
CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL

Hotel Arenal Manoa



I. INTRODUCCIÓN

El código de ética del Hotel Arenal Manoa es una herramienta empresarial que pretende regular y establecer la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los colaboradores de nuestra empresa, independientemente del cargo o función que ocupen. Expone a su vez, las responsabilidades que poseen los colaboradores del hotel, así mismo los requerimientos que se solicitan, con el fin de mantener los estándares de calidad en el servicio al cliente.

Se establece el protocolo de servicio al cliente que deben seguir los colaboradores, para mantener los estándares de calidad que han diferenciado al hotel desde su apertura, se describen un conjunto de reglas de cortesía que deben aplicar los colaboradores en las distintas situaciones, para buscar siempre el mejor servicio para los clientes que visitan el hotel.

La condición de Hotel Arenal Manoa y sus colaboradores incluye una serie de deberes primordiales frente a su entorno legal, social y humanos que lo soporta y que permite su crecimiento como compañía. Por lo cual tenemos la responsabilidad de asegurar la operación de sus negocios dentro de la letra y el espíritu de la ley vigente en Costa Rica, y a la vez cumplir con las normas de ética; tanto nacionales como internacionales

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer los principios básicos en función de un fundamento ético, que se deben reflejar en el comportamiento de directivos y colaboradores del Hotel Arenal Manoa, para alcanzar sus logros utilizando herramientas de éticas.

III. MISIÓN EMPRESARIAL

“Vincular a nuestros huéspedes en un maravilloso ambiente de bienestar y descanso, servicio diferenciado, rodeado de bellezas naturales y ambiente sostenible, garantizando de esta forma experiencias inolvidables.”

IV. VISIÓN EMPRESARIAL

“Ser una empresa de hospedaje líder en servicio al cliente, sostenible y capacitada para brindar experiencias inolvidables a nuestros huéspedes.”

V. PRINCIPIOS BÁSICOS DE COMPORTAMIENTO

▪ *Respeto a la legalidad*

Las actividades empresariales y profesionales en el Hotel Arenal Manoa se desarrollarán con estricto cumplimiento y apego a la legalidad vigente.

▪ *Integridad ética*

Las actividades que realicen los colaboradores del Hotel Arenal Manoa se basarán en el valor de la integridad y se desarrollarán de acuerdo con los principios de honestidad, evitando toda forma de corrupción y respeto a las circunstancias y necesidades particulares de todos los sujetos implicados en ellas.

▪ *Respeto a los derechos humanos*

Toda acción del Hotel Arenal Manoa y de sus empleados guardará un respeto puntual, a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, evitando cualquier forma de degradación, o violación a los mismos.

VI. RESPONSABILIDADES

❖ Con Nuestros Clientes

Trataremos a todos nuestros clientes con dignidad y respeto. Por lo tanto tenemos la responsabilidad de:

1. Proveer a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad, consistentes con sus requerimientos y necesidades
2. Tratar a nuestros clientes con justicia y respeto en todos los aspectos de nuestra relación.
3. Hacer los mayores esfuerzos para garantizar su satisfacción dentro y fuera de la empresa
4. Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes con productos y servicios de alta calidad

❖ Con los colaboradores

Respetaremos la dignidad de cada colaborador y recibiremos sus intereses seriamente. Por lo tanto Arenal Manoa tiene la responsabilidad de:

1. Proveer trabajos y compensaciones que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores.
2. Proveer condiciones de trabajo que respeten la salud, seguridad y dignidad de cada colaborador.
3. Ser honesto en las comunicaciones con los colaboradores y compartir toda la información que las limitaciones legales y competitivas lo permitan.
4. Escuchar las sugerencias, ideas, peticiones y quejas de los colaboradores.
5. Evitar toda práctica discriminatoria y garantizar igual tratamiento y oportunidades sin importar la raza, genero, edad, religión, color político o cualquier otro sistema de

creencias no contrario a la ley nacional o internacional

6. Proteger a los colaboradores de los riesgos de trabajo mediante la implementación de estándares de seguridad y planes de emergencia.
7. Propiciar y asistir a los colaboradores en el desarrollo y transferencia de competencias de conocimiento, relevantes para el negocio.
8. Asegurar el reconocimiento del trabajo productivo de cada colaborador como fuente de avance y progreso dentro de la organización.

