



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the United Nations Global Compact.

We welcome feedback on its contents.



Informe de Progreso 2010

“Trabajando en la prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social.”

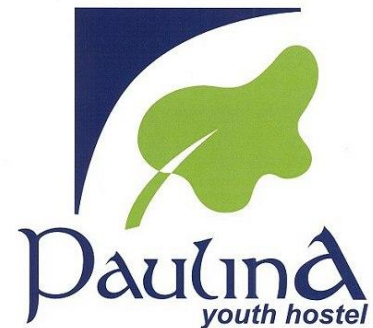
Oaxaca de Juárez, Oaxaca; México

Septiembre de 2011



Contenido:

Carta compromiso de la empresa ratificando el compromiso de cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial.	4
Bienvenido	5
Descripción de la naturaleza de la empresa.	6
¿Quiénes son nuestros huéspedes?	7
Nuestra estrategia de negocio.	8
Nuestro mapa estratégico.	9
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	10
Principio 2. Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	11
Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	11
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	12
Principio 5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	13
Principio 6. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	13
Principio 7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	14
Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	15
Principio 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	16
Principio 10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	16
Nuestra participación en la prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social.	17
Disponibilidad de este informe para los stakeholders.	20
Comentarios de nuestros colaboradores.	21
Agradecimientos.	25



Informe de Progreso 2010

Como empresa firmante del Pacto Mundial estamos trabajando a fin de **respaldar los 10 principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción** en las actividades que realizamos. Nuestra misión es ser anfitriones comprometidos en *crear la experiencia* más atractiva de hospedaje y servicios integrales que satisfagan las necesidades de *socialización, relajación, energización y aprendizaje* de los viajeros. Tenemos un **compromiso** con el desarrollo y crecimiento de nuestro personal, y nos enfocamos en **crear valor para la comunidad** y las **partes interesadas**.

Confirmamos nuestro **compromiso voluntario en la implantación de los principios rectores del Pacto Mundial** en nuestras actividades diarias así como en nuestra estrategia de negocios enfocada a trabajar en la **prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social**.

Emilio Velásquez Álvarez

Director General

emilio.cpc@gmail.com

Trujano 321, colonia centro, Oaxaca, Oax.; México. C.P. 68000
Tel. 01 951 5162005 Fax. 01 951 5011615 www.paulinahostel.com

Bienvenido

Durante los días que permanezcas aquí seré tu anfitriona y me esforzaré para que te sientas a gusto y feliz, como yo lo fui cuando corría y jugueteaba en mi niñez por estas habitaciones y pasillos. Seré, si me lo permites, más que una amiga el Angel Guardián que te acompañará y cuidará para que disfrutes tu estancia en esta Ciudad.

Mi nombre es Paulina y ahora comparto con Dios un lugar muy especial en su Reino, como el que compartí durante veinte años en esta casa como niña especial a lado de mis papás, hermanos y amigos. Fui especial porque desde pequeña me encomendaron enseñar a los demás la capacidad de amar y de mostrar en mi persona el rostro más tierno de los seres humanos. Fui una niña DOWN, que descubrí la misión de mi vida: dar y recibir amor de quienes como tú me conocieron y me abrieron su corazón. Con mi sonrisa colmé de alegría y felicidad muchos días de la vida de familiares y amigos; viví cada día con esperanza e ilusión y siento que aún lo sigo haciendo. Esta tarea no ha culminado, ahora soy un ángel, un ángel especial que quiere cuidarte y hacerte sentir que tú también eres una persona especial.

Espero que como yo, sientas en este Hostal el amor y felicidad que han quedado esparcidos por cada rincón en dónde jugué, que te sientas feliz de estar aquí y encuentres en esta tierra mágica lo que desees hallar, que tengas la confianza y la seguridad que haremos todo lo necesario para que tu estancia con nosotros sea siempre de gratos recuerdos.

Te agradezco el que estés aquí y que juntos compartamos algunos días de tu vida, porque eres la persona más importante y especial para nosotros, permítenos con nuestra atención hacerte sentir lo importante que eres. Te abro las puertas de ésta que fue mi casa y te digo desde lo más profundo de mi corazón que ahora ésta también es tu casa...

Tú amiga:

Paulina

Descripción de la naturaleza de la empresa.

Paulina Youth Hostel es una **empresa del sector turismo** que brinda hospedaje a los **viajeros mexicanos y extranjeros** que visitan la ciudad de Oaxaca. Abrimos nuestras puertas el día 27 de julio de 2001, la visión de la empresa ha sido *“Ser el Hostal donde los programas implantados de desarrollo humano y participación en la toma de decisiones, contagien las voluntades de todos los involucrados, en la consecución de las metas de rentabilidad y de servicio; permitiéndonos ser líderes en la transformación del entorno empresarial de la localidad, estableciendo el concepto en otras ciudades de relevancia turística.”*

Consideramos que no vendemos camas o habitaciones sino que promocionamos el destino turístico “Oaxaca” junto con un **estilo de viaje y hospedaje único**, de **excelente calidad a un precio justo**.

Un hostel es un **alojamiento especializado en el turismo juvenil** conocido como “viajeros independientes”, “mochilero” o “backpacker”, que facilita a los jóvenes y viajeros de todas las edades, de diferentes nacionalidades, culturas y condiciones sociales, encontrarse en un ambiente informal, intercambiar experiencias, aprender a conocerse a sí mismos y a los demás, descubrir y explorar de manera divertida el destino que visitan.

Los principales beneficios de un hostel son en primer lugar, el bajo precio de alojamiento comparado con otras alternativas, como los hoteles; proporciona la oportunidad de un aprendizaje multicultural, existiendo una mayor interacción entre los huéspedes que en un hotel tradicional.

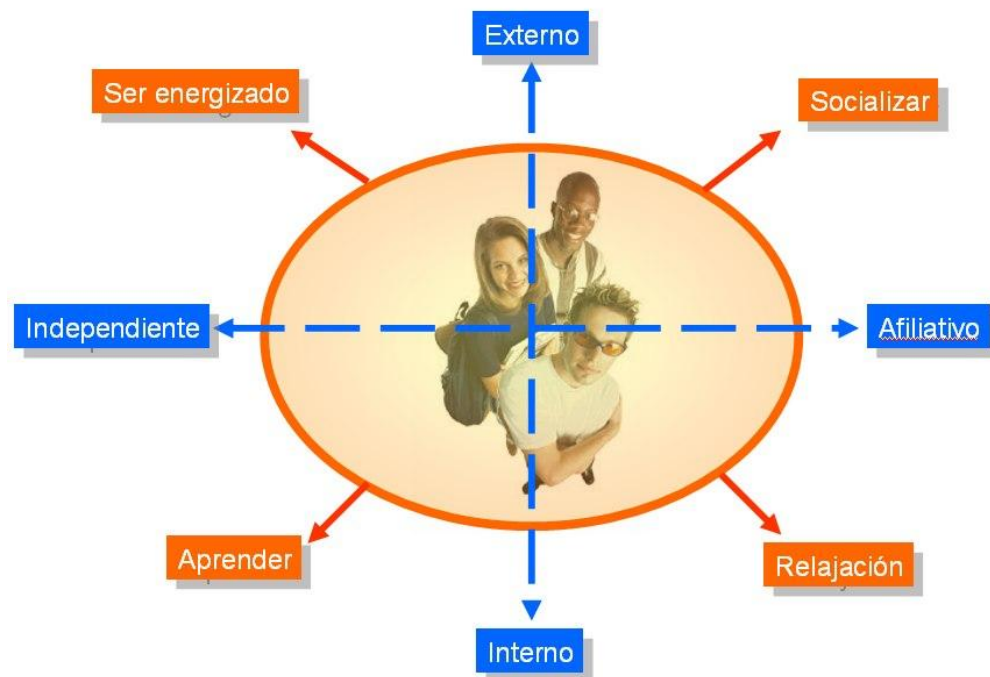
¿Quiénes son nuestros huéspedes?.

Son viajeros internacionales que se caracterizan por:

- El 76% tiene hasta 35 años de edad.
- El 47.8% viaja solo, el 38.7% lo hace con un acompañante y el resto viaja en grupos de 3 o más personas.
- El 13.1% de nuestros huéspedes regresa nuevamente al hostal.
- El 46.7% son mujeres.
- El 49.7% proviene de Europa, el 39.6% de América, el 7.6% de Asia, 3.1% de Oceanía y el 0.1% de África.
- El 61% es estudiante, el 9% profesor y el resto se dedica a otras actividades.
- El 87.6% viajó para llegar al hostal en autobús, 6.7% en automóvil, 4.6% en avión, 0.7% en bicicleta y 0.4% en motocicleta.

- El 87.3% viaja por placer, 6.8% por estudios, 3.4% por negocios y el 2.6% por investigación.
- El 55% nos conoció mediante una guía turística de viaje, el 16.4% mediante internet, el 10.6% por recomendación personal y el resto por otros medios.
- El 32% conoce nuestro website: **www.paulinahostel.com**

Las motivaciones de viaje de nuestros huéspedes se muestran en el siguiente esquema:



En el aspecto afiliativo-externo buscan la **socialización**, en el afiliativo-interno prefieren la **relajación**; ahora bien, en el aspecto independiente-externo persiguen ser **energizados** y en el independiente-interno eligen **aprender**.

Nuestra estrategia de negocio.

Buscamos diferenciarnos **creando valor para todas las partes interesadas de forma sustentable con responsabilidad social**.

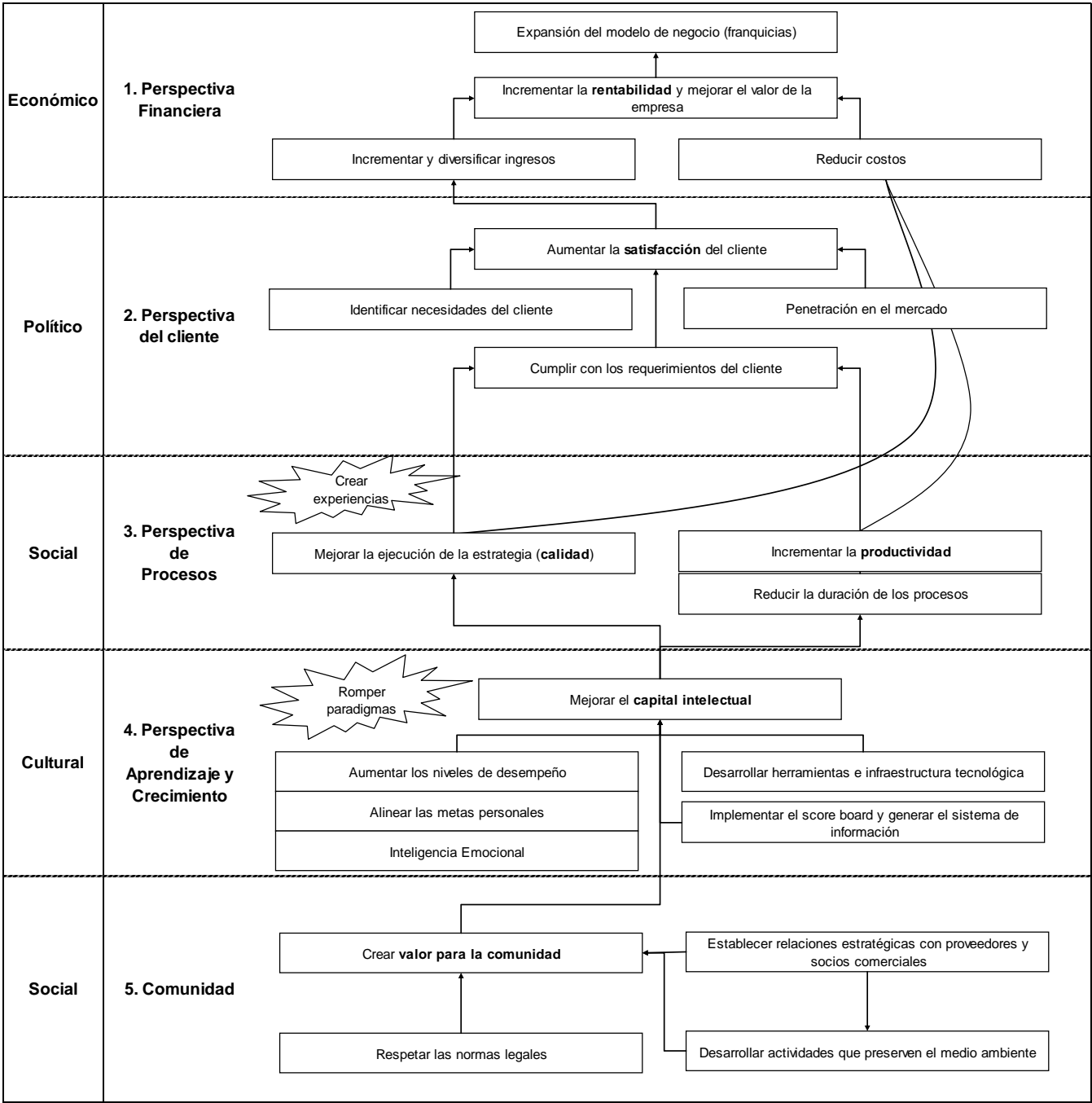
Consideramos cinco ejes o perspectivas fundamentales en nuestra estrategia de negocios:

1. Perspectiva **financiera**
2. Perspectiva de **clientes**

3. Perspectiva de **procesos**
4. Perspectiva de **desarrollo** (aprendizaje y crecimiento)
5. Perspectiva de la **comunidad**

Nos enfocamos en el cliente, la creación de valor, la búsqueda de la excelencia, la innovación, la importancia de las personas, el liderazgo, el trabajo en equipo, la mejora continua, la adaptación al cambio y el compromiso social.

Nuestro mapa estratégico.



Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Acciones:	<p><i>En la organización mantenemos el compromiso de respetar los derechos humanos de nuestras partes interesadas: proveedores, huéspedes, colaboradores, consejo directivo, autoridades y miembros de la comunidad y como se define en la política relativa a este criterio según lo manifiesta la Declaración Universal de los Derechos Humanos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nuestra adhesión y ratificación al Pacto Mundial constituye la primera acción trascendente en este aspecto.</i> • <i>Contamos con una política específica sobre el respeto a los derechos humanos.</i> • <i>Tenemos y vivimos un Código de ética fundado en valores.</i> • <i>En el Reglamento Interior de Trabajo se le da prioridad a este punto crucial.</i> • <i>A todo el personal se le incorpora al Instituto Mexicano del Seguro Social y se cumple con las aportaciones patronales en materia de seguridad social y vivienda, estamos comprometidos con todas las prestaciones de Ley mexicanas.</i> • <i>Se proporcionan las condiciones laborales que cuenten con normas de seguridad e higiene, así como una remuneración equitativa y satisfactoria que asegure al trabajador/a y a su familia, una existencia acorde a su dignidad humana.</i> • <i>Contamos con un estilo de dirección participativo e innovador: basado en la delegación de tareas y responsabilidades a cada miembro de la organización para el desarrollo de sus funciones y participación voluntaria proactiva.</i> • <i>Existe una comunicación franca y directa con el colaborador basada en la confianza, se establece una dinámica de reuniones periódicas.</i> • <i>Se prioriza la conciliación de la vida personal y profesional: otorgando libertad a cada colaborador para la organización de su tiempo, con la única misión de satisfacer los objetivos de calidad y plazo de cada proyecto abordado en nuestro mapa estratégico.</i> • <i>Garantizamos la confidencialidad de la información proporcionada por nuestros huéspedes al momento de hacer su check in, llenar una encuesta o realizar su pago en nuestro website, mediante la operación en un servidor seguro con tecnología de cifrado de datos y protección antivirus.</i>
Resultados:	<p><i>La creación de valor y el respeto a los derechos humanos sustenta la permanencia y el éxito de nuestra empresa. Todos nuestros esfuerzos, estrategias y acciones han estado encaminados hacia este objetivo.</i></p> <p><i>Participación y gestión del tiempo por parte de los colaboradores, respetando sus</i></p>

	<p><i>derechos humanos para desarrollar los siguientes proyectos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Capacitación en el software de servicio al huésped y administración de la tienda on line.</i> - <i>Traducción de diversos textos para elaborar una guía impresa para los huéspedes.</i> - <i>Elaboración de una guía turística en Internet que promociona al destino turístico con fotos originales de alta calidad.</i> <p><i>No hemos recibido queja alguna con relación a la confidencialidad de la información que recibimos de nuestros huéspedes.</i></p>
--	--

Principio 2. Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Acciones:	<p><i>En la organización mantenemos el compromiso de no actuar como cómplice en la violación de los derechos humanos tal y como se define en la política relativa a este criterio con base en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tenemos establecido un proceso de selección y evaluación de proveedores, que garantiza la actuación homogénea en nuestra relación con los mismos y que asegura que todas las personas físicas o empresas que proporcionan bienes o servicios no están abusando de los derechos humanos.</i> • <i>Desarrollamos un proceso de identificación y selección de nuestros "colaboradores" para que se adapten tanto en su aptitud como en su actitud a los principios y valores de la compañía: Responsabilidad, servicio, calidad, trabajo en equipo, innovación, respeto y liderazgo.</i>
Resultados:	<p><i>Hemos cumplido la meta de seleccionar a nuestros proveedores y a nuestro personal, fomentando en ellos el trabajo en equipo, el servicio, la responsabilidad, el respeto, la cultura de calidad y el liderazgo fundamentado en valores. No nos hemos visto involucrados en abuso a los derechos humanos.</i></p>

Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

Acciones:	<p><i>Mantenemos el compromiso de apoyar la libertad de asociación tal y como se define en la política relativa a este criterio, que es aplicable en cualquier parte del mundo, independientemente de la legislación local.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se ha mantenido la comunicación activa y recíproca de diálogo con los colaboradores a los cuales se les informa sobre los resultados obtenidos y los</i>
-----------	--

	<p><i>cambios organizativos. Se tiene una política de puertas abiertas con la Dirección General de la empresa.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• El conocimiento de la estrategia y proyectos de trabajo contribuye a un mayor compromiso y motivación como elemento clave para orientar los esfuerzos y el cumplimiento de los objetivos comunes.</i> <i>• Disponemos de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los colaboradores con el propósito atenderlos y orientarlos eficientemente. Además, la dinámica periódica de reuniones con cada trabajador constituye una pieza más en dicho proceso.</i> <i>• Los colaboradores participan en todas las decisiones laborales que les afectan, consultando cualquier cuestión y negociando con la dirección, ya que no existe ningún tipo de formalismo o limitación jerárquica al respecto; tenemos una política de puertas abiertas.</i>
Resultados:	<p><i>Los colaboradores de la empresa están involucrados en la toma de decisiones y han asumido el liderazgo de su área de trabajo, trabajando en equipo para lograr nuestros objetivos estratégicos.</i></p> <p><i>En base a lo anterior se logró:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Actualizar la Matriz de Competencias de las áreas del hotel.</i> <i>• Actualización e implementación de los tableros de conducción.</i> <i>• Generación de mapas de procesos.</i> <i>• Flujogramas de procesos de recepción, mantenimiento, cafetería, intendencia y ropería.</i> <i>• Buzón de sugerencias del colaborador.</i>

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

Acciones:	<p><i>Mantenemos el compromiso de apoyar la eliminación de todo trabajo forzado o realizado bajo amenaza o coacción.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Acatamos las leyes y normas laborales. Nos comprometemos a que tanto las horas de trabajo como las retribuciones a los colaboradores sean equitativas en función del rendimiento y el nivel de responsabilidad, omitiendo cualquier tratamiento discriminatorio por razón de sexo, etnia, creencias u opiniones.</i> <i>• La política retributiva de la empresa se centra en garantizar unos salarios justos y transparentes.</i>
-----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fomentamos la multifuncionalidad y la polivalencia en nuestro personal. Por ejemplo, un colaborador asignado a limpieza de áreas públicas, se integra periódicamente al trabajo de camaristas, ropería y cocina. En suma, se tienen recíproca confianza y sacrifican pequeños intereses egoístas para apoyar las metas del equipo y el éxito de sus colegas.</i> • <i>Se apoya económicamente al personal en la realización de consultas médicas, compra de medicinas y vitaminas que permitan su bienestar en materia de salud. Nos interesamos en su bienestar psicológico procurándoles atención profesional en este sentido.</i> • <i>El trabajo forzoso para nada constituye un factor de riesgo dada la actividad que desarrollamos.</i>
Resultados:	<i>En este aspecto no hemos recibido quejas relativas a trabajo forzado u obligatorio.</i>

Principio 5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.

Acciones:	<p><i>Mantenemos el compromiso de abolir el trabajo infantil</i> en todas sus formas tal y como se define en la política relativa a este criterio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nos aseguramos que trabajamos con los proveedores que respetan los principios relacionados a los derechos humanos y laborales.</i> • <i>Respetamos todas las normativas legales relacionadas con trabajo infantil.</i> • <i>Por la naturaleza de nuestras actividades, no nos vemos afectados por el trabajo infantil.</i>
Resultados:	<i>Con relación a este principio, no hemos recibido quejas relativas a trabajo infantil.</i>

Principio 6. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.

Acciones:	<p><i>En la organización mantenemos el compromiso de eliminar la discriminación por edad, raza, color, creencia, o de cualquier tipo</i>, tal y como se define en la política relativa a este criterio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mantenemos la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo.</i> • <i>Por ningún motivo toleramos la discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.</i> • <i>Durante los tiempos de crisis social y económica que se han presentado en la localidad, se ha mantenido a todo el personal y se ha invertido en su desarrollo. Fomentamos el desarrollo profesional y personal de nuestra gente así como la</i>
-----------	--

	<i>estabilidad laboral para ellos y sus familias, inclusive se han pagando horas extras para implementar la estrategia. Consideramos que el principal activo de la empresa es el trabajador.</i>
Resultados:	<p><i>Se logró la participación de todo el personal sin distinción de cargos o sexo en cada proyecto del hostel:</i></p> <p><i>Se rediseñó y desarrolló nuestra página web: www.paulinahostel.com con la colaboración del personal de recepción, integrándose en este trabajo a nuestros huéspedes provenientes de diversas partes del mundo.</i></p> <p><i>Se actualizó nuestra tienda “on line” para venta de hospedaje las 24 horas los 365 días del año, integrándose un detector de virus en tiempo real junto con el SSL secure payment.</i></p> <p><i>El área de recepción continúa administrando las ventas realizadas en Internet con su propio carro de compras sin intermediarios.</i></p> <p><i>Se inició la mejora del software de control que administra la recepción: Hostel System, proyecto en el que colaboran los recepcionistas y tenemos como prioridad la confidencialidad y seguridad de la información.</i></p> <p><i>Se actualizó una guía de viaje en internet destinada para nuestro nicho de mercado.</i></p> <p><i>Se ha involucrado a todo el personal del hostel y a los huéspedes en la generación de una guía de viaje del destino, en la cual los protagonistas principales son ellos al colaborar con sus fotos e historias de viaje.</i></p>

Principio 7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.

Acciones:	<p><i>Mantenemos el compromiso de adoptar medidas preventivas que impidan la degradación del medio ambiente, tal y como se define en la política relativa a este criterio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Contamos con una política de medioambiente que forma parte de nuestra estrategia y que implica a colaboradores y proveedores.</i> <i>• Se tienen instalados dispositivos ahorradores del consumo de agua.</i> <i>• En relación al consumo de energía eléctrica, utilizamos la energía de manera eficiente al tener instaladas lámparas ahorradoras en todas las instalaciones del hostel.</i> <i>• Como iniciativa para disminuir el consumo de papel se usa el reverso en blanco de las hojas usadas.</i>
Resultados:	<i>Ahorro considerable en el pago de energía eléctrica y agua.</i>

