

Paulina Youth Hostel

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

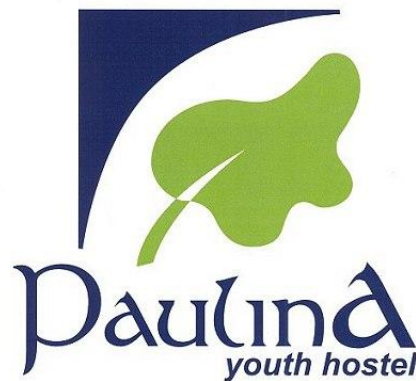


Informe de Progreso 2011-2012



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 2011-2012

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

www.paulinahostel.com

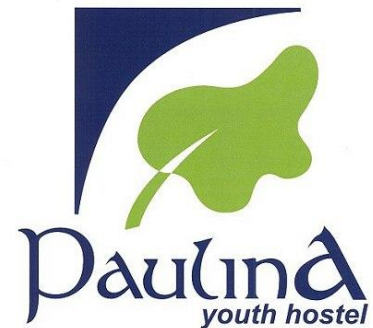
Oaxaca de Juárez, Oaxaca; México

Septiembre de 2012



Contenido:

Carta compromiso de la empresa ratificando el compromiso de cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial.	5
Descripción de la naturaleza de la empresa.	6
¿Quiénes son nuestros huéspedes?	6
Nuestra estrategia de negocio.	8
El mapa estratégico, de la Visión a la Acción.	12
Los paradigmas que hemos cambiado	13
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	17
Principio 2. Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	18
Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	18
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	19
Principio 5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	20
Principio 6. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	20
Principio 7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	21
Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	22
Principio 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	23
Principio 10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	23
Nuestra participación en la prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social.	25
Disponibilidad de este informe para las partes interesadas.	43
Comentarios de nuestros colaboradores.	44
Agradecimientos.	46



Informe de Progreso 2011-2012

Como empresa firmante del Pacto Mundial estamos trabajando a fin de **respaldar en todas las actividades que realizamos los 10 principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción**. Nuestra visión de futuro es: “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.”

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

www.paulinahostel.com

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 Misión de la empresa 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”.

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 del hostel son en primer lugar, la satisfacción de las necesidades de socialización, relajación, aprendizaje y energización; proporcionando la oportunidad de un aprendizaje multicultural, existiendo una mayor interacción entre los huéspedes que en un hotel tradicional.

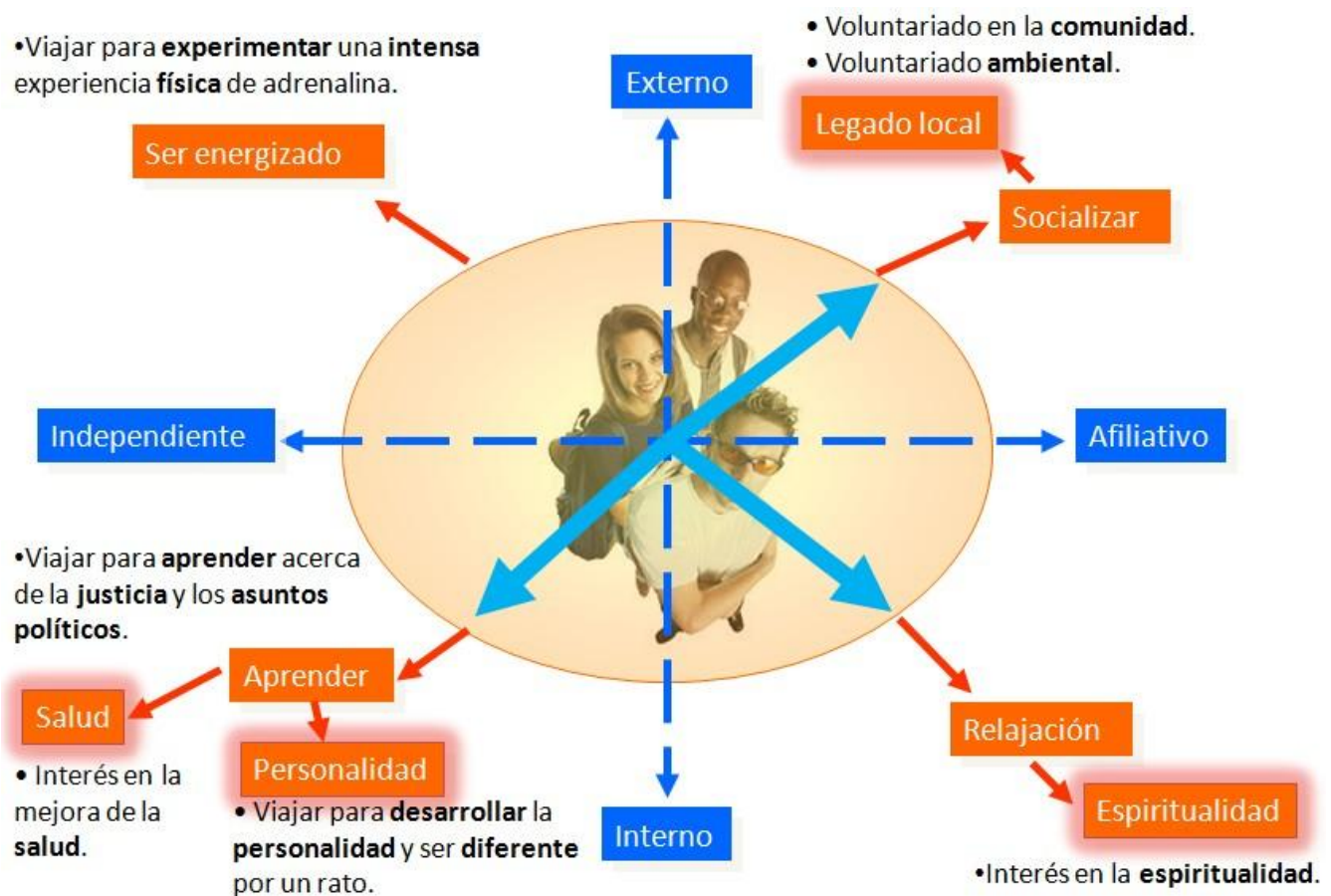
¿Quiénes son nuestros huéspedes?.

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 hostel.
- 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 hostel 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** dejando un legado local al ser voluntarios en la comunidad, en el afiliativo-interno prefieren la **relajación** con interés en la espiritualidad; ahora bien, en el aspecto independiente-externo persiguen ser **energizados** buscando vivir una intensa experiencia física de adrenalina y en el independiente-interno eligen **aprender** para desarrollar la personalidad y mejorar su salud. El estado de Oaxaca tiene el orgullo de contar con tres sitios culturales declarados Patrimonio de la Humanidad: El Centro Histórico de Oaxaca, la Ciudad Prehispánica de Monte Albán y Las Cuevas Prehistóricas de Yagul y Mitla en los Valles Centrales; teniendo la oportunidad de satisfacer las expectativas de nuestros visitantes jóvenes.

Nuestra estrategia de negocio.

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

Consideramos seis 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**
6. Perspectiva del **medio ambiente**

Nos identificamos y apoyamos con convicción los preceptos de Agenda 21 y la Carta de la Tierra.

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.