VII. PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS COLABORADORES

Ser parte de Arenal Manoa es un privilegio que conlleva una serie de obligaciones éticas que cada uno de sus colaboradores, sin importar su posición en la empresa, se encuentra llamados a seguir sin excepciones. Por lo tanto los miembros de Arenal Manoa seguirán las siguientes reglas de comportamiento ético.

- Los colaboradores del grupo tienen la obligación personal de convertirse en dignos representantes de la empresa. Por ello los colaboradores se comportaran dentro y fuera de las instalaciones de forma tal que represente los valores éticos de la compañía. Esto implica no vestir con el uniforme en bares, cantinas, o salones de baile y entretenimiento nocturno en el pueblo, alrededores y otros.
- Los miembros de Hotel Arenal Manoa evitarán ponerse en una situación que les presente un conflicto de intereses, sea este conocido o potencial e informará con

prontitud sobre cualquier relación de negocios, intereses, o circunstancias que pidieran influenciar su juicio o la calidad o imparcialidad de sus actos.

- Los miembros de Arenal Manoa tratarán toda información a la que tienen acceso durante fuera de la compañía como estrictamente confidencial y no utilizará dicha información para su beneficio personal aun en los casos en los que no parezca derivarse un perjuicio aparente para la compañía.
- No iniciaremos ninguna relación sentimental entre compañeros de trabajo del mismo departamento o de otro diferente, inclusive no se contratarán familiares de los colaboradores que se encuentren activos.
- En cuanto al uso de teléfono celular, o cualquier otro medio electrónico que sea para uso personal quedará terminantemente prohibido dentro de las instalaciones del Hotel durante la jornada laboral, evitando alteración en la calidad del servicio brindado.
- En cuanto a los activos de la compañía incluyendo su planta física, equipos e inventarios, así como también las ideas, planes, tecnología o procesos utilizados por ella, serán resguardados por los miembros de Arenal Manoa, y bajo ninguna circunstancia los utilizará para fines personales.
- No traeremos, venderemos o promocionaremos productos de revistas (catálogos) o cualquier otro ajeno a la empleadora, inclusive la entrega o devolución de algún artículo dentro del Hotel.
- Los colaboradores de Arenal Manoa autorizados por la naturaleza de sus funciones a incurrir en gastos, tales como viáticos, gasolina, entre otros, ejercerán el debido cuidado para mantenerlos dentro de los límites de lo razonable y reportarán con la periodicidad que las políticas de la empresa lo estipule una lista detallada y fidedigna de dichos gastos.
- Se aprovechará en su totalidad los cursos, talleres o capacitaciones que la empresa ofrezca al personal dentro o fuera de horario, e inclusive dentro o fuera de la empresa, cumpliendo con la asistencia obligatoria y puntual, así como con los trabajos y tareas que se asignen sin incurrir en pagos de horas extras.
- Ningún colaborador de Arenal Manoa o cualquiera de los miembros de su núcleo familiar inmediato, puede aceptar regalos, atenciones excesivas o dinero de un proveedor, cliente o de cualquier otro tercero participante con el de una relación de negocios, ofrecido o que pueda ser percibido como ofrecido con la finalidad, explícita o implícita de obtener favores o condiciones especiales de parte del colaborador en la relación de negocios.
- Ningún colaborador puede otorgar regalos, atenciones excesivas o dinero a un proveedor, funciones de gobierno o cualquier tercero si dicho comportamiento puede ser razonablemente como realizado para obtener ventajas de negocios para él.
- Hotel Arenal Manoa desaprueba el uso de sustancias psicotrópicas de cualquier tipo incluyendo el abuso de bebidas alcohólicas que conduzcan a un estado de embriaguez descontrolado. Para asegurar lo anterior el

Hotel realiza pruebas de Doping a los colaboradores y éstos deberán presentarse.

