

**Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social
Empresarial**

Aplicación De RSE En El Sector Hotelero

Ribai Hotel S.A.S

Asesor: Henry Hurtado Bolaños

Noviembre, 2020

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social
Empresarial

Aplicación De RSE En El Sector Hotelero Ribai Hotel S.A.S

Estudiante:

Hortencia Pertuz Crespo

Eliana Pedroza Moscote

Johnny Alexander Cordero Acuña

Quely Yohana Rojas

Yuraima Julieth Roys

Tutor(a):

Henry Hurtado Bolaños

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social
Empresarial

Diciembre de 2020

Tabla de Contenido

Aplicación de RSE En El Sector Hotelero Ribay Hotel. S.A.S	4
Resumen	4
Palabra Clave:	6
Asbtract	6
Keyword.....	6
Capítulo 1 Antecedentes	7
Introducción Problema	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Capítulo 2 Marcos Referenciales	8
Marco conceptual	8
Marco Teórico.....	10
La importancia y las diferentes características de la (RSE) y sus formas de gestión	10
Marco institucional.....	16
Marco Legal	19
Capítulo 3 Resultados	21
Diagnóstico	21
Matriz de marco lógico	31
Arbol de objetivos	32
Mapa estratégico	33
Capítulo 4 Plan de Mejoramiento	34
Plan de acción y de seguimiento	34
Conclusiones	37
Referencias.....	38
Anexos	40
Anexo A Enlace al código de ética	40
Anexo B Formato de Recolección de Información.....	40

Aplicación de RSE En El Sector Hotelero Ribai Hotel. S.A.S

Resumen

Se tiene como finalidad el estudio, profundización y aplicación de la responsabilidad social empresarial. Para ello hemos trabajado en una empresa del sector turístico y hotelero, **RIBAI HOTEL S.A.S.** durante el desarrollo de cada etapa se ha aplicado una metodología cualitativa y cuantitativa de los puntos y herramientas vistas, se realizó una investigación para detectar posibles vacíos en la aplicación de la ISO 26000 y elaboramos diferentes presentaciones y evaluaciones de la aplicación de RSE en la empresa.

¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial?

¿Por qué es importante la RSE?.

Sustancialmente es importante iniciar con el concepto de RSE que ha cambiado y ha sido interpretado de múltiples maneras a través del tiempo, debido a ello podemos afirmar que, La Responsabilidad Social Empresarial, es quizá mal o bien interpretada como una estrategia, componente, métodos o cultura general de una organización, lo cierto es que con el pasar de los años y el enfoque integral de la sociedad en donde el impacto negativo en factores económico, social y medioambiental generado por el desempeño del papel del hombre en la sociedad se hace más evidente y necesario ir creando e innovando en políticas o mecanismos legales estructurados de forma coherente y justificable que permitan la protección y el correcto aprovechamiento de los recursos sin abusar de forma desmedida de los mismos afectando su preservación a futuro, que generen desarrollo social y económico dentro del sector establecido por las organizaciones sin crear o impulsar índices de desigualdad o corrupción, estas políticas o

mecanismos creadas deberán estar estrechamente ligadas a los principios éticos y figuras legales de las organizaciones, entonces de acuerdo al ICONTEC podemos definir la RSE como:

“Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.”

Una vez establecemos o profundizamos sobre un concepto más aterrizado acerca de RSE podemos identificar de forma coherente la importancia de su aplicación en las organizaciones, las empresas deben ser conscientes del impacto que generan sus producciones u operaciones sobre el entorno y es su responsabilidad actuar de forma coherente a sus acciones, se debe tener en cuenta que la aplicación de estrategias de RSE genera impacto sobre la contribución a la sociedad, la minimización del riesgo o impacto negativo sobre el medio ambiente, el incremento de la producción y ventas, el reconocimiento y posicionamiento internacional, el mejoramiento económico y financiero de las organizaciones, la reducción en costos de producción, mejora los índices de competitividad de las compañías, se hacen más atractivas a un mercado internacional y su aplicación a largo plazo genera conciencia integral y responsable del equipo de trabajo y solidez económica, es decir que las estrategias expuestas e impulsadas por la RSE no son solo convenientes para el grupo de interés o equipo de trabajo de las empresas sino para la sociedad y el medio ambiente en general.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) GTC 180, (marzo/09/2018). La Responsabilidad Social Empresarial, una estrategia de Gerencia.

Por medio de la técnica matriz de Marco lógico se llegó al punto que se deseaba y de este modo se realizó un mapa estratégico para ayudar a mitigar el problema detectado.

Palabra Clave:

Responsabilidad Social Empresarial, Turismo, Hotel, Diagnostico, Desarrollo, Técnica

Asbtrac

The purpose of this work is to study in depth and apply corporate social responsibility. For this, a company in the tourism sector was chosen, such as RIBAI HOTEL SAS, which through a qualitative and quantitative methodology an investigation was carried out to detect possible gaps in the application of ISO 26000 that refers to corporate social responsibility In Colombia. Through the Logical Framework matrix technique, the desired point was reached and in this way a strategic map was made to help mitigate the problem detected.

Keyword

Corporate Social Responsibility, Tourism, Hotel, Diagnosis, Development, Technical

Capítulo 1 Antecedentes

Introducción Problema (identificado en el marco lógico)

Interpretar e Implementar Adecuadamente la RSE en la parte Hotelera.

Objetivo General

Identificar las falencias que presenta el RIBAI HOTEL SAS en la no aplicación de la ISO 26000 NTS norma que regula la responsabilidad social empresarial en Colombia.

Objetivos Específicos

Identificar las prácticas de Responsabilidad Social empleadas por empresarios de RIBAI HOTEL SAS.

- Determinar las actividades que realiza por el RIBAI HOTEL SAS, en prevención con el medio ambiente.
- Establecer el porcentaje de recursos que el Hotel destinan para prácticas de responsabilidad social empresarial.

Capítulo 2 Marcos Referenciales

Marco conceptual

Filantropía corporativa estratégica.

Las empresas han comenzado a adoptar la Responsabilidad Social Empresarial no sólo como resultado de presiones de los consumidores, los proveedores, la comunidad, las organizaciones de activistas, los inversionistas, etc. (llamados en conjunto stakeholders); la RSC es también una actividad estratégica adicional en la competencia comercial.

Las empresas pueden desempeñar un papel muy importante en la vida de las personas no sólo como proveedoras de empleo y de riqueza, sino como agente de desarrollo en las comunidades en la que están insertas. Muchas grandes empresas son conscientes de ello y han tratado de aprovechar las expectativas que genera la Responsabilidad Social Empresarial para obtener ventajas competitivas (ayudan ayudándose). La filantropía corporativa ha dejado de ser una actividad autónoma confiada a una fundación y cada vez más forma parte de las estrategias que contribuyen a realizar el objeto social de la empresa

http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa

Qué es la responsabilidad social

La responsabilidad social se refiere a la actuación socialmente responsable de sus miembros, las actividades de beneficencia y los compromisos de la empresa con la sociedad en general y de manera más intensa con aquellos grupos o parte de la sociedad con que está más en contacto: su ambiente de tarea. La Responsabilidad Social está

orientada hacia la actitud y el comportamiento de la empresa frente a las exigencias sociales derivadas de su actividad, lo cual implica la evolución y compensación de los costos sociales que genera empresa, la ampliación del campo y sus objetivos y la definición del papel social que desarrolla para conseguir la legitimidad y la responsabilidad ante diversos grupos humanos que la integran y conforman la sociedad en su conjunto. (TORO, Olga Lucia y Rey Germán. 1996)

Responsabilidad social empresarial.

En los últimos años han surgido importantes avances en este ámbito por parte de instituciones internacionales interesadas en conciliar y buscar un nuevo equilibrio entre el mundo económico y los principios sociales; proponiendo alternativas y modelos estratégicos que contribuyan con la preservación y sostenibilidad del ente económico respetando el medio ambiente y haciendo uso razonable de los recursos.

Hoy, la Responsabilidad Social se haya institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo; se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad; se han realizado grandes documentos como el Libro Verde, y publicado guías extraordinarias como las directrices de la OCDE y la ISO26000 que suministra y coloca a disposición los “Principios Fundamentales de Responsabilidad Social” que sirven para constituir un comportamiento socialmente responsable en cualquiera de las organizaciones sin importar su clasificación y el lugar donde operan.

Marco Teórico

La importancia y las diferentes características de la (RSE) y sus formas de gestión

En el siguiente texto argumentativo se expondrá una serie de postulados e ideas relacionadas a una temática que en los últimos años se ha hecho perentoria en el campo de la actividad económica empresarial en países como España, Brasil, Venezuela, y otros países del mundo. La aparición de esta premisa ha conllevado que sea requerida una renovación en los estatutos de las empresas públicas y privadas. Esto se refiere a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Por esta razón, es de vital importancia conocer su origen, significado, características, factores determinantes de la RSE, las prácticas de RSE en las Cooperativas, la creación de valores compartidas y el uso de mando integral como instrumento de medición para comparar los modelos de excelencia en gestión.

Inicialmente, la RSE era una acción filantrópica que realizaban los hombres de negocios. Subsiguientemente, la etimología de la sigla fue adquiriendo una nueva categoría que está concatenada con el fortalecimiento de las compañías y la gran influencia de éstas en su entorno; en su continuo crecimiento, la responsabilidad social pasó a mencionar que el empresario tiene el deber de priorizar las políticas, decidir y seguir las líneas de acción que son favorables para los objetivos y valores de la sociedad. (Bowen, 1953, citado por Carroll, 1999).

