

XIV Congreso Internacional de Análisis Organizacional
Educación Superior y Desarrollo Sustentable

Interpretación Histórica de una Organización Sustentable Integrada a sus
Características Biofísicas y Sociales, Estrategia y Control de Gobierno.

Caso de Estudio: Terra Biohotel

Mesa temática: Sustentabilidad y Responsabilidad Social

Modalidad: Protocolo de Investigación

Autor: Héctor Jaime Martínez Góez

Nacionalidad: Colombiana

hector.martinez@colmayor.edu.co

Docente de Planta, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

Dirección Carrera 78 # 65 – 46 Medellín - Antioquia

Teléfono 57 – 4 – 444 5611 Ext 147

Guanajuato, Gto

8 al 11 de noviembre de 2016

Interpretación Histórica de una Organización Sustentable Integrada a sus Características Biofísicas y Sociales, Estrategia y Control de Gobierno. Caso de Estudio: Terra Biohotel

Resumen

El objetivo de la propuesta de tesis doctoral, es interpretar históricamente el surgimiento de Terra Biohotel como una forma de organización asociada a la práctica sustentable para explicar sus características biofísicas y sociales, comprender el proceso evolutivo de sus estrategias y control de su gobierno. Para el cumplimiento de esta propuesta, se enuncia la justificación y la descripción del problema que son congruentes a la formulación del objetivo general y que se enfocará en estudio de caso, concretamente, la empresa hotelera Terra Biohotel ubicada en la Medellín, Colombia. Esta organización, por parte de sus accionistas fue pensada, construida y proyectada para practicar la sustentabilidad en el corto, mediano y largo plazo. Igualmente, esta organización se convierte en el primer hotel de la ciudad que se construye considerando todas las exigencias de la construcción sostenible.

De acuerdo a lo anterior, esta investigación permitirá a los estudios organizacionales encontrar nuevas complejidades, nuevas relaciones, nuevos fenómenos y nuevas perspectivas que requieren la necesidad de revisar teórica y metodológicamente, este caso de estudio, de tal forma, que facilite la comprensión de su proceso evolutivo. En el documento, se enuncia las revisiones que fundamentarán el marco de referencia en tres ejes fundamentales (y se enseña las primeras aproximaciones teóricas relacionadas con la historia organizacional, la sustentabilidad y la responsabilidad social. Y finalmente, desde el punto de vista metodológico a la propuesta doctoral se la aplicará la investigación cualitativa y cuantitativa asociada al estudio de caso.

Palabras clave: Interpretación histórica, organización sustentable, características biofísicas y sociales, estrategia y control de gobierno.

Justificación

Ante la crisis ambiental y las problemáticas sociales que vive el mundo actualmente, el rol que deben desempeñar los empresarios es ajustarse al capital humano, social y ambiental y no solamente en pensar en obtener frutos financieros. En este sentido, (Sukhdev, 2010) “en un nuevo sistema corporativo los objetivos no son las ganancias para los accionistas, sino el impacto humano, ambiental y social; donde muchas compañías ya miden las externalidades relacionadas con los diferentes públicos de interés”.

Como sugiere (Sukhdev, 2010) “un nuevo ADN debe caracterizar la nueva corporación en donde la responsabilidad social empresarial, con sus matices humanos y ecológicos ofrezca un escenario de trabajo que permita el desarrollo de lo propiamente humano y sea extremadamente cuidadosa al establecer su relación con su entorno, logrando un equilibrio nada fácil de conseguir, con el aprovechamiento de los recursos que no los comprometa para su uso futuro por las generaciones por venir”.

La anterior situación, no es ajena para las organizaciones turísticas especialmente las empresas hoteleras, en efecto, (Cuenllas, 2015) dice que “un compromiso serio hacia la sostenibilidad puede ofrecer a un hotel, como a cualquier otro tipo de empresa, mejores resultados económicos. De otra manera el triple beneficio que promueve la sostenibilidad no se cumpliría. Este triple objetivo aboga por conseguir un equilibrio entre los resultados económicos, medio ambientales y sociales”.

Las empresas hoteleras en Medellín (Colombia) carecen de estrategias o planes que conduzcan a la sustentabilidad, no obstante, la empresa hotelera Terra BioHotel, que será caso de estudio investigativo para la tesis de grado, apuesta por la sustentabilidad y los ha llevado a entender que es posible actuar consecuentemente para que desde el ámbito local aporten al cambio de actitud que precisa la sociedad actual. Terra BioHotel plantea además, que hay deberes éticos que se deben anteponer a la búsqueda exclusiva del lucro económico, ya que su propósito es ser un hotel sustentable.

De esta manera, y ante las dificultades y obstáculos que existen para el desarrollo de hoteles sustentables, entre ellos la empresa hotelera Terra BioHotel, permite a los estudios organizacionales encontrar cada vez nuevas complejidades, nuevas relaciones, nuevos fenómenos y nuevas perspectivas que requieren la necesidad de revisión teórica y metodológica; y es por ello, que la tesis propuesta apuntaría a interpretar las características biofísicas y sociales de esta forma de organización asociada a la práctica sustentable, de tal forma, que facilite comprender la naturaleza de su proceso evolutivo en el que conjuntan holísticamente lo organizacional y lo sustentable, bajo la mirada de su evolución histórica.

