

Evaluación Financiera De Los Resultados Obtenidos, Por la Ejecución de Las Prácticas De Responsabilidad Social Empresarial, Realizadas Por El Hotel Bh Parque 93 En la Vigencia 2018.

Evaluación financiera de los resultados obtenidos, por la ejecución de las prácticas de responsabilidad social empresarial, realizadas por el hotel Bh parque 93 en la vigencia 2018.

Trabajo de síntesis de grado para optar por el título de
Especialista en administración financiera

Presentado por:

Juileth Tatiana Malambo Serna

Luis Alfonso López Forero

Docente:

Andrés Paz Ortega

Universidad Católica de Colombia

Facultad de ciencias Económicas y Administrativas

Bogotá, Colombia



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)
Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra
hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

MAX LA ORUGA

Érase una vez una oruga llamada Max, que, además de ser muy inteligente, tenía muy clara adonde quería llegar en la vida; quería crecer y convertirse en una morfo azul, la mariposa más grande de la selva peruana, que vuela brillando en el azul más preciosos del mundo. Era obvio – para ser una morfo azul, como lo demandaron sus genes- que tenía que comer muchísimo; por ello Max se dedicó a comer todo el día. Al poco tiempo se le presento un problema se terminó de comer la hoja sobre la cual el mismo estaba sentado . (Stefan, 2012)

Resumen

En este trabajo de síntesis, se propone evaluar económica y financieramente los resultados obtenidos en los consumos de los servicios hídricos, energéticos y de los accidentes laborales sucedidos en la operación hotelera, teniendo en cuenta las acciones adelantadas en el marco de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cada uno de los procesos realizados por el hotel BH PARQUE 93 ubicado en la zona de Chico de la ciudad de Bogotá, durante el periodo 2018.

Se realiza un análisis de la información publicada, sobre el desempeño organizacional en desarrollo de las actividades de RSE que el Hotel BH parque 93 haya efectuado, a través de los diferentes canales (memorias impresas, información en webs corporativas, etc.), determinando cuales acciones han generado una mayor incidencia en los consumos de los servicios hídricos, energéticos como también de los accidentes laborales acaecidos en la operación hotelera.

Así mismo, se aplica la metodología SROI (retorno social de la inversión) para determinar la capacidad de ejecución de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial o Sostenibilidad, efectuadas por el hotel BH parque 93 en el periodo comprendido del 2018, brindando una mirada transversal para su evaluación económica, y así lograr resultados técnicamente adecuados que medirán la generación de valor, para lo cual se aplica los indicadores financieros que permitirá evaluar la rentabilidad de las acciones adelantadas en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), tales como Valor Presente Neto (VPN), Tasa Interna de Retorno (TIR) y retorno de capital invertido (ROIC), flujos de caja, entre otros.

Palabras claves: Desarrollo sostenible, inversiones sostenibles, estados financieros.

Abstract

In this synthesis work, it is proposed economically and financially the results obtained in the water and energy services, for the actions carried out, within the framework of the Corporate Social Responsibility (CSR) policies, in each of the processes that I advance the BH PARQUE 93 hotel located in the Chico area of the city of Bogotá, during the 2018 period.

An analysis of the published information, on the organizational performance in the development of CSR activities that the Hotel BH PARQUE 93 has made, is carried out through the different channels (printed memories, information on corporate websites, etc.), determining which actions have generated greater impact on the results obtained both economic, financial, social and environmental.

Likewise, the SROI (social return on investment) methodology is applied to determine the capacity for executing the Corporate Social Responsibility or Sustainability policies, carried out by the BH PARQUE 93 hotel in the 2018 period, providing a transversal look for its economic evaluation, and thus achieve technically adequate results that will measure the generation of value, for which the financial indicators that can evaluate the profitability of the actions carried out in the framework of Corporate Social Responsibility (CSR), stories as Net Present Value are applied (VPN), Internal Rate of Return (IRR) and return of invested capital (ROIC), cash flows, among others.

Keywords: Sustainable development, sustainable investments, financial statements.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
ANTECEDENTES	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	11
JUSTIFICACIÓN	12
OBJETIVOS	13
1.1.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.1.2. <i>Objetivos Específicos</i>	13
HIPÓTESIS.....	14
DISEÑO METODOLÓGICO	14
MARCO TEÓRICO	16
1.1.3. <i>La Responsabilidad Social Empresarial</i>	16
1.1.4. <i>Beneficios de Incorporar Las Políticas De Responsabilidad Social Empresarial</i> 17	
(<i>Batcca, 2018</i>).....	17
1.1.5. <i>La Responsabilidad Social Empresarial En Nuestro País</i>	18
1.1.6. <i>La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Colombiano</i>	19
1.1.7. <i>La Regulación En El Campo De La Responsabilidad Social Hotelera</i>	20
1.1.8. <i>Entes de control (Tabla 4) (anexo)</i>	20
1.1.9. <i>Las Buenas Prácticas De Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero</i> 20	
1.1.10. <i>Medición De Las Acciones: Responsabilidad Social Empresarial</i>	21
1.1.11. <i>Indicadores Para Medir La Sostenibilidad</i>	21
1.1.12. <i>Medición De La Rentabilidad Financiera</i>	23
1.1.13. <i>Análisis Financiero</i>	25
1.1.14. <i>Cuantificación de los resultados obtenidos bajo la metodología SROI</i>	31
CONCLUSIONES	35
AGRADECIMIENTOS	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS:	39

Introducción

La Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO es un gremio federado con amplia trayectoria, reconocimiento y presencia nacional que representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano fortaleciendo su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permiten dar respuesta a las necesidades de los afiliados y del turismo en general.

En el registro hotelero, se encuentran relacionados los hoteles que realizan la actividad en la zona del Chico en Bogotá, encontrándose el hotel BH parque 93, el cual está situado en el exclusivo barrio El Chicó en la carrera 14 No 93 A 69, a pocos pasos de los mejores centros comerciales de la ciudad, restaurantes, casas de cambio, bancos e instituciones financieras, así como también de la animada vida nocturna de la Zona Rosa y del mismo parque de la 93.

Cabe mencionar, que se seleccionó este hotel a partir de una muestra de hoteles registrados en COTELCO, el cual reporto información financiera y de sostenibilidad de la vigencia 2018, así mismos informes de gestión en cuanto a sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Información muy relevante que se tuvo en cuenta en la realización de este trabajo de síntesis, no obstante, en el desarrollo del trabajo fue necesario acceder a diversa bibliografía cuya interpretación nos permitió establecer una aproximación de las características del sector hotelero de Bogotá como también de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en el mismo.

Siendo la finalidad de este trabajo de síntesis aplicado, evaluar a través de un análisis financiero los resultados obtenidos en los consumos de los servicios hídricos, energéticos y de los accidentes laborales acaecidos en la operación hotelera, al ejecutarse las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, por parte del hotel BH PARQUE 93, generándose un diagnóstico que resalte las acciones que inciden en la generación de valor, las cuales deben ser tenidas en cuenta para la toma de decisiones a futuro por parte de esta organización.