En la actualidad Responsabilidad Social Empresarial es un lineamiento considerado estratégico en gran parte de las organizaciones. Se puede precisar que la RSE

no es un concepto novedoso y lo cierto es que es tan antiguo como la preocupación del hombre de negocios de ajustar su actividad a los códigos éticos importantes en cada momento de la historia (Durán, 2005). Muy a pesar de que el termino no es nuevo existen empresas que fundadas en intereses puramente económicos definen falsas prioridades dejando a un lado la ética y la gestión por valores evadiendo su responsabilidad ante los impactos generados a la sociedad. Pero también es cierto que existen otras que son responsables no solo en términos económicos, sino también en términos de respeto medioambiental y social.

La importancia principal de la RSE en una empresa está fundamentada en que ella organizaciones, la RSE se convierte en una ventaja competitiva para aquellas organizaciones que decidan emprender esta iniciativa, y de esta manera la RSE genera confianza y mejora la reputación de las organizaciones que la practican, e incluso se puede afirmar que tiene efectos positivos en el incremento del resultado económico, se ha de considerar como una ventaja competitiva ya que la sociedad antes elegirá los productos ofertados por una empresa que sea responsable socialmente y que tenga como prioridad el cuidado del medioambiente, que los productos de otra empresa no tengan en cuenta todas estas medidas (Server, Villalonga, 2005).

En un mundo perfecto donde el correcto proceder ético y moral fueran pilares, sería habitual encontrar empresas que lleven a cabo la RSE de acuerdo a lo anteriormente expuesto, aun así debemos ser claros, sincerarnos ante nuestra cruda y triste realidad y reconocer que nuestras acciones y las acciones de las grandes compañías que impulsan la economía del mundo solo van en busca del enriquecimiento económico y financiero, siendo egoístas y calculadores y poco o nada les importa el impacto negativo de las

producciones de sus compañías al medio ambiente o al entorno en el cual se desarrollan, está dentro de eso que llaman normalidad saltarse las buenas prácticas y dar dadivas, mermeladas, regalos o pasar la famosa “barba” a los encargados de la vigilancia y control de los procesos, leyes y mecanismos encargados de cuidar o mantener el equilibrio entre crecimiento económico y entorno, convirtiéndonos así en seres superficiales y egocéntricos que lo único que nos mueve es la consecución de metas financieras y el progreso profesional sin mirar el futuro banal, precario, limitado y efímero que vamos dejando a nuestro paso. Es habitual encontrar compañías que se muestran sostenibles, bioseguras, sustentables, dignas y hasta humanitarias y detrás de esas fachadas solo podemos evidenciar que abusan de los recursos naturales, explotando al máximo la capacidad de la tierra, ríos, bosques, entre otros; pasan por encima de los derechos humanos, sin garantizar las condiciones mínimamente vitales para su equipo de trabajo, ofrecen a sus empleados salarios miserables, no cumplen con los aportes parafiscales dejando desamparados a sus colaboradores, utilizan materia prima de baja calidad ofreciendo productos de calidad inferior a la publicitada, consumen y deterioran el medio y lo único que hacen medianamente bien, es invertir en campañas de marketing digital que venden mentiras a los millones de usuarios que nos dejamos engañar por medio de eso tan falso y engañoso que llamamos redes sociales.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que

cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad (Escuela de Organización Industrial, 2014) esta perspectiva bien insta un llamado a revisar los planes de las empresas, así como sus acciones respecto al cumplimiento de las normativas, pero también su preocupación por las condiciones del entorno. De acuerdo con el Libro Verde.

“La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden De este modo, no solo se trata de llevar a cabo los planes corporativos, sino que se exige observar con mayor atención cómo se genera beneficios en lo social, económico y ambiental, sin considerar que los más importantes en la empresa son los accionistas, es preciso por tanto un cambio en los modelos de gerencia entonces bajo este concepto de administración se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Las empresas tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que opera debe tener un claro conocimiento de todo lo que rodea su empresa, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes

que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), busca el equilibrio social, económico y ambiental, como modelo de gestión, propendiendo a realizar sus actividades de manera socialmente innovadora, siendo el objetivo social su principal razón de ser; sus beneficios se reinvierten principalmente en la realización de dicho objetivo social; y tienen un modo de organización y un régimen de propiedad también condicionados por esta misión social, basados en principios como la democracia, la responsabilidad, la participación o la justicia social. Finalmente, el cumplimiento de las exigencias de RSE en las cooperativas es de gran ayuda para el país o región, puesto que favorece no solamente a las compañías, sino a la sociedad y el medio ambiente: lo que conlleva al mejoramiento en calidad, bienes y servicios, y aumenta los niveles de satisfacción de sus usuarios y la comunidad en general, promoviendo así el desarrollo de innovación y eficacia en el tiempo.

Ahora bien, no todas las compañías son solo fachadas y no todos los funcionarios se dejan comprar, existen también un sinnúmero de personas y empresas en busca del equilibrio entre crecimiento y sostenibilidad, entonces lo importante del conocimiento obtenido y el comportamiento ético y moral de cada uno determinará en qué lado de la balanza te encuentras. Es TÚ decisión.

No obstante, la responsabilidad social de las empresas no se debe considerar sustitutiva de la reglamentación o legislación sobre derechos sociales o normas medioambientales, ni permite tampoco soslayar la elaboración de nuevas normas apropiadas. En los países que carecen de tales reglamentaciones, los esfuerzos se deberían

centrar en la instauración del marco legislativo o reglamentario adecuado a fin de definir un entorno uniforme a partir del cual desarrollar prácticas socialmente responsables

La integración de la RSE le permite a una empresa establecer una relación sólida y sostenible con el entorno social y medioambiental teniendo como impactos positivos:

La posibilidad de gestionar los riesgos sociales, ambientales y económicos de la organización mejorando la reputación, la competitividad y la rentabilidad.

El incremento de la cooperación con los proveedores reduciendo costos y estimulando la innovación.

La mejora de relaciones con la comunidad garantizando la licencia para operar.

El uso más eficiente de los recursos.

Dar respuesta a las demandas de los grupos de interés.

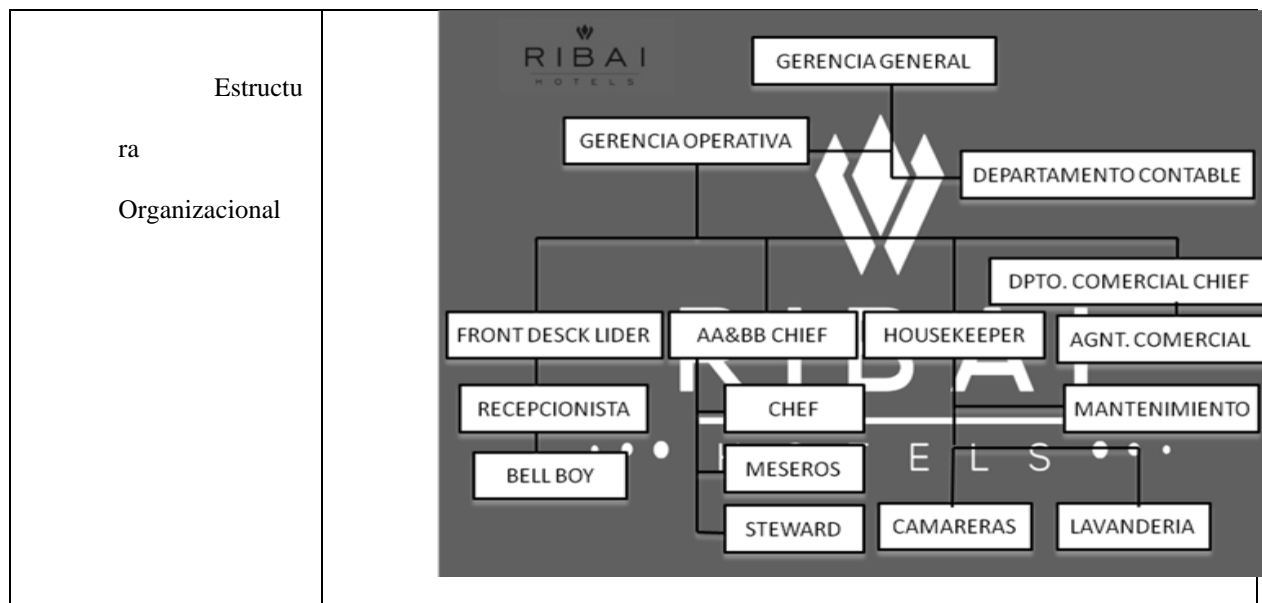
Relaciones transparentes con los gobiernos y otros grupos representativos de la sociedad.

Conlleva a una reestructuración de sus sistemas de gestión, actualizándolos y convirtiéndolos en más eficientes, rígidos y eficaces; Se configura la RSE como una nueva concepción de empresa, como una nueva forma de gestión, muy en línea con los debates internacionales actuales, que está exigiendo una empresa más transparente, sostenible y, en definitiva, más responsable (CEPES, 2011).