La identificación e interpretación de las características biofísicas y sociales de la forma de organización y su relación con la práctica sustentable en el proceso evolutivo o histórico de la organización hotelera Terra Biohotel, es compleja para comprender la realidad de la acción y el discurso que maneja esta organización con relación a la sustentabilidad. Especialmente sería interesante conocer cómo

esta organización inserta un modelo organizacional propicio para incorporar la sostenibilidad, o dicho de otra manera, qué forma de organización ideal cuenta el hotel para direccionar o implementar la apuesta por la sustentabilidad.

Se considera que la primordial contribución de esta tesis a los estudios organizacionales está encaminada a que, desde una interpretación histórica se realice una perspectiva crítica, se interprete y comprenda si la práctica sustentable es un mero retoque o la imagen simple de parecer bueno o un modo superficial de desarrollo sustentable, y asociarlas a las características de una forma de organización ideal mediante un análisis del proceso evolutivo de dicha organización hotelera, en lo que concierne a sus estrategias y formas de control de su gobierno.

Planteamiento del Problema

El turismo en cifras crece de manera exponencial cada año, de acuerdo a datos de la Organización Mundial de Turismo OMT, las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 4,4% en 2015 hasta alcanzar un total de 1.184 millones. En comparación con el 2014, el año pasado hubo alrededor de 50 millones más de turistas internacionales (visitantes que pernoctan) en todo el mundo.

Según la OMT, durante el año 2014 la región que recibe el mayor número de turistas en el mundo es Europa, por su parte, Américas se encuentra en tercer lugar. De los países de América, Colombia ocupa el quinto lugar con una participación de 0.23% del total de llegadas en el mundo.

	2013	2014	Var 14/13
Europa	566,4	581,8	2,7%
Asia y el Pacífico	249,8	263,3	5,4%
Américas	167,5	181,0	8,1%
África	54,4	55,7	2,4%
Oriente Medio	48,4	51,0	5,4%
Mundo	1.087,0	1.133,0	4,2%
Colombia	2,29	2,57	12,11%

Gráfico 1: Llegadas de turistas internacionales (Millones).

Fuente: Gráfico de Ministerio Industria Comercio y Turismo de Colombia.

Colombia no ha sido ajena a la dinámica internacional del turismo ya mencionada, incluso con un crecimiento de demanda internacional por encima de la media mundial. Para el actual gobierno el turismo se concibe como motor de desarrollo regional.

Según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el turismo receptivo en Colombia ha crecido constantemente en los últimos tres años generando mayor actividad turística y oportunidades de empleo en el sector.

La proyección del turismo receptivo al cierre del año 2015 (sin la proyección de transfronterizos) se estima en un crecimiento de 16.77% con respecto al cierre del año 2014, principalmente por el aumento de visitantes no residentes en los próximos meses, indicador que se verá impactado por la coyuntura reciente sobre la tasa de cambio.

Respecto al turismo receptivo el número extranjeros no residentes aumenta a 1.967.814. y de ellos el principal punto fronterizo de entrada se reparte de la siguiente manera como se ilustra a continuación en el gráfico:

EXTRANJEROS NO RESIDENTES

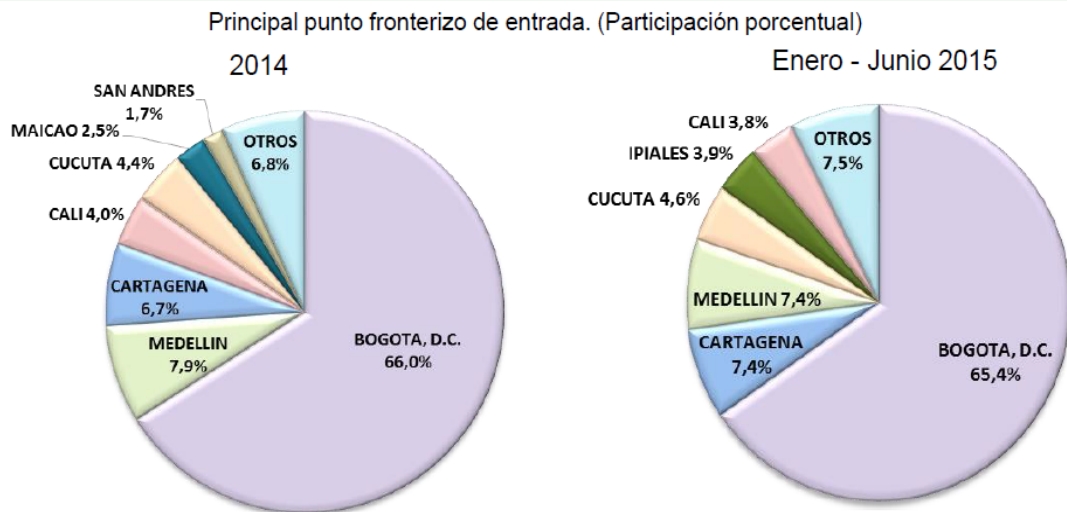


Gráfico 2: Punto fronterizo de entrada de extranjeros no residentes enero 2014 y enero-junio de 2015

Fuente: Gráfico de Ministerio Industria Comercio y Turismo de Colombia.

El crecimiento del turismo receptivo de Medellín ha venido incrementándose notablemente en los últimos años, en el anterior gráfico, se aprecia que la ciudad durante el año 2014 ha recibido el 7.9% de extranjeros no residentes y durante el primer semestre ha recibido la cifra representada en un 7.4%. Se observa que Medellín iguala y supera a Cartagena en recibir turistas extranjeros. Dato que permite augurar el crecimiento del turismo receptivo de la ciudad.

