grupos poblacionales, escaso acceso a salud, baja generación de microempresas locales)	Dos o mas	5
	Una	3
	Ninguna	0

Población objeto	Orientado a toda la comunidad	5
	Orientado a un grupo específico	3
	Grupo cerrado	0
Duración.	3 años o mas	5
	1 – 3 años	3
	Menor a 1 año	1
Participación local en la planificación.	La comunidad local participa en la planificación.	5
	La comunidad local NO participa en la planificación.	0
Relación con la misión del prestador.	No misional	5
	Misional	0

Fuente: los autores

Por lo tanto será considerado programa de Responsabilidad Social Empresarial a aquella actividad o programa que tenga una calificación alta la cual equivale a 27 o más puntos, media está entre el rango de 14 – 26 puntos y baja de 1 – 13 puntos.

Tabla 11 Identificación de programas de RSE

PST	PROGRAMA O ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	T
Bioparque Ukumarí	Acompañamiento en la liquidación de las cooperativas	5	5	0	0	3	1	5	5	24
	Formación de 10 (1° fase) y 15 (2° fase) unidades de negocio nuevas	5	5	5	3	3	1	5	5	32
	Capacitaciones y acompañamiento a las unidades de negocio de manera individual	5	5	5	5	3	1	5	5	34
	Apoyo económico, mediante capital	5	5	3	3	3	1	5	5	30

	semilla, traslados y participación en eventos de la ciudad									
	Donaciones de materiales de trabajo a las organizaciones sin ánimo de lucro del sector	5	5	3	3	0	1	0	5	22
	Jornadas post-escolares de fútbol, natación, danzas, teatro y música	5	5	3	3	3	1	5	5	30
	Dotación de uniformes para los niños de los grupos culturales	5	5	3	3	3	1	5	5	30
	Vinculación laboral al Bioparque de unidades de negocio por medio de contratos	5	5	3	3	5	1	5	5	32
Hotel Sonesta	Capacitación a los empleados	0	5	3	3	0	1	0	5	17
	Contratación de empleados de comunidades locales	5	5	3	3	0	1	0	5	22
	Comercialización de artesanías	5	5	3	3	0	1	0	5	22
	Donación de regalos a los niños en Diciembre	5	5	3	0	3	1	0	5	22
Parque Consotá	Actividades de recreación dirigida a los niños de la escuela de Galicia y adultos mayores del hogar del anciano del sector	5	5	3	5	3	1	0	0	22
	Apoyo logístico al grupo Carcajada perteneciente a la corporación Crisol	5	5	3	3	0	1	0	0	17
	Vinculación laboral a personas de la comunidad	5	5	3	3	5	1	0	5	27
	Pacto de productividad de Pereira	0	0	3	3	3	1	0	5	15
	Entrega de faroles, regalos y adornos entre las casas de la comunidad	5	5	3	0	5	1	0	5	24
	Festivales gastronómicos y artesanales	5	5	3	3	5	3	5	5	34
	Conservación de la quebrada La Morenita	5	5	3	3	5	3	5	5	34
	Siembra de árboles	5	5	3	3	5	3	5	5	34

Fuente: los autores

8.1.2 Describir los programas de RSE

De acuerdo a los criterios anteriormente establecidos se determinó que en el caso del Bioparque Ukumarí cuenta con un programa de RSE compuesto por 6 actividades, la Formación de 10 (1° fase) y 15 (2° fase) unidades de negocio nuevas, Capacitaciones y acompañamiento a las unidades de negocio de manera individual, Apoyo económico, mediante capital semilla, traslados y participación en eventos de la ciudad, Jornadas post-escolares de fútbol, natación, danzas, teatro y música, Dotación de uniformes para los niños de los grupos culturales y la Vinculación laboral al Bioparque de unidades de negocio por medio de contratos, e igualmente el Parque Recreacional Consotá cuenta con un programa de RSE en el que se desarrollan 4 actividades, la Vinculación laboral a personas de la comunidad, Festivales gastronómicos y artesanales, Conservación de la quebrada La Morenita y Siembra de árboles; dado que estas actividades pueden agruparse al ser similares, que componen una parte integral del programa de RSE, dándoseles los siguientes nombres para facilitar su comprensión: Capacitación y vinculación laboral; Apoyo a emprendimiento, estas dos con acciones realizadas por Ukumarí y Consotá; Apoyo a actividades deportivas y artísticas, las cuales son realizadas por Ukumarí; y Conservación y educación ambiental, las cuales son ejecutadas por Consotá. Para el caso del Hotel Sonesta no se identifica ningún programa de RSE dado que las actividades evaluadas no cumplían con los criterios, obteniendo una calificación de media para 3 actividades y bajo para 1.

A continuación se presenta la descripción de las actividades pertenecientes a los programas de RSE desarrollados por el Bioparque Ukumarí y el parque recreacional Consotá, teniendo en cuenta la duración, el tipo de programa y población dirigida y una breve reseña desde la descripción realizada por los prestadores:

Tabla 12 Descripción de los procesos de RSE por los PST

PST	Actividad	Duración	Tipo de programa	Población dirigida	Descripción realizada por los prestadores
Ukumarí	<p>Capacitación y vinculación laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vinculación laboral al Bioparque de personas naturales por medio de contratos 	4 años	Social y económico	Jóvenes y adultos de los 5 barrios del sector	Algunos de los habitantes del sector que han recibido capacitaciones han sido vinculados laboralmente al Bioparque en oficios varios, como lo son mantenimiento, vigilancia y guías, Actualmente 19 de los empleados del Bioparque Ukumarí son habitantes del sector de Galicia, esto corresponde a un 23% del total.
	<p>Apoyo a emprendimiento que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación de 10 unidades de negocio nuevas (primera fase) y 25 (segunda fase). - Capacitación y acompañamiento a las unidades de negocio de manera individual. - Vinculación laboral al Bioparque de 	4 años	Económico	Jóvenes y adultos de los 5 barrios del sector	El Bioparque bajo la administración de INFI Pereira identificó 10 potenciales unidades de negocio en el año 2013, inicialmente estas 10 unidades de negocio contaron con los apoyos logísticos y financieros, sin embargo cuando INFI en el 2016 entregó la administración al Parque del Café y a su vez a la Corporación 1900 se hizo cargo del componente social, se replanteó el tema y fueron identificadas 25 nuevas unidades de negocio, dentro de las cuales solamente 2 siguieron del proceso anterior como lo son Regalicop que se encarga del reciclaje y Pindaná quienes transformaron su idea inicial de ser guías y se convirtieron en un grupo artístico de música y teatro, de las otras 8 algunas continúan como es el caso de Bellas y Carcajada, otras se dividieron

	<p>unidades de negocio por medio de contratos.</p>				<p>como Cocavepiña y otras definitivamente desaparecieron como es el caso de Marroartecop. En una segunda fase se identificaron 25 nuevas unidades de negocio en su mayoría relacionadas con gastronomía y fueron invitadas a vender sus productos dentro del parque en fechas especiales como el Zafari Nocturno realizado en Octubre de 2016 dentro del cual se realizó un evento gastronómico llamado Las Recetas de la Abuela donde fueron invitados los emprendimientos relacionados o durante temporadas altas como lo fue diciembre 2016 a enero 2017.</p> <p>Las 10 unidades de negocio apoyadas por INFI inicialmente recibieron un capital semilla gestionado con el fondo emprender de acuerdo a sus necesidades, este capital debía ser destinado a la compra de maquinaria o equipos o materiales para consolidar cada una de estas. Durante las administraciones de INFI y de Corporación 1900 se les hizo partícipes de eventos donde se les apoyó con el traslado y alimentación así como con stand para ofrecer sus productos o servicios.</p>
	<p>Apoyo a actividades deportivas y artísticas</p>	<p>2 años</p>	<p>Social</p>	<p>Niños, jóvenes y adultos de los 5 barrios</p>	<p>Se han realizado desde 2013 jornadas en la tarde para los niños del sector donde pueden inscribirse a cualquiera de estas actividades logrando la identificación de</p>

	<p>- Jornadas post-escolares de fútbol, natación, danzas, teatro y música</p> <p>- Dotación de uniformes para los niños de los grupos deportivos y culturales</p>			del sector	<p>talentos en estas áreas deportivas y artísticas, contando con profesores especializados las cuales buscan el aprovechamiento del tiempo libre a través de talleres psicoeducativos, clases de música, danza, teatro, futbol y natación. Así mismo se realizan campeonatos de integración en fútbol y microfútbol para los adultos por barrio.</p> <p>A partir de las jornadas post escolares se han creado algunos grupos derivados de danzas o teatro y equipos de fútbol, estos han contado con la dotación de uniformes o trajes y disfraces según sea el caso.</p>
Consotá	<p>Capacitación y vinculación laboral</p> <p>- Vinculación laboral a personas de la comunidad</p>	35 años	Social y económico	Jóvenes y adultos de los 5 barrios del sector	<p>Este es el prestador de servicios turísticos con mayor número de empleados del sector de Galicia vinculados laboralmente, cabe destacar que el parque en temporadas altas contrata durante el periodo nuevos empleados con contratos a término fijo, durante la pasada época decembrina el parque tenía unos 190 empleados contratados de los cuales aproximadamente 40 son de la comunidad, esto quiere decir que un 21% de personas de Galicia tienen oportunidad laboral dentro del parque.</p>

	<p>Conservación y Educación Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conservación de la quebrada La Morenita - Siembra de árboles 	10 años	Ecológico	Niños y adultos Mayores de los barrios Galicia Alta y Esperanza Galicia	<p>Se realizan campañas ambientales con miembros de la comunidad donde se les brinda interpretación y educación ambiental, durante estas campañas especialmente destinadas a niños del sector se les permite la entrada gratis a las instalaciones y se realiza observación de aves enseñando la importancia de la conservación del ecosistema.</p> <p>El parque Consotá realiza actividades de conservación de la quebrada La Morenita, afluente del río Consota, la cual tiene parte de su cauce por medio de este, esta labor se realiza acompañada por la comunidad quienes participan en las campañas ambientales respectivas, se conserva el bosque de galería adyacente y se evita contaminar sus aguas no vertiendo contaminantes en esta.</p> <p>Así mismo se tiene un sendero ecológico que permite la observación de la quebrada y se evita que se arrojen basuras.</p>
	Apoyo a emprendimiento	10 años	Económico	Adultos de Galicia Alta	El parque realiza eventos gastronómicos y artesanales periódicamente dentro de sus instalaciones a los cuales son invitados miembros de la comunidad del sector de Galicia que quieran ofrecer sus productos,

