

**Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Misqua Caminos y  
Sentidos de los Andes**

Yuribel Lombana García

Nicolás Rolando Ortiz Galindo

Yorguin Alberto Ramírez Chaparro

Angie Yulieth Villamizar Hernández

Luz Dary Bueno García

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Mayo 2022

**Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Misqua Caminos y  
Sentidos de los Andes**

Yuribel Lombana García

Nicolás Rolando Ortiz Galindo

Yorguin Alberto Ramírez Chaparro

Angie Yulieth Villamizar Hernández

Luz Dary Bueno García

Presentado a tutor:

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Mayo 2022

## Resumen Analítico Especializado

<b>Título</b>	
<b>Autores</b>	Yuribel Lombana García, Nicolás Rolando Ortiz Galindo, Yorguin Alberto Ramírez Chaparro, Angie Julieth Villamizar Hernández, Luz Dary Bueno García
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado de Diplomado Henry Hurtado Bolaños
<b>Asesor</b>	
<b>Año</b>	2022
<b>Palabras clave</b>	Desarrollo sostenible, ética empresarial, grupos de interés, sostenibilidad, responsabilidad social empresarial.
<b>Resumen</b>	Se realiza un diagnóstico a través de una investigación cualitativa por medio de una visita a la empresa, donde se diseñó un cuestionario de quince preguntas dirigidas al gerente la empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes, enfocada en las tres dimensiones y siete materias fundamentales de la RSE.
<b>Problema de investigación</b>	Bajo compromiso del sistema integrado de Gestión, la calidad y la sustentabilidad en el turismo en la Región.
<b>Metodología</b>	Se emplea el método cualitativo mediante una entrevista
<b>Principales resultados</b>	Después de aplicar el instrumento se encontró que la problemática principal que hoy tiene la organización con respecto a la norma es el bajo compromiso del sistema integrado de gestión, calidad y la sustentabilidad del turismo en la región.
<b>Conclusiones</b>	El uso de esta herramienta nos permitió identificar el contexto en medio del cual se sitúa la empresa y plantear una situación que nos permitió identificar el problema central y sus derivaciones.
<b>Referencias</b>	<p>Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. <i>El Profesional de La Información</i>, 28(5), 1–11.</p> <p>Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sustentabilidad sistémica. <i>Revista Empresa y Humanismo</i>, 13(2), 77-120</p> <p>Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao;</p>

---

Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.

De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.

Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.

Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1–18.

Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.

---

## **Resumen**

La responsabilidad social empresarial se dirige mediante la norma ISO 26000, la cual no es obligatoria para las empresas, pero es primordial para que las empresas sean potenciales en el mercado, ya que esto le da una buena imagen, le da estatus y credibilidad en el mercado, esto facilita vender sus productos y conseguir nuevos aliados. Para llevarlo a cabo, se realiza un diagnóstico a través de una investigación cualitativa por medio de una visita a la empresa, donde se diseñó un cuestionario de quince preguntas dirigidas al gerente la empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes, enfocada en las tres dimensiones y siete materias fundamentales de la RSE. Después de aplicar el instrumento se encontró que la problemática principal que hoy tiene la organización con respecto a la norma es el bajo compromiso del sistema integrado de gestión, calidad y la sustentabilidad del turismo en la región. Por lo tanto, se diseña un plan de mejora que integra las tres dimensiones de la RSE, dimensión económica, dimensión social y dimensión ambiental, con el propósito de que la empresa corrija esta problemática.

**Palabras Clave:** desarrollo sostenible, ética empresarial, grupos de interés, sostenibilidad, responsabilidad social empresarial

## Abstract

Corporate social responsibility is addressed through the ISO 26000 standard, which is not mandatory for companies, but it is essential for companies to be potential in the market, since this gives it a good image, gives it status and credibility in the market, this facilitates selling its products and getting new allies. To carry it out, a diagnosis is made through a qualitative research through a visit to the company, where a questionnaire of fifteen questions was designed addressed to the manager of the company Misqua Caminos y Sentidos de los Andes, focused on the three dimensions and seven fundamental subjects of CSR. After applying the instrument, it was found that the main problem that the organization has today with respect to the standard is the low commitment of the integrated system of management, quality and sustainability of tourism in the region. Therefore, an improvement plan is designed that integrates the three dimensions of CSR, economic dimension, social dimension and environmental dimension, with the purpose of the company correcting this problem.

**Keywords:** sustainable development, business ethics, stakeholders, sustainability, corporate social responsibility

## Tabla de Contenido

Antecedentes .....	11
Introducción .....	11
Problema.....	12
Marcos Referenciales .....	14
Marco conceptual .....	14
Marco Teórico .....	16
Marco institucional.....	20
<i>Valores</i> .....	21
Marco Legal .....	22
Resultados .....	26
Diagnostico.....	26
Matriz de Marco Lógico.....	27
Plan de Mejoramiento .....	31
Plan de Acción y de Seguimiento .....	31
Conclusiones .....	34
Referencias Bibliográficas .....	35
Anexos .....	37

### **Lista de Tablas**

Tabla 1. <i>Cuadro de Stakeholder</i> .....	27
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i> .....	31
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i> .....	32
Tabla 4. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i> .....	33



### Lista de Figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas para la empresa Misqua</i> .....	28
Figura 2. <i>Árbol de Objetivos para la empresa Misqua</i> .....	29
Figura 3. <i>Mapa Estratégico para la empresa Misqua</i> .....	30

**Lista de Anexos**

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	38
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	38

## Antecedentes

### Introducción

La RSE, nació de la necesidad ya que dicha personas comenzaron a cuestionar el papel ético que tenían las empresas con el medio ambiente y aquellos grupos de interés que giraban o estaban involucrados con las diferentes actividades de las empresas, seguramente la responsabilidad social empresarial moderna tiene un inicio real en el año 1919 al interior de la OIT, organización pionera o la primera que tuvo la iniciativa de perfeccionar las circunstancias laborales de todos los empleados a nivel mundial, o mejor en aquellos países que acogieron esta organización.