Ante el crecimiento del turismo receptivo de Medellín, se encuentra el sector hotelero de la ciudad, donde la ocupación hotelera ha venido incrementándose en todos los sectores. Los hoteles reportaron a SITUR (sistema de información turística) el incremento en la ocupación hotelera con un porcentaje 46.28% con una variación positiva de incremento de 2,63%. En el siguiente cuadro se muestra resultados generales de ocupación hotelera en Medellín.

Tabla 1

Porcentaje de ocupación hotelera Medellín, I Trimestre, 2014-2015.

Zona	% Ocupación I-2014	% Ocupación I-2015	Var.%
Poblado	60,25	63,26	3,01
Laureles-Estadio-Belén	43,65	46,28	2,63
Centro	35,68	35,90	0,22
Promedio	52,97	55,10	2,13

Fuente: hoteles que reportan a SITUR.

De acuerdo al contexto anterior que demuestra el crecimiento del turismo mundial, el aumento sostenido de turistas que llegan a Colombia y del crecimiento tanto del turismo receptivo como de la ocupación hotelera de Medellín, se necesita que el turismo como actividad económica tenga implicaciones o efectos que van más allá de lo económico y que se manifiesten en los ámbitos social y ambiental de la sociedad global y de la vida de las personas.

En este sentido, los hoteles de la ciudad de Medellín carecen de un modelo que permita desarrollar la actividad empresarial que apoye la sustentabilidad en términos de lo económico, social y ambiental.

No obstante, existe una empresa hotelera Terra BioHotel que le apuesta a la sustentabilidad y que entró en funcionamiento el segundo semestre del año 2016, debido a que la construcción del edificio culminó a mediados del año 2016. Las instalaciones donde funciona Terra BioHotel se ubican en el barrio Conquistadores de la ciudad de Medellín, y que desde el diseño se planteó como una propuesta de innovación tecnológica que hace uso eficiente de los recursos naturales y reduce al máximo su impacto socio-ambiental durante todo su ciclo de vida.

El hotel está orientado a atender turistas de negocios y personas que optan por llevar un estilo de vida saludable y ambientalmente responsable. El hotel surge con una propuesta de sustentabilidad que busca contribuir a minimizar el impacto ambiental, establecer un fuerte vínculo con la comunidad local para promover sus principios y ofrecer una alternativa de hospedaje y alimentación en equilibrio con su entorno natural y los estilos de vida saludable; lo que hace que este hotel pueda ser considerado por especialistas como un caso de estudio de sustentabilidad para los sectores de la construcción y especialmente de la hotelería. En la ciudades el único hotel sustentable ante la inmensa oferta hotelera concentrada en Medellín.

Terra BioHotel con su propuesta de sustentabilidad apoyada en una forma de organización adecuada aportaría aunque sea una mínima parte al objetivo trazado por la política pública de turismo de Medellín, con relación a las estrategias de turismo sostenible y responsable, y las relacionadas con la gobernanza; lo que seguramente despertará la conciencia no solo de los empresarios hoteleros, sino también del clúster turístico de Medellín.

Dicha política pública de turismo de Medellín es reflejo de una preocupación mundial por cuidar el medio ambiente, de señalar el objetivo de “consolidar al Municipio de Medellín como destino turístico innovador, sostenible, responsable, competitivo, mediante el desarrollo de estrategias que permitan alcanzar mayor posicionamiento nacional e internacional”. (Medellín, 2015). Y esta política pública de turismo, se encuentra en consonancia con el “Plan de desarrollo Medellín cuenta con vos 2016-2019” concretamente con los proyectos relacionados con el

fortalecimiento del sistema turístico local sostenible, y la dimensión estratégica una apuesta de ciudad por el cuidado del medio ambiente cuyo reto es: Medellín ciudad verde y sostenible.

Sin embargo, la descripción de todo el contexto anterior que gira alrededor de la empresa Terra Biohotelamerita indagará manera de interpretación histórica sobre varios aspectos relevantes: acerca del origen y desarrollo de su decisión estratégica que apuesta por la práctica responsable y la forma de organización que la sustenta, sobre su verdadera intención de lograr el equilibrio sostenible considerando sus públicos de interés tanto internos como externos, sobre sus indicadores de gobierno de control, y sobre su percepción de la nueva concepción de sociedad y el hombre.

De tal forma, que ante las oportunidades de crecimiento del turismo receptivo y de ocupación hotelera de la ciudad, es fundamental investigar, si esta organización está aprovechando dicha oportunidad que le ofrece el entorno para ser diferenciador fundamentado sobre la sustentabilidad con el fin competir con sus rivales hoteleros de la ciudad, o que concibe la sustentabilidad como un modo superficial de desarrollo sostenible.

Objetivos

El objetivo general es: Interpretar históricamente el surgimiento de Terra Biohotel como una forma de organización asociada a la práctica sustentable para explicar sus características biofísicas y sociales, comprender el proceso evolutivo de sus estrategias y control de su gobierno.

Los objetivos específicos son los siguientes: a) Realizar la narración histórica del surgimiento de Terra Biohotel como una organización asociada a la sustentabilidad para interpretar sus características biofísicas y sociales. b) Explicar las estrategias relevantes que permiten lograr la sustentabilidad de Terra BioHotel teniendo en cuenta los públicos de interés. c) Contrastar los indicadores de sustentabilidad entre un hotel tradicional y Terra BioHotel para comprender las formas de control de su gobierno.