Tabla 1. *Marco institucional (Direccionamiento Estratégico de la empresa seleccionada expresado con figuras propias y sus propias palabras)*

Nombre de la empresa	RIBAI SAS
Sector	PRIVADO
Ubicaci ón	Calle 18 4-85 Centro Histórico, Santa – Marta
Misión	<p>Brinda los mejores espacios, para alojamiento, el descanso, la gastronomía y los negocios de nuestros clientes. Contamos con un equipo de trabajo altamente calificado que sirve con sentido de pertenencia y compromiso en calidad, e innovación a nuestros clientes, para hacerlos sentir como en casa. Tenemos compromiso con el crecimiento de nuestros proveedores, contratistas, la región, y el medio ambiente, maximizando así el valor de nuestra gestión y compromiso sostenible.</p> <p>RIBAI SAS</p>
Visión	<p>Ser líderes en el 2025 en la industria hotelera de la región, teniendo siempre instalaciones renovadas y servicios innovadores; para ser siempre la primera opción en el mercado, promoviendo la armonía y sostenibilidad con el medioambiente y la comunidad, logrando un crecimiento empresarial para nuestros clientes, trabajadores, proveedores y accionistas.</p>

Valores	<p>SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>Es la razón de ser de nuestro trabajo, que brindamos con vocación, pasión, excelencia y profesionalismo.</p> <p>RESPECTO</p> <p>Valoramos el compromiso adquirido con nuestros huéspedes y clientes, así como también las relaciones personales entre nosotros mismos.</p> <p>COMPROMISO</p> <p>Entregar al máximo lo mejor de nosotros y así lograr los objetivos de nuestra empresa para obtener la satisfacción total de nuestros clientes.</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO</p> <p>El problema de uno es un problema de todo el equipo, y a todo el equipo le compete encaminar las acciones para solucionarlo y resolverlo.</p> <p>EXCELENCIA</p> <p>Valoramos LA Creatividad y la innovación para alcanzar estándares de servicio que excedan las expectativas de nuestros clientes.</p> <p>RIBAI SAS</p> <p>INTEGRIDAD</p> <p>Nuestros actos y decisiones lo hacemos con la responsabilidad procurando hacer siempre lo correcto desde la ética, legislación aplicable y buscando la mejora continua</p>
---------	--



Nota: Tomado de aporte individual de Eliana Pedroza.

Marco Legal (Ensayo con sus palabras de la Norma ISO 26000)

Cada vez más, las organizaciones, las Empresas Privadas o Públicas y sus partes interesadas reconocen que adoptar un comportamiento socialmente responsable es tan necesario como beneficioso. Ahora los impactos en el entorno social y medioambiental son una parte fundamental del desempeño de cualquier organización.

Además de contribuir al desarrollo sostenible, un comportamiento socialmente responsable puede producir mejoras en aspectos clave de la organización: su ventaja competitiva, su reputación, su capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes y usuarios, así como su productividad y la percepción por parte de los inversores de la organización, y sus relaciones con las partes interesadas.

El objeto del presente Ensayo nos permitirá una mayor comprensión del ámbito de acción de la Norma ISO-26000 y su homologación con otros instrumentos de medición de RSE como ser Indicarse. ISO 26000

Esta norma es el fruto de un trabajo de casi diez años que culminó el 1 de noviembre de 2010 con la publicación de la ISO 26000, bajo el título “Guía de responsabilidad social”, y que está llamada a tener una gran relevancia en el mundo de la responsabilidad social. La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad

social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito. Si bien antes de la publicación de la ISO 26000 ya existía una amplia gama de códigos de responsabilidad social, la mayor parte se enfocaban hacia un determinado tipo de organización y/o sector.

La ISO 26000 se ha definido como un estándar universal de RS. Ahora bien, ¿cuáles son las características más relevantes de esta Ensayo? A continuación se resumen los rasgos más destacados: Desde el punto de vista del alcance geográfico, es una norma global, pensada para todo el mundo; se dirige a todo tipo de organizaciones, sin importar si operan en países desarrollados o en países en desarrollo. Es un estándar único, aplicable tanto a empresas comerciales como a instituciones públicas, sindicatos, partidos políticos, organizaciones sin ánimo de lucro, etc., grandes y pequeñas, públicas y privadas; de hecho, la ISO 26000 no habla de empresas, sino de organizaciones. De alguna manera, esto confirma que la responsabilidad social no es solo corporativa o de la empresa, sino de todas las organizaciones de la sociedad.

A modo de conclusión se puede expresar que esta norma se ve complementaria con la responsabilidad social en una empresa en donde la empresa es la que cumple con un conjunto de normas y principios sociales, económicos y ambientales que se basa en valores y le ayuda a ser productiva.

Una empresa socialmente responsable establece como principales base la ética, la moral, y todo lo que se refiere a valores.

Capítulo 3 Resultados

Diagnóstico (Resultados y análisis a partir de la aplicación del instrumento de recolección de información)

Tabla 2 *Diseño de Instrumentos.*

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental”	Preguntas (Entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio**
Gobernanza de la organización	Implementación de la NTS-TS 002	<p>¿Por qué la empresa decide implementar la NTS-TS 002? Rpta. Con el propósito de mantener, preservar y contribuir a la sostenibilidad ambiental.</p> <p>¿Cuándo deciden adoptar la NTS-TS 002? Rpta. Después de revisar varios procesos en donde se evidencia la NO conformidad de los procedimientos establecidos por la normativa vigente.</p>	Capacitaciones y simulacros
Derechos humanos	Respeto por la identidad de genero Respeto al descanso, al disfrute del tiempo libre, y a vacaciones periódicas pagadas.	<p>¿Cómo se protege la igualdad laboral y equilibrio emocional entre empleados con inclinaciones sexuales hacia personas de su mismo género y los demás</p>	<p>✓ Implementación y aplicación de políticas institucionales que protegen los derechos de cada colaborador.</p> <p>✓ Turnos de trabajo</p>

		<p>colaboradores, administrativos y clientes? Rpta. Ribai Hotels adopta políticas de respeto a la privacidad y protección de la identidad de género y durante los procesos de inducción y contratación hace énfasis en el libre desarrollo de la personalidad, el respeto y compromiso con la compañía y sus colaboradores.</p> <p>¿Qué herramientas se utilizan para proteger el tiempo de descanso y disfrute de sus empleados? Rpta. Se realiza la contratación de todo el personal que requiera la operación, cuadrando turnos de máximo 8 horas laborales y se pagan todas las prestaciones sociales de acuerdo a lo dispuesto por el gobierno nacional, en caso de requerir personal adicional se contratan como extras.</p>	
Prácticas laborales	Promover la formación	¿Cómo se garantiza la formación	✓ Programas de capacitación con el SENA y ARL

	<p>continua del personal Organización de labores por puesto de trabajo</p>	<p>operativa y emocional del personal? Rpta. Ribai Hotel prepara de manera organizada la formación en temas relacionados a la operación hotelera y servicio al cliente, de forma adicional se organizan actividades recreativas y didácticas que motiven al personal. ¿De qué forma se garantiza el buen desempeño y correcto desarrollo de las funciones de sus colaboradores? Rpta. Dentro de las políticas establecidas por la compañía está la elaboración de los procesos de cada actividad que debe realizar cada operativo, desde los protocolos de llegada hasta la forma correcta de utilización de EPP, uso de productos químicos y duración de cada actividad.</p>	<p>POSITIVA y actividades recreativas. ✓ Elaboración y divulgación de procedimientos operativos.</p>
Medio ambiente	Protección de flora y fauna	¿De qué forma se comprometen a la preservación	✓ Avisos informativos sobre la

		<p>de la flora y fauna silvestre? Rpta. Ribai Hotels se compromete a proteger la flora y fauna silvestre e informa continuamente a sus huéspedes y colaboradores sobre la importancia en la protección y la prevención del tráfico ilícito de las mismas, dándoles a conocer la normatividad legal vigente.</p>	<p>protección de la flora y fauna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compra de plantas representativas de la región ✓ Se prohíbe la tenencia y tráfico de animales silvestres.
Prácticas justa de operación	Protege la integridad física y emocional de sus colaboradores	<p>¿Se brindan las condiciones de seguridad laboral adecuada? Rpta. Ribai protege la integridad de sus colaboradores brindando todas las herramientas físicas como EPP e implementos que requiera el buen desarrollo de sus actividades así como, la realización de actividades lúdicas y chequeos médicos preventivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exámenes ocupacionales ✓ Programación de actividades lúdicas ✓ Dotación de EPP
Asuntos de consumidores	Protege la privacidad y derecho a la intimidad de sus huéspedes.	<p>¿De qué forma protege la privacidad de sus clientes? Rpta. Durante los procesos de registro o check-in del huésped se hace claridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro hotelero ✓ Diligenciamiento del formato establecido protección de datos ✓ Contrato de aceptación de términos y condiciones

		<p>de los derechos y deberes del huésped durante su estancia y los datos suministrados a la compañía solo serán para uso de registro e ingreso del hotel, la divulgación de información puede causar desde medidas sancionatorias hasta la privación de la libertad de los colaboradores.</p>	<p>durante su estancia.</p>
<p>Participación activa y desarrollo de la comunidad</p>	<p>Contratación de personal de la región Compra de productos propios de la región</p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos que adopta la empresa para la vinculación e integración con la comunidad? Rpta. El 90% del personal que labora con contratos directo con la compañía son nativos de la región, se realiza con el propósito de generar empleo en el departamento, adicionalmente se publicitan o promocionan los sitios de interés turísticos y la gastronomía regional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compra de artesanías, hortalizas y productos de la región. ✓ Promoción de la gastronomía regional a través de la carta del restaurante del hotel ✓ Contratación de personal nativo.

Nota. Basado en la Guía sobre responsabilidad social (© ISO, 2014)

Diagnostico

Instrumento de Diagnostico

Se realizó la técnica cuantitativa aplicable, manejando la encuesta como mecanismo para dar solución al problema.

Resultado de la Aplicación del Instrumento

1. ¿Por cuál de los siguientes motivos la empresa decide implementar la NTS-TS 002?
 - a. por dar cumplimiento a la normatividad nacional vigente
 - b. por mantener, preservar y contribuir a la sostenibilidad ambiental
 - c. ambas son correctas

2. ¿En qué momento deciden adoptar la NTS-TS 002?
 - a. Después de evidenciar la NO conformidad de los procedimientos establecidos por la normativa vigente.
 - b. Para la renovación del RNT
 - c. No sabe/no responde

3. ¿Cómo se protege la igualdad laboral y equilibrio emocional entre empleados con inclinaciones sexuales hacia personas de su mismo género y los demás colaboradores, administrativos y clientes?

