



# GUÍA DE RESPUESTA A LA TRATA DE PERSONAS

para la Industria Hotelera



## ACERCA DE ESTA GUÍA

Como profesional de la industria hotelera, usted está en una posición única para reconocer y denunciar posibles violaciones de trata de personas. Usted juega un papel importante porque interactúa regularmente con huéspedes y el gran público en general. Es posible que tenga empleados, compañeros de trabajo o subcontratistas que son víctimas de trabajo forzoso. Los hoteles y moteles también son lugares importantes donde los traficantes obligan a las víctimas de trata sexual a proporcionar sexo comercial a los clientes que pagan. Las víctimas pueden ser forzadas a quedarse en un hotel o motel donde los clientes acuden a ellas, o se les obliga que vayan a habitaciones alquiladas por los clientes. Los traficantes también pueden usar hoteles cuando transportan a las víctimas a nuevos lugares.

Es posible que usted pueda reconocer señales de que un huésped está en peligro. Esta guía busca informar a los profesionales de la industria hotelera sobre la trata de personas y sus indicadores para que puedan estar mejor preparados para reconocer a una posible víctima en su lugar de trabajo y saber cómo denunciar un posible caso.

Esta guía incluye información sobre:

- » Qué es la trata de personas
- » Cómo reconocerla entre los huéspedes
- » Indicadores clave para cuatro grupos de empleados
- » Ejemplos de trata de personas en la industria hotelera
- » Opciones de denuncias si sospecha que un huésped es afectado por la trata de personas o está siendo explotado

Si bien los hoteles y moteles pueden ser lugares especialmente atractivos para todas las formas de trata de personas, **también es importante señalar** que la trata de personas ocurre en eventos deportivos, parques temáticos, en cruceros y en muchas otras áreas de la industria del turismo.

Para los propósitos de esta guía, el término “víctima” se utilizará para describir a un individuo que experimenta la trata de personas. El término “sobreviviente” se utilizará para describir a una ex-víctima que se encuentra en proceso de recuperación.

## ¿QUÉ ES LA TRATA DE PERSONAS?

**La trata de personas implica el uso de la fuerza, fraude o coerción para obtener algún tipo de trabajo o acto sexual comercial.** Los traficantes de personas utilizan diversas formas de fuerza, fraude y coerción para controlar y explotar a las víctimas.<sup>1</sup> Estas formas pueden incluir, pero no están limitadas a, oportunidades de empleo fraudulentas, falsas promesas de amor o una vida mejor, coerción psicológica (es decir, amenazas de chantaje) y violencia o amenazas de violencia.<sup>2</sup> Sin embargo, bajo la ley de los EE. UU., hacer que alguien menor de 18 años participe en un acto sexual comercial, independientemente del uso de fuerza, fraude o coerción, es trata de personas.<sup>3</sup>

**El delito de trata de personas depende de la explotación de otra persona.** La gente a menudo cree falsamente que la “trata de personas” implica que las víctimas deben ser trasladadas de un lugar a otro para calificar como una víctima. La trata de personas no requiere un cruce fronterizo o transporte para ser considerado un delito.<sup>4</sup> Es un delito que se puede cometer contra un individuo que nunca ha salido de su pueblo natal.

1 Para aprender más sobre las definiciones de fuerza, fraude y coerción y ejemplos de diferentes indicadores de la trata de personas, por favor ver la pág. 14-16 del Informe Anual 2021 del Consejo de los EE. UU.: [https://www.state.gov/united-states-advisory-council-on-human-trafficking-annual-report-2021/#\\_Toc89431164](https://www.state.gov/united-states-advisory-council-on-human-trafficking-annual-report-2021/#_Toc89431164)

2 Ver [18 U.S.C Chapter 77](#) para lenguaje sobre elementos del crimen

3 Ver [18 U.S.C Chapter 77](#) para definiciones precisas

4 Aprenda más sobre la diferencia entre la trata de personas y el tráfico de personas: [dhs.gov/bluecampaign](https://dhs.gov/bluecampaign)





## A Quién Puede Afectar

Las víctimas de la trata de personas pueden ser de cualquier edad, raza, identidad de género, sexo, etnia, nacionalidad, estatus migratorio o clase socioeconómica. En muchos casos, las víctimas no buscan ayuda debido a diversos factores de vulnerabilidad que pueden incluir posibles barreras del idioma, miedo y desconfianza hacia la autoridad, o no se identifican a sí mismas como una víctima. Los traficantes se enfocan en las vulnerabilidades y buscarán satisfacer cualquier necesidad que tenga un individuo, ya sea proporcionando necesidades básicas como alimentos o refugio o apoyo emocional.



