

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Compromiso del hotel con el desarrollo sustentable





2017

La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina,  
fundada el 25 de febrero de 1977,  
es una organización sin fines de lucro que agrupa  
y representa a los más importantes establecimientos hoteleros del país,  
distinguidos por la excelencia de sus instalaciones  
y del servicio brindado a sus huéspedes, impulsando el crecimiento  
y desarrollo de sus asociados,  
colaboradores y de la comunidad en la cual se encuentran inmersos,  
entendiendo que el trabajo en equipo  
es el mejor aliado para sostener y potenciar la actividad,  
respetando y preservando el medio ambiente.

Este manual pretende orientar las contribuciones de los hoteles al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible presentados por la Organización de las Naciones Unidas



Asimismo, recomienda a los hoteles la adhesión a:



# Indice

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>II.</b>	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA</b>	<b>9</b>
	<b>a) DIRECTORIO</b>	<b>10</b>
1	Compromiso del hotel con el Desarrollo Sustentable	11
2	Adopción de un código de ética y política de RSE	12
	<b>b) COLABORADORES</b>	<b>13</b>
3	Inclusión laboral de personas con discapacidad	14
4	Promoción del primer empleo para jóvenes de bajos recursos	15
5	Programa de empoderamiento de mujeres	16
6	Lucha contra el trabajo infantil	17
7	Involucramiento de colaboradores en acciones de voluntariado	18
8	Lucha contra la discriminación, el acoso y las prácticas abusivas	19
	<b>c) PROVEEDORES</b>	<b>20</b>
9	Valoración socioambiental a proveedores	21
10	Fortalecimiento y desarrollo de proveedores	22
11	Compras a emprendimientos sociales de la comunidad	23
	<b>d) HUÉSPEDES</b>	<b>24</b>
12	Garantizar el acceso a personas con discapacidad	25
13	Contemplar necesidades de personas celiacas, diabéticas, hipertensas y con otras enfermedades	26
14	Respeto por la diversidad sexual	27
15	Campañas de concientización sobre temas socioambientales	28
	<b>e) COMUNIDAD</b>	<b>29</b>
16	Donación de blancos y mobiliarios	30
17	Cesión de espacios en el hotel para eventos y actividades con un fin social	31
18	Promoción de economías regionales	32
19	Promoción de prácticas culturales autóctonas	33
20	Preservación y recuperación de lugares y/o patrimonio turístico	34
21	Apoyo a oficios relacionados con la actividad turística	35
22	Mejorar la empleabilidad de personas pertenecientes a grupos vulnerables	36
23	Promover alianzas con organizaciones sociales y gubernamentales	37
24	Evitar el desperdicio de comida	38
25	Valor social en la gestión de residuos	39
26	Protocolo ante desastres y catástrofes	40
<b>III.</b>	<b>MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>	<b>41</b>
<b>IV.</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>44</b>



# I. Introducción

## ¿Por qué un manual de RSE para hoteles?

Cada vez es más unánime el llamado a los distintos sectores empresariales para profundizar su compromiso en pos del Desarrollo Sostenible. Prueba de ello, son los **17 OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE** presentados por la Organización de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Con una ambiciosa agenda de desarrollo económico, social y ambiental, esta iniciativa desafía a los diferentes actores de todos los países: gobiernos, empresas, organizaciones de la sociedad civil, sindicatos, universidades y ciudadanos.

De igual manera, la declaración de 2017 como el **Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo**, proclamado por la Asamblea General de Naciones Unidas, es otra invitación, clara y directa, para todas aquellas entidades vinculadas con la actividad turística. Con ello se pretende una profunda sensibilización y valiosas contribuciones en torno al poder transformador del turismo sostenible en el desarrollo de las sociedades, trabajando de manera articulada para potenciar los impactos positivos de la actividad turística, enfatizando el compromiso con los siguientes factores esenciales:

- Crecimiento económico inclusivo y sostenible
- Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza
- Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y lucha contra el cambio climático
- Valores culturales, diversidad y patrimonio
- Comprensión mutua, paz y seguridad objetivos

En este marco, desde la AHT se asume el compromiso de concientizar, promover y fortalecer la gestión socialmente responsable en la industria hotelera. El presente manual invita al lector a reflexionar sobre la situación actual de su propio establecimiento hotelero en materia de programas de **Responsabilidad Social Empresaria (RSE)** con énfasis en sus colaboradores, huéspedes, proveedores y la comunidad donde desarrolla su labor; también pretende ser una guía en los primeros pasos para el desarrollo, medición y evaluación de un plan de acción en Responsabilidad Social con el afán de alcanzar la mejora continua.

Las empresas son actores cada vez más relevantes en cuanto sus contribuciones al desarrollo social y el cuidado del ambiente; al mismo tiempo, sus operaciones y procesos son observados de manera más crítica por los distintos grupos de interés, en especial, aquellos posibles riesgos que pudieran poner en peligro al entorno ambiental y socioeconómico.

Ante este escenario, las empresas deben redefinir sus estrategias buscando agregar valor social y ambiental a su propuesta de negocios, considerando inevitablemente la relación con sus distintos grupos de interés. De allí que contar con una gestión responsable planificada se convierte en un factor crítico.

La responsabilidad de una organización, según la norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social, comprende la *“responsabilidad ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”*.



El sector turístico es dinámico y presenta numerosos impactos significativos para el crecimiento de las comunidades, por lo que su contribución al desarrollo sostenible puede ser decisiva en la medida que incorpore criterios de Responsabilidad Social en sus operaciones.

Como no todas las acciones de RSE requieren la misma dedicación y recursos, en este manual utilizamos una serie de íconos que reflejan de manera aproximada los recursos requeridos para gestionar estas iniciativas, así como la magnitud del impacto social esperado:



Para un establecimiento hotelero comprometido en alcanzar el mejor desempeño en el tema, es importante pensar la RSE como un proceso de implementación de acciones en el marco de una estrategia y como parte de un sistema de gestión, evitando el desarrollo de acciones aisladas.

Las prácticas sustentables y de RSE pueden, no solo generar un impacto positivo en la sociedad, sino también mitigar riesgos sociales y legales, así como mejorar la reputación del establecimiento. Contar con una estrategia efectiva en el tema es un factor decisivo para el desarrollo de los negocios en el mundo actual.

Este manual pretende inspirar nuevas prácticas con impacto social para fortalecer la gestión de RSE en la industria hotelera. Los lineamientos y casos presentados son apenas orientaciones para que cada hotel pueda animarse a replicarlas, o aún más, apelar a la creatividad para superarlas con nuevas acciones. Esa es la invitación, animarse a diseñar e implementar programas de RSE transformadores de la sociedad, de esta manera, el sector hotelero podrá asumir un rol más proactivo y relevante ante los desafíos de la sustentabilidad en nuestro tiempo.





## II.

Responsabilidad social  
en la industria hotelera



# II.a

## Directorio

# 1.

## Compromiso del hotel con el Desarrollo Sustentable



Un desafío esencial en materia de RSE es contar con un directorio comprometido, involucrado y con las habilidades y conocimientos requeridos sobre el tema. A esto debemos sumarle el reto de incluir la responsabilidad social en todas las áreas, asegurando una visión transversal y evitando la toma de decisiones aisladas.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El Directorio desconoce o no está interesado en lo que implica una gestión de RSE.
- El hotel quiere comprometerse con el Desarrollo Sostenible pero no sabe cómo.
- Ha ratificado su compromiso con el Desarrollo Sostenible adhiriendo a alguna iniciativa u organización comprometida en el tema.

