

**Implementación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en
Ecoturismo Tosne**

Laura Marcela Arango Marcillo

Oscar Eduardo Tosne Porras

Asesor

Henry Hurtado Bolaños

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2023

Resumen

Este proyecto correspondiente a la aplicación de responsabilidad social empresarial usando como punto clave la norma ISO 26000, busca la apropiación de conceptos en la organización *ECOTURISMO TOSNE* con el fin de garantizar una productividad sostenible y competitividad en el mercado. En un contexto donde la responsabilidad social se ha convertido en un mecanismo esencial del éxito empresarial, actualmente *ECOTURISMO TOSNE* se enfrenta al desafío de establecer el nivel de aplicación de los temas básicos de la norma ISO 26000, donde esta norma le proporciona directrices para la gestión de RSE, abarcando dimensiones económicas, sociales y ambientales.

Palabra clave: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sostenibilidad ambiental, innovación social, ética empresarial, cadena de suministro, medición, producción limpia, consumo sostenible, gobierno corporativo y marketing verde.

Abstract

This project corresponding to the application of corporate social responsibility using ISO 26000 as a key point, seeks the appropriation of concepts in the organization ECOTURISMO TOSNE in order to ensure sustainable productivity and competitiveness in the market. In a context where social responsibility has become an essential mechanism of business success, ECOTURISMO TOSNE currently faces the challenge of establishing the level of application of the basic themes of ISO 26000, where this standard provides guidelines for CSR management, covering economic, social and environmental dimensions.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), environmental sustainability, social innovation, business ethics, supply chain, measurement, clean production, sustainable consumption, corporate governance and green marketing.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivo Específico	10
Conceptualización y Profundización de RSE.....	11
Línea de Tiempo.....	11
Resumen Sobre la RSE.....	13
Gobierno Corporativo.....	17
Producción Limpia y Consumo Sostenible	18
Aplicación y Análisis de RSE.....	20
Marco Institucional.....	20
Diagnóstico.....	21
Matriz de Marco Lógico.....	22
Árbol de Problemas	24
Árbol de Objetivos	25
Mapa Estratégico	26
Plan de Mejoramiento	27
Plan de Acción y de Seguimiento.....	27
Conclusión.....	31

Referencias Bibliográficas.....	33
Apéndices	35

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Marco lógico</i>	22
Tabla 2 <i>Árbol de problemas Ecoturismo Tosne</i>	24
Tabla 3 <i>Árbol de objetivos Ecoturismo Tosne</i>	25
Tabla 4 <i>Mapa estratégico Ecoturismo Tosne</i>	26
Tabla 5 <i>Plan de acción y seguimiento Ecoturismo Tosne</i>	28

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Evolución del pensamiento estratégico</i>	11
Figura 2 <i>Definición gobierno corporativo</i>	17
Figura 3 <i>Logo Ecoturismo Tosne</i>	20

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Recolección de datos Ecoturismo Tosne</i>	35
--	----

Introducción

Durante la ejecución del curso se realiza un enfoque basado en Responsabilidad Social Empresarial que cuenta con un ideal en implementación para la compañía *ECOTURISMO TOSNE* de un sistema de buenas prácticas y comprometerse no solo con su entorno externo como lo es la sociedad sino también con el cuidado y protección de los recursos naturales.

Según lo anterior la implementación de buenas prácticas, se refiere a la adaptación de sostenibilidad, teniendo en cuenta los objetivos económicos, sociales y ambientales de la compañía que logren impactar de forma positiva y equilibrada para operar dentro del mercado y ser más competitivo.

Objetivos

Objetivo General

Determinar y aplicar los temas fundamentales de la medida ISO 26000, que ayuda a respaldar las actividades destinadas a garantizar la satisfacción de los grupos de interés.

Objetivo Específico

Identificar los elementos y gestión estratégica de RSE.

Elaboración árbol de problemas y objetivos.

Construcción mapa de estrategias.

Proponer un plan de acción y seguimiento

Conceptualización y Profundización de RSE

Línea de Tiempo

Figura 1

Evolución del pensamiento estratégico

1930 la frase kaizen es mejorar continuamente en cada uno de los aspectos de la empresa para poder ser más competitivos frente al mercado, el cual es muy cambiante como exigente, implementando y garantizar un adecuado pensamiento estratégico este debe ser enfocado hacia el futuro, impactando en nuestro entorno empresarial de una manera positiva y poder replicar estas nuevas prácticas satisfaciendo las necesidades requeridas de nuestro entorno haciendo que la economía de un país crezca siendo competitivas con las buenas prácticas que no las debemos dejar.

1980 surgieron estas tendencias que son: Capacidad de una empresa para crear rendimientos superiores, barreras de entradas, intensidad de la rivalidad, obstáculos a los sus títulos, poder relativo de los proveedores y compradores, estas cinco fuerzas se implementaron para mejorar las diferentes actividades que mencionamos para una adecuada planeación sin reparar en rendimientos esperados dentro de sus organizaciones

1990 trajo un resurgimiento que en Colombia se aprovechó esto nos ayudado a fortalecer los canales dentro de las organizaciones como son el crecimiento, la productividad y poder importar como exportar volviéndonos más competitivos frente a las exigencias del mercado

1993-1997 Henry Mintzberg. Innovo la esencia de la organización con la estrategia de las 5 p las empresas que la puedan implementar, serán más efectiva porque antes de llevarla cabo se realiza un buen análisis; ya si se podrán corregir los posibles errores que puedan surgir, mejorando sus procesos, productividad, competitividad siendo punto de referencia para las otras organizaciones, brindando apoyo en la consolidación de un mercado fuerte como competitivo satisfaciendo las diferentes necesidades de nuestros consumidores.

