

# Reporte de sustentabilidad Tropical Princess

Calidad y Desarrollo  
Princess Hotels & Resorts  
14/09/2017



TROPICAL PRINCESS  
BEACH RESORT & SPA



[princess-hotels.com](http://princess-hotels.com)

Síguenos - Follow us:



*Princess*  
HOTELS & RESORTS

## **TROPICAL PRINCESS**

---

Potencia la correcta integración de los criterios sociales, éticos, y ambientales en el desarrollo de su actividad. Por esta razón política social que consta leyes, códigos, reglamentos y normativas, que nos sirven como guías al poner en práctica nuestra política social.

## **FILOSOFIA CORPORATIVA:**

---

Esta Fundamenta nuestro liderazgo en el trabajo en equipo, la actitud de servicio, el fomento del aprendizaje permanente y la calidad del talento humano.

Manifestamos que nuestra gente se caracteriza por su optimismo, persistencia, flexibilidad, creatividad, innovación, autocontrol, ética y aprendizaje permanente.

## **RESPONSABILIDAD**

---

El Hotel TROPICAL PRINCESS, tenemos un compromiso social, hacia nuestros colaboradores, nuestras comunidades aledañas en la cual tenemos presencia como negocio, siempre nos guiamos por el respeto a comunidad entorno y apoyamos el desarrollo personal y profesional. Siempre hemos visto a los colaboradores como nuestro principal valor, puesto que el servicio que le brinden a nuestros clientes depende enteramente del trato humano que reciban de forma directa, tanto de nuestros clientes como del personal que formamos la empresa. Por esto puntualizamos siempre el desarrollo personal y profesional, formación en el puesto de trabajo, promociones internas, capacitación constante, ya que de esta manera fidelizamos a nuestros colaboradores en nuestra empresa, donde se siente seguros y estables en sus puestos de trabajo.

A través de esta fidelización el staff de TROPICAL PRINCESS and se identifica por su lealtad con la empresa y apego a nuestra filosofía de servicio, para brindar a nuestros clientes externos e interno un servicio de excelencia.

## **OBJETIVO**

---

Nuestra empresa, tienen un fiel compromiso con la sostenibilidad.

## **MISION, VISION, VALORES:**

---

### **Misión:**

Somos hoteles vacacionales situados frente al mar, con una arquitectura de vanguardia e integrados en nuestro entorno. Nos gusta conocer a las personas para ofrecer experiencias únicas, logrando la rentabilidad para nuestros accionistas y la sostenibilidad para nuestra actividad. Con clara vocación de servicio, las personas son siempre lo primero.

### **Vision:**

Ser hoteles de 4\* y 5\* líderes en el sector, que buscan la excelencia en el servicio y las relaciones duraderas y de calidad con nuestros clientes y trabajadores.

### **Valores**

Innovación, orientación al cliente y espíritu de mejora. Es nuestra filosofía, buscar la excelencia y diferenciarnos, para que nuestros clientes vuelvan

### **Sostenibilidad**

Respeto al medio ambiente y a las personas. En continua búsqueda de la minimización de nuestro impacto ambiental de forma sostenible.

### **Integridad:**

realizar una gestión responsable basada en la honestidad, la confianza y la equidad como valores fundamentales.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

---

Es nuestro compromiso hotelero cuidar de las personas del entorno, de nuestros clientes, de nuestros colaboradores y de los lugares donde está situada nuestra empresa, ya que sabemos que la vivacidad de nuestra empresa está directamente relacionada a la comunidad donde operamos, ya que donde tiene presencia uno de nuestros hoteles colaboramos al desarrollo de las comunidades que nos rodean.

## **NUESTRA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

---

Con la finalidad de conseguir nuestros objetivos y trabajar de manera sostenible, los Hotel TROPICAL PRINCESS establecemos lineamientos donde ponemos en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que nos permite minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de nuestra comunidad.

Para alcanzar la sostenibilidad, aplicamos las siguientes acciones:

- Respetar el Medio Ambiente como objetivo principal.
- Utilizamos los recursos económicos, sociales y ambientales teniendo en cuenta las generaciones futuras.
- Fomentar la reutilización, el reciclado y la gestión de residuos de forma respetuosa con el medioambiente.
- Racionalizar el consumo de la energía y de los recursos naturales, a través de la eficiencia energética.
- Mantener un Sistema de Gestión acorde a nuestra política de sostenibilidad y calidad y asegurarnos de controlar y evaluar su grado de cumplimiento.
- Hacer partícipes de nuestra Sistema de Gestión Sostenible a nuestros proveedores, subcontratistas, empleados, clientes y resto de sociedad, haciéndoles partícipes del mismo.
- Concientizar y formar adecuadamente a todos los empleados del hotel de un modo continuo, mediante cursos y programas de formación relacionados con la mejora de la calidad y el medio ambiente.
- Proporcionar a nuestros clientes información relacionada con nuestros principios sobre el Desarrollo Sostenible y de la gestión que realizamos para preservar el medio ambiente.
- Evaluar de forma sistemática las repercusiones de la actividad del hotel sobre el destino estableciendo un proceso de mejora continua de los aspectos ambientales, económicos, sociales y de satisfacción de cliente, basándonos en los objetivos y metas previstos por la Dirección del Hotel.

- Evaluar y actualizar de forma periódica nuestros objetivos y metas, así como revisar, modificar y adaptar nuestro Sistema de Gestión a la realidad del establecimiento y destino.
- TROPICAL PRINCESS tenemos presente que la sostenibilidad atiende el cuidado y administración de equipo y herramientas, al mismo tiempo, que desarrolla al personal de la empresa cuidando su forma de vida y potencial de crecimiento.
- Protegemos el medio ambiente en que se desarrolla nuestro personal y la empresa, no otorgándole más importancia a la sociedad personal y al medio ambiente.
- En TROPICAL PRINCESS comprendemos que la sostenibilidad es el resultado de la integración y balance entre la seguridad el ambiente y los aspectos sociales de las personas que integran la empresa.

**La Sostenibilidad Social y Medioambiental es una prioridad en nuestra política de compras para TROPICAL PRINCESS, nuestros Proveedores y selección de productos forman parte importante de nuestra estrategia de sustentabilidad y por tal motivo nuestros valores sostenibles se centran en las siguientes prácticas:**

- Investigamos de forma permanente en el mercado para promover la incorporación de productos y/o servicios con especificaciones sostenibles, acorde a las prácticas de compras sustentables incluidas en esta política.
- Garantizamos la igualdad de oportunidades para todos los proveedores que ofrezcan sus productos y servicios.
- Utilizamos una metodología para medir el comportamiento de los proveedores de la cadena de suministro con relación a los aspectos medioambientales evaluándolos periódicamente.
- Evaluamos periódicamente el nivel de servicio que otorgan los proveedores haciendo uso de la Encuesta de Satisfacción para fomentar la sana competencia y evitar el riesgo en las operaciones de la compañía.
- Evaluamos la satisfacción de los proveedores con respecto a la transparencia y claridad de los procesos de selección y licitación.
- Seleccionamos a los proveedores nacionales de acuerdo a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, para evitar favoritismos o conflictos de interés, basados en la ética y en la libre competencia (precios competitivos, valor agregado y fortaleza financiera).
- Seleccionamos a los proveedores locales considerando a organizaciones de la sociedad civil o grupos comunitarios usualmente excluidos, por ejemplo cooperativas indígenas que desarrollen productos para el segmento hotelero.
- Desarrollamos a los proveedores locales seleccionados a través de la fijación de estándares de calidad, evaluación periódica y formalización en las prestaciones para sus trabajadores que otorguen mayor sustentabilidad productiva regional.

