

BALANCE SOCIAL

Informe del balance social del Hotel Chicamocha con miras a la implementación de la
responsabilidad social ISO 26000 en la empresa

Natalia Andrea Herrera Velandia

ID: 000176335

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

2014

INFORME DEL BALANCE SOCIAL DEL HOTEL CHICAMOCHA CON MIRAS A LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000 EN LA EMPRESA

Estudiante:

Natalia Andrea Herrera Velandia

ID: 000176335

Informe final de Práctica Empresarial como modalidad de Trabajo de Grado, presentado para
optar por el título de Ingeniero Industrial.

Director de proyecto:

Ing. Jaqueline Santamaría Valbuena

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

2014

Nota de aceptación

Docente supervisor de práctica

Supervisor técnico

Bucaramanga, 30 de noviembre de 2014

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mis padres Alberto Herrera y Yolanda Velandia que siempre me apoyaron incondicionalmente en el trascurso de mi carrera, a mis hermanas por el apoyo que siempre me brindaron y a la Facultad de ingeniería industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana y a sus profesores que me formaron para un futuro como ingeniera industrial e hicieron parte del desarrollo de este documento.

Natalia Herrera

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios quien me ha dado la fortaleza para finalizar con esta etapa de mi vida, a mis padres por ser un ejemplo a seguir por su amor, apoyo incondicional y ser un gran incentivo para seguir adelante, a mis hermanas por ser mis cómplices, mis más grandes amigas, entenderme y estar siempre a mi lado.

Al Hotel Chicamocha que me apoyó para realizar las prácticas e investigaciones cada día, en el tiempo que duró este plan y permitió realizar este proyecto en dicha organización.

A mi director de práctica por su paciencia y por guiarme en cada paso de esta.

A mis amigos y amigas y a todas las personas que me incentivaron y estuvieron involucrados durante mis años de estudio, en especial a Juan José Santamaría que siempre me apoyó, y me motivó para seguir adelante con los objetivos trazados, con el desarrollo y finalización de los mismos.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN _____	14
1. Generalidades de la empresa _____	16
Nombre _____	16
Actividad económica: _____	16
Número de empleados _____	16
Estructura organizacional: _____	16
Ver anexo A _____	16
Teléfono _____	16
Dirección _____	16
Reseña histórica _____	16
Descripción del área específica del trabajo _____	17
Nombre y cargo del supervisor Técnico _____	19
2. Diagnóstico de la empresa _____	19
3. Antecedentes _____	20
4. Justificación _____	27
5. Objetivos _____	29
5.1 General _____	29
5.2 Específicos _____	29
6. Marco teórico _____	30
7. Actividades desarrolladas _____	32
CARACTERÍSTICAS SOCIO LABORALES DEL PERSONAL _____	32
1. Demografía _____	32
1.1 Población _____	32
1.2 Género _____	35
1.3 Edad. _____	36
1.4 Estado civil. _____	37
1.5 Tiempo de vinculación. _____	38

1.6	Profesiones.	40
2.	Ausentismo	42
3.	Rotación del personal	44
4.	Salarios y prestaciones	44
SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA AL PERSONA		45
1.	Salud	45
2.	Riesgos profesionales	47
3.	Fondo de pensiones y cesantías	49
4.	Fondo de empleados	50
5.	Vivienda	51
6.	Transporte y alimentación.	52
7.	Actividades recreativas.	56
INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL		57
1.	Desarrollo del personal	57
AREA EXTERNA		61
RELACIONES PRIMARIAS		61
1.	Familia del trabajado	61
2.	Canales de distribución	63
3.	Clientes y proveedores	64
RELACIONES CON LA COMUNIDAD		66
1.	Comunidad local	66
2.	Sociedad	66
3.	Sector público	67
4.	Medio ambiente	67
CONCLUSIONES		70
RECOMENDACIONES		71
BIBLIOGRAFIA		73
ANEXOS		76

LISTA DE GRAFICAS

Pág.

Gráfica 1. Contratación actual del personal	33
Gráfica 2. Genero del personal del Hotel Chicamocha.....	35
Gráfica 3. Edades del personal del Hotel Chicamocha.....	36
Gráfica 4. Estado civil del personal del Hotel Chicamocha	37
Gráfica 5. Estado civil según el tipo de contratación.....	38
Gráfica 6. Tiempo de vinculación en la empresa.....	39
Gráfica 7. Fondo de pensiones.....	49
Gráfica 8. Fondo de empleados	51
Gráfica 9. Tipo vivienda de los empleados.....	52
Gráfica 10. Uso del servicio de transporte ofrecido por la empresa.....	53
Gráfica 11. Uso del servicio de Restaurante ofrecido por la empresa para los cargos operativos	55
Gráfica 12. Uso del servicio de Restaurante ofrecido por la empresa para los cargos administrativos.....	56
Gráfica 13. Participación de las actividades recreativas.	57
Gráfica 14. Familiares afiliados como beneficiarios a la EPS.....	62

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Contratación actual del personal Hotel Chicamocha.....	33
Tabla 2. Tipo de contratación actual del personal Hotel Chicamocha	34
Tabla 3. Género del personal de Hotel Chicamocha.....	35
Tabla 4. Promedio de edades en la empresa	36
Tabla 5. Estado civil de los empleados.....	37
Tabla 6. Antigüedad en la empresa.....	39
Tabla 7. Índice de ausentismo.....	43
Tabla 8. Índice de ausentismo y sus causas	43
Tabla 9. Reincidencia en las causas del ausentismo	44
Tabla 10. Índice de rotación.....	44
Tabla 11. Pagos de Salud	46
Tabla 12. Afiliación social de los empleados	47
Tabla 13. Capacitaciones realizadas en riesgos laborales en el Hotel Chicamocha en el periodo de enero a septiembre de 2014.....	48
Tabla 14. Afiliados al Fondo de pensiones y cesantías.	49
Tabla 15. Aporte de la empresa al fondo de pensiones.....	50
Tabla 16. Capacitaciones realizadas en el Hotel Chicamocha en el periodo de enero a septiembre de 2014.....	59
Tabla 17. Número de personas a cargo de los trabajadores	61

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXOS A. Estructura organizacional	77
ANEXOS B. Cuadro del Balance Social	78
ANEXOS C. Encuesta Balance Social.....	82

GLOSARIO

Balance social: El balance social es el “Instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa, en un período determinado y frente a metas preestablecidas” (Organización internacional del trabajo y Asociación nacional de industriales, 2001, p. 16).

Informe social: El informe social es el “Instrumento en el que se registra en términos cuantitativos o cualitativos, el desempeño social de una empresa en un período dado” (Organización internacional del trabajo y Asociación nacional de industriales, 2001, p. 16).

Responsabilidad social: La Responsabilidad Social es “el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común” (Calderón, 2002, p. 4).

Sostenibilidad empresarial: la sostenibilidad empresarial hace referencia a “el proceso mediante el cual una empresa es capaz de aprovechar sus recursos a fin de satisfacer necesidades actuales sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras” (sanchez, 2012).

Impacto de una organización: el impacto de una organización frente a la sociedad es el “cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización” (ISO 26000, 2010, p. 2).

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: INFORME DEL BALANCE SOCIAL DEL HOTEL CHICAMOCHA CON MIRAS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000 EN LA EMPRESA

AUTOR(ES): Natalia Andrea Herrera Velandia

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Jacqueline Santamaría Valbuena

RESUMEN

El siguiente informe se desarrolló con el fin de proporcionar un mejor entendimiento acerca de cómo las empresas en los últimos años vienen mejorando la calidad de vida de sus trabajadores, de sus familiares y personas de la comunidad. Por tanto se realizó un informe del balance social en el Hotel Chicamocha con el objetivo de proponer la implementación de la responsabilidad social ISO 26000. Se diseñó con el fin de investigar a fondo los diferentes conceptos referentes a la población de trabajadores, los índices laborales, salarios, prestaciones sociales, salud, vivienda, desarrollo del personal, servicios, beneficios especiales, alimentación, transporte, deportes y recreación; todos los anteriores ofrecidos por la empresa; la salud, educación y ahorro propuestos para el grupo familiar de los trabajadores. Igualmente se detalla la interacción entre la empresa con la comunidad, el estado, clientes, proveedores y la con la sociedad en general. Esto con el fin de saber, cuáles son los compromisos y acciones que viene trabajando la empresa actualmente como instrumento para planear, dirigir, controlar y evaluar la gestión social con metas a corto, mediano y largo plazo, que sirvan para el fortaleciendo de la organización. El informe se inició con entrevistas que se hicieron a los empleados del hotel sobre los indicadores socio-laborales que afectan la efectividad de la empresa, para después realizar un estudio metódico sobre el hotel concretando las impresiones e implicaciones que tiene la RSE en la empresa. Por último se realizó un análisis que conlleva a una conclusión final sobre la RSE que realiza el hotel Chicamocha, y como esta hace parte de su estrategia competitiva.

PALABRAS CLAVES:

Balance social, Responsabilidad social, Informe social

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SOCIAL REPORT BALANCE OF HOTEL CHICAMOCHA WITH A VIEW TO THE IMPLEMENTATION OF SOCIAL RESPONSIBILITY ISO 26000 IN THE COMPANY

AUTHOR(S): Natalia Andrea Herrera Velandia

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Jacqueline Santamaría Valbuena

ABSTRACT

The following report was developed to provide a better understanding of how companies in recent years have improved the quality of life of its employees, their families and community members . Therefore a report of the social balance was held at the Hotel Chicamocha in order to propose the implementation of social responsibility ISO 26000 was designed to investigate thoroughly the different concepts of the population of workers , labor rates , wages , benefits , health, housing , staff development , services, special benefits , food, transportation , sports and recreation; all the above offered by the company ; health , education and savings proposed for the family group of workers. Also the interaction between the business community , the state , customers, suppliers and society in general is detailed . This in order to know, what commitments and actions that the company is working currently as a tool to plan, direct, control and evaluate the company's management goals for the short , medium and long term , to serve for the strengthening of the organization are . The report began with interviews that hotel employees were on labor socio- indicators affecting the effectiveness of the company, It has a methodical study of the hotel specifying impressions and implications of CSR in business . Finally an analysis that leads to a final conclusion on CSR performing the Chicamocha hotel, and as this is part of their competitive strategy was performed.

KEYWORDS:

Social balance , social responsibility , social Report

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

El presente documento se refiere al tema sobre el Informe del balance social del Hotel Chicamocha con miras a la implementación de la responsabilidad social ISO 26000 en la empresa, este se ejecutó con el fin de investigar a fondo los diferentes conceptos, compromisos y acciones que viene realizando la empresa actualmente como instrumento para planear, dirigir, controlar y evaluar la gestión social con metas a corto, mediano y largo plazo, fortaleciendo así el desarrollo de la organización.

En la realización del balance social se ejecutó un estudio con fin básico y aplicado ya que se buscaba ampliar el conocimiento de los factores que influyen en el trabajador y los indicadores laborales que afectan la efectividad de la empresa y se quiere buscar soluciones a estos problemas o causas.

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, ya que se busca evaluar factores existentes y de relevancia tanto en el área interna como externa, estos factores hacen referencia a los requeridos por el informe de balance social, donde se pueden observar los siguientes datos a evaluar en el área interna: los índices laborales, salarios y prestaciones, salud y vivienda, desarrollo del personal, servicios y beneficios especiales, alimentación y transporte, deportes y recreación del personal ; y los siguientes factores en el área externa: la salud, educación y ahorro para el grupo familiar de los trabajadores, la preparación para la pensión de vejez, y la interacción entre la empresa con los siguientes cuerpos de interés: la comunidad, el estado, clientes, proveedores y con la sociedad en general.

El estudio se realizó sobre el total de empleados contratados en el Hotel Chicamocha ya sean directamente por el hotel o por una bolsa de empleos, dando como población un total de 150 trabajadores.

La recolección de la información se llevó a cabo mediante el método descriptivo, histórico, se realizó la colección de datos por medio de encuestas directas a los empleados, donde se preguntaran datos del empleado, a que fondo de pensiones, EPS y ARL pertenecen, si hacen uso de los servicios ofrecidos por el hotel, entre otros; también se hizo recopilación de la información necesaria en los departamentos de gestión humana, de finanzas y de calidad.

El paso siguiente a la realización de la encuesta al personal fue la tabulación de los datos donde se realizaron gráficas de barra y se analizó cada dato recolectado, en las diferentes áreas de departamento por medio de tablas cuantitativas, evaluación de indicadores de medición, cuadros comparativos entre dos periodos de tiempos determinados y por último se realizó un balance social con todos los resultados evaluados con anterioridad.

1. Generalidades de la empresa

Nombre: Inversora Hotelera Colombiana – Hotel Chicamocha

Actividad económica:

5511-Alojamiento en hoteles, hostales y aparta hoteles.

5611-Expendio a la mesa de comidas preparadas.

7912- Actividades de operadores turísticos

Número de empleados: 160 empleados

Estructura organizacional:

Ver anexo A

Teléfono: 6343000

Dirección: calle 34 #31-24 Bucaramanga

Reseña histórica

La sociedad Hotel Chicamocha se constituyó por escritura pública No 4.186 el 21 de octubre de 1972 con el propósito de construir en Bucaramanga un hotel con una capacidad habitacional de acuerdo al crecimiento empresarial y en general su desarrollo como principal centro industrial y comercial del oriente colombiano.

El área de construcción del proyecto fue de 5.925 m² de los cuales el hotel ocupa 2.708 y los restantes son del Centro Empresarial Chicamocha.

En el año de julio de 1981, se inició la construcción del hotel y al cabo de 23 meses se dio por terminada ésta, abriendo sus puertas por primera vez al público, el 4 de julio de 1983.

El hotel ingresa a la cadena Sol Meliá el 1 de julio 1996, con ello cambia su nombre a Hotel Meliá Confort Chicamocha, y en enero de 2002 eleva su categoría denominándose Hotel Meliá Chicamocha.

En el año 2003 el hotel cumple 20 años al servicio de la hotelería en Bucaramanga, mostrando una nueva imagen de competitividad y liderazgo en los servicios que presta y reiterando su posicionamiento en el país y su compromiso de seguir liderando calidad y servicio.

En el 2004 cambia su proceso de operación con Sol Meliá continuando en la modalidad de franquicia.

En el 2005 se independiza de la cadena Sol Meliá para lo cual a partir de enero de 2006 el hotel cambia de nuevo su nombre a HOTEL CHICAMOCHA, integra sus servicios y gana una nueva imagen, con renovación total en sus productos, actualizándose en todas sus áreas y proyectándose con una visión clara y objetiva hacia el desarrollo turístico y hotelero.¹

MISIÓN

Brindar servicios hoteleros y turísticos, satisfaciendo las necesidades de quienes decidan disfrutar de la calidad y amabilidad en alojamiento y demás servicios complementarios, proyectando liderazgo permanente a través de la innovación constante, con el firme propósito de ofrecer lo mejor con los mejores, bajo un clima motivante adecuado a la seguridad y medio ambiente que repercuta en la imagen de la organización.

VISIÓN

EL HOTEL CHICAMOCHA siempre será la empresa número uno en servicios hoteleros de la región y modelos en su género en el país, contando con la participación y compromiso de todos sus colaboradores

Descripción del área específica del trabajo

Objetivos:

Este departamento tiene como objetivo el diseño dirección y control de los procesos organizacionales, asegurando su efectiva gestión buscando siempre el mejoramiento del

¹Nataly Ayala, Jefe de recursos humanos. Hotel Chicamocha

ambiente personal y laboral; planificar, dirigir y controlar los procesos de selección, contratación, disciplinarios y todas las actividades relacionadas con el bienestar social de los empleados.