- a. adoptando políticas de respeto a la privacidad y protección de la identidad de género
 - b. no hay protocolos ni políticas que manejen este tipo de situación
 - c. no manejamos políticas de inclusión
4. ¿Qué herramientas se utilizan para proteger el tiempo de descanso y disfrute de sus empleados?
- a. Realizando la contratación que requiere el personal donde se labore las 8 horas reglamentadas por la ley y en caso de requerir personal adicional se contratan como extras
 - b. La empresa al momento de la contratación, le comunica a los empleados que tendrán que estar disponibles en caso de ser requerido en sus tiempos de descanso
 - c. La empresa no contrata personal extra para relevos
5. ¿Cómo se garantiza la formación operativa y emocional del personal?
- a. La empresa realiza capacitaciones continuas al personal en actualización operativa de la empresa y hace que sus empleados participen en los programas de salud ocupacional.
 - b. La empresa realiza jornadas de motivación donde se integra todas las áreas
 - c. La empresa no desarrolla ningún programa de este tipo para sus empleados

6. ¿De qué forma se garantiza el buen desempeño y correcto desarrollo de las funciones de sus colaboradores?

a. La empresa cuenta con los protocolos de procesos de cada actividad que debe realizar cada operativo, desde la llegada hasta la forma correcta de utilización de EPP, uso de productos químicos y duración de cada actividad.

b. La empresa al momento de contratación le indica las funciones a cada uno de sus empleados y ellos las desarrollan de acuerdo a su criterio

c. La empresa no capacita a su personal

7. ¿De qué forma se comprometen a la preservación de la flora y fauna silvestre?

a. La empresa tiene programas proteger la flora y fauna silvestre e informa continuamente a sus huéspedes y colaboradores sobre la importancia en la protección y la prevención del tráfico ilícito de las mismas, dándoles a conocer la normatividad legal vigente.

b. La empresa en su publicidad recomienda el no tráfico de especies exóticas de flora y fauna

c. La empresa no trata ninguno de esos temas

8. ¿Se brindan las condiciones de seguridad laboral adecuada?

a. La empresa brinda todas las herramientas físicas como EPP e implementos que requiera el buen desarrollo de sus actividades, así como, la realización de actividades lúdicas y chequeos médicos preventivos.

b. La empresa cuando es necesario proporciona los elementos necesarios para la seguridad laboral de sus empleados

c. La empresa no proporciona nada de esos elementos, los empleados si los necesitan deben adquirirlos

9. ¿De qué forma protege la privacidad de sus clientes?

a. Durante los procesos de registro o check-in del huésped se hace claridad de los derechos y deberes del huésped durante su estancia y los datos suministrados a la compañía solo serán para uso de registro e ingreso del hotel, la divulgación de información puede causar desde medidas sancionatorias hasta la privación de la libertad de los colaboradores.

b. Se les recomienda a los empleados no comentar ni dar información de los huéspedes ni de su información personal

c. No se tiene ninguna política de protección de datos personales

10. ¿Cuáles son los mecanismos que adopta la empresa para la vinculación e integración con la comunidad?

a. El 90% del personal que labora con contratos directo con la compañía son nativos de la región, se realiza con el propósito de generar empleo en el departamento, adicionalmente se publicitan o promocionan los sitios de interés turísticos y la gastronomía regional.

b. Se hace la convocatoria para el nuevo empleo y se selecciona de acuerdo al perfil al que aspiran, si es una persona de la zona se le da un punto de más para el resultado final.

c. No se tiene en cuenta de donde es , solo se tiene en cuenta que cumpla con los requerimientos del perfil.

Interpretación de los gráficos

1. Se evidencia que la compañía está trabajando por tener un alto nivel de calidad, en donde la implementación de las NTS hace que estén haciendo mejoras continuas en sus procesos

2. Se evidencia que la compañía está trabajando en las campañas de inclusión

3. La empresa tiene muy claro y trabaja por el bienestar tanto físico como mental de los empleados, proporcionado espacios de capacitaciones, trabajo social y seguridad en el trabajo.

Matriz de marco lógico (Árbol de problema y Árbol de Objetivos con sus respectivas explicaciones)

Figura 1. Árbol de problema. Autoría propia

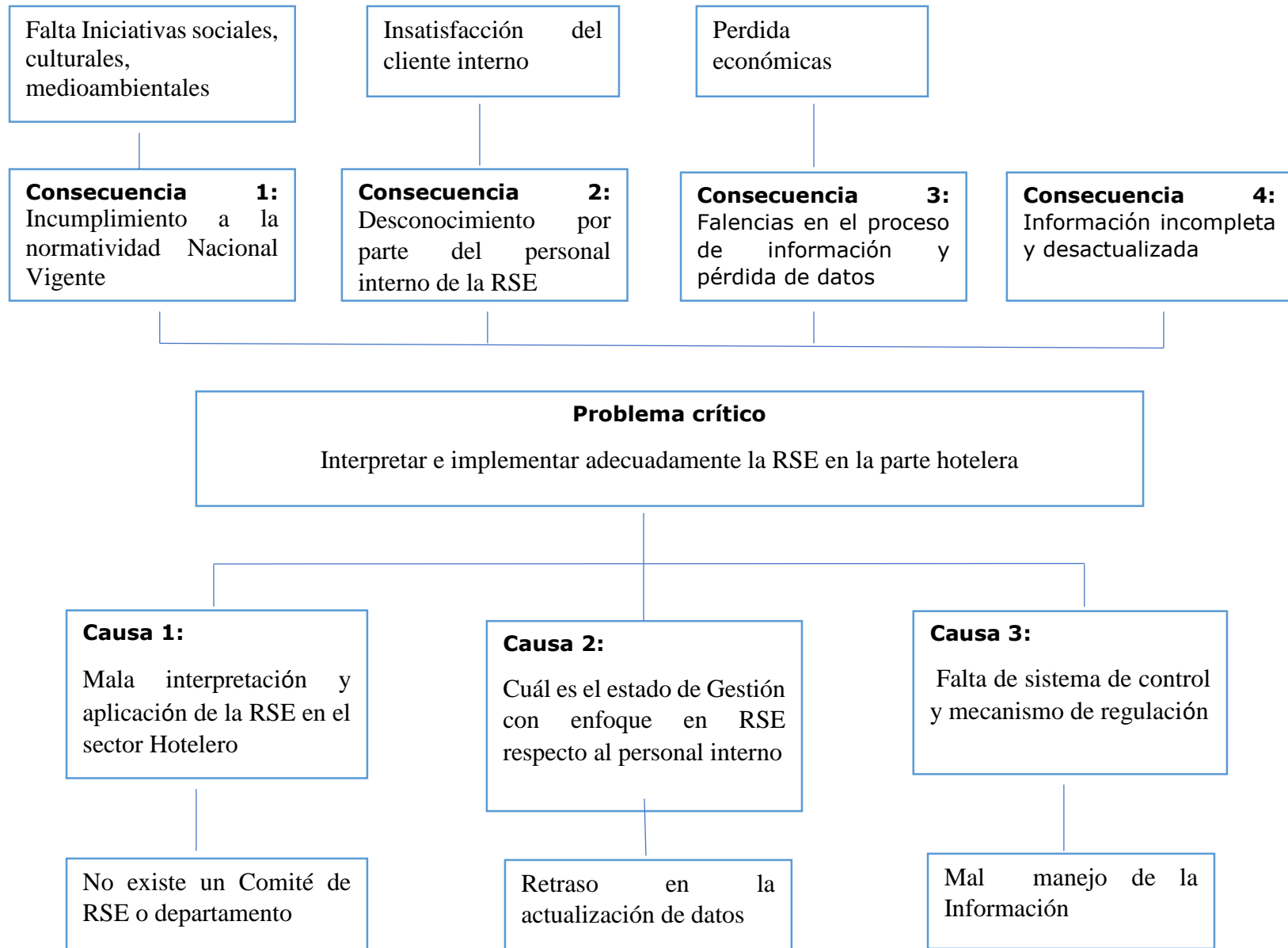
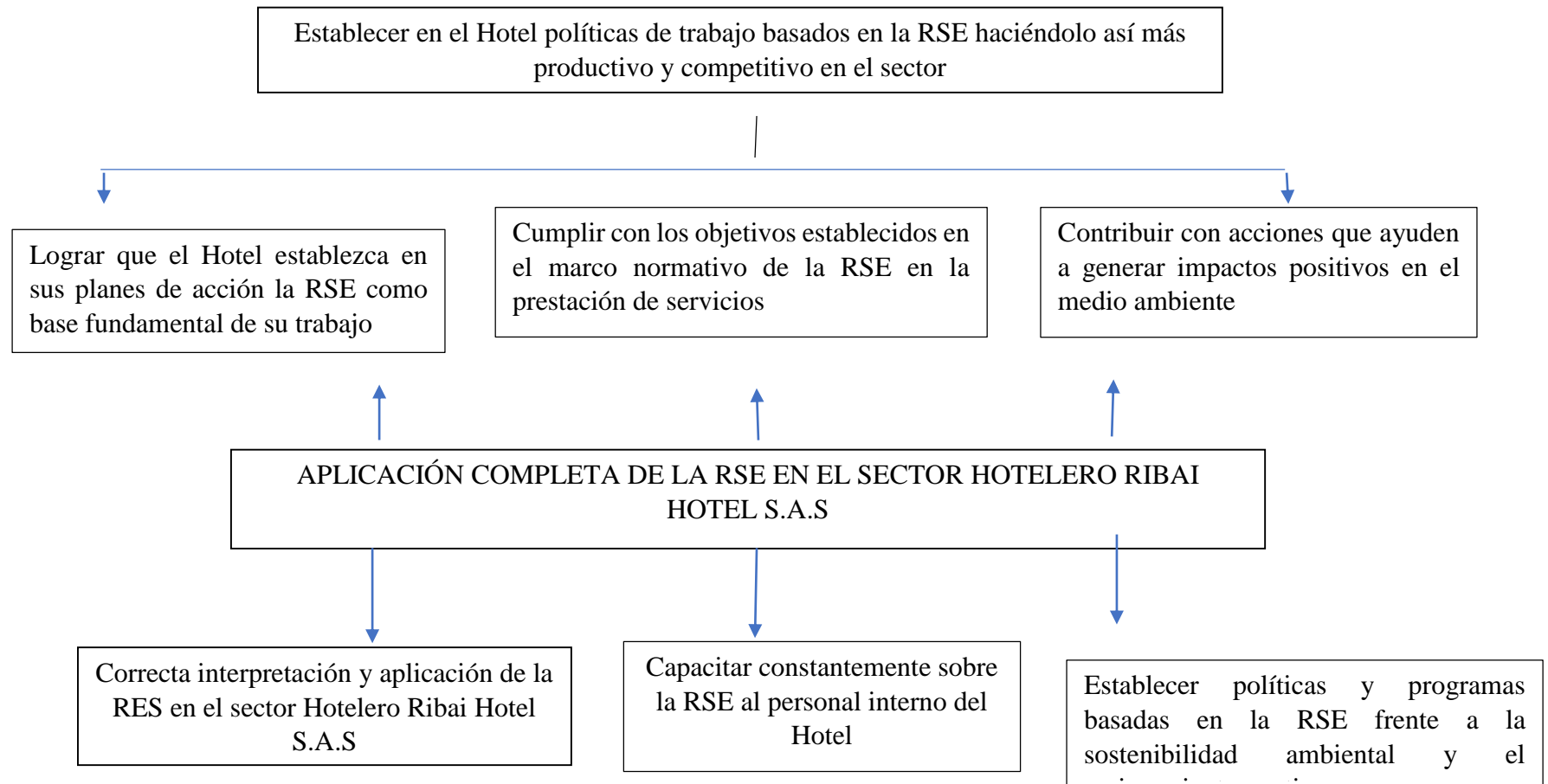