- Validamos exhaustivamente que las prácticas de todos los proveedores cumplan con estándares que no contaminen o perjudiquen el medio ambiente.
- Divulgamos entre nuestros proveedores habituales nuestro compromiso con la Sostenibilidad Social y medioambiental entregándoles una copia de esta política.
- Siempre que sea posible, en TROPICAL PRINCESS nuestras decisiones de compras favorecerán:
  1. Los productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con las energías renovables
  2. Los productos que reducen el uso de productos químicos que son peligrosos para el medio ambiente y de los empleados y la salud pública.
  3. Los productos que contienen el mayor porcentaje posible de postconsumo contenido reciclado.
  4. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua.
  5. Los productos que reducen los residuos.
  6. Los productos reutilizables.
  7. Los productos que cumplen varias funciones (por ejemplo, la copiadora / impresoras, limpiadores de usos múltiples) y reducir el número total de los productos adquiridos
  8. Los productos que son reciclables.
  9. Mediante la feria artesanal, los lugareños ofrecen productos directamente a los clientes.
  10. Nuestros productos verdes provienen de empresas que trabajan directamente con cultivadores locales.
  11. Procesos y procedimientos predefinidos para la selección y contratación de proveedores y compra de insumos.
- El cumplimiento de esta Política persigue el aseguramiento de una cadena de suministro sostenible en el tiempo y responsable con la sociedad y el medioambiente.
- Esta Política será publicada en los medios internos apropiados y será difundida a cada uno de los empleados, proveedores, colaboradores, terceros y partes relacionadas de Hotel TROPICAL PRINCESS, el solo hecho de la continuidad de la operación cotidiana será evidencia suficiente de la aceptación del mismo y hace exigible su cumplimiento.

# INFORME DE RRHH

## APERTURA LA OPORTUNIDAD

---

Nuestra presencia en las comunidades crea empleos y beneficios económicos a corta, mediano y largo plazo, nosotros impulsamos una imagen positiva gracias a nuestra participación activa en las comunidades, ayudamos a promover el potencial de una comunidad orientada a, formación, educación y capacitación general, capacitación especializada para desarrollar habilidades en el trabajo, alfabetización, habilidades para la vida . Cuando nuestros colaboradores y personas del entorno prosperan, las comunidades se hacen más fuertes y crecen con mas empuje y nos convertimos en destinos más seguros que nuestros huéspedes deseen visitar.

---

## CAPACITACION Y FORMACION

---

El departamento de recursos humanos de la Sociedad es responsable de garantizar que el personal de los hoteles esté debidamente capacitado y entrenado, utilizando para ello una amplia gama de métodos de capacitación, incluyendo capacitación en grupo, programas de desarrollo individual y asesoramiento de parte de sus compañeros de trabajo. La Sociedad cuenta con una gran cantidad de manuales para empleados, que aumentan la probabilidad que el personal de todos sus hoteles cuente con nivel de capacitación estandarizado. A todos los niveles y de manera constante por esto contamos con varias instituciones de manera permanente in house, donde se les da formación técnico profesional a nuestros colaboradores: Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, Center For Executive, Development, Universidad Interamericana de Puerto Rico, Instituto de Ciencias y Tecnología

ACCION FORMATIVA  
ACTIVIDADES SOCIALES Y COMUNITARIAS  
HOTEL TROPICAL PRINCESS

<b>Acción Formativa</b>	<b>Dirigido A</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Instructor</b>
<i>Motivación y Autoestima I</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Mantenimiento -Bares – Restaurantes – Cocina -Animación -Seguridad -Recepción – Guest Services	Lunes 8	3:00 – 4:00 p.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Motivación y Autoestima I</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Camarista de Pisos -Areas Públicas	Martes 9	8:00 – 9:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Motivación y Autoestima I</i>	Supervisores Departamentos	Miércoles 10	3:00 – 4:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)

Enero 2018

<b>Arbol de la ilusión</b>	<b>Dirigido A :</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Operativo Dirigido por:</b>
	Niños de Escasos Recursos Económicos Entrega de Juguetes y regalos	Viernes 05	2:00 – 5:00 p.m.	Sector Monte Verde (Mata Mosquito) cerca entorno Hoteles Princess	Gerencia General Recursos Humanos Clientes Hotel Colaboradores en General

Actividades Sociales y Comunitarias - Enero 2018

<b>Acción Formativa</b>	<b>Dirigido A</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Instructor</b>
<i>Motivación y Autoestima II</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Mantenimiento -Bares – Restaurantes – Cocina -Animación -Seguridad	Lunes 5	3:00 – 4:00 p.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)



<i>Motivación y Autoestima II</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Mantenimiento -Bares – Restaurantes – Cocina -Animación -Seguridad -Recepción – Guest Services	Lunes 5	3:00 – 4:00 p.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Motivación y Autoestima II</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Camarista de Pisos -Areas Públicas	Martes 6	8:00 – 9:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)

Febrero 2018

<i>Actividad Día Internacional del Manglar</i>	<b>Operativo Dirigido A:</b>  Limpieza de manglares y humedades	<b>Fecha</b>  02 de febrero	<b>Horario</b>  7:00 a.m. a 3:00 p.m.	<b>Lugar</b>  Los Manglares de Lava Cana En el Río Maimón Nisibon	<b>Operativo Dirigido por :</b>  Gerente de Calidad de los Hoteles TROPICAL PRINCESS (Elio Vásquez)  Junto a : Ministerio Medio Ambiente
--	---	-----------------------------------	---	---	--

Actividades Sociales y Comunitarias - Febrero 2018

<i>Celebración Día de la Amistad</i>	<b>Dirigido A :</b>  Todos los colaboradores y relacionados  Recibimiento de Colaboradores con coctel y entrega de souvenirs de Cupido  Almuerzo Especial, Música, entrega de premios	<b>Fecha</b>  14 de febrero	<b>Horario</b>  7:00 a.m .  A  1.30 p.m.	<b>Lugar</b>  Restaurante  de  colaboradores	<b>Actividad Dirigida por:</b>  Departamento de Recursos Humanos
--------------------------------------	---	-----------------------------------	--	--	--

<b>Acción Formativa</b>	<b>Dirigido A</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Instructor</b>
<i>Comunicación I</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Mantenimiento -Bares – Restaurantes – Cocina -Animación -Seguridad -Recepción – Guest Services	Lunes 5	3:00 – 4:00 p.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Comunicación I</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Camarista de Pisos -Areas Públicas	Martes 6	8:00 – 9:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Comunicación I</i>	Supervisores Departamentos	Miércoles 7	3:00 – 4:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)

Marzo 2018

<b><i>Día Mundial de la Foresta</i></b>	<b>Operativo realizado:</b>  Siembra de Árboles y Plantas	<b>Fecha</b>  23 de Marzo	<b>Horario</b>  8:00 a.m. a 1:00 p.m.	<b>Lugar</b>  Autovía del Coral, (Entorno Hoteles Princess)	<b>Operativo Dirigido por :</b>  Gerente de Calidad de los Hoteles TROPICAL PRINCESS (Elio Vásquez)  Junto a : Ministerio Medio Ambiente
<b><i>Día Mundial Del Agua</i></b>	<b>Dirigido A:</b>  Estudiante Escuela Primaria Jerusalén  Charla: Importancia del Agua  Se entregara Material de Apoyo y souvenirs	<b>Fecha</b>  22 de Marzo	<b>Horario</b>  8:00 a.m. a 8:30 a.m.	<b>Lugar</b>  Hoyo de Friusa (Entorno Hoteles Princess)	<b>Instructor:</b>  Sr. Emmanuel Steve Juan (Coordinador Ambiental Hoteles Princess – Travefile  y representantes Hoteles Princess