En la actualidad las empresas implementan estrategias que logren cumplir sus metas corporativas y sobresalir ante la competencia nacional e internacional, donde el RSE (Responsabilidad Social Empresarial) representa múltiples beneficios y contribuciones al cumplimiento de los objetivos ya sean corto, mediano y largo plazo. “El concepto de Responsabilidad Social de la Empresa (en adelante RSE) puede ser analizado es de diferentes perspectivas económicas, sociales y políticas, a la vez que viene a englobar una serie de dimensiones que pueden ser entendidas bajo distintas acepciones conceptuales según el lugar y el tipo de economía considerado.” Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019),141, donde busca establecer la necesidad estratégica que genere valor a la empresa y competitividad atractiva sostenible en el tiempo, y sus impactos en cuenta a la región y su medio ambiente, generando buenas acciones.

En este diplomado de profundización basado en la responsabilidad social empresarial se realiza un dictamen a la empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes, se aplica la metodología de marco lógico conformada por árbol de problemas, objetivos y mapa estratégico

donde se encuentra que la mayor problemática es el bajo compromiso del sistema integrado de gestión, calidad y la sustentabilidad del turismo en la región. Lo anterior se realiza con el propósito de crear un plan de mejoramiento donde se proponen acciones en las tres dimensiones de la responsabilidad social empresarial para mitigar la problemática.

**Problema**

Bajo compromiso del sistema integrado de gestión, calidad y sustentabilidad del turismo en la región

## Objetivos

### *Objetivo General*

Implementar la norma ISO 26000 en la empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes, para lograr cumplir en todos los aspectos de las siete materias fundamentales.

### *Objetivos Específicos*

- 1- Determinar la ejecución de la norma ISO 26000 en la empresa Misqua para establecer los aspectos a mejorar por medio de una entrevista al gerente de la misma.
- 2- Crear un árbol de problemas que permita identificar la situación problemática que impide la ejecución de la norma ISO 26000 a cabalidad.
- 3- Construir un árbol de objetivos para dar solución al problema principal por medio de distintas alternativas focalizadas.
- 4- Establecer un mapa estratégico enfocado en las siete materias esenciales de la norma ISO 26000 para dar solución a la problemática.
- 5- Realizar un plan de acción y acompañamiento que facilite inspeccionar el avance que la empresa tiene en la ejecución de la norma ISO 26000

## **Marcos Referenciales**

Es un conjunto de elementos que abarcan una investigación científica, compuesta por términos, antecedentes, teorías y métodos científicos que se utilizan para llevar a cabo las diferentes investigaciones de orden científico.

### **Marco conceptual**

El marco Conceptual define aquellos términos o palabras claves de la investigación, pero las definiciones deben estar soportada por autores de prestigio. En este caso los principales conceptos se derivan de la responsabilidad social empresarial y la norma que lo rige la ISO 26000

### ***Desarrollo Social.***

Es la aptitud de lograr cambios positivos dentro de una sociedad utilizando los recursos de manera eficiente y logrando aplacar o erradicar las problemáticas presentes. (Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. 2019)

### ***Desarrollo Sostenible.***

Es tener la competencia suficiente de abarcar las necesidades de una comunidad para que vivan de una manera constante en cuanto a la distribución de todo tipo de recursos y estos se mantengan para un futuro. (Franciskovic, Ingunza, Millitza, Revista Vox Juris. (2012).

### ***Ética.***

Podemos concluir a nivel personal que la ética nos ayuda a definir entre lo que es correcto y lo que no, identificar lo que nos aporta para nuestro bienestar y para quienes nos rodean, en pocas palabras se enfoca en la conducta de las personas buscando que se comporte adecuadamente. (Significados, s.f.)

### ***Ética Empresarial.***

La ética empresarial se enfoca en la conducta de todos los seres humanos que se encuentran involucrados en las estructuras comerciales por lo que es lo referente a cumplir las reglas que tiene la empresa para lograr éxito en los negocios que la empresa maneje. (Concepto, s.f.)

### ***Excelencia Empresarial.***

Cuando una organización logra de manera perfecta la articulación de todos sus factores internos y externos, obteniendo resultados óptimos y de gran avance, se entiende que ha logrado una estabilidad acorde a las necesidades y con ello el logro de objetivos. (Jorge A, Oyarce D. Panorama socioeconómico. 2013).

### ***Gerencia Estratégica.***

En toda agrupación existen líderes y son ellos quienes se encargan de generar las mejores ideas para lograr que todas las dependencias sean direccionadas e involucradas en los procesos para que se logre una mejor visión. (Ramírez Reyner. I; Lay. Nelson D.; Sukier, Harold B. Información Tecnológica.2020).

### ***Grupos de Interés.***

Son todas aquellas personas naturales y jurídicas que interactúan directa e indirectamente con la empresa, las personas naturales son trabajadores, comunidades de zona de influencia, clientes, usuarios. Etc. y las personas jurídicas pueden ser instituciones gubernamentales, ONG, empresas que prestan algún servicio. (Peiro Ucha, s.f.)

### ***Pensamiento Estratégico.***

El pensamiento estratégico es predecir lo que le conviene a la empresa a largo plazo, permitiendo realizar planteamientos para aprovechar oportunidades, hacer mejoras para evitar malas decisiones. En otras palabras, el pensamiento estratégico permite trazarse objetivos y metas para cumplir la empresa, además permite re direccionarlas en el camino de acuerdo con el fin de cumplir con lo plasmado a largo plazo. (Francia,2021)

### ***Sostenibilidad.***

Es el enfoque que tiene como propósito generar riqueza en las empresas y en su entorno. Para ello la empresa debe crear unos objetivos y metas que puedan ser medidos y enfocados en el medio ambiente y la sociedad. (Responsabilidad social y sustentabilidad, 2021)

### **Marco Teórico**

En la actualidad las empresas implementan estrategias que logren cumplir sus metas corporativas y sobresalir ante la competencia nacional e internacional, donde el RSE (Responsabilidad Social Empresarial) representa múltiples beneficios y contribuciones al cumplimiento de los objetivos ya sean corto, mediano y largo plazo. “El concepto de Responsabilidad Social de la Empresa (en adelante RSE) puede ser analizado desde diferentes perspectivas económicas, sociales y políticas, a la vez que viene a englobar una serie de dimensiones que pueden ser entendidas bajo distintas acepciones conceptuales según el lugar y el tipo de economía considerado.” Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019),141, busca establecer la necesidad estratégica que genere valor a la empresa y competitividad atractiva sostenible en el tiempo, y sus impactos en cuento a la región y su medio ambiente, generando buenas acciones.

