

DOI [10.22519/22157360.907](https://doi.org/10.22519/22157360.907)

183

**Prácticas de inclusión productiva en organizaciones de
Cartagena. una mirada desde el programa de desarrollo
económico incluyente de las naciones unidas**

**Productive inclusion practice in Cartagena organizations. a view
from united natio's inclusive economic development
program**

María Cristina Bustillo Castillejo¹Pedro Fúnez García²

Resumen

El proyecto consiste en hacer un seguimiento de las Buenas Practicas de Inclusión productiva con poblaciones en situación de vulnerabilidad de Cartagena y Bolívar, que vienen desarrollando la empresas y fundaciones ancladas en la región, adscritas a la Red de Inclusión Productiva del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), como estrategia de gestión del conocimiento y transferencia de aprendizajes. La investigación es conclusiva de corte descriptivo, a través del uso de cuestionarios estructurados, observación participativa y grupos focales, seguido del análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados bajo las metodologías PNUD y CECODES (Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible). En su última etapa, aun por desarrollar, se plantearán mejoras y recomendaciones

¹ Doctorante en Economía y Empresa de la Universidad Castilla La Mancha, Magister en Desarrollo Empresarial, Especialista en RSE, Profesor Asociado e Investigador de la Universidad Libre Cartagena, Directora de grupo de Investigación GISEMA. cristibustillo@gmail.com

² Profesional en Mercadeo de la Universidad Libre Cartagena, Monitor, Auxiliar del Grupo de Investigación GISEMA. pedrofunezg@gmail.com

CÓDIGO JEL: M11

Fecha de recepción: Marzo de 2015 / Fecha de aceptación en forma revisada: Junio 2015 para potencializar los impactos positivos que tienen estas organizaciones en sus stakeholders y en la generación de capacidades dentro de la población vulnerable.

Palabras clave: Inclusión productiva; buenas prácticas; Responsabilidad Social Empresarial.

Abstract

The project consists of a track of the good practices of productive Inclusion with populations in situation of vulnerability of Cartagena and Bolivar, which have been developing the companies and foundations anchored in the region, belonging to the network of productive inclusion in the programme of the United Nations for UNDP, as a strategy of knowledge management and transfer of learning. The research is conclusive descriptive section, through the use of structured questionnaires, participant observation and focus groups, followed by the quantitative and qualitative analysis of the results under the PNUD and CECODES methodology of Colombian Business Council for Sustainable Development. In his last period, yet to be developed, is were improvements and recommendations to enhance the positive impacts that have these organizations in their stakeholders and the generation of capabilities within the vulnerable population.

Key words: Productive inclusion; good practices; Corporate Social responsibility.

Introducción

La Red de Inclusión Productiva de Cartagena y Bolívar surge de la necesidad de contar con un espacio para la articulación de diferentes entidades u organizaciones que vienen trabajando en temas relacionados con la inclusión productiva de comunidades en situación de vulnerabilidad, como la formación para el trabajo y el desarrollo humano, el emprendimiento, el fortalecimiento y acceso a mercados, las micro finanzas, la innovación, tecnología e investigación, las alianzas público-privadas y otras acciones de inserción laboral.

En consecuencia, en un primer ejercicio de mapeo, identificación y convocatoria de las entidades que ejecutan acciones en el tema productivo, el 2 de Noviembre de 2010 se conforma la REDIP de Cartagena y Bolívar, en estos momentos tiene 45 entidades activas.

Dentro de las falencias que se han detectado en el transcurso del trabajo de la REDIP y confirmado en los resultados del taller de Planeación Estratégica en el año 2015, es que una de las mayores expectativas e intereses de los miembros, es la articulación de esfuerzos para potencializar las intervenciones y lograr mayor alcance en los resultados; pero para articularse es importante conocer prácticas, modelos, tendencias nacionales e internacionales en el tema de inclusión productiva y socializarlas e implementarlas dentro de las entidades de cada miembro.

Por lo anterior, la presentación de todos estos conocimientos externos, así como la Gestión del Conocimiento generado al interior de la REDIP es un punto débil que se ha ido dejando a un lado en el transcurso de los años y con el cual se podrían generar grandes impactos al ser priorizados en el plan de acción.