Preguntas de Investigación Relevantes

A partir de la problemática planteada surgen varios interrogantes, a nivel específico: ¿Cuáles son los rasgos o perfiles de diseño de una forma de organización para un hotel sustentable? ¿Cuáles son las estrategias o acciones que le permite a Terra Biohotel lograr la sustentabilidad? ¿Cuáles son los indicadores de sustentabilidad comparativas entre un hotel tradicional y Terra BioHotel que permita comprender su control de gobierno? ¿Esta forma de organización ideal asociada a la sustentabilidad es un modo superficial de desarrollo sustentable y se puede reproducir? Las preguntas planteadas apuntan a un interrogante general: ¿Cuáles son las características biofísicas y sociales, estrategias y control de gobierno que contiene una forma de organización ideal asociada a la práctica sustentable de un hotel?

Marco de Referencia

Para la elaboración del marco teórico se hace necesario la revisión de varios autores y textos que componen varias corrientes de pensamiento para abordar

tres ejes temáticos que contribuirán a sustentar teóricamente el objetivo general del estudio propuesto.

- El primer eje temático hace referencia a la evolución en términos biofísicos y sociales, donde se comprende la concepción del hombre y la sociedad, mediante el análisis de los elementos conceptuales de la historia y narratividad. En este eje se considerarán entre otros los siguientes textos y autores: La explicación histórica y tiempo social de Rodolfo Suárez Molnar, Gestión para un pequeño planeta de los autores W. Edward Stead y Jean GarnerStead, que tratan entre otros temas la sostenibilidad como un concepto biofísico, socioeconómico y moral; y la metáfora biológica, de los autores como: Maturana y Varela que tratan el proceso cognitivo.

- El segundo eje temático que soporta el estudio, será la base para interpretar si la organización hotelera responde a mercados cada vez más cambiantes, analizando las estrategias en función de un mercado y de la innovación. Se revisarán los vínculos teóricos, rupturas y nuevos enfoques (de la teoría de la organización a los estudios organizacionales), de los autores como: Michael Reed, Mary Zey-Ferrel, Gareth Morgan, David Silverman y Stanley Deetz, entre otros. Esta corriente de pensamiento servirá para identificar características de alineación de las necesidades humanas a los requerimientos organizacionales.

En este mismo eje, se encuentran la teoría de la ambigüedad organizativa, autores: James March, Johan Olsen, Karl Weick y M.D. Cohen. Esta corriente de pensamiento concibe metafóricamente la organización como una anarquía organizada, en el sentido que la toma de decisiones y los procesos organizativos se dan bajo situaciones de incertidumbre y de ambigüedad. Y adicionalmente, las

nuevas formas de organización (de las organizaciones burocráticas modernas a las organizaciones posburocráticas-posmodernas, autores: Wolf Heydebran, Stewart Clegg, Luis Montaña Hirose, Benjamín Coriat entre otros. Como corriente de pensamiento moderno se origina en la discusión acerca del carácter postburocrático de las nuevas formas de organización y de la utilidad de considerar elementos del postmodernismo para discutir el carácter postmoderno de las estructuras organizacionales.

- En el tercer eje temático estará encasillado en la sustentabilidad integrada con la responsabilidad social empresarial, se abordarán la sustentabilidad como estrategia empresarial, los stakeholders y los indicadores que sirven como gobierno de control de la organización objeto de estudio. La sustentabilidad como estrategia empresarial, autores: P Keller, M Peretti, P.B. Claro, J Hernández Giron. La sustentabilidad es vista como estrategia empresarial en lo que respecta al control de riesgos, construcción de imagen o reputación, productividad, innovación y desarrollo de mercados; estrategias que permiten crear ventajas competitivas en el marco de la sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo.

Luego se aborda la visión funcionalista y humanismo radical de la responsabilidad social empresarial, autores: EnmanuelRauffet y Joseph Lozano. La visión funcionalista radica en la aplicación de los fundamentos de la responsabilidad social empresarial respecto a la organización y la relación irreductible que tiene con la sociedad desde el punto de vista sistémico (incluyendo públicos de interés) con relación al tripe objetivo de la RSE (económico, social y ambiental).

Igualmente, se considera en el tercer eje temático, la teoría integrativa de la responsabilidad social empresarial, en ella se destacan aspectos articulados en los asuntos administrativos, en las responsabilidades públicas, en la gestión con los grupos de interés y el desempeño social de la corporación. Algunos de los aspectos que caracterizan esta teoría se relacionan con los temas de política pública y las leyes, en referencia con el desempeño social, la identificación de los balances entre la empresa y sus grupos de interés, la legitimación social de los actores de las organizaciones y los procesos organizacionales articulados a lo social y lo político desde el punto de vista de su impacto. Entre los principales trabajos y autores se encuentran: Sethi, Ackerman, Jones, Vogel, Wartick&Mahon, Preston & Post, Mitchell, Agle& Mitchell, Rowley, Carroll, Wood, y Swanson.

Y finalmente en el tercer eje temático, se abordará la teoría instrumental de la responsabilidad social empresarial, en ella surgen, como objetivos centrales, los económicos, logrados a través de las actividades sociales, en la que el foco central es la maximización de las utilidades para los accionistas y la búsqueda de estrategias para el fortalecimiento de las ventajas competitivas. Al mismo tiempo que la identificación de las actividades altruistas representan un importante reconocimiento social y, por lo tanto, se usan como una estrategia de mercadeo. Los principales trabajos y autores representativos de esta teoría son: Freeman, Jensen, Porter&Kramer, Hart, Lutz, Prahalad&Hammond, Hart&Christensen, Prahalad, y Varadarajan&Menon

Marco de Teórico

Para la propuesta de investigación, se hace necesario abordar las siguientes temáticas que componen el marco teórico. Es de aclarar que este marco teórico es un primer acercamiento dado el límite de páginas para este entregable:

La historia organizacional.