Actividades Sociales y Comunitarias - Marzo 2018

<b>Acción Formativa</b>	<b>Dirigido A</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Instructor</b>
<i>Comunicación II</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Mantenimiento -Bares – Restaurantes – Cocina -Animación -Seguridad -Recepción – Guest Services	Lunes 2	3:00 – 4:00 p.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Comunicación II</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Camarista de Pisos -Areas Públicas	Martes 3	8:00 – 9:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Comunicación II</i>	Supervisores Departamentos	Miércoles 4	3:00 – 4:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)

Abril 2018

<b>Día Mundial de la Salud</b>	<b>Operativo Salud A:</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Operativo Dirigido por :</b>
	Monitoreo y control de salud de todos los colaboradores	03 y 04	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Area Frontal Restaurantes de Colaboradores	Prestadora de Salud ARS PALIC SALUD
	Todos los colaboradores	06 Y 07			
	Vacunación y desparasitación				

Actividades Sociales y Comunitarias - Abril 2018

Mayo 2018

<b>Acción Formativa</b>	<b>Dirigido A</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Instructor</b>
<i>Madre: Empresa de Amor, Fortaleza, Paciencia y Fe</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Mantenimiento -Bares – Restaurantes – Cocina -Animación -Seguridad -Recepción – Guest Services	Lunes 7	3:00 – 4:00 p.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Madre: Empresa de Amor, Fortaleza, Paciencia y Fe</i>	<u>Colaboradores Departamentos</u> -Camarista de Pisos -Areas Públicas	Martes 8	8:00 – 9:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)
<i>Madre: Empresa de Amor, Fortaleza, Paciencia y Fe</i>	Supervisores Departamentos	Miércoles 9	3:00 – 4:00 a.m.	Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS	Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)

Actividades Sociales y Comunitarias - Mayo 2018

<p><b>Actividad : Día Internacional del Trabajo</b></p>	<p><b>Dirigido A :</b></p> <p>A todo los colaboradores:</p> <p>Almuerzo Especial</p> <p>Amenizacion Orquesta Musical</p> <p>Premiación: Colaboradores</p> <p>Entrega Placas de Reconocimiento a colaboradores Excelencia Princess</p> <p>Talew Show Empleado</p> <p>Rifa y Regalos</p>	<p><b>Fecha</b></p> <p>Martes 01</p>	<p><b>Horario</b></p> <p>12:00 pm a 4:00 pm</p>	<p><b>Lugar</b></p> <p>Salón de Eventos Hotel TROPICAL PRINCESS</p>	<p><b>Dirigido por</b></p> <p>Gerencia General</p> <p>Depto. Recursos Humanos</p> <p>Sindicato Hotel</p>
<p><b>Almuerzo Especial: Día De Las Madres</b></p>	<p><b>Dirigido A :</b></p> <p>A todas las Madres del hotel</p> <p>Almuerzo Especial</p> <p>Rifa, Concursos, Premiaciones</p>	<p><b>Fecha</b></p> <p>Domingo 27</p>	<p><b>Horario</b></p> <p>11:30 a.m. a 4:00 p.m.</p>	<p><b>Lugar</b></p> <p>Restaurantes de Colaboradores</p>	<p><b>Dirigido por</b></p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Gerencia General</p> <p>Sindicato Hoteles</p>

<b>Acción Formativa</b>	<b>Dirigido A</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Instructor</b>
<p><i>Inteligencia Emocional I</i></p>	<p><u>Colaboradores Departamentos</u></p> <p>-Mantenimiento</p> <p>-Bares – Restaurantes – Cocina</p> <p>-Animación</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Recepción – Guest Services</p>	<p>Lunes 4</p>	<p>3:00 – 4:00 p.m.</p>	<p>Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS</p>	<p>Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)</p>
<p><i>Inteligencia Emocional I</i></p>	<p><u>Colaboradores Departamentos</u></p> <p>-Camarista de Pisos</p> <p>-Areas Públicas</p>	<p>Martes 5</p>	<p>8:00 – 9:00 a.m.</p>	<p>Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS</p>	<p>Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)</p>
<p><i>Inteligencia Emocional I</i></p>	<p>Supervisores Departamentos</p>	<p>Miércoles 6</p>	<p>3:00 – 4:00 a.m.</p>	<p>Salón de conferencias Hotel TROPICAL PRINCESS</p>	<p>Dr. Francisco García Bethencourt (Psicólogo)</p>

Junio 2018

	Dirigido A :	Fecha	Horario	Lugar	Dirigido por
<b>DIA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE</b>	<p>Colaboradores Brigada</p> <p>Charla de Sostenibilidad de 10 minutos y luego brigada de empleados</p> <p>Salida a un parque con bolsa y guantes para todos, a recoger todos los objetos no biodegradables que encontremos en esa área.</p>	05 de junio	8:00 a 11:00 a.m.	Salida desde entrada de empleados	<p>Emmanuel Steve Juan</p> <p>(Coordinador Ambiental Hoteles Princess - Travelife)</p> <p>Sr. Elio Vásquez - Gerente de calidad Hoteles TROPICAL PRINCESS and TROPICAL PRINCESS</p>

## ESPACIO LABORAL

Tenemos un programa que se centra en la colaboración de formación y capacitación de jóvenes adultos sin experiencia en el área de hotelera. A través de entrenamientos, pasantías, talleres. TROPICAL PRINCESS and, se enfoca en la preparación de estos jóvenes y también en ubicarle un espacio de trabajo, está diseñado para asistir primeramente a los jóvenes de nuestras comunidades.

## RELACIONES LEGALES Y JURIDICAS

Marco Legal, Como empresa nos apegamos a la leyes laborales, aplicamos y respetamos las mismas, en el marco jurídico en materia de relación colaborador – empresa. Ley 1692 código de trabajo. Apagándonos al cumplimiento de dicha ley en un 100%, en cuanto a contratación, pagos de sueldos y salarios, derechos adquiridos de empleados, jornada de trabajo, beneficios sociales, beneficios sindicales, vacaciones, formación, terminaciones de contrato. Según lo establecido en el código de trabajo de la republica dominicana, además tenemos la supervisión constante del ministerio de trabajo, donde vela fielmente por que se cumpla esta ley en todos los ámbitos.

---

## **SINDICATO Y ASOCIACIONES**

---

Según lo establece el art 317 de la ley 16-92 (código de trabajo), Sindicato es toda asociación de trabajadores o de empleadores constituida de acuerdo lo establecido en el código de trabajo, para el estudio, mejoramiento y defensa de los intereses comunes de sus miembros. Por esta razón el sindicato PUCAPRINCESS, también vela por la correcta aplicación de las leyes laborales y los beneficios adicionales que establece el pacto colectivo.

---

## **ACTIVIDADES SOCIALES Y DE SALUD**

---

En TROPICAL PRINCESS , organizamos una serie de actividades para mejorar el nivel de convivencia laboral, incrementar la comunicación interpersonal y el desarrollo personal y ético de todos los colaboradores. Algunas de ellas son: días festivos y/o conmemorativos, paseos, reuniones sociales, actividades educativas, Almuerzos, fiestas, jornadas de salud, también reconocimiento y premiaciones para nuestros colaboradores destacados.

## SEGURIDAD SOCIAL

---

La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social promulgada el Catorce (14) de mayo de 2001, hace obligatoria la afiliación a título universal –sin discriminación de nivel salarial, como disponía la ley anterior– de los empleados en relación de dependencia bajo el régimen contributivo, en el cual el empleador y el empleado contribuyen conjuntamente al pago de las cotizaciones de acuerdo a los porcentajes establecidos por la misma ley, tanto para seguro de salud, como para seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia (fondos de pensiones); mientras que las cotizaciones al seguro de Riesgos Laborales (enfermedades profesionales y accidentes de trabajo) corresponden exclusivamente al empleador.