Antecedentes

El mercado turístico es cada vez más exigente y ya no se limita a la elección de un servicio con base a la relación calidad/precio. En la actualidad la cultura de la información está presente en todo momento, en la toma de decisiones de los turistas para la elección de los servicios, se ve también influenciada con la valoración de las actividades que se desarrollen en beneficio de la sostenibilidad.

En Colombia los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben asumir el reto y compromiso hacia un turismo que aplique las buenas prácticas, enmarcadas en las políticas de sostenibilidad, aprovechando un gran número de oportunidades las cuales generan un posicionamiento y una serie de ventajas competitivas en el ámbito ambiental.

Dentro de la norma sectorial NTS TS 002 [Tabla 1](#) (anexo) existe una serie de actividades, las cuales van encaminadas a la implementación de programas de sostenibilidad, y tienden hacia un mejor manejo de los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, en la operación de los servicios hoteleros.

Es importante, resaltar que no existe hasta el momento una guía metodológica para la evaluación financiera de los impactos obtenidos al aplicar actividades que se realicen bajo esta norma, por tanto, se requiere una metodología que sirva como instrumento para los hoteles, la cual permita mantener concordancia con la reglamentación expedida por el MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO, según se referencia en la Resolución 2804 de 2014.

Planteamiento Del Problema

¿Las empresas que prestan el servicio de hotelería, tienen otras responsabilidades diferentes que las de cumplir con la ley y obtener ganancias? ¡Definitivamente sí! estas empresas tienen responsabilidades con la sociedad en general y en particular con los clientes, proveedores, empleados, gobierno y comunidades locales. Por lo tanto, las responsabilidades de una empresa se deben integrar aspectos económicos, sociales y ambientales.

Sin embargo, la teoría económica convencional sostiene que la empresa es una unidad productiva cuyo único fin es obtener un beneficio económico, y es a través del beneficio propio como se satisfacen las necesidades sociales”. (Westreicher, s.f.) Los más críticos al enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, son los economistas como Hayek, Leavitt, Robbins y Friedman, quienes sostienen que la única función de las empresas es la actividad económica y que es un peligro asignarle a la empresa otras responsabilidades ya que disminuirá su competitividad. (Soto, 2010)

Así mismo, debemos observar que los baluartes de la Responsabilidad Social Empresarial se fundan en la obligación de actuar en forma responsable por parte de las empresas, siendo hoy de mayor importancia, por cuanto la sociedad debe enfrentar graves problemas como el cambio climático, la pérdida de la diversidad biológica, el agotamiento de los recursos, la crisis económica, la pobreza y la desigualdad social; teniendo que darse respuestas a estos desafíos, con la implementación de conceptos tales como la responsabilidad, la ética, la transparencia y sostenibilidad en la esencia de sus negocios.

Por lo anterior, planteamos el interrogante y la necesidad de evaluar financieramente los impactos obtenidos, en los consumos de los servicios hídricos y energéticos y de los accidentes laborales acaecidos en la operación hotelera, teniendo en cuenta las diferentes acciones que adelanto el hotel BH PARQUE 93, en el desarrollo de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, durante el periodo 2018, para generar ventajas competitivas relacionadas positivamente con su rentabilidad financiera.

Pregunta De Investigación

¿Los resultados obtenidos en los consumos de servicios hídricos, energéticos y de los accidentes laborales acaecidos en la operación hotelera, al ejecutarse las diferentes acciones de Responsabilidad Social Empresarial por parte del Hotel BH PARQUE 93, en la vigencia 2018, generan la creación de valor y rentabilidad en sus estados financieros?

Justificación

Hoy en día existe una significativa lista de temas que se observan con evidente preocupación como lo es el deterioro del planeta, el malgasto de recursos, la acelerada dinámica económica y el detrimento en la calidad de vida de la mayoría de la población mundial, lo cual conduce a problemáticas sociales derivadas de malas decisiones políticas o económicas, los abusos de poder, el uso inconsciente de los recursos, entre otros.

Como resultado a todas estas amenazas han surgido diversas iniciativas para mitigar los impactos negativos que el hombre comete a diario. Las empresas han empezado a modificar su esquema de negocios en aras de convertirse en agentes sociales que aporten valor a sus grupos de interés, teniendo como meta preservar un futuro sostenible para las siguientes generaciones.

Asimismo, los organismos reguladores a nivel internacional y nacional han buscado incidir en el accionar de los hoteles incorporando ciertas iniciativas que poco a poco tienen mayor difusión en el sector. “han surgido múltiples iniciativas locales e internacionales que pretenden aportar guía u orientación para el diseño de las políticas, los planes, las acciones, los indicadores y la información sobre el actuar responsablemente de las empresas” (Mauricio, 2010)

Por tanto, se requiere que las entidades hoteleras implanten y desarrollen acciones enmarcadas en las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, y a su vez se evalúen los resultados que se obtengan desde el ámbito financiero. En Colombia estos procesos son incipientes y han tenido poco desarrollo, creándose la necesidad que las organizaciones hoteleras ejecuten dichas acciones como un aspecto misional, y su desarrollo sea afianzado desde los resultados financieros.

Con este trabajo de síntesis, queremos demostrar que las diferentes acciones que se adelanten por el accionar de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, por parte del Hotel BH PARQUE 93, durante el periodo 2018, reflejan unos resultados que se interrelación con la generación de valor y el desarrollo sostenible; los cuales cada vez están más alineados a la generación de valor.

Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Evaluar financieramente los resultados obtenidos en los consumos de los servicios hídricos, energéticos y de los accidentes laborales acaecidos, por parte del hotel BH PARQUE 93 en la vigencia 2018, al desarrollar y aplicar las prácticas de responsabilidad social empresarial; para determinar la creación de valor y la generación de rentabilidad en sus estados financieros.

1.1.2. Objetivos Específicos.

- Identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial empleadas por el HOTEL BH PARQUE 93, obteniéndolas a través de los diferentes medios de comunicación (memorias impresas, información en webs corporativas, etc.), para determinar cuáles apuntan a la generación de un retorno financiero superior o una generación de valor.
- Seleccionar y aplicar indicadores financieros sobre estas prácticas de sostenibilidad, para determinar su impacto económico en los estados financieros, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Hipótesis

Al evaluarse desde el ámbito financiero los impactos obtenidos en los consumos de los servicios hídricos y energéticos y de los accidentes laborales acaecidos en la operación hotelera de la vigencia 2018, por la ejecución de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en su operación por parte del Hotel BH PARQUE 93, se logrará demostrar la obtención de beneficios directos que mejorara los niveles de calidad y competitividad, generando la creación de valor y de una mayor rentabilidad económica.