	- Festivales gastronómicos y artesanales				la mayoría de estos son en fechas especiales como el día de los niños o el festival de velas y faroles, los beneficiados son ubicados en stand alrededor de vía en la entrada principal del parque.
--	--	--	--	--	---

Fuente: los autores

En lo que respecta al Hotel Sonesta se encontró un programa de RSE sólido y con actividades derivadas que cumplan con el mínimo de criterios, el Hotel no brinda capacitaciones con real posibilidad de vinculación laboral dentro de sus instalaciones, solamente tiene 3 empleados del sector de Galicia contratados lo cual corresponde al 1,64% del total uno en seguridad, otro en mantenimiento y otro en el área de servicios lo cual es insuficiente. En el mes de Diciembre han repartido regalos para niños del sector, sin embargo se desconoce la procedencia de los mismos. Lo más cercano es la posibilidad que tiene Bellas, una de las unidades de negocio derivadas del proceso realizado por INFI en el Bioparque Ukumarí, para que comercialicen por medio de una vitrina localizada no muy visiblemente en el lobby del hotel algunos de sus productos de bisutería y artesanía, sin embargo no arroja buenos resultados y no es una actividad que cumpla con los criterios necesarios para ser considerada Responsabilidad Social Empresarial.

9. 3° Objetivo específico: Identificar los impactos y alcances de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Galicia, Pereira.

9.1 Evaluación

9.1.1 Identificación de impactos

La identificación de impactos no solo se refiere a los impactos positivos que deben generar los procesos de RSE, sino también a las debilidades que puedan tener el desarrollado de dichas actividades. Para la identificación de los mismos fue necesario recolectar información por medio de entrevistas a habitantes de la zona, representantes de la junta de acción comunal, representantes de las organizaciones sin ánimo de lucro, y de acuerdo a estas identificar la percepción que tienen frente a los programas, identificando si cumplen con los criterios anteriormente descritos (social, económico y ecológico), teniendo en cuenta para cada caso los elementos que aportan a la sostenibilidad del destino, el cual debe tener respeto por los aspectos sociales inmersos en la cultura así como apoyar actividades que promuevan el buen uso del tiempo libre, proteger los ecosistemas del lugar y generar beneficios económicos a las comunidades locales, además de prevenir o mitigar los impactos negativos como la exclusión social o la generación de falsas expectativas asociadas a la actividad turística.

Se realizó mediante la identificación de las fortalezas y debilidades de los procesos de RSE, por medio de una matriz DOFA modificad, respecto a los criterios antes ya establecidos, además de la percepción que tiene la comunidad sobre los mismos, reconociendo así la importancia de la opinión de las personas receptoras de los programas.

Tabla 13 Fortalezas y debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Capacitaciones a personas que puedan vincularse laboralmente al sector turístico.	Baja inclusión laboral de las personas de la comunidad en los PST respecto al total de la población
Apoyo a emprendimientos con visión social y económica	Falta de continuidad a los procesos de emprendimiento por lo que muchos fracasaron
Cuidado y conservación del ecosistema	Actividades que crean una sensación de asistencialismo generando una insatisfacción cuando las ayudas no son recibidas.
Educación ambiental a habitantes del sector.	Generación de falsas expectativas por parte de las actividades de los programas
Apoyo a actividades de tiempo libre deportivas y artísticas.	Utilización de la RSE con fines políticos
Actividades planificadas desde las necesidades de las unidades de negocio	Programas con poca duración en el tiempo
	Falta de articulación entre actividades
	Poco cubrimiento a la población objetivo, enfocándose en los barrios más cercanos.
	Escaso desarrollo de actividades con criterio ecológico.
	No existe un programa de RSE con claros criterios de sostenibilidad

Fuente: los autores

Se identifican entonces 6 oportunidades y 10 debilidades vinculados a las actividades de los programas de RSE de acuerdo a los criterios establecidos, se puede entender lo anterior de la siguiente manera, las capacitaciones y vinculación laboral ha generado que algunas personas del sector tengan mejoras en el aspecto económico, sin embargo esta misma no ha sido del todo inclusiva y muchos de las personas capacitadas no acceden a un puesto de trabajo en los PST, esto repercute en falsas expectativas creadas y una consecuente insatisfacción. Caso similar al de la identificación y posterior apoyo a los emprendimientos locales, estos no han tenido el acompañamiento necesario y si bien algunas de estas microempresas han

surgido y se han mantenido, muchas han sido debilitadas e incluso liquidadas, siendo una de las explicaciones para que esto sucediera que se había creado un asistencialismo donde los PST gestionaban apoyos económicos y logísticos que fueron suspendidos y el emprendedor no sabía gestionar sus propios recursos.

Un impacto negativo adicional es la utilización de las actividades de RSE con fines políticos, pues muchas de estas ayudas y actividades suelen suceder en épocas electorales acompañadas del pedido de voto por algún candidato que ve la oportunidad ante la vulnerabilidad de la población.

Se encuentra positivamente el impacto generado por actividades de conservación y educación ambiental, donde algunos de los habitantes del sector han participado siendo beneficiarios de estos además entrando a los PST de manera gratuita. Así mismo el apoyo a actividades deportivas y artísticas, en gran medida enfocadas a niños y jóvenes del sector pero también a adultos quienes en algunos casos han recibido dotación y equipos.