Creamos un océano azul al interconectar a las personas en:

- Tiempo real
- Forma interactiva
- Multidireccional
- Información con actualización constante
- No se requiere especialización
- Generando múltiples comunicadores
- Empleando herramientas genéricas
- Creando información dinámica
- Los usuarios son sujetos activos
- Conformando una inteligencia colectiva

Consideramos que el producto principal de la Industria turística no son los monumentos, ni las ciudades, son las **emociones** de las personas, aquello que le hace estremecerse ante una puesta de sol. No es importante dónde, sino **cómo** y **por qué**...



Trabajamos con responsabilidad social para enfrentar los desafíos actuales.

Cuando escuchamos hablar sobre **responsabilidad social**, lo primero que viene a nuestra mente es una acción filantrópica, realizar donaciones, relaciones públicas o promoción de imagen pública. Sin embargo, la responsabilidad social es un **concepto integral que va mucho más allá de la filantropía**.

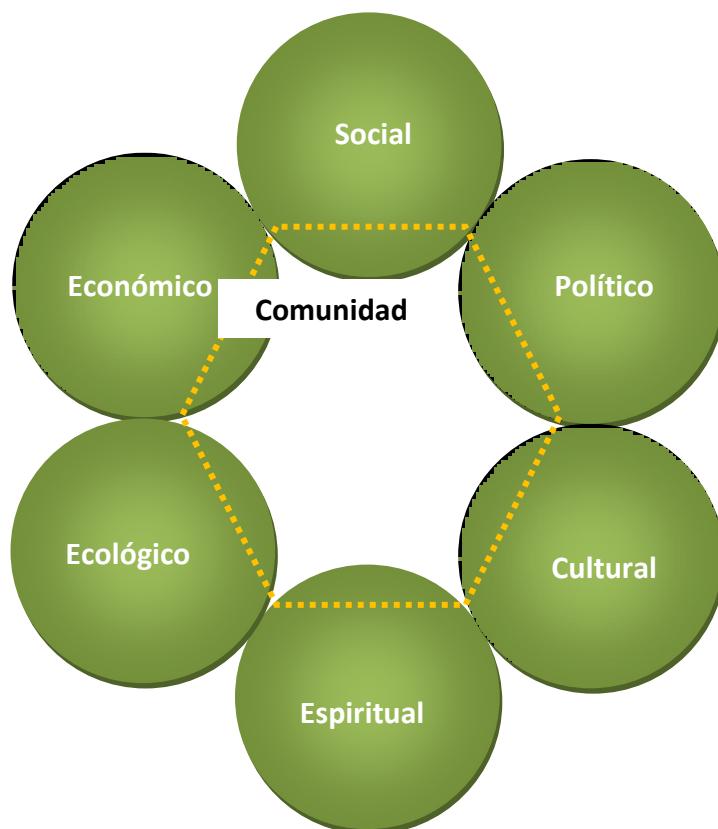


Es, sobre todo, un **compromiso** con la comunidad y el desarrollo inherente a la misma.

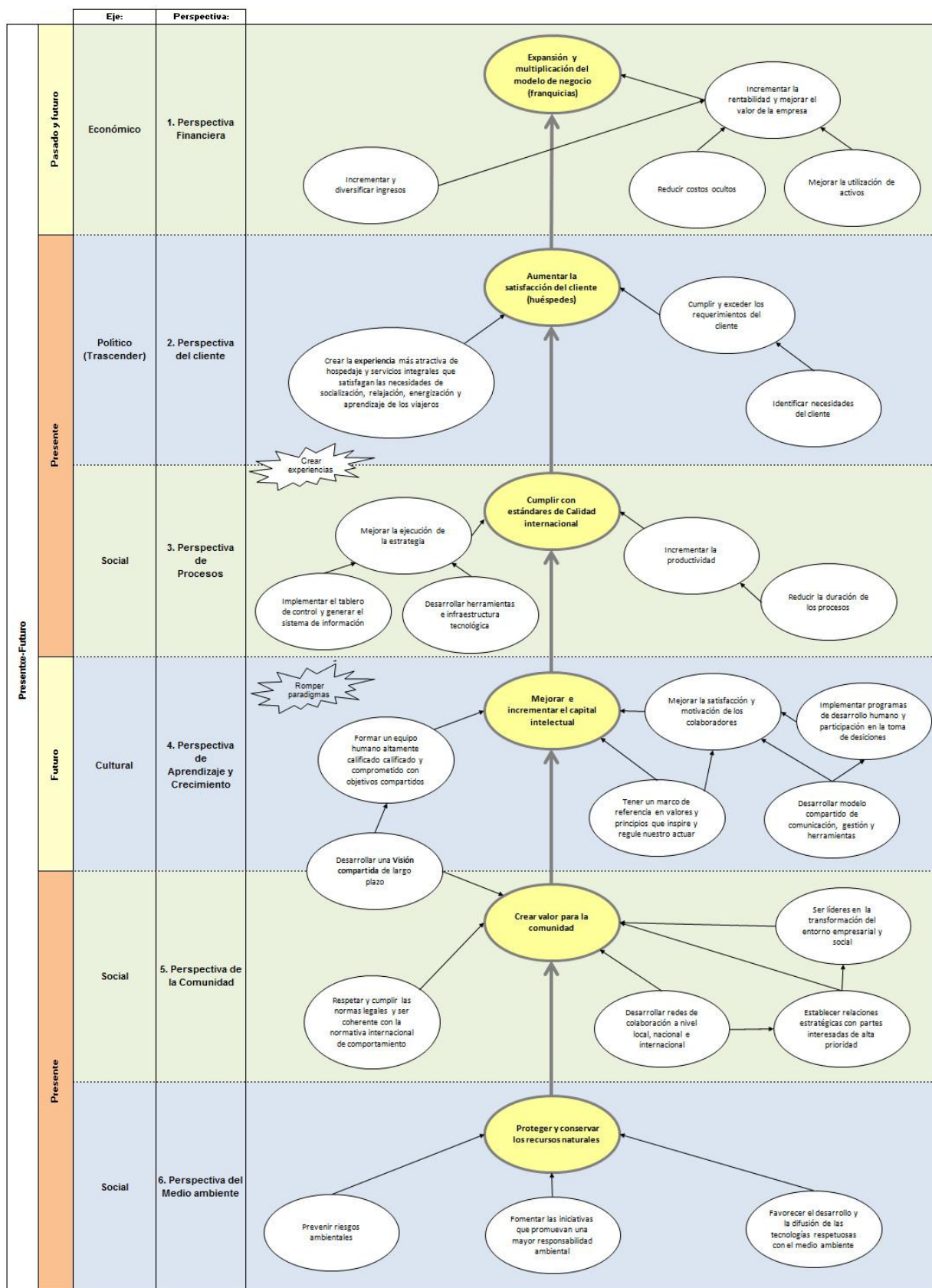
Tenemos el compromiso consciente y congruente de trabajar para en **crear y distribuir valor** considerando las expectativas económicas, sociales, culturales, políticas, ambientales y espirituales de todas las **partes interesadas**, fundamentando las decisiones en **valores** y **principios éticos**, respetando el **marco legal**, para lograr la **rentabilidad** social, **sustentabilidad** y la **calidad de vida** de la **comunidad**.