Es muy bien sabido que la implementación o creación de un programa de RSE, en las empresas a nivel global desarrollan cada área de la empresa en pro del mejoramiento continuo, vigorizando factores determinantes como desempeño financiero idealizando en los empleados las actividades ligadas al RSE, donde se termina a través de estrategias, se mejoran los costos y gastos de las partes interesadas como los expresa Freeman (1984), por otro lado esto va más allá de la parte monetaria de las empresas donde se implementas cambios beneficiosos a nivel regional abarcando temas legales, sociales, económicos y ecológicos; Carroll (1989); incluyendo la



responsabilidad que tiene la empresa en su desarrollo regional no solo la ambición de generar utilidades a cualquier medio y su compromiso y responsabilidad entrelazando estos elementos como RSE, “Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019)” esto nos demuestra que al implementar RSE en las empresas estas teorías evidencian que la empresas desde la perspectiva de RSE está trasformando a ideología voluntaria de la empresas para que atribuyan con la mejora de la organización y de stakeholders como legales, ambientales, y éticos en pro de construir una sociedad mejor, mejorando la calidad de vida regional y departamental; donde las empresas tiene la responsabilidad de aportar al mejoramiento y así obtener una sociedad corporativa sostenibles en todos sus aspectos mediante resultados aplicativos sostenibles, basados en los valores éticos “honradez y transparencia de actuaciones de cara a los accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, comunidad y el entorno ecológico (Jáuregui Atondo, 2005) ” y sus prácticas sociales a implementar “la teoría de holgura de recursos (Waddock y Graves, 1997).” En este sentido incentivar a las demás empresas planificar programas RSE departamentales, las empresas de mayor tamaño son más notables sus resultados de RSE, que más de menor tamaño (My pymes, famy empresa).

Por otro lado según los estudios las empresas sin importar el tamaño de sus fuerza laboral (empleados), no determina tomar la decisión de crear e implementar programa de RSE en sus empresas, por lo contrario hay mayor aceptación en organizaciones pequeñas que empresas con gran número de empleados y mayor participación en la torta competitiva como se evidencio en “Bourlakis et al. (2014)” y también lo afirma Baumann - Pauly et al. (2013) mencionan que el volumen de las empresas no delimita el nivel de ejecución de las prácticas de RSE,

la importancia de implementación RSE se ha fortalecido internacionalmente generando optimización y desempeño financiero lo cual despliega mayor participación del proyectó

estratégicamente sociales y la importancia que se dé la responsabilidad social donde se encontraran crecimiento global tanto de la empresa como del país desde el punto de vista empresarial de acuerdo a las actividades labores que cada empresa represente, esto con el tiempo se ha tomado como una nueva estrategia de gestión y aceptación de las organización, aduciendo no solo un producto o servicio si no aportando algo más a la región basado en (Paladino y Mohan, 2002), y Teoría de los stakeholders de Freeman, 1984)” Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019); esto con el tiempo se ha tomado como una nueva estrategia de gestión y aceptación de las organización, aduciendo no solo un producto o servicio si no aportando algo más a la región.

Las ventajas competitivas son múltiples a la hora de sobresalir sobre las principales empresas competidoras, donde una de ellas son programas de RSE donde atraen diversos beneficios a nivel global con porcentajes positivamente atractivos, que pueden facilitar la objetividad de metas complicadas y desarrollarlas en menor tiempo y con mejores resultados como se evidencio en el estudio de casa de Forética (2008) referenciados por Server y Capo (2009) , señalando el RSE como ventaja competitiva “Server y Villalonga (2005)” mejorando la afinidad publicitaria, económico, social, ecológica y legal de la compañía mejorando continuamente aspectos productivos, competitividad y fidelidad que atraen diversos beneficios partiendo de la ejecución de RSE debidamente ejecutados, direccionados, controlados y ejecutados; se evidencia beneficios estratégicos a las organizaciones, beneficios que en realidad son estrategias empresariales. , de esta manera, los programas de RSE en Colombia es una práctica voluntaria que se debe implementar en todas las empresas fortaleciendo el sector organizacional empresarial, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, la región, la economía y la ecología de este modo

reestructurar las empresas en pro del mejoramiento continuo de la potencia laboral de nuestros pueblos, ciudades y país.

Es bien sabido que las empresas además de buscar atribuciones sociales y su responsabilidad más allá de su actividad económico dependiendo RSE, pero estas actividades no son más que actos pantallazos y cómicos ya que su esfuerzo son solo compra de imagen corporativas y en muchas ocasiones prácticas inmorales obligadas hacer por los empresarios como paso en el caso NIKE en el año 2010 y en la empresa española ENDESA en el año 2010, y su ineffectividad que estas representan apoyados de un neoliberalismo en ambición de más aceptación presentándose nuevos grupos de interés globales, idealizándose a subcontratación, disminución de gastos laborales y ambientales y la deslocalización industrial, esto lo que hace que se desborde el desempleo y los empleados tengas pocos beneficios o nulos, así los empresarios generarían más utilidades a menos costos pero con condiciones precarias a sus trabajadores; las empresas deben regirse de acuerdo al Pacto Mundial (Global Compact) [13], donde les exigen mayor atención y responsabilidad a escala mundial, pro que no es un delito quejarse por los derechos a los trabajadores y una calidad de vida digna. Indagan principalmente obtener la sostenibilidad empresarial.