Desarrollo sustentable y ecológico: TROPICAL PRINCESS: Mantiene y promueve las características ambientales y ecológicas de el área que se encuentran sus hoteles, respetando la naturaleza y en entorno para servir al bien común. Apoyando y promoviendo a través de campañas de concientización, charlas, inducciones, murales, políticas etc. un entorno y medio ambiente sostenible.

cuidado del medio ambiente: Nuestros hoteles se integran en el entorno respetando sus particularidades, con una arquitectura adaptada a sus espacios naturales, respetuosa con la flora y fauna de cada emplazamiento siendo supervisada cada instalación por profesionales dedicados a la conservación del medio ambiente, lugares emblemáticos de gran belleza seleccionados por sus características de paz y tranquilidad sin renunciar a un entorno dinámico y espectacular. Respetamos las normativas ambientales aplicables a nuestra actividad, promovemos la eco eficiencia, además fomentamos la sostenibilidad la comunidad a través de nuestro programa de reciclaje y gestión de residuos.

## INTEGRACION A LA COMUNIDAD

---

Princess Hotels and Resorts, es una empresa que se integra al entorno en los lugares que opera como hotel. Brindando colaboración y apoyo al crecimiento y bienestar socio – económico de las comunidades aledañas, a través de asumir su compromiso de :Empleo, Compras, Integración, Colaboración.

## APOYO A COLABORADORES Y A LA COMUNIDAD

---

TROPICAL PRINCESS, responde a las necesidades individuales, de nuestros colaboradores cuando surgen de situaciones de emergencia, desastres naturales, muerte, salud, accidentes, otorgando ayuda económica y ayuda solidaria, además a través del sindicato de colaboradores tienen otros beneficios.

Apoyo a la comunidad Cuando se presentan catástrofes naturales, TROPICAL PRINCESS and Tropical Princess, está presente para colaborar en las dificultades de nuestros vecinos más cercanos que son nuestras comunidades aledañas. Apoyar a las personas de la comunidad en lo más que podamos en las necesidades más básicas.



## **COMPROMISO CON LA PROTECCION A LA NIÑEZ**

---

Caribe Club Princes: Es conocedor de la explotación sexual de menores de edad es una problemática que implica a la Industria del Turismo. Por esta razón nos apegamos a la ley 136-6 que es Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes. Donde La ley Nacional Garantizar los Derechos de la niñez acorde con los principios de la convención sobre los Derechos del niño, consta de cuatro libros. El primero sobre Derechos Fundamentales y Principios Generales, el segundo sobre Derecho de Familia, el tercero referido a la Justicia Penal Juvenil y el cuarto, acerca del Órgano Administrativo del Sistema de Protección(CONANI) y la Participación de la Ciudadanía. Por esta razón como empresa nos comprometemos fielmente a cumplir con todos los criterios de esta ley, con buenas prácticas encaminadas a la erradicación del problema, a través de impulsar medidas de apoyo a las comunidades, charlas e informaciones a los colaboradores, apoyo a los programas sociales contra la explotación infantil, y dar fiel cumplimiento a esta ley.

## **COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

---

Comité de Higiene y Seguridad, continuar fortaleciendo nuestro comité, no solo con temas puramente de seguimiento a la seguridad e higiene del hotel, sino también, promover más cursos de capacitación, charlas y talleres donde podemos incluir temas de sostenibilidad.

## **INFORMES CONFIABLES**

---

TROPICAL PRINCESS, se compromete con la transparencia en todos los informes, tanto a nivel interno como externo. Por esto tenemos medicas que se aplican para todos las estadísticas y datos, que incluyan. Consumo de agua, datos ambientales, consumo energético, entre otros. Este compromiso garantiza la exactitud de los datos continuos y el cumplimiento de los protocolos de credibilidad de nuestro hotel.

## **SOCIOS COMERCIALES**

---

Nuestros esfuerzos siempre están encaminados a trabajar con una amplia selección de socios, incluidas organizaciones sin fines de lucro, instituciones educativas y otras empresas, sostenibles para impulsar nuestro objetivo compartido de crear mejores comunidades.

## **DIVERSIDAD DE INCLUSIÓN**

---

Con de 630 colaboradores en nuestros hoteles , contamos con una diversidad de colaboradores y clientes. Por esto es propicio para TROPICAL PRINCESS, mantener un entorno de inclusión para nuestros huéspedes, colaboradores y proveedores, porque sabemos que no sólo es lo correcto, es la fortaleza de nuestro negocio.

## **UNIVERSALidad princess**

---

En TROPICAL PRINCESS, siempre nos hemos ocupado en la colaboración directa de las comunidades en las que operamos, por esto universalidad ciudadana nos alcanza de forma directa, por esto nuestro trabajo se centra en nuestra gente, nuestras marcas como hoteles, nuestras comunidades, nuestros colaboradores y nuestro alcancen global.

## **PROVEEDORES DE PRINCESS**

---

Como empresa, creemos que el desarrollo de los recursos de las comunidades de nuestro entorno y no sólo beneficia a nuestra empresa, sino también a la comunidad en general. Apoyamos y estimulamos la participación de nuestros hoteles, con el fin de buscar la diversidad de los proveedores locales y tomar las medidas para asegurarles una porción equitativa en las oportunidades económicas disponibles, haciendo énfasis de oportunidades económicas para todos los miembros de las comunidades en las que operamos.

Hoteles TROPICAL PRINCESS velara por la proteccion de la niñez y los grupos sociales mas vulnerables, incluyendo al adulto mayor y las personas con discapacidad.

Se apoyaran iniciativas de capacitacion de sus miembros sobre el cuidado, proteccion e igualdad de los diversos grupos sociales.

Hoteles Caribe Club se acoge alCodigo de etica para la proteccion de los niños y niñas, para lo cual capacitara a su personal, asociados y demás colaboradores, y mantendra una divulgacion permanente de su compromiso en defender dichos principios.

Se establecerán los mecanismos para denunciar practicas de explotacion sexual infantil y de la promoción de la prostitución infantil.

Se divulgaran los compromisos que establece la ley 5-13 sobre igualdad de oportunidades para personas con discapacidad y velara por su cumplimiento.

Hoteles Caribe Club velara por la igualdad de genero y etnias dentro y fuera de sus instalaciones.

Se denunciara cualquier acto de discriminacion racial, religiosa o cultural tanto dentro como fuera de los Hoteles Caribe Club.

Hoteles Caribe Club respetará la libertad de expresión de sus trabajadores y afiliados siempre y cuando estos no infrinjan algun codigo moral o etico.

Hoteles Caribe Club & se asegurará de que los clientes reciban una interpretación adecuada de los atractivos naturales, culturales y arqueológicos de los sitios que visita.

Hoteles Caribe Club implementará mecanismos y divulgar acciones para evitar y denunciar toda comercialización de piezas del patrimonio histórico, arqueológico y cultural del país.

Se fomentarán e implementarán acciones para la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible del país y en particular de las diferentes comunidades en las que opera.

Se preservará y fomentará la práctica de las diferentes actividades folklóricas como parte de los servicios que sus asociados brindan.

Hotel TROPICAL PRINCESS creemos firmemente en que las grandes empresas se constituyen en la libertad, en el respeto, en la inclusión y en la equidad. La presente política es una invitación para ser embajadores de nuestra filosofía de negocio, aquella que tiene sus raíces en una fuerte cultura de promoción, respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos.

Somos una Organización que valora la diversidad, que atesora las prácticas y proyectos que surgen desde distintos puntos de vista.

Respetamos la dignidad y el mérito de nuestros empleados.

Brindamos retribución justa, condiciones de trabajo seguras y dignas así como todas las herramientas y capacitación que nuestros empleados requieran para lograr la excelencia en sus funciones.

Impulsamos el desarrollo profesional y personal, dando oportunidades igualitarias de crecimiento. Queremos que todos nuestros empleados vivan una cultura de innovación en donde las mejores ideas sean reconocidas y llevadas a cabo.