Compartimos el concepto de **sustentabilidad** de Agenda 21 Local de la ONU: Para lograr ser sustentables, es decir, utilizando en la actualidad sólo lo indispensable (principalmente los recursos del medio ambiente) lograremos que las futuras generaciones puedan tener las mismas oportunidades con que contamos hoy. La única manera de lograr esto, es a través de un desarrollo que integre los aspectos **económicos, ecológicos, sociales, culturales, políticos y espirituales**, y que este desarrollo, a su vez, sea realizado desde su planificación, con la participación real de la sociedad civil. Buscamos **un cambio de fondo y no solo de forma** en un proceso que se construye día a día.

Las seis dimensiones del desarrollo sustentable:



El mapa estratégico, de la Visión a la Acción.



Del mapa estratégico se desprenden cinco objetivos fundamentales en nuestro trabajo:

1. **Proteger y conservar los recursos naturales**
2. Crear **valor** para la **comunidad**.
3. Mejorar e incrementar el **capital intelectual**.
4. Cumplir con **estándares de calidad internacional**.
5. Aumentar la **satisfacción** del cliente.
6. Multiplicación y expansión del **modelo de negocio**.

Los paradigmas que hemos cambiado.

Lo que vemos en la realidad depende tanto de lo que observamos como de la experiencia visual y conceptual previa que nos ha preparado a ver. Un paradigma define lo que es realidad y descalifica las demás opciones, además, éstos son cada vez más complejos ya que no actúan aislados sino interactúan con otros simultáneamente proporcionando modelos de problemas, soluciones y percepciones de la realidad.

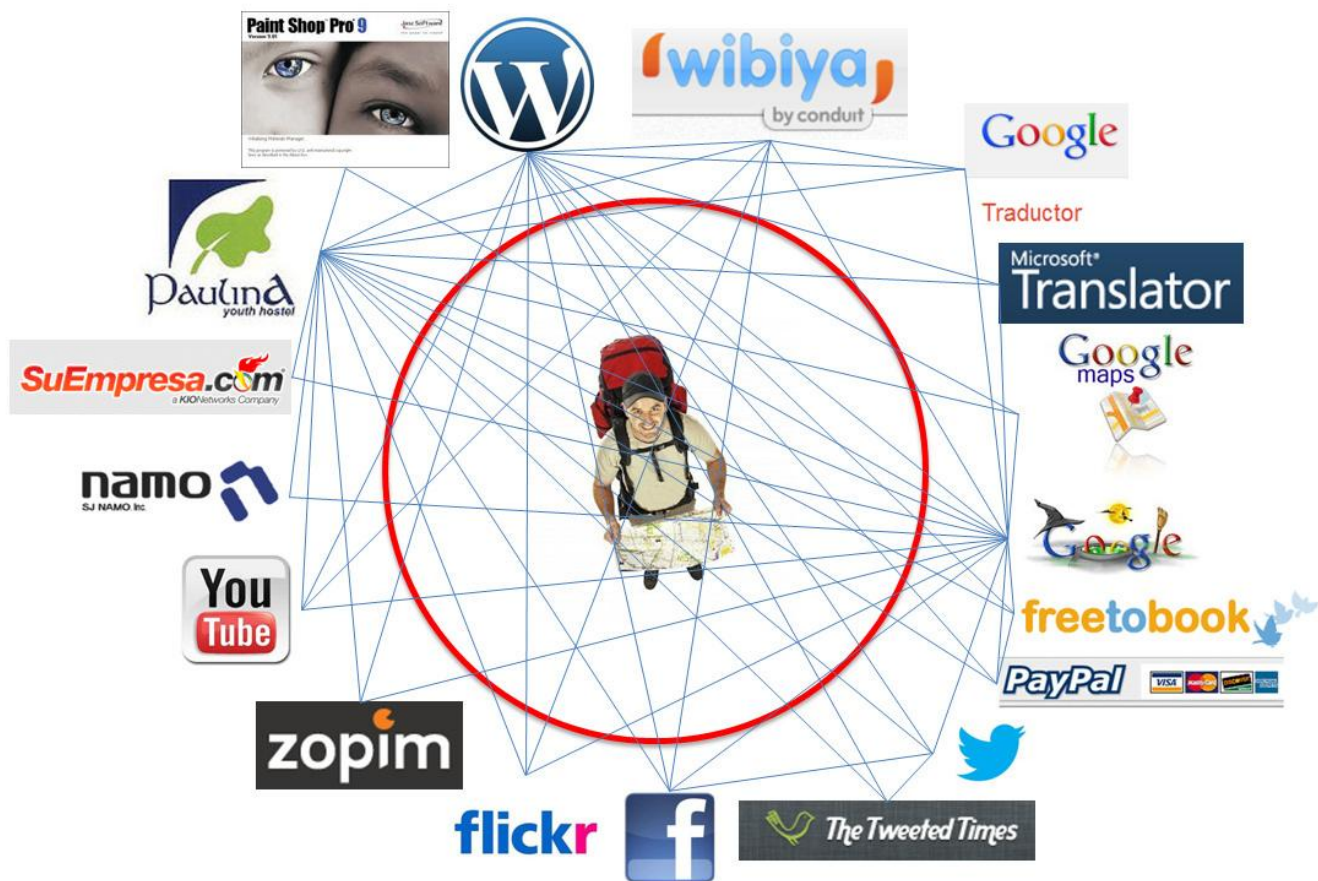
Un cambio de Paradigma implica un profundo cambio de mentalidad, de los cimientos que forman una visión particular de la realidad. Hoy la única constante es el cambio y éste se está presentando cada vez más rápido e intenso en todos los aspectos: social, cultural, político, económico, ecológico y espiritual. Sin embargo, el cambio aparece también como la **oportunidad** para resolver muchos problemas crónicos, que arrastramos desde hace tiempo como sociedad.

Un paradigma muy arraigado es: “No hacer nada cuando consideramos que aparentemente la acción a desarrollar no tiene sentido o es una tarea imposible”. Consideramos que encontrar el sentido para hacer las cosas es de suma importancia para hacerlas, es mejor enfocarnos en lo que deseamos hacer en vez de enfocarnos en lo que no queremos.

Los paradigmas que hemos cambiado durante este camino:

Viejo paradigma:	Lo cambiamos por este nuevo paradigma:
En toda relación siempre alguien pierde, bajo el modelo ganar-perder	Lo cambiamos por el ganar-ganar y asegurarnos de que ganes.
Puede más el que puede que el que quiere.	Puede más el que quiere que el que puede.
Resistencia al cambio.	El cambio es una oportunidad para crecer. La única constante es el cambio , serán dichosos aquellos que observen con agrado la presencia del cambio, porque serán exitosos en cualquier escenario.