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Los directivos del hotel están capacitados en temas de RSE?		
¿Las distintas áreas del establecimiento conocen la visión del directorio al respecto?		
¿Se realizan campañas de concientización para fortalecer el compromiso de los distintos integrantes?		
¿Los miembros del hotel participan de espacios de trabajo o eventos que fomentan la RSE en su comunidad y/o región?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.iarse.org](http://www.iarse.org) | [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

## 2.

### Adopción de un código de ética y política de RSE



El código de ética es el marco prescriptivo de las acciones de RSE del hotel al incluir los lineamientos esenciales en cuanto los aspectos socioeconómicos, ambientales y culturales necesarios para optimizar los beneficios del hotel.

Una política, por su parte, es un valioso instrumento para delimitar el marco de actuación y alcance de iniciativas y programas de RSE del hotel. Requiere revisar, analizar y comprender la postura del establecimiento respecto a la RSE y cuál será su modus operandi. Debe incluir una declaración de compromiso general por parte de todos los miembros del hotel con el entorno social y ambiental, y con sus grupos de interés; también enumerar y describir sus ejes de acción. Además, debe estar aprobada, firmada por la dirección, y al alcance de todos los colaboradores.

#### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El hotel no tiene una Política de RSE ni un Código de Ética que incluye cláusulas de RSE.
- El hotel tiene un Código de Ética pero no una Política de RSE.
- El hotel tiene un Código de Ética en línea con su Política de RSE. Ambos están aprobados por el Directorio y a disposición de todas las partes interesadas.

#### C A S O D E É X I T O

*La Aldea de la Selva Lodge (Misiones) lleva adelante una política de sustentabilidad y ha elaborado y publicado su código de ética a través del cual determina los valores, principios y normas que rigen el comportamiento y actuación de todos sus grupos de interés.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El hotel tiene una política de RSE aprobada y firmada por el Directorio?		
¿El hotel tiene un código de ética con cláusulas de RSE?		
¿Ha difundido la política de RSE y el código de ética entre colaboradores, huéspedes, proveedores y otros grupos de interés?		
¿Se realiza algún seguimiento para asegurar su respeto y cumplimiento?		

#### Algunos referentes en Argentina

[www.ahtra.com/banners/Codigo\\_Etico\\_Muldial.pdf](http://www.ahtra.com/banners/Codigo_Etico_Muldial.pdf)



## II.b

Colaboradores

### 3.

## Inclusión laboral de personas con discapacidad



El censo 2010 indica que en Argentina viven más de 5 millones de personas con discapacidad, estando el 75% en situación de desempleo. A la vez, el 43,9% de las personas con discapacidad son jefes o jefas de hogar. Sumado a esto, son más vulnerables, teniendo menores niveles de salud, una muy baja participación en circuitos económicos y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad. El desafío para el hotel es animarse a encarar un profundo proceso de sensibilización y erradicación de prejuicios y estereotipos, con lo cual, contar con una política de contratación que promueva la inclusión laboral de personas con discapacidad es una iniciativa con un impacto socioeconómico transformador.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El hotel no emplea personas con discapacidad.
- El hotel realiza acciones puntuales de sensibilización para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Cuenta con una política de contratación de personas con discapacidad. El establecimiento tiene colaboradores con discapacidad en la actualidad.

### C A S O D E É X I T O

*El caso de Ilunion Hotels (España) es uno de los más reconocidos en cuanto a la implementación de políticas de RSE y discapacidad. Esta cadena hotelera cuenta con 2 establecimientos cuyas plantilla está compuesta al menos por un 70% de personas con discapacidad.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El responsable de RRHH cuenta con un procedimiento formal de contratación de personas con discapacidad?		
¿En las políticas de contratación de proveedores se incluyen cláusulas o criterios que fomenten la inclusión laboral de personas con discapacidad?		
¿Se ha realizado un relevamiento de accesibilidad del establecimiento?		
¿El área de RRHH tiene objetivos y metas definidos de accesibilidad y contratación de personas con discapacidad?		

### Algunos referentes en Argentina

## 4.

### Promoción del primer empleo para jóvenes de bajos recursos



El desempleo de jóvenes entre 18 y 25 años es una problemática compleja y significativa. El hotel puede comprometerse con esta causa a través de acciones sencillas o programas más estructurados. Desde cursos para la mejora de la empleabilidad, abarcando temas como armado de currículums o entrevistas laborales, hasta ofrecer pasantías para consolidar su formación profesional o trabajar en alianza con organizaciones dedicadas a promover el empleo de jóvenes de bajos recursos.

#### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No lleva a cabo iniciativas que promuevan el empleo joven.
- Realiza acciones aisladas y/o participa de campañas que luchan contra el desempleo juvenil.
- Ha desarrollado un programa que promueve el empleo de jóvenes de bajos recursos en el hotel.

#### C A S O D E É X I T O

*Hotel Carrasco (Uruguay) ha lanzado su plan de capacitación y empleo juvenil a través del cual se busca capacitar a jóvenes con menos oportunidades para ocupar puestos de trabajo en el establecimiento.*

15

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El área de RRHH conoce el porcentaje de jóvenes en su plantilla?		
¿Ha realizado alguna iniciativa para promover el empleo de jóvenes con menos oportunidades? Por ejemplo: pasantías de verano, visitas al establecimiento, etc.		
¿Conoce alguna organización social local que trabaje con jóvenes con menos oportunidades? Por ejemplo: que viven en hogares y/o sin secundario terminado, etc.		
¿Está dispuesto a contratar a jóvenes que no han finalizado la escuela secundaria?		
¿Estaría dispuesto a dictar una capacitación específica (camarero, mucama, etc.) para jóvenes de bajos recursos a los fines de mejorar su empleabilidad?		

#### Algunos referentes en Argentina

[www.foundationforge.org](http://www.foundationforge.org) | [www.doncel.org.ar](http://www.doncel.org.ar)

# 5.

## Programa de empoderamiento de mujeres



Adoptar medidas que promuevan la igualdad de género en todos los niveles jerárquicos y ofrezcan igualdad de oportunidades desde la contratación, los beneficios, la capacitación y el desarrollo, es una iniciativa relevante que todo hotel debe tener en cuenta.

Se debe garantizar la no discriminación a las mujeres. Para ello, la capacitación y sensibilización a todos los integrantes pasa a ser un elemento inicial necesario. Un esfuerzo adicional requiere considerar la inclusión de aquellas mujeres en situación de pobreza, la mayoría de ellas, madres jefas de hogar.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El establecimiento tiene políticas y procedimientos que garantizan la no discriminación.
- Implementa programas que promueven el desarrollo de la mujer en el ámbito laboral.
- Cuenta con un programa que busca promover el empleo de mujeres de bajos recursos.