En cierto que la implementación de programas RSE basado en los datos de estudios de caso evidencias que es una estrategia moderna que facilita la aceptabilidad de la empresa a niveles internacionales, que abre las puertas a macro negocios que ascenderían la compañía a tallas mundiales, no optantes los estudios de casos están basados en empresas grandes con personal superior 50 personas, lo cual dejaría a la deriva ciertas empresas catalogadas como my pymes, esto no quiere decir que la implementación de programas RSE, no pueden funcionar en pequeñas y

medianas empresas, las investigaciones deberían incluir a las pequeñas empresas que están realizando actividades de responsabilidad social regional.

Los beneficios como el posicionamiento de la marca, cumplimientos de los objetivos y aporte al mejoramiento ambiental y social que la responsabilidad empresarial genera, y el pacto sostenible, no es una actividad obligatoria otorgada por (RSE Colombia) sino una estrategia de valor mediante acciones buenas ayudando a la región, la gestión interna en conjunto con los stakeholders formando a la compañía constantemente, el área de gerencia de las empresas son las encargadas de enrutar el desarrollo empresarial social, y como beneficia a la organización y sus stakeholders, donde se debe realizar e identificar cuáles son esas necesidades ambientales, sociales y económicas con este buscar nuevos inversionistas y oportunidades de negocios, mejorar la fidelidad de los clientes , con esto superar las expectativas internacionales el reconocimiento la buen publicidad, mejora continua, desarrollo de metas, están ligados a los programas de responsabilidad empresarial donde la mejor opción que puede tener una empresa para surgir.

### **Marco institucional**

Misqua caminos y sentidos de los andes es una empresa que se encarga de promover turismo especializado en la conservación del medio ambiente por medio experiencias auténticas en aventurismo, turismo comunitario ecoturismo y turismo cultural, reconociendo y valorando los saberes locales al igual que las potencialidades del territorio, la empresa ha logrado obtener el aval de Negocio Verde Avanzado, gracias al trabajo colaborativo con las comunidades donde a través de alternativas turísticas diferentes todos se ven beneficiados, lo que permite garantizar servicios de calidad y sostenibles con el medio ambiente.

Sector: Terciario (turismo)

Ubicación: Boyacá/ Colombia

**Misión:** Materializamos sueños a través de la creación de experiencias auténticas hechas a la medida en turismo comunitario, de naturaleza, enoturismo, bienestar y turismo cultural, trabajando de forma mancomunada con las comunidades locales, promoviendo la conciencia ambiental y el amor por el territorio, provocando emociones que dejen recuerdos memorables en el camino de la vida

**Visión:** Misqua Caminos y Sentidos de los Andes, en cinco años será una empresa reconocida a nivel nacional, por liderar procesos de turismo comunitario a través de la generación de conciencia ambiental en diferentes partes del departamento de Boyacá, promoviendo el trabajo mancomunado con las comunidades, los saberes locales y el cuidado de los ecosistemas.

### **Valores**

**Trabajo colaborativo:** Cada uno de los actores de la cadena garantiza servicios de calidad, así mismo nos realimentamos sobre cada uno de los momentos de verdad, buscando la mejora continua de los procesos.

**Conciencia ambiental:** entendemos el impacto que tiene el hombre sobre su entorno, por lo tanto, promovemos la educación ambiental y prácticas sostenibles en nuestros servicios, buscando ser generadores de conciencia a través del ejemplo.

**Seguridad:** Acatamos y promovemos los protocolos de bioseguridad en cada una de nuestras empresas, donde velamos por tú vida, por nuestra vida y la de la comunidad. Entre todos nos protegemos.

***Sentido de pertenencia y apropiación por el territorio:*** Promovemos la revalorización de nuestros valores culturales, como eje fundamental de nuestros servicios a través del trabajo mancomunado con las comunidades locales. Estructura Organizacional.

### ***Estructura Organizacional***

La empresa Misqua caminos y sentidos de los andes es unipersonal, sus actividades se realizan por medio de la tercerización, es por ello que no cuenta con una estructura organizacional amplia.

### **Marco Legal**

La norma ISO 2600 es una norma que regula y ayuda a la responsabilidad empresarial globalizada para toda empresa, donde se estandariza e involucra a las partes interesadas (social económico y ambiental), de esta manera ayuda al desarrollo organizacional y regional donde se idealiza una guía para fortalecimiento del desarrollo sostenible bajo el compromiso de impacto y las acciones que lo determinen medio ambientales, sociales y económicas sometidas con códigos de ética transparentes atribuyendo al desarrollo y bienes regional. Valencia, W. A. (2015)., dentro de esta norma se descompone en siete (7) variables que son (gobernanza, derechos humanos, practicas laborales, medio ambiente, practicas justas laborales, asuntos de clientes y progreso comunal.

**Gobernanza:** En esta primera variable se determina la dirección que toma la empresa constituida por manuales, reglamentos, políticas, procesos y procedimientos tecnificados, los cuales regulan organizan y controlan la orientación de la empresa en su toma de decisiones, este tema se determina por mucho uno la parte mas importantes de RSE, ya que a través de su toma de decisiones fomenta el cambio y la perspectiva a la cual se desea llegar independientemente de

los diferentes tipos de gobernanza que se implementen en la empresa, ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES, 2011

**Derechos humanos:** El principio de derechos humanos es toda persona por el único hecho de haber nacido tienes su derechos y deberes como ser humanos, Humanos, D. (2013),. pero para este caso de RSE, se tienen en cuenta la normativa de derechos humanos que incluye la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). Donde es un deber del empresario velar por esos derechos de sus trabajadores respetando y protegiendo estos ocho asuntos de bitan importancia (debida diligencia, situación de riesgo, complicidad, reclamaciones, discriminación, derechos civiles, económicos y sociales. ISO 2600.

**Prácticas laborales:** Estas son todas prácticas y políticas laborales que se presentan en la organización a su trabajadores el cual esta constituidas por el código sustantiva aboral de Colombia, en cuanto a reclutamiento, jornadas aborales, vacantes de empleo legales y justas , salario justo entre otros, dichas normas están también bajo normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); independiente mente la norma ISO 2600 impone cinco practicas que toda empresa de seguir, Trabajo y relaciones laborales, Condiciones de trabajo y protección social, Diálogo social, Salud y seguridad en el trabajo: y desarrollo humano laboral. ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES.

