

La responsabilidad social empresarial de las agencias de viaje de Medellín frente al turismo

Autores

Héctor Martínez Góez
Johan Sebastián Gómez Gómez
Tatiana Muñoz Vélez



Medellín, Colombia, 2016



La responsabilidad social empresarial de las agencias
de viaje de Medellín frente al turismo

Héctor Martínez Góez, Johan Sebastián Gómez Gómez, Tatiana Muñoz Vélez
Medellín: Corporación Universitaria Remington, 2016.
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

152 p.; 16,5x23 cm.

ISBN: 978-958-58644-5-0

CDD- 658.408 M366

1. Responsabilidad social empresarial (RSE) 2. Compromiso organizacional 3. Agencias
de viaje – Turismo 4. Valor Corporativo 5. Investigación – Proyecto 6. Medellín
– Turismo. 7. Tít. 8. Autor

© Corporación Universitaria Remington
Primera edición, marzo de 2016

Diseño y diagramación

Cristina Yepes Pérez
Editorial L. Vieco S.A.S.

Dirección del Fondo Editorial Remington

Corporación Universitaria Remington -Uniremington-
Editora en Jefe: Lina Maria Yassin Noreña
E-mail: fondo.editorial@uniremington.edu.co
Dirección: Calle 51 No. 51-27, Edificio Remington
Telefax: (57) (4) 3221000, extensión 3001 – 3008 - Medellín, Colombia
<http://www.uniremington.edu.co/>

Nota legal

Las opiniones expresadas por el autor no constituyen ni comprometen la posición
oficial o institucional de la Corporación Universitaria Remington.

Todos los derechos reservados. Ninguna porción de este libro podrá ser reproducida,
almacenada en algún sistema de recuperación o transmitida en cualquier forma o
por cualquier medio –mecánicos, fotocopias, grabación y otro–, excepto por citas
breves en revistas impresas, sin la autorización previa y por escrito del Comité Editorial
Institucional de la Corporación Universitaria Remington Fondo Editorial.



Héctor Martínez Góez

Investigador de la Facultad de Administración, Grupo de Investigación GIET, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Cra. 78 No 65-46, Medellín, Colombia. E-mail: hector.martinez@colmayor.edu.co

Johan Sebastián Gómez Gómez

Investigador de la Facultad de Administración, Grupo de Investigación GIET, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Cra. 78 No 64-46, Medellín, Colombia. E-mail: Johan.gomez@colmayor.edu.co

Tatiana Muñoz Vélez

Investigadora de la Facultad de Administración, Grupo de Investigación GIET, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Cra. 78 No 64-46, Medellín, Colombia. E-mail: Tatiana.munoz@colmayor.edu.co



Introducción	15
Planteamiento del problema	17
Justificación	21
Objetivos	23
Objetivo general	23
Objetivos específicos	23
Dimensiones conceptuales	25
Metodología	59
Análisis de los resultados y acciones propuestas	61
Conceptualización de responsabilidad social empresarial (RSE)	61
Análisis de la dimensión económica	64
Análisis de la dimensión social	73
Dimensión social externa	83
Análisis de la dimensión ambiental	98
Elementos para la formulación de una política de responsabilidad social empresarial para las agencias de viaje de Medellín	103
Empleados	103
Clientes	103
Medio ambiente	105
Comunidad-sociedad civil	105
Proveedores	106
Compromiso organizacional	106
Conclusiones y recomendaciones del estudio	109
Valores, ética y transparencia	109
Donaciones y aportes	110
Voluntariado corporativo y desarrollo comunitario	110
Relación con el público interno	111
Relación con el medio ambiente	112

Relación proveedores y outsourcing.	112
Relación con los usuarios	112
Relación con la sociedad y el gobierno.	113
Referencias.	115
Anexo A	119
Anexo	131



Este libro se terminó de imprimir en
marzo de 2016 en los talleres gráficos de
la Editorial L. Vieco S.A.S. Medellín, Colombia.