- Ningún colaborador abusará física, verbal o mentalmente de sus subalternos o compañeros de trabajo sea como medio disciplinario o por cualquier otra razón. Para el Grupo el acoso sexual o laboral en todas sus formas constituye una falta grave a sus principios éticos y será legalmente tratado.

Creemos en la honestidad y honradez de nuestro personal por tanto todo colaborador que trabaje para Manoa debe cumplir con estos valores, en caso contrario y en que se demuestre la falta de ética a estos principios la empresa recurrirá a las instancias legales correspondientes para que todo el peso de la ley recaiga sobre sus actos.

VIII. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

1. Contacto Visual y Saludo

Cuando camine en las áreas y me encuentre con un cliente, le sonreiré. Si está a tres metros de distancia, o menos, lo saludaré en español deseándole un buen día. El huésped tendrá derecho a pasar primero en cualquier situación. Se detendrá y cederá el paso siempre con una sonrisa y un saludo.

2. Presentación Personal

Siempre estaré impecable en cuanto a presentación e higiene, mis jefes no tendrán que llamarme la atención. Mi uniforme siempre se encontrará limpio, sin daños y con gafete (en este caso aplicaría para saloneró, recepcionistas y botones). Mi cabello estará corto (hombre) y recogido con una cola (mujer). Mi barba rasurada todos los días.

3. Expresión Oral y Corporal

Cuando hable con un cliente, me pondré de pie, con los brazos colgando y las manos sueltas a la par de mis piernas. Hablaré con voz clara y despacio, sin prisa. Si conozco el apellido del cliente, lo usaré. Nunca tutearé (hablar de tú) a un cliente. Tampoco usaré expresiones de jerga o vulgaridades.

4. Limpieza

Conforme camine en las áreas, recogeré cualquier basura que encuentre en el piso (papeles, colillas de cigarro, entre otros.)

5. Cumplimiento con solicitudes del cliente

Buscaré siempre alegrarle el día al cliente y cumplir con lo prometido. Identificaré las necesidades y las anticiparé. Sobrepassaré las expectativas dando más de lo que se espera. Los clientes se darán cuenta si me preocupo o no por ellos.

6. Apoyo a Clientes

Si observo a un cliente desorientado o llevando una maleta o caja, le ayudaré. Cuando el cliente me pida una dirección, nunca le mostraré con el dedo. Lo acompañaré hasta el lugar que él o ella necesite llegar, pero si por alguna razón no puedo hacerlo, acompañaré al cliente unos 5 pasos e indicaré la dirección con el brazo extendido y la palma de la mano.

7. Resolver un Problema

Cuando un cliente le presente un problema o queja, me adueñaré del mismo. Escucharé con interés y me pondré en los zapatos del cliente. El

cliente no siempre tiene la razón, pero siempre debe quedar satisfecho. Si no pudiera ayudarlo en todo, buscaré quien pueda hacerlo.

8. Actitud

Nunca le diré “no” o “no se puede” a un cliente. Me pondré en los zapatos del cliente y pensaré en que me gustaría que me ayudaran. Al cliente no le interesa saber lo que no se puede, le interesa lo que se puede hacer por él o ella.

9. Seguimiento

Cuando ayude a un cliente con una situación, le daré seguimiento con los compañeros que le hayan arreglado su problema. Si veo al cliente más tarde en algún área, le preguntaré si todo está bien.

Firma: _____

Nombre: _____

Cédula: _____

Empleado

10. Ruidos Enemigos del Descanso

Si me encuentra aspirando o trabajando con alguna máquina que haga ruido, la apagaré mientras pasa el huésped y después reiniciaré su labor. Mantendré el volumen de mi radio en menos de la mitad o usaré el “manos libres”. No gritaré en los pasillos o áreas públicas para comunicarme con mis compañeros, los llamaré por radio o caminaré hasta donde ellos estén para hablar.

Leído a viva voz por las partes, entendidos de la relevancia de conocer y aplicar lo establecido dentro del Código de Ética e interpretación del mismo, firmamos al ser las horas minutos, en la localidad de La Fortuna, La Palma, el día del mes de del año

Firma: _____

Nombre: _____

Cédula: _____

Empleadora