**Medio ambiente:** En la actualidad gobierno colombiano aparte de tener una empresa económicamente sostenible exigen apoyo, compromiso y atribución al mejoramiento y cuidado del medio ambiente, dentro de las capacidades de la organización, donde la norma ISO 2600

sugiere registrar y documentar toda actividad ambiental en materia medio ambiental para ello considera los siguientes principios medio ambientales (Prevención de la contaminación, Uso sostenible de los recursos, Mitigación y adaptación al cambio climático, Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales) principios básicos medioambientales ISO 2600.

**Prácticas justas de operación:** Estas prácticas se fomenta la ideología ética entre otras empresas bien sea de la misma venta de productos o servicios o diversos, esto con el fin de crear armonía organizacional y sus partes interesadas, donde la norma ISO 2600 destaca esta practica de buenas operaciones justas como excelente atractivo para desarrollo de actividades sociales conjuntivas, es decir, unión de empresas con empresas para desarrollo común social, donde se determina las siguientes practicas para tal fin: Anticorrupción, participación política responsable, Competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de propiedad., estas prácticas son latamente recomendables mas no quiere decir que todas las empresas de la región la ejerzan. Salazar, A. L., Hidalgo, J. F. O., & Manríquez, M. R. (2017).

**Asuntos de consumidores:** En fase esta directamente relacionada con los consumiros de la empresas donde se debe establecer códigos de atención al cliente adecuados acorde a la información y su bienestar , estar atento a las posibles reclamos o quejas y también a los sugerencias y felicitaciones , desarrollando poco a poco las necesidades que los consumidores nos quieren que allá en la compañía, asimismo, fomentar, aplicar y controlas las pautas que la norma ISO 2600 desarrolla para la responsabilidad de productos en el mercado y su privacidad, actividades tales como: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, Protección de la salud y la seguridad de los consumidores,



Consumo sostenible, Servicios de atención al cliente, Protección y privacidad de los datos de los consumidores, Acceso a servicios esenciales y enseñanza y toma de conciencia. ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES 2011.

**Desarrollo de la comunidad:** En esta última fase es cuando se termina de completar los fundamentos de la RSE, donde se desarrolla la totalidad de stakeholders que deservuelven al revendedor de la empresa y su región, donde esta fase su principal objetivo es crear y ejecutar políticas económicas y sociales de los grupos del lugar afectado, asimismo, dentro de la norma se redactan prácticas que ayudan a facilitar creación y comprensión de desarrollo comunales donde se destacan integración activa en la sociedad, enseñanza y cultura, generación de empleo y crecimiento de habilidades, desarrollo y acceso a tecnología, creación de riqueza e ingresos, salud e Inversión social; dichas prácticas proporcionan contribución económica inclusiva y social en la región, donde la cooperatividad empresarial ayuda a la asertividad de apoyo comunal empresarial. ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES 2011.

## Resultados

### Diagnostico

Para llegar al diagnóstico se realiza una entrevista al gerente de la empresa y a la jefe de talento humano, donde se indaga sobre las siete materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial, antes de hacer la entrevista los involucrados firmaron el formato de consentimiento.

Los principales resultados encontrados son: No cuenta con una política anticorrupción al interior, aquí hay una falencia enorme, ya que toda empresa debe tener unos documentos donde se implemente la transparencia y se prohíba rotundamente cualquier hecho de corrupción, por más pequeño que sea. No es denunciar es crear la política, la cual se le pueda hacer un monitoreo y que existan herramientas en el momento de encontrar dificultad o hechos de corrupción.

Se sugiere que la empresa tenga muy claro qué es una planeación estratégica, puesto que manifiesta tenerla, pero les hace falta muchos requisitos, como ya se nombró, la política anticorrupción pero no se evidencian manuales de funciones, manual de procesos y procedimientos, entre otros. Por ejemplo, en caso de accidente saber a quienes recurrir, pero no tienen clara la forma de hacerlo, el instructivo para realizar una atención inmediata y certera.

Otro tema que sobresale en la empresa es que involucra a la comunidad de influencia dentro de la organización, como guías turísticos y puntos de observación de aves, esto muestra la responsabilidad que tiene con los grupos de interés y le permite crecer como empresa de forma muy sólida, empresa que trabaje de la mano con las comunidades que va bien económicamente consolidándose así en la primera dimensión que es la económica.

A su vez es importante que la empresa maneje publicidad, ya que hoy en día este tipo de atracciones es muy llamativa, las personas se están interesando más en la naturaleza y su

preservación pero no tienen conocimiento de empresas que ofrezcan servicios como los de Misqua, esto se hace a través de marketing e implementación de las redes sociales, se sugiere que tengan mayor cobertura e impacto a nivel nacional e internacional y así aumentar su oferta, generar más empleo e inclusive crear nuevas rutas de actividades y ampliar su portafolio de servicios.

### Matriz de Marco Lógico

Se usará la matriz de marco lógico para cumplir con los objetivos establecidos durante la implementación de la norma ISO 26000, por medio de la planificación de estrategias y proyectos.

### Stakeholders

**Tabla 1.**

*Cuadro de Stakeholders para la empresa Misqua caminos y sentidos de los andes*

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Intereses</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción</b>
<b>Trabajadores</b>	Fortificar la capacidad de cada uno de los empleados	Falta de competencias en los trabajadores	Realizar capacitaciones al interior de la organización, con instituciones competentes
<b>Clientes</b>	Incrementar el nivel de participación	Pocas actividades con respecto a la RSE	Integrar a los clientes con los diferentes objetivos planteados por la empresa.
<b>Proveedores U operadores turísticos</b>	Aumentar la participación de operadores locales	Baja participación de operadores locales.	Integrar a empresas o personas locales que tengan interés en el turismo
<b>Comunidad</b>	Fortalecer las relaciones con la comunidad de influencia	Baja relación entre la empresa y la comunidad en temas sociales y ambientales	Realizar reuniones periódicas con la comunidad con lluvia de

			ideas para mejorar la actividad comercial
<b>Instituciones alcaldía y Carpo-Boyacá</b>	Realizar alianzas para la protección de los ecosistemas	Baja integración entre la empresa y las instituciones	Realizar convenios con las instituciones en busca de ser responsables ambientalmente.