En la estructura de la organización el departamento de recursos humanos está integrado por el Jefe de Gestión humana, asistente de Gestión Humana, asistente soporte técnico.

Jefe de Gestión Humana: Seleccionar el personal requerido y evaluar su desempeño en coordinación con los procesos involucrados y de acuerdo con los perfiles establecidos por la institución.

Establecer los lineamientos generales de planificación, implementación, verificación, mejoramiento y evaluación de la seguridad y salud ocupacional, a través de la identificación, control y/o eliminación de los riesgos asociados con las actividades laborales, con el fin de prevenir o atender oportunamente, accidentes y enfermedades laborales, cumpliendo con los requisitos legales y otros aplicables.

Crear las condiciones laborales con las cuales los empleados logren su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral, de conformidad con las normas legales vigentes y los intereses y potencialidades requeridos para el desarrollo de los procesos de la organización y el cumplimiento de la misión institucional.²

Asistente de Gestión Humana:

Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos.

Participa con el analista en la elaboración, organización y ejecución de programas y/o actividades de previsión social, higiene y seguridad en el trabajo, recreación y bienestar social para el trabajador.

² Nataly Ayala Marino, Jefe de gestión humana. Hotel Chicamocha

Asistente técnico de Gestión Humana:

La pasantía fue realizada en este departamento, cuyo objetivo principal es realizar todas las actividades de responsabilidad social, elaboración de encuestas, análisis de las mismas,

Nombre y cargo del supervisor Técnico: Nataly Ayala Mariño- Jefe de Gestión Humana

2. Diagnóstico de la empresa

El Hotel Chicamocha cuenta con 160 empleados, de los cuales los cargos administrativos se encuentran contratados directamente con el hotel y los cargos operativos se contratan mediante bolsas de empleo, facilitando de esta manera el proceso de selección y asegurando un personal calificado.

Se encuentra certificado por la norma ISO 9000, esta evalúa la calidad de la empresa y la norma NTSH 006, es la encargada de clasificar los establecimientos de alojamiento y hospedaje por medio de estrellas, calificando al hotel como un establecimiento de cinco estrellas.

La empresa actualmente ofrece a sus clientes diversos servicios entre los cuales se encuentran el alojamiento de hoteles, restaurante, bar, spa, gimnasio y salón para eventos, teniendo siempre como misión ofrecerle al cliente comodidad y haciéndolo sentir a gusto con las instalaciones, sin embargo se ha visto afectado con la llegada de dos grandes competidores, siendo estos el Hotel Tryp y el Holiday Inn, los cuales han ocasionado una baja en alojamiento en este último año.

Es por esto que la empresa ha encontrado la necesidad de mejorar sus instalaciones, actualmente se encuentran haciendo remodelaciones en sus áreas internas, sin embargo son

conscientes de la necesidad que presenta el hotel de volver su empresa una empresa socialmente responsable dándole de esta manera un plus para entregar a sus clientes.

Se quiere llevar a cabo el proceso de planeación de estrategias sociales y evaluación de la labor social actual, midiendo y analizando la parte interna y externa de la empresa; se llevará a cabo el desarrollo de un balance social donde se realizará la recopilación y evaluación de datos necesarios para realizar el análisis del impacto social interno y externo que tiene el Hotel Chicamocha, buscando evaluar la huella que tiene la empresa frente al personal y al medio ambiente, con el fin de llevar a cabo la implementación de la responsabilidad social en la empresa (norma ISO 26000).

3. Antecedentes

El Balance Social, nació en Estados Unidos en la década de los setenta. Su origen se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su "imagen de marca" y hacer frente a los recursos empleados en su beneficio.

En los años 60 y 70, las normas sobre Balance Social fueron en general reactivas y se centraron más en obligaciones y prohibiciones que en aspiraciones o valores a realizar. Hoy en día se propone más un tipo de norma reflexiva que no obliga sino que impulsa a las empresas a ser proactivas y a reflexionar sobre sus prácticas. El período más activo fue el de los años setenta; de ahí que el primer Balance Social reconocido como tal lo publicó la empresa Singer en el año 1972. Este instrumento se difundió también en Europa, principalmente en Alemania y Francia, y de allí al resto del mundo. Desde entonces, ha pasado a ser tema de interés para algunos gobiernos de países y organismos internacionales.

Así mismo en algunos países de la región latinoamericana, el tema del Balance Social llegó en forma paralela al resto del mundo (década de los 70's) si bien no hubo una profundización en su desarrollo ni en la promoción de su implementación. Ha sido en Chile y en Brasil donde se comenzó a hablar de los primeros modelos a nivel regional.

A partir de los años ochenta, no hubo evolución de este movimiento debido en parte a la coyuntura económica y a la primicia dada a los intereses de las empresas. Por otro la comunidad de negocios, no vio en el balance social una ayuda para mejorar la performance corporativa, sino la manera para que otros grupos de interés tuvieran la información necesaria para calificar a las empresas. La falta de capacidad del público de entender y apreciar este tipo de reporte bajó también la demanda de los mismos.

En los años noventa, se empezaron a difundir las auditorías ambientales. Debido a este hecho, surge en Europa un nuevo movimiento relacionado con las ventajas que implicaba a la empresa la publicación de este tipo de balance. Igualmente “en Latinoamérica, las principales instituciones públicas y privadas en países como Chile, Brasil, Colombia, Ecuador, México, Perú y Uruguay empiezan a publicar anualmente sus balance sociales” (Jaramillo, 2007, p. 96)

- **En Colombia**

Desde sus inicios, en Colombia en 1965, ocurre un acercamiento importante entre la academia y las organizaciones, a través del programa de Maestría en Administración ofertado por la Universidad del Valle, con conferencistas de talla internacional como Peter Drucker; con ello se buscó generar un espacio en donde por primera vez se debatiera el concepto de responsabilidad social empresarial entre la academia y los empresarios.

La dinámica continúa en la década siguiente:

1977 – Las organizaciones antioqueñas: Fabricato y Enka toman la iniciativa de medir su gestión social a través del primer balance social. También, entidades como el Instituto Colombiano de Administración –Incolda y la Fundación de Estudios Sociales –FES patrocinan la realización del estudio “Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia”, en donde el objetivo fundamental estaba centrado en la necesidad de unificar los criterios establecidos por la clase dirigente, sobre su papel y contribución en el desarrollo del país.

1979 – La Asociación Nacional de Industriales – ANDI- buscó impulsar la gestión en cuanto a la responsabilidad social empresarial, a través de la elaboración del primer modelo de balance social, basado en el modelo francés.

En esta misma época, el Instituto Colombiano de Administración –INCOLDA- dicta seminarios sobre el tema y realiza un estudio sobre la función social del empresario. Se cuestiona por qué las organizaciones sólo buscan crecimiento material– cuantitativo.

En la década de 1980, hay acciones concretas para evaluar el impacto de la RSE en las organizaciones colombianas:

1981 – El centro Colombiano de Relaciones Públicas (CECORP) realiza un congreso en Medellín, donde se llama la atención a las organizaciones sobre la necesidad de trabajar en temas, tales como: incorporar el concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones; alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales; efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público o común.

1985 – La ANDI junto con la Organización Internacional del Trabajo –OIT- elaboran el manual de Balance Social para Colombia.

Dicha iniciativa está fundamentada en el hecho de proponer el balance social, como una manera de evaluar la inversión social de las organizaciones y los frutos dados, estimulando a

algunas grandes compañías a presentar el balance social junto con el balance financiero, al final de cada ejercicio.

1986 – La Cámara Junior de Colombia, capítulo Antioquia, inicia el programa de proclamación de la organización con mayor proyección social.

1987 – La Asociación Nacional de Industriales y la Organización Internacional del Trabajo proponen un modelo de balance social, el cual consigna el cumplimiento y evaluación de la responsabilidad social empresarial. Se convierte entonces en un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar tanto cualitativa como cuantitativamente la gestión social de una organización, frente a metas preestablecidas en un periodo determinado.

En la última década del siglo pasado, se producen cambios institucionales importantes: 1991 – La Constitución Nacional de Colombia introduce el principio de función social de la propiedad, garantizando a los individuos el derecho a la propiedad privada, tratando de que esté al servicio de la sociedad.

1993 – Evoluciona el concepto de responsabilidad social empresarial, el cual es definido por la ANDI de la siguiente manera: “La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”

Se crea en la ANDI el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo interés es el de incentivar a las organizaciones sobre el tema RSE, porque muchas de ellas vienen realizando acciones valiosas e importantes en algunas regiones y en el plano nacional, aunque muchas otras sólo cumplen con los aspectos legales y aun así muestran niveles de satisfacción altos.

1994 – Surge el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial –CCRE-, organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que germina gracias a la iniciativa y los aportes realizados

por la Fundación Social y con el apoyo de la Fundación Interamericana (IAF), cuya razón de ser se fundamenta en los procesos de divulgación, promoción, investigación, asesoría de empresas en temas relacionados con responsabilidad social empresarial y la ética de las organizaciones.

1995 – Nace la Corporación Compartamos con Colombia, organización asesora sin ánimo de lucro que busca tener impacto material, en tres frentes estratégicos:

- Brindar apoyo institucional a un grupo selecto de entidades y proyectos sin ánimo de lucro para aumentar su viabilidad y efectividad.
- Incrementar el flujo de donaciones privadas extranjeras hacia Colombia y apoyar su óptima utilización.
- Servir de ejemplo para que empresarios y ejecutivos jóvenes adquieran un mayor compromiso social con Colombia.

1996 - Creación de la Fundación Entre todos, la cual tiene su fundamento en la unión de fundaciones empresariales de Medellín. Esta alianza ejecutiva, participa en proyectos de impacto y promueve la responsabilidad social en aras de la convivencia y el desarrollo en la ciudad.

- **RS en el sector hotelero colombiano³**

La hotelería es una de las industrias que ha dinamizado la economía del país en años recientes. Y la integración de las políticas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa a la estrategia de las empresas se encuentre en etapa de maduración. Artículo de Sandra Idrovo y de Carolina Torres Castillo.

Los estándares de calidad se han hecho cada vez más exigentes en el sector hotelero, principalmente en temas de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. A lo largo de las

³ Artículo publicado en el diario portafolio. Castillo, S. I. (15 de julio de 2013). *RS en el Sector Hotelero Colombiano*. Recuperado el julio de 2014, de <http://www.inalde.edu.co/sala-de-prensa/articulos/detalle-articulo/ic/rs-en-el-sector-hotelero-colombiano/icac/show/Content>

últimas décadas se ha venido generando una mayor conciencia sobre la construcción de un modelo productivo en el que se impulse un desarrollo sostenible, y así la industria pueda ejercer su actividad económica sin comprometer los recursos sociales y ambientales de las futuras generaciones. Este, además, se ha convertido en criterio de selección por parte de los clientes y viajeros modernos (ya sean corporativos, individuales o en grupo). No obstante, ¿hasta qué punto se consideran “estratégicas” estas políticas en los hoteles? ¿Quién las dirige?

En Colombia, el sector ha tenido un desarrollo notable desde el 2004, debido, en buena parte, al ingreso de grandes cadenas hoteleras, los resultados muestran que existen prácticas y políticas en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, no se encuentran integradas entre sí. La investigación cualitativa arroja que las políticas ambientales son las que encabezan la lista de políticas implementadas. En efecto, los hoteles -en su totalidad- han realizado inversiones para la instalación de bombillos led y temporizadores, con el ánimo de generar ahorro de luz y agua. Así mismo, todos cuentan con programas de reciclaje para desechos y se han encargado de involucrar a los clientes en su esquema sostenible (por ejemplo, a los huéspedes que permanecen por más de dos noches se les invita a conservar la misma ropa de cama y toallas durante su estadía). Esta simple situación ha impactado positivamente en el consumo de agua, redundando a su vez en beneficios para el mismo hotel.

En cuanto a estas políticas de responsabilidad social hace falta más liderazgo por parte de la dirección de talento humano, hasta momento lo que se ha hecho, al interior de las organizaciones, es trabajar por el desarrollo personal y profesional, que se materializa en planes de carrera y permite reducir la rotación y asegurar la asimilación de una cultura corporativa específica. Ahora, en el sector hotelero se estima que entre el 80% y 90% del personal es operativo, por lo cual el porcentaje de empleados profesionales es mínimo (en muchos casos ni

quiera han obtenido título de bachiller). De ahí que una de las principales preocupaciones de los hoteles sea facilitar y apoyar esa formación a través de convenios con instituciones educativas y becas. Algunos complementan estas políticas con jornadas de salud para empleados y sus familias, seguros de vida, y otros beneficios que buscan motivar al empleado, pues como lo manifestó uno de los directivos entrevistados: “La solidaridad comienza por casa”.

A pesar de estos esfuerzos hacen falta más estructuración en los programas, más presupuesto para la realización de los mismos y más liderazgo por parte del departamento de Talento Humano.

Es por esto que Colombia ha ido reconquistando su posición en el mercado turístico latinoamericano y muestra de ello fue la recuperación del puesto que actualmente ocupa en el consejo de la Organización Mundial de Turismo (OMT) durante el período 2009 - 2013. Esto demuestra que el turismo en Colombia representa un rubro cada vez más importante para la economía colombiana en la medida en que su reconocimiento en la escena internacional sea cada vez más favorable. Colombia cuenta con una gran riqueza en cuanto a destinos turísticos y posibilidades de entretenimiento, y en zonas como los Santanderes la oferta turística es diversa, va desde los planes que incluyen turismo ecológico hasta la práctica de deportes al aire libre. En Bucaramanga y su área metropolitana se cuenta con las ventajas de una gran ciudad con centros comerciales, restaurantes, discotecas, acceso fácil a otros sitios turísticos y una estructura vial acorde al tamaño de la ciudad. Esta dinámica en el mercado turístico exige una estructura hotelera robusta que responda a las expectativas de quienes pretendan visitar Bucaramanga y su área metropolitana, por ello la oferta hotelera es amplia, solo en el directorio telefónico figuran al menos 150 hoteles de los cuales 32 se encuentran afiliados a la Asociación Hotelera de Colombia - COTELCO Capitulo Santander, una asociación creada en 1997 para agremiar a los Hoteles,

promocionarlos, capacitarlos y en general fortalecer sus servicios para hacerlos más competitivos. (Sepulveda, Quiñónez, & Prada, 2014)

Debido a esto es que el Hotel Chicamocha viene trabajando desde hace varios años mejorando la calidad de vida de sus empleados, ha empezado un proceso, que ayude a gestionar un modelo social tanto interno como externo para que se convertirlo en un instrumento que ayude a planear, organizar, dirigir y evaluar la empresa tanto cualitativamente como cuantitativamente y así poder ir mejorando la organización, ha empezado trabajando junto con el talento humano a desarrollar programas de capacitación, reconocimiento al mejor empleado, políticas de igualdad de género. A sí mismo la organización se acerca cada vez más a la comunidad de los sectores cercanos concentrándose en actividades que ayuden a mejorar cada vez más este sector.