### C A S O D E É X I T O

*El Hotel Lopesan Costa Meloneras (España) firmó su primer Plan de Igualdad, a través del cual se compromete a evitar la discriminación por razón de género en cualquier política aplicable a un trabajador del establecimiento. De esta forma, establece la igualdad de género durante el proceso de selección y contratación, en su política retributiva, en el ámbito de la formación, promoción, conversiones a indefinido y la comunicación.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El responsable de RRHH conoce la distribución de género en la plantilla de personal?		
¿Ha participado de alguna campaña que fomente el empoderamiento de la mujer?		
¿La política de contratación promueve la inclusión de mujeres de bajos recursos?		
¿Las condiciones laborales y salariales son distintas según el género?		
¿El establecimiento cuenta con mujeres entre sus directivos?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.mediapila.org.ar](http://www.mediapila.org.ar) | [www.flor.org.ar](http://www.flor.org.ar)



## 6.

### Lucha contra el trabajo infantil



El trabajo infantil vulnera los derechos de los niños, niñas y adolescentes, afectando su salud e integridad, impulsándolos al mundo adulto para el cual no están preparados física ni mentalmente.

El hotel debería trabajar para evitar cualquier forma de trabajo infantil y/o explotación infantil en su predio, con la posibilidad de responsabilidad penal en caso contrario (Ley Nacional 26.847). También debería avanzar en la sensibilización y control de sus proveedores para extender esta práctica. La Ley Nacional 26.390 brinda el alcance y la información necesaria sobre esta compleja problemática que se pretende erradicar en todo el país.

#### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- Cumple la legislación laboral local.
- En sus acciones de comunicación incluye información específica sobre trabajo infantil, inclusive el rechazo a la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Monitorea el riesgo de trabajo infantil a lo largo de su cadena de valor.

#### C A S O D E É X I T O

*Hotel Saint George (Misiones) se ha unido a la Campaña Internacional para la Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual y/o Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes. En este sentido, en caso de concurrir con un menor de edad, se exige al momento del Check In documentación que acredite la filiación.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Ha realizado alguna iniciativa para desalentar el trabajo infantil?		
¿Tiene un mapa de riesgo con los ámbitos de su establecimiento que podrían presentar alguna modalidad de trabajo infantil y/o explotación sexual?		
¿Tiene certeza de que sus proveedores actuales no emplean a niños, niñas o adolescentes (sobre todo en aquellos rubros más riesgosos como por ejemplo el textil)?		
¿Establece requisitos ante el ingreso de niños y adolescentes al establecimiento (por ejemplo la presentación de documentación de filiación)?		

#### Algunos referentes en Argentina

[www.trabajo.gov.ar/conaeti/red.asp](http://www.trabajo.gov.ar/conaeti/red.asp) |

[www.ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo](http://www.ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo)

# 7.

## Involucramiento de colaboradores en acciones de voluntariado



Conocer las necesidades de la comunidad en donde se encuentra el hotel, al mismo tiempo que las expectativas de los colaboradores, permite impulsar acciones que los involucren en iniciativas de impacto social directo en la comunidad. Esto contribuye a incrementar el sentido de pertenencia y compromiso por parte del colaborador, además de sensibilizarlo sobre distintas problemáticas sociales.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El establecimiento no cuenta con un programa de voluntariado.
- Los colaboradores participan de actividades aisladas, propuestas por ellos mismos, para contribuir al desarrollo de la comunidad.
- Hay un programa estructurado para que los colaboradores participen periódicamente de programas de voluntariado en la comunidad.

### C A S O D E É X I T O

*Palacio del Inka (Perú) permite a sus empleados ofrecer su tiempo a la Casa Hogar Mantay para impartirles clases de panadería y de nutrición para que las madres adolescentes que viven ahí, tengan un oficio y sepan alimentar mejor a sus hijos.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Los colaboradores participan de actividades de voluntariado solo fuera del horario laboral?		
¿Promueve la participación en acciones de voluntariado a todos los miembros del establecimiento?		
¿Identifica cuáles son las principales necesidades de la zona en donde se encuentra el hotel?		
¿Conoce cuáles son las Organizaciones Sociales que trabajan en la comunidad?		
¿Tiene una relación estrecha con alguna organización para llevar a cabo acciones de voluntariado?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.giveandgainargentina.org](http://www.giveandgainargentina.org)

## 8.

### Lucha contra la discriminación, el acoso y las prácticas abusivas



El trabajo decente implica que todas las personas tengan oportunidades para realizar una actividad productiva que les aporte un ingreso justo, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para sus familias, además de ofrecer mejores perspectivas de desarrollo personal y favorezca la integración social. El establecimiento debe promover la tolerancia cero frente al acoso, la violencia y la discriminación, previniendo y contrarrestando estas prácticas, además de establecer canales de comunicación directos y confidenciales para denunciar prácticas de este tipo así como desarrollar un procedimiento formal de actuación ante estas situaciones.

#### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El establecimiento no ha impulsado ninguna iniciativa o acción en este tema.
- Su código de ética y valores repudian todo tipo de discriminación, acoso y prácticas abusivas.
- Participa de campañas y programas para erradicar la discriminación, acoso y abusos.

#### C A S O D E É X I T O

*Hotel Madero Buenos Aires es una de las empresas miembro de “Empresas comprometidas en la respuesta al VIH/sida”, programa impulsado por Fundación Huésped junto al Programa Conjunto de Naciones Unidas sobre el sida (ONUSIDA). Uno de los objetivos de este programa es eliminar la discriminación por VIH en el ámbito laboral, especialmente en el privado.*

19

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El código de ética repudia explícitamente la discriminación, acoso y prácticas abusivas de cualquier tipo?		
¿Ha habido algún caso/reclamo de discriminación, acoso o abuso en el hotel?		
¿Tiene algún procedimiento desarrollado para reaccionar frente a casos de discriminación, acoso o abuso?		
¿Realiza campañas de concientización para evitar casos de discriminación, acoso y/o prácticas abusivas en el ámbito laboral?		
¿Cuenta con políticas para tratar temas de vulneración a los Derechos Humanos?		

#### Algunos referentes en Argentina

[www.huesped.org.ar](http://www.huesped.org.ar)



**II.C**  
Provedores

# 9.

## Valoración socioambiental a proveedores



El hotel puede analizar los procedimientos de compras utilizados y perfeccionarlos, incluyendo temas socioeconómicos y ambientales. Para ello, se debería evaluar a los nuevos proveedores e incluir dentro de la política de contratación, aspectos que prioricen a aquellos que garanticen un accionar responsable (por ejemplo: eviten el trabajo infantil y/o trabajo esclavo), tengan una causa social o ambiental, lleven a cabo iniciativas en materia de RSE y/o sean emprendimientos locales.

Los responsables de compras deberán tener un rol proactivo para relevar y relacionarse con proveedores que tengan esa filosofía y gestión basada en los principios de la sustentabilidad.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- Las políticas de contratación solo se preocupan por encontrar el precio más bajo.
- Se incluyen criterios sociales y ambientales en la evaluación de proveedores.
- El establecimiento prioriza proveedores responsables y desarrolla acuerdos con ellos, involucrándolos en temas de RSE. Eventualmente implementa alguna auditoría social a proveedores.

