

Formulación del plan Estratégico (RSE) Hotel Mocoa Rivera

Mónica Lorena González Quiceno

Asesor

Mauricio Alexander Cruz Pulido

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios ECACEN

Programa Administración de Empresas

2026

Resumen

El plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Hotel Mocoa Rivera fue diseñado con base en los lineamientos de la ISO 26000, con el objetivo de fortalecer la gobernanza organizacional, la ética empresarial y el impacto positivo sobre sus stakeholders. Se identificaron grupos de interés clave, incluyendo empleados, clientes, proveedores, comunidad local, autoridades y el medio ambiente, estableciendo indicadores medibles para cada eje estratégico. En el área de Gobernanza y Ética, se implementó un código de ética formal, alcanzando un nivel de adopción superior al 95 %, garantizando transparencia y coherencia en la toma de decisiones. En Derechos Humanos, se promovió la igualdad, diversidad y uso de canales de denuncia efectivos, cumpliendo con criterios de inclusión y seguridad laboral. En cuanto a Prácticas Laborales, se optimizó la capacitación del personal y se mejoró el clima organizacional, aumentando la satisfacción laboral y fortaleciendo competencias internas. En Gestión Ambiental, se lograron reducciones significativas en el consumo de agua y una gestión integral de residuos, mitigando impactos sobre el ecosistema amazónico de Mocoa. Prácticas Justas de Operación y Asuntos de Consumidores evidenciaron mejoras en la evaluación ética de proveedores, cumplimiento anticorrupción, satisfacción del cliente y eficiencia en la gestión de PQRS. Finalmente, la Participación y Desarrollo Comunitario permitió incrementar empleo local y compras a proveedores de la región. Estas acciones se encuentran alineadas con los ODS 4, 5, 6, 8, 12, 16 y contribuyen al desarrollo sostenible, la inclusión social y la consolidación de una gestión ética y responsable, generando valor compartido y trazabilidad medible en todos los procesos estratégicos.

Palabras clave Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26000, gobernanza.

Abstract

The strategic plan for Corporate Social Responsibility (CSR) of Hotel Mocoa Rivera was developed based on the guidelines of ISO 26000, aiming to strengthen organizational governance, business ethics, and positive impact on stakeholders. Key interest groups were identified, including employees, customers, suppliers, local community, authorities, and the environment, with measurable indicators established for each strategic axis.

In governance and ethics, a formal code of ethics was implemented, achieving over 95% adoption and ensuring transparency in decision-making. Human rights initiatives promoted equality, diversity, and effective reporting channels, ensuring inclusion and occupational safety. Labor practices improved through staff training and enhanced organizational climate, increasing job satisfaction and internal competencies.

Environmental management led to significant reductions in water consumption and improved waste management, mitigating impacts on the Amazonian ecosystem. Fair operating practices and consumer affairs showed progress in ethical supplier evaluation, anti-corruption compliance, customer satisfaction, and PQRS management. Community involvement strengthened local employment and regional procurement.

These actions align with the Sustainable Development Goals (SDGs 4, 5, 6, 8, 12, and 16), contributing to sustainable development, social inclusion, and responsible management while generating shared value and measurable traceability.

Keywords Corporate Social Responsibility, ISO 26000, organizational governance, environmental management, stakeholders, sustainable development, business ethics

Contenido

Introducción	8
Justificación	10
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Desarrollo Estrategico.....	12
Plan Estrategico	13
Plan de acción y seguimiento para la RSE de la empresa.	15
Plan de Acción	17
Medición de KPIS	19
Stakeholders	23
Resultados esperados.....	24
Conclusiones.....	27
Recomendaciones	29
Referencias Bibliográficas	31
Apéndices.....	33

Lista de Figuras

Figura 1 *Ubicación Hotel Mocoa Rivera*..... 12

Figura 2 *Hotel Moca Rivera* 12

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Objetivos Estratégicos Hotel Mocoa Rivera</i>	13
Tabla 2 <i>Aplicativo ISO 2000</i>	15
Tabla 3 <i>Plan ejecutivo estratégico</i>	17
Tabla 4 <i>Indicadores de desempeño</i>	19
Tabla 5 <i>Matriz de Stakeholders</i>	23
Tabla 6 <i>Indicadores esperados Hotel Mocoa Rivera</i>	24

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Formato Indicadores Gobernanza Organizacional y Ética</i>	33
Apéndice B <i>Indicadores Eje Derechos Humanos</i>	34
Apéndice C <i>Indicadores Prácticas Laborales</i>	35
Apéndice D <i>Indicadores Eje Ambiental</i>	36
Apéndice E <i>Prácticas Justas de Operación</i>	37
Apéndice G <i>Asuntos de consumidores</i>	38
Apéndice F <i>Desarrollo Sociales</i>	39

Introducción

En el presente ejercicio se aborda de manera general la formulación de un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial tomando como referencia los lineamientos de la ISO 26000, por lo cual se propone una visión orientada al fortalecimiento de la gestión organizacional y su relación con el entorno.

En este sentido se parte del reconocimiento de que las organizaciones no operan de forma aislada sino que su funcionamiento se encuentra vinculado a múltiples grupos de interés que influyen y a la vez son impactados por sus decisiones. Chavarría. (2025).

Como postula Arboleda et al. (2026). De manera progresiva se fueron integrando componentes clave como la gobernanza organizacional la ética empresarial los derechos humanos y la gestión ambiental, de modo que se estructuró un enfoque más completo y coherente con las exigencias actuales del desarrollo sostenible. Asimismo se consideró pertinente incluir prácticas laborales adecuadas junto con mecanismos de relación transparente con proveedores y consumidores, lo cual permite evidenciar una gestión más responsable y equilibrada.

Por otra parte se reconoce que en contextos como el de Mocoa resulta necesario adoptar estrategias que no solo respondan a objetivos económicos sino que también aporten al bienestar social y a la conservación del entorno natural, por lo tanto se plantean acciones que contribuyen tanto al fortalecimiento interno de la organización como al desarrollo de la comunidad local. En consecuencia se articulan estos elementos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente aquellos relacionados con educación de calidad igualdad de género agua limpia trabajo decente producción responsable y fortalecimiento institucional. Arcos, Loperena & Velázquez (2023).

El desarrollo de este tipo de planes permite orientar a la organización hacia una gestión más ética transparente y sostenible, por lo cual se considera una herramienta clave para generar valor compartido y consolidar procesos que respondan de manera efectiva a las dinámicas sociales ambientales y económicas del contexto actual.