4. Justificación

Para entender la importancia del Balance Social es necesario remitirnos a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), debido a que este es un instrumento de medición de resultados, para saber si la empresa es socialmente responsable. El tema es parte fundamental de las empresas consolidándose como algo relevante y necesario, por la razón que los trabajadores necesitan tener una buena calidad de vida para ellos, sus familias, y la comunidad.

Esto significa que la Responsabilidad Social de la empresa es al mismo tiempo interna y externa. La primera concierne a su recurso humano, el cual tiene sus propias expectativas y objetivos complementarios a los de la empresa, aunque no idénticos y en cuya satisfacción ella debe participar. La segunda tiene que ver con los demás sectores con los cuales la empresa tiene relación, considerándolos no como entes aislados y anónimos (clientes, proveedores, accionistas,

distribuidores, sociedad, etc.), sino como grupos que tienen sus propias expectativas y a las cuales la empresa puede responder. El cumplimiento de la responsabilidad social es fruto de la convicción que la empresa tenga de que su labor influye en los diferentes sectores y en entender que ella misma se desarrolla gracias a la labor de los hombres y al aporte de la comunidad.

De la convicción con que la empresa asuma su responsabilidad social, surgirá una política social empresarial sentida, aceptada y aplicada voluntariamente. De otra forma sería producto de una acción impositiva proveniente de sindicatos, ligas de consumidores, políticos, grupos de presión, etc.

En el marco de la Responsabilidad Social de la empresa y en su cumplimiento, hay que considerar la escala de valores de quienes conducen el proceso de dirección, ésta determinará los aspectos de la Responsabilidad Social que decida voluntariamente asumir la empresa.

De acuerdo a lo planteado anteriormente nos encontramos con seis razones de porque es importante y necesaria la realización del Balance Social del Hotel Chicamocha, siendo estas:

1. Nos permite llevar un control Estadísticos de los variables socio-laborales tanto en la parte interna de la empresa como en la externa.
2. Ayuda a llevar un registro del manejo que se realiza en cuanto al personal, sosteniendo los datos históricos de la empresa.
3. Sirve como herramienta para medir su nivel de responsabilidad social, acercándolos cada vez más a comprometerse con la empresa y a brindarles un mejor servicio a sus empleados, sus clientes, sus proveedores etc.
4. El Balance Social es una herramienta de gran ayuda para la toma de decisiones de una empresa ya que permite definir políticas, programas y evaluar la efectividad de las inversiones sociales, buscando la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

5. Otra de las razones por la cual es de gran importancia la implementación del Balance Social es que este permite que existe pleno conocimiento de la empresa, el cual ayuda a la planeación estratégica, a la realización de metas a corto, mediano y largo plazo garantizando que la respuesta de diseño sea no solo verdadera, sino que tenga efecto duradero generando mayor desarrollo empresarial (Miranda, 2011).
6. Al implementarse el Balance social se está dando paso a la implementación de la ISO 26000, la cual nos brinda una guía del manejo de la responsabilidad social dentro de la empresa; La implementación de esta norma le brindará estatus a la empresa y será una ventaja competitiva.

5. Objetivos

5.1 General

Realizar informe del balance social del Hotel Chicamocha con miras a la implementación de la responsabilidad social iso 26000 en la empresa

5.2 Específicos

- Caracterización de las variables socio-laborales del personal de la empresa
- Medir las variables socio-laborales internas y externas de la empresa
- Plantear las acciones relevantes para la implementación de la responsabilidad social en la empresa, con el fin de llevar a cabo la ejecución de la norma ISO 26.000

6. Marco teórico

Balance social

Se entiende como balance social al documento o instrumento estratégico de gestión interna en el cual se registran los principales logros y políticas más relevantes en cuanto al impacto social tanto al interior como al exterior de la empresa, donde se hace recolección de datos y cifras en el cual se resume el trabajo o actividades sociales de la empresa. En este se registran datos sobre los datos personales de los trabajadores, las condiciones de vida de estos y de sus familias, índices laborales, prestaciones sociales, las colaboraciones de parte de la empresa con las instituciones públicas, entre otras (Enciclopedia de economía, 2012).

El balance social tiene como objetivo principal el desarrollo y evaluación del diagnóstico en la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, esto es favorable y permite a la empresa definir políticas, programas y evaluar la efectividad de las inversiones sociales, buscando la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

Otra función de este es permitirle a la gerencia de la empresa la planificación de actividad que lleven a aumentar la productividad y la eficiencia en su personal y evaluar las acciones refiriéndose a términos de costo-beneficio.

Sirve también como herramienta para disponer de información necesaria para el área de recursos humanos en la empresa y a posibles sectores con los cual se relacionen, dando la información adecuada de su desempeño social.

No obstante sirve de gran ayuda a la empresa para llevar a cabo la actualización de políticas y programas ya establecidos con anterioridad en cuanto a la responsabilidad social, debido a que

crea instrumentos más efectivos para medir y evaluar las consecuencias, costos y beneficios de estos.

Existen dos instrumentos de gestión el informe social y el balance social, el primero es aquel donde se registran los términos cuantitativos o cualitativos del desempeño social de la empresa, el segundo es aquel que nos permite planear, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos de la gestión social de la empresa

Se debe tener en cuenta que hay indicadores a nivel operativo y que estratégico y que no todos se publican en el balance social, pues hacen parte de la actividad misma de la empresa y no del cumplimiento de la responsabilidad social. De igual forma la empresa puede crear indicadores cuando el entorno en el que se desarrollan afecten de una forma u otra su actividad, la de sus trabajadores o la de su comunidad en general.

Un indicador debe dar valor agregado a la información, en consecuencia, a la hora de definirlo se debe tener en cuenta por lo menos:

- Que la información que se recoge sea útil, suficiente y real.
- Que las fuentes sean confiables.
- Que la información se recoja oportunamente para tomar decisiones de control o evaluación.

La información para facilitar su proceso se debe sistematizar y definir si se presenta cualitativa o cuantitativamente. Hoy en día, más del 80% de la información esta sistematizada.

Finalmente se trata de presentar resultados, sino analizar los mismos en el marco de una política social y unos objetivos sociales.

El balance social definido en los párrafos anteriores implica:

- Definir los públicos con los cuales se tiene relación y los cuales “esperan” acciones de la empresa en cumplimiento de la responsabilidad social.
- Definir los campos de actividad relacionada con estos públicos que se van a controlar y evaluar durante el periodo, lo cual conduce a definir las variables e indicadores para su control.

7. Actividades desarrolladas

A. INFORME SOCIAL

ÁREA INTERNA. HOTEL CHICAMOCHA Y SU PERSONAL

Se estudiarán las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en los siguientes campos:

- Características socio-laborales del personal.
- Servicios sociales.
- Integración y desarrollo.

CARACTERÍSTICAS SOCIO LABORALES DEL PERSONAL

Dar a conocer cuantitativamente y cualitativamente las características demográficas de los trabajadores, las causas de ausentismo, rotación del personal, género, etc. Para establecer políticas, desarrollar programas y fijar controles.

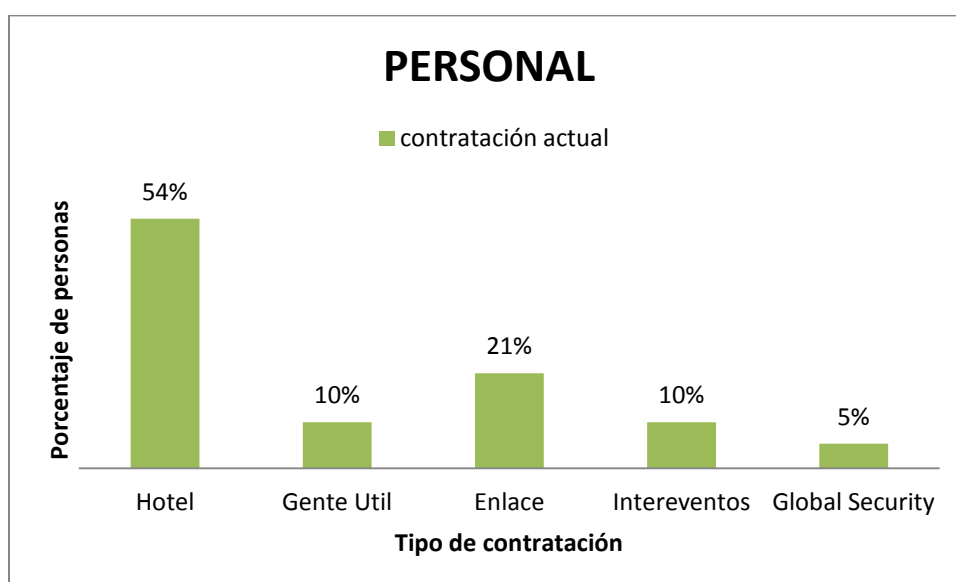
1. Demografía

En esta variable se busca identificar las características poblacionales del personal de la empresa.

1.1 Población.

En el año 2014, la empresa cuenta con un total de 170 empleados, de los cuales el 54% están vinculados directamente con el Hotel Chicamocha, el 41% han sido contratados por medio de una bolsa de empleo y el 5% restante por medio de Global Security. La empresa hace uso de 4 entidades, las cuales son Gente Útil, Enlace, Intereventos y Global Security, contado con un porcentaje de empleados del 10%, 21% ,10% y 5% respectivamente.

Gráfica 1. Contratación actual del personal



Fuente: Autor

Tabla 1. Contratación actual del personal Hotel Chicamocha

CONTRATACION ACTUAL	FRECUENCIA
Hotel	92
Gente Útil	17
Enlace	35
Intereventos	17
Global Security	9

Fuente: Autor

El 26% del personal se encuentra en cargos administrativos, el 69% son cargos operativos y el 5% restante se encuentra en el personal de seguridad.

El 100% de los cargos administrativos y el 41% de los cargos operativos se encuentran contratados directamente por el hotel, el 59% de los cargos operativos restantes se contratan mediante bolsas de empleo facilitando de esta manera el proceso de selección ya que estos se encargan de la realización de la selección de hojas de vida, pruebas psicotécnicas, asegurando un personal calificado; las bolsas de empleo son de gran ayuda a la parte de recursos humanos y financiera de la empresa, ya que manejan directamente con el empleado el tipo de contrato teniendo en cuenta la fecha de inicio y terminación del contrato y se encargan de manejar la nómina de estos empleados.

La parte de seguridad es contratada directamente con la empresa Sevicol y Global Security buscando de esta forma contar con un nivel de seguridad alto ofreciéndoles a sus clientes la conformidad de sentirse seguros frente a cualquier evento posible.

Tabla 2. Tipo de contratación actual del personal Hotel Chicamocha

PERSONAL	FRECUENCIA	%
Administrativo	44	26%
Operativo	117	69%
seguridad	9	5%

Fuente: Autor

1.2 Género.

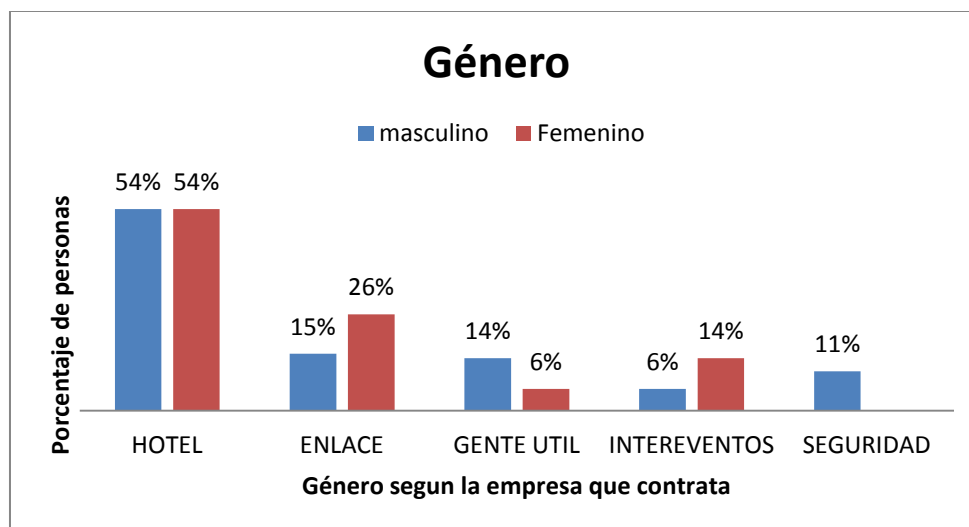
El 50% de los trabajadores son mujeres y el 50% son hombres, en el cual se puede observar que no hay diferencia numérica entre el personal masculina y femenino, demostrando la igualdad de género al realizar una contratación, sin embargo se debe tener en cuenta que los cargos como lo son las camareras y servicios generales cuenta con gran parte del personal femenino debido a sus características y a su acople con el perfil del cargo, y en cuanto a los hombres se tienen en cuenta con preferencia para los cargos como mantenimiento, meseros y seguridad debido a sus condiciones aptas para este oficio.

Tabla 3. Género del personal de Hotel Chicamocha

GENERO	2014	PORCENTAJE
Masculino	85	50%
Femenino	85	50%
Total	170	100%

Fuente: Autor.

Gráfica 2. Genero del personal del Hotel Chicamocha



Fuente: Autor.

1.3 Edad.

Cabe resaltar que la empresa no cuenta con personal menor a 20 años y mayor de 60 años.

El 78% de la población se encuentra en el rango de 20 a 45 años de edad, es decir 134 empleados, siendo esta una cifra representativa demostrándonos una ventaja en cuanto al personal y su desempeño en las labores se refiero, ya que en este rango de edad podemos encontrar a un personal joven, con alto conocimiento y capacidad de aprender y llevar a cabo con mayor precisión sus labores.

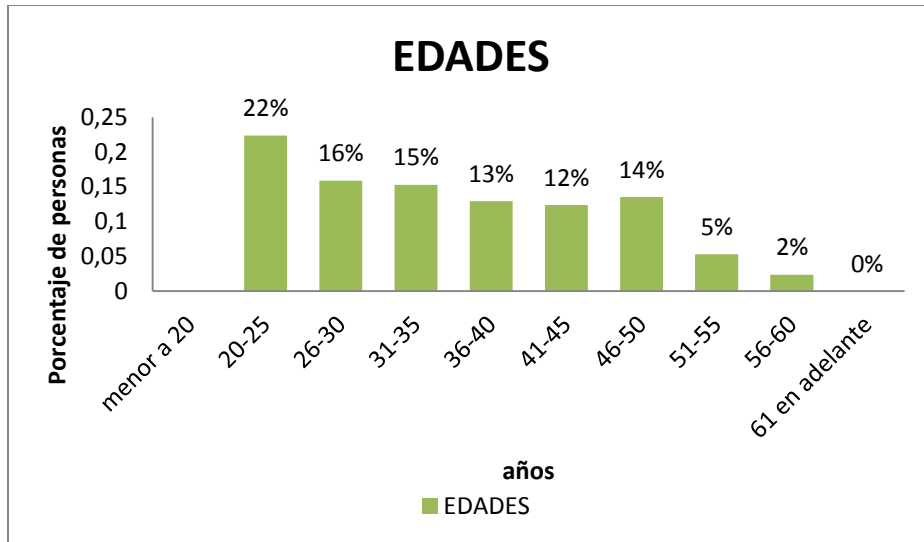
El promedio de edad de los empleados es de 35,2 años.