Diseño Metodológico

En este trabajo de síntesis, se requiere determinar con claridad las acciones que se han adelantado por la aplicación de las políticas de (RSE) o Sostenibilidad, en la operación del hotel BH PARQUE 93, obteniéndolas a través de los diferentes canales de comunicación (memorias impresas, información en webs corporativas, etc.).

Siendo el grupo interno, la organización, la cual tiene que ver con aspectos claves de la gestión de los recursos humanos y de la seguridad laboral, la formación y desarrollo de los trabajadores, la gestión de la calidad y del medio ambiente.

La dimensión externa está referida a las relaciones de la Organización con sus agentes externos y entorno social. Lejos de circunscribirse al mundo propio de la organización, la (RSE) abarca a un amplio abanico de interlocutores donde estarían sus clientes y proveedores, administraciones, comunidades locales, etc.

Cada grupo afectados de una u otra forma por la aplicación de las acciones (RSE), reflejara resultados que tendrán incidencia en la continuidad de las políticas y acciones, determinando su viabilidad económica, ambiental y social. Bajo este concepto, la metodología de este trabajo de síntesis está basado en un enfoque cuantitativo y bibliográfico.

Para lo anterior, se utilizará la metodología del análisis de la información publicada por el hotel a través de los diferentes canales de comunicación, siendo la página web el método más eficaz y eficiente para obtener y analizar la información. Los datos obtenidos

se revisarán con el fin de probar la hipótesis citada, mediante la medición numérica, cálculos de evaluación financiera y otros instrumentos que permiten evaluar financieramente los resultados obtenidos en los servicios hídricos, energéticos y de los accidentes laborales acaecidos, generando eficiencia y competitividad.

Con la aprobación del Hotel BH PARQUE 93, se utilizaron los estados financieros básicos del periodo 2018, como también los reportes de sostenibilidad publicados en la página web <http://www.bhparque93.com/en> construyéndose un modelo que permite analizar de forma estructurada los datos obtenidos, tomando como punto de referencia los análisis financieros que fueron desarrollados en la cátedra de especialización financiera, y aplicando los conocimientos adquiridos.

Marco Teórico

1.1.3. La Responsabilidad Social Empresarial

En el foro de expertos, se definió la Responsabilidad Social Empresarial, en adelante RES, como:

“(…) además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”. (Informe del foro de expertos sobre RSE , 2007)

Por tanto, la (RSE) es un compendio en el que se desarrollan y miden las actividades productivas de la empresa, las cuales tienen algún grado de responsabilidad con los propietarios, colaboradores, el ambiente, proveedores u otros actores sociales. De tal manera, que la (RSE) se teoriza como una disciplina proveniente de la ciencia administrativa y con amplia capacidad de permear el desarrollo de la sociedad.

Pero no se debe olvidar, que los valores éticos o morales deben estar ligados a los negocios económicos, y la realización de acciones empresariales deben estar enmarcadas en lo social, se deben realizar en cumplimiento de los derechos universales del hombre, planteándose que los intereses de la empresa no solamente deben estar fundados en la búsqueda de la riqueza, sino incluyendo actos sociales, que generan ventajas competitivas para la empresa.

Siendo de gran aporte la declaración firmada por 34 directores ejecutivos de las mayores empresas del mundo entero en el Foro Económico Mundial del 2002, donde se afirmó: “la ciudadanía empresarial se refiere a la contribución que una compañía hace a la sociedad a través de sus actividades empresariales nucleares, su inversión social, programas filantrópicos y su implicación en políticas públicas” (Melé, 2002)

Por todo lo anterior, las propuestas presentadas en el contexto mundial con referencia a la implementación de la RES en la operación de las empresas, ha venido teniendo eco en la sociedad, generando movimientos antiglobalización, proambientales y de sostenibilidad, que poco a poco han efectuado cambios en las políticas de las empresas. Por ende, la RSE se convierte en una disciplina con capacidad de redefinir la orientación de la administración y particularmente su objeto social: la empresa, interiorizando a través de una óptica crítica las interpretaciones de la realidad social y optando por un cambio radical en la misionalidad que tradicionalmente se le ha asignado.

1.1.4. Beneficios de Incorporar Las Políticas De Responsabilidad Social Empresarial

(Batcca, 2018)

Las organizaciones al implementar las políticas de (RSE) obtienen a corto plazo beneficios tanto económicos sociales y medioambientales, aplicando metodologías y procesos transversales.

- Aumenta la competitividad de la empresa y aumenta las oportunidades de nuevos negocios.
- Permite la estabilidad interna de la empresa y facilita el desarrollo de los colaboradores.
- Las empresas con prácticas de (RSE) ofrecen mejores condiciones laborales como seguridad ocupacional, desarrollo profesional, remuneración y beneficios.
- Permite mejorar el contexto de operaciones comerciales de las empresas. Esto se manifiesta en varios aspectos. El ámbito de los negocios es cada vez más sensible al desempeño social y ambiental. La implementación de estas prácticas disminuye el riesgo de daños a la imagen y reputación de una empresa por conductas irresponsables.
- Mejora la gobernabilidad de la empresa, La tendencia de reportar el desempeño por parte de las empresas se vuelve cada vez más fuerte. Esto contribuye a aumentar los niveles de transparencia y rendición de cuentas con sus accionistas y la sociedad en general.

- Prácticas que causan menor impacto negativo en los recursos naturales. Al incorporar prácticas de RSE en la estrategia de la empresa resulta en un mejor uso de energía y recursos naturales a través de reducción de desperdicios y desechos, reducción de emisiones de gases, reciclaje de materiales.
- Contribuye al fortalecimiento de toda la economía

1.1.5. La Responsabilidad Social Empresarial En Nuestro País

El concepto de (RSE) en Colombia se ha manifestado de diversas formas en el sector empresarial, aunque, aproximadamente en los últimos años se ha producido un efecto de crecimiento en la aplicación e implementación de las políticas de (RSE) en las operaciones de las empresas. Siendo un campo poco desarrollado tanto en el ámbito de investigación como académico tanto en el sector público o privado y derivado de ello existen aún escasas reflexiones teóricas que indiquen su evolución y desarrollo actual.

Este interés por la implementación de políticas de (RSE) en las organizaciones se ha desarrollado en parte por el consumo responsable, practicado de manera creciente por los empresarios colombianos en articulación con el sector privado promovido por el gobierno nacional, así como el sector académico que apoya la política social, y un empeño laboral que valora cada vez más a las empresas responsables destacándolos como buenos lugares de trabajo.

Ahora, se percibe la posibilidad real de aplicar los postulados de la (RSE) bajo un sentido humanístico, en un intento de cambio organizacional, el cual requiere realizar procesos lentos que no solo busquen la adopción de este modelo, sino el desarrollo de las capacidades de los grupos internos y de los colaboradores externos para reconstruir la confianza entre los diversos actores en pro de impactar positivamente la sociedad y la economía.