### C A S O D E É X I T O

*Hostal Posta de Purmamarca (Jujuy) desarrolló un manual que busca concientizar, instalar y fomentar entre sus grupos de interés pautas de compra y contratación de servicios que establezcan acciones comerciales éticas, equitativas, inclusivas y transparentes. Escogen y valoran proveedores de acuerdo a cómo fabrican sus productos, su composición y empaque, los residuos que generan, las posibilidades de ser reciclados, y quienes los elaboran y /o brindan el servicio.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿La política de contratación a proveedores incluye cláusulas que valoren las iniciativas socioambientales y/o emprendedores locales?		
¿El responsable de compras sabe si sus proveedores actuales llevan a cabo iniciativas amigables con la sociedad y el medio ambiente?		
¿Tiene garantía de que sus proveedores no vulneran derechos humanos esenciales de sus empleados?		
¿Evalúa o audita eventualmente a sus proveedores para conocer su situación al respecto?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.desarrollosocial.gob.ar/denuestradierra](http://www.desarrollosocial.gob.ar/denuestradierra)

# 10.

## Fortalecimiento y desarrollo de proveedores



La participación del establecimiento con la comunidad, a través del fortalecimiento y desarrollo de proveedores, puede dar como resultado interesantes vínculos estratégicos con una mirada al largo plazo, además de contribuir al desarrollo local.

El hotel puede incentivar el desarrollo de proveedores locales para que optimicen y fortalezcan sus procesos productivos y de gestión, también motivarlos a replicar las buenas prácticas así como actuar estrechamente con ellos para que reduzcan, mitiguen o extingan impactos ambientales, sociales y económicos negativos que sus actividades podrían causar. Para ello, será necesario mapear los proveedores a modo de identificar los más críticos y cuáles son los temas más sensibles a desarrollar.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El establecimiento solo tiene intenciones comerciales con sus proveedores.
- Alguna vez se hizo alguna acción con los proveedores buscando su desarrollo técnico o gerencial.
- Cuenta con un programa de fortalecimiento y capacitación para sus proveedores.

### C A S O D E É X I T O

*El Hotel Lakutaia (Chile) ejecutó un proyecto con el objetivo de mejorar la calidad y productividad de sus actuales y potenciales proveedores. Esto se llevó a cabo en el marco del Programa de Desarrollo de Proveedores cofinanciado por CORFO - Corporación de Fomento de la Producción.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El responsable de compras conoce las necesidades de sus proveedores en términos de mejora de procesos, formación de talento u otros aspectos de gestión?		
¿Ha capacitado a sus proveedores sobre la política de RSE del hotel?		
¿Tiene alianzas con entidades educativas para promover instancias de formación con sus proveedores?		
¿Se solicita a los proveedores que realicen un ejercicio de autodiagnóstico para identificar áreas de mejora?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.valor.amia.org.ar](http://www.valor.amia.org.ar) | [www.programapropymes.com](http://www.programapropymes.com)

# 11.

## Compras a emprendimientos sociales de la comunidad



Se trata de diversificar el perfil de los proveedores del establecimiento para incluir emprendimientos cuya razón de ser esté ligada al desarrollo social de aquellas personas con dificultades en el mercado laboral, entre ellos pequeños productores y grupos vulnerables.

El establecimiento puede capacitar al área de compras para que entienda de qué se tratan las compras inclusivas y cuáles son los grupos vulnerables de la comunidad a los que se podría beneficiar, y concientizarlos sobre el impacto socioeconómico que se desprende de su decisión de compra. Los responsables de compras deberían realizar un relevamiento para conocer cuáles son aquellos emprendimientos que están operando en la comunidad y podrían ser potenciales proveedores.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- Las políticas de contratación solo se preocupan por encontrar el precio más bajo.
- Alguna vez se realizaron compras a cooperativas con fines solidarios.
- El hotel cuenta con un programa de compras inclusivas para sumar emprendimientos sociales como proveedores de bienes y servicios requeridos habitualmente.

### C A S O D E É X I T O

*Hotel Barcelona Princess (España) impulsó el Proyecto 360, el cual involucra tanto al cliente externo como interno en temas de RSE, sostenibilidad y medio ambiente. En el servicio gastronómico, ponen una etiqueta en aquellos productos o platos que provienen de proveedores locales, son respetuosos con el medio ambiente y/o colaboran con personas en situación de exclusión social o discapacidad.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿La política de contratación a proveedores incluye cláusulas que priorizan las compras inclusivas?		
¿Podría adaptar el Hotel algún procedimiento de compras a los fines de incorporar algún emprendimiento social como proveedor? Por ejemplo: pagar ocasionalmente contraentrega de factura.		
¿El responsable de compras conoce emprendimientos sociales que podrían brindar algún tipo de bien o servicio al Hotel?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.redactivos.org.ar](http://www.redactivos.org.ar) | [www.arbusta.org](http://www.arbusta.org) | [www.elarcamendoza.com.ar](http://www.elarcamendoza.com.ar)



II.d

Huéspedes



# 12.

## Garantizar el acceso a personas con discapacidad



El hotel debe considerar el diseño de productos, servicios y entornos que puedan ser utilizadas por personas con discapacidad. En una primera instancia, se podría realizar un relevamiento de la infraestructura del Hotel. En base a las conclusiones y los recursos disponibles, se deberán realizar reformas edilicias, capacitaciones al personal, campañas de concientización e incorporación de políticas de compras que contemplen productos o muebles con diseño universal para personas con diferentes tipos de discapacidad: motora, visual, auditiva, visceral y/o intelectual.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El hotel no es accesible y no ha hecho nada al respecto.
- Se han realizado algunas reformas edilicias para favorecer a huéspedes con discapacidad.
- Tiene un predio ciento por ciento accesible para personas con diferentes discapacidades.

### C A S O D E É X I T O

*Imagine Hotel Boutique (Buenos Aires) ha participado de la implementación del programa de Directrices de Accesibilidad, en el marco del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), obteniendo la Certificación de Accesibilidad, buscando la inclusión y la satisfacción de los usuarios, orientando las intervenciones físicas para la adaptación de los espacios comunes de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Las instalaciones del hotel son accesibles para personas con discapacidad?		
¿Compra el mobiliario contemplando la situación de personas con discapacidad?		
¿Capacita a colaboradores en cuestiones de accesibilidad de las instalaciones del hotel?		
¿Ha tenido alguna queja o reclamo de clientes por este tipo de cuestiones?		
¿Tiene folletos y/o información adaptada a sistema braille?		

### Algunos referentes en Argentina

# 13.

## Contemplar necesidades de personas celiacas, diabéticas, hipertensas y con otras enfermedades



El hotel puede tener un accionar responsable respecto a enfermedades como son la celiaquía, diabetes o hipertensión. Para ello, puede concientizar a los colaboradores sobre estos temas, prepararlos ante inesperados acontecimientos que pudieran ocurrir en el establecimiento, capacitar al personal de cocina sobre restricciones alimenticias para personas con estas enfermedades, readaptar el menú para ofrecer más variadas opciones y brindar información detallada sobre los platos ofrecidos especificando cuáles son aptos para ser ingeridos por personas diabéticas, celiacas, hipertensas u otra consideración.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El menú no ofrece platos para personas celiacas, diabéticas y/o hipertensas.
- El menú tiene algún plato especial para personas celiacas, diabéticas y/o hipertensas.
- El menú esta adaptado a los requerimientos de personas celiacas, diabéticas y/o hipertensas; y el personal está capacitado sobre el tema.

