

Código de Ética

El Hotel Ajau ha mantenido a lo largo de toda su historia un compromiso empresarial con los diferentes sectores que forman parte de su actividad turística.

El presente Código de Conducta resume los principios básicos y constituye una guía para todos los empleados y directivos en su desempeño profesional en relación con su trabajo diario, los recursos utilizados y el entorno empresarial en el que se desarrolla.

Además, ha sido desarrollado para regular nuestras propias actividades y las de nuestros huéspedes y clientes.

El Código está orientado a que nosotros causemos el menor impacto a la vida, a su ambiente natural y biológico. Así mismo, buscamos tener el menor impacto al entorno cultural, patrimonio natural, y socio-económico del turismo de Guatemala en su estado actual, apreciarlo, disfrutarlo, y aprovecharlo responsablemente en beneficio del país; pero también conservarlo para nuestras futuras generaciones con la participación de todos los involucrados en la industria turística en especial y de la sociedad en general.

A continuación se enumeran los principios básicos de la empresa.

Principios Básicos de Actuación

Los empleados y directivos del Hotel Ajau deben actuar de acuerdo a las siguientes directrices:

- **Integridad:** El Hotel Ajau promoverá entre sus empleados el reconocimiento verbal de los comportamientos que sean acordes con los principios éticos de lealtad y buena fe, que se manifiestan en las siguientes exigencias:
 - **Lealtad a la empresa:** Durante el desempeño de sus responsabilidades profesionales, los empleados y directivos deben actuar con lealtad. Asimismo, deben evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa.
 - **Cumplimiento de la ley:** Todos los empleados y directivos del Hotel deben cumplir las leyes vigentes del país, atendiendo al espíritu y la finalidad de las mismas, y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético.
 - **Probidad en la gestión:** El Hotel expulsa los sobornos a autoridades y funcionarios públicos y prohíbe a sus empleados dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, ni regalos, dádivas o favores que estén fuera de los usos del mercado o que, por su valor, sus características o sus circunstancias, razonablemente puedan alterar el desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en que intervengan sus empresas

- **Confidencialidad:** Todo empleado o directivo mantendrá el estricto deber de permanente confidencialidad respecto de la información cuya divulgación o publicidad pueda afectar a los intereses del Hotel.
- **Profesionalidad:** Los empleados y directivos del Hotel Ajau deben distinguirse por su alta profesionalidad basada en una actuación eficiente y enfocada a la excelencia y la calidad de servicio. En este sentido su comportamiento debe estar basado en los siguientes principios:
 - **Calidad:** El Hotel pondrá a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desarrollo y la mejora continua de los servicios ofrecidos para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.
 - **Orientación al Cliente:** Todos los empleados del hotel aportarán su mayor colaboración de servicio para buscar la mayor satisfacción de los clientes. Asimismo, deben de superar el grado de satisfacción y de las expectativas de sus clientes.
 - **Uso y protección del patrimonio empresarial:** Todos los empleados deben utilizar los recursos de la empresa de forma responsable, eficiente y apropiada. Asimismo, deben protegerlos y preservarlos de cualquier pérdida, daño, robo o uso ilegal o deshonesto.
- **Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores:** Los proveedores y empresas colaboradoras son parte indispensable para el provecho de sus objetivos de rentabilidad y mejora de la calidad de servicio. Lo que se busca es mantener con ellos relaciones estables basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

Todos los empleados que participen en procesos de selección de proveedores y colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad y coste y evitando la cohesión de sus intereses personales con los de la compañía.
- **Transparencia:** Todos los empleados deben suministrar una información veraz, necesaria, completa y puntual acerca de la marcha de sus actividades.
- **Respeto:** El Hotel Ajau asume el compromiso de actuar en todo momento los ámbitos de los derechos humanos, laborales y de la protección del medio ambiente, por lo tanto se debe de tener:
 - **Igualdad de oportunidades:** promover el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados asegurando la igualdad de oportunidades. La selección y promoción de los empleados del Hotel se fundamentan en los criterios objetivos de mérito y capacidad.
 - **No discriminación:** mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal.
 - **Seguridad y salud en el trabajo:** promover a sus empleados de un entorno seguro y estable en donde se compromete a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales. Todos los empleados son responsables de observar un cumplimiento de las normas

de salud y seguridad. Asimismo, deberán hacer un uso responsable del equipamiento que tengan asignado cuando desarrollen actividades de riesgo y divulgarán entre sus compañeros y subordinados los conocimientos y promoverán el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos.

- **Erradicación del trabajo infantil:** no se recurrirá al trabajo infantil.
- **Flora y Fauna:** Reconocemos que Guatemala es un territorio con una alta diversidad de especies, muchas de las cuales se encuentran en peligro de extinción. Por lo tanto es indispensable darle a conocer todos estos aspectos a los huéspedes. Se le brindará información sobre los sitios seguros que el huésped extranjero y nacional puede visitar en su visita. Dándole a conocer la importancia que tiene el cuidar de nuestra flora y fauna. Anunciar que no se debe de molestar a ninguna especie viviente, incluyendo no darles alimentos, aun cuando se muestren dóciles. Abstenerse de tocar, acercarse o coleccionar cualquier especie de flora. Poner aviso a las autoridades pertinentes si llegamos a darnos cuenta de cualquier irregularidad, para evitar que salgan de nuestra áreas protegidas plantas y semillas de la biodiversidad de Guatemala.

Seguimiento:

El presente Código establece los principios y compromisos de ética empresarial que el Hotel Ajau y sus empleados deben respetar y cumplir en el ejercicio de sus actividades.

Cualquier empleado que tenga conocimiento o sospecha fundada de un incumplimiento del presente Código podrá ponerlo en conocimiento de su superior para la formulación de sugerencias y denuncias.

El incumplimiento de este Código que constituya una falta de carácter laboral, se sancionará.

VIGENCIA: El Código de Conducta estará vigente en tanto no se apruebe su anulación. Recuerda... ¡**Siempre Sonreír y Dar tu Mejor Servicio!**