Los factores creadores de riqueza han sido tres: 1) La tierra, 2) El trabajo y 3) El capital.	<p>El recurso básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino el <u>conocimiento</u>.</p> <p>El conocimiento se ha transformado en una de las pocas ventajas competitivas difícil de imitar. El conocimiento ha tenido un crecimiento exponencial, se renueva a tasas cada vez más cortas, y hoy están vivos y produciendo el 80% de los científicos que ha tenido la humanidad.</p>
Vivimos en la sociedad de la información que busca servicios .	Vivimos en la sociedad emocional que busca experiencias .
Se observa al personal como un simple “recurso” para alcanzar la visión del negocio sin involucrarlo realmente en el proceso de cambio.	<p>La gente es la empresa, otorgamiento de toda la importancia y el valor que ella posee. .</p> <p>Sencillamente, sin gente no hay empresa. Las personas son concebidas como fuente inagotable de iniciativas, de ideas, a partir de las cuales fluye la creatividad y la innovación.</p>
Gestión basado en la maximización del beneficio para el accionista con una visión de corto plazo.	Gestión empresarial basado en la maximización del beneficio para todos los involucrados con una visión de largo plazo.
Interés individual sobre el colectivo.	Interés colectivo sobre el individual.
Web 1.0 Permitir la conexión con la información.	<p>Web 3.0 El objetivo es que cuando le pidamos información a una aplicación basada en la web no tengamos que entender su manera de pensar, sino ella entender la nuestra.</p> <p>Web 4.0 El objetivo primordial será el de unir las inteligencias, para que tanto las personas como las cosas se comuniquen entre sí para generar la toma de decisiones.</p>



El centro de nuestro trabajo son los clientes.

Los principios que nos mueven para actuar hoy...



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 todas nuestras partes interesadas: proveedores, huéspedes, colaboradores, consejo directivo, autoridades y miembros de la comunidad; 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 desde marzo de 2006 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: Responsabilidad, servicio, calidad, trabajo en equipo, respeto, innovación y liderazgo. Las personas con valores marcan la diferencia.</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 en cumplir 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 y acertiva.</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>En el periodo octubre 2011- septiembre 2012 no se ha registrado ningún incidente que viole este principio.</i></p>

	<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 derechos humanos para desarrollar los siguientes proyectos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Capacitación en la operación y administración de la nueva versión de nuestro website con enfoque de participación multidireccional.</i> - <i>Elaboración de un blog en nuestra página web que promociona al destino turístico.</i> <p><i>No hemos recibido queja alguna con relación a la confidencialidad de la información que recibimos de nuestros apreciables 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.</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</i>
-----------	---

	<p>colaboradores a los cuales se les informa sobre los resultados obtenidos y los cambios organizativos. Se tiene una política de puertas abiertas con la Dirección General de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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.
Resultados:	<p>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.</p> <p>En base a lo anterior se logró:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la Matriz de Competencias de las áreas del hotel. • Actualización e implementación de los tableros de conducción. • Generación de mapas de procesos. • Flujogramas de procesos de recepción, mantenimiento, cafetería, intendencia y ropería. • Buzón de sugerencias del colaborador.

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

Acciones:	<p>Mantenemos el compromiso de apoyar la eliminación de todo trabajo forzado o realizado bajo amenaza o coacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • La política retributiva de la empresa se centra en garantizar unos salarios justos y
-----------	---

	<p>transparentes.</p> <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</i>
-----------	---

	<p>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 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.</p>
Resultados:	<p>Se logró la participación de todo el personal sin distinción de cargos o sexo en cada proyecto del hostel:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El área de recepción continúa administrando las ventas realizadas en Internet con su propio carro de compras sin intermediarios.</p> <p>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.</p> <p>Se inició una guía de viaje (blog) en internet destinada para nuestro nicho de mercado.</p> <p>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.</p>

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

Acciones:	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contamos con una política de medioambiente que forma parte de nuestra estrategia y que implica a colaboradores y proveedores. • Se tienen instalados dispositivos ahorradores del consumo de agua. • En relación al consumo de energía eléctrica, utilizamos la energía de manera eficiente al tener instaladas lámparas ahorradoras en todas las instalaciones del hostel. • Como iniciativa para disminuir el consumo de papel se usa el reverso en blanco de las hojas usadas.
-----------	---

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.</i></p>
-------------	--

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>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, Casa de la Ciudad, 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 de identificar disfuncionamientos como la corrupción.</i><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:	<p><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</i></p>

	<i>empresa en su trabajo.</i>
--	-------------------------------

Evaluación de indicadores de los 10 principios.

Principio	Nivel de cumplimiento	
	Se ha cumplido	No se cumple
La empresa apoya y respeta la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	✓	
La empresa se asegura de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos.	✓	
Se respeta la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	✓	
La empresa debe eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	✓	
La empresa debe abolir de forma efectiva el trabajo infantil.	✓	
La empresa debe eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	✓	
La empresa apoya los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.	✓	
La empresa adopta iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	✓	
La empresa fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.	✓	
La empresa trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	✓	

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

Hemos desarrollado un modelo que busca llegar a la sociedad atendiendo sus necesidades desde su perspectiva con responsabilidad social y comunitaria, basado en seis momentos de la participación ciudadana:

1. **Observar** con apertura.
2. **Prospectar** con creación.
3. **Involucrar** con participación.
4. **Comprometer** con responsabilidad.
5. **Incidir y transformar** con eficacia.
6. **Cambio de época** con coherencia.

Nos enfocamos en la búsqueda de iniciativas ciudadanas para **crear casos de éxito** y contribuir a la **cohesión social** de la comunidad.

Estamos comprometidos con **crear** y **distribuir valor** en la comunidad, al interconectar proyectos ciudadanos de forma transversal, es decir, que tengan interrelación en algunos aspectos relevantes y que tengan objetivos convergentes para crear sinergias de colaboración.

Cómo convertimos los obstáculos en oportunidades:

- a) La **aceptación de las dificultades**, por supuesto, negarse a vestir el traje de la víctima. Cuando alguien se hace pasar por una víctima, está renunciando a su papel como agente de cambio.
- b) Dirigir las **emociones** para que actúen a nuestro favor.
- c) Tenga en cuenta la **situación objetiva** para determinar el mejor curso de acción antes de que el problema.
- d) Preguntarnos: "¿Qué oportunidad representa este obstáculo para nuestro crecimiento?"
- e) Los problemas llevan consigo la semilla de la **solución**.
- f) Buscar **camino**s **alternativos** para llegar a la meta.
- g) Mantener el **pensamiento positivo**.

Lo anterior nos ha llevado a:

- 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 realizó en la Ciudad de México del 19 al 21 de octubre de 2011.



En este magno evento se ha concluido que la Responsabilidad Social debe ser entendida como:

- ✓ La responsabilidad de una organización 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.

Página web del evento:

<http://www.al-invest4.eu/actividades2/actividades-consorcio-servicios/servicios-para-organismos-intermedios/seminarios-tematicos/responsabilidad-social-y-pymes>

Noticia en la página web del Observatorio Ciudadano con Seguridad Oaxaca:

www.conseguridadoaxaca.org/blog/?s=eurochambres

Ponencia realizada por Paulina Youth Hostel:

<http://prezi.com/yqf087ev0yth/paulina-youth-hostel-responsabilidad-social>



Con Al-Invest IV formalizamos nuestro compromiso de trabajar por la **cohesión social** de la comunidad.