Tabla 4. Promedio de edades en la empresa

Promedio de edad	35,2529412 años
-------------------------	-----------------

Fuente: Autor

Gráfica 3. Edades del personal del Hotel Chicamocha



Fuente: Autor

1.4 Estado civil.

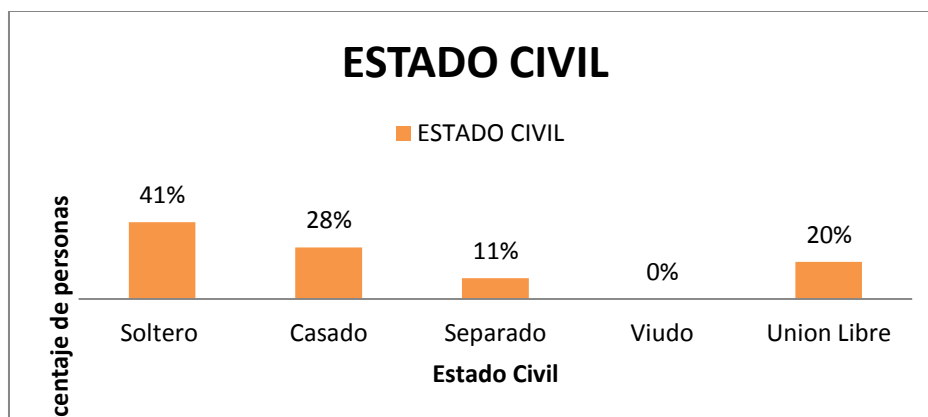
Se puede observar que la empresa cuenta con el 52% de personas solteras y separadas, esto para la empresa puede presentar un factor a favor ya que cuenta con mayor proporción de personal con mayor disponibilidad y sin compromisos, permitiendo de esta manera la posibilidad de contar con ellos para eventos que requieran de mayor dedicación y tiempo.

Tabla 5. Estado civil de los empleados

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	70	41%
Casado	47	28%
Separado	19	11%
Viudo	0	0%
Unión Libre	34	20%
Total	170	100%

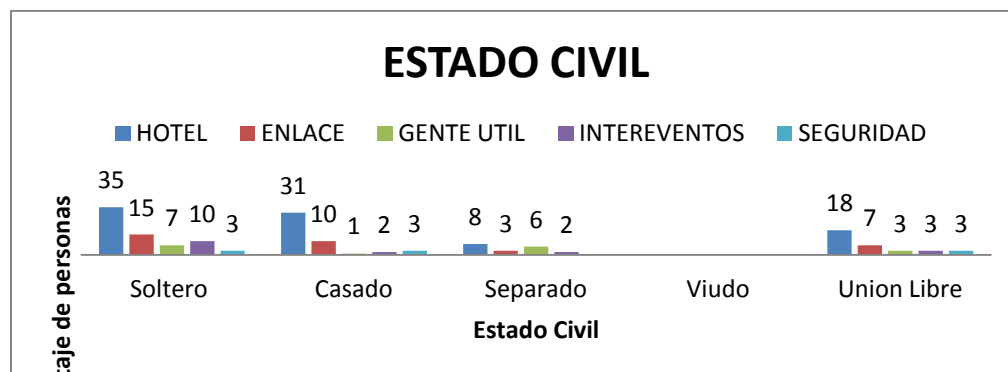
Fuente: Autor

Gráfica 4. Estado civil del personal del Hotel Chicamocha



Fuente: Autor.

Gráfica 5. Estado civil según el tipo de contratación



Fuente: Autor.

1.5 Tiempo de vinculación.

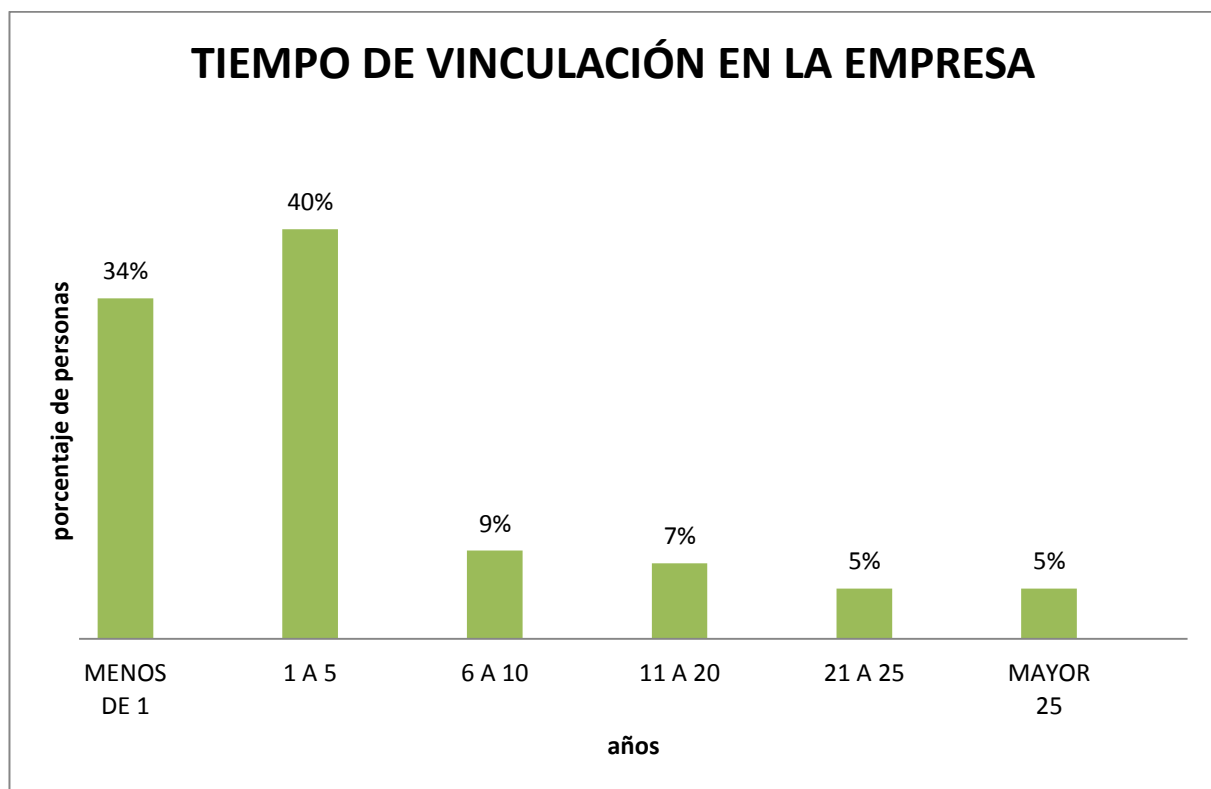
Debido a la razón de ser del Hotel Chicamocha, en su proceso de selección influye de gran forma las temporadas turísticas que se presentan en la ciudad de Bucaramanga, es por esto que cuentan con cargos esporádicos, que solo laboran en el hotel durante la temporada alta, ocasionando una alta rotación de personal en habitaciones, meseros y auxiliares de aseo.

No obstante cabe resaltar que en toda empresa se presentan choques laborales, bajo desempeño en las actividades a realizar, salidas del personal por problemas personales, retiro de personal a causa de que son pensionados, entre otros que ocasionan el ingreso y egreso del personal. Otra de las razones por las cuales se ha visto afectado el tiempo de vinculación del

personal con la empresa, se debió al ingreso de la competencia, la cual, ocasiono una baja en el personal fijo debido a que se fueron a trabajar a esta, ocasionando la necesidad de contratar nuevo personal.

Por estas razones podemos observar que el 74% de los empleados cuentan con un tiempo de vinculación menor a 5 años, y solo el 26% llevan un largo periodo laborando para la empresa, demostrando así baja estabilidad laboral.

Gráfica 6. Tiempo de vinculación en la empresa



Fuente: Autor

Tabla 6. Antigüedad en la empresa

TIEMPO DE VINCULACIÓN CON LA EMPRESA	NÚMERO TOTAL EMPLEADOS	%
Menos de un año	54	34%
Entre 1 y 5 años	65	40%
Entre 6 y 10 años	14	9%
Entre 11 y 20 años	12	7%
Entre 21 y 25 años	8	5%
de 25 años en adelante	8	5%

Fuente: Autor.

1.6 Profesiones.

El Hotel Chicamocha cuenta con un personal con las siguientes profesiones.

Posgrados: Especialistas

Gerencia pública y gestión empresarial	1
Gerencia estratégica	1
Salud ocupacional	1
Gerencia de Mercadeo	2
Administración de empresas	1
Revisoría fiscal y auditoria externa	1
Calidad	1
Docencia Universitaria	1
Control interno	1
Mercado de capitales	1
Operación Bursátil	1
Estudios y gestión	1

Pregrado: Universitarios:

Contador público	7
Administración educativa	1
Administración hotelería y turismo	5
Administración de empresas	2
Ingeniería industrial	2
Electromecánica	1
Ingeniero sistemas	1
Fisioterapeuta	1
Derecho y ciencias políticas	1
Finanzas y comercio exterior	1
Turismo	1
Música	1

Tecnólogos y técnicos:

Programación de software	1
Ambiental	1
Electrónica digital	3
Gastronomía	12
Contaduría	3
Contaduría sistemática	1
Administrador financiero	3
Finanzas	1
Banco e introducción financiera	1
Gestión empresarial	6
Electricista	2
Mercadeo y relaciones internacionales	1
Administración hotelera	5
Estética	1
Cosmetología y esteticismos	1
Academia de belleza	1
Agropecuario	1
Organización de eventos	1

Procesamiento de alimentos	1
Análisis de desarrollo sistemas de información	1
Mesa y bar	1
Educación preescolar	1
Diseño industrial	1
Salud ocupacional	1
Operaciones de reservas y venta de productos turísticos	1
Refrigeración	1
Organización de eventos	2
Administración de empresas	1
Enfermería	1
Procesos administrativos	1
Mercadeo	1
Secretariado	1
<u>Secundaria:</u>	71
<u>Primaria:</u>	7

2. Ausentismo

El ausentismo es un aspecto a considerar dentro de la empresa, por los costos que puede implicar y su respectivo efecto en la rentabilidad del negocio, es por esto que es de gran importancia para la empresa planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo.

De ahí que en el Hotel se esté trabajando en un programa que sea eficaz en la disminución del ausentismo, mediante estrategias que combatan sus causas en relación con, los factores de riesgo, ambientes de trabajo, morbilidad, etc., estableciendo controles sobre puntos críticos y sobre las causas que conlleven a un mayor ausentismo, esto con el fin de favorecer un clima psicológico positivo al dar a cada persona la importancia que se merece dentro de la empresa.

Tabla 7. Índice de ausentismo

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1,09%	1,75%	0,58%	0,97%	0,89%	0,69%	1,67%	1,77%

PROMEDIO	1,17%
----------	-------

Fuente: Autor

Se puede observar que el índice de ausentismo generado en el periodo es de 1,17% el cual nos indica el porcentaje promedio mes del tiempo de ausencias del personal durante el tiempo total laborable en el periodo evaluado.

En el periodo de enero a agosto de 2014 se cuenta con un promedio de 156 trabajadores cuyo trabajo equivale a un total de 37.440 días de los cuales se ausentaron 437 días, lo que ha generado un costo de ausentismo a la empresa por la suma de \$10'080.135 pesos colombianos. Al realizar la proyección a finalizar diciembre de 2014 los empleados faltarían 656 días generando un costo de ausentismo por la suma de \$15'120.202 pesos colombianos

Causas del ausentismo:

Actualmente la empresa evalúa 3 causas del ausentismo las cuales son los permisos, retardos e incapacidades, en el cual podemos observar que la mayor causa de ausentismo se presenta por incapacidades ya sean por enfermedad común o por accidentes laborales.

Tabla 8. Índice de ausentismo y sus causas

Permisos	0,164%
Retardos	0,030%
Incapacidades	0,976%

Fuente: Autor.

Sin embargo al analizar y evaluar las reincidencias por parte de los trabajadores en cuanto a las causas del ausentismo, se determinó que un 21,79% de los empleados reitera en las llegadas tarde a la jornada de trabajo, seguido de los permisos con un 19,87% de los empleados.

Tabla 9. Reincidencia en las causas del ausentismo

Reincidencia permiso	19,87%	Min 1 máx. 8
Reincidencia retardos	21,79%	Min 1 máx. 12
Reincidencia incapacidades	5,13%	Min 1 máx. 2

Fuente: Autor

3. Rotación del personal

En esta variable se busca reflejar el porcentaje del personal que ingresa y se retira de la empresa, de igual forma se evaluara la rotación interna donde se tendrán en cuenta las transferencias, ascensos y descensos realizados en el periodo de enero a agosto.

La rotación del personal es un factor que afecta a las organizaciones de forma económica y social, ya que tiene un impacto directo en la empresa debido a que el empleado que deja la organización se está llevando consigo capital intelectual el cual probablemente será utilizado por la competencia, otro de los impactos negativos es que genera un clima laboral inestable, el nivel de servicio se ve afectado, se generan costos en la capacitación de nuevos empleados entre otros.

Tabla 10. Índice de rotación

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO
1,32%	1,29%	1,90%	1,26%	0,63%	3,16%	0,00%	3,14%	1,6%

Fuente: Autor

En el periodo evaluado el índice de rotación en la empresa es de 1,6%, el cual indica el número de personas retiradas en el periodo por cada 100 vinculadas. Podemos observar que el índice de rotación es muy bajo el cual demuestra que la empresa mantiene su nómina constante.

4. Salarios y prestaciones

El Hotel Chicamocha ha pactado de forma bilateral entre los trabajadores y la empresa el pago quincenal de la remuneración salarial, por categoría o área de trabajo. Igualmente en cuanto a sus prestaciones sociales su previsión se realiza quincenalmente.

En el año 2014 en el periodo de enero a agosto el Hotel Chicamocha, reconoció a sus empleados por concepto de salarios y prestaciones sociales, el total de \$ 1.357.672.477

Destacando la política salarial establecida por el hotel basada en la justicia y equidad, se puede observar una ejemplar en términos de los salarios básicos:

Salarios básico mínimo: \$ 616.000

Salario básico promedio:

Hotel: \$ 692.000

Enlace: \$ 655.000

Gente útil: \$ 616.000

Intereventos: \$ 655.000

SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA AL PERSONA

Se refiere a las acciones que la empresa desarrolla para la satisfacción de las necesidades básicas del personal

1. Salud

Se refiere a los servicios que la empresa, de acuerdo con la ley de seguridad social de Colombia y a través de las Entidades Promotoras de Salud, brinda a sus trabajadores para la prevención y cuidado de la salud.

Al hablar del tema de salud debemos tener en cuenta que este es un factor fundamental en el buen desarrollo y progreso de una empresa, ya que este es un elemento que influye en gran medida en las condiciones laborales, el hecho de que un personal no se encuentre en buen estado de salud conlleva a la pérdida de la capacidad de trabajar afectando el desarrollo socioeconómico de la empresa.

Por esto la empresa tiene como objetivo el de orientar, ejecutar y evaluar las acciones que conlleven a la buena salud de todos sus empleados

Teniendo en cuenta lo anterior la empresa realiza anualmente actividades que favorecen a la buena salud de los empleados dentro de las cuales se encuentran:

- Exámenes periódicos: en donde se le realizan exámenes de cuadro hemático, serología, parcial de orina y una evaluación físico ocupacional a todos los empleados.
- Jornadas de vacunación: la empresa realizo una alianza con Comfenalco, en donde las jornadas de vacunación tienen un descuento en su precio, son realizadas dentro de las instalaciones del Hotel Chicamocha.
- Capacitaciones para primeros auxilios: Se ofrece a sus empleados la asistencia gratuita, con el fin de contar con personal calificado para asistir de forma adecuada cualquier evento que se presente que requiera de primeros auxilios.
- Servicio de AME: Frente a cualquier caso que se presente en los empleados del hotel ya sea por enfermedad o por accidente laboral, la empresa les ofrece el servicio de AME inmediato.