Tras la identificación de los impactos según las actividades de los programas de RSE se realizó una matriz donde se identifica la percepción de la comunidad frente a las actividades desarrolladas por los PST dentro de sus programas de RSE.

Tabla 14 identificación de impactos desde la comunidad

PST	Actividad	Objetivo	Descripción desde la comunidad	Percepción de la comunidad
Ukumarí	Capacitación y vinculación laboral	Capacitar personal para vincularlo laboralmente	Se realizaron muchas capacitaciones, sobre todo en habilidades técnicas de apoyo al parque, pero la vinculación laboral no cumplió las expectativas.	NEGATIVO

	Apoyo a emprendimiento	Crear microempresas que sean complementarias al parque	Solo dos de las microempresas creadas inicialmente continúan prestándole servicios al parque, una de gastronomía y otra de reciclaje, en el último año otras MyPimes fueron incluidas dentro de actividades del parque aunque solamente durante temporadas altas o fechas especiales y cobrándoles un arrendamiento del 22%	NEGATIVO
	Apoyo a actividades deportivas y artísticas	Brindar apoyo a niños, jóvenes y adultos del sector en deportes y arte	Realizan torneos, crean equipos de futbol y natación y les entregan uniformes y tiene profesores de danzas y teatro	POSITIVO
Consotá	Capacitación y vinculación laboral	Capacitar personal para vincularlo laboralmente	Se realizan muchas capacitaciones y es el PST que más vincula personal de la comunidad por lo que están satisfechos.	POSITIVO
	Conservación y Educación Ambiental	Realizar jornadas de educación ambiental y recolección de basuras	Se ha ingresado al parque de manera gratuita y se pueden recorrer los senderos entendiendo la importancia de la conservación y manejo de basuras	POSITIVO
	Apoyo a emprendimiento	Realizar actividades que ayuden a consolidar las empresas del sector	Se han realizado actividades dentro del parque donde la comunidad tiene la oportunidad de ofrecer sus productos	POSITIVO

Fuente: los autores

Así pues, al indagar por la percepción que tiene la comunidad sobre las actividades de los programas de RSE, que tienen los PST seleccionados de la zona, se encuentra que la comunidad reconoce que tanto el Bioparque Ukumarí como el Parque Consotá tienen actividades de apoyo en deportes y artes. El parque Consotá

adicionalmente tiene actividades en educación ambiental. Respecto al emprendimiento Ukumarí ha realizado actividades de creación de microempresas aunque con varios errores que van desde la planificación hasta el control, mientras que Consotá se limita a apoyar microempresarios permitiéndoles esporádicamente las ventas dentro del parque. Finalmente las capacitaciones y vinculación laboral es transversal para los dos sin embargo con diferentes percepciones de acuerdo a las posibilidades de empleo creadas.

Es así entonces, que según las personas de la comunidad entrevistadas destacan que el prestador que mayor impacto positivo genera debido a las programas de Responsabilidad Social Empresarial es el Parque Recreacional Consotá.

9.1.2 Identificación de alcance

A partir de las actividades que los prestadores de servicios turísticos han desarrollado como parte de sus programas de RSE bajo los criterios previamente establecidos se procede a realizar una matriz donde se identifican los alcances de cada una de estas por medio de indicadores de gestión, se debe tener en cuenta que las actividades fueron agrupadas en la tabla 12, Descripción de los procesos de RSE por los PST.

Tabla 15 identificación del alcance

PST	Actividad	Objetivo	Alcance
Ukumarí	Capacitaciones y vinculación laboral	Capacitar personal para vincularlo laboralmente	Aproximadamente 450 personas capacitadas, actualmente 19 vinculadas laboralmente 4,2% de un total de 82 empleados 19%

	Apoyo a emprendimiento	Crear microempresas que sean complementarias al parque	10 empresas en una primera fase apoyadas, de las cuales 2 hacen parte de los servicios complementarios del parque 20%. Otras 25 empresas apoyadas en una segunda fase de las cuales 6 hacen parte de los servicios complementarios en temporadas altas 24%.
	Apoyo a actividades deportivas y artísticas	Brindar apoyo a niños, jóvenes y adultos del sector en deportes y arte	Aproximadamente 180 niños en escuelas deportivas y 360 en artísticas
Consotá	Capacitaciones y vinculación laboral	Capacitar personal para vincularlo laboralmente	No hay datos de capacitaciones, actualmente se encuentran vinculadas laboralmente aproximadamente unas 40 personas del sector de un total de aproximadamente 190 empleados el 21%
	Conservación y Educación Ambiental	Realizar jornadas de educación ambiental y recolección de basuras	Sin información
	Apoyo a emprendimiento	Realizar actividades que ayuden a consolidar las empresas del sector	Se permitió la entrada a 15 microempresarios para ofrecer sus productos durante el último día de las velitas

Fuente: los autores

Cómo se puede observar las empresas no han cumplido las expectativas laborales potenciales en la población del sector, los proyectos de emprendimiento no han tenido continuidad causando el fracaso de muchos de estos siendo soluciones

temporales a las condiciones económicas y en el tema de educación y conservación ambiental no hay suficientes datos que comprueben el éxito o fracaso del mismo, más allá de la percepción de la comunidad y las empresas. Respecto a las actividades deportivas y artísticas si se ha evidenciado un apoyo sostenido y con beneficios a varias de las personas de la comunidad siendo estas las actividades que más acercamiento a un programa de RSE contienen.