En Colombia en su ordenamiento jurídico se tiene una gran variedad de normas de carácter internacional vinculante, que permiten a los empresarios contar con un marco de referencia para cubrir las necesidades que en esta materia se han encontrado.

Así mismo, y considerando que la (RSE) se ha constituido como un proceso de mejora continua en cada uno de sus procesos para las empresas que la implementan, el ICONTEC -como Organismo Nacional de Normalización- creo el documento Guía Técnica de Responsabilidad Social – GTC 180.

Luego se aprobó la norma ISO 26000, siendo de carácter voluntario, pero no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables en materia de Responsabilidad Social Empresarial. En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

1.1.6. La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Colombiano

El sector turístico en Colombia ha logrado un aumento importante de sus ingresos, dado por la inversión extranjera, la cual ha venido desarrollando proyectos de hotelería y de servicio de restaurantes en muchas zonas del país, logrando que este sector sea un pilar para la estabilidad laboral, gracias a las mejores condiciones que ofrece en su servicio tanto en el ámbito de competitividad como en la calidad de estos.

Planteándose por los expertos en esta materia, que Colombia al venir aplicando estas nuevas políticas de calidad, en el marco de la (RSE), ha logrado un aumento significativo en la innovación del servicio, siendo una prioridad para la generación de la competitividad en cada una de sus líneas de servicio. Según cifras publicadas por COTELCO, este año en el país se espera recibir alrededor de 3 millones de turistas extranjeros una cantidad que aumentará gracias al potencial con el que cuenta el territorio nacional. (Informe Cotelco, Enero 2018)

Por otra parte, la toma de decisiones de los directivos del sector hotelero colombiano vendrá marcada por sus análisis objetivos dados en los resultados obtenidos en el sector y sus conocimientos en esta materia, explicándose de esta forma la diferencia entre aquellos directores que tienen claridad en la implementación de las acciones socialmente responsables y aquellos que no lo hacen. (Ayuso, 2006)

En la [tabla No 2](#) (anexo) Se refleja las líneas de investigación de RSE sector hotelero.

1.1.7. La Regulación En El Campo De La Responsabilidad Social Hotelera

La RSE se ha constituido como un Factor de Moda, y de mejora del buen nombre para las empresas que lo implementan, el ICONTEC - inició el proceso de creación del documento Guía Técnica de Responsabilidad Social, cuya definición de este término indica. “Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, les permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.” Ver [Tabla 3.](#) (anexo)

1.1.8. Entes de control ([Tabla 4](#)) (anexo)

1.1.9. Las Buenas Prácticas De Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero

En los últimos años se ha venido generando una mayor conciencia sobre la construcción de procesos administrativos y operativos los cuales impulsen el desarrollo sostenible, y así el sector hotelero pueda ejercer su actividad sin comprometer los recursos sociales y ambientales del país.

Existen políticas en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, dentro de las cuales se han venido desarrollando aspectos ambientales, realizando inversiones importantes para la instalación de bombillos led y temporizadores, con el ánimo de generar ahorro de luz y agua. Así mismo, se cuenta con programas de reciclaje para desechos y se han encargado de involucrar a los clientes en su esquema sostenible.

Dentro de estas políticas, el servicio hotelero debe priorizar acciones que tiendan a disminuir los efectos del cambio climático, con el uso racional del agua y la energía, la protección de la biodiversidad y el manejo de los desechos. Además, deben realizar procesos de capacitación a sus empleados, a los huéspedes se les debe entregar folletos explicativos para que puedan hospedarse de manera responsable, sumado por otra parte, que se deben realizar planes de sensibilización para advertir casos de trata de personas, violencia de género y niños extraviados.

1.1.10. Medición De Las Acciones: Responsabilidad Social Empresarial

La medición del impacto de las políticas de RSE en la operación de una empresa se ha convertido en un factor importante y relevante para la gerencia financiera, al poder evaluar económicamente las acciones implementadas, determinando su incidencia en la generación de valor.

Es importante citar que, al momento de realizar este proceso de medición en las organizaciones, se debe establecer no sólo que se ha hecho, sino qué resultados se han obtenido. Lo primero es saber si los impactos negativos que se han obtenidos en el pasado, y en el desarrollo de las políticas de RES, han sido reducidos o eliminados, segundo, qué beneficios han generado las actividades aplicadas con el apego de las políticas de RSE para la organización, y tercero, identificar las actividades con mayor efecto positivo sobre la empresa y la sociedad.

1.1.11. Indicadores Para Medir La Sostenibilidad

Los indicadores que miden la sostenibilidad dentro de las organizaciones son una herramienta que permite evaluar el grado de avance o el logro de las metas propuestas, así como también de las políticas de acción formuladas para el cumplimiento de éstas, estableciéndose, así como una poderosa herramienta que permite a todos los interesados orientar sus decisiones hacia el logro del desarrollo sostenible. (Paternoster, 2008)

- **Gri – Sistema De Indicadores**

Es una herramienta que mide los indicadores de desempeño y su resultado puede ser cualitativo y cuantitativo los cuales abarcan la sostenibilidad económica, medioambiental y social.

- **Índices Bursátiles De Sostenibilidad**

Estos indicadores aportan información a empresarios e inversores que valoran las decisiones de compra de acciones, resultados económicos y responsabilidad medioambiental y social, entre los cuales se destacan “Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good”

- **La Triple Línea De Beneficio**

La triple línea es un sistema que permite evaluar la sostenibilidad de una organización, bajo el marco de las políticas de (RSE) analizándose en tres dimensiones: ambiental, económica y social.

Se parte de la idea, que toda organización que busque maximizar sus beneficios económicos, sociales y medioambientales, debe tener incluido en contabilidad el triple resultado. Al mismo tiempo, intentará eliminar o reducir al máximo los aspectos que afecten negativamente esos beneficios. Además, hará énfasis en su grado de responsabilidad ante sus accionistas y demás clientes sociales interesados.

- **Metodología SROI (Retorno Social de la Inversión)**

El SROI se constituyó como una forma de las metodologías pioneras en la medición de beneficios y costos en términos sociales y ambientales, los cuales, sumados a los criterios de evaluación financiera tradicionales, generan una mirada transversal para la evaluación económica y financiera de inversiones sostenibles o de impacto social y ambiental.

Esta metodología de valoración económica se fundamenta en siete principios básicos, siendo la más completa al momento de medir el impacto que tiene la (RSE), ya que ayuda a

determinar al empresario la forma correcta de invertir y mejorar su liquidez. (Ministerio de ambiente, 2003)

1.1.12. Medición De La Rentabilidad Financiera

Definición De Rentabilidad

En este orden de ideas, y para el desarrollo de nuestro trabajo de síntesis es importante definir el concepto de rentabilidad, así como la forma de medirlo, ya que esta es una de las variables relevante de este estudio.