2013 las tecnologías digitales: esto contribuyo a que las empresas tuvieran una mejor eficiencia, calidad de vida para sus empleados atrayendo nuevos clientes, dentro del mercado al ser mas ágiles en cada uno de los procesos, reduciendo costos

1950-1960 en este periodo ocurrió la Revolución Industrial como del surgimiento de un primer paso de una planeación estratégica para las organizaciones implementándola en las industriales y sus diferentes productos, la competencia juega un papel importante por los diferentes mercados en busca de controlar las fuerzas del entorno empresarial estos temas son los que todo líder empresarial. Debe tener en cuenta, introduciendo la planeación estratégica

1986 Value based planning: financieramente esta estrategia busca aprovechar al máximo las diferentes maniobras que se pueden implementar dentro de la organización para que los accionistas puedan incrementar su rentabilidad y poder mejorar calidad de vida con esto la empresa será rentable

Los mapas estratégicos: esto contribuye a tener un proceso previamente, creándolo, analizado y poniéndolos en marcha, garantizando con estos pasos un buen funcionamiento y unas metas alcanzables frente a las expectativas que la organización se trazó buscando ser competitivos frente a los diferentes mercados que se buscan penetrar estableciendo nuevas formas como lo es la cultura, adaptabilidad, siendo innovadores frente a los cambios del entorno empresarial

1999-2000: fue muy importante en este lapso de tiempo ya que las pequeñas y medianas industrias mejoran el desarrollo tecnológico de este proceso, garantizando un futuro siendo este rentable a través de una adecuada formulación. Ejecución, y evaluación de acciones que permitirán a las industrias que lo implementan el logro de sus objetivos siendo consecuentes del desafío de nuevas tendencias del mercado que a medida que transcurre el tiempo requieren estas nuevas tendencias del mercado

Fuente. Elaboración propia

En la edad media se hace énfasis en la naturaleza de poder y no menos importante en la estrategia política, con el fin de centrarse en que sus líderes pudiesen mantenerse y fortalecer su autoridad.

1929 Este año empezó lo que llamamos la Gran Depresión, lo que impactó la gestión empresarial, reducción de costos, estrategias de marketing y la necesidad de planificación.

1930 Se habla de mejoramiento continuo de Kaizen, del énfasis en innovación, gestión de crisis y la supervivencia como adaptación a la Gran Depresión.

1940 Con la segunda guerra mundial se evidenció un papel importante en desarrollos relevantes con enfoque táctico y estratégico, tales como: la estrategia militar, la planificación estratégica en los tiempos de guerra, la recuperación y reconstrucción, el progreso de la teoría de sistemas y el énfasis en la gestión científica y eficiencia.

1950 Para esta década se busca el enfoque más formal y estructurado, es aquí donde se empiezan a conocer los términos de planeación estratégica, calidad, innovación, entre otros que conllevarían a enfoques como la gestión estratégica y empresarial.

1960 – 1970 Continuando con la evolución del pensamiento estratégico de acuerdo a los cambios de la época como lo era tecnológicos, sociales y económicos, buscaron enfoques adaptativos y flexibles, que llevaran a una diversificación teniendo en cuenta la competencia y la responsabilidad social.

1980 -1990 En estas décadas se evidenciaron una amplia diversidad de enfoques de la evolución del pensamiento estratégico, entre ellos podemos encontrar: reingeniería, globalización, calidad total e innovación disruptiva. Adicional en la toma de decisiones tomó mucho valor la responsabilidad social.

2000 La era digital como es llamado este periodo trajo consigo nuevos enfoques basados en tecnología y estrategias en línea, además de aumentar la conciencia ambiental en las organizaciones que consideran la sostenibilidad como una estrategia fundamental.

2005 Se continúa mejorando el pensamiento estratégico de acuerdo a la tecnología por la necesidad de estar a la vanguardia con el mundo globalizado, permitiendo una gestión estratégica eficaz y eficiente en las organizaciones.

Resumen Sobre la RSE

La responsabilidad social tiene su enfoque principal en comprometerse con el impacto ambiental, social y hasta económico, más allá de los beneficios que esto le genera, sin embargo, cabe resaltar que cada organización cuenta con enfoques personalizados según sean sus valores y objetivos, pero existen una serie de características que componen en general la RSE:

Características: es una herramienta estratégica siendo competitivos frente a las otras empresas, buscando colaboración con la sociedad, adquiriendo compromiso, siendo transparente.

Las principales características de la Responsabilidad Social Empresarial son:

Sostenibilidad ambiental: Comprometerse con proteger los recursos y ecosistemas de acuerdo a las actividades.