10. Postura del Administrador de Turismo Sostenible

La comunidad de Galicia del corregimiento de Cerritos en Pereira ha visto como su entorno ha sufrido cambios radicales debido al desarrollo turístico del sector jalonado por políticas públicas que han determinado que este lugar cuenta con el atractivo necesario por sus condiciones climáticas y paisajísticas para el desarrollo de la industria atrayendo inversiones públicas y privadas y publicitando la zona con el fin de recibir un flujo constante de visitantes con el objetivo de mejorar la economía de la ciudad siendo el turismo un importante aportante del PIB local.

Esta comunidad en su mayoría en condición de vulnerabilidad social, económica y ambiental, ha colocado esperanzas en su desarrollo a partir del crecimiento del turismo, sin embargo no ha visto tal desenlace pues no se ha cumplido con las expectativas que la responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos debieran tener para con la comunidad adyacente. Es así como la generación de empleo para los habitantes de Galicia es mínima, pues solamente un 19% de empleados de Ukumarí son personas de la comunidad, un 21% de empleados de Consotá son del sector y apenas un 1,64% de empleados de Sonesta son de Galicia. La creación de oportunidades no tiene el debido acompañamiento y los programas educativos y ambientales son insuficientes respecto a la realidad de necesidades que tienen las personas que en la zona habitan.

Las tres empresas prestadoras de servicios turísticos más importantes que rodean los barrios de Galicia, no diferencian entre el cumplimiento de la normatividad de su respectivo sector como lo son las normas técnicas sectoriales en turismo sostenible como la NTS TS 002 en Alojamientos y Hospedaje, de las leyes o decretos que los acogen respecto al cumplimiento de las políticas empresariales de responsabilidad social las cuales sobrepasan y complementan el simple cumplimiento de los estándares exigidos por las autoridades Colombianas, quienes tampoco ejercen el control sobre estos. Es por esto que estas empresas suelen escudarse en cumplir sobre el papel los lineamientos dados sin actuar eficazmente sobre las problemáticas del sector donde se encuentran, siendo por lo tanto la RSE ineficiente

y mal ejecutada.

El turismo es una actividad que genera presiones sobre el ambiente, en el caso de estudio han sido evidentes los impactos que desarrollado a medida que el número de visitantes aumenta y se construyen nuevos atractivos, la ciudad ha venido desarrollando un plan parcial para la zona por medio de la generación de nuevas unidades de actuación urbanística, fraccionando las grandes áreas de intervención que antes conformaban el plan parcial y actualizando la posibilidad de desarrollar nuevos usos del suelo, respaldados por normas urbanísticas que permitan mayores aprovechamientos.

Se pretende incentivar el desarrollo de proyectos de vivienda, servicios y comercio que transformen el sector en un nuevo nodo de desarrollo integral para la región. Dicha propuesta se complementa mediante la actualización de los sistemas de vías, servicios públicos y ambientales del plan parcial, realizando un ejercicio de planificación según ellos coherente con la realidad del sector. Todos estos cambios en el sector se deben a la incidencia del turismo y las directrices de los actores públicos para desarrollar en la zona usos comerciales con enfoque turístico como parte de su POT.

Sin embargo, no es claro que pasará con los actuales habitantes de los barrios descritos en este trabajo, pues parece que el desarrollo está ligado a la llegada de nuevas personas con mayor poder adquisitivo, encareciendo desde las viviendas hasta el comercio. Muchos de aquellos lugareños que llevan más de 30 años en el barrio de Esperanza Galicia se verán forzados a desplazarse y seguramente también invadir otros lugares de la ciudad si no se ejecuta a cabalidad un plan de reubicación en condiciones dignas y con el acceso pertinente a las necesidades y derechos básicos prioritarios.

Es por lo anterior, que las empresas turísticas que se han apoderado de la economía regional deben desarrollar procesos serios de RSE de cara a la

comunidad para garantizar el acceso a la capacitación que conlleva al empleo y la constante mejora de la calidad de vida de los habitantes del barrio Galicia y de los barrios de influencia de los PST, garantizando también la preservación de las condiciones ambientales para que estos tengan acceso a los servicios básicos y recreación mejorando la percepción y por lo tanto imagen empresarial para que exista un beneficio de lado y lado siendo prioritario el acompañamiento gubernamental en este proceso.

Sin embargo una empresa no puede esperar que se le reconozca el realizar actividades sueltas con algún enfoque asistencialista simulando un programa de RSE sin tener una real vinculación con las problemáticas de las comunidades y la consciencia adquirida acerca de sus impactos, si bien estos programas son voluntarios la ética empresarial en un sector como el turismo no puede ser ajena a las personas externas enfocándose solamente en el cumplimiento de estándares de calidad o servicio.

11. Recomendaciones

Con el propósito de realizar algunas recomendaciones basadas en la relación de las empresas con la comunidad a partir de los impactos generados por estas analizando factores internos y externos se realizó una matriz DOFA

Tabla 16. Matriz DOFA de impactos



Se cruzaron los listados así:

- Fortalezas-Oportunidades: Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.
- Debilidades-Oportunidades: Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.
- Fortalezas-Amenazas: Usar las fortalezas para evitar las amenazas.
- Debilidades-Amenazas: Reducir las debilidades y evitar las amenazas.