Como resultado de esta preocupación, uno de los objetivos estratégicos declarados en el direccionamiento de la Red es, *Gestionar el conocimiento que produce la REDIP entre sus grupos de interés*, asociados a la adopción de Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad, Inclusión, Generación de Capacidades, Emprendimiento, etc. por parte de las organizaciones incluidas dentro del programa de Desarrollo Económico Incluyente del PNUD, en aras de proporcionar información de calidad y pertinencia para todos los miembros, que sirva de base para la articulación de acciones, la dinamización de esfuerzos, la potencialidad de impactos, la definición de políticas y estrategias orientadas hacia la consecución de un progreso social bajo criterios de sostenibilidad, en el contexto local y regional, propendiendo por un equilibrio armonizado entre el crecimiento económico, las necesidades básicas, los fundamentos de bienestar y las oportunidades.

Marco Teórico

En los últimos años, específicamente desde los años 50's hasta ahora, la humanidad viene experimentando una seria preocupación por los modelos de desarrollo que se han implantado en consonancia a los modelos económicos de las naciones y que van en detrimento de los recursos ambientales y de profundas desigualdades sociales. Después de la segunda guerra mundial, se comienzan a evidenciar procesos de reconstrucción económica y social que privilegian la productividad empresarial al costo que sea necesario para generar desarrollo económico, crecimiento y poder nacional.

Sin embargo, estas formas de productividad desaforada en donde el consumismo es la clave para la explotación, comercialización y generación de riqueza, no ha sido coherente con el

cuidado de los bienes naturales, patrimoniales y culturales. En la actualidad, un alto porcentaje de los servicios prestados por los ecosistemas, que permiten la supervivencia de la vida en la Tierra se han degradado o sobreexplotado, debido a la utilización indiscriminada de recursos, la implantación de modelos productivos a escala y el crecimiento acelerado de las economías (Raufflet, 2010, pág. 29)

Es por eso que desde los años 80`s, ante la preocupación por el detrimento de los recursos naturales, surge el concepto de Desarrollo Sostenible, concretamente, el documento “*Estrategia Mundial para la Conservación*”, elaborado en 1980 por la Unión Internacional para la conservación de la Naturaleza (UICN) junto con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), fue el primer documento que integró conservación y uso sostenible de los recursos naturales.

Asimismo, este documento sentó las bases filosóficas y científicas del “Informe Brundtland” que la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD) de la ONU presentó ante la Asamblea General en 1987 y donde se emplea el término “Desarrollo Sostenible” en tres dimensiones: el crecimiento económico, la inclusión social y el equilibrio medioambiental. Específicamente contemplando que es “El desarrollo que satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. (SEGITUR, 2014).

El interés inicial y preponderante se centró en el Medio ambiente y en 1992 en la Cumbre de Rio o Cumbre de la Tierra cuya temática consistió en “elaborar estrategias y medidas para detener o invertir los efectos de la degradación del medio ambiente”. Pero una década más tarde,

durante la celebración de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible (2002) en la ciudad sudafricana de Johannesburgo, quedó de manifiesto que el concepto no era completo si no se consideraban tres dimensiones como elementos claves de la sostenibilidad: la económica, la medioambiental y la socio-cultural.

Es precisamente en el aspecto social en donde se presentan los mayores dinamizadores de las presiones que enfrentan los gobiernos y las empresas, y el que causa cuestionamientos por parte de la sociedad en general al observar los indicadores de pobreza, desigualdad, necesidades básicas insatisfechas, salud, mortalidad, educación, servicios públicos, empleo, generación de capacidades en más de las tres cuartas partes de la humanidad que vive en países en vía de desarrollo.

Conllevando a los entes económicos a que se responsabilicen de sus impactos sobre el medio, el contexto en el que se desarrollan las empresas se transformó y en la actualidad, estas enfrentan una realidad en la que se ha dado “un crecimiento exponencial de pronunciamientos, políticas públicas, iniciativas de gestión, teorías, herramientas, artículos, cursos de formación, congresos, estándares, guías, reportes o informes, entre otros, sobre la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad empresarial” (Gómez-Villegas & Quintanilla) citado por Carbal & Bustillo, 2015.