Innovación social: diseñar productos o servicios que generen un impacto positivo en la comunidad.

Compromiso con la sociedad: encontrar la forma de mejorar el estado de salud y calidad vida en su comunidad a través de donaciones, voluntariados, entre otros.

Ética empresarial: contar y cumplir con todos los estándares relacionados con la conducta profesional.

Desarrollo de empleados: Capacitar a sus empleados, con el fin de contar con un entorno eficiente y hábil.

Gestión responsable de la cadena de suministros: Asegurarse que sus proveedores cuenten con los estándares laborales.

Medición: Controlar y medir sus actividades, para lograr identificar oportunidades de mejora.

Integrar partes interesadas: involucrar tanto entorno interno y externo en busca de soluciones.

La RSE cuenta con una serie de elementos que orientan el compromiso de las organizaciones con el impacto positivo ambiental, social y económico, algunos de ellos son:

Elementos:

Desarrollo sostenible: cómo usar fuentes de energía y materias primas renovables.

Iniciativas sociales y participaciones globales.

Promover los voluntariados en los empleados.

Gestión ética que cuente con estándares de conducta legal y moral.

Inclusión

Stakeholders: búsqueda de soluciones sostenibles que trabajen en conjunto tanto dentro como fuera de la compañía.

Para gestionar la Responsabilidad Social Empresarial es importante tener en cuenta que se deben involucrar los principios de la empresa mediante planificación

Formas de Gestión: se ejecutan a través de prácticas operativas responsables que permitan crear valor social, ambiental y económico tanto para los empleados como en el entorno.

Definir la planeación en el proceso administrativo (Misión, Visión, Valores).

Establecer metas y objetivos

Diseñar políticas y procedimientos

En la dirección de los líderes se debe evidenciar el compromiso y así promover la ejecución de la misma en sus empleados.

Realizar asignación de recursos de acuerdo a las actividades a desarrollar

Implementación de cadena de valor.

Rendición de cuentas: la información debe ser de fácilmente accesible y demostrar los impactos económicos, sociales y ambientales. Asimismo, comprometiéndose a tomar las medidas necesarias para superar el impacto si es negativo, si es positivo seguir en la misma tónica

Transparencia: las organizaciones están obligadas a facilitar toda la información que les soliciten las partes que lo requieran sobre actuaciones que puedan tener un impacto en la población o el medio ambiente.

Comportamiento ético: la honestidad, equidad e integridad deben ser parte de una organización que está comprometida con una responsabilidad social buscando un resultado objetivo en la comunidad.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: se tiene en cuenta las diferentes propuestas para poder tomar las mejores decisiones para las partes involucradas, estableciendo un diálogo de las diferentes perspectivas que puedan ser aprovechadas para mejorar el buen servicio dentro del entorno empresarial.

Respeto al principio de legalidad: cada empresa debe conocer las leyes y regulaciones que se aplican en su área negocio para actuar dentro de los marcos que establece el orden jurídico. Poder realizar una estrategia acorde a los requerimientos del mercado.

Respeto a la normatividad internacional de comportamiento: en materia es necesario que las organizaciones se concienticen respetándose, para que las estrategias se encuentren bajo las normas establecidas.

Respeto a los derechos humanos: es elemental fomentar una cultura de RSE y las compañías cumpliendo.

Gestionar estratégicamente la RSE: saber de qué se trata y cómo afecta externa e internamente, integrarlo en la visión de negocio y promocionarte con los diferentes equipos de trabajo es otro paso, entre ellos:

Determinar grupos de interés y actividades: orientar hacia un grupo o comunidad particular, saber a quién quieren ayudar y, además, definir y planificar medidas y actividades para lograrlo.

Establecimiento de metas y objetivos: gestionar todos los proyectos relevantes considerar metas y objetivos realistas y mensurables, y realizar auditorías o análisis de resultados para ayudar a identificar áreas de mejora para acciones futuras.

Medir los resultados y monitorear constantemente: el rastreo continuo, evaluar frecuentemente las acciones y actividades, como lo son parámetros y cronogramas establecidos.

Gobierno Corporativo

Figura 2

Definición gobierno corporativo

UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia **ACREDITADA EN ALTA CALIDAD**

Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo tiene su origen a principios del siglo XX por la década de 1930, después de la caída la bolsa o bien llamado mercado de valores en 1929. La responsabilidad, la transparencia y el éxito en las empresas se reflejan en las buenas prácticas, normas y procesos que se ejecutan dentro de la misma.

Características

El Gobierno Corporativo cuenta con una serie de características para cumplir con sus objetivos.

- **Transparencia:** mostrar de manera clara y precisa la información a quien lo requiera.
- **Rendición de cuentas:** explicar y asumir las acciones ejecutadas.
- **Equidad:** Respetar los derechos de los miembros.
- **Responsabilidad:** cumplir con los compromisos y obligaciones.
- **Ética empresarial:** contar con responsabilidades por un bien en común.
- **Eficiencia:** de pocos recursos generar un gran valor

Estructura

La estructura del Gobierno Corporativo se basa en repartir responsabilidades y poderes con el fin de garantizar el cumplimiento de normas, procesos y buenas prácticas. Estos poderes y responsabilidades los asumen:

- Accionistas o socios
- Junta directiva u organo equivalente
- Alta gerencia

Aportes al bienestar humano

El Gobierno Corporativo al ser un factor de sostenibilidad económica y jurídica, busca generar una estabilidad y confianza en las organizaciones mediante su enfoque en la protección de los derechos tanto de sus empleados, como de sus accionistas y partes interesadas.