### C A S O D E É X I T O

*Hostal Posta de Purmamarca (Jujuy) ofrece desayunos para personas celiacas, diabéticas e hipertensas para que no tengan que preocuparse por sus alimentos a la hora de viajar. Para ello se asesoran y capacitan constantemente con especialistas acerca de normas de seguridad en la preparación para garantizar la máxima calidad y el mejor servicio.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El menú clasifica o distingue los platos aptos o no aptos para este tipo de enfermedades?		
¿Los colaboradores del hotel conocen estas enfermedades y sus consecuencias, y están entrenados para dar respuesta ante posibles requerimientos de los huéspedes?		
¿El personal de cocina conoce cuáles son los alimentos aptos y los no aptos para personas celiacas, hipertensas o diabéticas?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.celiaco.org.ar](http://www.celiaco.org.ar) | [www.cuidar.org](http://www.cuidar.org)

# 14.

## Respeto por la diversidad sexual



Trabajar la diversidad sexual implica derribar prejuicios, desalentar la discriminación y permitir que las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales (LGBT) puedan expresar libremente su identidad. El hotel puede comprometerse construyendo una cultura organizacional abierta, junto al desarrollo de una política que rechace todo tipo de discriminación y promueva el trato igualitario, tanto de colaboradores como de huéspedes. Complementariamente, se pueden establecer canales de comunicación confidenciales para denuncias o reclamos sobre situaciones de discriminación de este tipo.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El hotel no contempla acciones en torno al colectivo LGTB.
- El hotel realiza acciones puntuales que demuestran su apoyo a LGBT.
- El hotel cuenta con una política y acciones que promueven y difunden la igualdad de trato hacia personas LGBT.

### C A S O D E É X I T O

*Axel Hotel Buenos Aires Heterofriendly (Buenos Aires) integra la cadena Axel Hotels, conocida mundialmente por ofrecer una propuesta a parejas del mismo sexo, como así también a cualquier persona sin distinción, asegurando una amable atención desde que el cliente ingresa al edificio.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Conoce acerca de la situación del turismo LGBT en la comunidad?		
¿Realiza alguna acción de concientización para asegurar la igualdad de trato y repudiar la discriminación?		
¿Tiene políticas desarrolladas de no discriminación?		
¿Los colaboradores del hotel están capacitados sobre la no discriminación?		
¿Los huéspedes actuales y/o potenciales consideran al hotel por las iniciativas de este tipo?		

### Algunos referentes en Argentina

# 15.

## Campañas de concientización sobre temas socioambientales



El hotel puede desarrollar una política de comunicación con mensajes para los distintos grupos o bien, campañas conjuntas con organizaciones especializadas de mayor alcance, siempre con el fin de sensibilizar y educar al turista. Entre los temas, se pueden incluir el respeto por el patrimonio cultural y natural, el rechazo por la comercialización de especies exóticas de animales y plantas, el repudio hacia la explotación infantil, el uso adecuado de los recursos naturales, respeto por las tradiciones y religión de la comunidad, entre otros.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No realiza ninguna acción al respecto.
- Comunica ocasionalmente información socioambiental.
- Tiene una política de comunicación con mensajes para los distintos grupos de interés buscando mitigar los impactos negativos que puede presentar la actividad turística.

### C A S O D E É X I T O

*Los Cauquenes Resort y Spa (Ushuaia) participó de la campaña “La Hora del Planeta” de Fundación Vida Silvestre. Con el objetivo de concientizar a los huéspedes, preparó un cocktail en la terraza y el jardín de invierno que fueron ambientados con velas y farolas, pidiéndoles previamente que se sumen a ésta campaña mundial de concientización que invita a individuos, gobiernos y empresas a apagar la luz por una hora para demostrar que el cambio climático importa.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Se destacan en carteles o folletos las buenas prácticas que el hotel realiza?		
¿Conoce cuáles son los temas más sensibles sobre los cuáles se debe concientizar?		
¿Pone a disposición de los huéspedes información social y ambiental de la zona geográfica en donde se encuentra?		
¿Motiva al turista a adoptar una postura respetable con la comunidad y el patrimonio cultural donde se encuentra el establecimiento?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.cascosverdes.org/es](http://www.cascosverdes.org/es) | [www.vidasilvestre.org.ar](http://www.vidasilvestre.org.ar)



Il.e  
Comunidad

# 16.

## Donación de blancos y mobiliarios



Muchas veces el hotel debe renovar blancos y mobiliarios por estándares de calidad. No obstante, esos bienes pueden ser reutilizados por personas en situación de vulnerabilidad.

El hotel puede hacer un inventario de los materiales de los cuales se deshace periódicamente, y a su vez, identificar qué organizaciones de la zona podrían aprovecharlos. Entre los materiales más comunes de la industria hotelera se encuentran colchones, sábanas, mantas, almohadas, cortinas, muebles y toallas. Además de generar un impacto social directo, se contribuye con el ambiente al prolongar la vida útil de los productos.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- Los materiales en desuso se tiran a la basura.
- El hotel dona materiales en desuso solo ante el requerimiento de una organización.
- El hotel tiene un procedimiento formal de donación de materiales en desuso a organizaciones de la comunidad y mide los resultados anualmente.

### C A S O D E É X I T O

*Casa Real Hotel (Salta) realiza distintas acciones a través de su Sistema de Gestión Sustentable, entre ellas, dona a distintas organizaciones sociales sábanas y toallas fuera de uso, como así también de otros artículos en desuso.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Reutiliza objetos del hotel en desuso?		
¿Recicla objetos del establecimiento en desuso?		
¿Conoce cuáles son los objetos que pueden ser reutilizados por terceros?		
¿Se han identificado organizaciones o establecimientos que podrían valorar los objetos que el establecimiento ya no utiliza?		
¿Tiene un procedimiento establecido para donar objetos en desuso que podrían reutilizarse?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.ejercitodesalvacion.org.ar](http://www.ejercitodesalvacion.org.ar) | [www.quieroayudar.org](http://www.quieroayudar.org) | [www.viviendadigna.org.ar](http://www.viviendadigna.org.ar)

# 17.

## Cesión de espacios en el hotel para eventos y actividades con un fin social



Una forma de contribuir con las organizaciones sociales es aprovechar las habitaciones y salones del hotel para cederlos ocasionalmente, bajos ciertas condiciones y con fines solidarios.

Por ejemplo, en ciertos momentos del año se pueden crear acuerdos con hospitales de la comunidad para ofrecer habitaciones a familias de bajos recursos que viajan oportunamente por algún tratamiento médico complejo. Asimismo, se puede acordar con fundaciones la cesión de salones para que puedan desarrollar eventos con fines solidarios y de esta manera contribuir al financiamiento.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El hotel no cede espacios para actividades benéficas o con un fin social.
- Cede espacios ante demandas puntuales.
- Tiene una política y mide anualmente el impacto.

### C A S O D E É X I T O

*NH Hotel Group creó en 2004 “Hotels with a Heart” para ayudar a fundaciones y ONG a cubrir necesidades de alojamiento. Tiene acuerdos con hospitales y fundaciones para apoyar a familias de recursos limitados cuando necesitan alojarse fuera de su ciudad. En 2015 recibe el premio a la Mejor Iniciativa en RSE en los XVI Worldwide Hospitality Awards.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Cuenta con salones para eventos que podrían cederse para eventos de organizaciones sociales?		
¿Destina espacios o salones para actividades recreativas de organizaciones sociales?		
¿Conoce organizaciones o entidades de su entorno que podrían aprovechar sus instalaciones?		
¿Cede habitaciones sin costo ante emergencias o solicitudes puntuales de alguna fundación o entidad?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.larural.com.ar/mejores-vecinos/desarrollo-social](http://www.larural.com.ar/mejores-vecinos/desarrollo-social)

# 18.

## Promoción de economías regionales



La promoción de economías regionales trasciende el desarrollo de los proveedores habituales del establecimiento. Significa la posibilidad de acompañar con recursos de algún tipo (dinero, tiempo y/o capacitación) a pequeños productores regionales de la comunidad.