Promovemos un turismo sustentable en el cual todos somos partícipes de la experiencia del cuidado y la preservación del medio ambiente – conservando y custodiando el legado de nuestras futuras generaciones.

Buscamos un beneficio justo para los accionistas – quienes confían diariamente en nuestra responsabilidad de brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros huéspedes.

Hoteles Caribe Club Brindamos oportunidades de empleo a las personas de nuestra comunidad.

Respetamos los usos y costumbres, valorando la riqueza de nuestras culturas.

Finalmente, buscamos que todos puedan sumarse a nuestros programas de sustentabilidad, ampliando los alcances de nuestras prácticas medioambientales a nuestro entorno.

**INFORME DE PLAN DE EVALUACION CONSUMO DE ENERGIA  
2018**



**ahorraremos  
energía**

# INTRODUCCION

---

Como parte de nuestro compromiso para reducir el impacto ambiental ocasionado por las actividades que desarrollamos, y en particular, como parte de nuestro compromiso por ahorrar recursos naturales, realizando un uso eficiente de los mismos, presentamos nuestro informe post-evaluación de nuestros consumos energía.

El ahorro de energía y la mejora de la eficiencia energética son desafíos importantes que se deben afrontar día a día. Por ello, y para mantener el perfil sostenible, se deben poner en marcha estrategias adecuadas y proporcionar las herramientas necesarias para introducir mejoras significativas en las pautas de consumo de energía.

Nosotros planteamos en nuestras instalaciones procesos que responden a un diseño optimizado desde el punto de vista energético. Una gestión energética adecuada que conlleva al uso eficiente de la energía y, por consiguiente, la reducción de los consumos energéticos.

Nuestra gestión comprende actuaciones encaminadas a lograr la máxima eficiencia en el consumo de energía, los máximos ahorros y el conocimiento del comportamiento energético de nuestras instalaciones.

Después de hacer una auditoria de nuestras instalaciones se tomaron algunas medidas para reducir el consumo dentro de las instalaciones:

- El consumo de energía es monitoreado continuamente por medio de medidores.
- Creación de un registro cronológico y análisis estadístico mensuales sobre los datos de consumo general o por Edificio
- Utilización al máximo la iluminación natural (A través de Timer)
- Programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas del hotel.
- Se promueve el apagado de luces cuando su uso no es estrictamente necesario.
- Utilizamos sistemas de iluminación eficientes con los que se cubre al menos el 98% de las necesidades del hotel.
- La empresa utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración y otros (apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, etc.).
- Reforzamos mas la ventilación natural, reflexión de luz y calor, sombra natural y otros para procurar un ambiente agradable.
- Creación de un estricto programa de control de fugas de aire y de gas en los
- sistemas de refrigeración y aire acondicionado.

Las medidas antes mencionadas fueron tomadas en vista a los resultados que se encuentran más abajo. Es nuestra meta conseguir la reducción de nuestros consumos energéticos para el 2018, por ende el comité de sostenibilidad dará fiel seguimiento a las medidas que fueron aprobada para lograrlo.

## 2015

2015													
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HUESPEDES GENERAL	42.418	38.360	42.850	38.734	33.399	34.405	49.616	45.411	32.752	36.465	36.525	37.998	468.933
CONSUMO KWH ENERGIA CEPM	698.160	593.600	706.363	732.604	795.013	798.323	857.261	832.788	808.315	837.988	746.880	738.240	9.145.535
CONSUMO DE GASOIL EN KWH	31.827	16.809	30.647	20.838	25.397	31.136	31.820	32.389	28.442	32.247	33.020	34.790	349.362
CONSUMO DE GAS EN KWH	533.877	424.022,6	611.264	549.690	489.285	618.389	582.472	639.012	538.528	500.321	465.754	507.459	6.358.022
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH	1.263.864	1.034.432	1.348.274	1.303.132	1.309.645	1.345.847	1.471.552	1.504.189	1.375.285	1.370.556	1.245.654	1.280.489	15.852.919
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH / HUESP / NOCHE	0,96	0,96	1,01	1,12	1,26	1,30	0,95	1,10	1,39	1,25	1,13	1,08	13,51

## 2016

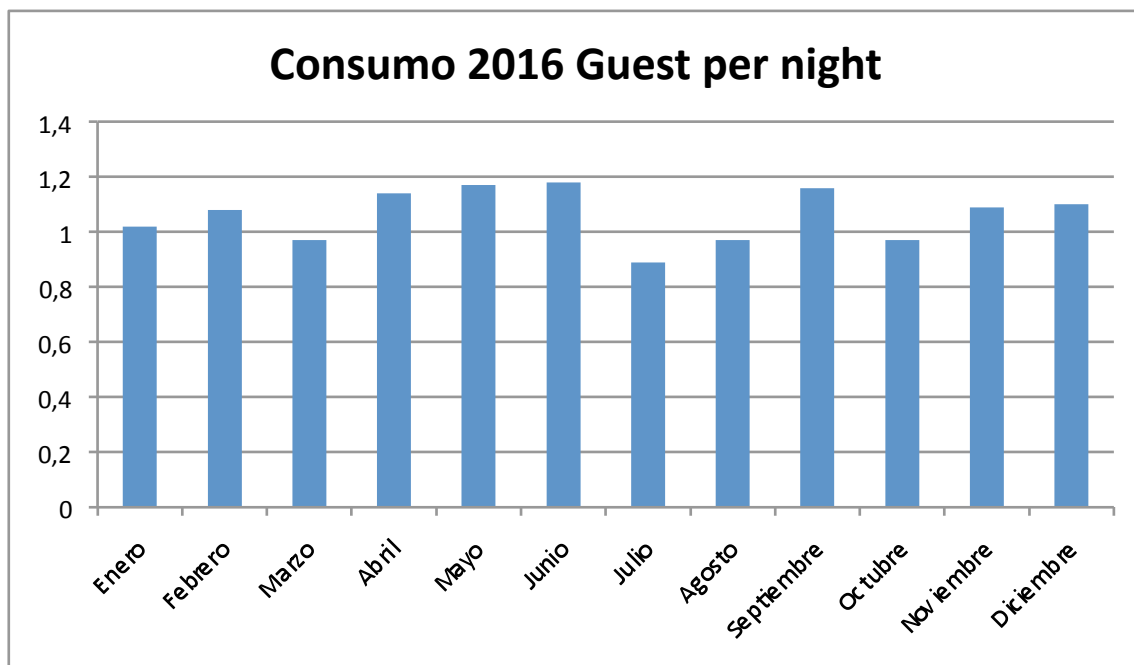
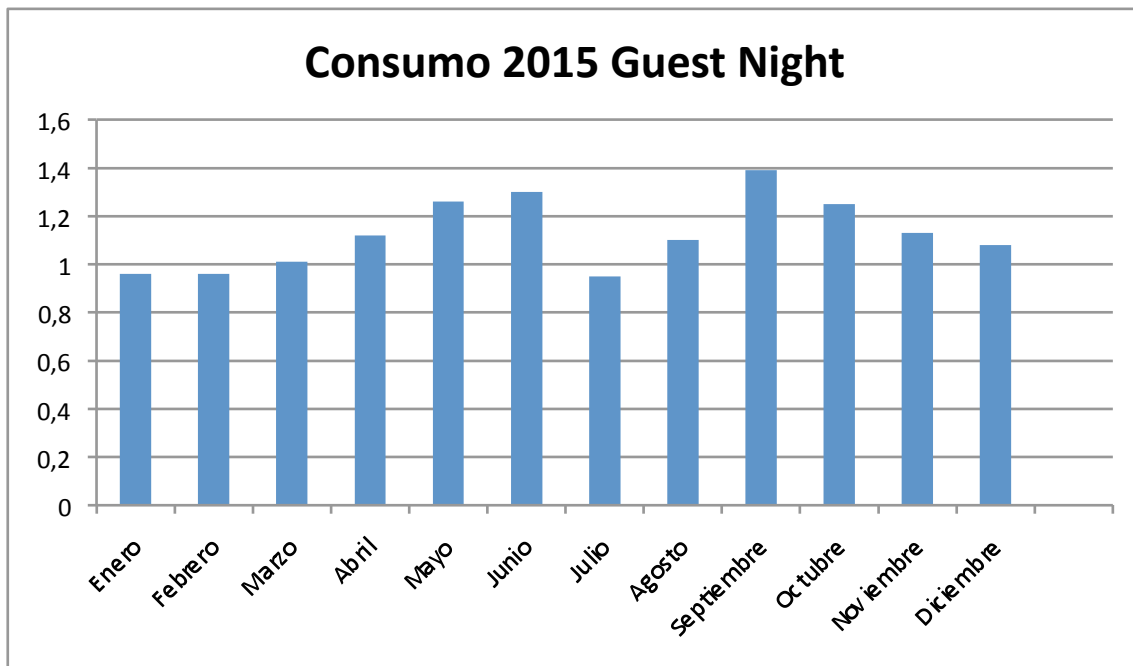
CARIBE CLUB PRINCESS REPORTE ENERGETICOS 2016													
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HUESPEDES GENERAL	37.856	38.402	41.522	34.948	37.800	39.330	53.696	49.498	40.460	46.455	39.664	38.858	498.499
CONSUMO KWH ENERGIA CEPM	695.040	663.600	744.000	741.120	828.000	850.800	916.514	883.440	859.680	816.960	746.160	764.400	9.509.714
CONSUMO DE GASOIL EN KWH	22.827	19.653	18.188	35.034	38.681	27.344	16.846	27.629	27.832	29.500	15.910	21.199	295.613
CONSUMO DE GAS EN KWH	488.146	486.718,1	489.545	426.875	518.856	522.937	562.151	541.607	523.413	559.520	542.726	542.726	6.202.220
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH	1.206.013	1.169.971	1.251.734	1.203.030	1.377.506	1.401.081	1.495.511	1.452.675	1.410.925	1.405.980	1.304.796	1.328.326	16.007.547
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH / HUESP / NOCHE	1,02	1,08	0,97	1,14	1,17	1,18	0,89	0,97	1,16	0,97	1,09	1,10	12,74