	<i>Imagen de buen vecino al cuidar los recursos escasos como el agua.</i>
--	---

Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Acciones:	<p><i>Mantenemos el compromiso de promover una mayor responsabilidad ambiental, tal y como se define en la política relativa a este criterio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Contamos con una política medioambiental que manifiesta un pleno respeto al medio ambiente, estamos a favor de su protección, conservación y recuperación.</i> • <i>Contamos con una maquina ahorradora de agua que se utiliza para lavar las banquetas y mantenerlas limpias.</i> • <i>Participación de los colaboradores y los vecinos organizados en la recolección de basura y limpieza de la calle.</i> • <i>Apoyamos a la comunidad para generar un cambio sustentable y coadyuvar a solucionar los problemas de seguridad.</i> • <i>Impulsamos la participación comprometida de nuestro personal en los programas de apoyo a la comunidad.</i> • <i>Convertimos las acciones comunitarias en un compromiso local que nos permite que cada colaborador del hostel se convierta en líder y un agente de cambio.</i> • <i>Contribuimos al mejoramiento del medio ambiente, organizándonos con los vecinos para pintar camellones, instalar botes de basura y macetas.</i> • <i>La empresa incidió en el programa “Mi Oaxaca Linda”, este es un programa de renovación humana y urbana que tiene como objetivo el realizar diferentes acciones que promuevan un cambio positivo, dirigido a un sentimiento de orgullo, aprecio y cuidado por la Ciudad y, a su vez, la realización de acciones que fomentan la rehabilitación y el mantenimiento de inmuebles, espacios públicos y áreas verdes de la capital oaxaqueña.</i> www.elpinerodelacuena.com.mx/epc/index.php?option=com_content&view=article&id=12064:mi-oaxaca-linda-sinonimo-de-suma-de-esfuerzos-&catid=59:oaxaca&Itemid=9 • <i>Se presentó el programa de trabajo que se tiene con los vecinos ante el grupo intersectorial de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, también con Rotary Guelaguetza 2010, la comunidad de arquitectos y Agenda 21.</i>
Resultados:	<p><i>La buena organización que se tiene con los vecinos.</i></p> <p><i>Participación de los vecinos en proponer soluciones a los problemas de la comunidad.</i></p>

	<p><i>Se logró una mejor imagen pública en la calle donde se ubica el hostel.</i></p> <p><i>Mayor seguridad y confianza para los residentes y visitantes.</i></p> <p><i>Mayor ingreso para los negocios de la zona.</i></p> <p><i>Mejor calidad de vida y satisfacción.</i></p>
--	---

Principio 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Acciones:	<p><i>Mantenemos el compromiso de apoyar el uso, desarrollo y difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente, tal y como se define en la política relativa a este criterio.</i></p> <p><i>Se adoptaron principios de protección al ambiente y la reducción del uso de productos tóxicos.</i></p> <p><i>Se implementó el control del encendido y apagado de los focos en un horario estipulado para ahorrar energía.</i></p> <p><i>Se localizaron y arreglaron regularmente las fugas de agua.</i></p> <p><i>Se redujo al mínimo el uso de agua en áreas externas.</i></p>
Resultados:	<p><i>Ahorro considerable en el pago de energía eléctrica y agua.</i></p> <p><i>Imagen de buen vecino al cuidar los recursos escasos como el agua y la electricidad.</i></p>

Principio 10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Acciones:	<p><i>Mantenemos el compromiso de combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno, tal y como se define en la política relativa a este criterio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Realizamos la difusión de los valores de la organización dentro y fuera de la empresa.</i> <i>Sintetizamos la identidad, reputación y congruencia a partir de nuestros valores: Responsabilidad, servicio, calidad, trabajo en equipo, innovación, respeto y liderazgo.</i> <i>Tenemos y vivimos un Código General de Conducta.</i> <i>Cada responsable de área del hostel ha desarrollado e implementado un tablero de control donde monitorea las actividades y procesos a su cargo con la finalidad</i>
-----------	---

	<p><i>de identificar disfuncionamientos como la corrupción.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Existe una supervisión y se realizan cruces de información con los sistemas de control de los colaboradores, software de administración y los clientes para detectar formas de corrupción, extorsión y soborno.</i>
Resultados:	<i>Existe un beneficio económico, pero también existen beneficios intangibles: el personal del hostel está alineado en la creación de valor para la comunidad y aplica los valores de la empresa en su trabajo.</i>

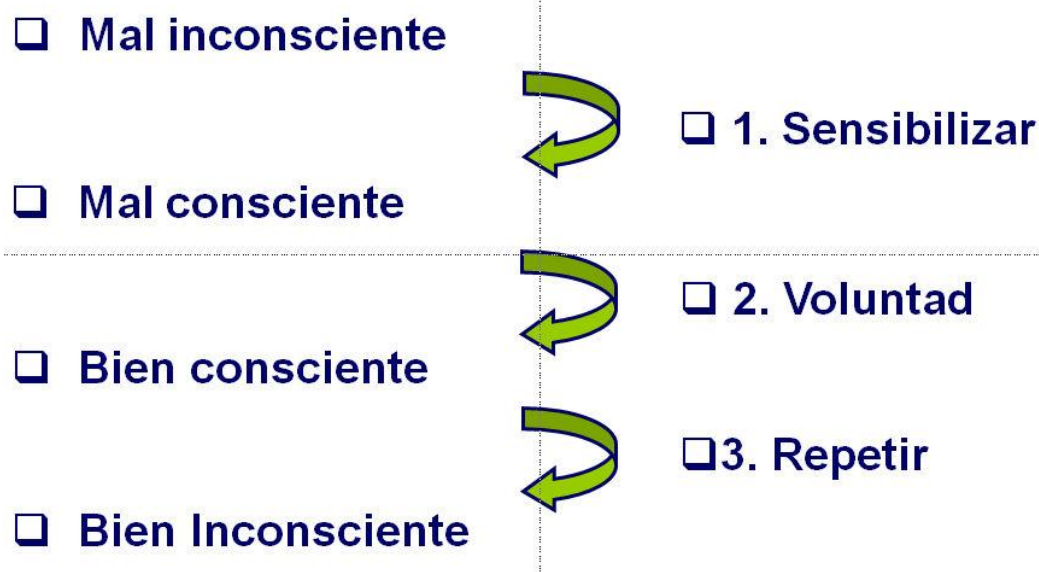
Nuestra participación en la prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social.