Representación de los stakeholders en la empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes

Fuente. Elaboración propia

### Árbol del Problema

Para identificar la problemática que influye en el no cumplimiento de la norma ISO 26000, se procederá a implementar un árbol de problemas (Ver Figura 1), en el que resalta la causa directa e indirecta que genera el problema principal.

**Figura 1.**

*Árbol de problemas para la empresa Misqua caminos y sentidos de los andes*



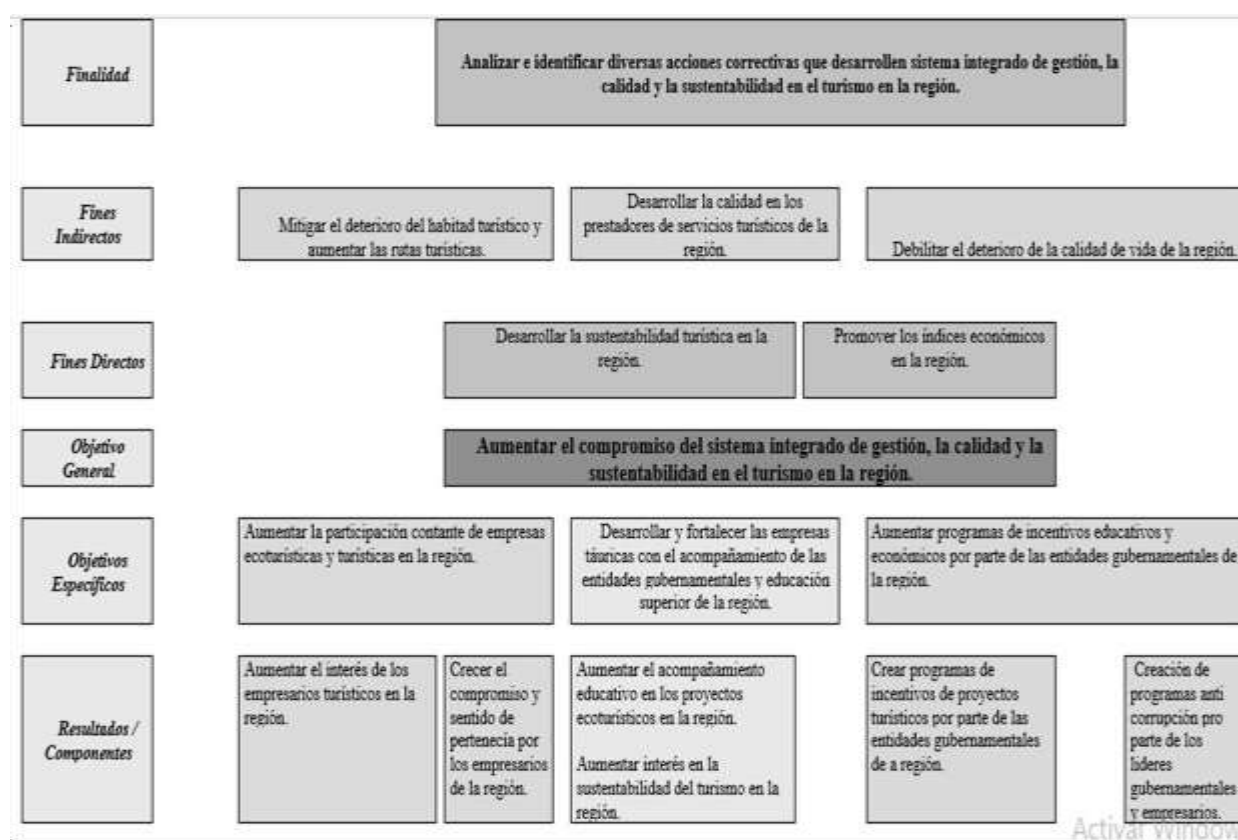
Árbol de problema de la empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes  
Fuente. Elaboración propia

## Árbol de Objetivos

Como resultado se expone un árbol de objetivos (Ver Figura 2) que permite tener una visión positiva de la problemática, dando como resultado alternativas de solución para cumplir con la norma ISO 26000 en la empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes, especificando los objetivos económicos, sociales y ambientales.