Para la analizar el surgimiento de la organización hotelera que apuesta desde el pensamiento estratégico de sus accionistas para llevar a cabo la práctica sustentable del hotel, se revisa la literatura relacionada con la historia organizacional y que servirá de marco teórico para la interpretación histórica del surgimiento del hotel en mención.

Inicialmente, se hace referencia a la explicación histórica y tiempo social, en esta temática el autor (Suárez Molnar, 2007) hace hincapié sobre los acontecimientos triviales y memorables, la historicidad y el tiempo corto señalando que “Baudel asoció a la historia de corto tiempo con relato precipitado, instantáneo, dramático y, asimismo insustancial”. Sin embargo, el autor (Suárez Molnar, 2007) contradice a Braudel en lo siguiente: “en defensa de este tipo de historias, podría objetarse, primero, que aunque el tiempo corto contenga mediocres accidentes, los intereses de la disciplina están puestos en los grandes acontecimientos que, se dice, han modificado sustancialmente el statu quo. Pero podría replicarse también que los sucesos aquí deplorados en realidad son la materia misma de la historia, pues son éstos los que generan las condiciones que permiten explicar la constante variación de la vida humana”.

En otro acápite del mismo texto, en lo que hace referencia a la larga duración y la significación histórica, (Suárez Molnar, 2007) critica a Braudel con relación al contexto de la civilización material en el sentido que “Braudel estudia y analiza las estructuras de la vida cotidiana a partir de eventos que, en principio, parecerían ser mucho más insignificantes que a los que menospreció en su crítica al tiempo corto. Baste con recordar el ejemplo de la silla, que llegó a China en el segundo o tercer siglo de nuestra era y que, un milenio después, tras su popularización, habría provocado la modificación de buena parte del mobiliario, de las posturas y, en general, del estilo de vida a ella asociado”.

De los párrafos anteriores mencionados del texto de la explicación histórica y tiempo social, se pueden asociar al objetivo que persigue la investigación propuesta, dado que aunque el hotel entró hace poco en funcionamiento, el pensamiento y surgimiento del mismo viene desde hace varios años por la apuesta de la práctica sustentable, diferenciándose del resto de hoteles de la ciudad, al ser imaginado y construido para ejercer la sustentabilidad.

Por otra parte, en la historia organizacional, la realidad histórica según (Betancourt, 2003) “es inherente a toda la humanidad, a su naturaleza social, por lo que lo histórico se convierte en una cualidad natural del ser. La realidad administrativa, de otro lado, se halla en las organizaciones, producto de la legitimación de su administración, lo que la hace dinámica, cambiante. En el seno de esa configuración social, se encuentra un tipo de hombre, claro está, humano, pero ocupante de un rol enmarcado en el esquema de hombre organizacional”.

Adicionalmente, para interpretar la realidad histórica de la organización como un sistema, este autor (Betancourt, 2003) hace la siguiente acotación “toda la organización en sus diferentes dimensiones, componentes y niveles tiene historia, movilidad y significancia. El individuo como tal tiene historicidad; los diferentes grupos configurados en el seno de la organización, como departamentos, secciones, grupos formales, grupos informales tienen historicidad; y la organización como un todo tiene historicidad. Se evocan entonces las nociones de sistemicidad y sinergia, admitiendo que el sistema y sus componentes tienen movilidad e historicidad, y que se alcanzan grados superiores de comprensión, al conocer, interpretar e interrelacionar el proceso histórico de cada una de sus partes, avanzando a configuraciones colectivas y luego sinérgicas”.

Finalmente, y dicha interpretación histórica para este autor (Betancourt, 2003) “la búsqueda de la historia que abarca la temporalidad total: pasado y parte presente de la empresa. Así la organización se halla inscrita en sus tres dimensiones: tiempo, espacio y sociedad. Mediante la historia se deben aprehender las dinámicas recurrentes y las dinámicas transformadoras que se dan en el seno de la organización.

Otra mirada acerca del discurso relacionado con la historia organizacional, es la realizada por el autor (Reche, 2001) al decir que “las personas en cualquier organización cuentan historias que afectan a su forma de ver la organización, sus normas, y a sí mismos. La gente no cuenta simplemente historias, sino que al hacerlo están dando una explicación de sí mismos y de su comunidad”. Según este autor (Reche, 2001) “las historias, dentro de un contexto organizacional, se

pueden definir como explicaciones socialmente construidas sobre sucesos pasados que son importantes para los miembros de la organización”.

Para fines de la investigación propuesta, se considera más completa la apreciación que tiene el autor Betancourt, en el sentido de la temporalidad de las historias que no solo barca el pasado, sino además el presente de la organización.

Sostenibilidad y Sustentabilidad

Fundamental para este caso de estudio precisar la diferencia existente sobre la conceptualización de sostenibilidad y sustentabilidad. La diferencia entre estos dos adjetivos es lo que contrasta(Cohen Anitúa, 2006) “sostenible se refiere al aspecto endoestructural del sistema de que se trate, lo que ha de permanecer firmemente establecido, asentado, fijo, inalterable, inamovible. Y sustentable será lo supra-superestructural de esa mismo sistema, lo que requiere que se lo esté alimentando, proporcionándole los medios de sobrevivencia y de persistencia, a fin de que pueda extender su acción, no sólo en su ámbito (espacio) sino también en el tiempo”.