Siendo la rentabilidad, una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.” (Pedro, 2002)

Por su parte la Rentabilidad Financiera se “denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios.

Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.” (Pedro, 2002)

Identificación y evaluación de las acciones de responsabilidad social empresarial desarrolladas por el HOTEL BH PARQUE 93.

La información sobre el desempeño organizacional respecto al desarrollo de actividades de RSE, que las empresas publican por medio de diferentes canales de comunicación, son cada vez más accesible. “Las empresas dedican más recursos y atención a la divulgación social sobre sus prácticas con respecto a la comunidad, los empleados, los consumidores y las cuestiones ambientales” (Antonio, 2016).

Para el análisis que nos proponemos realizar en este trabajo de síntesis, tomamos como fuente las acciones de responsabilidad social empresarial, realizadas durante el periodo 2018 por el Hotel BH PARQUE 93 del sector de Chico de Bogotá, las cuales se han venido desarrollando bajo el cumplimiento de la política de Sostenibilidad, sin haber sido valoradas en forma específica desde el ámbito financiero.

El Hotel BH PARQUE 93, en su página web www.bhparque93.com , publico los siguientes informes que son relevantes para nuestro proceso de análisis:

- Estados Financieros Básicos – 2018.
- Informe de Políticas de sostenibilidad 2018.
- Informe de Gestión de 2018.

En el informe presentado de **POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD** por parte del Hotel BH PARQUE 93, se establece el cumplimiento de los lineamientos de (RSE) con el propósito de prestar un servicio de alojamiento bajo la filosofía de excelencia, que satisfaga las necesidades y expectativas de los huéspedes y de todas las partes interesadas, como también se compromete a cumplir con los pilares éticos mundialmente aceptados y

distribuidos en cuatro ejes fundamentales, siendo: Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medio ambiente y Prevención de la corrupción.

1.1.13. Análisis Financiero

Resultados obtenidos en los servicios hídricos, energéticos y de los accidentes laborales acaecidos por las prácticas de RSE, realizadas por el Hotel BH Parque 93, Vigencia 2018.

El Hotel BH parque 93 en el proceso de definir los contenidos y coberturas de la aplicación de las políticas de RSE, detecto los temas más relevantes de la organización, teniendo como base los impactos económicos, ambientales y sociales.

Por esta razón el Hotel desarrollo programas de alto impacto los cuales responden a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes internos y externos, respondiendo a los riesgos e impactos en la creación de valor.

Las acciones adelantadas se enmarcaron en los siguientes temas:

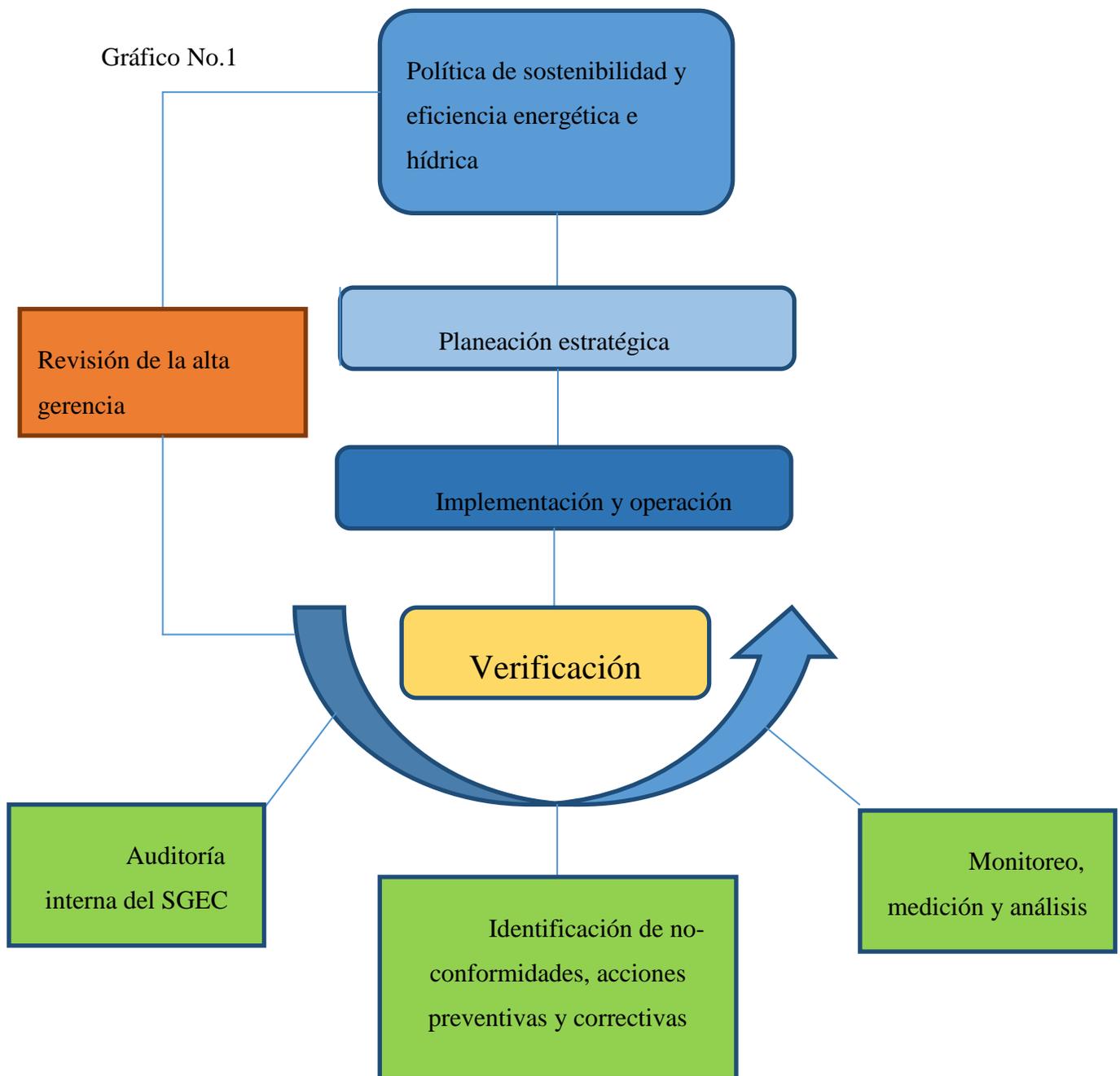
- Gobierno corporativo y ética empresarial
- Medio ambiente
- Contribución con la comunidad.

Temas Ambientales

Dentro de los aspectos primordiales, para ser tenidos en cuenta en la aplicación de estas políticas se encuentra los temas ambientales, como respuesta al calentamiento global, el agotamiento de los recursos naturales, mitigándose con el uso eficiente de la energía y el agua.