## 2017

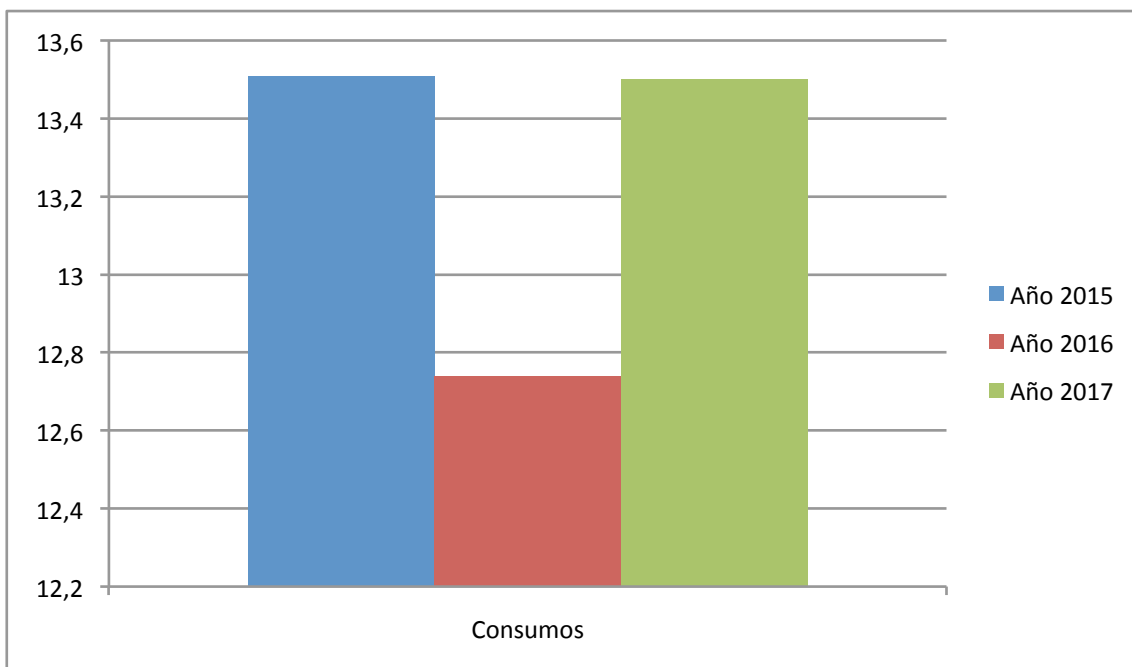
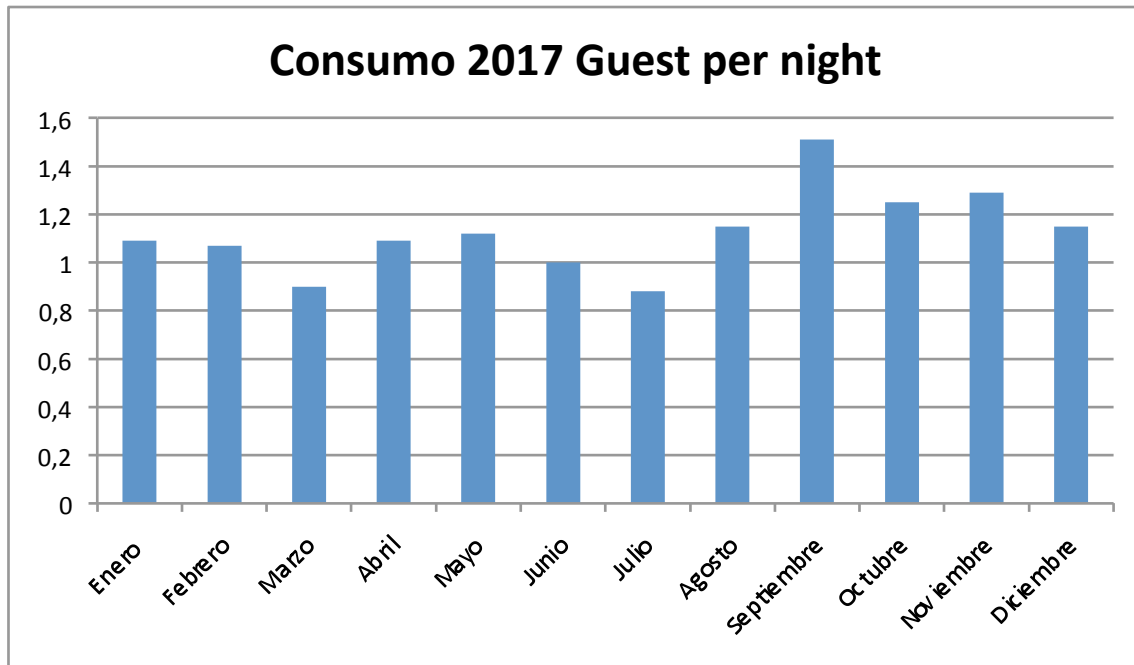
CARIBE CLUB PRINCESS REPORTE ENERGETICOS 2017													
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HUESPEDES GENERAL	40.109	39.818	47.318	40.933	39.180	44.254	52.389	44.417	32.982	36.768	35.248	39.722	493.088
CONSUMO KWH ENERGIA CEPM	683.010	614.640	695.760	716.160	796.320	840.000	913.680	912.000	763.440	834.720	768.000	776.400	9.314.130
CONSUMO DE GASOIL EN KWH	27.629	32.878	24.495	31.087	21.525	22.054	21.362	24.902	159.830	11.800	12.533	18.351	408.446
CONSUMO DE GAS EN KWH	557.281	546.252,8	614.213	593.584	541.662	478.377	509.978	598.146	573.487	589.469	593.304	623.449	6.819.204
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH	1.267.919	1.193.770	1.334.468	1.340.831	1.359.507	1.340.431	1.445.020	1.535.049	1.496.757	1.435.990	1.373.837	1.418.200	16.541.780
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH / HUESP / NOCHE	1,09	1,07	0,90	1,09	1,12	1,00	0,88	1,15	1,51	1,25	1,29	1,15	13,50

## COMPARATIVO DE LOS CONSUMOS

---







En el 2017 los consumos se elevaron por causas de la traumas del huracán María. Pero Pudimos identificar que las áreas de mejoras para reducir el consumo energético son los siguientes:

- Los edificios
  - a) Completar sensores de presencias en las habitaciones
  - b) Uso de termostato digitales que controlan mejor la temperatura
  - c) Equipos electrónicos que pueden consumir menos
  - d) Cambio de redes eléctricos para una mejor conducción de la energía.