## CÓMO OPERAN LOS TRAFICANTES

Los traficantes a menudo se aprovechan de la privacidad y anonimato que ofrece la industria hotelera. Pueden operar discretamente porque es posible que el personal y los huéspedes no conozcan las señales de la trata de personas. Los traficantes a menudo se aprovechan de las víctimas con poca o ninguna red de seguridad social, incluyendo la falta de sistemas de apoyo social o familiar, vivienda inestable, experiencias traumáticas previas o abuso, estatus migratorio cuestionable, onocimiento limitado del inglés o incapacidad para descifrar situaciones de explotación. No hay un rostro único de los traficantes. Pueden ser de cualquier género o de cualquier origen.





# INDICADORES DE TRATA DE PERSONAS PARA PERSONAL GENERAL DE HOTELES Y MOTELES

Los empleados de hoteles y moteles a menudo se encuentran en la mejor posición para ver posibles señales de trata de personas, especialmente cuando sus deberes les dan acceso a diferentes áreas de las propiedades. Usted también puede tener contacto directo o indirecto con traficantes y víctimas. Si bien ningún indicador por sí solo es necesariamente una prueba de la trata de personas, reconocer las señales es el primer paso para identificar a posibles víctimas.

¿El huésped...

- » Parece estar privado de alimentos, agua, sueño, higiene básica, atención médica u otras necesidades?
- » Actúa temeroso, ansioso, deprimido, sumiso, tenso, nervioso/paranoico o disociado/está ido?
- » Tiene moretones u otras señales de trauma físico?
- » Tiene tatuajes o cicatrices que indicarían la marca de un traficante?
- » Tiene cicatrices, marcas de cortes, quemaduras u otras señales de autolesión/tendencias suicidas?
- » Difiere a otra persona para que hable por ellos?
- » Parece ser entrenado sobre qué decir o sus respuestas parecen ensayadas?
- » Tiene dificultad para proporcionar respuestas lógicas a preguntas básicas?
- » Parece estar viajando con pocos o ningún artículo personal, como equipaje u otras bolsas?
- » Exhibe evidencia de amenazas verbales, abuso emocional o ser tratado de una manera degradante?
- » Parece estar con un "novio", "novia" o pareja romántica que es notablemente mayor?
- » Parece estar con un grupo de chicas que viajan con un hombre o una mujer mayor?
- » Se viste inapropiadamente para su edad o con ropa fuera de temporada?
- » Parece no tener control sobre su dinero y/o identificación?
- » Se refiere a alguien en su grupo como su "sugar daddy/sugar momma" o se refieren a sí mismos como "sugar baby"?
- » Hace referencia de viajar a otras ciudades o pueblos con frecuencia?
- » Habla de que le pagan muy poco o nada por el trabajo que hace?
- » Parece no tener la libertad de movimiento?

Para probar su conocimiento de estas señales, tome el [Desafío de Indicadores Públicos Generales](#) de la Blue Campaign, que incluye un ejemplo de trata de personas en un entorno hotelero.

## Qué Hacer Si Sospecha de Trata de Personas

**No intente confrontar a un presunto traficante ni alertar a una víctima de sus sospechas.** Siga el protocolo de denuncias de su organización o llame al 911 o a las autoridades locales si alguien está en peligro inmediato.

Usted puede denunciar sospechas de trata de personas a: **Línea de Información de Investigaciones de Seguridad Nacional (HSI, por sus siglas en inglés)** al **1-866-347-2423** o envíe un [formulario de información de HSI](#) en línea.

Para obtener apoyo para víctimas, contacte la **Línea Directa Nacional contra la Trata de Personas** al **1-888-373-7888**.