La empresa ha pagado un total de \$70.496.649 por concepto de salud.

Tabla 11. Pagos de Salud

	SALUD
HOTEL	\$ 52.890.350
GENTE UTIL	\$ 2.798.730
ENLACE	\$ 3.188.089
INTEREVENTOS	\$ 11.619.480
TOTAL	\$ 70.496.649

Fuente: Hotel Chicamocha, área financiera.

Tabla 12. Afiliación social de los empleados

EPS	Número de empleados
Coomeva	35
Saludcoop	48
salud Total	21
Sanitas	11
Nueva eps	28
Cafesalud	14
sura	9
Famisanar	4

Fuente: Autor.

2. Riesgos profesionales

Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

En consideración a lo anterior, la empresa ha desarrollado el programa de salud ocupacional en búsqueda de evitar cualquier enfermedad o accidente laboral, brindando de esta forma el bienestar y salud de todos los empleados, en el cual se plantearon los siguientes objetivos:

- Identificar los Factores de Riesgo existentes, con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud.
- Crear estándares de seguridad y vigilancia que ayuden a evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Planear, organizar y desarrollar eventos de instrucción y capacitación que sirvan de elementos de formación integral en el trabajo y fomente la participación activa de los trabajadores en general.
- Ubicar y mantener al trabajador según sus aptitudes físicas y psicológicas, en ocupaciones que pueda desempeñar eficientemente sin poner en peligro su salud o la de sus compañeros.
- Procurar una adecuada y oportuna atención médica en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

También encuentran de gran importancia la realización de capacitaciones a su personal, con el fin de brindar conocimientos especializados que ayuden al trabajador a evitar accidentes y para crear en ellos una cultura de seguridad preventiva, por esto la empresa se encuentra inscrita en las diferentes entidades que ofrecen constantemente capacitaciones a empresas.

El proceso de selección para la asistencia a las capacitaciones es realizado por parte de gerencia en donde se da la autorización para su asistencia y se indica que empleados asistirán a esta; en el periodo de enero a septiembre de 2014 la empresa realizo a algunos de sus empleados 8 capacitaciones referentes al tema de seguridad y prevención laboral. Cada empleado debe presentar un informe a gerencia de la capacitación a la que asistió, para así, de esta manera realizar la evaluación constructiva de las capacitaciones frente a la empresa.

Tabla 13. Capacitaciones realizadas en riesgos laborales en el Hotel Chicamocha en el periodo de enero a septiembre de 2014

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE EMPLEADOS QUE ASISTIERON	COSTO DE INVERSIÓN
Inspección y rotulación de productos químicos	5	\$ -
Control de riesgo eléctrico	1	\$ -
Trabajo seguro en alturas nivel básico	3	\$ -
Taller de técnicas de rescate en alturas	1	\$ -
Estrategia fomento del trabajo seguro limpio y saludable	1	\$ -
Ciclo de riesgo mecánico	1	\$ -
Guía para la identificación de peligros y valoración de riesgos en seguridad y salud en el trabajo	1	\$ 160.000
Seguridad en piscinas	1	\$ -
TOTAL		\$ 160.000

Fuente: Autor y Hotel Chicamocha, área Gestión Humana.

3. Fondo de pensiones y cesantías

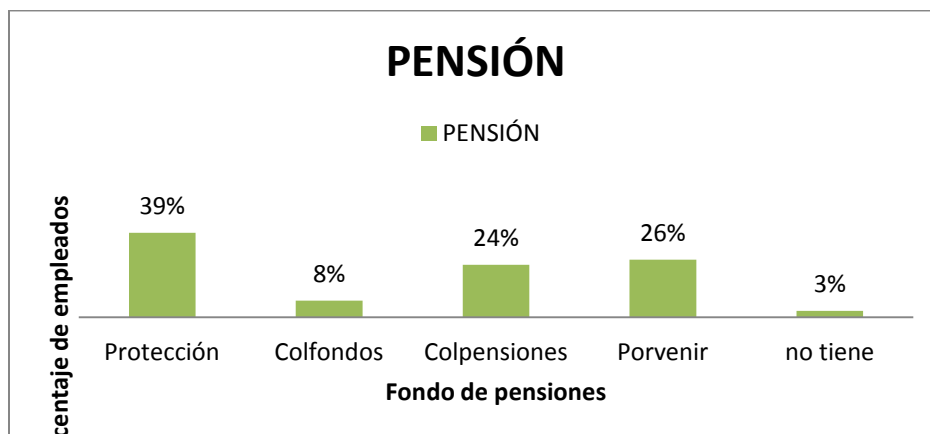
La empresa cuenta con el departamento de Gestión Humana el cual es el encargado de solicitar a los empleados los documentos que se requieren y de contactar a la entidad para realizar la afiliación del empleado, los empleados cuentan con la libertad de escoger a que entidad desean pertenecer, con el fin de garantizar una mejor calidad de vida acorde a sus intereses, buscando que estas entidades brindes seguridad, rentabilidad y liquidez.

Tabla 14. Afiliados al Fondo de pensiones y cesantías.

AFP	FRECUENCIA
Protección	63
Colfondos	12
Colpensiones	39
Porvenir	43
no tiene	4

Fuente: Autor.

Gráfica 7. Fondo de pensiones



Fuente: Autor

La empresa cubrió la suma de \$232.449.710 pesos colombianos como aportes al fondo de pensiones de sus empleados.

Tabla 15. Aporte de la empresa al fondo de pensiones

	PENSION
HOTEL	\$ 161.435.856
GENTE UTIL	\$ 11.063.649
ENLACE	\$ 13.125.132
INTEREVENTOS	\$ 46.825.073
TOTAL	\$ 232.449.710

Fuente: Hotel Chicamocha, área financiera

4. Fondo de empleados

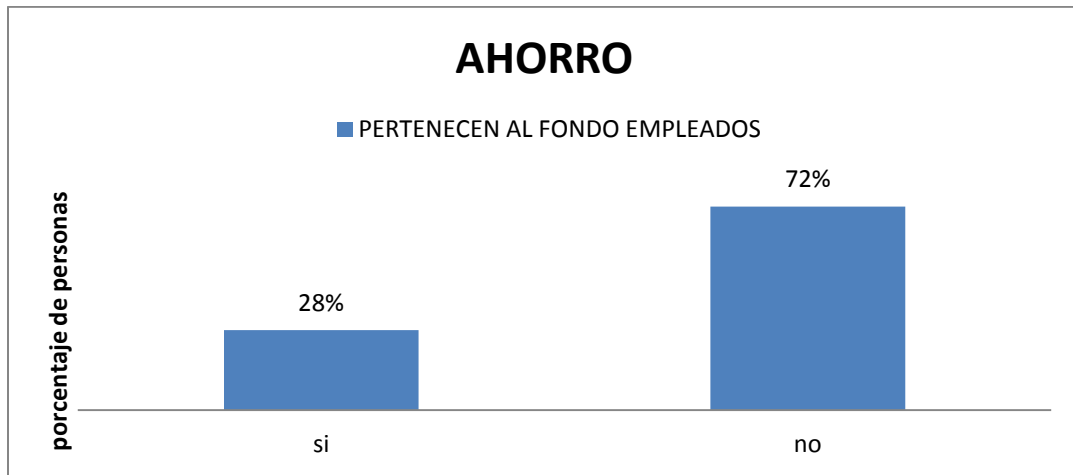
El hotel cuenta con el servicio de Fondo de ahorros FEMCHI, el cual solo es ofrecido a los empleados con contrato a término indefinido debido a que este proporciona garantía en el pago a los préstamos, El asociado podrá realizar un ahorro del 5% hasta del 10% de su salario el cual se descontara de la nómina.

FEMCHI ofrece diversos beneficios a sus asociado entre estos los prestamos ordinarios y extraordinarios y la posibilidad de ahorrar tan solo pagando \$5.000 pesos de cuota de manejo mensualmente.

Para los prestamos ordinarios ya sean educación, salud, compra de vehículo o vivienda se les cobra un interés del 1.5%; para los prestamos extraordinarios se les cobra un interés del 1.7% después de los dos meses del préstamo.

Actualmente solo el 28% del personal de hotel se encuentra afiliado a este fondo de empleados.

Gráfica 8. Fondo de empleados



Fuente: autor

5. Vivienda

Actualmente el hotel viene trabajando en una serie de incentivos para mejorar y facilitar a las familias el acceso a una vivienda en condiciones dignas, de construcción o de mejoramiento.

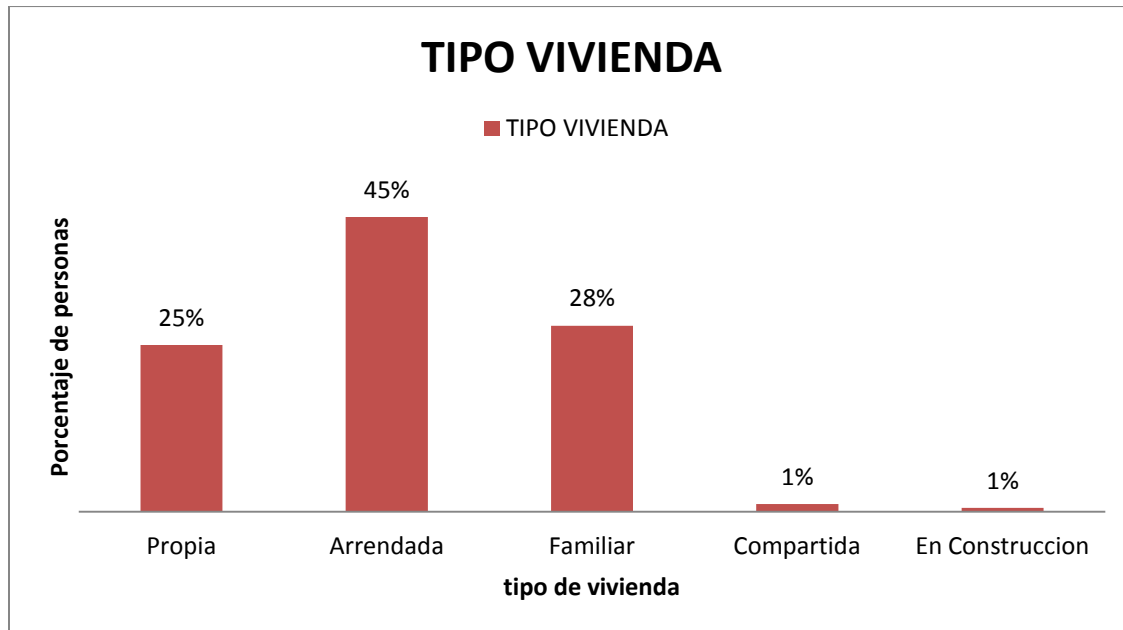
Por ello para el mejoramiento de la calidad de vida y del ambiente laboral de los trabajadores, se han establecido una serie de estímulos, que ofrece a sus empleados diversas ayudas en cuanto a esta materia se refiere, ya que entienden la importancia que presenta el desarrollo de la vivienda en la vida del trabajador, entre estas ayudas se encuentra el fondo de ahorros ofrecido por el hotel, apoyo para el retiro de las cesantías, donación de artículos para el hogar, préstamos para vivienda directamente con el hotel y préstamos por medio de libranzas.

Sin embargo podemos observar que solo el 25% cuenta con casa propia y el 1% está actualmente con la vivienda en construcción. La mayoría de empleados cuenta con vivienda en arriendo siendo este el 45% y el 28% de los empleados vive en casa familiar.

Esto se debe a diversas causas entre las cuales podemos encontrar que la mayoría del personal se encuentra separado, soltero y en unión libre lo que refleja que no ven la necesidad e importancia de adquirir una casa propia; el salario, la edad, la situación económica y personal en

la que se encuentran son factores claves en la toma de decisiones en cuanto a adquirir vivienda se refiere.

Gráfica 9. Tipo vivienda de los empleados



Fuente: Autor

6. Transporte y alimentación.

TRANSPORTE:

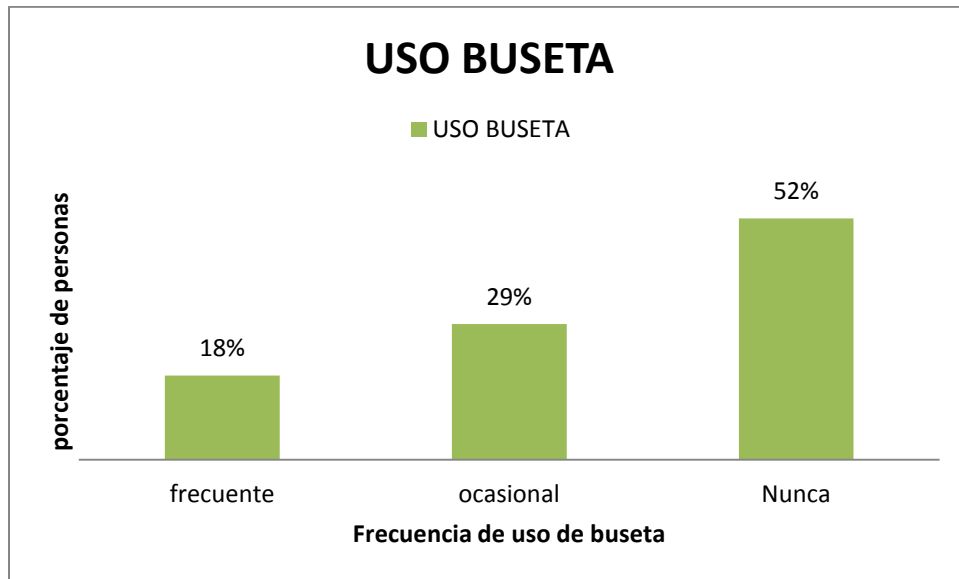
El Hotel Chicamocha brinda el servicio de transporte a los empleados que terminan turno de 10:30 a 11:00 PM, la buseta realiza su recorrido por toda el área metropolitana a excepción de Piedecuesta. Este servicio nocturno de transporte es gratuito.

A aquellos empleados que se les asignaron turnos en eventos dentro de las instalaciones y salen a horas de la madrugada, la empresa cubre el valor del servicio de transporte enviándolos por medio del transporte público, siendo en este caso un taxi. En la gráfica podemos observar que solo el 18% de los empleados frecuentemente hace uso del transporte y el 29%

ocasionalmente, esto se debe a que solo los cargos como meseros, recepcionistas y áreas públicas tienden a terminar sus turnos a altas horas de la noche.

Más de la mitad de los empleados no hace uso del servicio de transporte debido a que sus turnos terminan temprano y también muchos de estos cuentan con un medio de transporte ya sea carro o moto.

Gráfica 10. Uso del servicio de transporte ofrecido por la empresa



Fuente: Autor

La empresa pagó en este último año la suma de \$57.844.976 pesos colombianos por el concepto de subsidio de transporte

ALIMENTACIÓN:

La empresa brinda el servicio de alimentación durante todo el año, por medio del restaurante Umpala el cual se encuentra dentro de las instalaciones del Hotel, este servicio cuenta con una excelente calidad e higiene, dentro de este ofrecen un coffee, el almuerzo y la comida según el turno en el que se encuentren los empleados.