Justificación

La inclusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro del plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial se justifica en la necesidad de alinear la gestión organizacional con estándares internacionales que promueven el desarrollo sostenible de manera integral. En este sentido se reconoce que los ODS constituyen una guía global que permite orientar las acciones empresariales hacia la generación de impactos positivos tanto a nivel social como ambiental y económico. Ramírez *et al* (2026). De manera específica se evidencia que el ODS 4 se ve reflejado en los procesos de capacitación y fortalecimiento de competencias del talento humano, mientras que el ODS 5 se articula con la promoción de la igualdad de género y la no discriminación dentro de la organización. Por otra parte el ODS 6 se relaciona con las estrategias de uso eficiente del agua y manejo adecuado de recursos naturales, lo cual resulta fundamental en contextos ambientalmente sensibles. Asimismo el ODS 8 se vincula con la generación de empleo digno y el mejoramiento de las condiciones laborales, favoreciendo el crecimiento económico sostenible. Chaves, Fallas, Gamboa & PicadoJ. (2025). En continuidad el ODS 12 se integra a través de prácticas responsables de producción y consumo, especialmente en la gestión de residuos y la optimización de recursos, mientras que el ODS 16 se refleja en el fortalecimiento de la gobernanza la ética empresarial y la transparencia institucional. Por lo tanto la incorporación de estos objetivos no se plantea como un elemento adicional sino como un eje estructural que permite dar coherencia al plan y garantizar que las acciones desarrolladas contribuyan de manera efectiva al bienestar colectivo. Sarduy (2024). En consecuencia se establece que la articulación con los ODS permite no solo mejorar la competitividad y reputación de la organización sino también generar valor compartido, facilitar la medición de impactos y asegurar una proyección sostenible a largo plazo en armonía con las necesidades del entorno.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar e implementar un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial que fortalezca la ética, la gobernanza, el bienestar del personal, la gestión ambiental, las prácticas justas de operación y la relación con los stakeholders del Hotel Mocoa Rivera, generando valor compartido y contribuyendo al desarrollo sostenible de la región, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Objetivos Específicos

Implementar un código de ética formal y mecanismos de seguimiento que promuevan la transparencia, coherencia y responsabilidad en la toma de decisiones.

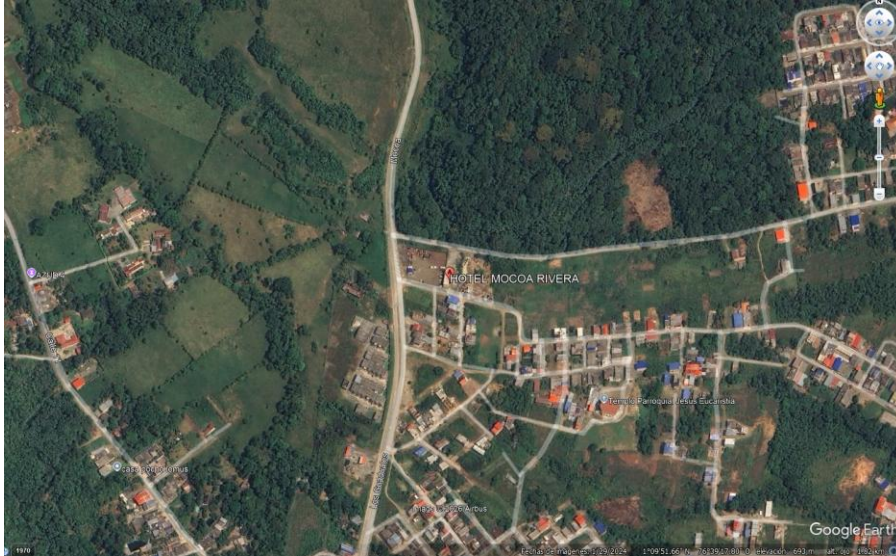
Garantizar igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación, incorporando canales de denuncia efectivos y seguros.

Incrementar la capacitación, el equilibrio vida-trabajo y la satisfacción laboral, fortaleciendo competencias y clima organizacional.

Desarrollo Estratégico

Figura 1

Ubicación Hotel Mocoa Rivera



Nota. Se evidencia ubicación satelital del Hotel Mocoa Rivera en Mocoa, Putumayo Colombia.

Tomado de Google Earth(2026)

Figura 2

Hotel Moca Rivera



Nota. Se evidencia instalación física del Hotel Mocoa Rivera, (2026).

Plan Estratégico

La formulación del plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para el Hotel Mocoa Rivera ha sido justificada a partir de la necesidad de alinear la gestión organizacional con principios éticos, sociales y ambientales que hoy son exigidos tanto por la sociedad como por los marcos internacionales de sostenibilidad. En este sentido la norma ISO 26000 ha sido asumida como una guía integral que permite estructurar acciones responsables, medibles y coherentes con el contexto territorial donde opera el hotel.

Dicha planificación ha sido fortalecida mediante la articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 8 relacionado con trabajo decente y crecimiento económico, el ODS 12 enfocado en producción y consumo responsables, el ODS 13 sobre acción por el clima y el ODS 16 que promueve instituciones sólidas, éticas y transparentes. Estos objetivos han sido considerados relevantes debido a que permiten vincular la operación hotelera con el bienestar del talento humano, la protección del entorno natural de Mocoa y la generación de valor social para la comunidad local.

De esta manera se ha buscado que la RSE no sea entendida como un componente accesorio, sino como un eje estratégico que fortalece la sostenibilidad, la reputación organizacional y la toma de decisiones responsables en el tiempo.

Tabla 1

Objetivos Estratégicos Hotel Mocoa Rivera

Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador (KPI)	Responsable	Stakeholders
Fortalecer la gobernanza ética y la transparencia institucional	Implementación del Código de Ética y Comité de Ética	Corto (0–6 meses)	% de personal capacitado en ética	Gerencia General	Empleados, proveedores, clientes
Garantizar el respeto de los derechos humanos y la igualdad	Política de no discriminación y canal de denuncias	Corto–Medio (6–12 meses)	% de casos atendidos y resueltos	RRHH	Empleados, comunidad, entes de control
Mejorar las condiciones laborales y el bienestar	Programas de SST, capacitación y bienestar	Mediano (12 meses)	Índice de satisfacción laboral	RRHH – SST	Empleados, ARL

del personal					
Reducir el impacto ambiental del hotel	Programas de ahorro de recursos y gestión de residuos	Mediano–Largo (12–24 meses)	Reducción del consumo de agua y energía (%)	Administración	Comunidad, autoridades ambientales
Promover prácticas justas de operación	Evaluación ética de proveedores y política anticorrupción	Mediano (12 meses)	% de proveedores evaluados	Compras – Gerencia	Proveedores, entes reguladores
Fortalecer la relación con los consumidores	Sistema PQRS y encuestas de satisfacción	Corto (0–6 meses)	Nivel de satisfacción del cliente	Atención al Cliente	Huéspedes, plataformas turísticas
Impulsar el desarrollo comunitario y el empleo local	Alianzas comunitarias y compras locales	Largo (24 meses)	% de empleo local	Gerencia	Comunidad local, productores regionales

Nota. La responsabilidad social empresarial ha sido concebida como un eje estratégico indispensable para la sostenibilidad de las organizaciones, especialmente en sectores como el hotelero donde la interacción con personas, comunidades y entornos naturales es constante. En el caso del Hotel Mocoa Rivera, la adopción de los lineamientos de la norma ISO 26000 ha sido planteada como una oportunidad para estructurar una gestión integral, orientada no solo al cumplimiento normativo sino también a la generación de valor social, ambiental y ético.