# INDICADORES DE TRATA DE PERSONAS PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y SERVICIO DE HABITACIONES

El personal de limpieza, mantenimiento y servicio de habitaciones normalmente tienen más acceso a las habitaciones de huéspedes donde pueden ser evidentes las señales de trata de personas. Al ser consciente de los indicadores de la trata de personas, usted puede ayudar a identificar posibles actividades y víctimas de la trata.

¿El huésped...

- » Utiliza el cartel de "no molestar" constantemente?
- » Solicita toallas adicionales, ropa de cama nueva, etc. Varias veces al día, pero niega al personal del hotel/motel la entrada a la habitación?
- » Rechaza los servicios de limpieza durante varios días?
- » Mantiene cantidades excesivas de dinero en efectivo en la habitación?
- » Posee varias computadoras, teléfonos celulares, lectores de tarjetas de crédito u otra tecnología?
- » Reserva varias habitaciones?
- » Sale de la habitación con poca frecuencia, en lo absoluto, o en horas extrañas?
- » Posee artículos o ropa para niños sin tener un niño registrado en la habitación?
- » Merodea por los pasillos y parece monitorear la zona?
- » Mantiene cantidades excesivas de alcohol o drogas ilegales en su habitación?
- » Posee evidencia de pornografía o parafernalia sexual (condones, lubricantes, lociones, etc.)?
- » Deja a los menores solos en su habitación por largos periodos de tiempo?
- » Tiene un número excesivo de personas en su habitación?
- » Permanece durante un periodo de tiempo extendido con pocas o ninguna posesión personal?
- » Permite un flujo constante de personas en una habitación a todas horas?
- » Mantiene su habitación abastecida con mercancías, equipaje, paquetes de correo y monederos/carteras con diferentes nombres?
- » Merodea en el estacionamiento, vestíbulo o pasillos y regresa a la habitación después de que un visitante se va?

## Qué Hacer Si Sospecha de Trata de Personas

**No intente confrontar a un presunto traficante ni alertar a una víctima de sus sospechas.** Siga el protocolo de denuncias de su organización o llame al 911 o a las autoridades locales si alguien está en peligro inmediato.

Usted puede denunciar sospechas de trata de personas a: **Línea de Información de Investigaciones de Seguridad Nacional (HSI, por sus siglas en inglés)** al **1-866-347-2423** o envíe un [formulario de información de HSI](#) en línea.

Para obtener apoyo para víctimas, contacte la **Línea Directa Nacional contra la Trata de Personas** al **1-888-373-7888**.







## INDICADORES DE TRATA DE PERSONAS PARA EL PERSONAL DE CONSERJERÍA, BOTONES, RECEPCIÓN, SEGURIDAD Y SERVICIO DE VALET

El personal de conserjería, botones, recepción, seguridad y servicio de valet normalmente son los primeros en ver a los huéspedes cuando ingresan al hotel. Al registrarse o al solicitar servicios del hotel, un huésped puede exhibir un comportamiento que indique trata de personas.

¿El huésped...

- » Parece angustiado, desorientado o tiene lesiones visibles?
- » No sabe el nombre del hotel o el área donde se encuentra?
- » Reserva varias habitaciones?
- » Paga por su habitación en efectivo o con tarjeta de crédito precargada?
- » Utiliza las computadoras del hotel para sitios web orientados a adultos o sexualmente explícitos?
- » Parece poco comunicativo acerca de su nombre completo, dirección de casa o información del vehículo cuando se registra?
- » Parece ser un menor asumiendo roles de adulto o comportándose como mayor de su edad real (pagando facturas o solicitando servicios)?
- » Aparece con un menor con el cual él o ella no vino originalmente?
- » Alquila pornografía cuando los niños se quedan en la habitación?
- » Tiene visitantes repetidos durante un período de tiempo, en particular aquellos que son llevados al hotel?
- » Sale de la habitación con poca frecuencia, en lo absoluto, o en horas extrañas?
- » Parece ser un menor con el cliente a altas horas de la noche o durante el horario escolar (no en vacaciones)?
- » No tiene identificación o usa una identificación que no es la suya?
- » Alquila la habitación por horas, por menos de un día, o por una estadía prolongada que no parece normal?
- » Solicita información o acceso a servicios para adultos o industria del sexo?
- » Alquila una habitación con menos camas que clientes?
- » Vende artículos a o mendiga a otros clientes o al personal?
- » Entra/sale por las entradas laterales o traseras en lugar del vestíbulo o intenta mantener las puertas de salida abiertas?
- » Estaciona su vehículo en el estacionamiento de forma que no se vea la matrícula?