La empresa recibió por parte de los empleados el valor de \$29.030.400 pesos colombianos.

Alimentación para los cargos operativos

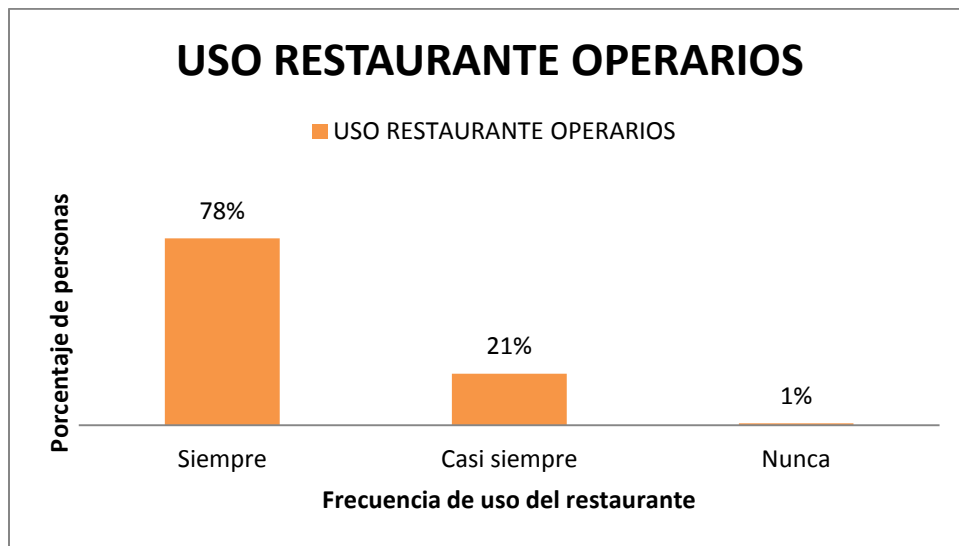
126 cargos operativos.

El 100% de los operarios hacen uso del restaurante Umpala, en vista de que trabajan ocho horas continuas, y solo cuentan con media hora para su alimentación, el hotel les brinda este servicio, facilitando así el uso productivo de esta media hora alimentándose dentro del hotel, esta alimentación tiene un valor de \$1600 por almuerzo o comida el cual se les descuenta de nómina, en el caso de los turnos temprano en la mañana se ofrece a los empleados un coffee el cual no tiene ningún valor, es gratis.

Cabe resaltar que de acuerdo a la ocupación en el hotel se presentan casos en que los meseros no pueden tomar su alimentación, esto se puede ver reflejado en la gráfica, en donde el 27% de empleados respondieron que casi siempre hacen uso de la alimentación brindada por el hotel, ya sea porque no les queda tiempo para almorzar o porque prefieren terminar el turno e ir a la casa a almorzar.

Se presentan casos en los cuales los empleados son alérgicos a algunos alimentos o deben llevar alguna dieta específica de acuerdo a algún tratamiento médico en el que se encuentren, en estos casos específicos el empleado deberá informar en el área de gestión humana y se tomará medida sobre la situación, ya sea realizando una alimentación adecuada para el empleado o permitiéndole almorzar por fuera de las instalaciones.

Gráfica 11. Uso del servicio de Restaurante ofrecido por la empresa para los cargos operativos



Fuente: Autor.

Alimentación para los cargos administrativos

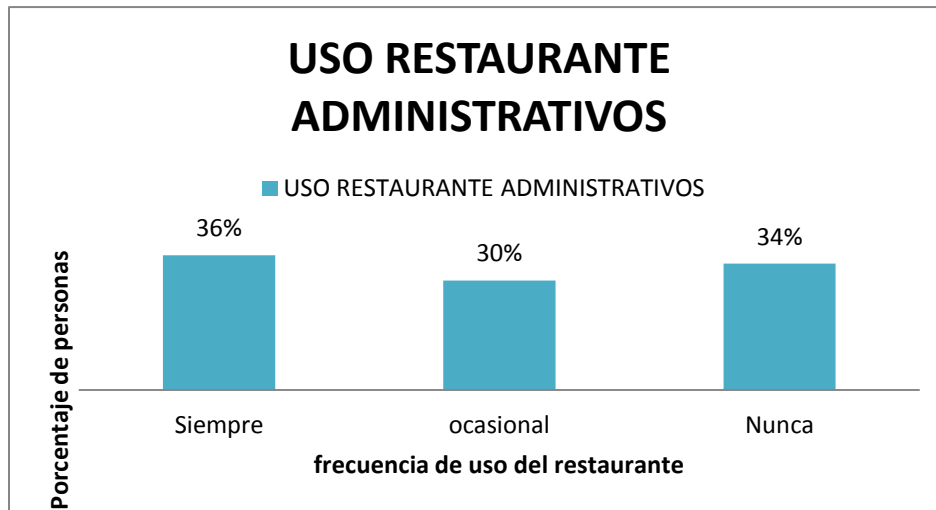
44 Cargos administrativos

En el caso de los empleados con cargos administrativos su horario les permite contar con dos horas para el almuerzo en el horario de 12:00 del mediodía a 2:00 pm, por esto la mayoría de estos, no hacen uso del servicio del restaurante.

A los empleados administrativos que deseen hacer uso del restaurante se les ofrece el servicio del almuerzo en el cual deberán comprar una tiquetera, la cual tiene un costo de \$2.200 por alimento.

Podemos observar que solo el 36% de los cargos administrativos hace uso permanente de este servicio ofrecido por el hotel, el 30% ha hecho uso en algún momento y el 34% nunca ha usado este servicio.

Gráfica 12. Uso del servicio de Restaurante ofrecido por la empresa para los cargos administrativos.



Fuente: Autor

7. Actividades recreativas.

A lo largo de los años la empresa ha realizado diversas actividades a sus empleados en las cuales se encuentra el campeonato de tejo, la fiesta al empleado del año, el reinado de la simpatía e integraciones.

En este año la empresa llevo a cabo dos actividades, la primera fue el campeonato de mini tejo en el cual asistieron 50 empleados y la segunda el reinado de la simpatía el cual tuvo una asistencia de todo el personal del hotel.

Estas actividades se realizan con el objetivo de la integración de sus empleados, aprender a trabajar en equipo, el compañerismo, desarrollo de creatividad, brindar espacios diferentes a sus empleados para que interactúen, se relajen, dejen a un lado sus problemas, crear sentido de pertenencia entre otros.

Es por esto que la empresa encuentra de gran importancia realizarles actividades a sus empleados, al realizar la encuesta a los empleados el 89% de ellos les gusta y han participado en

estas actividades, lo que nos permite analizar que han sido positivos los resultados obtenidos de estas actividades.

El 11% restante no han asistido o no les gusta asistir por falta de tiempo porque no son invitados debido a que cuentan con un contrato esporádico.

La inversión para la realización de estas actividades, fue de \$5.527.801 pesos colombianos.

Gráfica 13. Participación de las actividades recreativas.



Fuente: Autor.

INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Busca reflejar la satisfacción de las necesidades del trabajador, independientemente de los requerimientos básicos para su desarrollo, contemplando los aspectos que tienen que ver con el desarrollo integral.

1. Desarrollo del personal

El concepto de desarrollo del personal trasciende lo material y abarca otras acciones que logran que el trabajador se sienta valorado, reconocido y respetado, en el cual los indicadores a trabajar son la evaluación de desempeño, capacitaciones realizadas a los empleados y educación.

- Evaluación del desempeño:

Es el elemento utilizado por la empresa para medir el desempeño de sus trabajadores, en donde se tiene presente sus potencialidades a fin de responder al cumplimiento de actividades, aspiraciones profesionales y económicas.

Se realiza por medio de un modelo de evaluación, en el cual se valora la aptitud y actitud del empleado frente al trabajo que realiza y frente a la institución, esta evaluación es dirigida por los jefes directos o por los directores del área. En el caso de los jefes su evaluación se lleva a cabo por la gerente

- Capacitación:

El Hotel Chicamocha busca impartir conocimientos que trascienden el área en el cual se encuentra el personal. Al evaluar las necesidades del personal se puede planificar de forma correcta los procesos de capacitación, de manera que respondan de modo favorable frente a las expectativas del personal y a los requerimientos de la empresa.

El proceso para la selección de las capacitaciones se lleva a cabo por la gerencia, en donde, se decide que capacitaciones aprueba y que empleados deben asistir. En este año han realizado 57 capacitaciones, cada trabajador que asista a la capacitación deberá entregar un informe a gerencia sobre el tema tratado, buscando de esta manera evaluar y aplicar en la empresa lo visto en la capacitación.

Tabla 16. Capacitaciones realizadas en el Hotel Chicamocha en el periodo de enero a septiembre de 2014

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE EMPLEADOS QUE ASISTIERON	COSTO DE INVERSIÓN
Capacitación seguridad ciudadana	31	\$ -
Detección de fraudes en caja	1	\$ -
Actualización ISO 9001 y 14001	2	\$ 400.000
Expo gestión horizonte	3	\$ -
Conozca cómo proteger su marca a nivel nacional e internacional	1	\$ -
Sensibilización norma técnica de sostenibilidad NTS-TS 002	1	\$ -
Incidencia del recurso humano en el lavado de activos y financiación del terrorismo	1	\$ -
Perfil turismo	1	\$ -
Seguridad informática	1	\$ -
Puro sabor social	2	\$ -
Herramientas para el monitoreo microbiológico y verificación de acciones en procesamiento de alimentos	2	\$ -
La industria de los eventos y las bodas en Latinoamérica	1	\$ 350.000
Mercadeo y logística	13	\$ -
Rueda de negocios centroabastos	1	\$ -
Conferencia de legislación turística	2	\$ -
Transformación productiva a través del comercio electrónico 2014	2	\$ -
Competencia Sena	20	\$ -
Curso de HSE	3	\$ -
Programa pos consumo	1	\$ -
Operación de restaurantes	1	\$ 50.000
Desayuno empresarial	1	\$ -
Digital Day	1	\$ -
Formación ISO 9001	3	\$ -

II curso de servicio al cliente	1	\$ 60.000
Floristería, Arreglos Cena romántica	2	\$ -
Innovation como herramienta de competitividad	1	\$ -
Mercadeo digital	2	\$ -
Seguridad aplicativa, base de datos y desarrollo de software	1	\$ -
Feria internacional del medio ambiente	2	\$ -
VIII feria alimentec	2	\$ -
Flujo de caja y determinación de recursos para la empresa	1	\$ -
Como identificar dinero falso	2	\$ -
Como atraer miles de clientes en corto plazo	1	\$ -
Coctelera	3	\$ -
Sistema de gestión virtual de aprendices	1	\$ -
Tendencias 2014 amenazas informáticas	2	\$ -
THE CODE	1	\$ -
Liderazgo en el departamento de gestión ambiental	1	\$ 208.000
Presentación multidestino	1	\$ -
Desarrollo sostenible	1	\$ -
Taller de customer experience	1	\$ -
Empresas digitales y ciudades digitales	1	\$ -
Startup date	1	\$ -
Reunión fontur	1	\$ -
Comité de convivencia laboral	5	\$ -
Estrategias de marketing digital para potenciar su empresa	1	\$ -
Formas de vinculación laboral, deberes y obligaciones del empleado	1	\$ -
Policía metropolitana	1	\$ -
Programa de asistencia técnica internacional: Colombia es realismo mágico	1	\$ -
Normas laborales generales	1	\$ -
Impuesto sobre la Renta para la Equidad cree	1	\$ -
Asociación Colombiana de la industria gastronómica	1	\$ -
Fenalco Santander	1	\$ -
Tendencias hoteleras online 2014	3	\$ -
Optimice los resultados de su negocio con equipos hp con la tercera generación del procesador Intel core	1	\$ -

Master Keyn	17	\$ -
Show room de proveedores	2	\$ -
TOTAL		\$ 1.068.000

Fuente: Autor y Hotel Chicamocha, área Gestión Humana.

- Educación:

El Hotel Chicamocha es una empresa que fomenta la formación académica de sus empleados facilitando el acceso a programas de estudio en donde les permite acomodar un horario en el cual se favorezca tanto el empleado como la empresa, por esto implemento como nueva norma que los turnos asignados serán a seis meses, buscando así beneficiar a los empleados que se encuentran estudiando sin perjudicar las labores necesarias en el hotel.

AREA EXTERNA

Se estudiara el cumplimiento de la responsabilidad social con las personas externas con las cuales se tiene relación.

RELACIONES PRIMARIAS

1. Familia del trabajado

Muestra el número de personas a cargo con el que cuentan los trabajadores, los cuales constituyen el potencial de usuarios en los programas a realizar con la familia del trabajador.

Tabla 17. **Número de personas a cargo de los trabajadores**

PERSONAS A CARGO	FRECUENCIA	%
Ninguna	43	25%
1-3 personas	120	71%
4-6 personas	7	4%

Fuente: Autor.

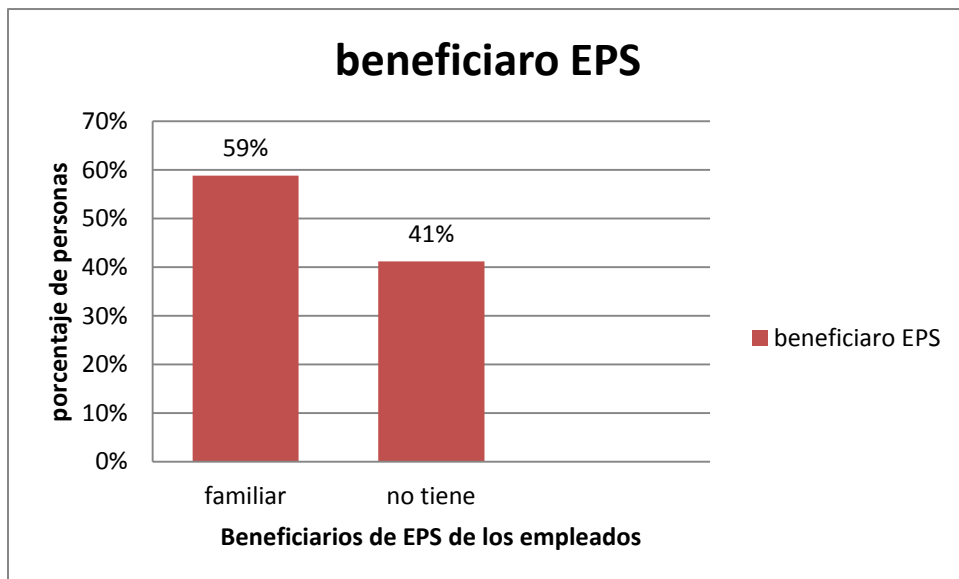
- Salud para el grupo familiar

Actualmente en Colombia aquellos que sean cotizantes y se encuentren afiliados a la seguridad social podrán ingresar como beneficiarios:

- Jóvenes de 18 a 25 años, que no este empleado, o cotizando como independiente y cuyos padres coticen al régimen contributivo.
- Esposa (o) o compañera (o) permanente.
- Hijos o padres que dependan económicamente del afiliado cotizante.
- Familiares hasta el tercer grado de consanguinidad que dependan económicamente del afiliado cotizante.