Aquí es mucho el potencial de acciones a realizar por parte del hotel. Desde algo tan simple como exponer los productos de los emprendedores regionales para promocionarlos entre los huéspedes en tiendas de regalo, hasta participar de algún programa de apoyo al desarrollo y la promoción de las economías regionales en alianza con organizaciones del sector público y privado.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No promueve emprendimientos locales.
- En el hotel se exhiben productos de emprendedores locales o autóctonos.
- Se apoya con recursos (dinero, equipamiento y/o capacitación) el fortalecimiento de los emprendimientos además de colaborar con la difusión de los mismos por distintos medios.

### C A S O D E É X I T O

*Hotel Los Arcos (Nicaragua) está decorado con materiales locales y pinturas murales realizadas por artistas de la ciudad. Desde la dirección del hotel se promueve y se colabora con el comercio local apoyando a artesanos, guías y empresas locales.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Ofrece espacios de difusión para promover las economías regionales?		
¿Ofrece capacitación o algún otro recurso para fortalecer algún emprendimiento?		
¿Tiene una tienda de regalos donde ofrece productos de emprendedores locales?		
¿Tiene relevados emprendimientos locales a los cuáles podría brindar apoyo?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.siwanideco.com.ar](http://www.siwanideco.com.ar)



# 19.

## Promoción de prácticas culturales autóctonas



Como parte de la promoción de la actividad turística, el hotel puede brindar apoyo con algún tipo de recurso (no siempre es dinero) para fortalecer iniciativas de valor cultural. Actividades como la música, literatura, pintura, artesanías, tejidos, juegos, entre otras, cuando son manifestaciones culturales típicas de un lugar que forman parte del patrimonio local, adquieren un gran valor turístico.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No se realizan actividades de promoción cultural autóctona.
- Participa de iniciativas eventuales que promueven la cultura autóctona, siempre ante el requerimiento de un tercero.
- Desarrolla un programa y destina recursos para promover la cultura autóctona.

### C A S O D E É X I T O

*Hostal Posta de Purmamarca (Jujuy) impulsó en 2008 la creación de la Orquesta infantil de Purmamarca. Desde entonces, colabora activamente en su crecimiento a través de la gestión de proyectos, subsidios para la compra de instrumentos y auspicio de las distintas actividades que se llevan a cabo dentro y fuera del pueblo.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Brinda material informativo a los huéspedes sobre la cultura autóctona?		
¿El establecimiento adquiere productos culturales de la zona donde se encuentra?		
¿Conoce cuáles son las principales iniciativas que podría implementar para promover el patrimonio cultural? Por ejemplo: impulsar concurso artístico, apoyar fiestas regionales, etc.		
¿Identifica cuáles son las organizaciones que trabajan en la zona para promover la cultura autóctona de donde se encuentra el establecimiento?		
¿Utiliza las instalaciones del establecimiento para difundir propuestas culturales autóctonas (Por ejemplo: pintura, decoración, vitrinas con productos, etc.)?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.buenosaires.gob.ar/cultura/mecenazgo](http://www.buenosaires.gob.ar/cultura/mecenazgo)

# 20.

## Preservación y recuperación de lugares y/o patrimonio turístico



El turismo sustentable se basa en el cuidado del ambiente y la preservación de la identidad y diversidad cultural de las comunidades. En este sentido, es necesario comprender los factores sociales, culturales, ambientales y económicos en donde opera el establecimiento, no solo para contribuir a la recuperación sino también evitar prácticas que puedan perjudicarlo. Además, el hotel puede, con una actitud proactiva, comprometerse con actividades de recuperación para revalorizar el patrimonio en cuestión.

Asimismo, puede sumarse a iniciativas impulsadas por organismos públicos y privados, ya sea destinando recursos financieros, o bien, desarrollar su propio programa de voluntariado cuyo objetivo sea realizar actividades de recuperación.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No realiza ninguna actividad de preservación y/o recuperación del entorno.
- Realiza actividades de preservación y/o recuperación ante requerimientos puntuales.
- Desarrolla un programa estructurado de preservación y/o restauración con impacto medido en la comunidad donde se encuentra el establecimiento.

### C A S O D E É X I T O

*Desde 2009, el grupo LATAM Airlines realiza el programa “Cuido Mi Destino”, el cual tiene como propósito fomentar el turismo sostenible y promover el cuidado del patrimonio cultural y turístico en las comunidades en donde opera como aerolínea.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Ha identificado el patrimonio turístico de la zona donde se encuentra el hotel?		
¿El hotel sabe qué acciones se llevan a cabo para preservarlo o recuperarlo?		
¿Conoce qué recursos hacen falta para la preservación o recuperación del patrimonio?		
¿Realiza acciones de concientización a sus colaboradores y huéspedes para promover la preservación y/o recuperación del patrimonio?		
¿Participa de acciones para preservar y/o recuperar el patrimonio turístico? Por ejemplo: limpieza de playas, señalización de lugares, etc.		

### Algunos referentes en Argentina

# 21.

## Apoyo a oficios relacionados con la actividad turística



La actividad turística es una gran generadora de empleo en las comunidades. Son varios los factores que influyen en la experiencia de viaje del turista, no solo la actividad y el servicio ofrecidos por el hotel. De esta manera, se pueden desarrollar programas en alianza con otros grupos interesados, para formar a personas en oficios relacionados al turismo.

Para potenciar la calidad del servicio turístico y experiencia de viaje se puede, por ejemplo, apoyar con algún tipo de recurso la formación de guías turísticos, ya sea ofreciendo las instalaciones del hotel para realizar dichos talleres, o bien, otorgando becas a jóvenes que deseen estudiar oficios relacionados al sector turístico.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No se ha realizado ninguna acción al respecto.
- Ocasionalmente han dado una beca.
- Destina recursos para el fortalecimiento de oficios relacionados con la actividad turística a través de un programa estructurado.

### C A S O D E É X I T O

*Hotel Campestre El Pantano (Nicaragua) ha trabajado durante varios años en el desarrollo y promoción del turismo rural comunitario, involucrando, capacitando y promoviendo a fincas de familias campesinas como atractivos turísticos y la formación de guías turísticos locales.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Conoce cuáles son los oficios del sector turístico a los cuáles se podría acompañar?		
¿Realiza capacitaciones a la comunidad para formar profesionales en oficios del sector turístico (por ejemplo: guías turísticos, atención al público, choferes, etc.)?		
¿Ha identificado organizaciones de la comunidad en donde opera con las cuáles podría trabajar para promover la capacitación en ciertos oficios?		
¿Otorga alguna beca o incentivo a estudiantes de oficios relacionados al turismo?		

### Algunos referentes en Argentina

## 22.

### Mejorar la empleabilidad de personas pertenecientes a grupos vulnerables



La actividad turística tiene la enorme oportunidad de contribuir con la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de personas de grupos vulnerables que suelen estar excluidas del mundo laboral por alguna condición, como personas con discapacidad, migrantes, LGBT, personas de bajos recursos y adultos mayores, entre otros.