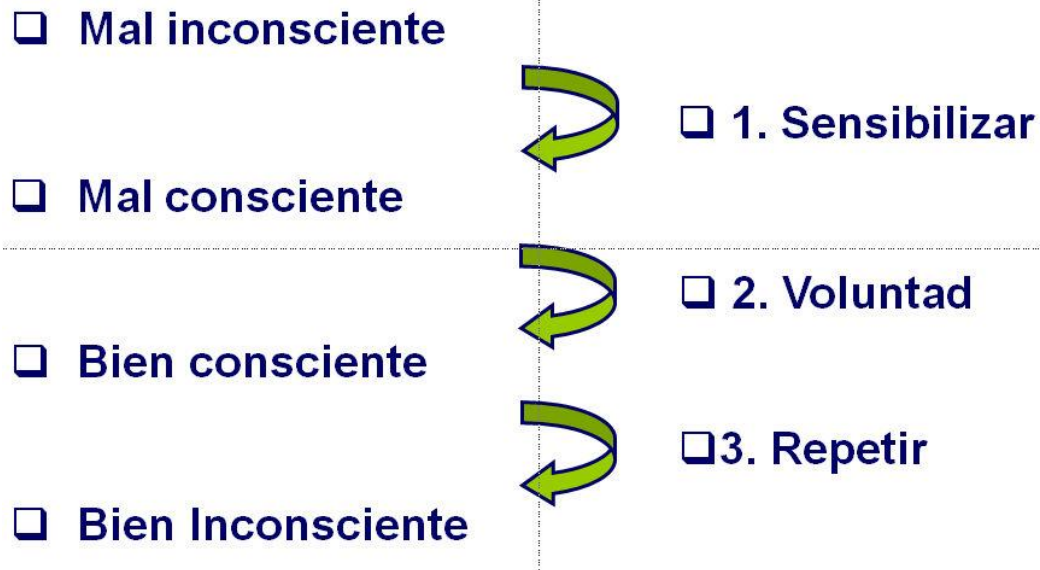
- Trabajo con el **Comité vecinal de la calle de Díaz Ordaz** desde hace 6 años, con enfoque de responsabilidad social, se busca fortalecer la unión y organización vecinal, enseñando con el ejemplo, se ha desarrollado un programa de eliminación de grafitis y mantener impecables las fachadas, quitar carteles, 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, el 5 de septiembre de este año se puso una serie de focos para iluminar la calle por motivo de las fiestas patrias; los vecinos han colaborado y participado.



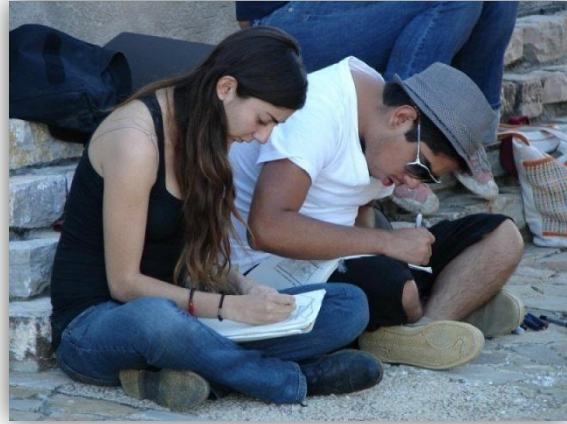
¹ El **tequio** (del náhuatl *tequitl*, trabajo o tributo) es una forma organizada de trabajo en beneficio colectivo, consiste en que los integrantes de una comunidad deben aportar materiales o su fuerza de trabajo para realizar o construir una obra comunitaria, por ejemplo una escuela, un pozo, una 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 han desarrollado talleres durante los días del 10 al 12 de octubre de 2011; los temas han sido: Seguridad Comunitaria, Prevención de la Violencia Familiar y de Género, Policía de Proximidad, Perspectiva de Género en el Modelo de Actuación Policial y Prevención del Delito Cibernético, impactando a 300 personas (jóvenes y adultos) y 110 policías preventivos de los municipios de Cuilapam, Tlaxiactac de Cabrera, San Bartolo Coyotepec, Oaxaca de Juárez y Santa Cruz Xoxocotlán.
- Organizamos un Taller en noviembre de 2011 con jóvenes estudiantes de arquitectura de la UNAM. Realizamos una meditación guiada por Deborah Miller, ya que la parte espiritual cada día se aleja más de la realidad, como muestra tenemos un México violento con un vacío, mostramos a los alumnos como usar EFT (Emotional Freedom Techniques) y sentirse bien, liberar resistencias, miedos y angustias mientras que pueden sentirse contentos, inspirados y creativos. Los resultados se pueden ver en el anexo A.



- Trabajamos con la Regiduría de Medio Ambiente y Ecología del municipio de Oaxaca de Juárez en la celebración de día de muertos: **"Bajar a la Tumba"**, Ceremonia para la Prosperidad y Abundancia de Oaxaca con Responsabilidad Social. Meditación y ritual basado en la terapia transgeneracional de Bert Hellinger. Este evento se celebró el 1 de noviembre de 2011 en la Plaza de la Danza. Esta meditación guiada inició con un ritual de velas de cera de abeja, hechas de manera artesanal por Sofía Ruiz Lorenzo, miembro de siete generaciones de mujeres de Teotitlán del Valle que se dedican a la elaboración de estas velas, las cuales permitirán traer paz y progreso para Oaxaca a través de la fuerza de nuestros ancestros. La Banda Monumental con Clase a cargo del músico Gonzalo Méndez Hernández, autor de las canciones Encendido de Velas, Meditación y Canto para Oaxaca amenizó el ritual dirigido por la psicoterapeuta Patricia Rugueiro Specia, quien convocó a las y los asistentes a tomar fuerza para traer beneficio para Oaxaca.



Los objetivos de este magno evento son:

- Honrar a nuestros ancestros.
- Restablecer el tejido social.
- Prosperidad para el estado de Oaxaca y México.
- Conciencia de los recursos que tenemos y transformarlos bienestar.

Las metas:

- Reconocer la importancia de tomar la vida, la fuerza y sabiduría de nuestros ancestros y realizarlo.
 - Trabajar por el reconocimiento de las víctimas y excluidos.
 - Hacer conciencia de pertenencia de nuestro patrimonio con responsabilidad social.
 - Honrar el patrimonio de la humanidad de Oaxaca.
- **Altar de muertos**, el 1 y 2 de noviembre de 2011 participamos en el rescate de esta tradición oaxaqueña. Para dar mayor realce a esta fiesta catalogada como Patrimonio Intangible de la Humanidad por la UNESCO, preparamos una serie de actividades que refuerzan la tradición, que por generaciones los oaxaqueños han puesto en práctica para honrar a sus seres queridos que han partido de este mundo. La ofrenda que se le hace a los muertos en Oaxaca, es el reflejo fiel de las creencias nativas, los antiguos habitantes de esta región creían que el alma del difunto hacía acto de presencia en la casa que había habitado en vida. Los familiares de los difuntos ponían una serie de ofrendas que consistían principalmente de diferentes platillos: tamales, tortillas, atole, calabazas, mole negro, etc., aderezados según la forma como les gustaba en vida.



Trabajamos para generar **cohesión social**, que es la inclusión y el sentido de pertenencia. Basado en el multiculturalismo, la participación, la confianza, la solidaridad y compartir expectativas de futuro.



- Seguimos 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.

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.



Observatorio Ciudadano

"Con seguridad Oaxaca"

[Inicio](#)
[Distribuidor vial](#)
[Acerca de nosotros](#)
[Bienvenida](#)
[Contáctanos](#)
[Estadísticas delictivas](#)
[Sitios de interés](#)







Oaxaca, sede del Cong...

La propuesta presentada por Luis Ugartechea Begué en Sintra, Portugal se impuso a las...

Denuncia ciudadana

Si conoces de algún hecho ilícito denúncialo. Lo puedes hacer de forma anónima y con plena...