El consumo de energía y agua se da en todas las áreas de la operación, generando impactos directos e indirectos de tipo económico, ambiental y social; lo anterior por la misma naturaleza de la actividad hotelera la cual contribuye a la generación de impactos negativos, al consumir recursos naturales y emitir gases de efecto invernadero.

La gestión para mitigar estos impactos se enfoca en un Sistema de Gestión de Sostenibilidad, desarrollando los programas de eficiencia energética y de manejo eficiente del agua, con cobertura a huéspedes, colaboradores y visitantes con alcance a todas las áreas de servicio y procesos administrativos. Gráfico No. 1



Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.

El hotel BH Parque 93 adelanto las siguientes acciones, con el fin de promover la mejora continua en el uso eficiente del agua y la energía:

Particulares para el agua:

- Implementación de sistemas ahorradores de agua en duchas, lavamanos, lavaplatos y sanitarios.
- Posibilidad del cliente de elegir la frecuencia del cambio y lavado de lencería.
- Programa de manejo de residuos líquidos y sólidos.

Particulares para la energía:

- Iluminación eficiente (LED), en todas las áreas del Hotel.
- Uso de sensores de movimiento.
- Uso de tarjetas de apertura de habitaciones conectadas al sistema eléctrico.
- Medición de huella de carbono.

Evaluación de la gestión

La gestión realizada por las prácticas de la RSE, se midieron a través de los siguientes indicadores:

- Indicador mensual y anual del consumo de energía (gas, eléctrica).
- Consumo de energía total (diaria, mensual y anual)
- Indicador huella de carbono: Kg de carbono generado por consumo energético de fuentes de energía.
- Inventario de fuentes de energía utilizada.
- Indicador cumplimiento plan de mantenimiento preventivo de equipos de consumo energético.

- Auditoria interna y externa al sistema de gestión de sostenibilidad.
- Calificación desempeño del sistema de gestión de sostenibilidad a través de

Tipo de Energía	Consumo total de Energía en KWH Enero- Diciembre año 2018
Gas Natural	171799,8 kwh
Energía Eléctrica	87888 kwh
Energía total vendida	0 kwh
Acpm	80 kwh
Consumo total de KW/huésped	11 kwh/ huésped
Consumo total de Energía	260668 kwh

encuestas del servicio al cliente interno y externo.

Resultados de evaluación desempeño energético

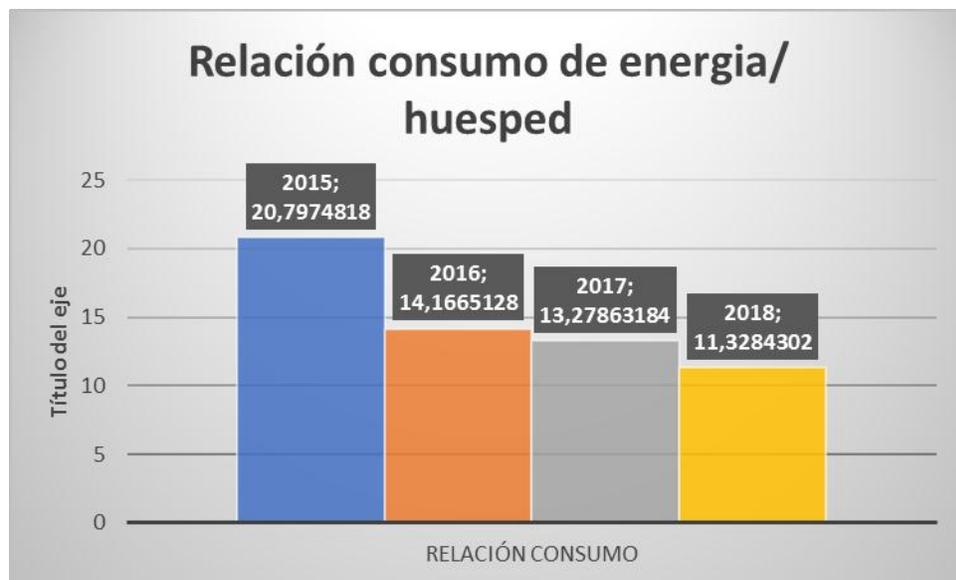


Gráfico No.2

Con los indicadores mencionados anteriormente podemos concluir que en el año 2018 el hotel BH hoteles disminuyó el consumo de Energía por huésped en un

15% con respecto al año anteriormente mencionado y frente a un 45% con respecto al año 2015.

Supero la meta de ahorro de eficiencia energética propuesta en un 30% durante los tres años de implementación del programa.

Cumple con el programa de mantenimiento preventivo de equipos de consumo energético.

Resultado de evaluación desempeño hídrico

Fuente de agua	Volumen Consumo
El volumen total de agua extraída	657 m ³
Aguas superficiales, incluida el agua de huméales, ríos, lagos y océanos	657 m ³
Agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización	0,0 m ³
Aguas subterráneas	0,0 m ³
Agus residuales de otra organización	0,0 m ³



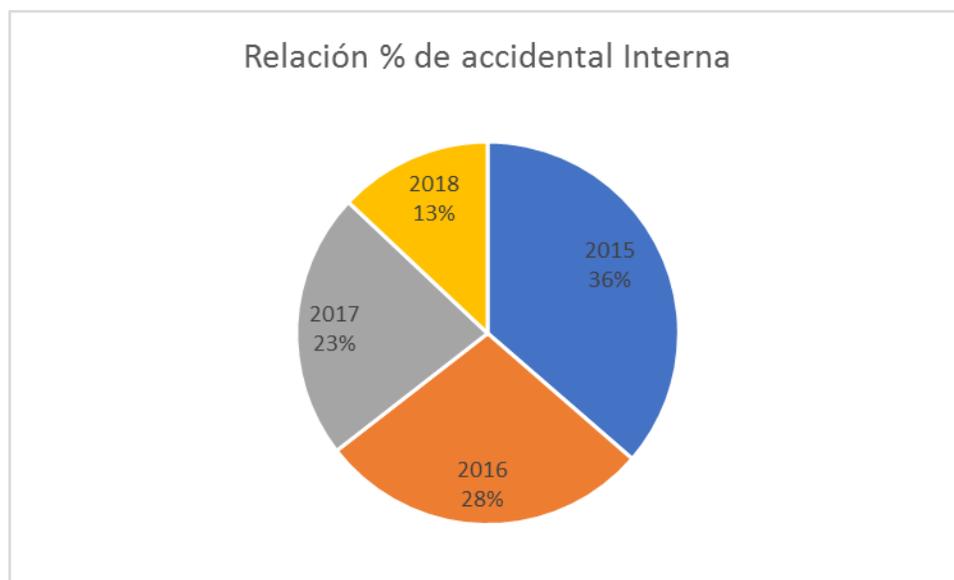
Grafico No.3

Con los anteriores indicadores podemos definir que el hotel Bh Hoteles cumplió con la meta interna establecida para el año en base al consumo por huésped.