Se interpreta de la anterior diferencia entre lo sostenible y lo sustentable, en que el primer término hace referencia al sistema como tal, y en el caso de una organización para permanecer y sobrevivir sosteniblemente, realiza fuerzas o acciones internas para asentarse competitivamente. Con relación a lo sustentable, indicaría que una organización es un sistema que hace parte de un macrosistema y que sus fuerzas internas las extiende a su entorno para interactuar con el mismo.

Con relación a esta diferencia conceptual sobre los términos sostenibilidad y sustentabilidad, es de aclarar que desde el punto de vista epistemológico, los autores (Enríquez, Uribe, Nieto, & Rodríguez, 2015) señalan que “actualmente, y sobre todo a partir de la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro, Brasil, se yerguen preponderantes dos expresiones epistemológicas: la sostenibilidad y la sustentabilidad. Iniciando la difusión masiva de dichas concepciones y las dificultades semánticas y polisémicas de los conceptos en los países incorporados a la ONU”.

Igualmente señalan los autores (Enríquez, Uribe, Nieto, & Rodríguez, 2015) que “la palabra anglosajona sustainable se puede traducir en España mediante el adjetivo sostenible, en América Latina se transcribe como sustentable. Se infiere que puede usarse indistintamente, debido a que significan lo mismo. Significando, que en cualquier caso, la expresión se refiere a un proceso de desarrollo económico capaz de prolongarse en el tiempo sin minar catastróficamente la capacidad de la naturaleza para mantenerlo”.

Pero en realidad la diferencia conceptual de los términos, lo esclarecen epistemológicamente los autores (Enríquez, Uribe, Nieto, & Rodríguez, 2015) señalando que “son cualitativamente diferentes. La sostenibilidad parte de un principio normativo que epistemológicamente, implica conocer las posibilidades y límites de las reformas estructurales para mantener las formas de acumulación y funcionamiento del sistema capitalista, lo que implica sostener un crecimiento en los niveles de producción y productividad y del consumo al costo que sea; supeditado a la acumulación de bienes, a la aplicación de la tecnología. La

sostenibilidad, trata de conciliar las contradicciones entre la producción que reclama el mercado, ávido de ganancia y la explotación y sobre-explotación sostenida de la naturaleza, es decir, tratar de conciliar el antagonismo: la degradación de la naturaleza con el desenfrenado crecimiento económico”.

Por otro lado, la epistemología de la sustentabilidad la definen los autores (Enríquez, Uribe, Nieto, & Rodríguez, 2015) como “una política del saber que tiene por fin dar sustentabilidad a la vida, donde el nuevo saber ambiental para la sustentabilidad surge como un cambio de episteme en el dominio conceptual de las relaciones sociedad-naturaleza. El cambio de episteme, introduce una discusión importante y rica acerca de la interdisciplinariedad como componente teórico metodológico de este saber ambiental: un saber de las formas de apropiación del mundo y de la naturaleza a través de las relaciones de poder”.

Continuando con los mismos autores (Enríquez, Uribe, Nieto, & Rodríguez, 2015) “un nuevo saber que tiene como finalidad la sustentabilidad, siendo elementos importantes: la resignificación del mundo, abandono de dogmas, búsqueda de la racionalidad alternativa, de la creatividad de la diversidad cultural, enriquecimiento de los objetos de estudio, equidad, justicia económica, política, social, democracia. Una razón universal ordenadora del mundo. Una epistemología de construcción de saberes que orientan acciones hacia la sustentabilidad”.

Lo estipulado anteriormente sobre la sustentabilidad indica la inclusión participativa de la sociedad, al respecto los autores (Enríquez, Uribe, Nieto, &

Rodríguez, 2015) apuntan “además de resaltar la contundencia de dos elementos innatos: el respeto a los límites naturales de la biosfera y el control de los sistemas socio-económicos, que funcionando antropogénicamente, destruyen su base biofísica y actúan como factores de insustentabilidad, por lo tanto, la sustentabilidad tiene un significado distinto, holístico, en el cual los sistemas económico-sociales han de ser reproducibles en el corto plazo sin deterioro de los ecosistemas en que se apoyan, es decir, sustentabilidad es viabilidad ecológica-ambiental.

Concluyendo la diferenciación epistemológica de ambos conceptos el autor (Leff, 2006) aclara que “los sostenible busca la reconciliación de los irreconciliables contrarios de la dialéctica del desarrollo sustentable: el crecimiento económico y el medio ambiente –naturaleza-. Proclamando al primero como un proceso sostenible, sustentado en los mecanismos de libre mercado como medio eficaz para asegurar el equilibrio ecológico y la igualdad social. Por el contrario, el desarrollo sustentable convoca a participar a todos los actores sociales: gobierno, empresarios, académicos, ciudadanos, campesinos, indígenas, entre otros”. Y este autor (Leff, 2006) resalta además que “el crecimiento sostenido, lo que impera es una noción de sentido económico al mirar la naturaleza como cúmulo de recursos. Además que la noción de naturaleza se plantea en sentido práctico como algo externo a la especie humana cuando se hace referencia al medio ambiente, como si el género humano no fuese parte integral de la naturaleza”.