Documentos de interés...

Documentos seleccionados con estadísticas, indicadores, diagnósticos y estudios a nivel país...

Vigilará DDHPO los retenes y módulos de seguridad policiaca.

Enviado por oaxacavisual sobre sep 4, 2012 en Inseguridad | 0 comentarios



La Defensoría de los Derechos Humanos de Oaxaca (DDHPO), anunció que aplicará marcaje personal a los retenes y módulos de seguridad policiaca, ubicando visitantes en los mismos para detectar los abusos y excesos que se cometen en perjuicio de los ciudadanos.

El titular del organismo, Arturo Peimbert Calvo, dijo que luego de la agresión cometida por un elemento policiaco que disparó su arma de cargo contra una unidad de motor para

Etiquetas

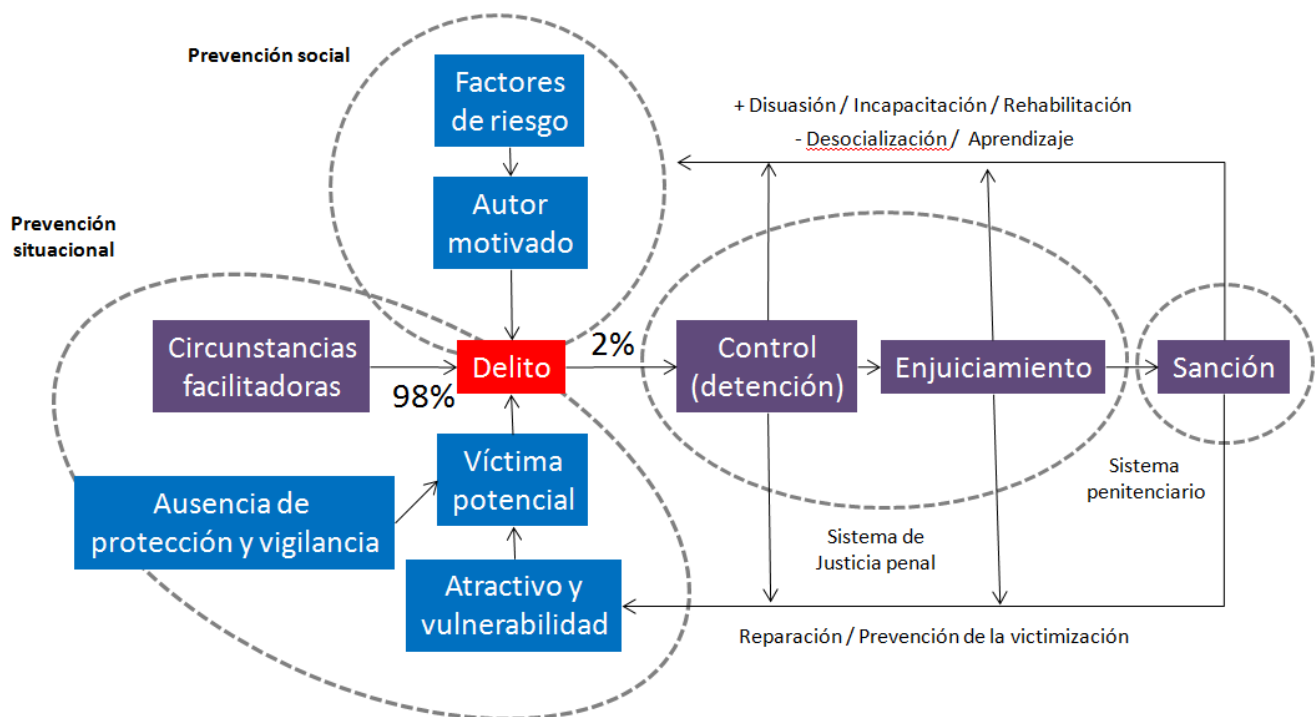
bloqueos capacitación chimalapas competitividad conflicto conflicto agrario corrupción crimen organizado delincuencia delitos derechos humanos diagnóstico distribuidor vial estadísticas feminicidios fraude impunidad inseguridad inversión juicios orales justicia jóvenes Marchas mujeres municipios narcos narcotráfico niños notarios operativo plan plantones pobreza policía policías prevención robo robo de autos

Durante este tiempo se ha observado lo siguiente:

- Existe una deficiente coordinación interinstitucional.
- Hay un enfoque reactivo.
- No se tienen datos actualizados y confiables de los delitos del fuero común.
- No consideran a la información como un bien social, un bien público.
- No se tienen definido estándares.
- La multiplicidad de indicadores para describir los casos de criminalidad y violencia.
- La existencia de diversas fuentes de información no conciliadas o validadas.
- La diversidad de definiciones, mecanismos y tecnologías para producir información.
- Los datos no se tienen a nivel municipal.
- Se presenta duplicación de esfuerzos y malgasto de los recursos públicos. Prueba de ello, es lo que muestra el sexto informe de gobierno en la sección V. Justicia y seguridad, página 1261, en donde existe el rubro “VII. Indicadores de medición” con un presupuesto ejercido de \$ 4 250 000.00 pesos; el sistema de indicadores no se muestra públicamente.

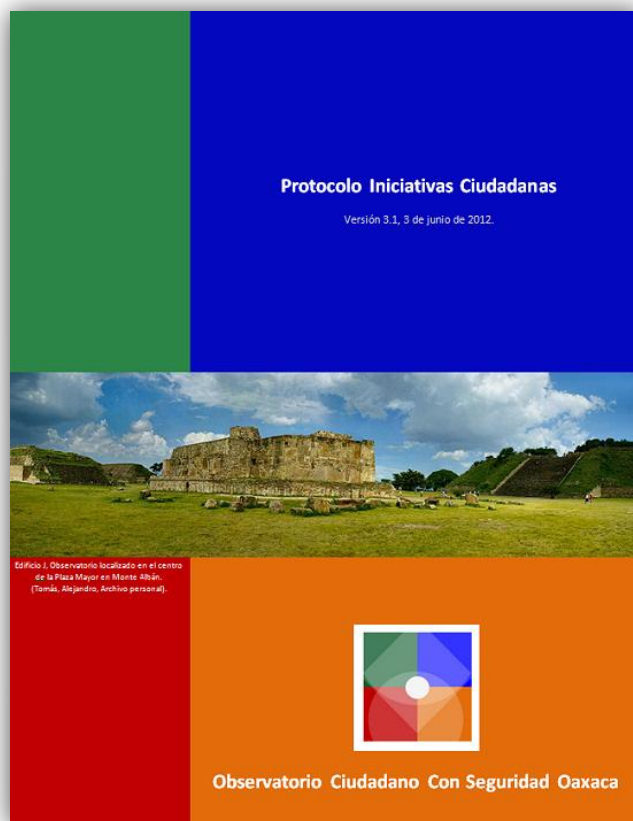
Hemos encontrado que en Oaxaca tenemos un problema de “**Anomia**” (ver diagrama siguiente).