En esta instancia puede ser favorable establecer alianzas con otros organismos del sector público y/o privado que también estén interesados en mejorar la empleabilidad de personas de grupos vulnerables, pudiendo de esta manera desarrollar programas en conjunto para brindar capacitaciones, entregar becas, o bien, realicen mesas de trabajo con la comunidad para promover el diálogo y retroalimentarse de otras experiencias y conocimientos. Este objetivo puede contribuir a la inclusión de estas personas como empleados del hotel o entre sus proveedores

#### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No se ha realizado ninguna acción al respecto.
- Ocasionalmente han sumado a alguna capacitación a personas de grupos vulnerables por requerimiento de una organización.
- Tienen alianzas con organizaciones sociales para mejorar la empleabilidad de personas de grupos vulnerables.

#### C A S O D E É X I T O

*Cerro Uritorco Hotel (Córdoba) Declara que entre sus objetivos se encuentra la capacitación laboral en las áreas de turismo, gastronomía, infraestructura para el turismo y oficios en general para la inserción laboral.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Conoce cuáles son los grupos de interés en su comunidad más propensos a situaciones de vulnerabilidad?		
¿Conoce las organizaciones sociales u oficinas de empleo locales con las cuáles podría aliarse?		
¿Invita a personas de la comunidad a participar de las capacitaciones que brinda a sus colaboradores? (por ejemplo: mucamas, camareros, etc.)		
¿Tiene alguna política de contratación que favorezca a personas de grupos vulnerables?		

#### Algunos referentes en Argentina

DIAGEO, Programa "Learning for Life"

## 23.

### Promover alianzas con organizaciones sociales y gubernamentales



El establecimiento puede participar de espacios de trabajo donde se promueva el turismo sostenible, se intercambien ideas, prácticas y conocimientos al respecto con otras entidades públicas y privadas. Debe entender en profundidad cuáles son los aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales de la comunidad en la que opera y mapear las necesidades o temas más sensibles para poder adoptar una postura adecuada ante situaciones de conflicto o emergencia. En este sentido, es recomendable que el establecimiento conozca cuáles son los canales de diálogo más adecuado para poder involucrarse con la comunidad, organizaciones públicas y privadas en temas específicos. El grado de involucramiento dependerá de los recursos que disponga el hotel, así como su tiempo y el interés.

#### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El hotel no ha establecido alianzas con ninguna organización.
- Mantiene relaciones puntuales con algunas organizaciones.
- Cuenta con convenios que formalizan las alianzas estratégicas del hotel.

#### C A S O D E É X I T O

*La cadena de **Hoteles Libertador** es miembro fundador de Turismo Cuida, una asociación sin fines de lucro que está comprometida con la promoción y cuidado del patrimonio natural y cultural del Perú.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Interactúa directamente con la comunidad?		
¿Dialoga periódicamente con la comunidad donde está el hotel?		
¿Responde los reclamos y manifestaciones de la comunidad producto de la actividad del establecimiento?		
¿Participa de debates sobre problemas comunitarios?		
¿Pone a disposición de la comunidad, de manera clara y transparente, información relevante sobre su desempeño en materia de RSE?		

#### Algunos referentes en Argentina

[www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

# 24.

## Evitar el desperdicio de comida



El hotel debería adoptar medidas de prevención para disminuir y erradicar el desperdicio de comida. Para ello se deberá realizar un análisis e identificar cuáles son las principales causas dentro del establecimiento, para así, tomar las medidas correctivas adecuadas.

Además de buscar reducir constantemente el porcentaje de comida desperdiciada, se puede dar un segundo uso a los sobrantes, por ejemplo para la generación de energía o bien para realizar compost. Puede suceder también que se deba desechar comida aún consumible. En este caso, se puede articular con organizaciones encargadas de retirarla y distribuirla entre personas de bajos recursos.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- Se desconoce cuánto desperdicio de comida genera el establecimiento.
- Ocasionalmente realizan acciones para disminuir los desperdicios.
- Para no desperdiciar comida, ajustan porciones, donan sobrantes y/o generan energía a partir de los restos.

### C A S O D E É X I T O

*Amerian Portal del Iguazú (Misiones) se compromete a trabajar responsablemente sobre los desechos que genera, separando los mismos, y ocupándose por su destino final. En cuanto a los restos de comida, los aprovecha para hacer compost.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Los responsables de la cocina, saben qué cantidad de comida se desperdicia diariamente?		
¿Ha identificado los motivos por los que la comida es desperdiciada?		
¿Tiene algún programa o plan para reducir el desperdicio de comida?		
¿Tiene algún programa o plan para aprovechar los restos de comida?		
¿Dona eventualmente la comida no consumida?		

### Algunos referentes en Argentina

[www.platolleno.com.ar](http://www.platolleno.com.ar) | [www.bancodealimentos.org.ar](http://www.bancodealimentos.org.ar)

# 25.

## Valor social en la gestión de residuos



La gestión de residuos no solo debe mirarse en términos ambientales, se le puede dar un tinte social. Existen numerosas cooperativas y organizaciones de recicladores cuyos insumos son los postconsumos de otros ciudadanos y entidades. En este sentido, el hotel puede realizar un relevamiento para identificar en la comunidad a estas organizaciones, generalmente integradas por personas en situación de pobreza. Además de considerar los residuos más comunes como papel, vidrio, cartón y plástico, también se deberían analizar otros desperdicios del establecimiento; por ejemplo: el personal de cocina podría separar el aceite vegetal (en aquellos lugares que no es obligación legal) para entregarlo a cooperativas que lo utilizan para producir jabones.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- No gestiona los residuos.
- Realiza programas y/o campañas de concientización para promover la reducción, reutilización y reciclado de residuos.
- Cuenta con un sistema de gestión para lograr reducir en gran medida la cantidad de residuos generados o darle un valor social al mismo.

### C A S O D E É X I T O

*Palo Santo Hotel (Buenos Aires) promueve la separación de residuos del hotel y de los huéspedes. Asimismo, trabaja con una cooperativa para el reciclaje de papeles, plásticos y vidrios. Esto permite la generación de ingresos para los integrantes de la cooperativa, así como la disminución del impacto ambiental del hotel.*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿Tiene cestos especiales destinados a los distintos tipos de residuos?		
¿Utiliza cartelería para promover la separación de residuos entre sus colaboradores y huéspedes?		
¿Conoce qué residuos se desechan diariamente y en qué cantidades?		
¿Saben qué hacer con la basura electrónica?		
¿Dona los residuos a alguna organización de la comunidad donde opera?		

### Algunos referentes en Argentina

# 26.

## Protocolo ante desastres y catástrofes



Incendios, inundaciones, sequías y actividad volcánica, ocurren afectando no sólo al hotel y al sector turístico, sino también perjudicando a la comunidad y el entorno. Contar con un protocolo de procedimientos pre-establecidos en caso de desastres (ya sean naturales o provocados por el ser humano) significa disponer de una importante herramienta para actuar de manera efectiva en términos de tiempo y recursos.

El protocolo debe contemplar una hoja de ruta que, en primer lugar, realice una evaluación sobre las necesidades prioritarias de huéspedes, las familias de los colaboradores y la comunidad en general, para así, poder actuar de forma diligente en base a los recursos disponibles, buscando trabajar en red con organizaciones que conocen la situación y necesidades reales de la población afectada.

### ¿En qué escenario se encuentra el hotel?

- El establecimiento no ha tenido un rol activo ante desastres.
- El hotel responde ante desastres a través de acciones puntuales, generalmente improvisadas.
- Tiene un Protocolo para desastres y alianzas estratégicas con organizaciones.