El 59% de los empleados del hotel han asignado a familiares como beneficiarios de la EPS a la que se encuentran afiliados, brindándole de esta manera la posibilidad de contar con un servicio de salud, en el caso del 41% de empleados que no cuenta con beneficiarios en su afiliación se debe a que su pareja actual los tiene afiliados, no tiene familiares para afiliar o no tienen personas a cargo.

Gráfica 14. Familiares afiliados como beneficiarios a la EPS



Fuente: Autor

2. Canales de distribución

El Hotel Chicamocha cuenta con 3 canales de distribución:

- La venta directa
- Mercadeo on-line
- Agencia de viajes

En cuanto la venta directa el hotel cuenta con una oficina en la ciudad de Bogotá debido a que el 80% de sus clientes corporativos son residentes de esta ciudad, en la oficina trabajan dos directoras comerciales y una secretaria las cuales se encuentran encargadas de realizar visitas constantes a las nuevas empresas ofreciendo los servicios que el hotel brinda y a las empresas clientes realizándoles un seguimiento en el cual evalúan la calidad del servicio que les fue ofrecido, motivos por el cuales no va a volver, motivos por los cuales volvería, etc.

El mercadeo on-line busca incursionar en numerosas páginas de internet logran de esta forma llegar a los diversos clientes corporativos y clientes vacacionales en diferentes partes del mundo, es por esto que el Hotel Chicamocha cuenta con su propia página en internet en la cual muestra a sus clientes todos los servicios, promociones, planes que el hotel ofrece, dándole la comodidad al cliente de conocer el hotel y poder realizar sus reservas, desde la comodidad de su casa.

Otro medio on-line son las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram en los cuales su objetivo es llegar a la población joven.

Dentro del mercadeo on-line también podemos encontrar los portales de venta por internet y las páginas de promoción de las cuales el hotel hace uso de estas ya que presenta grandes beneficios para el reconocimiento mundial del hotel y la posibilidad de llegar a una cantidad muy grande de clientes potenciales, entre estos se encuentran despegar.com, Expedia, Goda, tiquetemasbarato.com, tripadvisor y groupon entre otros.

Por ultimo pero no menos importante se encuentran las agencias de viajes las cuales están dirigidas a clientes que buscan paquetes completos de viajes con precios asequibles, en este canal de distribución se llega al cliente final tanto corporativo como vacacional.

3. Clientes y proveedores

CLIENTES

1. Certificación de calidad

Se encuentra certificado por la norma ISO 9000, esta evalúa la calidad de la empresa y la norma NTSH 006, es la encargada de clasificar los establecimientos de alojamiento y hospedaje por medio de estrellas, calificando al hotel como un establecimiento de cinco estrellas.

2. Servicios e información al consumidor:

El Hotel Chicamocha ofrece a sus clientes tres tipos de servicios:

- Alojamiento: El cual cuenta con dos tipos de clientes, el particular interesado en vacacionar y el cliente corporativo que realiza viaje por necesidad de negocios.
La información sobre los paquetes que ofrece el hotel, habitaciones con las que cuenta, precios y promociones son brindados a los clientes por medio de la página web, redes sociales o vía telefónica por el servicio de atención al cliente.
- Restaurante: Este servicio tiene una cobertura alta de clientes ya que es un servicio ofrecido en compañía con los servicios de alojamiento y eventos; otro cliente de este servicio son las personas residentes en Bucaramanga y en el área metropolitana.
- Eventos: Podemos encontrar tres tipos de clientes los cuales son el cliente particular para eventos sociales, eventos corporativos y eventos grupales. El hotel cuenta con un área comercial la cual se encarga de recibir y brindar la información necesaria a aquel que se encuentre interesado en realizar eventos en las instalaciones del hotel, en donde informan al cliente que salones se encuentran disponibles, tipo de montajes a realizar, refrigerios, audiovisuales, costo etc.

3. Índice de satisfacción

El hotel maneja dos tipos de evaluación de la satisfacción de sus clientes, las encuestas de calidad y el post eventos; las encuestas de calidad se realizan a los huéspedes en el momento en que realizan el check out y los post eventos se les realizan a los clientes una vez hayan terminado su evento, estas encuestas son tabuladas e ingresadas a una página la cual se encarga de arrojar el índice de satisfacción diario y mensual.

Este índice de satisfacción es evaluado diariamente en el comité de calidad donde se presenta el valor y las causas de este y se plantean planes de mejora en búsqueda de mantener al cliente siempre satisfecho.

Mensualmente el jefe de calidad y la gerente se reúnen y evalúan el índice de satisfacción mensual para realiza planes de mejora.

PROVEEDORES

En el trato proveedor-empresa debe existir una relación que beneficie a ambas partes y, como sucede en toda vinculación estrecha, implican respeto, confianza y dependencia mutua.

Actualmente el hotel utiliza está filosofía como prioridad a la hora de realizar negocios con sus proveedores de materia prima e insumos que requieren constantemente, es por esto que continuamente busca establecer relaciones a largo plazo con sus proveedores buscando de esta forma contar con un determinado volumen de negocio durante todo el año y planificar su producción en consecuencia, beneficiándose así de unos mejores precios a la hora de comprar materias primas y de la posibilidad de trasladar esa bajada de precios al cliente.

Sin embargo, el hotel presenta diferentes necesidades en el transcurso del año las cuales no están previstas ni contratadas con los proveedores actuales, es por esto que para la compra de estas se exigen unos requerimientos antes de realizar la compra en donde los encargados de

almacenamiento deben hacer la solicitud al área de interés la cual está en cargada de realizar como mínimo dos cotizaciones en donde se le exige que cuente con las certificaciones pertinentes y que entregue la ficha técnica del producto, seguido de esto se pasa la solicitud a gerencia en donde se autorizara la compra.

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

1. Comunidad local

Se refiere al impacto que tiene la empresa en la comunidad donde ejerce influencia tratando de contribuir a la solución de sus problemas sociales.

Participación comunitaria:

Este indicador hace referencia a aporte que realiza la empresa para la generación de empleo en la zona de Bucaramanga siendo este de un 56%, en el cual podemos verificar que más de la mitad de los empleados residen en el área de Bucaramanga y el 44% restante en las afueras, entendiéndose como estas a Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

2. Sociedad

Comprende la proyección social de la empresa en un entorno más amplio que el de su comunidad local, de tal forma que su beneficio se extienda a la sociedad en general.

- empleo generado por parte de la empresa se da tanto de forma directa que son todos los empleados con los que cuenta el hotel en sus instalaciones, como de forma indirecta que son aquellos empleos generados a través de prestación de servicios, proveedores o distribuidores.

Empleo directo: 163 personas.

Empleo indirecto: 11 personas

- Donaciones: La empresa ha creado este año el comité de solidaridad el cual está encargado de recolectar, evaluar, autorizar y entregar las donaciones a realizar. Al Hotel llegan solicitudes de entidades en las cuales solicitan algunos artículos propios de uso del

hotel que al ser dados de bajo pasan a ser donados a estas entidades, sin embargo el hotel hace una evaluación rigurosa para medir y analizar estas entidades y así verificar que sean fundaciones serias y realmente existan, por esto el hotel pide a estas fundaciones su cámara de comercio, su razón de ser y se realizan visitas a la entidad.

3. Sector público

Se debe mostrar el valor de los impuestos y su discriminación, además de la participación de la empresa en las entidades públicas o proyectos especiales.

-impuestos: Por todos los conceptos de impuestos, la empresa pagó en el año de 2013, la suma de \$1.528.757.000 pesos. Así mismo, lo que lleva del año 2014 en la fecha de enero a agosto la empresa ha pagado en impuestos la suma de \$1.238.214.000 pesos.

4. Medio ambiente

Actualmente el hotel no cuenta con programas establecidos ni mediciones del cuidado del medio ambiente, sin embargo, se ve involucrado con el cuidado de este; por medio de acciones o actividades buscan brindar apoyo en el manejo y cuidado del ambiente y disminuir los factores que representan alto riesgo para la contaminación.

Actividades para el cuidado del ambiente:

- Uso de productos biodegradables en el área de lavandería, cocina y aseo.
- Recolección de bombillas, pilas y frascos de aerosol.
- Uso de duchas ahorradoras de agua en las habitaciones del hotel.
- Maquinas especializadas ahorradoras de agua para el lavado de vajillas.
- Implementación de luces con sensor por el hotel para el ahorro de energía.
- Cambio de vasos de hicopor por vasos biodegradables en las oficinas y habitaciones del hotel.
- Adecuación de los cuartos para utilizar el sistema de tarjetas de ahorro de energía.

B. CUADRO DE BALANCE

El cuadro del Balance Social consiste en la presentación de los resultados obtenidos por la empresa, en donde se registran un conjunto de datos estadísticos, el cual nos informa sobre realidades concretas en cada uno de las variables y sus indicadores. En el cuadro del balance social (ver anexo B) podemos observar que el resultado final es superior al resultado posible lo cual nos muestra que se presenta un resultado deficitario en el cumplimiento de las acciones propuestas para el periodo.

El resultado de las cifras del Balance social presenta un déficit de -7.787,463 puntos en el periodo evaluado el cual fue del 1 de enero al 31 de agosto del 2014, lo cual significa que solo se logró el 60,86% de las metas presupuestadas.

Al analizar cada uno de los indicadores se puede observar que de los 46 indicadores evaluados, 4 de ellos presentan resultados superiores a la meta establecida, 17 muestran resultados iguales y 25 indicadores se encuentran en déficit, es decir que solo el 45,65% de los resultados presenta un resultado positivo.

A pesar de que el resultado no fuese óptimo en el cumplimiento a cabalidad de sus metas cabe resaltar que en la empresa se puede ver reflejada la importancia que para ellos tiene la Responsabilidad Social, el cual se puede ver manifestado en las siguientes acciones:

Brindar a sus empleados y a sus familiares un bienestar social laboral ofreciéndoles programas de salud, ahorro, capacitaciones, préstamos para vivienda y estudio, realizando actividades de integración y deportes contribuyendo a la estabilidad y mejor desempeño de sus trabajadores mejorando su productividad y creando un mayor sentido de pertenencia.

La importancia que muestra el Hotel Chicamocha en establecer relaciones con todas las áreas interesadas externamente como lo son la comunidad y la sociedad, los accionistas, clientes

y proveedores etc., al ser una empresa transparente y correcta en sus acciones generando de esta forma respecto y confianza en el sector como una empresa hotelera de alto confort.

En el cumplimiento y respeto absoluto por las leyes del estado y su cumplimiento en el pago de los impuestos.

El tener presente el valor que representa el cuidado del medio ambiente y estar comprometidos con su protección al establecer acciones para el cuidado de todos los aspectos del medio ambiente.

CONCLUSIONES

- El Balance Social es una herramienta que nos permite dar a conocer la situación general de la Empresa tanto su historia como su responsabilidad social, no permita también realizar una evaluación crítica y constructiva a los resultados de los programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados; otra ventaja de esta herramienta es que nos da a conocer el aporte de la empresa al desarrollo de una región o ciudad y nos permite identificar las características sociodemográficas de los empleados, sus necesidades, sus carencias y sus satisfactores.
- La Responsabilidad social no solo repercute en la competitividad sino también en la productividad de una empresa ya que no solo depende de sus ventajas técnicas, sino también es fundamentales el manejo ambiental, la identificación de los empleados con su organización, la estabilidad social de la comunidad en que se desarrolla y el respeto de los derechos del trabajador.
- Es de gran importancia realizar el Balance Social anualmente ya que este nos permite hacer una medición de las variables socio-laborales internas y externas de la empresa.
- Actualmente las empresas deben tener la Responsabilidad Social como un pilar fundamental en sus operaciones ya que es una visión de negocios integra en la gestión empresarial y en forma armónica el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.

RECOMENDACIONES

- Se le recomienda al Hotel Chicamocha que es de gran importancia para la ejecución del Balance Social que la gerencia se involucre en el proceso total de la evaluación de este para que se ejerza un mejor control y cumplimiento de la implementación del mismo.
- Se recomienda que se realice la implementación de políticas sociales con el objetivo de fijar parámetros hacia el desarrollo de las acciones para el cumplimiento de la Responsabilidad Social interna y externa y así establecer objetivos y metas coordinadas y estipuladas por todos los jefes de departamentos para llevar a cabo una correcta evaluación de los indicadores que se encuentran involucrados en el Balance Social.
- Se recomienda que agrupen todos los datos relevantes de la empresa en una base de datos, entendiendo como datos relevantes a toda información que por su significado será necesario mantenerla almacenada, ya que sustentarán las actividades del negocio y la toma de decisiones correspondientes, y servirá para las siguientes mediciones del Balance Social futuras.
- Es recomendable realizar una evaluación más amplia en cuanto a los motivos que llevan a los empleados a ausentarse de las horas laborales, apreciando las diferentes causas posibles de estas faltas, para lograr una evaluación más amplia y detallada y así poder establecer acciones de mejora para disminuir el índice de ausentismo, ya que actualmente solo se evalúan 3 causas (permisos, retardos e incapacidades).
- Se recomienda la implementación de la norma ISO 26.000, ya que esta la guiará para la ejecución de la Responsabilidad Social en la empresa. “La ISO 26.000 está concebida para constituirse en una norma que integre, unifique y de coherencia ese marco

conceptual y se convierta en una guía internacional de responsabilidad social para las empresas.” (Bittan, 2014)

BIBLIOGRAFIA

Andrade, S. (1996). *Diccionario de economía*. Lima: Lucero.