A partir del diagnóstico realizado, ha sido evidenciada la necesidad de consolidar prácticas de gobernanza basadas en la transparencia, la ética y la toma responsable de decisiones, razón por la cual la formulación de un código de ética ha sido considerada una acción prioritaria. De igual forma, la protección de los derechos humanos y el fortalecimiento de las prácticas laborales han sido identificados como factores clave para garantizar condiciones dignas, equitativas y seguras para el talento humano.

En el componente ambiental, ha sido reconocida la relevancia de minimizar los impactos derivados de la operación hotelera, especialmente considerando la riqueza ecosistémica del territorio de Mocoa. Por ello, el uso eficiente de los recursos, la gestión adecuada de residuos y la sensibilización ambiental han sido incorporados como

compromisos estratégicos. Asimismo, la relación con los clientes y la comunidad local ha sido fortalecida mediante acciones orientadas a la transparencia, la calidad del servicio y el desarrollo territorial.

De manera transversal, la articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ha permitido que las acciones de responsabilidad social sean alineadas con agendas globales como el trabajo decente, la producción responsable, la acción climática y el fortalecimiento institucional. En consecuencia, se ha determinado que la implementación del plan estratégico de RSE contribuirá a consolidar una gestión sostenible, ética y coherente del Hotel Mocoa Rivera, asegurando su viabilidad y legitimidad social en el largo plazo.

Plan de acción y seguimiento para la RSE de la empresa.

Tabla 2

Aplicativo ISO 2000

Dimensión	Objetivo	Estrategias	Acciones	Plazo	Indicadores de Evaluación / Trazabilidad	Responsables	Seguimiento
Gobernanza organizacional	Fortalecer la gestión ética, transparente y responsable del hotel	Implementar un sistema formal de gobernanza ética	- Diseñar y socializar un Código de Ética - Crear comité de ética - Capacitar a la gerencia	Corto (0–6 meses)	Código aprobado (Sí/No) % de personal capacitado	Gerencia general	Auditorías internas semestrales
Derechos humanos	Garantizar igualdad, respeto y no discriminación en el entorno laboral	Política de derechos humanos y canales de denuncia	- Implementar política de igualdad - Establecer canal confidencial de quejas - Realizar talleres de sensibilización	Corto–Medio (6–12 meses)	Nº de denuncias atendidas % de cumplimiento normativo	RRHH	Reportes trimestrales
Prácticas laborales	Mejorar las condiciones laborales y el desarrollo del talento humano	Bienestar y capacitación continua	- Implementar plan de SST - Desarrollar capacitaciones técnicas y humanas - Realizar jornadas de bienestar	Mediano (12 meses)	Índice de satisfacción laboral Horas de capacitación/año	RRHH – SST	Evaluación anual
Medio ambiente	Reducir el impacto ambiental del	Gestión ambiental sostenible	- Programas de ahorro de agua y energía -	Mediano–Largo (12–24)	Reducción de consumo (%) Kg de residuos	Administración	Indicadores ambientales periódicos

	hotel en el ecosistema		Manejo integral de residuos - Educación ambiental	meses)	reciclados		
Prácticas justas de operación	Promover operaciones éticas y transparentes	Compras responsables y anticorrupción	- Implementar política anticorrupción - Evaluación ética de proveedores	Mediano (12 meses)	% de proveedores evaluados Cumplimiento contractual	Compras – Gerencia	Control anual
Asuntos de consumidores	Garantizar calidad, transparencia y atención responsable al cliente	Gestión de la experiencia del huésped	- Información clara de servicios - Sistema de PQRS - Encuestas de satisfacción	Corto (0–6 meses)	Nivel de satisfacción (%) Nº de PQRS resueltas	Atención al cliente	Reportes mensuales
Participación y desarrollo de la comunidad	Contribuir al desarrollo local y al turismo sostenible	Integración comunitaria y empleo local	- Contratación local - Compra a productores regionales - Alianzas comunitarias	Largo (24 meses)	% de empleo local Nº de alianzas comunitarias	Gerencia	Informes sociales

Nota. La responsabilidad social empresarial en el Hotel Mocoa Rivera ha sido entendida como un proceso que debe ser construido de manera gradual y consciente, donde las decisiones no solo son tomadas desde lo operativo sino también desde lo ético. A partir del análisis realizado bajo los lineamientos de la ISO 26000 se ha evidenciado que la gestión del hotel puede ser fortalecida mediante una planificación estratégica clara, orientada al bienestar de las personas, la comunidad y el entorno natural que rodea la organización.

En este contexto se ha reconocido que la gobernanza organizacional debe ser guiada por principios de transparencia y coherencia, razón por la cual la formulación de un código de ética ha sido considerada una acción prioritaria. De igual forma se ha identificado que los derechos humanos y las prácticas laborales deben ser protegidos y promovidos, garantizando condiciones justas, capacitación continua y espacios de participación para los colaboradores.

También ha sido observado que el componente ambiental requiere especial atención, debido a la ubicación del hotel en una zona de alta sensibilidad ecológica, por lo que el uso eficiente de los recursos y la gestión responsable de residuos han sido planteados como compromisos necesarios. Finalmente se ha resaltado que la relación con los clientes y la comunidad local debe ser fortalecida, ya que de esta manera se contribuye al desarrollo

sostenible del territorio y a la construcción de confianza social.

Se ha determinado que la implementación del plan estratégico de responsabilidad social permitirá que el Hotel Mocoa Rivera consolide una gestión ética y sostenible en el tiempo, alineada con la ISO 26000 y con las expectativas sociales actuales.