El hotel cumple con el programa de mantenimiento preventivo de redes de agua.

Se presentó una disminución del 82% en el consumo del agua en el 2018 frente al consumo del 2015.

En el entorno de accidentalidad laboral se evidencia que el Hotel Bh ha enfocado a sus empleados en capacitaciones para la mejora continua de sus procesos donde se evidencia que ha disminuido el porcentaje de riesgo laboral en la que se ejercita al personal con capacitaciones de servicio al cliente , uso adecuado de los implementos de aseo y cocina, adicional se implementa cursos de emergencia donde se organizan grupos de copaso donde se auxilian en primeros auxilios en caso de algún accidente interno efectuando un indicador optimo en los últimos 4 años donde se ve una mejora continua al ejecutar una cultura organizacional adecuada y mantener un buen código de ética se evidencia en la gráfica No. 4 donde se evidencia la mejora porcentual.



1.1.14. Cuantificación de los resultados obtenidos bajo la metodología SROI

El hotel Bh calle 93 busca de una manera interactiva poder disminuir el uso de agua, energía y accidental laboral de una manera practica y segura , incentivando al personal y a los huéspedes para la mejora continua de estos indicadores, donde se ve reflejado bajo diferentes impactos internos y externos donde el establecimiento ha tenido que invertir en campañas de ahorro de energía y agua sin que afecte su relación comercial con cliente , capacitando al personal para efectuar una mejora en su uso institucional , comprando las maquinarias adecuadas para auditar el uso del agua sin necesidad de afectar al cliente interno y externo.

La metodología de valoración desarrollada para los recursos asignados con foco en sostenibilidad (caso aplicado al proyecto de con el fin de promover la mejora continua en el uso eficiente del agua, la energía y el riesgo asociado con la salud y la seguridad de los empleados), se fundamenta en los principios básicos de la evaluación financiera tradicional, a la que se incorporaron elementos de la metodología SROI, con énfasis especial en la valoración de las externalidades.

La estimación cuantitativa de impactos externos, que por lo general no se cuantifican, se fundamentará en la exposición al riesgo que tiene la empresa para acceder a recursos externos o sobre el impacto que los mismos tienen sobre su operación.

Para nuestro trabajo de síntesis, se analizo los resultados referidos por las acciones ejecutadas por el Hotel BH 93, en el marco de la política de RSE, tomándose en cuenta la inversión realizada para promover la mejora continua en el uso eficiente del agua, la energía y la seguridad de los empleados; sin embargo, existe un riesgo asociado con la imagen o el buen nombre dado por el precio comercial al no reflejarse el impacto de estas acciones.

Elementos tenidos en cuenta para la valoración de la inversión

Externalidades y costos de los recursos

Para identificar las externalidades de la inversión realizada para el uso eficiente del agua, la energía y el riesgo asociado con la salud y la seguridad de los empleados, se acudió a diferentes estudios realizados para calcular los factores de riesgo.

Uso Eficiente del Agua

Estudio Nacional del Agua ENA 2018: En el último avance sobre el estudio nacional del agua del IDEAM (2018), se identifican a **391** municipios a nivel nacional con riesgo de desabastecimiento de agua, distribuidos en 24 departamentos, de los cuales, tienen afectación en al menos el **50%** de sus municipios. (Nicolas, 2018)

Este estudio refleja la percepción de riesgo sobre la disponibilidad del agua (el precio incrementa en condiciones de escasez); debido a la localización del Hotel BH 93 en la ciudad de Bogotá, se trabajó con el factor 1,5 riesgo bajo, que responde a características como el estrés hídrico de la zona o reservas de agua de la región y la vulnerabilidad de las ciudades ante materialización de contingencias, entre otras.

Se llevó a cabo un análisis de los costos que se generaban en el Hotel BH 93 en los procesos del servicio hotelero, en los que se presentaba un alto consumo de agua ([ver gráfico No.3](#)).

Uso Eficiente de la Energía

Informe final - Programa de uso racional y eficiente de energía y fuentes no convencionales, (Caicedo, 2010)

La priorización y enfoque de las estrategias de sostenibilidad, está dado en el Uso Racional y Eficiente de Energía y se orientan fundamentalmente a la disminución de la intensidad energética, al mejoramiento de la eficiencia energética de los sectores de consumo y la promoción de las fuentes no convencionales de energía.

En el año 2008 la producción total de energía primaria fue de 940.824 Tcal, con una participación del carbón mineral del 50,8 % seguido del petróleo, el gas natural, la hidroenergía, la leña, el bagazo y recuperación energética. La hidroenergía y el bagazo consideradas como fuentes renovables participan con el 6,9% del total de producción con fuentes primarias. El consumo de energía en el año 2008 fue de 242.575 Tcal, Siendo el sector transporte el mayor consumidor de energía, seguido por el sector industrial y residencial En la Tabla 1 y en el Gráfico 3, se observa la distribución del consumo final de energía por sectores desde el año 1999 hasta 2008. En el periodo, la demanda de energía creció al 1.2% promedio anual.

Por lo anterior se observa la necesidad de adelantar procesos de control y de promover la mejora continua en el uso eficiente de la energía; el Hotel BH, aunque presenta una tendencia de disminución del consumo de energía, se requiere realizar una disminución en los costos incurridos por este consumo. ([ver gráfico No.2](#)).

La Salud Y La Seguridad De Los Empleados

En Bogotá entre los años 2011 a 2018, los indicadores de tasa de accidentalidad y tasa de enfermedad muestran una tendencia al descenso estadísticamente significativa con un cambio de la tasa porcentual anual de 5,3% y 7,0% respectivamente. La tasa de mortalidad en cambio muestra una tendencia ascendente con un cambio de la tasa porcentual anual de 20,8%. (SALUD)

El comportamiento de los indicadores también varía según el sector económico al que pertenecen los trabajadores; los sectores de agricultura, ganadería, casa y silvicultura, eléctrico, gas y agua, industria manufacturera y hoteles y restaurantes, hacen parte de los sectores que ocupan los primeros lugares en las tasas de accidentalidad.