-Mediante la capacitación de las personas de la comunidad se pueden lograr proyectos de emprendimiento consolidados que puedan ser proveedores de los PST o puedan ofrecer productos y servicios anexos consolidando el sector.

-Los jóvenes y adultos pueden salir de ciclos nocivos propios de su condición de vulnerabilidad educando y dándoles oportunidades mediante actividades deportivas, culturales y ecológicas, generando apropiación del territorio y siendo partícipes de la planificación de este.

-Los PST pueden consolidar su imagen corporativa, en el caso de Consotá y Ukumarí, aplicando programas de RSE planificados desde el punto de vista socio-económico, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la comunidad y atrayendo un turismo especializado.

-Desde los programas de inclusión en la planeación del territorio y el apoyo al emprendimiento se puede generar una educación en torno al sector y mejorar la situación socio-económica de sus habitantes.

-La financiación de proyectos desde la comunidad debe contar con un seguimiento y continuidad para garantizar su éxito, así mismo una formación y educación empresarial donde se elimine el asistencialismo al que se puede llegar.

-Una reubicación de la comunidad que se encuentra en zonas de riesgo o de crecimiento de los PST la cual mejore sus condiciones y que además sea coherente puede afectar positivamente la manera en que ellos ven el turismo creciente y sientan un apoyo por parte del gobierno y las empresas.

-Al excluirse los jóvenes de situaciones propias de la vulnerabilidad de su entorno se crean oportunidades que pueden derivar en veedurías ciudadanas bajo preceptos ambientales siendo la comunidad parte de las decisiones políticas.

-Las capacitaciones y la vinculación laboral evita que se utilicen los programas de RSE con beneficios políticos o exclusivamente económicos.

-La buena imagen corporativa no depende exclusivamente de la inversión en mercadotecnia sino también de la manera en que las comunidades impactadas por el turismo perciben estas empresas, esto incluye que el turismo sea controlado y conocer cuáles son programas de RSE y cuáles no.

-Mejorar la educación y la cobertura para evitar el uso de la RSE con fines políticos y la percepción de la comunidad con programas asistencialistas pero sin enfoque a largo plazo.

-Tener una planificación realista del territorio donde se evite el turismo masivo incontrolado y dando enfoques culturales, sociales y ecológicos adicionales el económico en los programas de RSE.

-Generar procesos de inclusión a los miembros de la comunidad en los PST donde no solamente se forme a las personas en actividades técnicas sino que también puedan llegar a cargos administrativos o emprendimientos fuertes, mejorando la percepción y manteniendo procesos consolidados.

12. Conclusiones

- Es necesario que las empresas se entiendan como parte de la comunidad, y no como un ente aislado, desconociendo lo primero y creyendo lo segundo, esto solo se generará rechazo constante por parte de los habitantes de la zona de influencia, dejando de lado las necesidades que esta comunidad tenga y pensando solo en el crecimiento y desarrollo económico de la compañía, pero olvidando que en el desarrollo social, cultural y económico de comunidad puede estar la consolidación de la empresa.
- Para poder obtener el resultado esperado de los programas de RSE es necesario que primero sean programas y no una serie de actividades sueltas sin ningún tipo de relación, que perdure en el tiempo y sobretodo no genere falsas expectativas en las personas, con esto se logrará un empoderamiento por parte de la comunidad con el programa y un compromiso real por parte de la empresa.
- No debe verse a la RSE como un programa de obligación o una manera para hacer publicidad sobre las buenas intenciones de una empresa, por el contrario debe verse como la contribución social y ecológica que debe hacerse al ambiente del cual se hace parte, entender que debemos retribuirle de manera positiva a la comunidad que nos acogió, adaptándonos a sus costumbres y tradiciones, y no creer que debe ser al contrario.
- Cuando una empresa realiza un programa de RSE debe entender primero la dinámica del lugar en donde se encuentra, y entender que va a entrar a hacer parte de un sistema afectando su entorno, una vez comprendido su papel debe utilizar parte de sus recursos para mitigar o eliminar los impactos generados e incluir a la sociedad en los campos laborales no solamente en servicios sino ofreciendo oportunidades de capacitación para poder obtener cargos administrativos, de esta manera la comunidad vera en los PST una oportunidad para salir tener beneficios socio-económicos y por lo tanto tendrá

una buena imagen de la empresa.

- El sector hotelero en especial al no tener obligación de llevar a cabo programas de RSE se escuda en el cumplimiento de normas para evadir su compromiso intrínseco con la sociedad, es importante que la legislación proteja a las comunidades donde se desarrollan estos algunos macro proyectos del sector para que no se vean desplazados e ignorados y el crecimiento del turismo vaya a la par con el crecimiento y beneficio de las personas.
- El turismo sostenible implica el desarrollo social y la protección del ambiente, por lo tanto cumplir con los preceptos de la RSE o de su versión más equitativa como lo es la ROA, equivale a que las empresas del sector apliquen la sostenibilidad, es por esto que es importante hacer ver a los empresarios las ventajas de un programa serio de RSE invitándolos a pensar en las personas que los rodean siendo conscientes de su papel dentro de la sociedad.