Fuente. Elaboración propia

El gobierno corporativo es un tema crucial en el mundo empresarial y financiero, ya que establece las estructuras, normativas y procesos que guían la toma de decisiones en una organización. Con estos aspectos mejoramos su productividad dentro de la economía, siendo ésta sostenible y brindar estabilidad dentro del entorno frente al funcionamiento que debemos tener.

Producción Limpia y Consumo Sostenible

En la actualidad el mundo corporativo tiene su énfasis en la responsabilidad social empresarial (RSE) en cuestiones tanto sociales como ambientales, porque un efecto o resultado negativo en alguno de estos dos factores puede afectar a la organización en su desarrollo y cumplimiento de objetivos.

En los últimos años se le dio una importancia notoria al medio ambiente puesto que ha permitido la generación de bienestar y desarrollo de forma global mediante el buen uso, eficiencia y optimización de los recursos naturales, es decir, siendo responsable con el uso y protección de ecosistemas.

La producción limpia y el consumo sostenible son considerados como estrategias significativas para las organizaciones a nivel mundial, que permite mejorar y mantener la relevancia y aptitud en el mercado. Su implementación asegura una gestión ambiental responsable.

Estos dos conceptos que buscan preocuparse por el medio ambiente y la sostenibilidad, a partir de la perspectiva de la gestión organizacional, van más allá de ser simplemente una respuesta a la presión social y gubernamental; se han convertido en elementos esenciales para el éxito empresarial, supervivencia empresarial y la ventaja competitiva.

La producción limpia implica la revisión y optimización de los procesos productivos para minimizar la utilización de recursos naturales, reducir los desechos y las emisiones contaminantes. En el ámbito de la gestión organizacional, esto se traduce en una mayor eficiencia operativa y reducir los costos mediante la reducción de desperdicio. Además de impulsar la responsabilidad corporativa al mostrar un compromiso con la sostenibilidad y la

preservación del entorno, mejorando la imagen de la organización y fortaleciendo las relaciones con su entorno como lo son sus empleados internos, externos, proveedores, clientes comprometidos con la sostenibilidad de un medio ambiente más amigable al ecosistema.

Por otro lado, sabemos que la producción limpia y el consumo sostenible desarrollan en las compañías el llamado al marketing verde que asume un rol y actitud donde se promueve al cuidado del medio ambiente y la solidaridad.

Cabe anotar que es importante para las organizaciones apoyarse en estrategias de prevención ambiental en cada uno de sus procesos orientados a la ejecución de sus productos, con el fin de disminuir los riesgos e impactos ambientales que pueden afectar no solo los ecosistemas sino también a la sociedad.

Podemos concluir que en la misión de la compañía la producción limpia y el consumo sostenible optimizan el uso de los recursos naturales, disminuyendo los riesgos ambientales y fomentando la responsabilidad social mediante sus acciones y marketing, mejorando así la reputación de las organizaciones y favoreciendo al bienestar de la comunidad a mediano y largo plazo.

Aplicación y Análisis de RSE

Figura 3

Logo Ecoturismo Tosne



Fuente. Elaboración propia

Marco Institucional

Dado que este proyecto tiene fines lucrativos y busca contribuir al progreso económico de la región, se considera la creación de una "Corporación" o una "Asociación Cooperativa". Esto puede variar según la legislación local y las regulaciones específicas para organizaciones solidarias en Colombia.

Según la información proporcionada y la legislación colombiana, el proyecto *ECOTURISMO TOSNE*, considera la creación de una "Asociación Cooperativa" bajo la ley 79 de 1988. Esta ley define a la cooperativa como una sociedad anónima sin ánimo de lucro en las que se organizan trabajadores o usuarios que son simultáneamente contribuyentes y gestores de la empresa, teniendo como objetivo producir de manera conjunta y eficiente los bienes o servicios para satisfacer sus necesidades comunes.

ECOTURISMO TOSNE es una compañía que se compromete con la preservación de los recursos naturales y la mejora continua, ha establecido un ambicioso plan estratégico fundamentado en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), tomando como guía la norma

internacional ISO 26000. Este plan está diseñado para abordar de manera estructurada y detallada los desafíos identificados y asegurar una implementación efectiva de la RSE, enfocándose en la sostenibilidad a largo plazo.

Diagnóstico

En compañía de mi familia iniciamos a frecuentar el recorrido en bicicleta desde una pequeña parcela ubicada en la Parcelación la Margarita vereda la viuda del Municipio de Cajibío Departamento del Cauca hace aproximadamente unos tres años sobre todo en los meses de noviembre, diciembre y enero que es cuando mi hijo viene a la ciudad de Popayán después de una larga jornada de estudios en la ciudad de Montería. Para descansar en vacaciones.