Plan de Acción

Tabla 3

Plan ejecutivo estratégico

Eje Estratégico (ISO 26000)	Objetivo Ejecutivo	Acciones Prioritarias	Responsable	Plazo	Indicadores Clave (KPI)	Resultado Esperado
Gobernanza Organizacional y Ética	Fortalecer la transparencia y la toma de decisiones éticas	- Implementar Código de Ética - Crear comité de ética - Capacitación directiva	Gerencia General	Corto (0–6 meses)	% de personal capacitado Código implementado (Sí/No)	Cultura organizacional ética y transparente
Derechos Humanos	Garantizar igualdad, inclusión y respeto en el entorno laboral	- Política de no discriminación - Canal de denuncias - Talleres de sensibilización	RRHH	Corto–Medio (6–12 meses)	Nº de denuncias resueltas % cumplimiento normativo	Entorno laboral inclusivo y seguro
Prácticas Laborales	Mejorar el bienestar y desarrollo del talento humano	- Programas de SST - Capacitación continua - Jornadas de bienestar	RRHH – SST	Mediano (12 meses)	Índice de satisfacción laboral Horas de capacitación/año	Mayor productividad y satisfacción laboral
Gestión Ambiental	Reducir el impacto ambiental del hotel	- Ahorro de agua y energía - Gestión de residuos - Educación ambiental	Administración	Mediano–Largo (12–24 meses)	% reducción de consumo Kg residuos reciclados	Disminución de la huella ambiental
Prácticas Justas de Operación	Promover relaciones comerciales éticas y transparentes	- Política anticorrupción - Evaluación de proveedores	Compras – Gerencia	Mediano (12 meses)	% proveedores evaluados Cumplimiento contractual	Cadena de suministro responsable
Asuntos de Consumidores	Garantizar calidad y satisfacción del cliente	- Sistema PQRS - Encuestas de satisfacción - Información clara de servicios	Atención al Cliente	Corto (0–6 meses)	Nivel de satisfacción (%) Nº de PQRS resueltas	Mejora en la experiencia del cliente
Participación y Desarrollo Comunitario	Impulsar el desarrollo local y la integración comunitaria	- Contratación local - Compras regionales - Alianzas comunitarias	Gerencia	Largo (24 meses)	% empleo local Nº de alianzas	Impacto positivo en la comunidad local

Nota. El plan de acción de Responsabilidad Social Empresarial del Hotel Mocoa Rivera ha sido estructurado como una herramienta estratégica orientada a convertir los principios de la ISO 26000 en acciones concretas, medibles y sostenibles en el tiempo. A través de este plan

se ha buscado que la responsabilidad social no sea asumida únicamente como un discurso institucional, sino como un proceso operativo integrado a la gestión diaria del hotel.

En primer lugar, el eje de gobernanza organizacional ha sido fortalecido mediante la definición de acciones relacionadas con la ética, la transparencia y la toma responsable de decisiones, destacándose la formulación y socialización del código de ética como un paso fundamental. De manera paralela, el componente de derechos humanos y prácticas laborales ha sido priorizado, estableciéndose acciones dirigidas a la protección de la igualdad, la mejora de las condiciones laborales y el fortalecimiento de las capacidades del talento humano.

Asimismo, el componente ambiental ha sido incorporado como un eje transversal del plan de acción, reconociéndose la necesidad de reducir el impacto de la operación hotelera sobre el entorno natural de Mocoa. Por esta razón, han sido planteadas acciones orientadas al uso eficiente del agua y la energía, así como a la gestión adecuada de los residuos. En relación con los consumidores y la comunidad, el plan ha sido orientado al fortalecimiento de la calidad del servicio, la atención responsable de quejas y la promoción del desarrollo local.

Finalmente, el establecimiento de indicadores y responsables ha permitido que el plan de acción cuente con mecanismos claros de seguimiento y evaluación, garantizando su trazabilidad y mejora continua. De esta manera, se ha determinado que el plan de acción constituye una base sólida para la consolidación de una gestión ética, socialmente responsable y sostenible del Hotel Mocoa Rivera.

Medición de KPIS

Tabla 4

Indicadores de desempeño

Eje Estratégico	KPI Estratégico	Definición del Indicador	Fórmula de Medición	Fuente de Datos	Frecuencia	Meta	Responsable
(ISO 26000)							
Gobernanza Organizacional y Ética	Nivel de adopción del Código de Ética	Mide el grado de implementación y apropiación del código en la organización	$(N^{\circ} \text{ empleados capacitados} / \text{Total empleados}) \times 100$	Registros de capacitación	Semestral	$\geq 95\%$	Gerencia General
Gobernanza Organizacional y Ética	Funcionamiento del comité de ética	Evalúa la operatividad del comité mediante sesiones realizadas	$(N^{\circ} \text{ de reuniones realizadas} / N^{\circ} \text{ programadas}) \times 100$	Actas del comité	Semestral	$\geq 90\%$	Gerencia
Derechos Humanos	Gestión de denuncias	Mide la eficacia en la atención de casos de vulneración de derechos	$(\text{Casos resueltos} / \text{Casos recibidos}) \times 100$	Registros RRHH	Trimestral	$\geq 90\%$	RRHH
Derechos Humanos	Cumplimiento en inclusión laboral	Evalúa la aplicación de políticas de igualdad y no discriminación	$(N^{\circ} \text{ políticas implementadas} / N^{\circ} \text{ políticas planificadas}) \times 100$	Informes internos	Anual	100%	RRHH
Prácticas Laborales	Índice de satisfacción laboral	Mide el nivel de satisfacción de los empleados	Promedio encuesta (escala 1-5)	Encuestas internas	Anual	$\geq 4,0$	RRHH – SST

Prácticas Laborales	Capacitación del personal	Evalúa el desarrollo de competencias laborales	Horas de capacitación / N° empleados	Registros de formación	Anual	≥ 20 h/año	RRHH
Gestión Ambiental	Consumo eficiente de recursos	Mide la reducción en el uso de agua y energía	((Consumo inicial – consumo actual) / consumo inicial) × 100	Facturas servicios públicos	Mensual	≥ 15% reducción	Administración
Gestión Ambiental	Gestión de residuos	Evalúa el nivel de reciclaje y separación de residuos	(Kg reciclados / Kg totales) × 100	Registros ambientales	Mensual	≥ 30%	Administración
Prácticas Justas de Operación	Evaluación ética de proveedores	Controla la responsabilidad en la cadena de suministro	(Proveedores evaluados / Total proveedores) × 100	Área de compras	Anual	≥ 80%	Compras
Prácticas Justas de Operación	Cumplimiento anticorrupción	Verifica la aplicación de políticas anticorrupción	N° de incidentes reportados	Informes internos	Anual	0 casos	Gerencia
Asuntos de Consumidores	Nivel de satisfacción del cliente	Evalúa la percepción del servicio por parte del cliente	Promedio encuesta (escala 1–5)	Encuestas a huéspedes	Mensual	≥ 4,2	Atención al Cliente
Asuntos de Consumidores	Gestión de PQRS	Mide la eficiencia en la atención de solicitudes	(PQRS resueltas / PQRS recibidas) × 100	Sistema PQRS	Mensual	≥ 95%	Atención al Cliente