El Hotel BH 93 ha presentado este índice con incidencia baja, pero se requiere dar continuidad a los procesos de prevención, con la inversión de recursos en cada una de estas acciones

Análisis de viabilidad financiera

- Se utilizó la metodología de valoración con base en el descuento de flujos operativos diferenciales (costos sin la inversión realizada por la RSE versus costos luego de la inversión).
- Se hizo una evaluación a diez años, siendo una proyección de cifras útiles para el respectivo análisis. (Ignacio Vélez Pareja y Ricardo Dávila, Análisis y planeación Financiera, 2012).
- Los flujos se descontaron a una tasa del 10,6%, que es el costo promedio ponderado de capital del Hotel BH 93 (calculado por la compañía para 2018).
- Se calcularon la TIR, el VPN y el período de recuperación de la inversión de la diferencia de los flujos con y sin la inversión realizada por las acciones ejecutadas por la política de RES, para el para el uso eficiente del agua, la energía y el riesgo asociado con la salud y la seguridad de los empleados y se concluyó que estos recursos suponen ahorros en costos significativos para el hotel BH 93, que contribuyen a recuperar la inversión en cerca de 8,96 años; la afirmación anterior supone que los niveles de ventas, gastos y demás erogaciones del Hotel permanecen iguales

Con el objeto de evaluar la sensibilidad del VPN, el período de recuperación de la inversión (PRI) y el TIR del proyecto ante cambios en los precios de la energía, el agua, se realizó una serie de simulaciones con 100.000 iteraciones de manera que fuese posible establecer, para un nivel de confianza del 95%, los rangos en que se podrían fluctuar dichos resultados.

Conclusiones

Cuando se habla de responsabilidad social empresarial aplicada al servicio hotelero de Bogotá, se establece que es un tema bastante amplio que abarca distintos grupos o usuarios de interés - stakeholders, principalmente los socios e inversionistas ya que son ellos los que implementan y desarrollan las políticas de sostenibilidad, así mismo intervienen diversos autores como capital humano, proveedores, medio ambiente, el estado y la comunidad.

El Hotel Parque 93 desarrollo diferentes acciones tendientes a la aplicación de las buenas prácticas en su operación, bajo tres aspectos: Gobierno corporativo y ética empresarial, medio ambiente y contribución con la comunidad, siendo analizados en este trabajo y evidenciándose que la inversión de recursos para la aplicación de las políticas de RSE es viable, al obtenerse indicadores positivos en cada uno de estos segmentos.

En el ámbito del gobierno corporativo se demostró que, al implementarse estas políticas el Hotel Parque 93 BH logro establecer relaciones comerciales claras y justas que promovieron la confianza comercial y la creación de valor para todos los grupos de interés. Al reflejarse en los flujos de caja del aumento en los servicios hoteleros prestados, juntamente con los bienes y servicios adquiridos a través de los proveedores.

El Hotel realizo una inversión significativa en la seguridad laboral, para el desarrollo de los empleados en el ámbito profesional, maximizando los procesos de reclutaciòn, selección y continuidad del talento humano en la operación, en un marco favorable para las relaciones laborales, basado en la igualdad de oportunidades, y la no discriminación y el respeto a la diversidad. Así mismo velando por un entorno de trabajo seguro y saludable. Lo anterior reflejado en los resultados obtenido con respecto la baja frecuencia accidental laboral, el mínimo ausentismo y la baja tasa de accidentalidad.

En esta cadena comercial el Hotel Parque 93 logro desarrollar un servicio hotelero con productos de calidad en el ámbito sostenible, los cuales fueron capaces de satisfacer las necesidades de los clientes con la excelencia y mejora continua de los procesos. Lo anterior se reflejo en el aumento de las habitaciones ocupadas como el aumento de los ingresos

operacionales, en el flujo de caja con la proyección respectiva, dado por la credibilidad y el posicionamiento del hotel.

Estas acciones realizadas por el Hotel Parque 93, demostraron en forma indirecta el desarrollo del sistema hotelero en Bogotá, al generarse un eco en la aplicación de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, siendo una gestión empresarial responsable al acatar las normas reguladoras y promover conciencia ambiental con el buen uso de los recursos hídricos y eléctricos.

Los flujos de caja realizados en la evaluación de estas políticas de sostenibilidad, en la operacional del Hotel Parque 93 BH, reflejaron con claridad que la inversión es recuperable a mediano plazo, así mismo demuestra con los indicadores ROE VPN y TIR, que este proyecto es viable al generar rentabilidad al reducir los costos operacionales

Con respecto a la operación se demostró la reducción de los consumos del servicio de agua y de energía, en un 20% asegurando un mayor control de estos gastos, e incrementando la productividad del servicio hotelero en un 8%, con un incremento respectivo de las utilidades en un 16% ; como también un alto impacto en su tasa de retorno y un periodo de recuperación de la inversión en un periodo menor a 9 años la recuperación al 100% el valor de la inversión, generando a partir de allí rentabilidad sobre la inversión.

Agradecimientos

En primer lugar, le damos las gracias a Dios y a nuestras familias por su gran apoyo en este tiempo de trabajo, donde podemos ver reflejado el cumplimiento de un nuevo sueño para cada uno.

A los docentes del programa especialización administración financiera por cada uno de sus aportes y conocimientos dados en cada asesoría, clase y reunión que nos dieron para llevar a cabo este proyecto.

A la universidad por permitir que a través de este programa mas colombianos nos podamos especializar y llevar a cabo el cumplimiento de cada uno de nuestros sueños, por su responsabilidad y organización para llevar acabo cada actividad.

Referencias

- Antonio, P. J. (2016). *Valoración de la responsabilidad social empresarial*.
- Ayuso. (2006). *Responsabilidad social corporativa y gestión ambiental*.
- Batcca. (2018). *Manual de indicadores de responsabilidad social empresarial*.
- Caicedo, O. P. (2010). *Programa de uso racional y eficiente de energía y fuentes no convencionales*.
- Informe del foro de expertos sobre RSE . (2007). España.
- Mauricio, G. V. (2010). *La gestión y la información sobre la responsabilidad social empresarial de las pymes*.
- Melé. (2002). Foro Económico Mundial.
- Ministerio de ambiente, v. y. (2003). Metodología para la valoración económica de bienes, servicios y recursos naturales.
- Nicolas. (2018). *Estudio Nacional del Agua*. Ideam.
- Nicolas, A. P. (2018).
- Paternoster, A. (2008). *Herramientas para medir la sostenibilidad corporativa*.
- Pedro, S. B. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*.
- SALUD, M. D. (s.f.). *minsalud*. Obtenido de www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales
- Soto, A. L. (2010). *Concepto Responsabilidad Social Empresarial*.
- Stefan, A. (2012). *Sostenibilidad y ecoeficiencia de la empresa moderna*.
- Westreicher, G. (s.f.). *economipedia*. Obtenido de [economipedia:](http://economipedia.com/definiciones/teoria-del-valor-en-la-economia-clasica.html)

Anexos:

Tabla 1: motivaciones y obstáculos para la implementación de la RSE

Tabla 2: líneas de investigación de RSE sector hotelero

Tabla 3: requisitos de la nts-ts 002

Tabla 4: entes de control y normatividad

Flujos de caja costos actuales con externalidades

Flujos de caja costos con proyecto autoclaves con externalidades

Información financiera costos actuales con externalidades

Información financiera costos actuales con proyecto externalidades

Costos con proyecto - costos actuales

Calculo periodo de recuperación