Figura 2. Árbol de objetivos. Autoría propia



Mapa estratégico y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental.

Figura 3. Mapa estratégico. Autoría propia

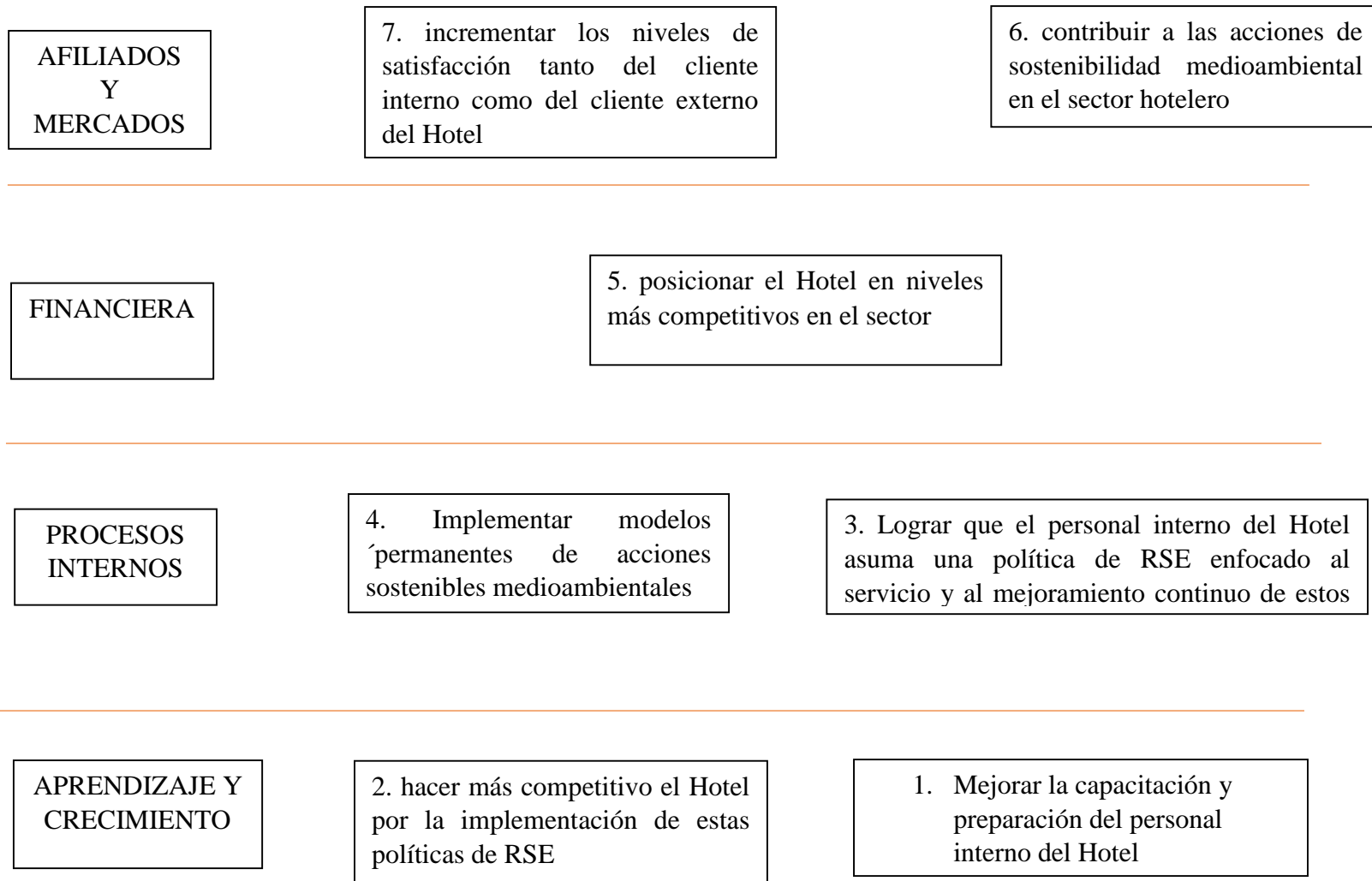


Tabla 3. Capítulo 4 Plan de Mejoramiento

Plan de acción y de seguimiento (con sus respectivas explicaciones)

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Incremento de ingresos y posicionamiento en el sector	<ul style="list-style-type: none"> -Ofertar productos y servicios de calidad. -Mejorar el marketing digital. -Ofrecer precios competitivos. -Mejorar la relación precio-calidad -Invertir en plataformas digitales. 	6 meses	\$12.580.000	95%
Social	Enfoque al mejoramiento del talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación -Mejoramiento de salario. -Políticas de conciliación. -Igualdad de oportunidades. -Dialogo. 	3 meses	\$27.500.000	85%

<p>Ambie ntal</p>	<p>Control ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Manejar artículos ecológicos. -Reducza el consumo de energía -Sistema de paneles solares. - Aislamiento térmico. - Iluminación natural - Protección contra los vientos fríos en épocas gélidas. - Protección contra el sol en periodos cálidos. - Protección contra el sol en periodos cálidos. - Optimización de los recursos naturales. - Armonía y respeto con el entorno. - Empleo de materiales naturales. - Aprovechamiento del agua de lluvia. - Huerto ecológico, Menús orgánicos y alimentación ecológica saludable. - Reciclaje. - Compostaje doméstico. - Reutilización de aguas grises. 	<p>12 mes es</p>	<p>\$18.500 .000</p>	<p>90%</p>
------------------------------	---------------------------	---	--------------------------	--------------------------	------------

Fuente: Autoría Propia

Plan de mejoramiento.

En aras de fortalecer los programas de sostenibilidad ambiental y protección del medio ambiente hemos puesto en marcha un plan de mejoramiento con una inversión económicamente importante con el propósito de realizar cambios significativos no solo en la infraestructura o áreas locativas sino en el plan de manejo de residuos sólidos, en los servicios ofertados y en el programa de capacitación al talento humano de la compañía, Ribai Hotels busca fortalecer estas áreas con el único fin de que nuestras actividades económicas no dañen, destruyan o deterioren el medio ambiente, adicionalmente buscamos ser más competitivos y posicionarnos dentro del sector como un hotel sostenible que está encaminado al cuidado y protección del medio ambiente.

Conclusiones

Durante el desarrollo de las etapas de la aplicación de RSE en el sector hotelero encontramos algunas deficiencias en el modo de aplicación y se fueron ajustando de acuerdo se avanzaba en cada etapa, se pudo realizar un diagnóstico y encontrar los puntos de quiebre o falencias en las cuales se debía trabajar más a fondo, ha sido un proceso dinámico, de mucho aprendizaje y hemos contado en todo momento con la retroalimentación del tutor.

Hemos despejado algunas dudas y canalizado información que antes confundíamos o que no se tenía tan clara, adicionalmente logramos construir un trabajo bien fundamentado, solido, con bases organizadas y con información certera, verídica y verificable.

Podemos afirmar que la RSE es la herramienta que toda organización debería implementar de forma correcta y eficiente y con una inversión amplia que permita garantizar la excelencia en su implementación, de esta no solo dependerá la sostenibilidad ambiental en la compañía sino que brindará mayor confianza en sus grupos de clientes, contará con un equipo de trabajo integro, será mucho más competitiva e irá a la vanguardia del cuidado del medio ambiente, todos los factores anteriormente mencionados traerán como consecuencia el incremento de ingresos económicos y el reconocimiento de la compañía.