Participación y	Empleo local	Mide el	(Empleados locales /	RRHH	Anual	≥ 60%	Gerencia
Desarrollo		impacto	Total empleados) × 100				
Comunitario		socioeconómico					
		local					
Participación y	Compras a	Evalúa el apoyo	(Compras locales /	Registros de	Anual	≥ 50%	Compras
Desarrollo	proveedores	a la economía	Compras totales) × 100	compras			
Comunitario	locales	regional					

Nota. La instrumentación de indicadores clave de desempeño ha sido concebida como un elemento central para asegurar que la responsabilidad social empresarial en el Hotel Mocoa Rivera no se quede únicamente en el plano declarativo. A través de los KPI se ha permitido que cada eje estratégico de la ISO 26000 sea traducido en acciones medibles, observables y comparables en el tiempo, facilitando así el control gerencial y la mejora continua.

En el eje de gobernanza y ética se ha priorizado la medición del nivel de implementación del código de ética, ya que de esta forma puede ser verificado que los principios institucionales sean realmente interiorizados por el personal. En relación con los derechos humanos y las prácticas laborales, los indicadores han sido orientados a evaluar la satisfacción, la capacitación y la atención de posibles vulneraciones, entendiendo que el talento humano constituye el principal activo del hotel.

Por su parte los KPI ambientales han sido definidos para evidenciar reducciones reales en el consumo de recursos y una gestión responsable de los residuos, aspecto clave considerando el entorno natural de Mocoa. Asimismo los indicadores asociados a los consumidores y a la comunidad han sido establecidos para medir la calidad del servicio, la confianza de los huéspedes y el impacto positivo en el desarrollo local. En conjunto se ha determinado que los KPI permiten dar trazabilidad al plan estratégico de RSE, fortaleciendo

la transparencia, la toma de decisiones informadas y la sostenibilidad del Hotel Mocoa Rivera en el tiempo.

En toda organización, la identificación y gestión adecuada de los stakeholders constituye un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de sus estrategias. En el caso del Hotel Mocoa Rivera, se reconoce que empleados, clientes, proveedores, comunidad local, autoridades y el medio ambiente son actores clave cuyo bienestar y percepción impactan directamente en la reputación y desempeño de la empresa.

El plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) busca no solo cumplir con estándares internacionales como la ISO 26000, sino también generar beneficios tangibles y medibles para cada grupo de interés. Esta sección presenta una matriz de stakeholders, que permite visualizar de manera comparativa la situación pre-estratégica, caracterizada por procesos poco sistematizados y limitada trazabilidad, frente a la situación post-estratégica, en la que las acciones planificadas promueven la satisfacción laboral, la fidelización de clientes, la sostenibilidad ambiental y el desarrollo socioeconómico local.

De esta manera, el plan no solo fortalece la gestión ética y responsable del hotel, sino que también consolida su impacto positivo en la comunidad, asegurando que cada decisión y proyecto genere valor compartido y contribuya al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Stakeholders

Tabla 5.

Matriz de Stakeholders

Stakeholder	Interés / Rol	Beneficio del Plan Estratégico de RSE	Situación Pre-Estratégica	Situación Post-Estratégica	Responsable de Seguimiento
Empleados	Personal operativo y administrativo	Mayor satisfacción laboral, capacitación, seguridad y bienestar	Escasa capacitación, bajo reconocimiento y clima laboral promedio	Capacitación continua, incremento de satisfacción, mejores condiciones laborales y clima organizacional positivo	Gerencia / RRHH
Clientes / Huéspedes	Usuarios de los servicios del hotel	Mejora de la experiencia, transparencia y atención de PQRS	Servicio irregular, gestión no sistemática de quejas, baja satisfacción	Atención estructurada de PQRS, encuestas periódicas, mayor satisfacción y fidelización	Atención al Cliente / Gerencia
Proveedores	Proveedores de bienes y servicios	Claridad en criterios éticos y sostenibilidad en la relación comercial	Evaluación ética mínima, criterios poco definidos	Evaluación formal de proveedores, cumplimiento de criterios éticos, sociales y ambientales	Compras / Gerencia
Comunidad local	Residentes y proveedores locales	Empleo local, desarrollo económico y fortalecimiento territorial	Bajo empleo local, mínima compra a proveedores regionales	Incremento del empleo local, compras responsables y desarrollo comunitario	Gerencia / Talento Humano / Compras
Autoridades y reguladores	Entidades de control y supervisión	Cumplimiento normativo, transparencia y articulación institucional	Cumplimiento parcial y débil articulación institucional	Cumplimiento normativo fortalecido, reportes formales y mayor transparencia	Gerencia / Área Administrativa
Medio ambiente	Entorno natural y ecosistema	Reducción de impactos ambientales y sostenibilidad	Alto consumo de recursos, gestión limitada de residuos	Reducción del consumo de agua y energía, manejo adecuado de residuos y educación ambiental	Administración
Socios y aliados estratégicos	Inversionistas y aliados comerciales	Rentabilidad sostenible y fortalecimiento de la reputación corporativa	Baja integración de criterios de sostenibilidad en decisiones	Integración de la RSE en la estrategia, mayor reputación y sostenibilidad financiera	Gerencia

Nota. En la gestión organizacional moderna, la identificación y administración de los stakeholders se considera un elemento central para asegurar la efectividad de los planes estratégicos, especialmente aquellos orientados a la Responsabilidad Social Empresarial. En el caso del **Hotel Mocoa Rivera**, se ha evidenciado que cada grupo de interés, desde los empleados hasta la comunidad local y el medio ambiente, desempeña un papel determinante en la consolidación de la reputación institucional y en la eficiencia operativa.

Se ha diseñado una matriz de stakeholders que permite observar, de manera sistemática, los beneficios esperados de la implementación del plan estratégico, comparando la situación pre-estratégica con la post-estratégica. Antes de la implementación, se registraban debilidades en la formalización de procesos éticos, en la gestión ambiental y en la interacción con la comunidad, lo que limitaba la trazabilidad de las acciones de RSE. Posteriormente, con la adopción de estrategias claras, se han generado mejoras tangibles: el personal ha incrementado su nivel de satisfacción y capacitación, los clientes perciben un servicio más confiable y satisfactorio, los proveedores cumplen criterios éticos y ambientales, y la comunidad se beneficia de mayor empleo y desarrollo económico local.