Atom. (12 de febrero de 2008). *Administracion de empresas*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/06/mtodos-de-descripcin-y-anlisis-de.html>

Bastidas, P. J. (21 de enero de 2008). *BPM en la industria de alimentos*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://pablojavierbastidas.blogspot.com/2008/01/bpm-en-la-industria-de-alimentos.html>

Bittan, M. (2014). *El Mundo*. Recuperado el 2014 de noviembre de 30, de Economía y negocios: <http://www.elmundo.com.ve/firmas/moises-bittan/iso-26000--responsabilidad-social-para-todos.aspx>

BSI. (2014). *BSI*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://www.bsigroup.com/es-ES/Seguridad-y-Salud-en-el-Trabajo-OHSAS-18001/>

C&M. (28 de agosto de 2009). *C&M consultores*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de http://www.cmconsultores.com.co/docs/manual_rse.pdf

Calderón, J. F. (2002). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 12 de octubre de 2010, de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

consejo transitorio de administración regional. (10 de Abril de 2002). *Region San Martin*. Recuperado el 2014 de octubre de 17, de http://www.regionsanmartin.gob.pe/drtpe/MOF_DRTPE.pdf

DefinicionesABC. (02 de Enero de 2014). *DefinicionesABC*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://www.definicionabc.com/ciencia/metodologia.php>

Enciclopedia de economía. (2012). *Balance Social*. Recuperado el julio de 2014, de <http://www.economia48.com/spa/d/balance-social/balance-social.htm>

Gonzalez, G. (10 de septiembre de 2012). *Manual de funciones*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>

Gonzalez, H. (11 de julio de 2012). *Calidad y gestion*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://calidadgestion.wordpress.com/tag/ciclo-phva/>

Hostgator. (15 de febrero de 2012). *Implementacion SIG*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://www.implementacionsig.com/>

ISO 26000. (8 de octubre de 2010). *ISSUU*. Recuperado el 10 de octubre de 2014, de guía de responsabilidad social : http://issuu.com/estuditecnoambiental/docs/iso26000_b8f130a06a665f?e=2249918/6637410#search

Jaramillo, J. G. (10 de octubre de 2007). *EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE*. Recuperado el julio de 2014, de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

Larousse Editorial. (2007). *thefreedictionary*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://es.thefreedictionary.com/subordinado>

Lazo, H. (19 de julio de 2012). *Sintesis cooperativo*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de http://www.fenacrep.org/web/sintesis_info_i.php?id=707

Matos, F. (11 de marzo de 2013). *Eoi*. Recuperado el 26 de junio de 2014, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Min.educacion. (24 de Mayo de 2013). *Min.Educacion*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-135295.html>

Miranda, L. (13 de Agosto de 2011). *Gerencia & Diseño*. Recuperado el 27 de Agosto de 2014, de Diseño Estratégico: <http://site.gerenciaydiseno.com/component/k2/item/77-dise%C3%B1o-estrat%C3%A9gico.html>

Normas9000. (2011). *Normas9000*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Oganización internacional del trabajo y Asoaciación nacional de industriales. (julio de 2001). *Manual del Balance Social*. Recuperado el 12 de octubre de 2014, de <http://miguelcm.unex.es/Lecturas%20ASE/Manual%20de%20balance%20social%20OIT.pdf>

PDCA home. (14 de octubre de 2012). *PDCA home*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://www.pdcahome.com/check-list/>

Salazar, L. (23 de octubre de 2012). *Puesto de trabajo grupo-dos*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://pdtgrupodos.blogspot.com/2012/10/concepto-de-puesto-de-trabajo.html>

Sanchez, G. (3 de 10 de 2012). *wordpress*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>

sanchez, N. (24 de febrero de 2012). *Sostenibilidad empresarial*. Recuperado el 15 de octubre de 2014, de <http://sostenibilidadempresarialaplicada.blogspot.com/2012/02/actualmente-nuestra-sociedad-se.html>

Sepulveda, J. D., Quiñónez, F. O., & Prada, C. A. (enero de 2014). *Perfil de responsabilidad social empresarial del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga - Colombia*. Recuperado el julio de 2014, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322014000100002&script=sci_arttext

Solano, H. (01 de mayo de 2013). *Slideshare*. Recuperado el 25 de junio de 2014, de <http://www.slideshare.net/mriveros/ciclo-phva-20287932>

soto, B. (3 de 06 de 2011). *Gestion empresarial para pymes*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/3474/que-es-un-profesiograma/>

Universidad catolica. (13 de septiembre de 2012). *Universidad Catolica*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/que-alcance-tiene-un-sistema-integrado-de-gestion#sthash.FMGVPuaK.dpbs>

Wordpress. (12 de enero de 2009). *Definiciones.De*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://definicion.de/entrevista/>

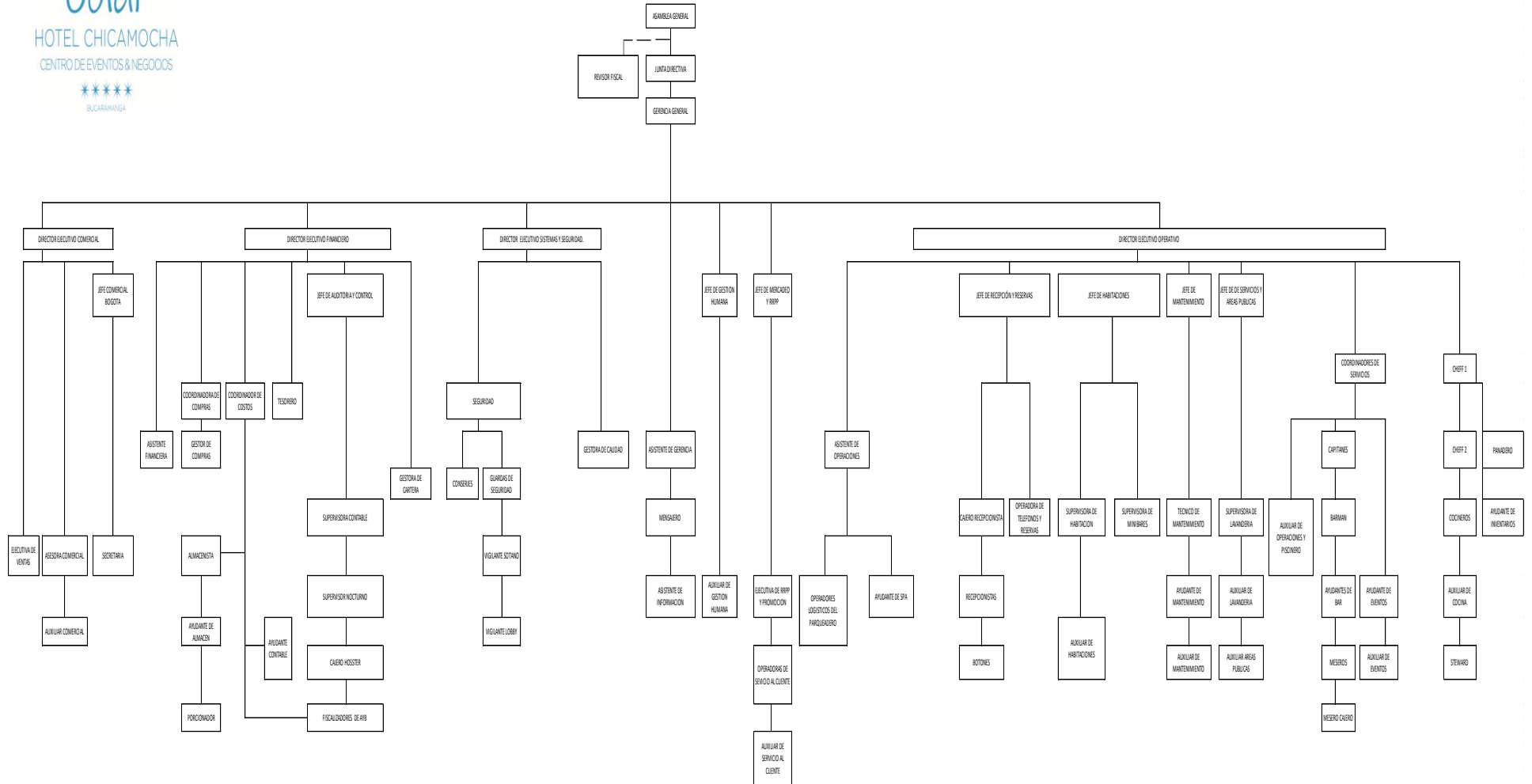
Yara, y. A. (10 de 05 de 2013). *gerencie.com*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://www.gerencie.com/el-contrato-catering.html>

ANEXOS

ANEXOS A. Estructura organizacional



ORGANIGRAMA INVERSORA HOTELERA COLOMBIANA S.A



ANEXOS B. Cuadro del Balance Social


ACTIVIDADES	FACTOR DE PONDERACIÓN	META	VALOR OBTENIDO	DIFERENCIA DE % DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META	RESULTADO OBTENIDO	RESULTADO POSIBLE	RESULTADO FINAL
A. SEGURIDAD INDUSTRIAL							
<i>1. accidentalidad</i>							
índice de frecuencia	5	0,3	0,538462	-79,48717949	-397,435897	500	102,5641026
índice de gravedad	5	1	1,175213675	-17,52136752	-87,6068376	500	412,3931624
índice de incidencia	5	3	7,051282051	-135,042735	-675,213675	500	-175,21
índice de ausentismo por accidente	5	2	6,495726496	-224,7863248	-1123,93162	500	-623,93
<i>2. protección del medio ambiente</i>							
Acciones en reducción de ruido	5	3	2	-33,33333333	-166,666667	500	333,33
Acciones para implementar el reciclaje	5	4	2	-50	-250	500	250,00
Acciones para implementación de productos biodegradables	5	2	1	-50	-250	500	250,00
acciones para disminuir el uso del agua y de luz	5	5	4	-20	-100	500	400,00
B. SALUD OCUPACIONAL							
<i>3. cobertura del programa</i>	5	100%	100%	0	0	500	500,00
<i>4. cumplimiento de actividades del programa</i>	5	100%	106%	5,714285714	28,5714286	500	528,57
<i>5. tasa de incidencia por enfermedad profesional</i>	5	0	0	0	0	500	500,00
<i>6. tasa de ausentismo por enfermedad general</i>	5	0,081196581	0,324786325	-300	-1500	500	-1000,00
<i>7. empleados con condición médica: cumplidas</i>	5	0,002136752	0,006410256	-200	-1000	500	-500,00

ACTIVIDADES	FACTOR DE PONDERACIÓN	META	VALOR OBTENIDO	DIFERENCIA DE % DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META	RESULTADO OBTENIDO	RESULTADO POSIBLE	RESULTADO FINAL
C. CARACTERISTICAS Y CONTROL DE PERSONAL							
8. Vinculación personal de la región	4	90	86	-4,444444444	17,7777778	400	382,22
9. Vinculación personal de agencias temporales	4	40%	50,64%	26,6025641	106,410256	400	506,41
10. Vinculación personal termino fijo	4	60%	49,36%	-17,73504274	70,9401709	400	329,06
11. Rotación turnos en áreas establecidas	4	40%	72,44%	81,08974359	324,358974	400	724,36
12. Pago de tiempo extra control y seguimiento a horas extra	4	100%	100%	0	0	400	400,00
13. Pago de vacaciones vacaciones pagadas en dinero	3	0,002136752	0,006410256	-200	-600	300	-300,00
14. ausentismo general	5	0,01	0,011672009	-16,72008547	83,6004274	500	416,40
D. CAPACITACION Y DESARROLLO							
15. Número de programas de capacitación y desarrollo	5	60	70	16,66666667	83,3333333	500	583,3333333
16. Número de participantes en capacitaciones	5	100	30	-70	-350	500	150
17. inversión en capacitación y desarrollo	5	\$ 7.000.000	\$ 2.043.000	-70,81428571	354,071429	500	145,9285714
18. Programa empresa-universidad	5	3	2	-33,33333333	166,666667	500	333,3333333
19. Aprendices SENA	5	4	4	0	0	500	500

ACTIVIDADES	FACTOR DE PONDERACIÓN	META	VALOR OBTENIDO	DIFERENCIA DE % DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META	RESULTADO OBTENIDO	RESULTADO POSIBLE	RESULTADO FINAL
<i>20. Inducción</i>							
pre-inducción el día de ingreso	5	100%	100%	0	0	500	500
inducción general a nuevos trabajadores	5	100%	100%	0	0	500	500
<i>21. Comunicaciones</i>							
Edición boletín Sol notas	4	2	1	-50	-200	400	200
Circulación publicaciones llegadas	4	3	2	-33,33333333	133,333333	400	266,666667
Inversión en comunicaciones y publicaciones	4	\$ 380.000	\$ 380.000	0	0	400	400
<i>22. Centro de documentación general</i>							
Organización hojas de vida personal activo	3	100%	100%	0	0	300	300
Organización hojas de vida personal inactivo	3	100%	100%	0	0	300	300
Organización documentos totales	3	100%	100%	0	0	300	300
<i>23. Entrevista de retiro voluntario</i>	2	100%	100%	0	0	200	200
<i>24. Actualización descripción oficios</i>	4	100%	100%	0	0	400	400
E. CALIDAD TOTAL							
<i>25. círculos de participación</i>							
Reuniones comité de calidad	5	240	240	0	0	500	500
Reuniones coordinadores de área	5	8	8	0	0	500	500
F. DEPORTES Y RECREACIÓN							
<i>26. Modalidades deportivas</i>							
	4	3	1	-66,66666667	266,666667	400	133,3333333
<i>27. Número de participantes en deportes</i>	4	130	50	-61,53846154	246,153846	400	153,8461538
<i>28. Número de participantes en recreación</i>	4	156	156	0	0	400	400
<i>29. Inversión en deportes y recreación</i>	4	\$ 15.000.000	\$ 5.527.801	-63,14799333	252,591973	400	147,4080267

ACTIVIDADES	FACTOR DE PONDERACIÓN	META	VALOR OBTENIDO	DIFERENCIA DE % DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META	RESULTADO OBTENIDO	RESULTADO POSIBLE	RESULTADO FINAL
G. FAMILIA DEL TRABAJADOR							
<i>30. Salud</i>							
trabajadores afiliados a EPS	3	100%	100%	0	0	300	300
beneficiarios de trabajadores en EPS	3	59%	59%	0	0	300	300
H. CLIENTES							
<i>31. índice de satisfacción del cliente eventos</i>	4	100%	98,24%	-1,76	-7,04	400	392,96
<i>32. índice de satisfacción del cliente hospedaje</i>	4	100%	94,69%	-5,31	-21,24	400	378,76
<i>33. Número de huéspedes</i>	4	10000	9770	-2,3	-9,2	400	390,8
					-7787,463	19900	12112,537
						<u>(-) 12112,53</u>	
						7787,463	

ANEXOS C. Encuesta Balance Social

	ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL	FECHA: _____
Nombre: _____ C.C _____ de _____		
Fecha de nacimiento: _____ Ciudad: _____		
Dirección: _____ Teléfono: _____ Cel. Personal: _____		
Cel. Empresarial: _____ Cargo: _____ Departamento: _____		

1. **Edad** _____

2. **Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

3. **Estado civil**

- a) Soltero/a
- b) Casado/a
- c) Separado/a
- d) Viudo/a
- e) Unión libre

4. **¿A que EPS pertenece?**

5. **¿Cuenta con beneficiarios en su afiliación a la EPS?**

a) Sí. Quien (es)

b) No. Por que

6. **¿A que ARL pertenece?**

7. **¿A qué fondo de pensiones pertenece?**

8. **¿Cuál es su nivel de escolaridad?**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico/ Tecnólogo en:

d) Universitario en:

9. **Fecha de inicio de contratación Bolsa de empleo:**

- Esporádico _____

- Fijos _____

Hotel: _____

10. **Contratación actual**

- a) Hotel
- b) Gente útil
- c) Enlace

11. ¿Tiene hijos?

- a) Sí. cuantos: _____
Edad: _____, _____, _____, _____
b) No

12. Número de personas a cargo

- a) Ninguna
b) 1-3 personas
c) 4-6 personas
d) Más de 6 personas.

13. Tipo de vivienda

- a) Propia
b) Arrendada
c) Familiar
d) Compartida con otra(s) familias
e) En construcción

14. ¿Pertenece a un fondo de empleados?

- a) Sí. Cual _____
b) No.

Por qué:

15. ¿Tiene cultura de ahorro?

- a) Sí.
b) No

16. ¿Utiliza un fondo bancario para ahorro?

- a) Sí. Cual _____
b) No, Por que _____

17. ¿Se encuentra en preparación para la pensión de vejez?

- a) Si
b) No
c) Aún no aplica por edad y tiempo

18. ¿Se encuentra en preparación para pensión de invalidez?

- a) Si
b) No

19. ¿Hace uso del servicio de buseta ofrecido por la empresa?

- a) Frecuentemente
b) Ocasionalmente.
Causa _____

- c) Nunca
Causa _____

20. Uso del restaurante Umpala (operarios)

- a) Siempre, de acuerdo a la programación de horarios
b) Casi siempre, Por que _____

21. Uso del restaurante Umpala (Administrativos)

- a) Siempre
b) Ocasional
Días por semana: _____
Días por mes: _____
c) Nunca

22. ¿Le gusta participar en las actividades recreativas organizada por la empresa?

- a) Si
b) No

Por qué:

¡Gracias por su colaboración!