En este sentido, se hizo necesario, para integrar las consideraciones sociales y ambientales a los intereses de los entes, sin que estos los consideren un costo, una limitación o simple caridad, su traducción al idioma corporativo: por ello la RSE debía convertirse en “una fuente de oportunidad, de innovación y ventaja competitiva” (Porter & Kramer, 2006, pág. 3).

El origen del Responsabilidad Social empresarial parte del enfoque estratégico y de la ética empresarial, el enfoque estratégico desde el desarrollo sostenible como estrategia de conservación mundial hasta la generación de ventaja competitiva por parte de la organizaciones. Y de la ética empresarial cuando se tienen en cuenta desde la moral y la ciudadanía corporativa las demandas, necesidades e intereses de los diferentes grupos con que interactúan las organizaciones.

En este último sentido en las *Teorías Integradoras de la RSE*, exponen a la Responsabilidad Social como un medio para unificar los ámbitos que rodean el actuar de una entidad e integrar las demandas sociales, tal como lo describe Carroll (citado por Cancino & Morales, 2008) “la empresa tiene responsabilidades de carácter económico, legal, ético y discrecional, las cuales deben estar englobadas dentro un concepto de Responsabilidad Social”.

Y como respuesta a una exigencia social mayor y a una persistente crisis, se encuentran las *Teorías sobre la Ética y la Moral en los negocios*, según las cuales, para implementar la responsabilidad social las empresas deben modificar su perspectiva, dado que su objetivo debería dejar de ser estrictamente financiero, para centrarse en los derechos universales de la perspectiva ético - moral con un espíritu al servicio de la sociedad.

Las teorías éticas suponen que, las organizaciones al momento de realizar “sus actividades no solo deben considerar la gestión interna de los recursos y operaciones, sino que además deben tener en consideración a todos los actores que puede afectar directa o indirectamente el desarrollo de sus actividades” (Cancino & Morales, 2008, pág. 37) citado por Carbal & Bustillo, 2015). En

la misma línea, Castro (2013), expresa que hay que ver la actividad empresarial desde un nuevo enfoque, el cual es el ético, pero sin excluir la generación de utilidades.

La importancia del concepto de responsabilidad social se ha ido adquiriendo y fundamentando en ser un acto de filantropía estratégica más no de asistencialismo, “La responsabilidad social no se trata de producir y acumular riqueza para después repartirla, se trata de generar riqueza y, al mismo tiempo, remunerar con equidad a todos los factores o actores que intervienen en esa producción de riqueza” (Vélez Pareja, 2001).

Basado en ambas visiones de la RSE, se desarrolla una agenda de negocios Inclusivos que desafía algunas miradas tradicionales sobre el papel de mercado en la lucha contra la pobreza, esta buena práctica reconocida como inclusión productiva desde la proveeduría, la distribución, los colaboradores o los mismos clientes crean una alternativa de equidad económica y crecimiento. El discurso se ha afirmado en la acción de la comunidad empresarial, la sociedad civil e incluso en los gobiernos de América Latina (Reficco, 2010).

El nuevo papel de los sectores de bajos ingresos es que comienzan a ser vistos no solo como una oportunidad comercial no explotada, sino también como potenciales socios, distribuidores y productores; para muchas multinacionales, pymes, ONG y cooperativas la creencia es la necesidad de que están iniciativas transforman de modo positivo las condiciones de vida de los más vulnerables.

La inclusión productiva por lo tanto, es un modo de combatir la pobreza alineando el dinamismo de los mercados comerciales e institucionales a la construcción de una sociedad mejor, más incluyente, más equitativa y con oportunidades. La denominación negocio inclusivo

pretende plasmar la importancia vital que tiene lograr la inclusión social de las personas de bajos ingresos- tanto consumidores, proveedores, distribuidores – como resultado del emprendimiento empresarial, diferenciándola así de las discusiones centradas en la base de la pirámide o negocios con los pobres. En los negocios inclusivos se busca poner el énfasis en actividades económicas que permitan lograr la participación de los más vulnerables en cadenas de generación de valor, de manera tal que estos logren capturar valor para sí mismos, que permitan mejorar sus condiciones de vida. (Márquez, Reficco & Berger. 2009).

Una de las principales innovaciones de estos negocios inclusivos fue alinear el éxito comercial y el beneficio social, cambiando la visión que se tenía de la pobreza en América latina, donde históricamente ha predominado el enfoque asistencialista que ve al pobre sólo como sujeto de caridad y beneficiario de la generosidad de otro, convirtiéndolo en un actor económico que encuentra prosperidad de la mano de estas iniciativas empresariales , que a largo plazo transforman vidas y construyen sociedad.

Según el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible CECODES, un Negocio Inclusivo, NI, es una iniciativa empresarial que, sin perder de vista el objetivo final de generar ganancias, contribuye a superar la pobreza al incorporar a los ciudadanos de bajos ingresos en su cadena de valor, en una relación de beneficio para todas las partes. Los NI contribuyen a que las empresas se desarrollen de forma sostenible y amplíen sus segmentos de mercado hacia sectores de la población de bajos ingresos, a la vez que promueven que las familias en situación de pobreza aprovechen las oportunidades que ofrece el mercado y se articulen a la dinámica del sector empresarial presentar garantías de sostenibilidad en el tiempo,

relacionadas con el crecimiento económico, al progreso social y al balance ecológico. Su aplicación implica la construcción de una relación de confianza entre las partes, a partir de una colaboración activa y equitativa.

Por lo expuesto, el objetivo central de este proyecto es Monitorear las Buenas Prácticas en las empresas de Cartagena de Indias, incluidas dentro del programa de Desarrollo Económico Incluyente del PNUD, como estrategia de gestión del conocimiento y transferencia de aprendizajes.

Metodología

Para el desarrollo exitoso de este proyecto se buscó implementar una herramienta que permitiera diagnosticar como se encuentran las empresas de La Red de Inclusión y Productividad de Cartagena y Bolívar, en la implementación de prácticas socialmente responsables en el tema de la inclusión: fortalecimiento de proveedores, capacitación y formación para el empleo, políticas de equidad e inclusión para sus trabajadores, tercerización de actividades a cooperativas y gremios de población vulnerable en el proceso logístico, entre otras.

Por la naturaleza del estudio se requirió un compendio documental de los antecedentes relacionados con la investigación. Se consultaron documentos escritos y electrónicos, también se usó la observación directa y las entrevistas con actores de la REDIP, las cuales ayudaron a recopilar información complementaria para evidenciar las actividades realizadas por las empresas en la ejecución de las buenas practicas.

Inicialmente se desarrolló un cuestionario de preguntas bajo la metodología del PNUD que nos permitiera la recolección de información concerniente a las actividades que desarrollan las empresas para la inclusión productiva de las comunidades vulnerables, con el fin de obtener un conocimiento más detallado de la realidad de la práctica.

Se hizo la medición y clasificación para establecer qué práctica es la ejemplarizante en temas de inclusión productiva y en qué fase se encuentra, midiendo los impactos que tienen en la población y la rentabilidad que genera este a la empresa, según tres niveles de Negocios inclusivos utilizando el método CECODES (Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible). El estudio se adecuó a los propósitos de la investigación, que es evidenciar los impactos sobre los stakeholders asociados a la adopción de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en materia de inclusión por parte de las organizaciones incluidas dentro del programa de desarrollo económico incluyente del PNUD, sus posibilidades de mejora, transferencia de conocimientos apropiación social y finalmente Desarrollo Económico Incluyente y Sostenible para la región.

Discusión

Partiendo de una muestra de 10 organizaciones que creen tener experiencias de éxito para documentar y transferir los conocimientos, las habilidades y las sinergias que le han generado las prácticas de inclusión productiva se hizo el siguiente análisis según la naturaleza de la Buena Práctica