### C A S O D E É X I T O

*COOPI (Cooperazione Internazionale) ha elaborado y difundido una herramienta que sirve de guía para elaborar el Plan de Preparación a Desastres: "Mi hotel está preparado: Manual Nacional de Preparación Ante Desastres para el Sector Hotelero en Guatemala".*

BREVE AUTODIAGNÓSTICO	SI	NO
¿El hotel se ha visto afectado de manera directa o indirecta por inundaciones, incendios naturales, cenizas volcánicas o algún otro tipo de desastre natural en los últimos años?		
¿Los colaboradores del establecimiento y sus familias se han visto afectados por el desastre?		
¿Tiene vinculación con las organizaciones que trabajan en la comunidad donde se encuentra el establecimiento?		
¿Tiene identificados los recursos disponibles para contribuir ante una situación de emergencia? Por ejemplo: dinero, lugares de acopio, logística, voluntarios, etc.		

### Algunos referentes en Argentina





### III.

## Monitoreo y evaluación

Impulsar iniciativas como las anteriormente listadas requiere llevar a cabo un proceso de monitoreo y evaluación de resultados, ya que **“lo que no se mide, no se gestiona”**.

En este sentido, el hotel deberá definir a los distintos responsables para llevar a cabo este proceso. Muchas de las preguntas del autodiagnóstico de este manual, brindan orientaciones al respecto.

Asimismo, se deben identificar las herramientas y los indicadores que permitan reflejar de manera adecuada y transparente los resultados. La información recabada debe reflejar, tanto los aspectos positivos como los negativos, estos últimos son elementos de valioso aprendizaje.

Además, la medición de resultados debe ser comparable a los fines de analizar la evolución del desempeño del hotel a lo largo del tiempo.

Es importante definir, al momento de diseñar un programa, cuáles serán los indicadores a evaluar. Entre las métricas a considerar, se pueden agrupar siguiendo la simbología utilizada en este manual:



## DINERO

- ¿Cuánto dinero se destinó para este programa?
- ¿Cuánto dinero equivalen las habitaciones y/o salones cedidos para temas sociales?
- ¿Cuánto dinero equivale las horas donadas de voluntarios (sólo si las acciones han sido en horario laboral)?
- ¿Qué % del gasto de proveedores se destinó a la compra a emprendimientos sociales de la comunidad?



## TIEMPO

- ¿Cuántas horas de voluntariado se donaron durante el año?
- ¿Cuántas horas y/o encuentros duraron las capacitaciones en oficios para personas de bajos recursos?
- ¿Cuántas horas de capacitación recibieron los empleados en temas de no discriminación?



## IMPACTO SOCIAL

- ¿Cuántas personas participaron del programa?
- ¿Cuántas alianzas con organizaciones sociales tiene el hotel?
- ¿Cuántas personas consiguieron trabajo luego de pasar por la capacitación dictada?
- ¿Cuántos emprendimientos fueron apoyados por el hotel?
- ¿Cuántos kilogramos de comida donamos a organizaciones sociales?
- ¿Cuántas toneladas de residuos sólidos urbanos donamos a cooperativas de recicladores, evitando su envío al basural?

Estos son solo algunos ejemplos de indicadores a definir para cada eje de acción. Finalmente, vale destacar que existen distintas herramientas un poco más sofisticadas a disposición del público, de manera virtual y de uso gratuito, que ayudan a evaluar los impactos de las acciones de RSE.

Entre ellas se pueden nombrar: *The SROI Network* que propone medir en términos monetarios todos los aportes a un programa o proyecto, y la herramienta IRIS que sugiere métricas para medir el impacto social producto de donaciones e inversiones en proyectos.



# IV.

## Comunicación

Concretada la evaluación, surge un interrogante: ¿Comunicar o no comunicar las acciones de RSE? Es generalizado el consenso para que las empresas comuniquen sus acciones de RSE a los distintos grupos de interés. Esto significa, no limitarse solo a colaboradores, Directorio y huéspedes, sino también a entidades externas como organizaciones de la sociedad civil, cámaras, autoridades de gobierno, vecinos del establecimiento, medios de comunicación y proveedores, entre otros.

Cada hotel podrá diseñar la estrategia de comunicación más adecuada según sus recursos disponibles. Por ejemplo, puede incluir información sobre sus programas de RSE en newsletters, medios masivos de comunicación, folletos, cartillas para huéspedes, cartelería y redes sociales.

También, como parte de su incidencia pública, podría comunicar los resultados de sus acciones de RSE en eventos empresariales y foros de sustentabilidad, así como la posibilidad de postular a algún premio de RSE local o nacional. Asimismo, puede optar por la elaboración periódica de un reporte de sustentabilidad para comunicar su gestión en términos ambientales y socioeconómicos. Este tipo de reporte no solo es una herramienta comunicativa, se relaciona con la medición ya que implica un proceso de autoconocimiento para detectar oportunidades de mejora y potenciales riesgos, así como fortalecer la transparencia de la gestión y los vínculos con los grupos de interés.

## C A S O D E É X I T O

### *Hotel el Sueño de Meme (Nicaragua)*

*Ha publicado su Comunicación del Progreso (documento exigido a miembros de Pacto Global) donde comunica cómo ha sido su gestión en materia ambiental y socioeconómica con información tanto cualitativa como cuantitativa.*

### **La estrategia de comunicación debe contemplar ciertas premisas para que los mensajes sean creíbles y valiosos**

- **No comunicar intenciones**  
Comunicar mensajes simples, reales y apegados a los hechos es mejor que hacer alarde o tratar la cuestión como si fuera un ejercicio de relaciones públicas.
- **Comunicar acciones ya implementadas**  
Una práctica común de las empresas es comunicar lanzamientos de sus programas de RSE, prometiendo ambiciosos impactos como “generará empleo para cientos de personas”. Es preferible comunicar resultados e impactos ya medidos, como por ejemplo: “El programa capacitó en gastronomía a 120 jóvenes de bajos recursos de los cuales, hasta el momento, 35 obtuvieron un empleo”.
- **No utilizar imágenes que caen en los lugares comunes**  
Por mencionar solo dos ejemplos: niños pobres favorecidos por un programa de RSE con la remera de la empresa, o el gerente general rodeado por ellos.
- **Diseñar mensajes y comunicaciones acordes a los distintos grupos de interés**
- **Integrar la comunicación de las acciones de RSE con la estrategia de comunicación corporativa del hotel**  
De esta manera, no será un hecho aislado de la organización. Esto tiene que ver con los valores que comunica la empresa a través de las estrategias de marketing que desarrolla. Siguiendo estas premisas, la comunicación será una herramienta estratégica que contribuirá con la reputación del hotel, pero sobre todo con la transmisión de valores y acciones que inspirarán a otras organizaciones a pensar y animarse a gestionar nuevas intervenciones transformadoras de la sociedad.











**Realización**

Área de Sustentabilidad de SMS Latinoamérica

Lic. Lucas Utrera

Milagros García Romero

**Coordinación general**

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina

**Diseño y diagramación**

Lucia Lartirigoyen

Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización previa  
de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina

Impreso en Argentina

© 2017



Piedras 383 Piso 1°  
Buenos Aires, Argentina  
info@ahtra.com.ar - [www.ahtra.com.ar](http://www.ahtra.com.ar)