Con este pequeño proyecto tratamos de beneficiar no solo a la familia sino también a algunos de los habitantes del sector por donde se desarrolla el recorrido turístico hasta el lago el bolsón.

ECOTURISMO TOSNE es un proyecto de tipo social que busca contribuir al desarrollo económico de los habitantes del municipio de Cajibío velando por los intereses rurales de dicha población que provee en el turismo de aventura una manera sana de convivencia entre el ser humano y el medio ambiente velando por los principios de los niños y la integridad del ser humano con sus semejantes. Es una actividad de carácter productivo y con fines lucrativos.

La idea de emprendimiento solidario se enfoca en promover el ecoturismo en bicicleta por una zona boscosa del Municipio de Cajibío con lo cual buscamos disminuir el estrés al usuario y crear en él, una mejor expectativa de vida esperamos brindar sano esparcimiento y entretenimiento disfrutando del entorno que nos rodea y así impulsar el eco turístico en la ciudad de Popayán.

Para los moradores de la zona donde se desarrollará el recorrido se van a beneficiar con la entrada de nuevos visitantes los cuales dejarán algunos ingresos. La empresa genera algunos empleos que serán cubiertos con personal de la misma comunidad.

El problema principal que se aborda es la falta de interés y participación de la población de Popayán en el ecoturismo en bicicleta en esta región.

Se han identificado múltiples causas subyacentes que contribuyen a esta problemática: Escasa promoción y conocimiento sobre el ecoturismo en bicicleta: Esta causa se relaciona con la falta de información y publicidad efectiva que destaque los beneficios del ecoturismo en bicicleta en la región. Para abordar esto, se propone el objetivo de mejorar la promoción y el conocimiento sobre el ecoturismo en bicicleta.

Matriz de Marco Lógico

Tabla 1

Marco lógico

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Adolescentes entre los 12 a 17 años	Motivar a la comunidad de adolescentes para realizar actividad física.	No se promueve la actividad física como un hábito saludable.	Rutinas guiadas.
Adultos entre los 18 y 50 años	Buscar una condición física que les permita verse saludables.	Falta de tiempo, por labores realizadas.	Rutas y horarios acordes con disponibilidad de tiempo.
Personas con comorbilidades y mujeres gestantes	Ejercicios moderados que mejoran sus trastornos.	Miedo a sufrir complicaciones durante la actividad.	Fisioterapeutas y acondicionar rutas cómodas.

	Desarrollar un embarazo saludables.	Falta de conocimiento.	
Empresas de <i>ECOTURISMO TOSNE</i>	Promover el ecoturismo en bicicleta, aumentar la participación de la población en sus servicios, generar ingresos a través del turismo sostenible.	Escasa promoción y conocimiento sobre el ecoturismo en bicicleta, limitada conciencia sobre el sano esparcimiento y contacto con la naturaleza falta de oferta de recorridos en bicicleta en la zona, cultura no arraigada de práctica de actividades físicas al aire libre, desconocimiento de los atractivos naturales de la región.	Experiencia en la organización de recorridos en bicicleta, acceso a información sobre la región y sus atractivos naturales, capacidad para promover sus servicios. Cumplir con los estándares y requisitos de la norma ISO 26000, promover prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, mejorar la colaboración de la sociedad en actividades de ecoturismo.
Comunidad y Turismo local	Beneficiarse del turismo, empleo y oportunidades económicas, preservación del entorno natural.	Desconocimiento de los atractivos naturales, falta de interés y participación.	Conocimiento local, disponibilidad de recursos naturales Esperan que el turismo sea sostenible y contribuya al desarrollo local.

Nota: Esta tabla permite conocer el marco lógico de acuerdo a los objetivos de la compañía.

Fuente: Elaboración propia

Árbol de Problemas

Tabla 2

Árbol de problemas Ecoturismo Tosne

<i>Efecto Final</i>	Limitación del impacto positivo tanto en la salud y bienestar de la comunidad como en la promoción del turismo por falta de compromiso en implementación de prácticas sostenibles basados en la norma ISO 26000					
<i>Efecto Indirecto</i>	Falta de promoción y conocimiento		Mala Infraestructura en rutas (vías)		Falta de conciencia en la preservación del entorno natural.	
<i>Efecto Directo</i>			Falta de oferta de recorridos en la zona	Limitada conciencia sobre el sano esparcimiento y contacto con la naturaleza		
<i>Problema Central</i>	Falta de conocimiento en la implementación de la norma ISO 26000, como normas basadas en responsabilidad social					
<i>Causa Directa</i>	Dificulta de ingreso a la zona debido a ubicación geográfica		Poca de actividad física en la sociedad y conciencia por las conductas saludables		Desmotivación Cultural	
<i>Causa Indirecta</i>	Escasez de recursos para inversión en infraestructura	Falta de proyección urbana para la mejora de vías	Personas con un estilo de vida de enfermedades bases, sedentarios, etc.	Demasiadas responsabilidades que generan falta de tiempo	Poco apoyo al desarrollo de la diversidad cultural	Falta de promover los buenos hábitos saludables

Nota. De acuerdo a estudio de mercado, se idéntica la problemática de implementación de buenas prácticas. *Fuente.* Elaboración propia