Tabla 1. Caracterización buena práctica

EMPRESAS	FORTALECIMIENTO DEL TEJIDO SOCIAL	EMPLEO INCLUSIVO Y OPORTUNIDAD DE INGRESO	FORMACION Y CAPACITACION (GENERACION DE CAPACIDADES)	EMPRENDIMIENTO COMUNITARIO Y ACCESO A MERCADOS	MEDIO AMBIENTE	MICRO FINANZAS	ARTICULACION DE ESFUERZOS DE COOPERACION INTERNACIONAL	PROMOCION EN SALUD Y DESARROLLO DE FAMILIAS EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD	INVESTIGACION ,INNOVACION Y TECNOLOGIAS CON ENFOQUE EN INCLUSION	VICTIMAS DEL CONFLICTO	ALIANZAS PUBLICAS O PRIVADAS
Universidad San buena Ventura	X		X	X	X		X		X		
Corporación Acción por Bolívar			X	X		X					
Fundación Centro de Cultura Afrocaribe	X		X	X	X		X	X			X
Fundación Juan Felipe Gómez Escobar	X	X	X	X			X	X			X
Federación Nacional de Comerciantes seccional Bolívar			X		X						X
Fundación Social	X	X	X	X	X						X
Surtigas S.A. E.S.P		X									
FUNDACION ESCUELA JOYERIA DEL CARIBE – FEJOCAR	X	X	X	X							X
FUNDACION COOSALUD PARA EL DESARROLLO DE LA ECONOMIA SOLIDARIA	X				X			X			
CORPORACIÓN DIOS ES AMOR	X	X	X			X					
TOTAL	7	5	8	6	5	2	3	3	1	0	5

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla anterior, y en revisión de la información descrita por las empresas, se observa que la participación de las empresas en las prácticas socialmente responsables ha tenido un aumento significativo en los últimos tres años y con impactos positivos considerables en las poblaciones donde se desarrollan los proyectos,

Haciendo una discriminación de las prácticas que más realizan las empresas que participaron en esta investigación se tiene el siguiente resultado:

GRAFICO 1. Tipología de la práctica de inclusión.



Fuente: Elaboración propia

En datos determinamos que el 18% de las empresas realizan proyectos direccionados a la formación y capacitación de la población vulnerable, dando como resultado un personal con herramientas para ingresar a sector productivo, la formación va ligada a la demanda del mercado en cargos operativos, que se dictaminan desde las apuestas productivas de la región, los gremios empresariales y las instituciones del estado.

El 16% de las empresas realizan el proyecto de responsabilidad social en con la cooperación de una organización internacional, fortaleciendo las relaciones entre países, y el programa de beneficios a la población vulnerable, cabe resaltar que aquí encajan tanto en proyectos de RSE como Negocios Inclusivos.

El 13% dirige su proyecto a la creación de nuevas empresas o negocios que ayuden a la mejora tanto de la familia emprendedora como a la comunidad donde se desarrollará el negocio, generando capacidades y buscando abrir nuevos mercados en una comunidad vulnerable.

El 11% dedica sus esfuerzos a desarrollar proyectos de negocio inclusivo integrando a la población donde impacta la empresa, ya sea con un empleo directo, como proveedor de la empresa o distribuidor.

El 11% direcciona su proyecto a buenas prácticas ambientales procurando el sostenimiento del entorno donde impacta su actividad económica como empresa.

El 11% realiza proyectos de impacto social junto con entidades del estado a través de alianzas y convenios de cooperación enfocados en el cumplimiento del plan de desarrollo distrital o departamental.

El 7% se dedica a realizar campañas de prevención y promoción de la salud, y acompañamiento para el desarrollo psicoemocional de las familias, para garantizar en miembro sano, productivo y motivado en el empleo dependiente o independiente.

El 7% realiza los proyectos uniendo o articulando las actividades que realizan diferentes empresas en materia de proyectos sociales para incrementar y complementar el impacto de este en la población, se convierten en prácticas de acción social de empresas dueñas, donantes o cooperantes de la diferentes fundación sociales o empresariales.

El 4% de las empresas están dedicadas a el apoyo micro financiero a la población vulnerable en materia de creación de negocios sustentables. Llegando hasta el mercado que el sector financiero no atiende o no es de interés.

El 2% de las empresas realiza proyectos de carácter tecnológico involucrando a la población beneficiada, enseñanza y ejecución de proyectos con Tecnologías de Información y Comunicación

El 0% de las empresas de la muestra trabaja en proyectos con víctimas del conflicto armado.