Estos resultados reflejan que la planificación estratégica basada en ISO 26000 no solo fortalece la gestión ética y responsable de la empresa, sino que también garantiza la creación de valor compartido, contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la consolidación de un impacto positivo sostenido en el tiempo. La trazabilidad de los beneficios, medida a través de indicadores específicos, asegura que cada acción implementada pueda ser monitoreada, evaluada y ajustada, consolidando así una organización más sostenible, transparente y socialmente comprometida.

Resultados esperados

Tabla 6

Indicadores esperados Hotel Mocoa Rivera

Eje Estratégico	Resultado Esperado	Indicador (KPI)	Meta	ODS Asociados	Responsable
Gobernanza y Ética	Implementación completa del código de ética	Nivel de adopción del Código de Ética	≥ 95% del personal capacitado	Objetivos de Desarrollo Sostenible 16	Gerencia General
Derechos Humanos	Garantía de igualdad y no discriminación	Cumplimiento de políticas de igualdad	100% de cumplimiento en auditorías internas	ODS 5, ODS 10	RRHH
Prácticas Laborales	Mejora de la satisfacción laboral y capacitación	Índice de satisfacción laboral % de personal capacitado	≥ 90% satisfacción ≥ 95% personal capacitado	ODS 8	Gerencia / RRHH
Gestión Ambiental	Reducción del consumo de recursos y adecuada gestión de residuos	Consumo de agua y energía % de residuos gestionados	Reducción ≥ 15% consumo 100% residuos separados y reciclados	ODS 6, ODS 12, ODS 13	Administración / Área Ambiental
Prácticas Justas de	Cumplimiento ético en	% de proveedores	≥ 90% proveedores	ODS 12, ODS	Compras /

Operación	proveedores y operaciones	evaluados Cumplimiento anticorrupción	evaluados 0 incumplimientos	16	Gerencia
Asuntos de Consumidores	Mejora en la satisfacción y atención eficiente	Índice de satisfacción del cliente % de PQRS resueltas	≥ 90% satisfacción ≥ 95% PQRS resueltas	ODS 8, ODS 12	Atención al Cliente
Participación y Desarrollo Comunitario	Incremento del empleo local y compras regionales	% de empleados locales % compras a proveedores locales	≥ 60% empleo local ≥ 50% compras regionales	ODS 8, ODS 11	Gerencia / Compras / Talento Humano

Nota. La implementación de un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial en el Hotel Mocoa Rivera se considera un paso fundamental para consolidar la gestión ética, sostenible y socialmente responsable de la organización. A través de la elaboración de una matriz de resultados esperados, se ha logrado estructurar de manera clara cada eje estratégico, definiendo los beneficios concretos que se esperan alcanzar, los indicadores que permiten medirlos, las metas cuantificables y los responsables encargados de su seguimiento.

En el eje de Gobernanza y Ética, se espera que la adopción del código de ética sea superior al 95 %, garantizando que todos los colaboradores actúen con transparencia, coherencia y responsabilidad, fortaleciendo la cultura organizacional y generando confianza entre los grupos de interés. Por su parte, los Derechos Humanos buscan asegurar igualdad de oportunidades y diversidad, implementando mecanismos de control que promuevan la inclusión y la no discriminación.

El área de Prácticas Laborales tiene como resultado esperado el incremento de la satisfacción laboral y la capacitación constante del personal, mientras que en Gestión Ambiental, se proyecta la reducción del consumo de recursos y la correcta gestión de residuos, minimizando impactos sobre el ecosistema amazónico. Las Prácticas Justas de Operación y los Asuntos de Consumidores están orientadas a garantizar operaciones éticas, evaluación responsable de proveedores y satisfacción del cliente. Finalmente, la Participación y Desarrollo Comunitario

busca aumentar empleo local y compras a proveedores regionales, promoviendo desarrollo económico sostenible.

Cada uno de estos resultados se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asegurando que la implementación del plan estratégico no solo cumpla con los lineamientos de ISO 26000, sino que también genere valor compartido, trazabilidad de acciones y sostenibilidad a largo plazo, consolidando al Hotel Mocoa Rivera como un referente de ética, responsabilidad y compromiso social en la región.

La globalización ha generado una transformación significativa en la forma en que las sociedades interactúan, comparten información y desarrollan sus economías. Esta interconexión ha traído consigo múltiples beneficios, como el acceso a nuevas tecnologías y mercados, pero también ha planteado desafíos importantes en términos de identidad cultural, sostenibilidad y equidad. Comprender estos efectos resulta clave para formular estrategias que permitan un desarrollo más equilibrado y justo.

Conclusiones

En términos generales se logró evidenciar que la formulación e implementación del plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial bajo los lineamientos de la ISO 26000 permitió consolidar una gestión más estructurada coherente y orientada al desarrollo sostenible dentro del Hotel Mocoa Rivera. A lo largo del ejercicio se observó cómo la integración de la gobernanza organizacional con la ética empresarial fortaleció los procesos internos y al mismo tiempo generó mayor confianza en los grupos de interés lo cual resulta clave para la sostenibilidad a largo plazo. De igual manera se identificó que la incorporación de principios de derechos humanos y prácticas laborales adecuadas no solo mejora el bienestar del talento humano, sino que también incrementa la productividad y el sentido de pertenencia dentro de la organización.

Por otra parte, se evidenció que la gestión ambiental asumió un papel determinante ya que permitió reducir impactos negativos sobre el entorno natural especialmente en un contexto tan sensible como el ecosistema amazónico de Mocoa. En este sentido las acciones relacionadas con el uso eficiente del agua y la gestión integral de residuos reflejan un compromiso real con la protección del medio ambiente y con la responsabilidad intergeneracional. Además, se reconoció que la implementación de prácticas justas de operación junto con una adecuada gestión de los asuntos de los consumidores contribuye a mejorar la transparencia la competitividad y la satisfacción del cliente generando así relaciones más sólidas y sostenibles.

Ahora bien, al incorporar la participación comunitaria y el desarrollo local se logró fortalecer el vínculo con el territorio promoviendo el empleo local y el apoyo a proveedores de la región lo cual dinamiza la economía y favorece procesos de inclusión social. En consecuencia, el

plan no se limita a una visión interna sino que trasciende hacia un enfoque territorial donde la empresa actúa como agente de cambio.

Este ejercicio se encuentra directamente alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible especialmente con el ODS 4 relacionado con la educación de calidad el ODS 5 enfocado en la igualdad de género el ODS 6 sobre agua limpia y saneamiento el ODS 8 que promueve el trabajo decente y el crecimiento económico el ODS 12 orientado a la producción y consumo responsables y el ODS 16 que fortalece la paz la justicia y las instituciones sólidas. Por tanto se puede afirmar que la RSE no se concibe únicamente como un requisito normativo sino como una estrategia integral que genera valor compartido mejora la competitividad empresarial y contribuye de manera significativa al desarrollo sostenible del contexto local y regional.