- La empresa ha sido invitada a participar el 6 de octubre de 2011 con una ponencia en la Universidad Autónoma de México sobre la **aplicación en la organización del modelo socioeconómico del Institut de Socio-Economie des Entreprises et des Organisations** (ISEOR, www.iseor.com); vamos a presentar el testimonio del desarrollo humano y económico logrado por la empresa al aplicar el modelo socio-económico del ISEOR y cómo impactan estas acciones en la prosperidad y abundancia de la comunidad. Se ha invitado a uno de los colaboradores para que participe en representación de todos sus compañeros, explicando las fases de implementación, los desafíos enfrentados y los resultados de las iniciativas realizadas en equipo.
- Recibimos una invitación especial para participar en el seminario internacional: "**Responsabilidad Social Empresarial en América Latina**", Paulina Youth Hostel es una de las 3 empresas de Latinoamérica invitadas a este magno evento, auspiciado por la Comisión Europea a través del Consorcio de Coordinación y Servicios liderado por EUROCHAMBRES (www.eurochambres.eu). Se tomó la decisión de invitar a uno de los colaboradores para que de un testimonio y represente la voz de sus compañeros de trabajo en este importante evento. Este seminario se realiza en la Ciudad de México del 19 al 21 de octubre de 2011.
- Trabajo con el Comité **vecinal de la calle de Díaz Ordaz** con enfoque de responsabilidad social, se busca fortalecer la unión y organización vecinal, enseñando con el ejemplo, se ha desarrollado un programa de eliminación de grafitis y mantener impecables las fachadas, quitar carteles, propagandas y anuncios para mejorar la imagen visual, realizar "*tequio*"¹ para la limpieza, barrido, recolección de basura, y mantenimiento de banquetas y cuneta, mejorar y conservar la iluminación.

¹ El **tequio** (del náhuatl *tequitl*, trabajo o tributo) es una forma organizada de trabajo en beneficio colectivo, consiste en que los integrantes de una comunidad deben aportar materiales o su fuerza de trabajo para realizar o construir una obra comunitaria, por ejemplo una escuela, un pozo, una barda, un camino, etcétera.

Trabajamos en base al siguiente modelo:

La única constante es el cambio.



- Colaboramos con el **Consejo de Participación Ciudadana de la PGR** (www.cpcpgr.org.mx), realizando una estrategia de organización y participación ciudadana, a partir de una red de grupos organizados de la sociedad civil que generan credibilidad y confianza en la procuración de justicia. Se están desarrollando talleres que permitan lograr: Acciones para el fortalecimiento de consejos de participación ciudadana, la seguridad comunitaria, policía de proximidad social, prevención de la violencia de género y la perspectiva de género en el modelo de actuación policial.
- Trabajamos con la **Asociación Nacional de Consejos de Participación Cívica, A.C.** (www.participacioncivica.org.mx), fomentando el consenso entre la ciudadanía, las organizaciones sociales y los medios de comunicación, para concentrar y fortalecer las acciones a favor del bienestar ciudadano; coordinar esfuerzos para trabajar de manera organizada y eficaz, en proyectos benéficos para México y mejorar la calidad de vida en materia de procuración de justicia, seguridad, educación, cultura, salud, medio ambiente y deporte.
- Estamos impulsando y fortaleciendo iniciativas ciudadanas como el **Observatorio Ciudadano Con Seguridad Oaxaca** (www.conseguridadoaxaca.org), el cual es una instancia consultiva, autónoma, técnica, intersectorial e interdisciplinaria que genera información objetiva y socialmente válida, construyendo una cultura ciudadana involucrada y comprometida con la

seguridad, que logre la sustentabilidad y gobernanza con responsabilidad social y comunitaria. Se ha logrado participar en el **Simposio interno de Observatorios Ciudadanos** celebrado el 2 de diciembre de 2010 en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, y en el **Seminario de Observatorios Latinoamericanos** en la Ciudad de México, celebrado el 24 y 25 de marzo de 2011 en el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).

El trabajo con el Observatorio Ciudadano nos permite:

1. Procesar y presentar la información en internet para una mejor y oportuna toma de decisiones.
2. Conocer mejor y de forma precisa el avance que tienen las acciones ciudadanas corresponsables con el gobierno municipal, estatal y federal.
3. Es esencial para evaluar y predecir tendencias de la situación actual.
4. Dar Seguimiento y monitoreo del avance de la estrategia de forma transparente y neutral.
5. Valorar el cumplimiento de las metas y objetivos fijados en las políticas de gobierno.
6. Evaluar y determinar el impacto de las iniciativas estratégicas realizadas.
7. Involucra a la comunidad en el proyecto.
8. Crear valor para la comunidad al generar conocimiento, el cual es considerado como un bien público al servicio de la sociedad.
9. Permite alcanzar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.
10. Proyección internacional del accionar estratégico ciudadano y gubernamental para solucionar los desafíos actuales en la materia.

Buscamos activamente un **acercamiento** con los diferentes sectores de la sociedad civil y las autoridades municipales, estatales y federales, esto nos permite **conocer los desafíos**, las **limitantes** existentes, las **potencialidades**, los **factores críticos de éxito** para la toma de decisiones y generar **propuestas** de solución. El hito es que se deja de ver únicamente el lado negativo, de buscar culpables, de pretextos y justificaciones por el cual no se hacen las cosas.

Estamos trabajando para “**llegar a la sociedad atendiendo sus necesidades desde su perspectiva**”. (Marcos Fastlicht, Presidente del Consejo de Participación Ciudadana de la PGR a nivel nacional).

Disponibilidad de este informe para los stakeholders.

Se les ha proporcionado vía correo electrónico una copia digital de este informe a todos nuestros colaboradores, se convocó a una reunión en la que se presentaron los resultados obtenidos y se subió a nuestra página de internet para su divulgación general:

www.paulinahostel.com/informe2010.html

issuu.com/oaxacavisual/docs/informe_2010_paulina_youth_hostel_pacto_mundial

Comentarios de nuestros colaboradores:

<p>Alejandra Margarita López Martínez</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>Para mi trabajar en el hostel paulina ha representado la mayor satisfacción que he tenido hoy en día; resulta grato para mi hablar de mi colaboración en el hostel, he tenido la oportunidad de conocer a grandes personas con un amplio conocimiento en el ramo hotelero; es para mí un gusto trabajar en el Hostel con mayor reconocimiento en el estado. Es uno de los hostales más sobresalientes en el estado, gracias a su excelente servicio, tenemos como fin servir y formar parte de una experiencia agradable en la travesía de un viaje de recreación.</p> <p>Desarrollo personal y crecimiento profesional: Espero poder seguir formando parte de este equipo maravilloso de trabajo que me ha dado la oportunidad de ampliar mi visión que tenía al conocer solo una pequeña parte de lo que representa estar a cargo de una empresa hotelera.</p> <p>Gracias a todos ellos.</p>
<p>Arturo Telles Gutiérrez</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>Trabajar en el Hostel Paulina ha sido una gran experiencia para mí, ya que gracias a este trabajo he tenido la oportunidad de conocer personas de diferentes países, algo muy importante que me hace sentir bien en lo personal, porque esto ha hecho que yo perfeccione mi inglés así como mi aptitud y actitud en el servicio de hospedaje, lo cual es muy importante para mí en lo profesional, es por eso que pienso y estoy convencido que en el Hostel Paulina existe el desarrollo humano. La empresa de hospedaje Paulina Youth Hostel en lo particular me ha dado la oportunidad de crecer en lo personal como en lo profesional y eso para mí es una gran satisfacción motivo por lo cual me da gusto compartir con gran emoción.</p>
<p>Mario Armando Cruz Díaz</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>En el tiempo que llevo laborando en esta empresa me he sentido de una manera espectacular, esta empresa ha abierto nuevos campos en mi mente que yo desconocía, he podido conocer más sobre culturas ajenas a la mía, saber un poco más sobre el ramo en donde se desempeña mi carrera, y algo también muy importante es que me ha ayudado a crecer tanto personal como profesionalmente rodeándome de un excelente equipo de trabajo, que de una o de otra forma, cada uno de los miembros me ha enseñado algo nuevo para mi propia vida. Además es importante mencionar que la misma empresa me ha apoyado en el desenvolvimiento de mi carrera, ya que todas las actividades que se desarrollan y toda la gente que se ve involucrada aquí, han sido de vital importancia para crear en mi un mejor entendimiento del manejo de una empresa y entender más a fondo como es que se debe coordinar el trabajo entre personal y dirección, para así tener un ambiente de armonía y desarrollo laboral. Otro punto que no puede pasar desapercibido es que para mí, el estar rodeado de gente realmente preparada me ha impulsado a querer ser mejor cada día, ser más competente y buscar formas ideales para mejorar tanto el trabajo propio como el de toda la empresa.</p> <p>¿Qué opino de que personal de Paulina Youth Hostel participe con la sociedad mediante un Comité Vecinal?. Mi opinión sobre este tema es que el trabajo en equipo es la única forma de salir adelante, todos necesitaremos de ayuda para</p>

	<p>poder realizar nuestras actividades de una forma mejor. Hay veces en las que si queremos tener un cambio deberíamos empezar por nosotros mismos y no esperar a que alguien más lo haga por nosotros, debemos de asentar cabeza y reflexionar que los beneficiados de dichos movimientos seremos nosotros mismos. El hecho de que personal de la empresa se vea involucrado en el Comité, permite que al igual que los demás, la empresa goce de los beneficios a obtener con dichos movimientos y, claro está, al verse beneficiada la empresa también se ven beneficiados todos los que en ella laboran, promoviendo una mayor armonía dentro la misma y mejorando la calidad de vida de cada uno de sus miembros.</p>
<p>Luis Alberto Bazán Morán</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>El Hostal Paulina, ha tenido una gran participación junto al Comité Vecinal con respecto a la imagen tanto de los negocios como con las calles próximas a estos, dándose a entender la eliminación de grafiti, de propaganda innecesaria, el conservar limpias las banquetas, entre otras actividades como el cuidado de las calles y el pintado de los guarda banquetas. Al igual que con la imagen, el Hostal Paulina también ha participado junto al Comité Vecinal en programas de vigilancia contra la delincuencia, para poder así tener una comunidad más segura. El Comité Vecinal y el Hostal Paulina han tenido una ardua labor para poder detener el comercio informal y deshonesto, como lo es la venta de artículos “piratas” y puesto ambulantes. Por lo antes mencionado el Hostal Paulina ha tenido una gran participación en la comunidad junto al comité vecinal.</p> <p>El trabajo de recepcionista que el Hostal Paulina me ha otorgado, me ha resultado sumamente interesante a diferencia de trabajos previos que he realizado, pues aquí he llegado a conocer gente de diversos criterios, opiniones y maneras de pensar. A pesar de ser un trabajo en si exigente, pues hay que saber tratar con la gente, es también un trabajo tranquilo, en donde he logrado mejor notablemente el idioma inglés al hablarlo con los extranjeros que llegan al Hostal Paulina.</p>
<p>Alfredo Pérez Hernández</p> <p>(Ayudante de cocina)</p>	<p>Ser anfitrión del hostel paulina me he dado cuenta que hay una buena coordinación de personal. y eso permite que trabaje el personal en un ambiente de armonía. El trabajo de la organización:”participación ciudadana con enfoque vecinal” es bastante buena, porque si se obtiene resultados concretos invitado a todos los vecinos para que colaboren, porque es más fácil hacer un trabajo con la participación de todos. Yo siento que si nos comprometemos realmente, cada persona con nuestras propias responsabilidades, se evitarían muchos problemas.</p>
<p>Gloria Javier Bonifacio</p> <p>(Cocinera)</p>	<p>Pues en el trabajo me siento bien me gusta lo que hago hasta ahora estamos trabajando bien porque cada quien es responsable de su área y con los compañeros se tiene muy buena coordinación.</p> <p>Los colaboradores del hostel se organizan con los vecinos para mantener la calle libre de grafitis y limpiar las banquetas y trabajar sobre la seguridad de la calle que hace mucha falta.</p>
<p>Juan Pablo Matías Ruiz</p>	<p>Para mí en lo personal estar en esta empresa significa enfrentar retos laborales como personales basados en un crecimiento constante. Trabajando con personas flexibles en un ambiente de convivencia y tranquilidad conociendo diferentes</p>