13. Bibliografía

- Cajiga, J. F. (2010). *Fundamentos de la Responsabilidad Social de la Empresa*. Ciudad de México: Smashwords Edition.
- Consotá, Parque Recreacional. (s.f.). *Parque Consotá*. Obtenido de <http://consota.comfamiliar.com/>
- Constructores de Responsabilidad Ética y Organizacional, CREO. (2006). *¿Cómo alinear los asuntos de la ISO 26000 con la Gestión Empresarial?* Obtenido de http://www.creo.org.co/ISO_26000.pdf
- Conti, A. (2010). Patrimonio, comunidad local y turismo: La necesidad de planificación para el desarrollo sostenible. *Notas en Turismo y Economía*, 8-31.
- Escorza, T. E. (2006). *Claves identificativas de la evaluación evaluativa: Análisis desde la práctica*. Zaragoza, España: Contextos educativos.
- García, D. (2004). *Ética empresarial del diálogo a la confianza*. Madrid: Trotta.
- Howitt, R. (2013). *Informe de la comisión de empleo y asuntos sociales sobre la responsabilidad social de las empresas: promover los intereses de la sociedad y un camino hacia la recuperación sostenible e integradora*. Brusélas: Parlamento Europeo.
- Instituto de Fomento y Promoción del Desarrollo Económico y Social, INFI. (2014). *Informe ejecutivo empalme*. Pereira: Alcaldía de Pereira.
- ISO. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Obtenido de http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Kliksberg, B. (2006). *Ética empresarial: ¿Moda o demanda imparable?* Madrid: Fundación Carolina.
- Leal, A. W., Rivera, E. S., Alvarez, M. A., & Ramírez, J. A. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico. *PASOS*, 127-139.
- Méndez, M. T. (2005). Ética y responsabilidad social corporativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 75-102.
- Ministerio de Industria Comercio y Turismo. (2016). *Boletín mensual turismo octubre 2016*. Bogotá: Ministerio Industria Comercio y Turismo.
- Miranda, D. D., Plaza, A. G., & Brea, J. A. (2015). La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. análisis y revisión de la literatura científica. *Turismo y Sociedad*, 137-158.
- Organización Mundial de Turismo, OMT. (Julio de 2012). *OMT turismo y sostenibilidad*. Obtenido de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad_0.pdf
- Pacheco, V. (2011). *Propuesta metodológica para la evaluación de la factibilidad de proyectos de turismo comunitario*. Quito: Scielo.
- Pérez-Ramírez, C. (2009). Turismo e identidad de resistencia; La oposición local a proyectos turísticos en el Parque Nacional Nevado de Toluca, México. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 36-52.
- Pineda, A. A. (2016). *Responsabilidad organizacional ambiental; nuevos gliglicos para la administración*. Manizales: Universidad Nacional.
- Rastrojo, F. P. (2005). *Diseños conceptuales del parque temático de flora y fauna de Pereira*. Pereira: Alcaldía de Pereira.

Scriven, M. (1994). *El metodo evaluativo de Scriven*. Barcelona.

Sonesta, Hotel. (15 de 12 de 2016). *Sonesta Pereira*. Obtenido de <http://www.sonestapereira.com/>

Stake, R. (1975). *Evaluación respondente el modelo cualitativo*.

Tourism Consulting S.A.S. (2012). *Plan maestro de turismo de Pereira*. Pereira: Cámara de Comercio de Pereira.

Ukumarí, Bioparque. (s.f.). *Bioparque Ukumarí*. Obtenido de <http://www.ukumaripereira.com/es>

Universidad Externado. (2016). *Administración UExternado*. Obtenido de <http://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/>

Wikipedia. (12 de Enero de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Pereira>