Recomendaciones

En términos generales se recomienda que el Hotel Mocoa Rivera continúe fortaleciendo la implementación del plan de Responsabilidad Social Empresarial mediante la consolidación de una cultura organizacional basada en la ética la transparencia y la mejora continua, de modo que las acciones no se perciban como actividades aisladas sino como parte integral de la estrategia empresarial. En este sentido resulta pertinente que se mantenga un proceso constante de capacitación y sensibilización del personal para asegurar la apropiación de los principios de la ISO 26000 y su aplicación en las actividades cotidianas.

Asimismo se sugiere que los sistemas de medición y seguimiento de indicadores sean revisados y ajustados periódicamente con el fin de garantizar su pertinencia confiabilidad y alineación con los objetivos estratégicos, por lo tanto se hace necesario fortalecer los mecanismos de control interno y auditoría que permitan identificar oportunidades de mejora y corregir desviaciones de manera oportuna. De igual forma se considera clave profundizar en el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la trazabilidad de la información y la toma de decisiones basada en datos.

Por otra parte se recomienda ampliar las estrategias de gestión ambiental especialmente en lo relacionado con eficiencia energética uso de energías renovables y educación ambiental tanto para colaboradores como para clientes, de manera que se logre un impacto más significativo en la conservación del entorno natural. En consecuencia se sugiere fortalecer alianzas con actores locales e instituciones ambientales que permitan potenciar resultados y generar mayor alcance territorial.

En continuidad se propone fortalecer la relación con los grupos de interés mediante espacios de diálogo permanente mecanismos de participación y estrategias de comunicación más

efectivas, lo cual permitirá consolidar la confianza y mejorar la percepción de la organización. Además se recomienda impulsar con mayor énfasis la contratación de mano de obra local y la vinculación de proveedores regionales con criterios de sostenibilidad, favoreciendo así el desarrollo económico del territorio.

Finalmente se establece que todas estas recomendaciones deben mantenerse articuladas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible especialmente con el ODS 4 el ODS 6 el ODS 8 el ODS 12 y el ODS 16, de manera que se garantice una proyección estratégica coherente con las dinámicas globales y las necesidades locales, contribuyendo así a la generación de valor compartido y al fortalecimiento de una gestión empresarial responsable sostenible y competitiva a largo plazo.

Referencias Bibliográficas

- Arboleda Ramos, A. M., Niño Torres, A. M., Castellanos Linares, C. A., Valverde Chaves, J., & Bejarano Rodríguez, Y. (2026). La responsabilidad social como eje transformador en la educación superior desde las Ciencias Empresariales.
- Arcos, C. A. M., Loperena, S. G., & Velázquez, G. A. C. (2023). *La responsabilidad social en los planes de desarrollo institucional de las universidades públicas estatales de México*. Editorial Fontamara SA de CV.
- Chavarría Mairena, M. E. (2025). Gestión empresarial y sostenibilidad: una propuesta para incluir el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en la enseñanza de programa de especialidad técnica: secretariado ejecutivo de undécimo nivel del plan de estudios aplicado para el Institutos Profesionales de Educación Comunitaria (IPEC) del cantón de Liberia, Guanacaste, durante el primer trimestre del 2025.
- Chaves Madriz, M., Fallas Hidalgo, J., Gamboa Lépiz, L., & Picado González, J. (2025). Propuesta de un Observatorio de Responsabilidad Social y Sostenibilidad para América Latina.
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L. (2020). *Business ethics: Ethical decision making and cases*
- ISO 26000. (2010). *Guidance on social responsibility*. International Organization for Standardization.
- Journal of Business Ethics*, 132(2), 415–431. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2323-5>
- Kaptein, M. (2015). The effectiveness of ethics programs: The role of scope, composition, and sequence.
- León Díaz, R. E. (2020). El enfoque diferencial étnico-racial para personas, colectivos,

- comunidades y pueblos negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros: Reflexiones para la práctica del trabajo social. *Reflexiones para la práctica del Trabajo Social*, 22(1), 33–63. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=684473201001>
- Manzano López, D. J., Botello Sánchez, E. A., & Zambrano Miranda, M. D. J. (2021). Desarrollo sostenible y cultivo agroindustrial de la palma de aceite en Norte de Colombia. *Revista de Estudios Ambientales*, 12(2), 55–74.
- Monje Carvajal, J. J. (2015). El plan de vida de los pueblos indígenas de Colombia: Una construcción de etnoecodesarrollo. *Revista Luna Azul*, 41, 29–56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321739268003>
- Porras, J. A., & Zuluaga, J. C. (2019). Responsabilidad social empresarial y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Revista Colombiana de Administración*, 6(1), 45–60.
- Ramírez Lozano, J. P., Zavala Rivera, J., García Torres, V., Sánchez Valencia, M., Aguirre Franco, S. L., Morales Bonis, R. A., ... & Araya Mena, A. (2026). Buenas prácticas de gestión de Responsabilidad Social Universitaria. Red Latinoamericana de Sostenibilidad y Responsabilidad Social–CLADEA 2025.
- Sarduy, Y. S. (2024). *Título: Responsabilidad Social Empresarial: ejercicio y práctica en el Fondo Cubano de Bienes Culturales* (Doctoral dissertation, Universidad de La Habana).
- Treviño, L. K., & Nelson, K. A. (2017). *Managing business ethics: Straight talk about how to do it right*
- Booking.com. (2026) Recuperado el 30 de marzo de 2026, de <https://www.booking.com/hotel/co/rivera-mocoa.es.html>

Apéndices

Apéndice A

Formato Indicadores Gobernanza Organizacional y Ética

Elemento	Descripción
Eje Estratégico	Gobernanza organizacional y ética
Nombre del Indicador	Nivel de adopción del código de ética
Objetivo del Indicador	Medir el grado de implementación y apropiación del código de ética en el personal
Definición Operativa	Porcentaje de colaboradores capacitados y que aceptan el código de ética
Tipo de Indicador	Cumplimiento / Gestión
Fórmula de Medición	$(\text{Colaboradores capacitados} \div \text{Total de colaboradores}) \times 100$
Variable – Numerador	Número de colaboradores capacitados
Variable – Denominador	Total de colaboradores
Unidad de Medida	Porcentaje (%)
Fuente de Verificación	Registros de capacitación, actas firmadas
Frecuencia de Medición	Semestral
Meta Esperada	$\geq 95 \%$
Responsable	Gerencia / Talento Humano
Uso del Indicador	Fortalecer la transparencia y la toma de decisiones
Relación con RSE / ODS	ODS 16

Nota. Se evidencian indicadores de Gobernanza del Hotel Mocoa Rivera, Fuente Elaboración propia.