<p>(Intendencia)</p>	<p>culturas de todo el mundo y prestando un servicio de calidad.</p> <p>La organización vecinal, es un trabajo en equipo gracias a la coordinación de todos los vecinos para combatir la inseguridad y conservar una buena imagen de la cuadra y un ejemplo de liderazgo para otras calles del centro para mejorar la imagen de la ciudad para los visitantes nacionales y extranjeros.</p>
<p>Gelasio Chávez Francisco</p> <p>(Mantenimiento)</p>	<p>El hostel paulina es una empresa en donde se trabaja con el desarrollo humano involucrando a los anfitriones a trabajar en una forma responsable, trasformando y explotando el capital intelectual para convertirse en lideres dentro de la organización como en lo personal y profesionalmente.</p> <p>El trabajo que se realiza dentro del comité vecinal está basado en el enfoque de la responsabilidad social para trasformar el entorno donde trabajamos y es un modelo para la sociedad de cómo se puede tener una mejor calidad de vida. En lo personal me siento muy satisfecho de iniciar y seguir trabajando en proyectos para la organización.</p>
<p>Alejandro Tomás Ortiz</p> <p>(Investigación y desarrollo)</p>	<p>Colaborar con esta empresa representa mucho para mí, soy un testigo de cómo si se pueden hacer las cosas, la actitud positiva y el compromiso de participar fomentado por esta organización es excelente; un problema en nuestra comunidad es un reto nuestro. Mi más sincero reconocimiento para todos los colaboradores que han hecho posible con su esfuerzo, el que estemos orgullosos de trabajar aquí y forjar la paz, prosperidad y abundancia.</p> <p>Todo cambio comienza con un pensamiento del ahora, en el presente-futuro. Es cuestión de crear las circunstancias.</p> <p>Agradecido a Don Emilio Velásquez Alvares por su magnífico método de enseñanza y voluntad de acero, su espíritu se refleja en los momentos que comparte con generosidad...</p>

Seamos realistas, ¡pidamos lo imposible!
(Grafito en París. Mayo de 1968)

¿Qué ha representado el Hostal Paulina en mi vida?

Estudie la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la UPAEP, en la ciudad de Puebla. Al regresar a Oaxaca, me encontraba como todo egresado sin opciones laborales, sin experiencia y pocas oportunidades de crecimiento.

Un buen día compré el periódico, estaba un anuncio para recepcionista y me decidí a hacer la entrevista. El requisito era tener un 70% de inglés y la atención hacia los viajeros. Entonces pase la entrevista y el C.P Emilio Velásquez al ver mi perfil, me dio la oportunidad de colaborar al mismo tiempo en el Consejo de Participación Ciudadana de la PGR.

Así que tome el empleo, pensé que era una buena oportunidad para mejorar el idioma inglés y obtener experiencia laboral acerca de lo que había estudiado. Mi objetivo siempre estuvo presente de estudiar una maestría en el extranjero, así que trataba de mejorar mi inglés para poder tener mejores herramientas al momento de solicitar mi entrada a un máster.

Cuando llegué al Hostal encontré un lugar muy limpio, organizado, íntegro y de excelente calidad en sus servicios. Siempre buscando un mejoramiento continuo en todas sus áreas y hasta la fecha lo siguen logrando.

Ahora puedo decir que el Hostal es uno de mis lugares laborales favoritos, conocer a personas de diferentes partes del mundo es impresionante. Aprendí que cada persona tiene una perspectiva de vida, no puede uno juzgar a las personas por su exterior, simplemente puedes aprender de todos. Lo que me gustaba también era el acento inglés de las personas, es igual que en español, cada región tiene su propio acento.

Pienso que en el Hostal, con cada historia de los huéspedes te transmiten parte de su viaje. Hablan de lugares impresionantes, de amigos que conocen, de idiomas, formas de vida, comidas, de cosas que nunca imaginaste que existían. Y te dan ganas de seguir conociendo más de la vida, aprendes que las cosas no son tan complicadas, siempre y cuando trabajes y des lo mejor de ti mismo.

En cuanto a mi experiencia laboral, me instruí para trabajar en equipo, al principio fue difícil, pero al final aprendí a escuchar y a detectar necesidades de las personas y en base a ello poder dar soluciones. Mis compañeros eran buenas personas, cada uno con su forma de ver la vida y por supuesto muy trabajadores.

Al final estoy muy agradecida por la oportunidad que me dieron en el Hostal, porque después pude encontrar lo que realmente deseaba profesionalmente y me hizo crecer mucho como persona. El Hostal Paulina significo el inicio de mi vida laboral, de muchos sueños, retos y metas por conseguir.

Laura Hernández López.

Recepcionista que colaboró en el hostel, actualmente ha conseguido una beca para estudiar una maestría en España.

Agradecimientos

Nos enorgullece reconocer que el buen desempeño de nuestra empresa, los resultados que hemos obtenido en materia de ética empresarial, el compromiso con nuestros asociados, el desarrollo de la comunidad, así como el cuidado y la preservación del medio ambiente han sido posibles gracias a nuestra gente, quien con su esfuerzo y trabajo han hecho posible lo que Paulina Youth Hostel es hoy.

A Amada Souza, por su guía y entusiasmo en el establecimiento e integración de procesos efectivos, para cumplir con las expectativas de los clientes a través de actividades que proporcionan valor y calidad al servicio ofrecido.

A Jorge Moreno Noriega, por su guía y paciencia en el establecimiento del Modelo de Responsabilidad Social e Integridad en esta empresa que nos compromete voluntariamente a cumplir cabalmente con nuestros valores y con las obligaciones hacia colaboradores, clientes, proveedores, propietarios, entorno social y el medio ambiente.

Al Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, AC (COMPITE), por los servicios de consultoría y capacitación de la más alta calidad que nos ha proporcionado.

A Henri Savall (director) y Véronique Zardet (co-directora) del Institut de Socio-Economie des Entreprises et des Organisations (ISEOR, www.iseor.com). Por su valiosa enseñanza y acompañamiento durante la implementación del enfoque de “gestión socioeconómica”. Esta metodología integra estrechamente la dimensión humana y social de la empresa con su desempeño económico, apoyándose en el desarrollo del potencial humano como factor principal de efectividad a corto, medio y largo plazo.

A todos los huéspedes que colaboraron en el desarrollo de nuestro website y que han participado en el desarrollo de esta empresa al contestar las encuestas de salida, brindar valiosas sugerencias de mejora y comentarios sobre el servicio recibido.

A nuestras familias, que nos han apoyado y han estado presentes en los momentos de alegría y duro trabajo que hemos realizado para lograr nuestra visión de futuro.

Nuestro agradecimiento a todos aquellos que nos enseñaron a llevar la mente a nuevos lugares, por hacernos ver las cosas de manera diferente, estamos conscientes de que si deseamos cambiar el mundo, es preciso cambiar nuestra actitud hacia él y trabajar el **presente-futuro en la abundancia y prosperidad de Oaxaca con responsabilidad social**.