Árbol de Objetivos

Tabla 3

Árbol de objetivos Ecoturismo Tosne

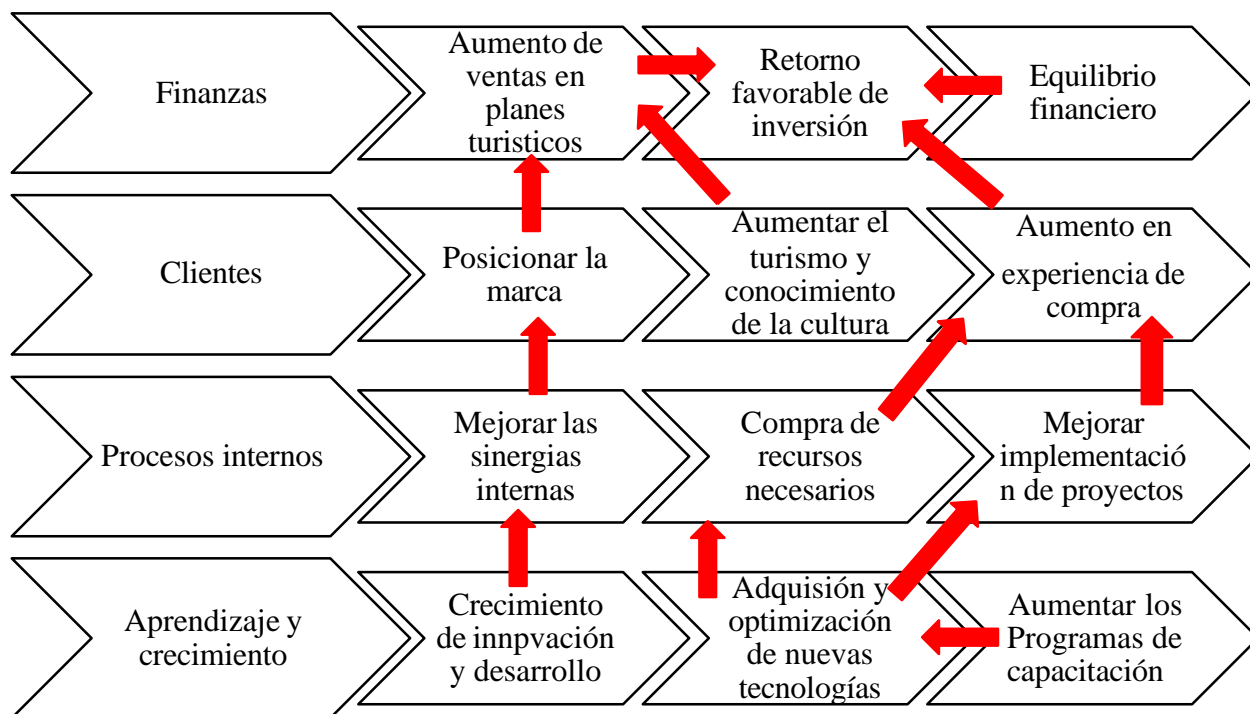
<i>Finalidad</i>	Promover la adopción efectiva de la norma ISO 26000 en los estándares de Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito ambiental y social en ECOTURISMO TOSNE. para mejorar la salud y el bienestar de la comunidad y visitantes, promoviendo el turismo sostenible					
<i>Fines Indirectos</i>	Promoción y Conocimiento sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE).		Mejora de la Infraestructura en rutas y vías		Promoción de la conciencia ambiental y la preservación del entorno natural.	
<i>Fines Directos</i>	Aumento de turismo en la zona			Sensibilizar a la población sobre el sano esparcimiento y contacto con la naturaleza		
<i>Objetivo General</i>	Obtener el conocimiento y comprender sobre la implementación de la norma ISO 26000 en ECOTURISMO TOSNE como normas en Responsabilidad Social Empresarial (RSE)					
<i>Objetivos Específicos</i>	Identificación y ejecución de soluciones para acceder de forma más rápida y segura a la zona		Fomentar los hábitos saludables que promuevan el bienestar tanto físico como mental de la población		Promover el sentido de pertenencia y la preservación de la diversidad cultural	
<i>Resultados/ Componente</i>	Evaluación de riesgos y generar crecimiento económico en conjunto con el desarrollo social	Implementación de diseño de infraestructura y medidas de seguridad	Reformar la calidad de vida y reducir los riesgos de enfermedades	Aumentar las conexiones sociales saludables que contagien a las personas	Fortalecer la diversidad cultural para el beneficio social	Diseño y desarrollo de espacios y rutas seguras para realizar actividad física

Nota. Se establecen objetivos para solucionar la problemática central del árbol de problemas. *Fuente.* Elaboración propia

Mapa Estratégico

Tabla 4

Mapa estratégico Ecoturismo Tosne



Nota. En esta tabla se plantea la estrategia de *ECOTURISMO TOSNE*. *Fuente.* Elaboración propia

Un mapa estratégico es una herramienta fundamental en la gestión estratégica de una empresa como *ECOTURISMO TOSNE*. Este gráfico visual proporciona una representación clara de los objetivos y las relaciones entre diferentes áreas clave de la organización, ayudando a alinear las acciones y recursos hacia la realización de la visión y misión de la empresa. En este caso, el mapa estratégico se enfocará en cuatro perspectivas principales: Finanzas, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento.

