

9001:2000



¿Cómo Implementa la RSE la Cadena de Hoteles Villa Serena?

Entrevistada: Licda. Bellyni Sigüenza Figueroa, Gerente General

Empresa: Cadena de Hoteles Villa Serena

Actividad: Servicios de Hotelería

Alojamiento en Pisos Compartidos, Alojamiento Turismo Receptivo, Hotel, Reservas en Hoteles, Casas de Huéspedes y otros Alojamientos, Salas de Reuniones, Salones para Convenciones.

Domicilio: 65 Av. Norte Nº 152, Col. Escalón, San Salvador

Tel: (503) 2211 8180/ 2260 7544 / 2257 1938 / 2237 7979

Fax: (503) 2257 1938

Email: hotelvillaserena3@integra.com.sv

Web: www.hotelvillaserena.com.sv

Evaluación de la RSE en Hoteles Villa Serena

Calificación: 3.59



Evaluación: “Los resultados indican que usted se encuentra totalmente orientado hacia la creación de valor a través de la gestión responsable. Posee una alta probabilidad de internalizar con éxito un plan de negocio socialmente responsable.

La incorporación de criterios y/o sistemas de gestión ambiental en el giro económico de su empresa, han abierto una ventana de oportunidades en términos de reputación e interacción con el medio que deben ser efectivamente comunicados, marcando su diferenciación, frente a sus competidores”.

Acciones de RSE en Hotel Villa Serena

Como Hoteles Villa Serena, fomentamos el desarrollo de una serie de responsabilidades que involucran a nuestros huéspedes, empleados, proveedores, la comunidad y el medio ambiente.

Estas responsabilidades nos permiten ofrecer un mejor servicio y contribuir con el desarrollo de nuestros empleados y los sectores con los que nos relacionamos.

La evaluación al trabajo que desarrollamos como Hoteles Villa Serena, nos califica oportunamente dentro de una serie de áreas en las que trabajamos y en las cuales se pueden destacar:

En el área de **Mercado**, ofrecemos a nuestros clientes un servicio que cubra sus expectativas, para nosotros lo importante no es el huésped sino la persona que esta fuera de su casa y que encuentra en nuestro hotel un lugar donde pueda compartir, sentirse acogido, cómodo, tranquilo y seguro.

Desarrollamos una serie de acciones que permitan **Eficiencia Energética** y optimización de este recurso, para ello podemos mencionar el uso de focos de ahorro en todas nuestras instalaciones, la adaptación de la infraestructura, para que permita el 90% de utilización de luz y ventilación natural en las habitaciones, secado de ropa natural en un 50% y utilización de cocinas de gas, entre otras.

Las acciones que desarrollamos en esta área se trasladan hasta los hogares de nuestros empleados, para que obtengan los beneficios de ahorro, cuidado del medio ambiente y la aplicación de buenas prácticas.

Para el **ahorro del Agua** utilizamos tanques económicos y detergentes sin espuma.

Otra de las áreas principales en las que centramos nuestro enfoque de trabajo es el **Clima laboral de la Empresa** aquí promovemos la capacitación permanente del personal, el fomento de temas que ayuden al autoestima y la superación personal.

La figura de un Jefe para los empleados de Hoteles Villa Serena es representada por cada uno de ellos en la labor que desarrollan, ya que se vuelven vigilantes y cuidadores de su propio quehacer y se retroalimentan con la comunicación que se establece con el grupo de trabajo a través de frecuentes reuniones que les permiten abordar aspectos que ayuden a tener un clima laboral agradable, buenas relaciones y fortalecimiento en la labor que desarrollan.

Como parte del trabajo hacia la **Comunidad** trabajamos a través del apoyo a grupos asociativos como son el de Colonia Flor Blanca, Grupo Asociativo Lago de Coatepeque, y Grupo Asociativo Planes de Renderos y Panchimalco.

A Través de estos grupos en los que se trabaja de manera coordinada con entidades privadas y públicas, las municipalidades y las comunidades; se promueven una serie de iniciativas que permiten aplicar normas de calidad, fomento al turismo, un mejor servicio, apertura de fuentes de empleo y enseñanza de oficios, promoción cultural y seguridad, entre otras acciones.

Nuestros **Proveedores** también son importantes en nuestro quehacer, por ejemplo, contamos con taxistas a los que capacitamos para brindarles herramientas y consejos que les ayuden a ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Vea **aquí** un resumen de las acciones socialmente responsables que desarrolla nuestra empresa:

CADENA DE HOTELES VILLA SERENA EN ARMONIA CON

MEDIO AMBIENTE



ACTITUD AMIGABLE Y OPTIMISTA
AGUA NUESTRO RECURSO VITAL
CUIDEMOS LA NATURALEZA
USO DE LUZ Y VENTILACION NATURAL
AMBIENTE LIMPIO - MINIMIZANDO RECURSOS
FOMENTANDO NUESTRAS TRADICIONES CULTURALES



SEGURIDAD E HIGIENE OUCPACIONAL



ACTITUD SEGURA
ORDEN Y LIMPIEZA (PROGRAMA 5S) CREANDO CONDICIONES SEGURAS
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS
EXTINTORES EN BUEN ESTADO
PASILLOS Y SALIDAS DESPEJADAS NUMEROS DE EMERGENCIA



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Programa de asistencia
a pequeños hoteles
de centroamérica



SERVICIO BASADO EN VALORES ETICOS
SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000 Y MEJORA CONTINUA
PROMOCION Y APOYO AL TURISMO NACIONAL Y REGIONAL
ASOCIATIVIDAD: MIEMBRO ACTIVOS DE ASOCIACION DE PEQUEÑOS HOTELES DE
EL SALVADOR, PROMOCION DEL APEQUEÑA Y MICRO EMPRESA
DESARROLLO DE COMUNIDADES

CERTIFICADO ISO 9001:2000

Escribanos a:
hotelvillaserena1@integra.com.sv
hotelvillaserena@integra.com.sv
hotlvillaserena3@integra.com.sv



Llámenos a los teléfonos:
Flor Blanca (503) 2260-75 44/ 45
Escalon (503) 2257-1938
San Benito (503) 2237-7979

Visítenos en: www.hotelvillaserena.com.sv , Conozca Nuestro País: www.elsalvador.travel