- **Áreas de servicios**
  - a) Cierre de tuberías de gas en áreas de cocinas cuando no estén en uso.
  - b) Alimentar la iluminaciones externas por energía renovables(Paneles solares)
  - c) Reforzar la campaña de uso responsable de las bombillas.

Nuestro compromiso con el medio ambiente nos estimula a tomar las mejores acciones para evitar de dañar nuestro medio ambiente, es de suma importancia para nosotros cumplir con la de reducción de un 5% de nuestros consumos eléctricos.

**Emmanuel Steven Juan**  
Guest Service Manager

**INFORME DE PLAN DE EVALUACION CONSUMO DE AGUA  
2018**

---



# INTRODUCCION

Como parte de nuestro compromiso para reducir el impacto ambiental ocasionado por las actividades que desarrollamos, y en particular, como parte de nuestro compromiso por ahorrar recursos naturales, realizando un uso eficiente de los mismos, presentamos nuestro informe post-evaluación de nuestros consumos hídricos.

El agua potable para uso en el Hotel Caribe Club Princess y Tropical Princess Beach Resort Es abastecida por cuatro pozos de abasto de aguas subterráneas. Dichas aguas son Bombeadas a las 2 cisternas de almacenamiento.

Desde que hemos iniciado el Programa de Travelife hemos alcanzado gran cambio en este ámbito.

Para reducir los consumos de agua y brindar un servicio sostenible, en el hotel se mantenemos las siguientes medidas:

- Inspección de fugas en las tuberías de agua potable.
- Registros del consumo diario del agua consumida.
- Capacitación sobre el ahorro del agua.
- Uso de carteles educativos incentivando a mantener cerradas las válvulas de paso de las llaves después de su uso
- Uso de grifos monomando en los baños de las habitaciones, así como en las áreas de Piscina y playa, lo cual disminuye las pérdidas de agua por goteo
- Uso de carteles en habitaciones incentivando el ahorro de toallas
- Riego de las áreas verdes mediante aspersores.

Hemos detectado que realmente la problemática de alto consumo agua que se registraba en el hotel provenía de fugas subterráneas. El 2016 se empezó la campaña de corrección de fugas en toda propiedad.

El promedio anual de consumo del 2015 fue de 1:83

## CARIBE CLUB PRINCESS REPORTE CONSUMOS DE AGUA 2015

DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO
HUESPEDES GENERAL	42.418	38.360	42.850	38.734	33.389	34.405	49.616	45.411	32.752	36.465	36.525	37.998	468.93
CONSUMO AGUA EN METRO CUBICO	61.112	58.610	80.783	83.637	84.902	45.690	69.607	72.515	71.098	85.322	71.278	74.397	858.95
TOTAL DE ENERGETICOS EN M3 / HUESP / NOCHE	1,44	1,52	1,88	2,16	2,54	1,33	1,40	1,60	2,17	2,34	1,95	1,96	1,8

2016

Para el 2016 el acumulado anual fue de 1.31

## CARIBE CLUB PRINCESS REPORTE ENERGETICOS 2016

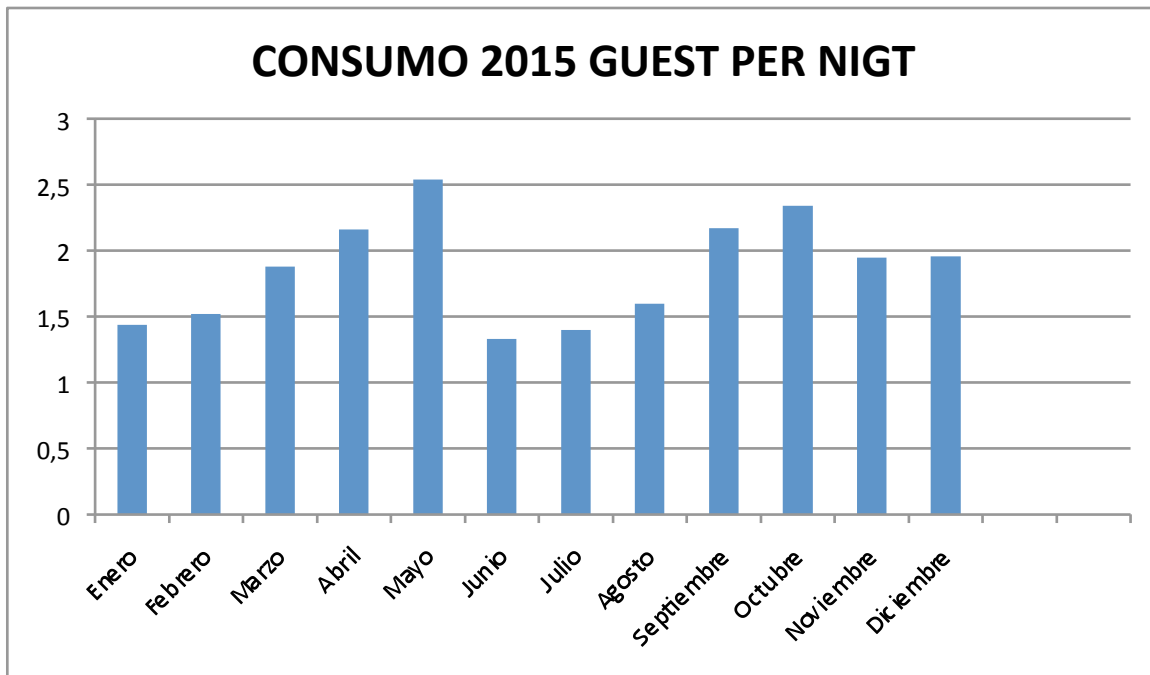
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HUESPEDES GENERAL	37.856	38.402	41.522	34.948	37.810	39.330	53.696	49.498	40.460	46.455	39.664	38.858	498.499
CONSUMO AGUA EN M3	70.075	70.600	72.580	69.683	71.155	41.729	50.020	68.415	82.721	14.255	19.020	23.186	653.439
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH / HUESP / NOCHE	1,85	1,84	1,75	1,99	1,86	1,06	0,93	1,38	2,04	0,31	0,48	0,60	1,31