Plan de Mejoramiento

Plan de Acción y de Seguimiento

De acuerdo a los resultados obtenidos se desarrolla el siguiente plan de acción para la organización *ECOTURISMO TOSNE* teniendo en cuenta los siguientes términos al cumplimiento de metas: económico, social y ambiental, en los que se establecen objetivos estratégicos y estrategias que sean cuantitativos mediante indicadores, evaluando sus costos y determinando el tiempo de ejecución.

Para este plan de acción la compañía en materia de gestión establecerá las iniciativas necesarias para lograr el cumplimiento de los objetivos organizando y controlando el progreso en la adquisición del conocimiento y comprensión sobre la implementación de la norma ISO 26000 en *ECOTURISMO TOSNE* como normas en Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Tabla 5*Plan de acción y seguimiento Ecoturismo Tosne*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica <u>Responsable:</u> Finanzas y Talento humano	Mejorar el acceso a la zona, con el fin de disminuir y optimizar las rutas de ingreso y de tour.	Establecer relaciones con entidades que permitan mejorar el acceso, la seguridad y desplazamiento por la zona,	Tres (3) meses	15 SMMLV	$\frac{\text{Entidades aliadas}}{\text{Entidades del departamento}} * 100$
		Potenciar la ejecución de paquetes turísticos sostenibles.	Seis (6) meses	30 SMMLV	$\frac{\text{Paquetes sostenibles}}{\text{Total de paquetes}} * 100$

Social	Fomentar entre el cliente interno (empleados) y cliente externo (clientes, comunidad, proveedores) el	Impulsar programas de capacitación y el desarrollo profesional, ofreciendo programas de aprendizaje continuo	Cuatro (4) meses	20	SMMLV	$\frac{\# \text{ empleados capacitados}}{\# \text{ empleados de la compañía}} * 100$
Talento humano	<u>Responsable:</u> sentido de pertenencia y cultura de crecimiento en cuanto a diversidad formativa.	Implementa la diversidad en contratación, teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades	Dos (2) meses	10	SMMLV	$\frac{\# \text{ de candidatos postulantes}}{\text{Total empleados contratados}} * 100$
Ambiental	<u>Responsable:</u> Promover y ofertar los servicios que permitan hacer uso adecuado de los recursos naturales con el fin de reducir el	Comunicar a los clientes la importancia de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente al preferir los	Seis (6) meses	5	SMMLV	$\frac{\# \text{ de prácticas ejecutadas}}{\text{Total de prácticas}} * 100$
Calidad						

impacto ambiental servicios de
 mediante prácticas *ECOTURISMO TOSNE.*
 sostenibles

Obtener certificaciones

que respalden las
 prácticas sostenibles.

Seis (6)
 meses

7

SMMLV

$$\frac{\text{\# de certificaciones obtenidas}}{\text{Total cert. propuestas}} * 100$$

Ej.: certificados de
 gestión ambiental

Mantener alianzas

activas con entidades
 que fomentan el cuidado
 del medio ambiente.

Doce (12)
 meses

7

SMMLV

$$\frac{\text{\# de alianzas activas}}{\text{Total alianzas}} * 100$$

Nota. Se estable el plan de seguimiento de acuerdo con indicadores para cumplir los objetivos. *Fuente.* Elaboración propia

Conclusión

En esta actividad el documento detalla un proyecto centrado en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de ECOTURISMO TOSNE, aplicando la norma ISO 26000 y destacando las estrategias y metas para mejorar su impacto social, económico y ambiental. Este proyecto es una iniciativa enfocada en promover el ecoturismo en bicicleta por una zona boscosa del Municipio de Cajibío, buscando no solo el beneficio económico, sino también el bienestar de la comunidad local y la preservación del medio ambiente. Algunos de los puntos clave identificados incluyen:

Aspectos de Responsabilidad Social Empresarial: Ha definido claramente las características y elementos de la RSE. Estos incluyen sostenibilidad ambiental, innovación social, compromiso con la sociedad, ética empresarial, desarrollo de empleados, gestión de la cadena de suministro, medición y la integración de partes aceptables.

Al desarrollar esta actividad podemos comprender la importancia de contar con una gerencia integral con el fin de establecer unas políticas de gestión organizacional para dar respuesta oportuna a diversas situaciones. Además de evaluar mediante un marco lógico los objetivos planteados y resultados obtenidos, verificando mediante una serie de indicadores variables que sean los esperados por la compañía y así poder determinar el cumplimiento obtenido.

El objetivo general de ECOTURISMO TOSNE es llevar a cabo un diagnóstico preciso para evaluar la aplicación de las materias fundamentales de la norma ISO 26000.

Este objetivo se establece con el propósito de identificar y abordar el problema central en la implementación de esta norma y desarrollar estrategias que promuevan la responsabilidad social empresarial (RSE). Esto muestra un firme compromiso de la empresa con la RSE y la

adopción de estándares de sostenibilidad en su operación. Para lograr el objetivo general, se han definido objetivos específicos, que incluyen la identificación del problema central en la implementación de la norma ISO 26000.