Apéndice B

Indicadores Eje Derechos Humanos

Elemento	Cumplimiento política de igualdad	Uso de canales de denuncia
Eje Estratégico	Derechos humanos	Derechos humanos
Nombre del Indicador	Nivel de cumplimiento en igualdad	Nivel de uso de canales de denuncia
Objetivo del Indicador	Garantizar no discriminación	Evaluar acceso a mecanismos de denuncia
Definición Operativa	% de cumplimiento en auditorías internas	Número de denuncias gestionadas
Tipo de Indicador	Cumplimiento	Gestión
Fórmula de Medición	$(\text{Casos conformes} \div \text{Total evaluados}) \times 100$	$(\text{Denuncias atendidas} \div \text{Denuncias recibidas}) \times 100$
Variable – Numerador	Casos conformes	Denuncias atendidas
Variable – Denominador	Total evaluados	Denuncias recibidas
Unidad de Medida	%	%
Fuente de Verificación	Auditorías internas	Registros de PQRS
Frecuencia de Medición	Anual	Trimestral
Meta Esperada	100 %	$\geq 95 \%$
Responsable	RRHH	Comité de ética
Uso del Indicador	Garantizar inclusión	Fortalecer confianza
Relación con RSE / ODS	ODS 5, ODS 10	ODS 16

Nota. Se evidencian indicadores de eje de recursos humanos del Hotel Mocoa Rivera, Fuente
Elaboración propia.

Apéndice C

Indicadores Prácticas Laborales

Elemento	Satisfacción laboral	Capacitación del personal
Eje Estratégico	Prácticas laborales	Prácticas laborales
Nombre del Indicador	Índice de satisfacción laboral	Cobertura de capacitación
Objetivo	Medir bienestar laboral	Evaluar formación del personal
Definición Operativa	Nivel de satisfacción promedio	% de personal capacitado
Tipo	Resultado	Gestión
Fórmula	$(\text{Puntaje obtenido} \div \text{Puntaje máximo}) \times 100$	$(\text{Empleados capacitados} \div \text{Total empleados}) \times 100$
Numerador	Puntaje total	Empleados capacitados
Denominador	Puntaje máximo	Total empleados
Unidad	%	%
Fuente	Encuestas	Registros capacitación
Frecuencia	Semestral	Trimestral
Meta	$\geq 85\%$	$\geq 90\%$
Responsable	RRHH	RRHH
Uso	Mejorar clima laboral	Fortalecer competencias
Relación RSE / ODS	ODS 8	ODS 4, ODS 8

Nota. Se evidencian indicadores de prácticas laborales del Hotel Mocoa Rivera, Fuente
Elaboración propia.

Apéndice D

Indicadores Eje Ambiental

Elemento	Reducción consumo de agua	Gestión de residuos
Eje Estratégico	Gestión ambiental	Gestión ambiental
Nombre del Indicador	Índice reducción consumo agua	Índice gestión residuos
Objetivo	Medir eficiencia hídrica	Evaluar manejo de residuos
Definición Operativa	% reducción respecto a línea base	% residuos gestionados adecuadamente
Tipo	Eficiencia	Desempeño
Fórmula	$((\text{Base} - \text{Actual}) \div \text{Base}) \times 100$	$(\text{Residuos gestionados} \div \text{Total residuos}) \times 100$
Numerador	Reducción consume	Residuos gestionados
Denominador	Consumo base	Total residuos
Unidad	%	%
Fuente	Facturas, medidores	Registros ambientales
Frecuencia	Mensual	Mensual
Meta	$\geq 15 \%$	$\geq 90 \%$
Responsable	Mantenimiento	Área ambiental
Uso	Reducir consume	Cumplimiento ambiental
Relación RSE / ODS	ODS 6, ODS 12	ODS 12

Nota. Se evidencian indicadores de eje ambiental del Hotel Mocoa Rivera, Fuente Elaboración propia.

Apéndice E

Prácticas Justas de Operación

Elemento	Evaluación proveedores	Cumplimiento anticorrupción
Eje	Prácticas justas	Prácticas justas
Indicador	Proveedores evaluados éticamente	Cumplimiento políticas anticorrupción
Objetivo	Garantizar compras responsables	Prevenir corrupción
Definición	% proveedores evaluados	% cumplimiento normativo
Tipo	Gestión	Cumplimiento
Fórmula	$(\text{Proveedores evaluados} \div \text{Total}) \times 100$	$(\text{Casos cumplidos} \div \text{Total evaluados}) \times 100$
Meta	$\geq 90 \%$	100 %
Relación ODS	ODS 12, ODS 16	ODS 16

Nota. Se evidencian indicadores de Prácticas justas de operación Hotel Mocoa Rivera, Fuente
Elaboración propia.

Apéndice F

Asuntos de consumidores

<i>Elemento</i>	<i>Satisfacción cliente</i>	<i>Gestión PQRS</i>
<i>Eje</i>	Consumidores	Consumidores
<i>Indicador</i>	Nivel de satisfacción	Eficiencia PQRS
<i>Objetivo</i>	Medir percepción del servicio	Evaluar respuesta al cliente
<i>Fórmula</i>	$(\text{Clientes satisfechos} \div \text{Total encuestados}) \times 100$	$(\text{PQRS resueltas} \div \text{PQRS recibidas}) \times 100$
<i>Meta</i>	$\geq 90 \%$	$\geq 95 \%$
<i>Relación ODS</i>	ODS 12	ODS 16

Nota. Se evidencian indicadores de Asuntos de consumidores del Hotel Mocoa Rivera, Fuente

Elaboración propia.

Apéndice G

Desarrollo Social

Elemento	Empleo local	Compras locales
Eje	Desarrollo social	Desarrollo económico
Indicador	% empleados locales	% compras locales
Objetivo	Fomentar empleo regional	Fortalecer economía local
Fórmula	$(\text{Empleados locales} \div \text{Total}) \times 100$	$(\text{Compras locales} \div \text{Total compras}) \times 100$
Unidad	%	%
Meta	$\geq 70 \%$	$\geq 60 \%$
Frecuencia	Anual	Semestral
Responsable	RRHH	Compras
Uso	Impacto social	Desarrollo económico
Relación ODS	ODS 8, ODS 10	ODS 8, ODS 12

Nota. Se evidencian indicadores de Desarrollo social del Hotel Mocoa Rivera, Fuente
Elaboración propia.