Los anteriores párrafos que señalan la diferencia conceptual y epistemológica entre sostenibilidad y sustentabilidad, indica que para efectos de esta tesis, se

oriente hacia la fundamentación teórica de la sustentabilidad, dado que el caso de estudio, es decir, la organización hotelera lleva a cabo la práctica de la sustentabilidad considerando varios actores externos, significando con ello, que esta organización tiene no tiene una visión microscópica de observarse a sí misma en el desarrollo de su actividad económica.

La sustentabilidad es tratada conceptualmente de la siguiente manera por autor (Stead & Stead, 1996) “La definición de sustentabilidad tiene cinco esenciales componentes: 1) Inclusividad de toda la gente y especies, ahora y en el futuro. 2) Conectividad entre los objetivos económico, social y ecológico. 3) Equidad en la distribución de recursos y derechos de propiedad entre generaciones. 4) Prudencia en evaluación del potencial para catástrofe ambiental y devastación. 5) Seguridad para gente tanto ahora como en el futuro para tener una caja fuerte, vida sana, de alta calidad. Así, la sostenibilidad es un concepto que es biofísico, socioeconómico, y moral”.

Y continuando con el texto denominado “Gestión para un pequeño planeta” el autor (Stead & Stead, 1996) comenta que “biofísicamente, el medio de sostenibilidad de comprensión que define la cantidad de agotamiento de recurso, gasto y generación, y el aumento de población que el planeta siendo realistas puede absorber como amenaza lo atmosférico y los procesos de biosfera que apoyan la vida humana sobre la tierra”,

De igual manera el autor (Stead & Stead, 1996) menciona que “ante los escasos recursos, la comprensión de la sostenibilidad significa explorar maneras

de asegurar la justicia social, económica y ambiental en todo el mundo, y significa el desarrollo de las estructuras de toma de decisiones interconectadas, basados en la comunidad que permitan a los seres humanos coordinar sus acciones individuales en formas que no destruyan los bienes comunes que apoyan la humanidad. Y moralmente, la comprensión de la sostenibilidad significa explorar temas difíciles, como el valor de las generaciones futuras, el valor de la belleza estética, y el valor en el planeta de otras especies”.

Responsabilidad Social Empresarial

Puede definirse según el Código de Buen Gobierno para la Empresa Sostenible como: el conjunto de obligaciones y compromisos legales, y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés que se derivan de los impactos que la actividad y operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (Lizcano, 2006)

Por otro lado, el Libro Verde de la Unión Europea define la responsabilidad social corporativa como “la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los interlocutores, considerando que las empresas son cada vez más conscientes de que un comportamiento responsable genera éxitos comerciales duraderos.” (Europeas, 2016).

Revisando aún más la conceptualización de responsabilidad social corporativa se remite a la definición emitida por (Olcese & Alfaro, 2008) que dice: “Sobre el

concepto de responsabilidad corporativa, existe una cierta confusión terminológica. Queriendo significar más o menos lo mismo, se habla de “responsabilidad social empresarial”, “responsabilidad social corporativa” o “responsabilidad empresarial”. Incluso en ocasiones se confunde con otros como “desarrollo sostenible”, “sostenibilidad” y similares. La unión europea y la administración española parecen decantarse por la fórmula “responsabilidad social empresarial”. El motivo por el que estos autores prefieren “responsabilidad corporativa” es para evitar, según ellos, que el adjetivo “social” limite sus implicaciones.

Aproximación Metodológica

Se abordará inicialmente, el método histórico interpretativo y narrativo, teniendo en cuenta la relación entre dirección y la ciencia social que en este caso es la historia, de tal manera, que permita explorar la evolución de la organización Terra Biohotel, sus procesos de organización y gestión a lo largo de su historia que se fundamenta en la apuesta por la sustentabilidad. Para ello se consideraran varios textos que soporten este método como por ejemplo: el rediseño de la enseñanza y la investigación de Stéphanie Dameron y Thomas Duran; el método de recolección de datos de C. Marshall que se fundamenta en varios métodos para la recolección de información desde el punto de vista del método cualitativo y que señala el campo de muestra de notas.

Igualmente, Se abordarán otros aspectos de la metodología cualitativa y cuantitativa, lo cual da lugar a la determinación de realizar un estudio de caso a través del método cualitativo que será la base del estudio.

Desde el enfoque cuantitativo: se realizarán encuestas aplicando un cuestionario a la junta directiva, al gerente, los jefes de departamento de Terra Biohotely públicos de interés externos para la obtención de datos a los cuales se les dará tratamiento estadístico. Cuantitativamente se abordará también, utilizando como instrumento el cuestionario con el fin de identificar y contrastar los indicadores de sostenibilidad entre Terra Biohotel y un hotel tradicional midiendo las variables económica, social y ambiental.

Desde el enfoque cualitativo: se realizarán entrevistas semiestructuradas a los mismos actores claves del hotel (junta directiva, al gerente, los jefes de departamento de Terra Biohotel) y públicos de interés externos, para la obtención de datos que permita explicar las características y estrategias actuales que tiene el hotel en materia de sostenibilidad.

Técnicas de recolección de información: se utilizarán el método histórico interpretativo narrativo, la observación estructurada, donde se establecerán varias categorías para describir las características de la estructura organizacional y de prácticas sustentables del hotel; y la observación no estructurada, en la cual se va a registrar hechos u observaciones de los comportamientos más relevantes en materia de sostenibilidad y organizacional del hotel; dentro de la observación se considerará el acceso a documentos y a materiales de audio y video.

Adicionalmente, se utilizarán encuestas y entrevistas con preguntas abiertas y cerradas.