Referencias

- Bernal, E. (2010). *Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica*. . Obtenido de Revista Empresa y Humanismo, 2, 79.: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search-ebshost.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=52989407&lang=es&site=ehost-live>
- CEUPE. (2019). *Centro Europeo de Postgrado*. Obtenido de Las Estrategias de Crecimiento Empresarial: <https://www.ceupe.com/blog/las-estrategias-de-crecimiento-empresarial.html>
- Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo . (1988). Obtenido de Nuestro futuro común (Informe Brundtland), Alianza, Madrid.
- Cortina, A. (2015). Obtenido de Ética Empresarial ¿Es necesaria la Ética Empresarial?: <https://www.eade.es/blog/134-etica-empresarial-es-necesaria-la-etica-empresarial>
- David, F. (2015). Obtenido de ¿Qué es la Administración Estratégica?: <http://admymercadeo.blogspot.com/2015/03/que-es-la-administracion-estrategica.html#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20se%20define,una%20organizaci%C3%B3n%20lograr%20sus%20objetivos.&text=El%20t%C3%A9rmino%20administraci%C3%B3n%20estrat%>
- De la Cruz, C. &. (2016). *Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico*. Obtenido de Empresa y Humanismo, 19(2), 69–118: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Estévez, R. (2013). Obtenido de Sostenibilidad: <https://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/>
- Francesc, E. (2016). Obtenido de ¿Qué Es La Excelencia Empresarial?: <https://blog.grupopya.com/la-excelencia-empresarial/>
- Lopez, J. (2014). Obtenido de Ventaja Competitiva: <http://grupo4mbaumg2014.blogspot.com/2014/10/ventaja-competitiva-el-objetivo.html>
- Lopez, J. (2014). Obtenido de Estrategas: <http://grupo4mbaumg2014.blogspot.com/>
- Midgley, J. (1995). *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*., Londres: Sage. Obtenido de Desarrollo Social: http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/d_dsocial.htm#:~:text=Desarrollo%20Social&text=De%20acuerdo%20con%20James%20Midgley,proceso%20din%C3%A1mico%20de%20desarrollo%20econ%C3%B3mico%E2%80%9D.

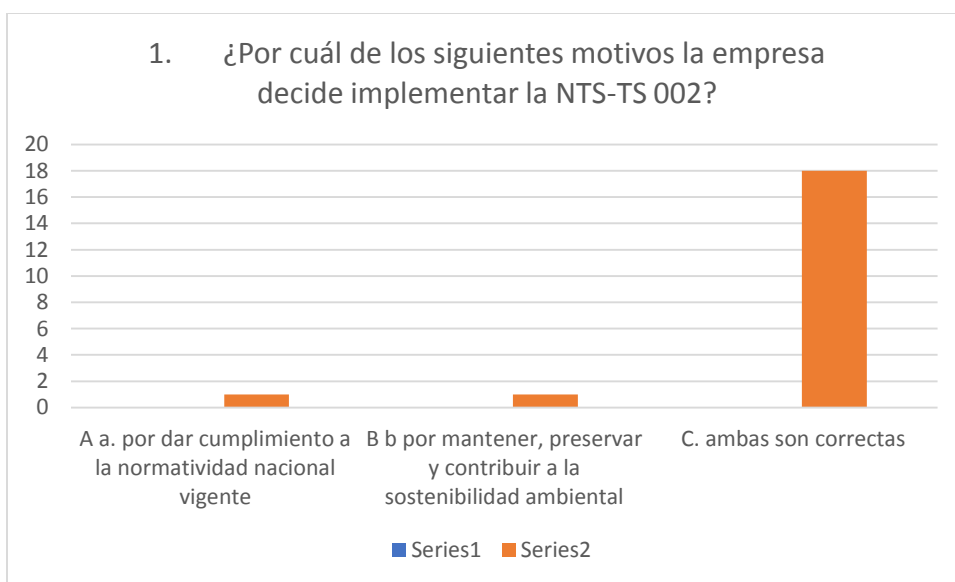
- Mintzberg, H. (2013). Obtenido de Pensamiento Estratégico: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/04/17/pensamiento-estrategico-2/#:~:text=La%20posesi%C3%B3n%20de%20una%20estrategia,campo%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica>.
- Pearce, J., & Robinson, R. (2015). *Strategic Management: Formulation, Implementation and Control*. McGraw-Hill. 14. edición.
- Peiro, A. (2016). Obtenido de Grupos de interés – Stakeholders: <https://economipedia.com/definiciones/grupos-de-interes.html>
- Roncancio, G. (2018). Obtenido de ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Salazar. (2018). Obtenido de Ética: <https://www.periodicodigitalgratis.com/13775/5-definiciones-de-etica-y-moral-de-diferentes-autores-con131873#:~:text=Seg%C3%BAn%20Salazar%20Bondy%3A%20%C3%89tica%20es,deberes%20de%20las%20acciones%20morales.&text=Seg%C3%BAn%20Leopoldo%20Saeza%20y%20Aceve>
- Tabatony, & Jarniu. (1975). Obtenido de Un Concepto de Estrategia: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/#:~:text=Igor%20Ansoff%20en%201976%2C%20define,plantea%20la%20superioridad%20del%20segundo.&text=Estrategia%20es%20el%20medio%2C%20la,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Unides. (2017). *Planeación Estratégica Unides*. Obtenido de Objetivos Estratégicos: <https://sites.google.com/site/planeacionestrategicaunides/iv-elementos-y-productos-de-la-planeacion-estrategica/4-1-objetivo-estrategicos#:~:text=Se%20denominan%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos%20a,a%C3%B1o%2C%20realizando%20acciones%20que%20le>
- Vargas-Chaves, I. &.-S. (2015). *La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario*. Obtenido de *Jurídicas* 2, 42.: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Anexos

Anexo A. Link del Código de Ética RIBAI HOTELS S.A.S.

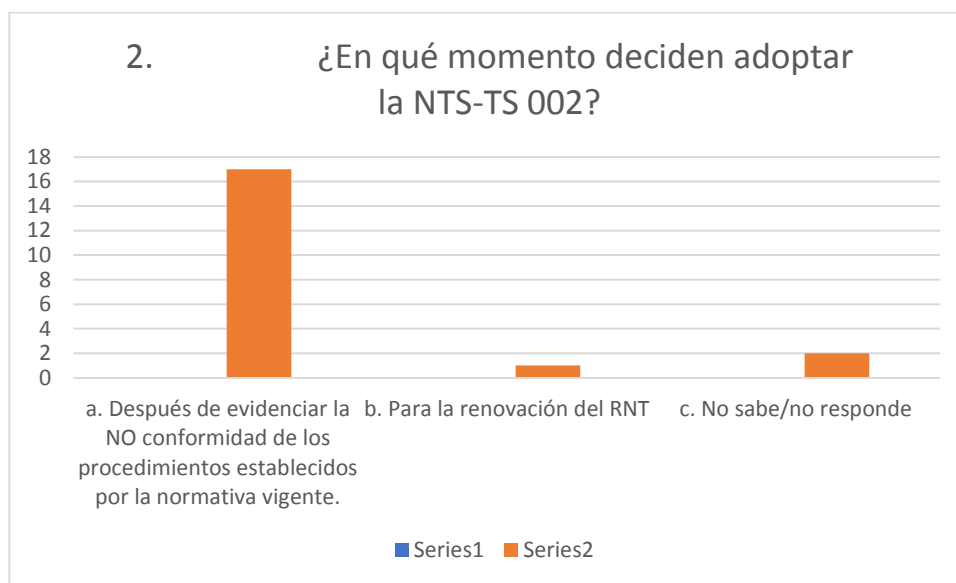
<https://es.scribd.com/document/486424019/Codigo-de-Etica>

Gráfico 1. Anexo B. Formato de recolección de información.



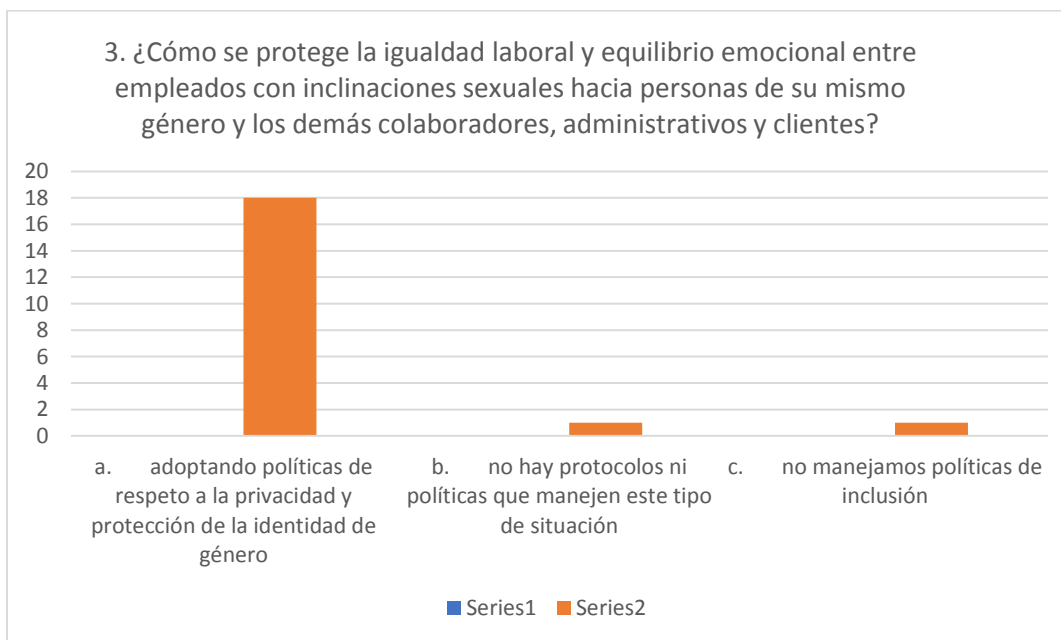
Fuente: Elaboración propia

Grafico 2.