**Figura 2.**

*Árbol de Objetivos para la empresa Misqua caminos y sentidos de los andes*



Árbol de objetivos empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes

Fuente. Elaboración propia

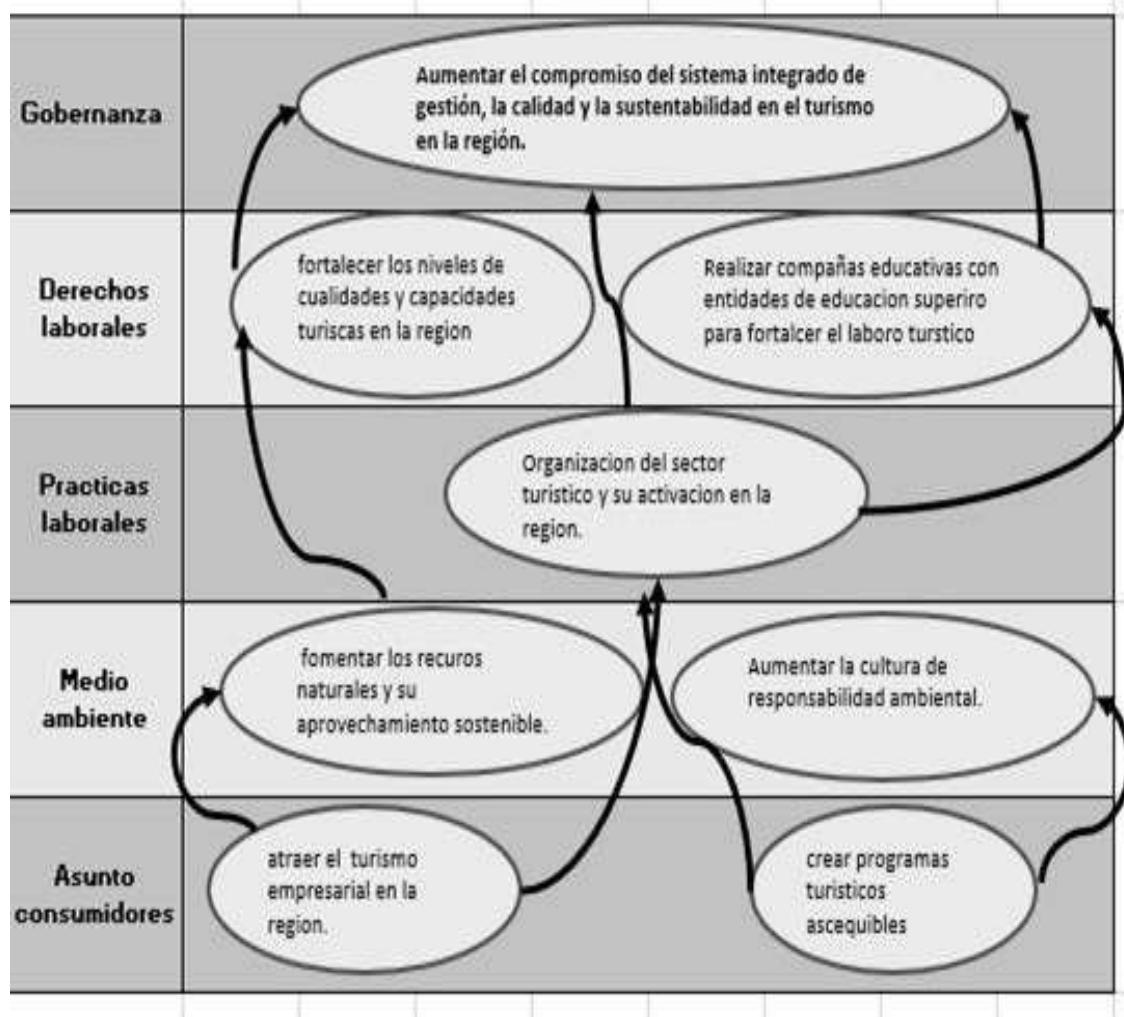
## Mapa Estratégico

En conclusión, se presenta un mapa estratégico (Ver Figura 3), el cual permite visualizar de una forma más comprensiva cómo la empresa Misqua desarrollará sus estrategias para

cumplir con la norma ISO 26000, siendo estas dirigidas por medio de las siete materias fundamentales de la misma.

**Figura 3.**

*Mapa Estratégico para la empresa Misqua caminos y sentidos de los andes*



Mapa estratégico empresa Misqua Caminos y Sentidos de los Andes

Fuente. Elaboración propia

### Plan de Mejoramiento

El plan de mejoramiento es la agrupación de estrategias, procesos, métodos, actuaciones correctivas alcanzables y medibles; determinando la organización y planeación sistematizada, donde se aplican estrategias continuas como el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) mejorando la productividad de la compañía partiendo de la visión organizacional aplicando su método estratégico contantemente.

### Plan de Acción y de Seguimiento

El plan de acción y seguimiento es una herramienta administrativa la cual direcciona a la alta gerencia, facilitadores y colaboradores, al desarrollo de actividades claves previamente estructurados acordes a los objetivos y metas de la empresa, para medir y controlar el factor de error en pro de los resultados esperados, optimizando la gestión empresarial.

La dimensión económica es el primer paso para presupuestas el estimado de desempeño de la empresa y sostenibilidad económica en su región, esta área esta directamente relacionada con factor financiero, pero debe estar en armonía con las dimensiones sociales ya ambientales, para que la empresa sea económicamente factible y ambientalmente viable o adecuado el proyecto es viable.

#### Tabla 2.

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Económica</b>	Fomentar instrumentos que permitan a los turistas que visiten la laguna de Tota, sus reservas naturales y aves cuente con facilidad de desplazarse, implementado aplicación	Organización del sector turístico y su activación en la región.	1 año	\$2.000.000	(# de turistas utilizando la aplicación web/ # total de turistas) *100

---

web donde se muestren mapas y señalización del sitio y además se maneje diferentes idiomas que atraiga a personas de otros países y se dé inclusión a las personas con discapacidad

---

*Nota. . Implementar aplicación web donde se muestre mapas, señalización, diferentes idiomas*  
*Fuente: Elaboración propia*

La dimensión social se relaciona con el apoyo que la empresa desarrolla en la región y la búsqueda de mejora de la calidad de vida de la humanidad; es decir, la empresa fomentara el apoyo educativo por medio de diversas capacitaciones ayudando al desarrollo educativo de la zona.

**Tabla 3.**  
*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Social</b>	Ayudar a los pobladores de la región a capacitarse en diferentes programas como atención al cliente, para que puedan prestar un mejor servicio y cuenten con certificaciones que respalden sus actividades, esto por medio de entidades públicas como el Sena.	Capacitar a las personas de la región	1-2 años	N/A, ya que el Sena es una entidad pública y gratuita	(# personas capacitadas/ # personas a capacitar) *100

---

*Nota. Ayudar a los pobladores de la región a capacitarse en diferentes programas*  
*Fuente: Elaboración propia*



La dimensión ambiental ayuda al mejoramiento y preservación de los diferentes ambientes naturales que presente la región, para ello, la empresa por ser ecoturística, fortalece los ambientes naturales y capacita a los usuarios en el manejo ambiental y defensa del medio ambientes.