Las entrevistas serán directas con los participantes que puede ser cara a cara o en grupos de tres o cuatro entrevistados. Las entrevistas serán semiestructuradas y en general con preguntas abiertas, con la finalidad de obtener visiones y opiniones de los participantes. Las encuestas se aplicarán a los mismos participantes con preguntas generalmente cerradas con el fin de precisar y comparar las respuestas que atañen en materia de sustentabilidad o responsabilidad social empresarial.

Población y muestra: la población a la cual va dirigida el estudio corresponderá a la Junta directiva, gerencia y jefes de departamento de la organización hotelera Terra Biohotel y públicos de interés externos del hotel. Además para cumplir con uno de los objetivos propuestos en la tesis, se aplicará la encuesta a un gerente de hotel tradicional para hacer un análisis comparativo entre este hotel que no apuesta por la sostenibilidad y Terra Biohotel midiendo las variables económica, social y ambiental. En cuanto a la muestra, no se hace necesario para la tesis propuesta determinar un subconjunto de la población descrita. De manera que no se necesita precisar un tamaño de muestra representativo ya que se abordará totalmente la población que cubre la alta dirección y cargos medios de dirección del hotel.

Análisis de la información: la tabulación de la información, las gráficas, las tablas dinámicas, el cálculo de los estadísticos, serán realizados en el paquete

estadístico Excel o en software para análisis de información cuantitativa; interpretación cualitativa identificación de categorías y será utilizado un software de análisis de información cualitativa. Los resultados obtenidos servirán para evaluar las características biofísicas y sociales de Terra Biotel con relación a la sustentabilidad, explicar las estrategias y control de gobierno que en materia de sustentabilidad realiza el hotel con relación a los públicos de interés e identificar y contrastar los indicadores de sustentabilidad entre Terra Biohotel y un hotel tradicional.

Delimitación de la Investigación: el estudio se efectuará en Medellín concretamente en la organización hotelera Terra Biohotel y sus públicos de interés externos, y se realizará a un horizonte de tiempo de tres años e incluye las siguientes fases para el desarrollo de la tesis doctoral: a) Revisión de literatura y antecedentes de investigación, b) Realización de entrevistas con la aplicación de los instrumentos, c)El análisis de la información y d)Planteamiento de la propuesta final.

Resultados Esperados

Al finalizar la investigación se entenderá el fenómeno del surgimiento de Terra Biotel como una organización sustentable y socialmente responsable con sus públicos de interés tanto internos como externos. Se interpretará sus características biofísicas y sociales, se explicarán sus estrategias en pro de la sustentabilidad y se espera comprender las formas de control de su gobierno comparando sus indicadores de sustentabilidad con un hotel tradicional.

Igualmente, se responderá a la pregunta si esta forma de organización del hotel asociada a la sustentabilidad es un modo de desarrollo sustentable que se pueda reproducir.

Bibliografía

Betancourt, G. (2003). De la historia empresarial a la historia organizacional.

Revista Innovar, 199-211.

Camargo, C., & Rasesa, E. (2013). Social Constructionism in the Context of Organization Development: Dialogue, Imagination, and Co-Creation as Resources of Change. *Sage Open*, 1-7.

Castells, M. (2000). Materials for an exploratory theory of the network society.

British Journal of Sociology, 5-24.

Chandler, A. (1962). *Strategy and structure*. New York: Massachusetts Institute of technology.

Cohen Anitúa, A. (2006). De sostenible y sustentable. *Correo del Maestro*, 50,51.

Cuenllas, A. (17 de 12 de 2015). *El hotel Boutique stadthalle: un caso de éxito en sostenibilidad*. Obtenido de El hotel Boutique stadthalle: un caso de éxito en sostenibilidad: <http://static.hosteltur.com/web/uploads/2014/09/Boutique-hotel-Stadthalle.esp.pdf>

Enríquez, A., Uribe, A., Nieto, M., & Rodríguez, M. (2015). Desarrollo sostenible y desarrollo sustentable: un análisis diferenciado. *Perspectiva Sustentable*, 1-11.

Europeas, C. D. (18 de 02 de 2016). Obtenido de http://www.jussempor.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Recursos/csr2002_es.pdf.

Forum, W. E. (2012). *Global risks 2012*. Ginebra: WEF.

ICONTEC, I. c. (07 de 10 de 2006). *Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002*. Obtenido de Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002: https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf

Leff, E. (2006). *Aventuras de la epistemología ambiental: de la articulación de ciencias al diálogo de saberes*. México: Editorial Siglo XXI.

Lizcano, J. (2006). Buen gobierno y responsabilidad social corporativa. *Partida Doble*, 20-35.

Medellín, A. (2015). *Política Pública de Turismo para el Municipio de Medellín*. Medellín.

Olcese, A., & Alfaro, J. (2008). *Manual de la empresa responsable y sostenible*. Madrid: Mc Graw Hill.

- Olcese, A., Rodríguez, M. A., & Alfaro, J. (2008). *Manual de la empresa responsable y sostenible*. Madrid: McGraw-Hill.
- Raufflet, E., Lozano, J. F., & Barrera, E. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. México: Pearson.
- Reche, M. (2001). Historias de la organización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 109-118.
- Stead, E., & Stead, J. G. (1996). *Management for a small planet*. New York: Sage Publications.
- Suárez Molnar, R. (2007). *Explicación histórica y tiempo social*. México: Anthropos-Universidad Autónoma Metropolitana.
- Sukhdev, P. (2010). *Corporación 2010 transformar los negocios para el mundo del mañana*. Madrid: Ediciones Ecoe.