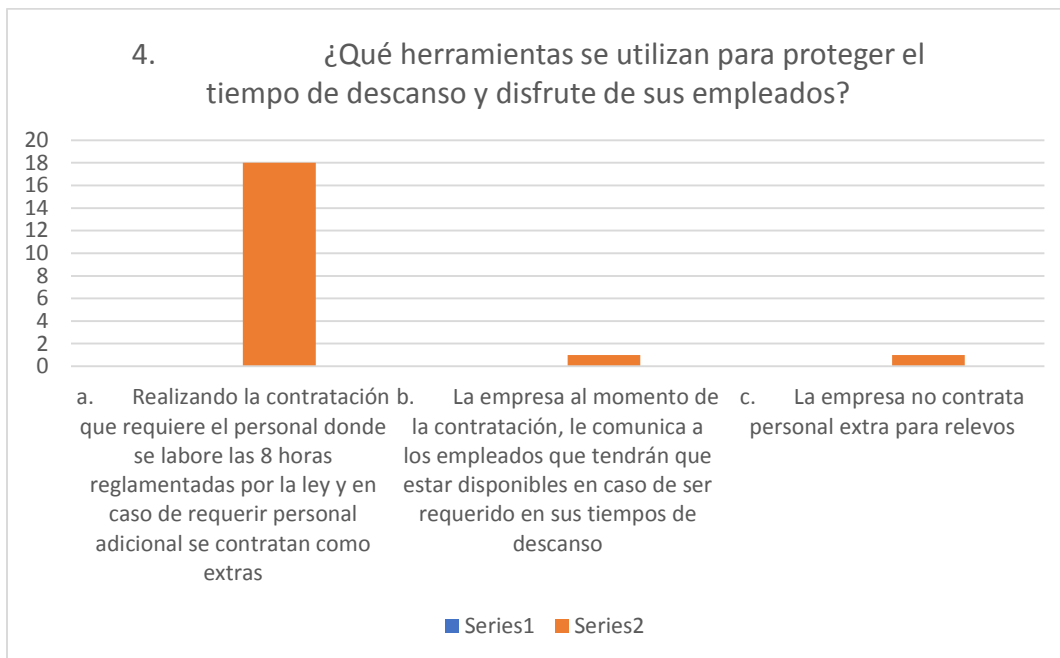
Fuente: Elaboración propia

Grafico 3.



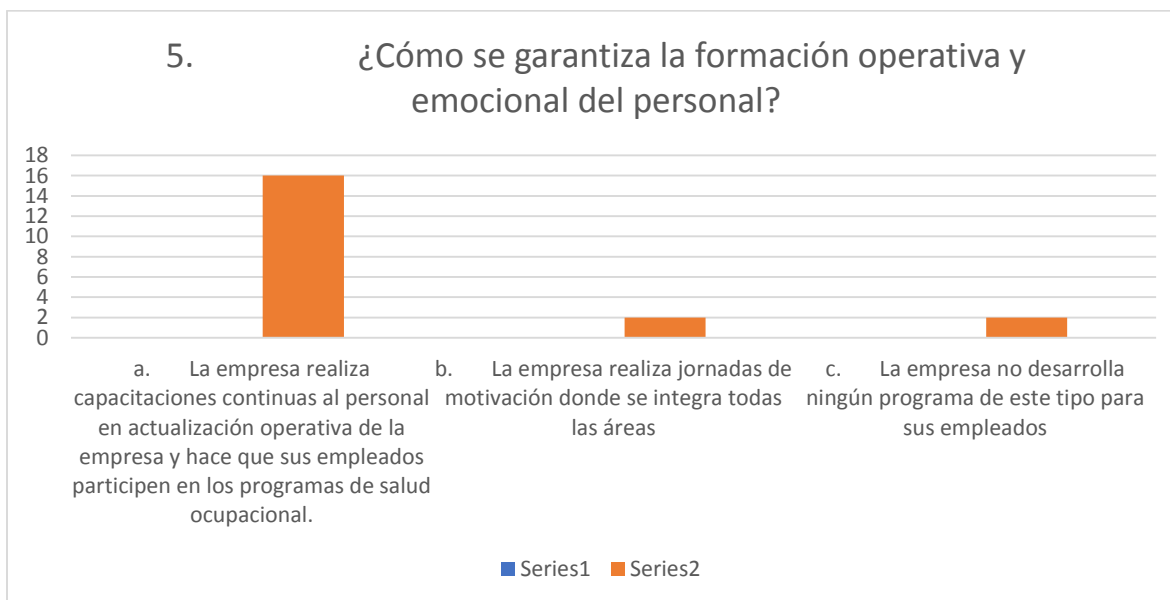
Fuente: Elaboración propia

Grafico 4.



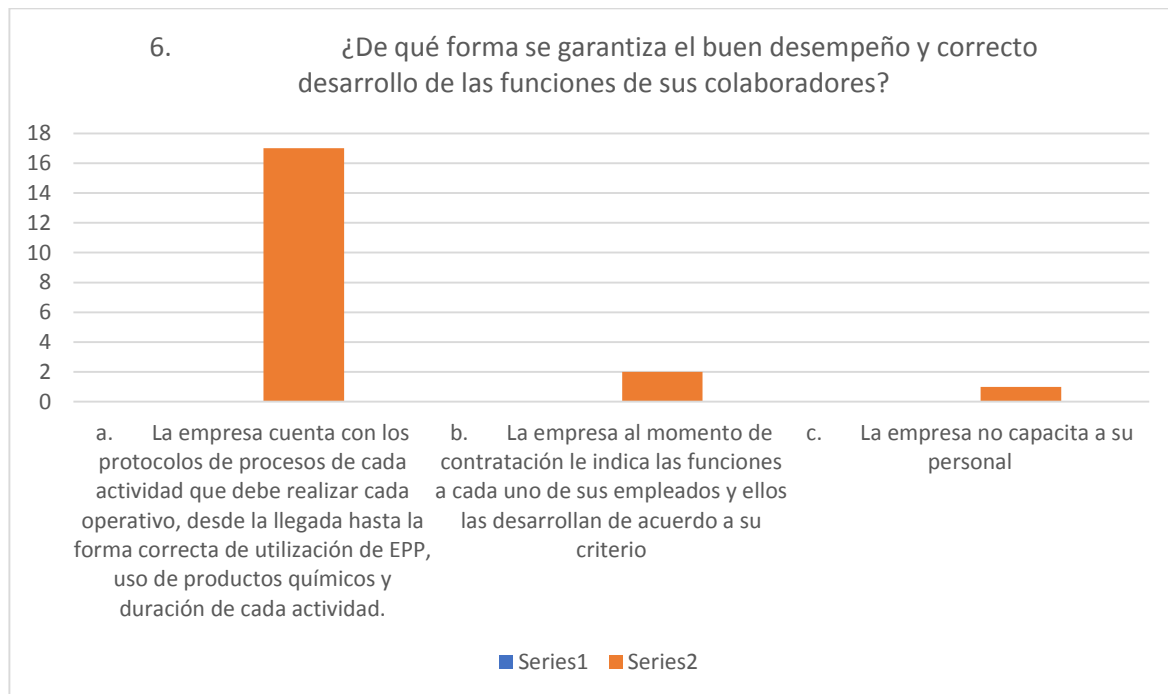
Fuente: Elaboración propia

Grafico 5.



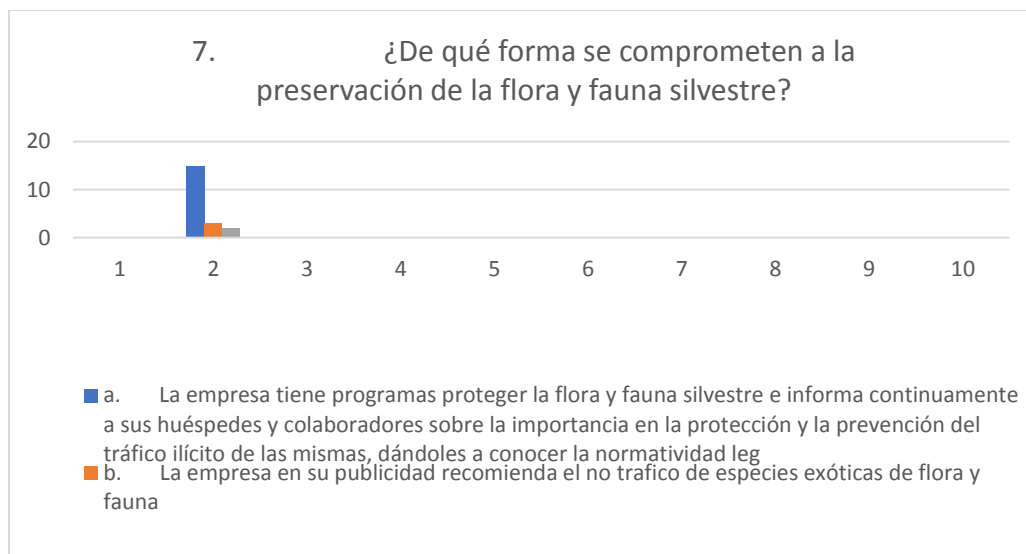
Fuente: Elaboración propia

Grafico 6.