Para el 2017 el acumulado anual fue de de 0.83

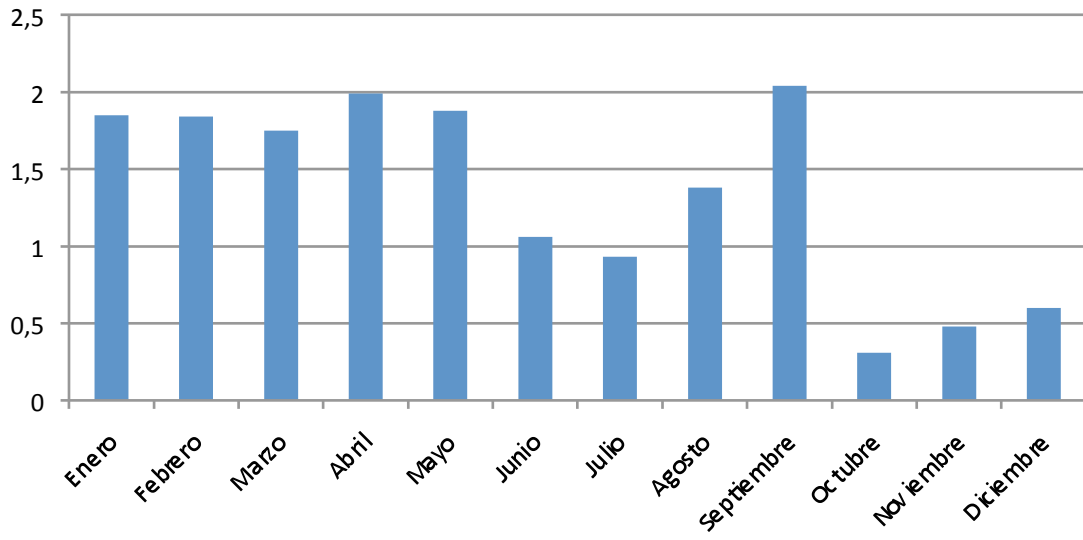
CARIBE CLUB PRINCESS  
 REPORTE CONSUMO DE AGUA  
 2017

DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HUESPEDES GENERAL	40.109	39.818	47.318	40.933	39.180	44.254	52.389	44.417	32.982	36.768	35.248	39.722	493.088
CONSUMO KWH ENERGIA CEPM	25.316	34.200	39.030	35.219	39.554	33.718	33.282	32.860	32.780	33.293	37.958	32.552	409.762
TOTAL DE ENERGETICOS EN KWH/ HUESP / NOCHE	0,63	0,86	0,82	0,86	1,01	0,76	0,64	0,74	0,99	0,91	1,08	0,82	0,83

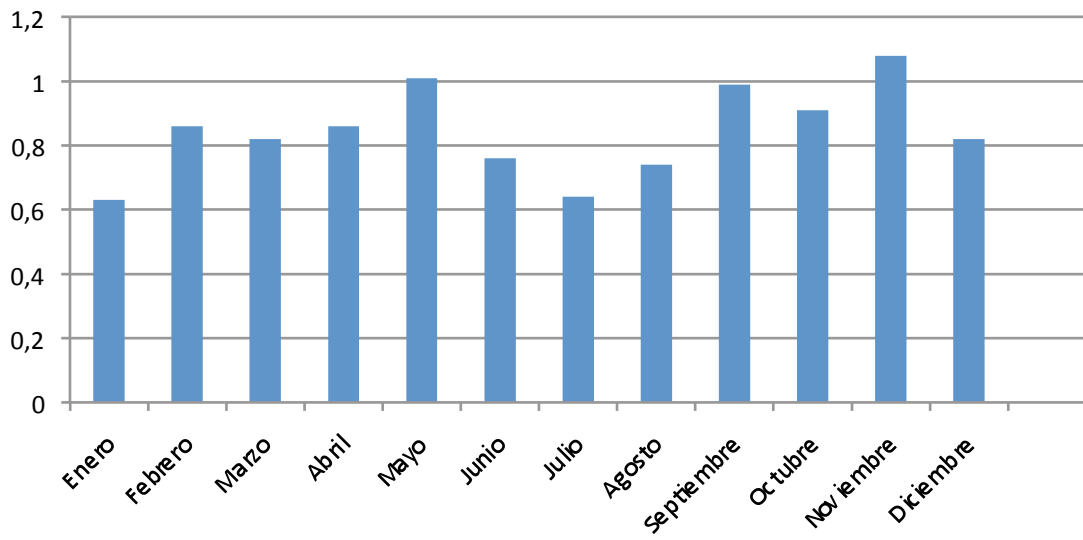
GRAFICAS CONSUMOS



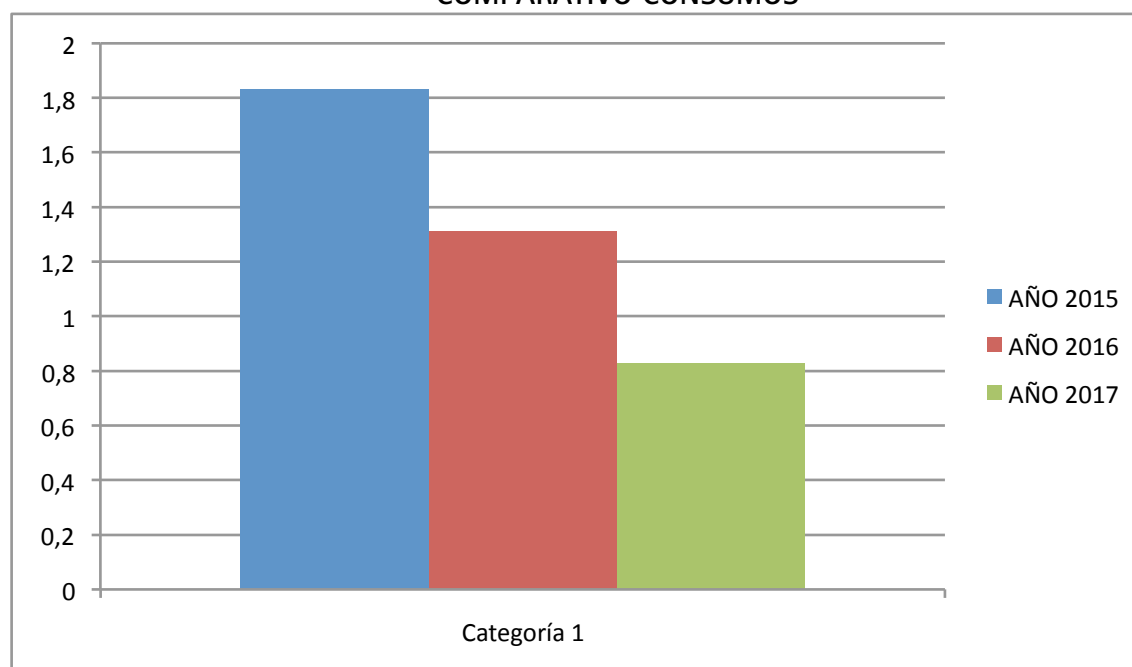
## CONSUMO 2016 GUEST PER NIGHT



## CONSUMO 2017 GUEST PER NIGHT



### COMPARATIVO CONSUMOS



**Nota:** Este informe no muestra registro del agua de los pozos que se usa para el riego de los jardines.

Al realizar una auditoría hídrica pudimos determinar los consumos de agua, también las deficiencias del sistema y así pudimos determinar cómo y dónde se puede ahorrar en cada proceso productivo. Además, se lleva un control involucrando al personal al uso racional de la cantidad de agua que se utiliza en la limpieza de las instalaciones, los aseos, También se regularizo el flujo en las duchas y los lavabos.

**Hemos podido ahorrar el agua en diferentes puntos de Servicios en el Hotel de la siguiente manera:**

Para el 2018 se prevé alcanzar el 0,80 M3 en el promedio del consumo anual.

En Resumen el consumo general se registraba en las fugas que teníamos en la propiedad, en el día a día se está trabajando para erradicar todas las fugas, por lo que se prevé un cambio general en las tuberías de las instalaciones (Fecha aun no considerada).

En conclusión el uso del agua no tenía una forma adecuada antes de darle el carácter sostenible a nuestras prácticas, Gracias a las medidas tomadas y recomendación de Travelife hemos Cambiado nuestra manera de administrar y concienciar a nuestros colaboradores para el uso de la misma.