Para el desarrollo de esta actividad se comprendió la importancia de contar con un instrumento de recolección de información en las organizaciones que permite la recopilación de datos y así medir las variables de manera estadística para que por medio de sus resultados sea mucho más fácil la toma de decisiones.

Lo anterior conlleva a que las organizaciones adopten un comportamiento responsable, reconociendo que es beneficioso tanto para la sociedad como para la propia empresa. Además, resalta la relevancia de medir y evaluar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y sus impactos en aspectos sociales y ambientales.

Para finalizar el objetivo del trabajo se basa en analizar cómo las diferentes empresas que representamos cumplen con la norma ISO 26000 y cómo se puede implementar diferentes directrices relacionadas con la responsabilidad social. Esta norma proporciona un estándar aceptado que las organizaciones pueden seguir para integrar la RSE en sus actividades cotidianas.

Referencias Bibliográficas

- Belda Hériz, I. (2018). *Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible*. Editorial Tébar Flores, 16-66. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdnp&AN=edsdnp.6676416ART&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Colombiaturismoweb. (s.f.). *CAJIBÍO*. Obtenido de <http://www.colombiaturismoweb.com/DEPARTAMENTOS/CAUCA/MUNICIPIOS/CAJIBIO/CAJIBIO.htm>
- Cruz, G. (2006). *La institucionalización de la empresa: casos de éxito de gobierno corporativo*. Universidad Anáhuac del Sur S.C. en coedición con Editorial Miguel Ángel Porrúa, 12-50. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/103050?page=12>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). *El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 18-50. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18>,
- Hoof, B. V. (2008). *Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental*, 17-63. Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad

social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. Folletos Gerenciales, 22(3), 180–189.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Rosso, J. W. (2018). *El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica*. Editorial UPTC, 10-

36. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>


wikiloc. (s.f.). *Popayán - Lago El Bolsón (Cajibío, Cauca)*. Obtenido de

<https://es.wikiloc.com/rutas-mountain-bike/popayan-lago-el-bolson-cajibio-cauca-3250072>

Apéndices

Apéndice A

Recolección de datos Ecoturismo Tosne



Recolección de datos ECO turismo tosne

lauram0502@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

*.Indica que la pregunta es obligatoria

¿Cuál es el porcentaje de objetivos de responsabilidad social logrados en relación con los objetivos planteados? *

100% objetivos
 80% objetivos
 20% objetivos

¿Qué porcentaje de conflictos presentados se han solucionado? *

Entre 10% a 29%
 Mayor a 30%
 0% de conflictos

¿Qué porcentaje de contratos directos de personal con discapacidad se ha alcanzado? *

Entre 10 a 29
 Mayores a 30
 Menores a 9

¿Cuántos empleados están recibiendo capacitación en responsabilidad social? *

Entre 1 a 20 (Menos del 25%)
 Entre 21 a 50 (25-50%)
 Entre 51 a 100 (Más del 50%)

¿Cuánto invierte anualmente la compañía en gastos de eventos ambientales? *

0 inversión
 Entre \$500.000 y \$1.000.000
 Más de \$1.000.001

¿La empresa cuenta con una base de datos que le permita validar el consumo de sus recursos como la energía y el agua? *

Si
 No

¿Cuántos proveedores cuentan con certificaciones en ISO? *

Ninguno
 Todos
 Aproximadamente el 50%

¿Cuántas pqr's son recibidas mensualmente? *

Entre 1 a 15
 Entre 16 a 50
 Mayores a 51

¿Qué tan positivas son las calificaciones de servicio al cliente? *

Entre 1% al 50%
 Mayores del 50%
 El 0%

¿Cada cuánto la empresa y sus empleados asisten a voluntariados? *

1 vez al año
 3 veces al año
 Ninguna de las anteriores

Nota. Se realiza recolección de datos mediante un formulario basado en indicadores que se enfocan en cumplir los objetivos de RSE. *Fuente.* Elaboración propia

Para obtener y recoger datos relevantes para el proyecto "ECOTURISMO TOSNE" y su posterior evaluación, se pueden utilizar una serie de procedimientos y técnicas. Estos métodos ayudarán a recopilar información valiosa sobre diversos aspectos del proyecto, como la demanda del ecoturismo en bicicleta, las preferencias de los posibles visitantes, la percepción de la comunidad local y otros elementos clave para la toma de decisiones.

Se presentan procedimientos y técnicas:

Encuestas y Cuestionarios: Diseño y distribución de encuestas en la comunidad local de Popayán y posibles visitantes para evaluar su interés en el ecoturismo en bicicleta, sus expectativas y necesidades.

Entrevistas en Profundidad: Realización de entrevistas estructuradas con expertos en turismo, ecoturismo y medio ambiente para obtener información detallada sobre la viabilidad y sostenibilidad del proyecto.

Organización de sesiones de grupos focales con residentes locales y posibles visitantes para discutir temas relacionados con el ecoturismo en bicicleta y recolectar opiniones y percepciones.

Observación activa en algunos de los recorridos en bicicleta para obtener información de primera mano sobre la experiencia y los desafíos percibidos por los participantes.