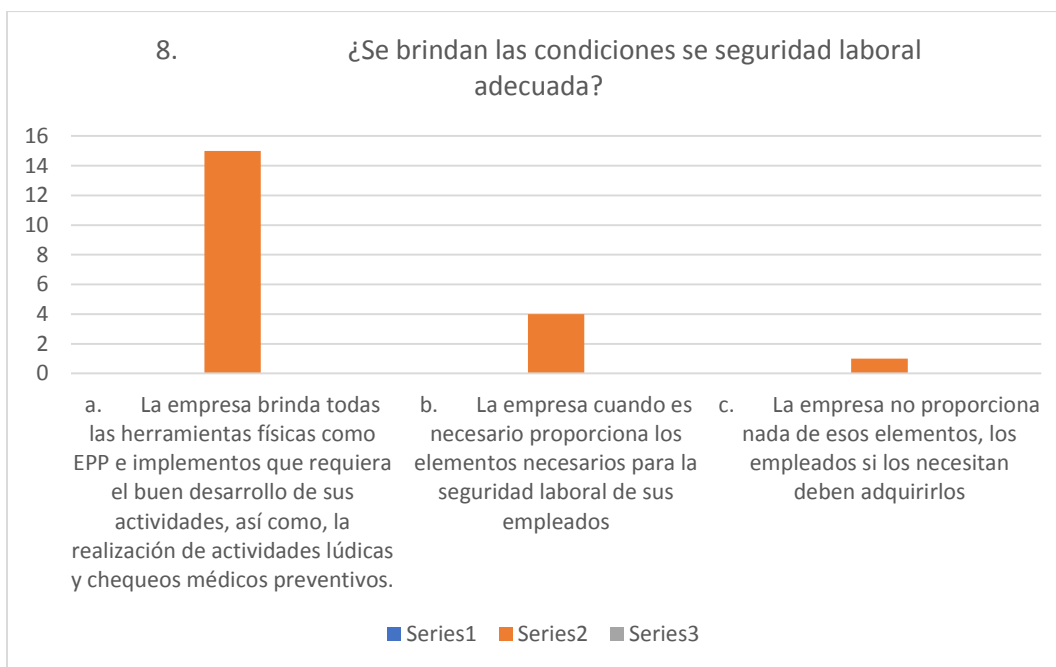
Fuente: Elaboración propia

Grafico 7.



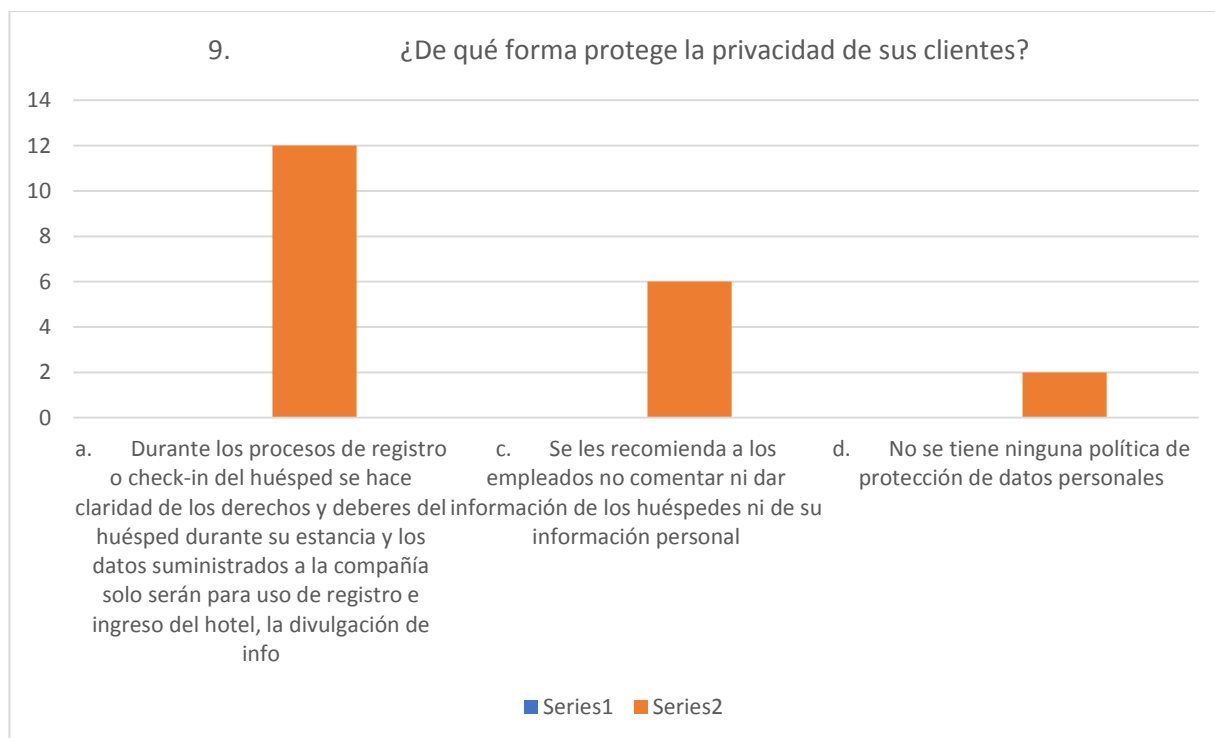
Fuente: Elaboración propia

Grafico 8.



Fuente: Elaboración propia

Grafico 9.



Fuente: Elaboración propia

Grafico 10.

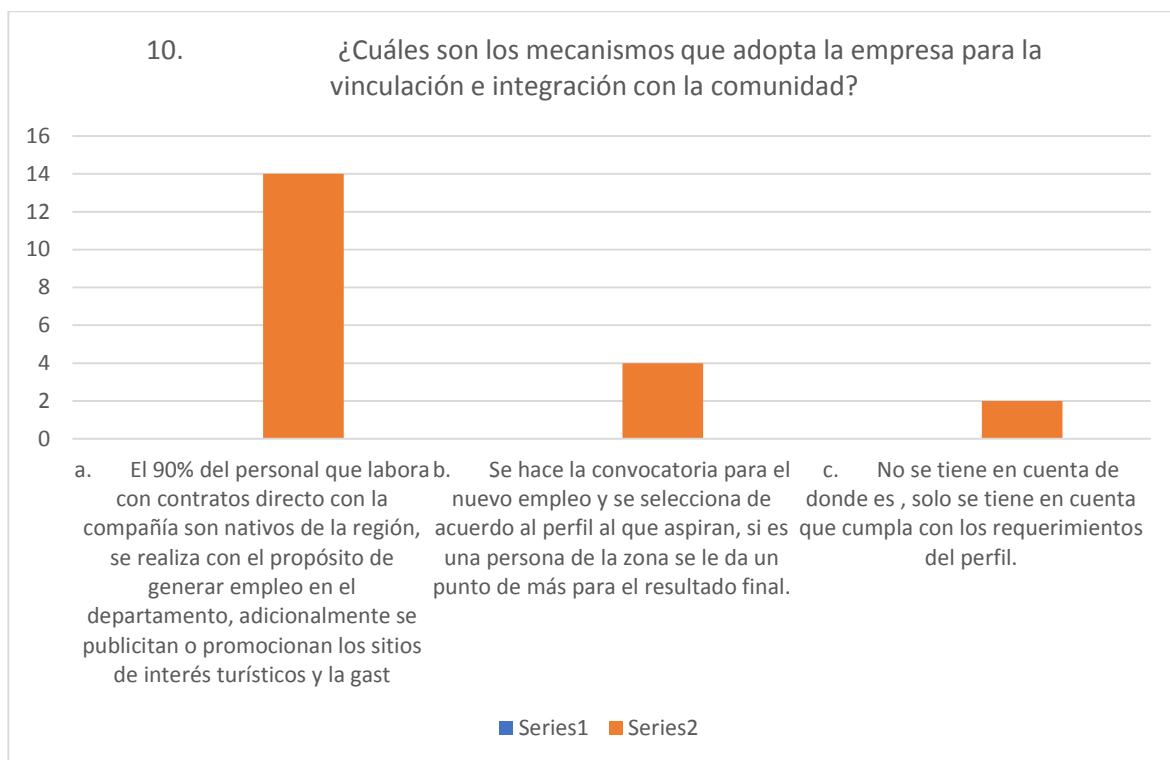


Imagen 1. Encuestas.



Por favor permítanos unos minutos de su tiempo. Sus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros.
// Please allow us a few minutes of your time. Your comments and suggestions are very important to us.

Por favor marque una sola casilla. // Please check only one box.

- ¿Que opinión tenía antes de llegar al Hotel Ribai? Excelente /excelent Bueno/Good Malo/Poor
/ What was your opinion before arriving at the Hotel Ribai?
- RECEPCIÓN / RECEPTION Excelente/excelent Bueno/Good Malo/Poor
- BOTONTES/ BELLBOYS Excelente /excelent Bueno/Good Malo/Poor
- HABITACION/ROOM Excelente/excelent Bueno/Good Malo/Poor
- RESTAURANTE/RESTAURANT Excelente/excelent Bueno/Good Malo/Poor
- ROOM SERVICE Excelente/excelent Bueno/Good Malo/Poor
- INTERNET Excelente/excelent Bueno/Good Malo/Poor
- LAVANDERÍA/LAUNDRY Excelente/excelent Bueno/Good Malo/Poor
- MESEROS/ WAITER Excelente /excelent Bueno/Good Malo/Poor
- ¿CALIDAD DE INFORMACIÓN TURÍSTICA RECIBIDA? Excelente /excelent Bueno/Good Malo/Poor
QUALITY OF TOURIST INFORMATION RECEIVED?

¿Qué persona hizo más agradable su estadía en el hotel? / ¿Did any staff member make your lodging comfortable?/

¿Por qué? / ¿Why? _____

¿Qué debemos mejorar? / ¿How could we improve our service? _____

¿Volvería usted al Hotel Ribai? / ¿Would you come back to the Ribai? SI NO

¿Cómo califica al hotel y al personal en relación con el cuidado del medio ambiente? / How do you rate the hotel and staff in relation to the care of the environment? _____

¿Por qué? / ¿Why? _____

NOMBRE/NAME: _____ TELEFONO CELULAR/ CELL PHONE: _____

CORREO/ E-MAIL: _____ EMPRESA/BUSINESS: _____

FECHA/DATE: _____ HABITACIÓN/ROOM: _____

Fuente. Hotel Ribai.