- La **violencia** surge como un síntoma y un catalizador integrador y **esta al servicio de todos**.
 - Las instituciones gubernamentales **no tienen credibilidad** para la Sociedad Civil.
- Dra. Ingalá Robl. Sede Oaxaca. www.sowelu.com.mx

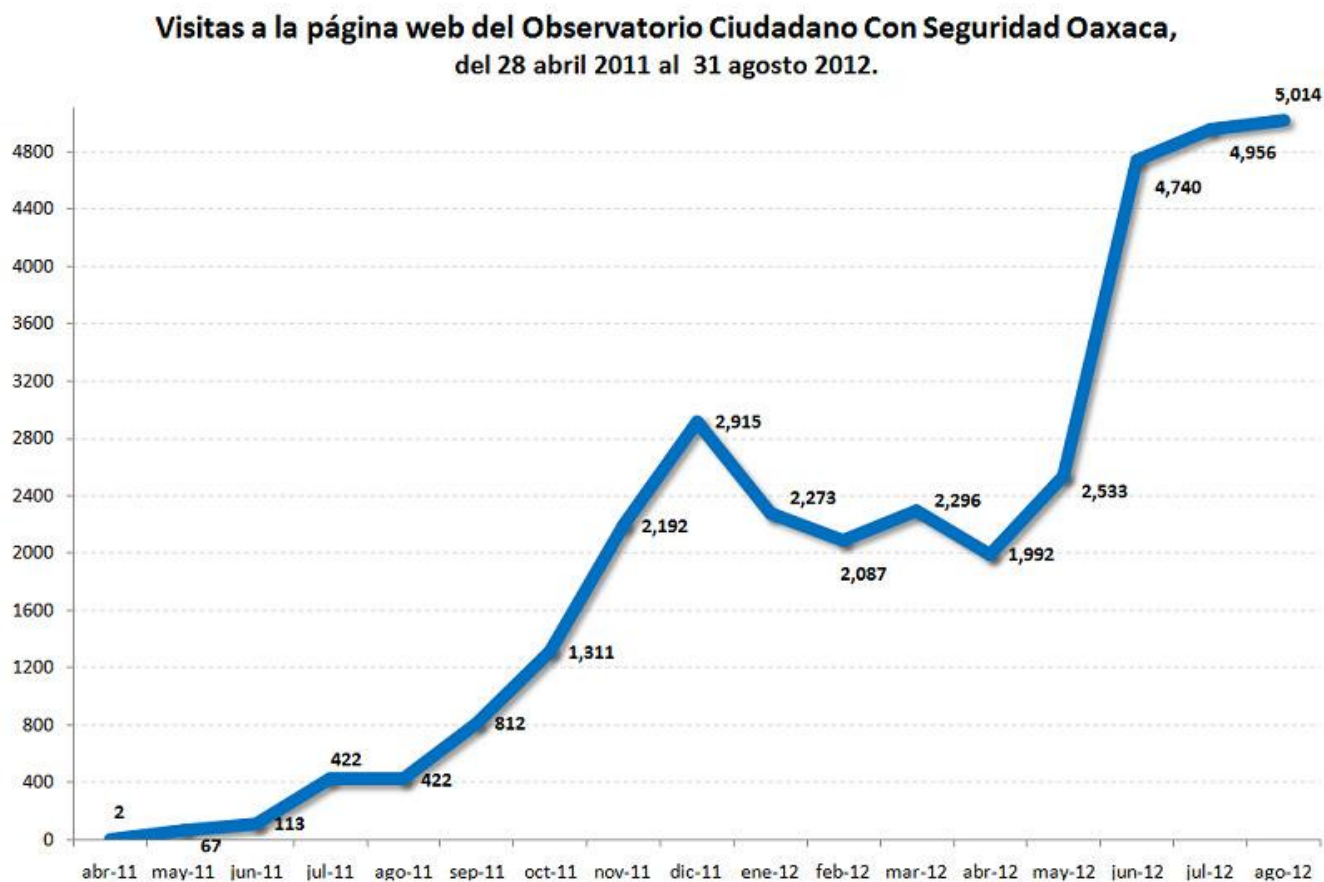


- La **anomia** es la falta de normas o incapacidad de la estructura social de proveer a ciertos individuos lo necesario para lograr las metas de la sociedad. La mayor presión conducente al desvío se da entre los grupos socioeconómicos más bajos y las conductas desviadas son: el crimen, el suicidio, los desórdenes mentales, el alcoholismo, etc. Se supone que la anomia es un **colapso de gobernabilidad**. Manuel Román.

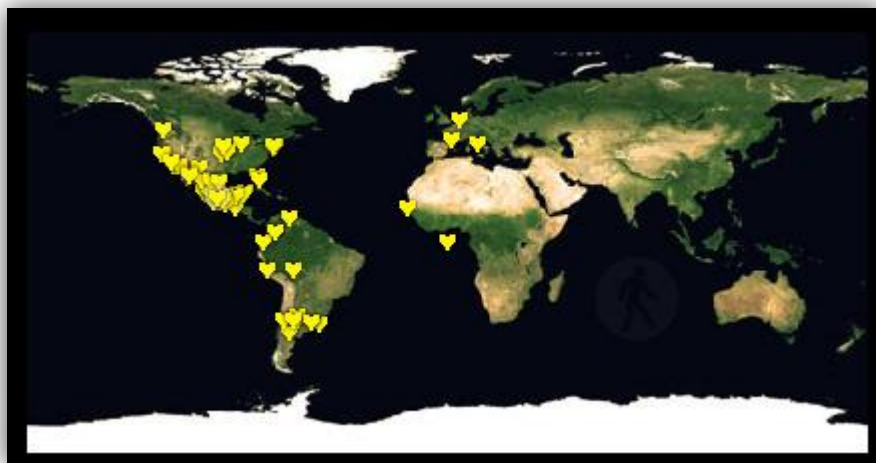
Un paso crucial y relevante es el desarrollo y actualización de un protocolo para impulsar a proyectos ciudadanos, el cual es una guía práctica para desarrollar el proyecto y medir su impacto en resultados.



En el mes de agosto de 2012 hemos tenido un record histórico de 5 014 visitantes a la página web del Observatorio que ahora es posible traducir su contenido a 65 idiomas. Desde abril de 2011 hemos tenido 34 147 visitantes.



En el mapa siguiente se muestran los países desde donde nos visitan:



- **Taller de Tallado de Frutas y Verduras en el Estado de Oaxaca**, celebrado del 10 al 14 de septiembre de 2012 en las instalaciones de Paulina Youth Hostel, en colaboración con la Secretaria de Desarrollo Agropecuario, Forestal, Pesca y Acuacultura (SEDAFPA), este taller fue impartido por la chef reconocida mundialmente Ofelia Audry. Se apuesta a generar cohesión social, mediante la terapia ocupativa que genera dividendos y dignifica el trabajo, que mejora la autosuficiencia y autonomía, que coadyuva a evitar la violencia de los conflictos, siendo el arte es un medio puro de comunicación. Esta posibilidad de trabajar técnicas que producen obras de arte con los frutos de la naturaleza, proporciona un sentimiento de realización, de goce estético, es un trabajo, que genera paz sin adjetivaciones.

La visión es desarrollar autoestima sana en los participantes y allegados del proyecto, al saberse poseedores de un medio de vida honesto y legítimo en el cual serán protagonistas y aportadores de ideas y nuevas técnicas en festivales de resonancia nacional y mundial que serán el orgullo de nuestro patrimonio cultural gastronómico.

La misión es: Mostrar el patrimonio cultural gastronómico del estado de Oaxaca en diversas rutas turísticas, a través de sus mercados; incrementar sus ingresos económicos, aprender un arte que genera cohesión social y familiar; ampliar sus horizontes al apreciar el proceso de creación artística, que por si mismo es terapia ocupativa y productiva.