### Qué Hacer Si Sospecha de Trata de Personas

**No intente confrontar a un presunto traficante ni alertar a una víctima de sus sospechas.**

Siga el protocolo de denuncias de su organización o llame al 911 o a las autoridades locales si alguien está en peligro inmediato.

Usted puede denunciar sospechas de trata de personas a: **Línea de Información de Investigaciones de Seguridad Nacional (HSI, por sus siglas en inglés)** al **1-866-347-2423** o envíe un [formulario de información de HSI](#) en línea.

Para obtener apoyo para víctimas, contacte la **Línea Directa Nacional contra la Trata de Personas** al **1-888-373-7888**.





## INDICADORES DE TRATA DE PERSONAS PARA EL PERSONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

El personal de alimentos y bebidas puede tener acceso a la habitación de un huésped o verlo utilizando el restaurante o el bar del hotel. Sea consciente de estas señales que indiquen que un huésped puede ser víctima de la trata de personas.

¿El huésped...

- » Entretiene a un menor en el bar o restaurante con el que él/ella no vino originalmente?
- » Afirma ser un adulto, aunque su apariencia sugiere que él/ella es menor de edad?
- » Merodea o solicita a los clientes o personal?
- » Espera en una mesa o bar para ser recogido por un cliente?
- » Pide alimentos o dinero al personal o a otros clientes?
- » Toma dinero en efectivo o recibos dejados en las mesas?
- » Intenta reclutar a otras víctimas?

### Qué Hacer Si Sospecha de Trata de Personas

**No intente confrontar a un presunto traficante ni alertar a una víctima de sus sospechas.** Siga el protocolo de denuncias de su organización o llame al 911 o a las autoridades locales si alguien está en peligro inmediato.

Usted puede denunciar sospechas de trata de personas a: **Línea de Información de Investigaciones de Seguridad Nacional (HSI, por sus siglas en inglés)** al **1-866-347-2423** o envíe un [formulario de información de HSI](#) en línea.

Para obtener apoyo para víctimas, contacte la **Línea Directa Nacional contra la Trata de Personas** al **1-888-373-7888**.





## EJEMPLOS DE TRATA DE PERSONAS

Los siguientes ejemplos son ficticios pero basados en tácticas reales que los traficantes usan para explotar a las víctimas. Estos son indicadores de que alguien es una posible víctima de la trata de personas. Como usted responda debe ser de acuerdo con el protocolo de su empresa.



### Registro Sospechoso

Sydney es la recepcionista de un hotel de servicio completo. Un día, durante el turno de la mañana, un cliente masculino se acerca al mostrador de registro acompañado por una niña que parece estar en su adolescencia. Sydney nota que la adolescente se ve cansada y angustiada. También se da cuenta de que es un día de semana y que esta interacción se está llevando a cabo durante el horario escolar. Cuando el cliente solicita una habitación para una estadía de una noche, Sydney también se da cuenta de que la adolescente se niega a hacer contacto visual. Cuando Sydney le pide al cliente una identificación, éste se pone a la defensiva. Él pregunta: "¿Por qué tendría que mostrarte mi identificación si estoy pagando en efectivo? Sydney explica que es política de la empresa. Molesto, el cliente se va con la adolescente a su lado. Sydney siente que algo anda mal sobre este encuentro y llama a su supervisor para discutir qué hacer a continuación.



### Alerta Roja por Solicitud de Servicio

Marcus está respondiendo a una orden de servicio para un huésped en el motel donde es técnico de mantenimiento. Al llegar a la habitación, una mujer mayor abre ligeramente la puerta, pero mantiene la cadena puesta. A través de la rendija de la puerta, Marcus puede ver a un joven adulto sentado en el borde de la cama individual. Aunque la habitación está poco iluminada, puede ver que el joven tiene moretones en el brazo y cuello y parece estar llorando en silencio. Cuando él anuncia que está allí para arreglar el aire acondicionado, el cliente visiblemente se irrita. Ella pregunta: "¿Por qué no puede arreglarlo desde afuera?" Marcus explica que es una unidad que está dentro de la habitación. La cliente le dice: "Olvídalo" y cierra la puerta. Marcus se da cuenta de que ha visto a la cliente en el pasillo varias veces antes, actuando como si estuviera monitoreando el área. Decide informar lo que vio a su supervisor para acción adicional.