14. Anexos

14.1 Matriz FODO y FADA

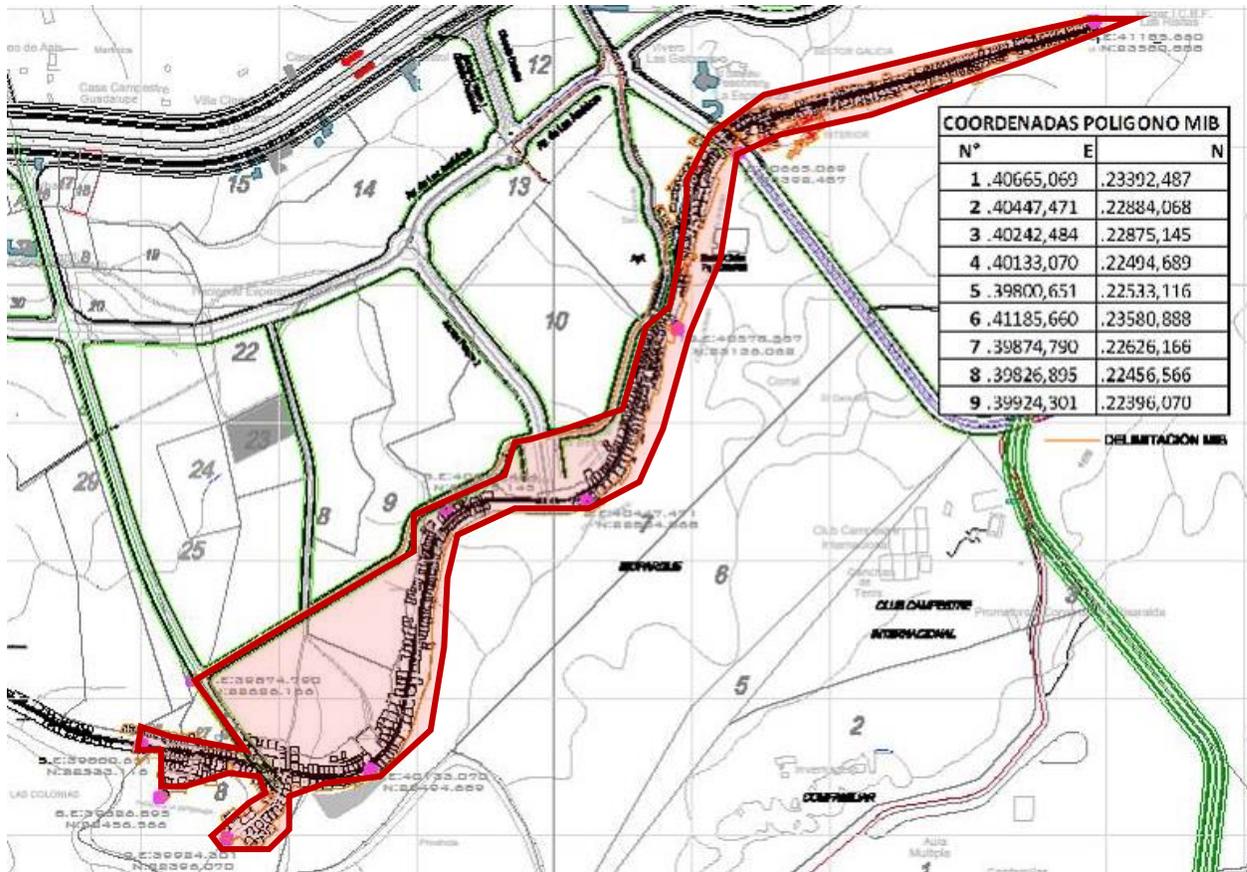
	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
OPORTUNIDADES (O)	<p style="text-align: center;">(F-O)</p> <p>-Mediante la capacitación de las personas de la comunidad se pueden lograr proyectos de emprendimiento consolidados que puedan ser proveedores de los PST o puedan ofrecer productos y servicios anexos consolidando el sector.</p> <p>-Los jóvenes y adultos pueden salir de ciclos nocivos propios de su condición de vulnerabilidad educando y dándoles oportunidades mediante actividades deportivas, culturales y ecológicas, generando apropiación del territorio y siendo partícipes de la planificación de este.</p> <p>-Los PST pueden consolidar su imagen corporativa, en el caso de Consotá y Ukumarí, aplicando programas de RSE planificados desde el punto de vista socio-económico, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la comunidad y atrayendo un turismo especializado.</p>	<p style="text-align: center;">(D-O)</p> <p>-Desde los programas de inclusión en la planeación del territorio y el apoyo al emprendimiento se puede generar una educación en torno al sector y mejorar la situación socio-económica de sus habitantes.</p> <p>-La financiación de proyectos desde la comunidad debe contar con un seguimiento y continuidad para garantizar su éxito, así mismo una formación y educación empresarial donde se elimine el asistencialismo al que se puede llegar.</p> <p>-Una reubicación de la comunidad que se encuentra en zonas de riesgo o de crecimiento de los PST la cual mejore sus condiciones y que además sea coherente puede afectar positivamente la manera en que ellos ven el turismo creciente y sientan un apoyo por parte del gobierno y las empresas.</p>

AMENAZAS (A)	<p>(F-A)</p> <p>-Al excluirse los jóvenes de situaciones propias de la vulnerabilidad de su entorno se crean oportunidades que pueden derivar en veedurías ciudadanas bajo preceptos ambientales siendo la comunidad parte de las decisiones políticas.</p> <p>-Las capacitaciones y la vinculación laboral evita que se utilicen los programas de RSE con beneficios políticos o exclusivamente económicos.</p> <p>-La buena imagen corporativa no depende exclusivamente de la inversión en mercadotecnia sino también de la manera en que las comunidades impactadas por el turismo perciben estas empresas, esto incluye que el turismo sea controlado y conocer cuáles son programas de RSE y cuáles no.</p>	<p>(D-A)</p> <p>-Mejorar la educación y la cobertura para evitar el uso de la RSE con fines políticos y la percepción de la comunidad con programas asistencialistas pero sin enfoque a largo plazo.</p> <p>-Tener una planificación realista del territorio donde se evite el turismo masivo incontrolado y dando enfoques culturales, sociales y ecológicos adicionales el económico en los programas de RSE.</p> <p>-Generar procesos de inclusión a los miembros de la comunidad en los PST donde no solamente se forme a las personas en actividades técnicas sino que también puedan llegar a cargos administrativos o emprendimientos fuertes, mejorando la percepción y manteniendo procesos consolidados.</p>

Fuente: los autores

14.2 Propuesta de intervención urbanística

Mapa 4. Propuesta de intervención de MIB de Galicia Baja y Esperanza Galicia.



14.3 Evidencia fotográfica

Foto 2. Comunidad de Galicia en el Bioparque Ukumarí



Fuente: Tomada de internet <http://www.ukumaripereira.com/es>