- Participación en el proyecto **Narrar para convivir**, coordinado por Rigoberto González Nicolás, profesor investigador de la Universidad Pedagógica Nacional de la ciudad de México; se plantea la construcción de espacios para que niños, jóvenes y adultos elaboren narrativas en el marco de la **Reforma al Sistema Penal en México**, con actores que participan activamente en la cultura escrita: autores, editores, libreros, artistas plásticos, profesores, entre otros. La lectura, la escritura y la oralidad serán herramientas fundamentales para la recuperación de la voz y la articulación de narrativas de esos niños, jóvenes y adultos que viven en contextos de violencia y de profundas desigualdades.

El objetivo es contribuir a que los niños, jóvenes y adultos, cuyas vidas comienzan en espacios sociales, comunicativos e ideológicos muy estrechos, amplíen sus horizontes culturales de participación y pensamiento, apropiándose de nuevos lenguajes y discursos que permitan el desarrollo de sus capacidades narrativas, que incidan en los temas relacionados con la legalidad y la justicia, para así transformar sus propias identidades.

Se realizó durante los primeros seis meses de 2012 en diferentes partes del puerto de Salina Cruz: en las playas, los muelles, el barco, el mercado, las calles, con la gente, el Palacio Municipal y en las escuelas, que son escenarios para que los niños cuenten,

convivan y lleven sus narrativas que hayan creado a través de la pintura, el dibujo, la música, la danza y diferentes expresiones del arte, y que los maestros puedan echar mano de esto para que puedan convivir con los alumnos y producir narrativas de la comunidad que tienen que ver con la construcción de esta nueva ciudadanía y legalidad; principales motores del proyecto de cómo hacemos para que nuestros niños, maestros y padres de familia empiecen a contar el mundo de otra manera, que en sí es lo que busca el proyecto.







En el desarrollo de estos proyectos hemos buscado activamente un **acercamiento** con los diferentes sectores de la sociedad civil y las autoridades municipales, estatales y federales, esto nos ha permitido **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, ex presidente del Consejo de Participación Ciudadana de la PGR a nivel nacional).

Disponibilidad de este informe para las partes interesadas.

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 a la comunidad:

[www.paulinahostel.com/ menu/?p=829](http://www.paulinahostel.com/menu/?p=829)

Contacto:



Emilio Velásquez Alvarez

emilio.cpc@gmail.com

Alejandro Tomás Ortíz

observatorio.oaxaca@gmail.com

Comentarios de nuestros colaboradores:

<p>Alejandra Margarita López Martínez</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>Trabajar en el hostel Paulina me ha llenado de grandes satisfacciones; enseñanzas, valores, colaborara al lado de personas con calidad humana me ha servido de ejemplo para desarrollarme personalmente en mi área de trabajo.</p> <p>Personalmente el Hostel es un lugar muy cálido en el que puedes adaptarte rápidamente gracias al fantástico staff es un gusto en verdad para mi seguir convirtiendo de Paulina uno de los Hostales más reconocido.</p>
<p>Karen Pérez Bautista</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>En el hostel la parte que más me gusta es la de conocer personas y saber que con una sonrisa y con sus gracias me hacen sentir bien y satisfecha en mi desempeño laboral. Mi trabajo está constituido en varias fases (diversión, aprendizaje y desarrollo personal). Interactuar con huéspedes, practicar mi inglés y aprender de ellos su cultura su forma de pensar y de ver las cosas es algo que realmente deja cosas positivas, sin mencionar que haces buenos amigos.</p> <p>El ambiente laboral es bueno puedes platicar y expresar lo que piensas, el compañerismo es bueno y estando en un lugar sano todo es más fácil.</p>
<p>Cesar Bazán Morán</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>El hostel Paulina para mi es una maravillosa empresa, que a través de su calidad, dirección, su mejora continua y sobre todo al compromiso que tiene con sus propios valores lo ha convertido al pasar de los años de unos de los mejores hostales del estado.</p> <p>Lo que me gusta del hostel es que es una empresa humana comprometida con el medio ambiente y su comunidad, y esto lo refleja todos los días en cada una de sus acciones, porque no es una empresa que no solo busca ser rentable si no busca suplir una necesidad a través de la calidad y excelente servicio, también me agrada la forma en que esta organizada, el como todos sus empleados puede realizar sus labores sin entorpecer al de los demás. Pero sobre todo lo que más me agrada del hostel es su historia, que es la base de los valores del hostel, el como a través de los años estos valores han sido el alma del hostel.</p> <p>En mi estancia dentro del hostel he arraigado en mi sus valores, el cuidado al medio ambiente, la empatía a nuestros huéspedes en sus derechos, necesidades y expectativas, y con esto ha nacido en mi la necesidad de ser el mejor anfitrión y el orgullo a pertenecer al Hostel Paulina.</p>
<p>Luis Alberto Bazán Morán</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>En el hostel Paulina realmente me siento muy cómodo ya que no hay grandes presiones pero como en cualquier trabajo hay sus pros y contras, aun así hay mas pros que contras.</p> <p>En lo personal me gusta la tranquilidad que este empleo ofrece, las pocas presiones que hay y la oportunidad de hacer las cosas con calma y sin prisas.</p> <p>Al igual que todos apporto mi esfuerzo y entusiasmo al trabajar, de dar información a</p>

	los invitados de manera dinámica.
Alfredo Pérez Hernández (Ayudante de cocina)	El hostel siempre ha sido para mí una escuela, además de un ambiente laboral, hay posibilidad de conocer mucha gente hasta ahora buen ambiente de trabajo, y compañerismo, hasta ahora no hay inconveniente con la empresa.
María Santiago del Toro (Cocinera)	<p>En este tiempo que llevo trabajando en hostel Paulina ha sido mi escuela, mi casa el mejor lugar en donde se aprenden cosas diferentes cada día. Se tiene el mejor maestro que es Don Emilio Velázquez Álvarez. El nos da las herramientas necesarias para poder seguir adelante. Y personal mente mi consejero, mi guía es una gran persona.</p> <p>Sobre del comité de vecinal es un gran ejemplo a seguir. Hay organización, comunicación y lo más importante trabajo en equipo.</p>
Juan Pablo Matías Ruiz (Intendencia)	Para mí en lo personal me parece que al trabajar en el hostel Paulina , representa una serie de retos y oportunidades que requieren solo un poco de responsabilidad y de concentración para poder descifrar cada una de ellas. Gran parte del conocimiento que he obtenido en el hostel me han llevado a hacer muchas cosas en la vida dentro y fuera del hostel llámese político , social , cultural o religioso.
Alejandro Tomás Ortiz (Investigación y desarrollo)	Hay que seguir cambiando paradigmas, entre ellos el no saber que no sabemos y pasar al saber que sabemos. El reto es bueno.

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 los coordinadores y participantes de los proyectos ciudadanos con los que hemos colaborado: Ofelia Audry, Rigoberto González Nicolás, Sofía Ruiz Lorenzo, Gonzalo Méndez Hernández y Patricia Isabel Rugeiro Specia.

A todas las partes interesadas que han contribuido con su grano de arena para que la Visión se haga realidad.

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**.



“Con seguridad Oaxaca”