## CÓMO DENUNCIAR LA TRATA DE PERSONAS U OBTENER APOYO ADICIONAL

**En ningún momento intente confrontar directamente a un presunto traficante o alertar a una posible víctima de sus sospechas. Llame al 911 para situaciones de emergencia — amenazas de violencia, agresión física, necesidades médicas de emergencia, etc.**

Por favor refiérase al protocolo de su empresa para denunciar instancias sospechosas de trata de personas y para encontrar recursos de apoyo adicionales. Además, considere contactar a su grupo de trabajo estatal o local contra la trata de personas para apoyo. Llame al **1-866-347-2423** para denunciar sospechas de trata de personas a la **Línea de Información de Investigaciones de Seguridad Nacional (HSI, por sus siglas en inglés)** las 24 horas del día, 7 días de la semana, todos los días del año.

Especialistas altamente capacitados toman denuncias de agencias públicas y privadas sobre más de 400 leyes aplicadas por HSI, incluyendo las relacionadas con la trata de personas. Los agentes de HSI y los Especialistas en Asistencia a Víctimas que responden a las denuncias están específicamente capacitados en un enfoque centrado en las víctimas para estabilizar víctimas y conectarlas con servicios de apoyo, incluyendo proporcionar alivio de inmigración para las víctimas que califican.<sup>5</sup> También puede **enviar una información anónima en línea a través del Formulario de Información de HSI** en: [ice.gov/webform/hsi-tip-form](https://ice.gov/webform/hsi-tip-form).

**Llame al 1-888-373-7888 o envíe un mensaje de texto con HELP o INFO a BeFree (233733)** para denunciar sospechas de trata de personas a la Línea Directa Nacional de Trata de Personas (NHTH, por sus siglas en inglés), que recibe llamadas de víctimas y sobrevivientes de la trata de personas y de aquellos que puedan conocerlos. La NHTH puede ayudar a conectar a víctimas con los proveedores de servicios en su área y asistir a informar su situación a contactos de confianza de las autoridades del cumplimiento de ley. La NHTH es una línea directa nacional gratuita disponible para contestar llamadas desde cualquier parte del país, 24 horas del día, 7 días de la semana, en inglés, español y más de 200 idiomas más. La NHTH no es una autoridad del cumplimiento de la ley o de inmigración y es operado por una organización no gubernamental.

**Llame al 1-800-THE-LOST (1-800-843-5678) o vaya a CyberTipline.org** para denunciar sospechas de trata sexual infantil, extorsión sexual, incitación en línea y material de abuso sexual al **Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados (NCMEC, por sus siglas en inglés)**. El NCMEC es una organización sin fines de lucro, disponible 24/7 para trabajar con familias, víctimas, industria privada, autoridades del cumplimiento de la ley y el público para apoyar la identificación, ubicación y recuperación de las víctimas de la trata sexual infantil y la explotación sexual infantil.



<sup>5</sup> Aprenda más sobre asistencia migratoria en [dhs.gov/blue-campaign/immigration-assistance](https://dhs.gov/blue-campaign/immigration-assistance)



## ACERCA DE LA BLUE CAMPAIGN

La Blue Campaign es una campaña nacional de concientización pública dentro del DHS, diseñada para educar al público, las autoridades del cumplimiento de la ley y otros socios de la industria para que reconozcan los indicadores de la trata de personas y cómo responder adecuadamente a posibles casos. La Blue Campaign trabaja de cerca con los componentes del DHS para crear capacitación y materiales de concientización general para aumentar la detección de la trata de personas e identificar a las víctimas.

Para recursos adicionales sobre la trata de personas, como folletos, hojas de información y tarjetas de billetera, por favor visite la página web de recursos de la Blue Campaign: [dhs.gov/blue-campaign/share-resources](https://dhs.gov/blue-campaign/share-resources).

### Contacte a Blue Campaign

BlueCampaign@hsi.dhs.gov

[dhs.gov/bluecampaign](https://dhs.gov/bluecampaign)



@dhsbluecampaign