Conclusiones parciales

Aunque la REDIP está conformada por más de 40 empresas solo diez aplicaron para exaltar su práctica inclusiva y transferir este conocimiento, algunas de las empresas o fundaciones empresariales tiene otro tipo de proyectos que no buscan como tema central la inclusión productiva o están iniciando labores en la región, por lo que no están en el nivel de transferencia.

También observamos que Cartagena, ciudad con gran inequidad social, con un indicador GINI de 0,48 según el DANE, ha iniciado tímidamente actividades reales de inclusión en contraste de su crecimiento como polo de desarrollo Turístico, Petroquímico y Portuario, lo que lleva a confirmar que el tema de la responsabilidad social y el trabajo de inclusión, debe iniciarse con un cambio real de mentalidad de la alta gerencia de las organizaciones, los que han apostado por esta práctica tiene mucho que mostrar en esfuerzos para la transformación social de la región en materia de población productiva y mejoramiento de la calidad de vida.

Preocupa que estando cerca de la resolución negociada de un conflicto armado, ninguna de la empresa trabaje con población víctima de conflicto y tampoco tenga entre sus focos de acción en postconflicto, sin embargo desde la Oficina de Atención a Víctimas se sabe que si están siendo beneficiados de muchos programas y proyectos pero cuando se presentan no se identifican como víctimas como forma para evitar alguna tipo de discriminación.

Bibliografía

Cancino, C., & Morales, M. (Diciembre de 2008). Responsabilidad Social Empresarial. Chile:

Documentos Docentes del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

Carbal, A & Bustillo, M. (2015) Responsabilidad Social, Estrategia Organizacional y

Competitividad en grandes empresas industriales de la ciudad de Cartagena de indias.

Simposio Internacional de Estudios en las Organizaciones Públicas, Privadas y Sociales en América Latina y el Caribe, IV Congreso Internacional de Ciencias, Tecnologías y

Cultura. Diálogo entre las disciplinas del Conocimiento. Mirando al futuro de América Latina y el Caribe. Universidad Santiago de Chile

Castro, A. (2013). Ética empresarial en la responsabilidad social universitaria. *Revista Aglala*. Vol. 4, 1. 1-13.

Castro, A. (2014). Planificación territorial en la ciudad de Cartagena: Una relación dialéctica entre desarrollo sostenible y sostenibilidad ambiental. *Aglala*, 5(1), 1-20.

doi:10.22519/22157360.698

Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible CECODES. Conceptos básicos sobre Negocios Inclusivos, objetivos basicos para la estrategia, Matriz de lineamientos – publicacion NI CECODES .

<http://www.cecodes.org.co/index.php/estrategianacionaldeni.html> recuperado el 18 de septiembre de 2015

Di Silvo, D. (2014) Documento Taller de planeación estratégica REDIP: *Diagnostico de la Red de Inclusión Productiva de Cartagena y Bolivar*. PNUD

Marquez, P. Reficco, E. & Berger, G.(2009) Negocios Inclusivos en América Latina, Foco HBR América Latina , Negocios Inclusivos más allá de la RSC , *Harvard Business Review*, 28-38

Mendoza Ramos, L. (2013). La educación como factor competitivo en Cartagena de Indias D.T y C. *Aglala*, 3(1), 40-64. doi:10.22519/22157360.345

Porter, M., & Kramer, M. (2006). Strategy & Society: The The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 78-92.

Reficco, E. (2010) Negocios Inclusivos y Responsabilidad Social: Un matrimonio complejo.

Debates IESA, Volumen XV, No. 3.

Raufflet, E. (2010). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: Una perspectiva histórica y conceptual. *Cuaderno de Administración No. 43 - Universidad del Valle*, 23-32.

SEGITUR, 2014, Informe Introdutorio de Base Desarrollo Sostenible del Turismo,

Foro Internacional sobre Desarrollo Sostenible del Turismo e Innovación: Ministerio de

Industria, Energía y Turismo. Gobierno de España .Cartagena de Indias, Colombia.

Vélez P, I. (2001). Creación de valor y su medida: *Documento presentado ante la V convención Financiera Centroamericana de FACACH*, Tegucigalpa Honduras.