**Tabla 4.**

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ambiental</b>	Reforzar plan de manejo ambiental de Misqua caminos y sentidos de los andes.	Aumentar la cultura de responsabilidad ambiental Mejorar la planificación de cada actividad que la empresa realiza en su relación con el medio ambiente, trazara unos objetivos que puedan ser medidos, que plasmen claramente las actividades a realizar y el plazo para mejorar los efectos negativos en el entorno ambiental y así activar los cambios, las medidas a tomar para lograr un plan de acción ambiental exitoso.	1 año	N/A Porque es una empresa acreditada como negocio verde avanzado.	Plan de manejo ambiental reforzado/ políticas de sostenibilidad ambiental actuales) *100

*Nota. Reforzar plan de manejo ambiental de Misqua caminos y sentidos de los andes.*

*Fuente: Elaboración propia*

## Conclusiones

Por medio del recurso de la entrevista pudimos conocer de cerca la empresa, el pensamiento y sentir de su líder Y propietaria, lo cual nos permitió recabar información de primer plano, que nos mostró la posición de la empresa frente a la norma, a pesar de ser una empresa con la acreditación de negocio verde avanzado por CORPOBOYACA.

El uso de esta herramienta nos permitió identificar el contexto en medio del cual se sitúa la empresa y plantear una situación que nos permitió identificar el problema central y sus derivaciones.

En la construcción del árbol de objetivos nos permitimos plantear soluciones enfocadas a la solución eficaz de situaciones problemitas de orden social, económico y ambiental.

El uso del mapa estratégico permitió proyectar una serie de actividades en las cinco áreas de mayor relevancia que apuntan al cumplimiento y acercamiento de la empresa de la norma ISO 26000.

El plan de acción permitirá realizar un seguimiento al cumplimiento de las acciones encaminadas al logro de las actividades planteadas en el mapa estratégico.

La construcción de RSE en la empresa Miusca como estrategia diferenciadora permite tomar ventajas frente a sus competidores, resaltando como empresa ecoturista con reconocimientos ambientales que facilita la aceptación y fidelización de los clientes que buscan una experiencia turística amigablemente ambiental.

La mala ejecución de RSE puede generar una amenaza significativa en la empresa ya que los gerentes y líderes someten colaboradores a sobrecargas de tareas empresariales como a pasado en multinacionales, es por eso, el desarrollo, ejecución, control del proyecto RSE deben ser siempre proyectados a beneficios empresarial no personal.

## Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1–18.
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52.
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.

- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.
- Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.
- Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A.* Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*. Recuperado de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.
- Ortegón, G., Castrillón, O y Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.,
- Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.

Vargas-Chaves, I y Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

## Anexos

### **Anexo A.** Enlace al Código de Ética

[https://www.canva.com/design/DAE\\_APVWJkw/X7A6aXmjnuwVeyrpQ2PPBQ/edit?utm\\_content=DAE\\_APVWJkw&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAE_APVWJkw/X7A6aXmjnuwVeyrpQ2PPBQ/edit?utm_content=DAE_APVWJkw&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton)

### **Anexo B.** Formato de Recolección de Información

#### **Aplicación del instrumento y resultados obtenidos**

Para conocer a detalle la aplicación del RSE el grupo aplicó entrevista y cuestionario a la gerente de Misqua, donde las preguntas fueron diseñadas dentro de las siete materias fundamentales de la norma ISO 26000

#### **Resultados.**

1. ¿La empresa cuenta con una planeación estratégica (manual de funciones, políticas, procesos, procedimientos, entre otros) y como lo aplica?

Si, estas son:

Seguridad y salud ocupacional

Política sostenibilidad

Política pagos proveedores

Políticas devoluciones compras

Protocolos proveedores

2. ¿Cuántas ha cumplido?

5/5

3. ¿Cuántos operadores turísticos locales emplea por ruta?

2 – 6

4. ¿De qué manera establece el pago de las órdenes de prestación de servicios?

Labor ejecutada, labor pagada inmediatamente acuerdo mutuo.

5 ¿Que procedimientos usa en caso de accidente en una ruta tanto para el guía como para la comunidad?

- Para los turistas y los informadores locales tarjeta asistencia de Misqua, tiene comunicación con la red de apoyo de bomberos, ejemplo lago de Tota.
- Sisbén para Operadores Turísticos Locales.
- El guía debe tener ARL, RUT, RNT, Tarjeta Profesional y RNT actualizado.
- La Tarjeta de asistencia médica también cubre al guía del proveedor, se llama Magentas Seguros se incluyen a todos.

10/ 10

6. ¿Están conscientes de las afectaciones del medio ambiente? y ¿qué hacen ustedes cómo empresa para mitigar este impacto?

Si, se hacen sensibilizaciones comunitarias, el fuerte son las aves, se busca el efecto sombrilla protegiendo al cucarachero, para que al finalizar se proteja al lago, en la oficina se tienen iluminación ahorradora, las contrataciones se buscan con lanchas de 1 tiempo embarcaciones de madera en grupos pequeños para generar el menor impacto a la laguna

7. ¿Qué clase de capacitaciones medio ambientales da y a quien va dirigida?

- Comunidad guías etc.
- Se hacen Webinars para otras comunidades universidades etc

8. ¿La empresa cumple a cabalidad con las leyes medioambientales nacionales e internacionales?

Sí, eso permitió que en el 2020 se acreditara como negocios verdes avanzado, solo a 2 empresa de 90 que se postularon recibieron este reconocimiento, entre esas Misqua.

9. ¿Qué tipo de certificaciones medioambientales maneja y de que tratan?

Negocios verdes avanzado

Se está proyectando la certificación en la norma de sostenibilidad turística

10/10

10. ¿Manejan una política anticorrupción y como la implementan?

No se maneja política anticorrupción, pero si se hacen denuncias con CorpoBoyaca y la alcaldía.

11. ¿La empresa tiene departamento y formato de solución de PQRSF?

No tiene departamento, pero si tiene procesos de aplicación de encuestas de PQRSF.

12. ¿Existe un área encargada de recibir, resolver y dar respuesta a todos los PQRS?

Si

13. ¿Qué personas de la comunidad participan en los recorridos turísticos?

Alrededor de 4 por ruta

14. ¿Qué función cumple la comunidad dentro de cada ruta turística?

Son proveedores de servicios turísticos locales.

Son informadores locales, prestan puntos de observación para aves, se les paga alquiler por uso de los puntos de observación, se promueven las artesanías de los locales, se les compra comida, transporte a la comunidad.

5/6.