



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL HOTEL.

En este proyecto, consideramos oportuno incluir el tema de **responsabilidad social y ambiental** en la sección de Talento Humano, es por conveniencia en la publicación ya que es un tema que involucra a todo el hotel.

RESPONSABILIDAD SOCIAL



NUESTRO EQUIPO.

El valor principal de cualquier hotel son las personas que integran su comunidad. El colaborador es considerado primero como persona y, por tanto, debe estar satisfecho en su vida profesional y personal de forma que se sienta plenamente comprometido en su trabajo para alcanzar el éxito esperado.

Los líderes a cualquier nivel deben tratar con respeto y dignidad a sus subordinados sin menoscabar la exigencia por el cumplimiento de los deberes y la disciplina establecida. Ser ejemplo ante los demás en cuanto a coherencia, integridad, empatía, cooperación, honestidad, humildad y justicia.



SALUD Y SEGURIDAD.

El hotel debe garantizar en todo momento la seguridad y la salud en todos los procesos del servicio y con ello asegurar la protección a clientes y colaboradores. Mantener un ambiente desde el punto de vista de la seguridad y salud de los clientes externos e internos, eliminando o minimizando accidentes y enfermedades.

Proporcionar capacitación a los colaboradores sobre el desempeño, responsabilidades y obligaciones relativas a la seguridad y salud derivadas del cumplimiento de sus tareas. Realizar actividades para promover la salud, atención y equilibrio personal y familiar de los colaboradores.



PROTECCION DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y CONTRA LA TRATA.

Establecer políticas y prácticas efectivas para combatir la trata de personas y el tráfico sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes. Toda la comunidad de colaboradores debe conocer y cumplir con el Código de Conducta Nacional para la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.



HotelProce.com

Procesos y técnicas hoteleras



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La satisfacción del cliente es un concepto complejo que ha evolucionado a través del tiempo. Anteriormente, en general, se trataba de cumplir o superar las expectativas del cliente con respecto a un servicio o producto. Hoy, es más complejo, hay mucha oferta variada y capaz de satisfacer cualquier exigencia; el cliente actual busca vivir experiencias que resulten diferentes y únicas.

Por estas razones, cada hotel debe contar con las herramientas de medición de la satisfacción de los clientes. Analizar los indicadores principales de la medición y actuar para corregir las áreas de oportunidad dentro del sistema de calidad del hotel.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD.

El hotel debe integrarse a la comunidad del lugar, contribuyendo a su mejora y bienestar a través de proyectos sociales y participación en oportunidades de desarrollo local. Mantener un dialogo con actores sociales y comunitarios para contribuir al progreso y comportamiento responsable, respetar y promover la cultura; impulsar la adquisición de productos locales para impulsar la economía, promover acciones del cuidado y conservación del entorno, realizar inversión social en escuelas, salud, etc. Muchas pueden ser las acciones de compromiso con la comunidad.



CONCIENCIA SOSTENIBLE.

Es muy importante desarrollar la conciencia sostenible. A nuestros colaboradores con cursos, actividades de sensibilización, planes de acción, información y exigencia. A nuestros clientes mediante información de lo que hace la empresa y cómo ellos pueden contribuir. A los proveedores, mediante el concepto de “**compras responsables**”, donde priorizamos a proveedores que minimizan los impactos ambientales, el bienestar animal y promueven buenas prácticas en ética e impacto social.



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL



AHORRO Y RECICLAJE DEL AGUA.

El hotel debe realizar acciones que garanticen el uso racional del agua, minimizar su desperdicio y maximizar su reciclaje.

Se pueden instalar contadores y establecer indicadores de consumo de agua, establecer patrones de acción por áreas, instalar sistemas de bajo consumo, mantener el funcionamiento correcto de las instalaciones, instalar sistemas de acopio y reciclaje del agua, concientizar a los huéspedes con del uso del agua, capacitar a los empleados en el uso del agua durante sus rutinas de trabajo y otras acciones.



GESTION DE RESIDUOS.

El hotel debe reducir al máximo la cantidad de residuos que genera y gestionarlos de manera responsable, separando los residuos para que puedan ser reciclados. Entre las muchas acciones que se pueden realizar se encuentran: eliminación progresiva de objetos de un solo uso, reducir productos empaquetados, desarrollar un programa de "zero waste", reducción máxima del uso de papel, introducir productos ecológicos,

clasificación de los residuos, capacitación de los colaboradores y otras acciones.



AHORRO DE ENERGIA.

La manera practica es tener un programa de ahorro energético que incluye: establecer medidas de ahorro, indicadores de medición y control del consumo, sustitución de fuentes de luz por las más eficientes, instalar economizadores y sensores en las áreas posibles, privilegiar el uso de la luz natural, aislamiento térmico de las instalaciones y edificaciones, sustitución de equipamiento tradicional

por el uso de la energía solar y otras acciones.



REDUCCIÓN DE EMISIONES.

Muchas de las acciones enlistadas en este artículo contribuyen a reducir las emisiones de carbono. También se puede integrar acciones para controlar la contaminación lumínica, acústica y contra el impacto paisajístico, el uso de la refrigeración ecológica, sustitución de productos químicos por otros productos biodegradables y ecológicos

(por ejemplo, los detergentes).



HotelProce.com

Procesos y técnicas hoteleras



PROTECCION DE LA VIDA SILVESTRE.

El hotel puede participar en programas locales de protección de especies en peligro o de su hábitat. El cuidado, respeto y protección de las distintas especies que viven en el entorno, tales como aves, iguanas, tortugas, aves marinas, mamíferos, corales marítimos y otras especies.

Este contenido es colaboración de HotelProce.com.

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando