



FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

GRADO EN TURISMO

Evolución de la Responsabilidad Social Corporativa en las principales cadenas del sector hotelero.

Trabajo Fin de Grado presentado por Laura Muñoz Vázquez, siendo la tutora del mismo la profesora Rosario Carmen Martin Samper.

Vº. Bº. del Tutora

Alumno/a:

Dña. Rosario Carmen Martin

Dña. Laura Muñoz Vázquez

Sevilla. Junio de 2022



**GRADO EN TURISMO
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO [2021-2022]**

TÍTULO:

EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS PRINCIPALES CADENAS DEL SECTOR HOTELERO.

AUTOR:

LAURA MUÑOZ VÁZQUEZ

TUTOR:

D^a. ROSARIO CARMEN MARTIN SAMPER

DEPARTAMENTO:

CONTABILIDAD Y ECONOMÍA FINANCIERA

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD

RESUMEN:

Este trabajo tiene como objetivo analizar la evolución de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las principales cadenas del sector hotelero a través de la información no financiera que proporcionan. Se analizan las similitudes y diferencias de las compañías en materia de Desarrollo Sostenible, su grado de implicación en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcado por Naciones Unidas en la Agenda 2030, así como los estándares utilizados, aspectos y proyectos que emprenden y en qué medida la pandemia vivida estos años ha afectado a las mismas en cuanto a intereses, proyectos y reporting de información de carácter no financiero.

PALABRAS CLAVE:

Responsabilidad Social Corporativa; Objetivos Desarrollo Sostenible; Medioambiente; Estados Información no financiera; proyectos.

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO	3
1.1	JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS	3
1.2	METODOLOGIA.....	3
1.3	FUENTES.....	5
2	EL TURISMO Y EL SECTOR HOTELERO	7
2.1	SECTOR TURISTICO EN ESPAÑA	7
2.1.1	EL SECTOR HOTELERO EN ESPAÑA.....	8
3	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	11
3.1	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SECTOR TURISTICO.....	12
3.1.1	LA AGENDA 2030	12
3.1.2	LEY REGULADORA DE LA RSC EN ESPAÑA	17
3.2	ESTÁNDARES PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD.....	18
3.2.1	NORMA ISO 26000	18
3.2.2	ESTÁNDARES GRI (<i>Global Reporting Initiative</i>)	19
3.2.3	OMISIÓN DE INDICADORES	21
4	LA RSC EN LAS PRINCIPALES CADENAS HOTELERAS CON PRESENCIA EN ESPAÑA.....	23
4.1	LA RSC EN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL.....	23
4.2	LA RSC EN BARCELÓ HOTEL GROUP	26
4.3	LA RSC EN EUROSTARS HOTEL COMPANY	28
4.4	LA RSC EN NH HOTEL GROUP.....	28
4.5	LA RSC EN RIU HOTELS & RESORTS	29
4.6	LA RSC EN H10 HOTELS	32
4.7	LA RSC EN BEST HOTELS	34
4.8	LA RSC EN IBEROSTAR HOTELS & RESORT	34
4.9	LA RSC EN HOTELES GLOBALES	35
4.10	LA RSC EN CATALONIA HOTELS & RESORT	36
4.11	ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
5	CONCLUSIONES.....	49

1 PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

1.1 JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

El turismo ha supuesto para nuestro país un motor económico a lo largo de los años debido entre otras cosas, a su aportación al Producto Interior Bruto (PIB), empleo y equilibrio de la balanza de pagos. Según datos oficiales publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) antes de la crisis provocada por la pandemia, el PIB asociado al turismo supuso en 2019 el 12,4% y el 12,9% del empleo total de la economía (INE, 2019). Sin embargo, este crecimiento sostenido a lo largo de los años ha causado saturación y daños ecológicos y sociales debido a la excesiva carga que han soportado las comunidades en las que se desarrolla la actividad turística, por lo que hace más de dos décadas se replantearon modelos de desarrollo sostenibles que tengan en cuenta los intereses de todos los agentes implicados en la actividad turística

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un concepto que ha ido adquiriendo más valor con el paso del tiempo, año tras año se ha ido haciendo más presente en el mundo empresarial y en concreto en el sector hotelero. Este concepto está basado en la gestión de los impactos que las empresas causan con su actividad sobre el medioambiente, la comunidad local, sus clientes potenciales, empleados, accionistas y sobre la sociedad en general. En este caso en concreto, el estudio se centra en las empresas del sector hotelero y las acciones que estas realizan para solventar los impactos que generan y que son comunicadas a través de los informes de RSC, Estados de información no financiera (EINF) y que son publicados en sus páginas web, teniendo en cuenta además que estas empresas son demandadas no solo por las instalaciones que poseen sino principalmente por el interés del entorno en que se ubican (AECA, 2013).

Este trabajo parte de desarrollar el concepto de RSC, así como la evolución que ha tenido a lo largo de los años. Nos centraremos en el turismo, especialmente en el sector hotelero un sector que depende en gran medida del entorno en el que desarrolla sus actividades. Para dar luz a este aspecto se ha analizado la información de carácter no financiero publicada por las principales cadenas hoteleras que contempla el *ranking* establecido por Hosteltur sobre las principales cadenas hoteleras con mayor número de establecimientos en España. (Hosteltur, 2021). Destacamos como las empresas que están comprometidas socialmente contribuyen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible existiendo una relación y conexión entre ambos conceptos siendo la RSC coadyuvante de la consecución de los ODS (AECA, 2020).

1.2 METODOLOGIA

Para la realización de la parte teórica de este TFG, se han consultado fuentes bibliográficas sobre la conceptualización de desarrollo sostenible, RSC y Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la agenda 2030 (ODS), así como de la importancia de las prácticas de RSC en el sector turístico.

Para realizar la parte empírica se ha consultado la información sobre RSC suministrada por las diez cadenas según el *ranking* elaborado por Hosteltur (2021), que se muestra en la siguiente tabla. De cada una de estas compañías hemos podido extraer sus memorias anuales e informes de gestión para su estudio y análisis.

Ranking de presencia en España (2019-2021)			
Hotelería	2021	2020	2019
Meliá Hotels International	137	137	143
Barceló Hotel Group	65	66	65
Eurostar Hotel Company	159	141	133
NH Hotel Group	92	99	106
RIU Hotel & Resort	27	28	29
H10 Hotels	53	53	51
Best Hotels	35	33	33
Iberostar Hotel & Resort	35	37	36
Hoteles Globales	48	43	36
Catalonia Hotels & Resort	56	59	59

Tabla 1.1. Ranking de presencia en España

Fuente: Elaboración propia

En tercer lugar, tras la consulta de estos informes de RSC, se ha procedido a realizar un análisis detallado de su contenido y se ha llevado a cabo una comparación entre los aspectos tratados en cada una, trasladando la información de manera sintética y ordenada a una tabla para su mejor visibilidad y comprensión.

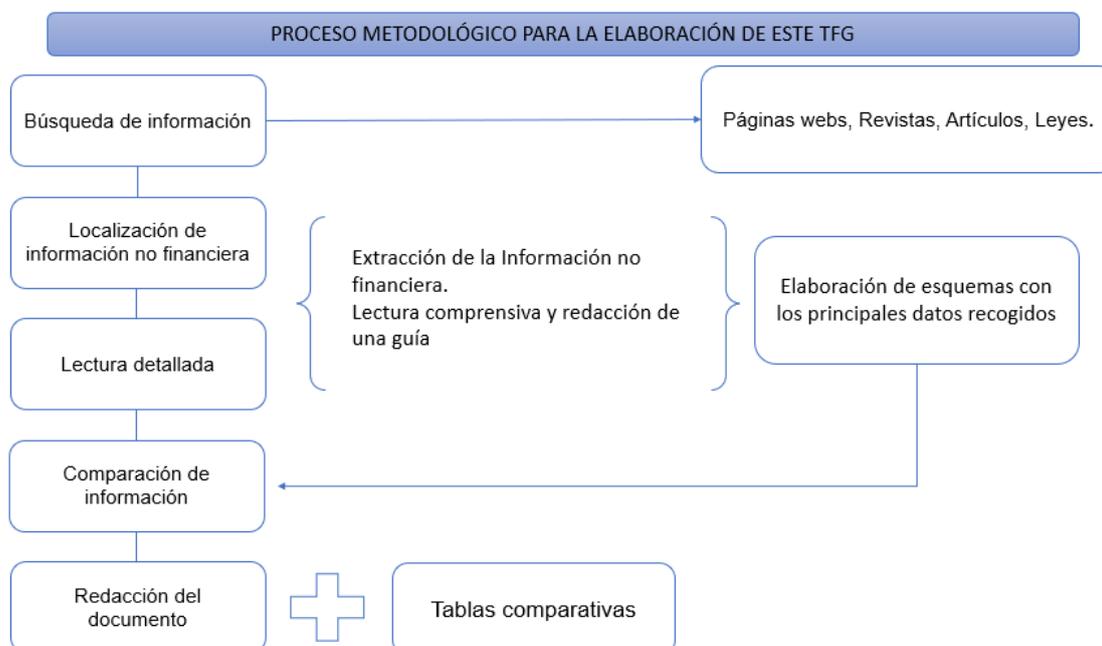


Figura 1.1. Proceso Metodológico.

Fuente: Elaboración propia

1.3 FUENTES

Como ya hemos explicado en la metodología, las fuentes de información empleadas para el análisis empírico han sido las Páginas webs corporativas de las empresas, así como páginas web de consulta como el INE, Exceltur y Hosteltur de donde hemos obtenido los datos para la elaboración de gráficas y tablas empleadas. También se ha consultado el Boletín Oficial del estado para el análisis de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera, así como Libros y Revistas en materia de Responsabilidad Social Corporativas.

2 EL TURISMO Y EL SECTOR HOTELERO

2.1 SECTOR TURISTICO EN ESPAÑA

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo como *“un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”* (OMT,2005)

Los lugares potencialmente turísticos sufren un aumento de su actividad económica que llega de la mano directa e indirectamente del turismo, esto se debe a la demanda de los servicios que se producen y se prestan en la ciudad elegida. Cuando se analiza económicamente el turismo se debe tener en cuenta la contribución económica que viene dada por la influencia directa del turismo, los datos más particulares sobre economía se pueden consultar mediante la Cuenta satélite de Turismo de donde podremos obtener los datos más fiables.

El turismo siempre se ha caracterizado por ser una de las actividades que más ingresos registra, no obstante, en 2019 la demanda turística sufrió un gran descenso ocasionado por la pandemia que dejó al mundo prácticamente paralizado y los viajes suspendidos por más de un año llevando al turismo a una crisis de dimensiones desconocidas. Sin embargo, poco a poco y gracias al desarrollo de las vacunas la actividad turística ha podido activarse con buenas perspectivas para nuestro país

Así, 2021 ha sido testigo de una recuperación parcial, en este año hemos sufrido grandes altibajos por la paralización de los viajes hasta el mes de mayo y la 6ª ola generada por la covid-19 que tanto ha afectado a este sector. Es cierto que el turismo español tuvo un ilusionante verano impulsado por los viajes internos de los españoles lo que generó buenos ingresos para nuestra economía y poco después los viajes de los extranjeros en la época del otoño gracias a la vacunación masiva que se realizó en España y en la Unión Europea. No obstante, tras detectarse una nueva variante del virus, todo el progreso turístico se frenó de golpe debido a unas nuevas restricciones para limitar el impacto de esta nueva cepa.

Un resumen gráfico de los acontecimientos generados por las nuevas variaciones del virus, los viajes internos y algunos externos se pueden apreciar en la variación porcentual del PIB turístico destacados en la gráfica. (Figura 2.1)

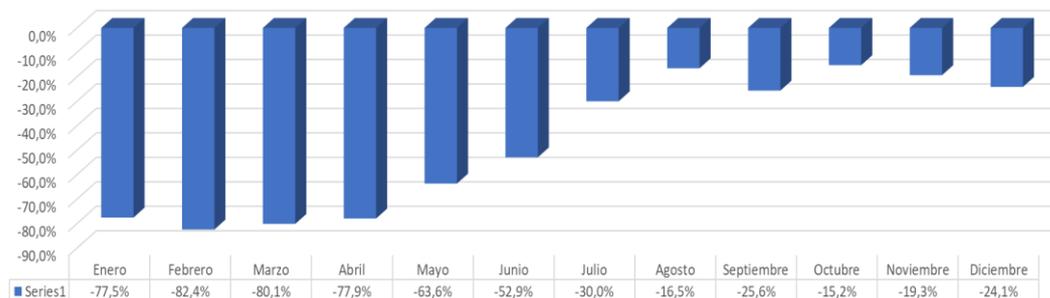


Figura 2.1 Tasa de variación interanual del PIB turístico en %

Fuente: Elaboración propia.

Algunas de las cifras que hemos conseguido recuperar en este 2021 han supuesto grandes cambios con respecto a los años anteriores (2019-2020) donde la actividad turística tuvo que ser suprimida por la pandemia. Algunos de los datos más positivos para el cierre de 2021 son:

- El PIB turístico ha alcanzado los 88.546 millones de euros en 2021 en España.
- Frente a los niveles de 2020 el turismo ha rescatado 36.039 millones de euros.
- Se ha conseguido recuperar un 42,8% del PIB tras el periodo de 2019-2020 donde se sufrió una caída del PIB del 65%

Exceltur estima que la participación del turismo a la economía española supone un 7,4% mejorando al 5,5% que según el INE supuso el año 2020.

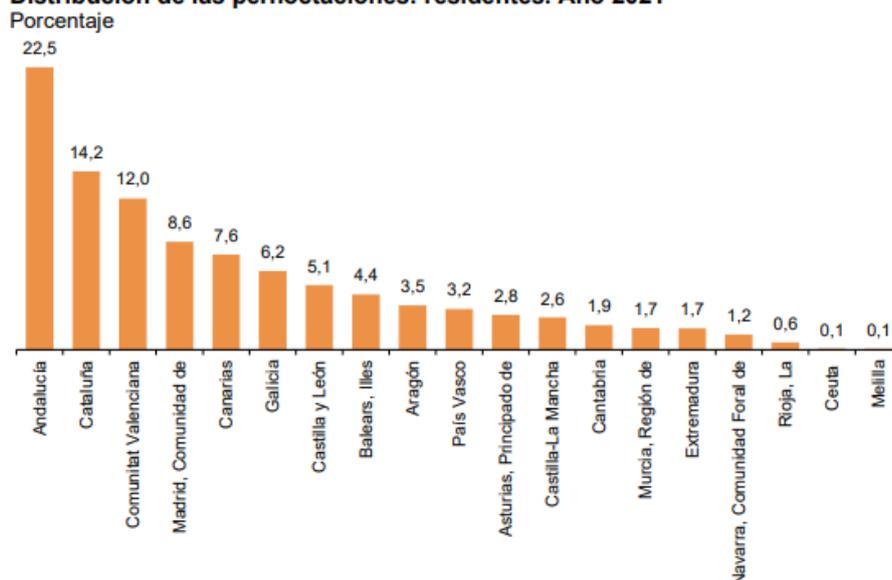
2.1.1 EL SECTOR HOTELERO EN ESPAÑA

Si existe una actividad emblemática o representativa del turismo esa es la actividad de alojamiento. Se denomina Sector Hotelero al conjunto de establecimientos que prestan servicios de alojamiento colectivo mediante precio, con o sin otros servicios complementarios (alimentación, alquiler de vehículos, etc.)

Dentro del sector hotelero español podemos diferenciar varias categorías como Hotel, Hotel-apartamento, motel, hostel y pensión, esta clasificación se rige según las distintas acomodaciones y servicios que preste.

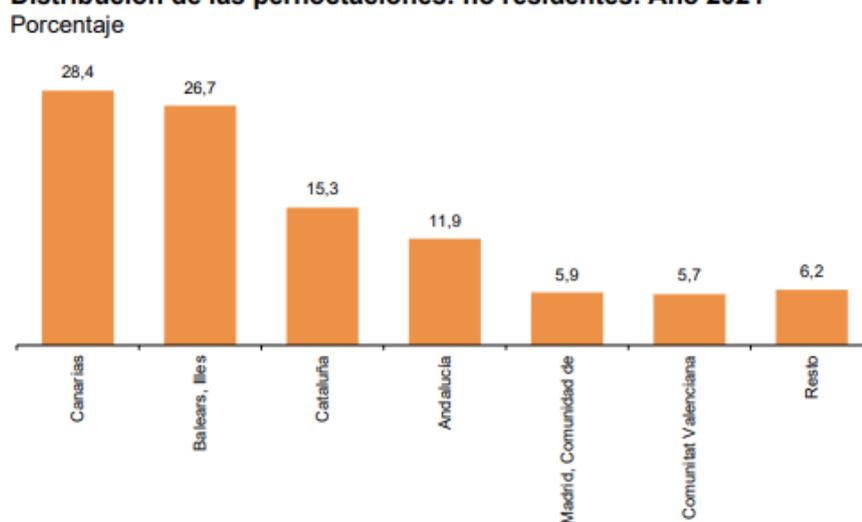
Según afirma la nota de prensa presentada por el INE "Coyuntura Turística Hotelera" de 2021 el número de hoteles abiertos y plenamente funcionales fue de 11.251, un 43,6% más que en 2020. Suponiendo esto un 70,5% del total de hoteles que se encontraban abiertos antes de la pandemia.

Como se ha afirmado anteriormente el turismo en 2021 ha ido creciendo gracias en gran parte al turismo residente, siendo los destinos más solicitados por los españoles: Andalucía, Cataluña y La Comunidad Valenciana.

Distribución de las pernoctaciones: residentes. Año 2021**Figura 2.2 Distribución de las pernoctaciones: residentes. Año 2021**

Fuente: INE, Coyuntura Turística Hotelera, diciembre 2021

No obstante, los no residentes también tuvieron grandes aportaciones para nuestro turismo, con el levantamiento de las restricciones y la vacunación masiva que permitieron en parte los viajes de los extranjeros. Si bien siguiendo con el modelo que más los caracterizan sus destinos principales son los destinos de sol y playa, en este caso Canarias como destino principal y las Islas Baleares como segunda opción, optando también por Cataluña, aunque en menor medida.

Distribución de las pernoctaciones: no residentes. Año 2021**Figura 2.3 Distribución de las pernoctaciones: no residentes. Año 2021**

Fuente: INE, Coyuntura Turística Hotelera, diciembre 2021

3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Según el observatorio de responsabilidad social corporativa (2004), se define RSC como *“una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general”*

Para la Comisión Europea (2011), la RSC se define como *“un proceso llevado a cabo por las empresas para integrar las preocupaciones sociales, ambientales, éticas, de derechos humanos y de los consumidores en sus operaciones comerciales con el objetivo de maximizar la creación de valor compartido para sus propietarios /accionistas y para otras partes interesadas y la sociedad en general”*.

La RSC se rige por cinco principios establecidos por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2004):

- 1) **Cumplimiento de la legislación:** La RSC implica el cumplimiento obligatorio de la legislación vigente y especialmente las normas internacionales en vigor.
- 2) **Global y Transversal:** Es decir, afecta a todas las áreas de una empresa, así como a su zona geográfica donde esta desarrolla su actividad y afecta a su cadena de valor, la cual es necesaria para el desarrollo de la actividad.
- 3) **Ética y Coherencia:** Contiene unos compromisos éticos objetivos que la persona/empresa que adquiere sus servicios va a contraer de manera obligatoria. Debe existir coherencia entre los compromisos públicos adquiridos con las estrategias y decisiones de negocio.
- 4) **Gestión de impactos:** Gestionar los impactos que su actividad genera en el ámbito social, medioambiental y económico. Para llevar a cabo esta gestión es muy importante identificar, prevenir y atenuar las posibles consecuencias que se pudieran producir.
- 5) **Satisfacción de expectativas y necesidades:** Deben implantarse unos procesos que integran las preocupaciones del ámbito social, medioambiental y económicos de manera que genere valor para todos los grupos de interés y la sociedad. De esta manera, para respetar los principios ambientales, sociales y económicos, los tres ejes del desarrollo sostenible, la empresa debe tener en cuenta a todos sus agentes interesados, ya que la implementación de las acciones de RSC se llevará a cabo en función de las expectativas de cada grupo (Kakabadse, Rozuel y Lee-Davies, 2005). Con este enfoque, se supone que los gerentes de cualquier empresa no solo deben cumplir con los requisitos de los accionistas, sino también con los de una amplia variedad de grupos que pueden afectar o verse afectados por los resultados de la organización (Garriga & Melé, 2004; Pelozo & Papania, 2008).

Las organizaciones que exhiben un comportamiento socialmente responsable definen sus estrategias y ejecutan procedimientos de gestión considerando no solo la dimensión económica de sus acciones, sino también las dimensiones sociales y ambientales. La literatura ha demostrado que cada vez más los consumidores quieren encontrar una mayor transparencia detrás de las marcas y los productos que compran. En la industria hotelera, la mayor parte de la investigación se ha centrado en la dimensión ambiental, en la relación entre la RSC y el desempeño financiero y, en mayor medida, en las percepciones de los consumidores (Serra-Cantalops et al, 2018). Según el último informe llevado a cabo por *booking* un 28% de los clientes no se alojarían en un hotel que no tuviese en cuenta acciones de RSC.

3.1 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SECTOR TURISTICO

Cuando se trata de enlazar el concepto de RSC y turismo se tiende a pensar directamente en el ecoturismo o bien en el impacto que genera la actividad turista en el medio ambiente, área en el que se ha centrado mayormente la literatura (Serra-Cantallops et al,2018). Cada vez más las empresas muestran su compromiso por desarrollar un turismo sostenible en el que su preocupación no sea solo por los aspectos económicos, sino también de aspectos sociales y ambientales. Un turismo que considere las necesidades e intereses de todos los agentes intervinientes, en especial los de la comunidad en la que dicha actividad se desarrolla.

Así La OMT (2000) define al turismo sostenible como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”

Para que el turismo siga siendo sostenible durante mucho tiempo, la OMT ha sentado unas bases sobre las que debe regirse el turismo sostenible para que continúe siéndolo:

- Se debe dar un uso óptimo de los recursos medioambientales ya que constituyen el elemento clave del desarrollo turístico, es esencial y ayuda a la diversidad biológica.
- Debemos respetar también la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas para que se mantengan vivas su cultura, su patrimonio y sus tradiciones.
- Las actividades económicas deben ser consideradas a largo plazo, deben dejar unos beneficios para que se desarrollen el empleo estable y obtención de ingresos reduciendo así la pobreza.

España es uno de los países que cuenta con un enfoque hacia la agenda 2030 del desarrollo sostenible, concretamente en su página web (REDS) se pueden observar los planes que se están llevando a cabo, como, por ejemplo, conferencias, talleres, charlas divulgativas sobre el desarrollo sostenible.

La presión constante de la sociedad unida al gobierno ha llevado a las empresas del sector hotelero a buscar nuevas alternativas que lleven a un ahorro energético y a la búsqueda de nuevas herramientas para frenar el impacto que venían generando en el medio ambiente.

Algunas de las primeras medidas son las de fácil implantación como por ejemplo el sistema de luz y aire acondicionado a través de interruptores de tarjeta supone un ahorro en costes energéticos, ya que no pueden dejarse encendidos mientras la tarjeta no esté conectada.

La RSC también ha favorecido que las empresas adopten esta filosofía de ahorro gracias a la evolución continuada de la sociedad. Cada vez somos más conscientes del impacto que nuestra actividad diaria genera en el medio ambiente y por ello buscamos satisfacer nuestras necesidades en empresas más comprometidas con el medio ambiente.

Los aspectos que trata la RSC se han visto intensificados gracias a los ODS postulados por la agenda 2030.

3.1.1 LA AGENDA 2030

En 1992, Se celebra en Río de Janeiro la “Cumbre de La Tierra” para discutir los medios para poner en práctica el desarrollo sostenible. Esto fue seguido en 2002 por la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, que se aprobó el Plan de Aplicación de Johannesburgo. El Plan de Aplicación se basó en los progresos realizados y las

lecciones aprendidas desde la Cumbre de la Tierra, y prevé un enfoque más específico, con medidas concretas y metas cuantificables y con plazos y metas.

En 2012, veinte años después de la histórica Cumbre de la Tierra, los líderes mundiales se reunirán de nuevo en Río de Janeiro a: 1) asegurar el compromiso político renovado con el desarrollo sostenible, 2) evaluar el progreso de su aplicación deficiente en el cumplimiento de los compromisos ya acordados, y 3) abordar los desafíos nuevos y emergentes. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, o Cumbre de la Tierra de Río, se centrará en dos temas: 1) economía verde en el contexto del desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza y 2) el marco institucional para el desarrollo sostenible.

En septiembre de 2015 se crea un plan estratégico creado por todos los países de las Naciones Unidas; la agenda 2030. Este plan tiene como objetivo fundamental realizar todas las transformaciones necesarias para la obtención de un mundo mejor, más inclusivo, desarrollado con la protección medioambiental y el desarrollo tecnológico para el año 2030.

Se podría decir que la agenda 2030 es una continuación de Los Objetivos del desarrollo del Milenio (ODM) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), sustentada por cinco principios fundamentales:

- Universalidad: Se creó con la aceptación de los 193 estados miembros de la ONU y por ello cuenta con aplicación en todos los países y tiene un carácter permanente.
- No dejar a nadie atrás: Está pensada para todas las personas, teniendo como prioritarias a aquellas personas necesitadas y marginadas independientemente de su localización.
- Interconexión e indivisibilidad: La agenda cuenta con 17 ODS que son indivisibles y están interconectados con la naturaleza. Se deben abordar todos ellos como concepto y no como una lista de objetivos donde poder elegir.
- Inclusión: Hace un llamamiento a todas las personas independientemente del género, grupo étnico, raza e identidad para que contribuyan con la aplicación de los objetivos.
- Cooperación entre múltiples partes interesadas: Busca posibles alianzas para el intercambio de conocimientos y la consecución de los objetivos establecidos en todos los países.

La ONU (2015) afirma que la Agenda 2030 se basa en 5 dimensiones, también conocidas como las "5P" (AECID,2016)

- Personas: Poner fin a la pobreza y erradicar el hambre en todas sus formas. Cuidar que todos los seres humanos puedan explotar su potencial con dignidad e igualdad.
- Planeta: Proteger el planeta mediante un consumo, producción y gestión de los recursos naturales de manera sostenible. Adoptar medidas contra el cambio climático.
- Prosperidad: Llegar a conseguir que todos los seres humanos puedan gozar de una vida próspera y plena y que el progreso económico, social y tecnológico se produzca en armonía con el medio ambiente.
- Paz: Alcanzar una sociedad pacífica, justa e inclusiva libre de violencia y temor.
- Alianzas: Movilizar los medios necesarios para implementar la Agenda 2030 mediante una alianza basada en la solidaridad y centrándose en los más vulnerables.

Con estas dimensiones se puede afirmar que para que un proyecto sea sostenible debe tener en cuenta todos los aspectos económicos, sociales y medioambientales, así como

las posibles repercusiones, por ello se deben tener en cuenta los pros y contras antes de la toma de decisiones.



Figura 3.1 Gráfica circular del concepto sostenibilidad

Fuente: United Nations System Staff College, 2015

Los objetivos de la agenda son un plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos nosotros. Persiguen la igualdad entre las personas, proteger nuestro planeta y asegurar la prosperidad como parte de un pacto social global que no deja a nadie atrás. Los ODS se interrelacionan entre sí para la lucha contra los desafíos a los que nos enfrentamos día a día en nuestra sociedad como la pobreza, la desigualdad, el cambio climático, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. Para que ningún ser humano se quede atrás es importante que se luche por conseguir cada uno de los objetivos que posee la Agenda 2030.



Figura 3.2 Iconos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Fuente: Naciones Unidas, 2021

❖ **Objetivo 1: Fin de la pobreza.**

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo, garantizando la protección social sobre las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad social.

Ayudar a todas las personas a la obtención de servicios básicos para hacer frente a aquellos problemas económicos, sociales y ambientales.

Debemos tener en cuenta que la crisis generada por la COVID-19 ha puesto en riesgo este objetivo debido al incremento en el número de personas con necesidades económicas.

❖ **Objetivo 2: Hambre Cero.**

Mejorar la alimentación sana, nutritiva y suficiente para todas las personas erradicando todas aquellas formas de malnutrición. Para la consecución de este objetivo se ha de estudiar en conjunto con otros objetivos

❖ **Objetivo 3: Salud y Bienestar**

La salud es uno de los ámbitos donde se reflejan las múltiples interacciones entre los ODS. Se trata de un objetivo estrechamente ligado al objetivo anterior, ya que si tenemos en cuenta que los principales motivos de enfermedad en nuestro país son por una mala alimentación que pueden conducir a la muerte.

❖ **Objetivo 4: Educación de calidad.**

Es de vital importancia aumentar los recursos encaminado a reforzar la función que desempeña la educación de manera que los contenidos sean adecuados y que contemplen aspectos tanto cognitivos como no cognitivos del aprendizaje. Se estima que la matriculación en la enseñanza primaria en los países en desarrollo ha aumentado a un 91% sin embargo, 57 millones de niños siguen sin asistir a la escuela (Ministerio de Derechos Sociales, 2021)

❖ Objetivo 5: Igualdad de Género.

Nuestra sociedad aún tiene que hacer frente a numerosos retos para alcanzar la igualdad real y efectiva. Pese a que la igualdad de género está reconocida por el Artículo 14 de la Constitución Española aun persiguen situaciones de discriminaciones que van desde las formas más extrema como la violencia que padecen muchas mujeres hasta la discriminación menos perceptible que se da día a día en todos los ámbitos.

❖ Objetivo 6: Agua Limpia y Saneamiento.

Más de un 80% de las aguas residuales resultantes de la actividad humana se vierten en ríos y mares sin ningún tratamiento, provocando la contaminación de estos y de todas las zonas contiguas a ellas, dando lugar también a enfermedades en la población que vive en las zonas más cercanas a estos ríos y mares.

❖ Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante

La energía es el factor que contribuye principalmente al cambio climático y representa alrededor del 60% de todas las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero. Por ello este objetivo tiene como meta adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos favoreciendo el acceso a la energía haciéndolo un servicio asequible para toda la ciudadanía.

❖ Objetivo 8: Trabajo decente y Crecimiento

Mejorar las condiciones laborales y aumentar la productividad laboral con el fin de reducir la tasa de desempleo.

España cerró 2021 con una tasa de desempleo del 13% según las estadísticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2022) donde se puede observar que ha sido de los países que ha conseguido reducir la situación en 0.8% respecto a la tasa de desempleo que poseía antes de la pandemia.

❖ Objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructuras.

Uno de los factores que mide el nivel de desarrollo de un país es el desarrollo de sus infraestructuras y su grado de industrialización.

El efecto multiplicador del trabajo de la industrialización tiene un impacto muy positivo en la sociedad, cada trabajo generado en la industria crea 2,2 empleo en otros sectores.

❖ Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades.

La principal meta es reducir la desigualdad que existe entre las personas por cualquier motivo como puede ser, edad, sexo, raza, discapacidad o religión dentro de un mismo país o bien reducir la desigualdad propia entre países. España promueve esta reducción y ha adoptado para ello las políticas y leyes pertinentes.

❖ Objetivo 11: Ciudades y Comunidad Sostenible.

Crear ciudades inclusivas e irrumpir los modelos de crecimiento disperso ya que esto genera la aparición de nuevas urbanizaciones residenciales de baja densidad y elevada dependencia del vehículo privado.

❖ Objetivo 12: Producción y Consumo Responsable.

Garantizar las modalidades de consumo y producción sostenibles, promoviendo principalmente la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, reducir la generación de los residuos y el desperdicio de alimentos y fomentar la gestión ecológicamente racional de los productos químicos.

❖ **Objetivo 13: Acción por el clima**

Los impactos del cambio climático son más vulnerables en ciertos sectores como son la agricultura, el turismo, el agua y la energía, es por ello que los ministerios vinculados a estos sectores son los que están continuamente desarrollando e investigando sobre posibles legislaciones de regulación sobre estos impactos y cómo podríamos frenarlos.

❖ **Objetivo 14: Vida Submarina**

La agenda 2030 pretender ser el marco ideal para aumentar la concienciación ciudadana en relación a la contaminación de las costas y los mares, incrementar el control de las actividades contaminantes de otras actividades económicas que se desarrollan en las costas y generar una entidad encargada de tomar medidas en relación a la acidificación de los océanos.

❖ **Objetivo 15: Vida de Ecosistemas**

Los bosques constituyen un elemento fundamental para el desarrollo tanto económico como social. El éxodo rural está presentando un gran desafío ya que los bosques y zonas rurales se están estableciendo como zonas abandonadas, secas y con constantes amenazas de incendios forestales, plagas y enfermedades.

❖ **Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.**

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

❖ **Objetivo 17: Alianzas para lograr objetivos.**

La agenda 2030 sostiene las ventajas y potencialidades de la creación de alianzas, y por ellos llama a través del ODS 17 a la creación de una Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. Al ser una agenda internacional cree firmemente que la cooperación internacional es imprescindible para un desarrollo óptimo de todas las metas planteadas con esta agenda.

3.1.2 LEY REGULADORA DE LA RSC EN ESPAÑA

El 28 de diciembre de 2018 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la ley 11/2018 por la que se modificó el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedad de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditorías de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Esta Ley, obliga a presentar el estado de información no financiera, individual o consolidado, a las sociedades que presenten los siguientes requisitos:

- Número medio de trabajadores durante el ejercicio sea superior a 500.
- Tener la consideración de entidad de interés público de conformidad con la legislación o bien que reúnan a la fecha de cierre al menos dos de las siguientes circunstancias:
 - Total de partidas del activo superior a 20.000.000 de euros.
 - Importe neto de la cifra anual de negocios supere los 40.000.000 de euros.
 - Número medio de trabajadores durante el ejercicio sea superior a 250.

Los requisitos arriba mencionados se han visto modificados a partir del 30 de diciembre de 2021 ya que en las anotaciones recogidas en el BOE se especificó que transcurridos tres años desde la entrada en vigor de la Ley 11/2018, la obligación de presentar dicho informe se aplicaría a todas las sociedades que tuviesen más de 250 trabajadores y no

más de 500 como se estableció en su origen. Por ello los requisitos para este estudio son:

- Número medio de trabajadores durante el ejercicio sea superior a 250.
- Tener la consideración de entidad de interés público de conformidad con la legislación o bien que reúnan a la fecha de cierre las siguientes circunstancias
 - Total de activo superior a 20.000.000 de euros.
 - Importe neto de la cifra anual de negocios supere los 40.000.000 de euros.

En la Ley 11/2018 se establece que el estado de información no financiera debe incluir:

- Cuestiones medioambientales
- Cuestiones sociales y relativas al personal
- Respeto de los derechos humanos
- La lucha contra la corrupción y el soborno
- Información sobre la sociedad

Además de todas estas cuestiones debe presentarse aparte del orden del día, de modo que la junta de general de accionistas lo conozca y lo apruebe.

La información presentada deberá ser verificada por un prestador independiente de servicios de verificación. Una vez aprobado se pondrá a disposición del público de manera gratuita y debe ser de fácil acceso en el sitio web de la sociedad los seis meses posteriores a la fecha de finalización del año financiero.

3.2 ESTÁNDARES PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

En 1987 la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible estableció un Informe denominado «Nuestro futuro común» en el que se describe al desarrollo sostenible como aquel que satisface las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Todas las empresas y organizaciones con sus actividades contribuyen al desarrollo sostenible, no obstante, no todas lo hacen de manera positiva, algunas contribuyen de manera negativa. Es por ello que para lograr este objetivo las empresas y organizaciones tienen un papel fundamental.

La elaboración de estos informes en materia de sostenibilidad debe proporcionar una representación equilibrada y razonable permitiendo a los grupos de interés tanto internos como externos formarse opiniones y tomar decisiones sobre estas empresas y organizaciones.

A lo largo de los años han ido surgiendo diferentes estándares para la elaboración de los informes, estos estándares constituyen una guía a seguir para las compañías con la finalidad de no dejar ningún atributo de valor fuera de este y así poder medir el desempeño de sus objetivos.

Se distinguen por encima de otros la norma ISO 26000 y los estándares GRI.

3.2.1 NORMA ISO 26000

Es una norma ISO 26000, es un estándar internacional que a diferencia de otras ISO no es certificable y por tanto no contiene requerimientos formales. La norma es una guía que cada organización considerará de manera voluntaria.

Para aquellas empresas que la usan, la norma trata de tutelarlas en su camino hacia la sostenibilidad abarcando marcos ambientales, sociales y legales.

Se basa en los siguientes principios:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respetar los intereses de los interesados
- Respetar el principio de legalidad
- Seguir la normativa internacional de comportamiento
- Respetar los derechos humanos.

Cada organización debe aplicar los principios anteriores a cada una de las siguientes materias:



Figura3.3 Materias de aplicación ISO 26000

Fuente: Geo innova

3.2.2 ESTÁNDARES GRI (*Global Reporting Initiative*)

Representan las mejores prácticas a nivel global para informar sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización.

Estos estándares están diseñados principalmente para ser usados en conjunto para elaborar informes de sostenibilidad centrados en temas materiales.

Actualmente hay 38 estándares divididos en bloques, los tres primeros tienen carácter universal, es decir, deben ser usados por todas las empresas que presenten el estado de información no financiera.

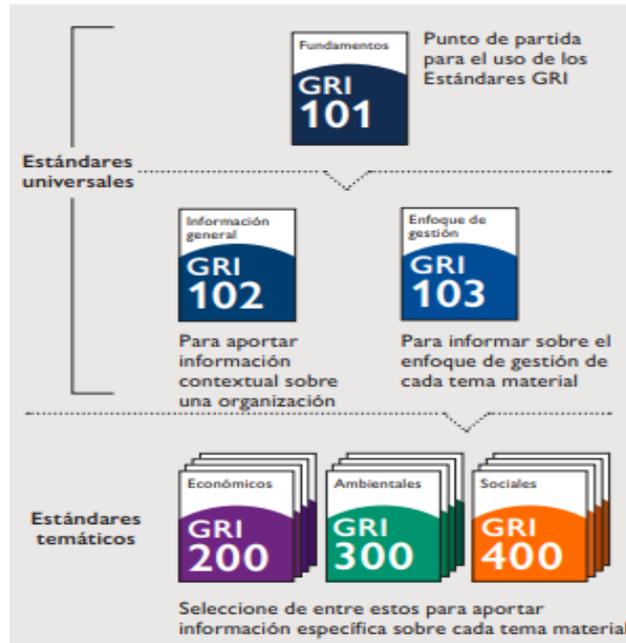


Figura 3.4 Esquema sobre los estándares de GRI

Fuente: Global Reporting, 2021

Los estándares generales se corresponden con aquellos que las empresas deben elegir en base a sus asuntos materiales. Todos los indicadores quedan reflejados en la siguiente tabla:

ESTANDARES GENERALES GRI		
ECONÓMICOS (200)	AMBIENTALES (300)	SOCIALES (400)
GRI 201: Desempeño económico	GRI 301: Materiales	GRI 401: Empleo
GRI 202: Presencia en el mercado	GRI 302: Energía	GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa
GRI 203: Impactos económicos indirectos	GRI 303: Agua y efluentes	GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo
GRI 204: Prácticas de adquisición	GRI 304: Biodiversidad	GRI 404: Formación y enseñanza
GRI 205: Anticorrupción	GRI 305: Emisiones	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades
GRI 206: Competencia desleal	GRI 306: Efluentes y residuos	GRI 406: No discriminación
	GRI 307: Cumplimiento ambiental	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva
	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	GRI 408: Trabajo infantil
		GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio
		GRI 410: Practicas en materia de seguridad
		GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas
		GRI 412: Evaluación de derechos humanos
		GRI 413: Comunidades Locales
		GRI 414: Evaluación social de los proveedores
		GRI 415: Política Pública
		GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes
		GRI 417: Marketing y etiquetado
		GRI 418: Privacidad del cliente
		GRI 419: Cumplimiento socioeconómico

Tabla 3.1 Estándares generales GRI

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 OMISIÓN DE INDICADORES

Uno de los requisitos que exige el GRI, para el uso de sus estándares es el reportar las razones por las que no es posible publicar todos sus indicadores.

Los principales motivos aceptados para la omisión de indicadores son:

- No procede el contenido (y se deberá explicar el motivo)
- Problemas de confidencialidad
- Prohibiciones jurídicas
- Información no disponible

4 LA RSC EN LAS PRINCIPALES CADENAS HOTELERAS CON PRESENCIA EN ESPAÑA

4.1 LA RSC EN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Meliá Hotels International, es hoy en día una de las compañías hoteleras más grandes del mundo, posee 368 hoteles ubicados en 42 países del mundo. Se sitúa como la primera empresa en el *ranking* de cadenas con mayor presencia hotelera en España contando con 137 y cumpliendo con los requisitos exigidos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre por lo que está en la obligación de presentar el EINF.

La RSC supone el eje vertebral de la estrategia de negocio que sigue Meliá, potenciando un modelo hotelero responsable, sostenible y con la capacidad de aumentar el impacto positivo que genera en el entorno. La cadena tiene como estrategia principal la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible como referencia para avanzar hacia un modelo de turismo más sostenible. En concreto Meliá ha destacado los Objetivos de desarrollo sostenible en los que se enfocará.



Figura 4.1 Enfoque de Meliá a los ODS

Fuente: Elaboración propia

En su página web corporativa se exponen los informes de gestión desde el año 2015, siendo estos de carácter público y accesible.

Los informes de gestión presentados por Meliá se caracterizan por la revelación de información no financiera dentro de sus informes de gestión, no obstante, se encuentran bien localizados en un bloque aparte para que sea más fácil encontrar la información necesaria. La metodología empleada por Meliá para el desarrollo de sus informes está basada en los estándares GRI, además, Meliá aclara al inicio el carácter de verificación de sus informes, especificando que empresa ha llevado a cabo el estudio de dicha

verificación, en el año 2018 la auditoría de verificación fue elaborada por PwC mientras que en el año 2019 y 2020 la encargada de dicha verificación fue la firma Deloitte.

Meliá basa su estrategia de responsabilidad social corporativa en tres grandes dimensiones: Valor social, valor económico y valor medioambiental.

- Valor Social

La cadena Meliá busca ofrecer experiencias inolvidables a todos sus clientes y para ello contar con los mejores profesionales se ha convertido en su objetivo social principal. Para lograr este objetivo Meliá invierte en formación y digitalización de sus servicios, desde el año 2018 las aportaciones destinadas a formación no han cesado llegando a destinar más de 3.5M€ (2019) en formación y más de 16.7M€ (2019) para la digitalización y transformación de todos sus hoteles mejorando así la colaboración y la transversalidad en todas sus áreas

En el año 2018 se creó un portal para el empleado con el fin de impulsar la formación y conocimientos de los procesos, no obstante, con la llegada de la pandemia y el cierre de prácticamente todos sus hoteles Meliá continuo con la apuesta por la formación y es en este periodo cuando la plataforma se unió al programa digital conocido como *emeliá* donde se ofrecieron en el tiempo de pandemia más de 22.000 cursos llegando a más de 45.000 colaboradores.

Al mismo nivel de inversión para la formación la cadena se centró también en iniciativas para un entorno laboral saludable cuidando aquellos aspectos que a priori pudiesen pasar desapercibido como la iluminación, ruido, temperatura, calidad del aire interno, humedad...

Otro de los valores sociales más importante para Meliá recae en la igualdad. Meliá cree firmemente en los valores de la igualdad de oportunidades y prohíbe expresamente la discriminación por cualquier causa, también impulsa la reducción de la brecha de género a través de iniciativas que incidan en el empoderamiento de la mujer, en este caso en la industria turística. Antes se luchaba contra la desigualdad de una manera aislada, llevando a cabo algunas propuestas, pero en 2018 se firmó el segundo plan de igualdad, concebido como una actualización del primero (2011) y que fomenta la implantación de igualdad global en los nueve campos de actuación.

- Acceso a la empresa
- Contratación
- Promoción
- Formación
- Retribución
- Salud laboral
- Violencia de género
- Comunicación
- Conciliación

Algunos de los proyectos más consolidados en la cadena desde 2018 son:

- Emeliá: surgió en 2015 para apostar por el crecimiento profesional, la difusión del conocimiento y desarrollo continuo, aunque empezó a usarse más profundamente a partir de 2018 con la digitalización de la cadena. Dentro de esta plataforma encontramos dos tipos de contenido, formativo y de desarrollo de competencias digitales.

Contenido formativo:

- ❖ *Good habits*: Buenos hábitos tanto personal como profesional.

- ❖ *Thinking heads*: Tendencias globales.
- ❖ Escuelas de idiomas
- ❖ *Linkedin Learning*: Tutoriales de profesionales que permiten obtener certificados y añadirlos a su perfil de *Linkedin*.

Contenido digital:

- ❖ Dominio de Office
 - ❖ Herramientas internas de trabajo Meliá International
 - ❖ Aprender a trabajar con herramientas colaborativas y de comunicación
 - Plataforma Fundaula: Destinada a colectivos con nivel básico, enfocada a mejorar la formación, el conocimiento digital y las habilidades personales.
 - A raíz del coronavirus, surge el programa *Stay Safe with Meliá*, un programa destinado a todos los hoteles y marcas de la cadena con el objetivo de integrar los nuevos procedimientos y protocolos de higiene y seguridad durante y post pandemia.
- Valor medioambiental.

Meliá es una empresa muy comprometida con el medio ambiente, en el año 2015 se comprometieron a contribuir con los acuerdos globales marcados por la Conferencia de Naciones Unidas contra el cambio climático (COP21) de París. Para lograr esta lucha y reducir el impacto ambiental la cadena integró unos sistemas de control y regulación con base tecnología que les permitiese conocer los datos de manera digital y eficiente. También cuenta con la digitalización de sus gestiones usando LA Gestión de Mantenimiento Asistida por Ordenador (GMAO). En el año 2018 Meliá implantó esta herramienta en 177 hoteles lo que les permitió obtener una mejora en innovación y mejor gestión de los recursos, algunos de las herramientas son:

- Enfriadoras de alto rendimiento con recuperación de calor
- Calderas de condensación de alto rendimiento
- Bombas de caudal variable
- Puntos de recargas de vehículos eléctricos
- Contadores individualizados para los suministros
- Sensibilización y concienciación del cliente y de los empleados.
- Lencería de cama con triple certificado
- Productos de limpieza comprados a empresas que apuestan por la sostenibilidad
- Iluminación LED
- Domótica para optimizar el consumo de energía

Destacables también los objetivos que Meliá se impuso en 2018 con respecto reducción de residuos como el plástico de un solo uso, papel y otros residuos, así como la reducción de carbono por estancia, el cual ha logrado reducir de un -12.64% que obtuvo en 2017 a un -14.51% en 2020.

Meliá cuenta con algunos proyectos en materia medioambiental como el proyecto “Eres Agua” para fomentar la regularización del drenaje de viviendas en la colonia de Colosio en Playa del Carmen, México, con el fin de evitar el filtrado de las aguas residuales a las capas del subsuelo y la contaminación del mar. También ha asumido grandes cooperaciones para reducir el impacto del plástico en Cabo Vere o la participación en el proyecto Mares circulares para sensibilizar sobre el impacto negativo que tienen los micro plásticos en el mar en colaboración con Coca Cola.

En 2019, junto al centro de Recuperación de Fauna Marina de la fundación Palma Aquarium en Palma de Mallorca se creó un proyecto con el objetivo de proteger la tortuga boba, una especie en peligro de extinción a consecuencia del cambio climático y la acción humana. Este proyecto viene enlazado con el ODS 13 “Acción por el clima” con el que la cadena está sumamente concienciada.

El año 2020 nos dejó hechos históricos, Meliá tuvo que cerrar prácticamente todos sus hoteles como lugares de ocio y poniéndolos a disposición de las autoridades sanitarias para acoger a los enfermos del Coronavirus. A raíz de este hecho la compañía ha seguido apostando por el desarrollo sostenible, suscribiéndose a la iniciativa denominada como Green Recovery Alliance, en español una alianza para la recuperación verde la cual pretende impulsar soluciones sostenibles para reconstruir la economía europea como respuesta a la pandemia del COVID-19.

- Valor económico

La cadena destina gran parte de sus ingresos a los proyectos sociales y medioambientales que tiene por el mundo. A los proyectos sociales la compañía invierte en formación, asegurando así una mejora en su plantilla, es por ello que cada año aumentan los fondos destinados a la formación llegando a invertir más de 4.5M€.

Otro de los ámbitos a los que la cadena destina fondos es a la infancia, ya que es un tema que precisa de mucha atención y una apuesta constante, desde su alimentación, escuelas o bien para eliminar el turismo sexual, Meliá apuesta fuerte por mantener sus apoyos a la infancia destinando en los últimos años más de 450.000€ a los proyectos con niños.

4.2 LA RSC EN BARCELÓ HOTEL GROUP

Barceló Hotel Group forma parte de la división hotelera del grupo Barceló, posee 65 establecimientos en España.

La cadena presenta sus memorias anuales en la web corporativa del grupo, en ella aparecen publicadas las memorias desde 2013 para que cualquier usuario que desee consultarlas. En nuestro caso hemos seleccionado las correspondientes al 2018, 2019 y 2020.

En su EINF, Barceló muestra claramente que cumple los requisitos que la Ley 11/2018 establece, de manera que expone que sus estados de información no financiera han sido verificados bajo la firma EY, y su metodología empleada en la redacción del mismo es bajo los estándares del GRI.

Las cuestiones más relevantes para Barceló dentro de su EINF son:

- Cuestiones sociales: Las personas y el equipo de trabajo han sido siempre una pieza clave para el desarrollo de la organización, siempre se han mantenido actualizados, respetuosos con las decisiones y por ello en el informe perteneciente a 2020 les hacen una especial mención por haber podido adaptarse a los cambios que sobrevinieron con la pandemia, respetando todas las nuevas decisiones que se tomaban desde presidencia.

El enfoque de Barceló siempre fue mejorar la satisfacción de sus clientes ya que esto es en términos reales lo que genera ingresos, pero con la llegada de la pandemia el objetivo de Barceló cambió pasando a ser su objetivo principal garantizar la seguridad de todos sus empleados, así como la seguridad de todas las personas que forman parte de Barceló.

Para mantener los estándares con los clientes deben contar con la mejor plantilla posible y para ello tener cursos de reciclaje es fundamental. Es en 2020 con la llegada de la pandemia cuando estas reuniones deben hacerse de manera online por lo que surge la plataforma "*Barceló People*" para ofrecer cursos de reciclaje y un canal de consultas.

En su valor social se fomenta la igualdad entre hombres y mujeres, así como la no discriminación, con el compromiso de garantizar en los procesos de selección y promoción la igualdad y la no discriminación.

- Cuestiones ambientales: “Barceló *Responsible*”, una marca que impulsa medidas que contribuyen a asegurar sus compromisos en todos los ámbitos de su actividad. La cadena cuenta en cada hotel con la figura de un Embajador de Responsabilidad, un/una trabajador que al margen de sus funciones y de manera voluntaria se encarga de velar y promover iniciativas sostenibles.

La estrategia de Barceló va ligada al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo sostenible, aunque para poder cumplirlos la cadena los ha agrupado en cuatro grandes bloques donde presentan tanto los ODS como los proyectos desarrollados.

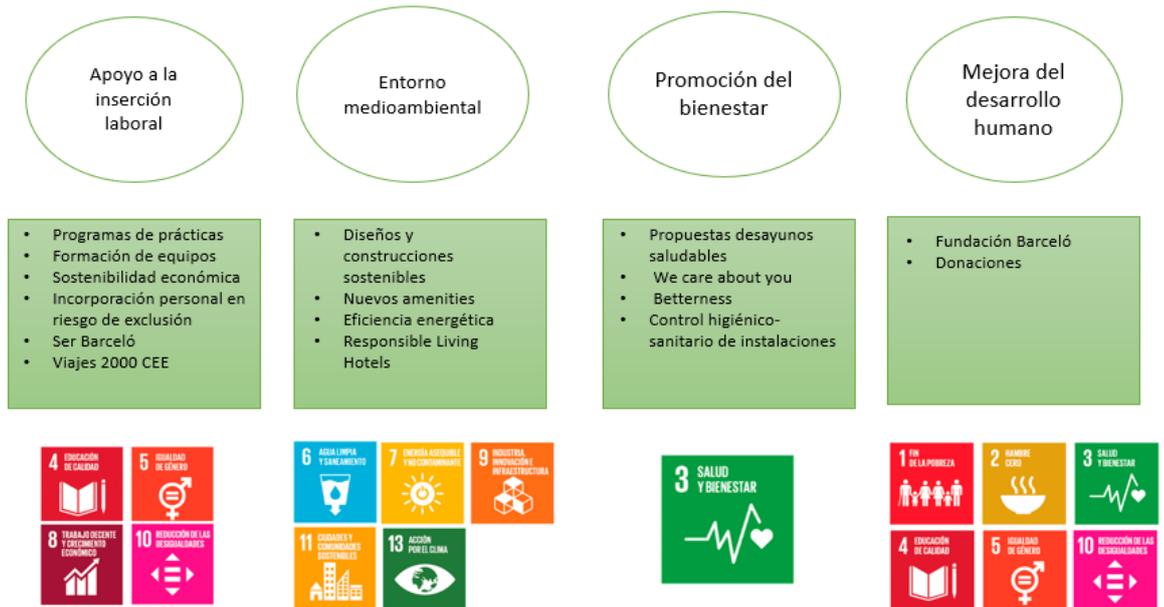


Figura 4.2 Barceló y los ODS

Fuente: Elaboración propia

La cadena ha creado también “*B-ECOLOGY*”, una marca paraguas que aúna todas las iniciativas para la protección del medio ambiente, el consumo responsable de los recursos y la prevención de los impactos generados en el entorno. Este sistema tiene tres ejes principales:

- *B-Ecology IDEAS*: donde se lleva a cabo la ejecución de obras y mejoras con el fin de que los activos sean sostenibles, priorizando el consumo responsable y la eficiencia energética.
- *B-Ecology 24/7*: Están relacionado con el trabajo diario en los hoteles, todos los hoteles Barceló cuentan con un Libro energético que se encuentra disponible en formato digital en el que se definen las características energéticas que tiene el hotel para que en las reuniones interdepartamentales se pueda analizar y evaluar el cumplimiento de las medidas de ahorro energético implantadas. Barceló cuenta también con la figura del Gestor Energético en cada uno de sus hoteles que se encarga de la implantación del *B-Ecology*.
- *B-Ecology News*: todo aquello relacionado con la comunicación, dando la notificación de los objetivos y resultados tanto a los clientes como a los trabajadores.

Por último, la cadena cuenta también con cuestiones ambientales básicas como la reducción de papel, reducción de plástico de un solo uso, consumo responsable del agua, gestión de residuos etc.

- Cuestiones éticas y sociales: La compañía apuesta por impulsar el crecimiento y el desarrollo de las comunidades locales donde Barceló desarrolla su actividad con las medidas como contratación de personal local, adquisición de productos locales y buscar la máxima armonía con los atributos y tradiciones de las regiones donde se desarrolle.

De esta manera todos los hoteles de la cadena participan en acciones sociales tanto a nivel individual como colaborativa. Destacando algunas de las iniciativas que se han llevado a cabo en tiempos tan difíciles como los acontecidos cuando Barceló tuvo que cerrar prácticamente todos sus hoteles la cadena decidió ceder más de 9000 sábanas, 600 toallas y más de 500 uniformes, así como material de protección a hospitales, protección civil y varias asociaciones y fundaciones.

4.3 LA RSC EN EUROSTARS HOTEL COMPANY

La compañía Hotusa se organiza en tres unidades de negocio, Keytel con servicio a hoteles, Restel con la distribución y Eurostars hotel company con la operación hotelera.

Eurostar constituye la tercera cadena de nuestro *ranking* y posee desde hoteles muy pequeños pensados principalmente para el cliente más exigente.

Pese a ser una de las principales cadenas hoteleras, resulta muy curioso que toda su página web corporativa este reservada bajo derechos privados. No cuenta en ninguna de sus páginas webs corporativas con información sobre su RSC pese a que cumple con los requisitos establecidos por la Ley 11/2018 ya que durante dos ejercicios consecutivos tienen más de 250 trabajadores y su volumen de activos ha sido superior a los 20M€ tal y como han asegurado en el portfolio destinado a la prensa que encontramos en la página web de Grupo Hotusa.

Para poder acceder a más información se han enviado correos electrónicos con el fin de establecer una cita o bien poder consultar información, pero no se han obtenido respuesta a día de redacción de este texto.

4.4 LA RSC EN NH HOTEL GROUP

NH abrió sus puertas por primera vez en 1978 y desde entonces no ha parado, a día de hoy posee 352 hoteles en 31 países, 92 de estos en España lo que la posiciona en cuarto lugar según el *ranking* de Hosteltur.

Para sus estados de información no financiera NH sigue los estándares del GRI y cuya verificación se ha obtenido por parte de la firma PwC. NH tiene publicados todos sus informes en formato digital y disponible en la web social corporativa tal y como marca la ley por la que se rigen (Ley 11/2018)

NH creó para el periodo 2017-2019 un plan estratégico corporativo llamado *ROOM4*, el cual se desarrolla en tres palancas de gestión fundamental:

- *NH ROOM4 People*: Destinado a los empleados y a la comunidad local, cuya finalidad es promover el desarrollo profesional y creando proyectos sociales en aquellas zonas donde NH tiene hoteles. Relacionado con directamente con los objetivos de desarrollo sostenible basado en las personas como el ODS 3,4,5,8 y 10.
- *NH ROOM4 Planet*: NH está comprometido con el medio ambiente y lo evidencia a través de productos sostenibles, la reducción del consumo y la lucha contra el cambio climático. se relaciona con los ODS 6,7,11,12 Y 13.

- *NH ROOM4 Responsible Shared Success*: En este apartado NH transmite los derechos humanos, su código ético y las alianzas empresariales. Ligado con los ODS 16 y 17.

A través de estas líneas de acción NH ha desarrollado un decálogo sostenible con sus principales proyectos:

- Lucha contra el cambio climático y camino hacia la neutralidad, el grupo ha establecido sus objetivos sobre la reducción de emisiones comprometiéndose a reducirlos en un 20% en toda la cadena hasta 2030 con el fin de evitar más de 70.000 toneladas de CO₂ a la atmósfera.
- *Green Savings Project*, asegurar una gestión eficiente de los recursos promoviendo un desarrollo sostenible con el diseño y construcción de sus hoteles.
- *Green Hotel Project* : Instalar puntos de carga para vehículos híbridos, alquiler de bicicletas o incluso un sistema de recogida de personas, fomentando así un turismo más sostenible.
- Circularidad, plásticos y desperdicios de alimentos: Bajo el nombre de *CORK2CORK* tiene como objetivo reciclar y recuperar los tapones de las botellas descorchadas en los hoteles con el fin de darles un nuevo uso, como por ejemplo en material aislante. También quiere reducir los plásticos de un solo uso y sustituirlos por alternativas más sostenibles.
- *Hotels with a heart*. Surge para conseguir que aquellos niños y adolescentes que pasen por un proceso de hospitalización puedan estar acompañados por su familia en los momentos tan duros. La cadena pone a disposición de estas familias estancias gratuitas en aquellos hoteles que se encuentran cerca de los hospitales. Desde su lanzamiento ya han donado unas 25.800 estancias.
- *Feel safe at NH*: Programa de medidas avaladas por expertos para garantizar y preservar la seguridad de los viajeros, también ahora con motivo del coronavirus ha sido de los programas que más se han fomentado.
- *Youth employment*. Programa de formación de jóvenes, principalmente con los colectivos en riesgo de exclusión social. Cada año 20 hoteles de NH se involucran en estos programas para formar a unos 80 jóvenes y darle así la oportunidad de conseguir su primer empleo.
- Protección de los derechos humanos: NH es considerada como transmisora de los derechos humanos ya que en aquellos países internacionales donde NH tiene hoteles coincide con las zonas donde los derechos humanos necesitan ser impulsados.

4.5 LA RSC EN RIU HOTELS & RESORTS

RIU Hotels & Resorts cuenta con 27 hoteles en España y se sitúa quinta en el *ranking*. Su principal objetivo consiste en ofrecer una estancia de calidad con instalaciones cuidadas en los mejores destinos posibles.

Con respecto a la RSC la cadena RIU presenta memorias de responsabilidad social corporativa desde el año 2017, todas ellas disponibles en una página enlazada a su página web corporativa.

La metodología empleada para la elaboración de informes se creó con el apoyo de la *ESCP Business School*, un método pionero en la industria hotelera, resultando más efectivo y eficiente. Aplicando un criterio de proporcionalidad asociando la inversión al volumen de negocio de cada destino. Esta metodología se basa en seis fases para su correcta aplicación:

- Pre- identificación: Identificación de problemas sociales y ambientales

- Planeación: Posibles alianzas y grupos de interés.
- Diagnostico in situ: Entrevistas con los grupos de interés en destino
- Evaluación: Selección de proyectos inversión alineados a la estrategia RIU
- Implantación y control: Alianzas y actuaciones establecidas
- Medición y evaluación de impactos: Medición de impacto e informes de resultados.

En su informe presentado en 2018, la cadena planteaba doce compromisos que querían llevar a cabo en todos sus hoteles alineados con los ODS para obtener un futuro más sostenible en todos sus campos de actuación. Estos compromisos se clasifican en dos bloques:

Compromisos Sociales: Abarcan la responsabilidad de la empresa hacia los clientes, su equipo humano y la comunidad local.

- Nuestro equipo de trabajo: Priorizando las oportunidades de desarrollo del personal y profesional del equipo de trabajo con el que cuentan.
- Satisfacción del cliente: La empresa trabaja por y para sus clientes, por ello que estos clientes obtengan la mayor satisfacción posible es el objetivo principal de la empresa ya que a mayor satisfacción de clientes mayor será el éxito empresarial.
- Conciencia Sostenible: Tomar conciencia sobre aquellos aspectos que se pueden mejorar y sensibilizar tanto a la plantilla, a los clientes y a los proveedores.
- Compromiso con la comunidad: Llevar a cabo proyectos con la comunidad de aquellos lugares donde operan, contribuyendo a la mejora del bienestar social y generando oportunidades de desarrollo.
- Rigor en salud y seguridad: Es esencial poder garantizar la seguridad y la salud en todos los procesos del servicio, así como en todos los espacios, para ello proteger a clientes y empleados ante posibles riesgos es una de las metas más importantes.
- Protección de la infancia: A través de la adhesión al código ECPAT siglas por su significado en inglés, *End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*, para luchar contra la explotación sexual infantil llevando a cabo actuaciones y buenas prácticas siguiendo con los criterios del código.

Compromisos ambientales: RIU participa activamente en acciones por la conservación de la vida silvestre y de la biodiversidad.

- Uso y reciclaje del agua: Trabajan con el fin de reducir el desperdicio de agua y maximizar su reutilización.
- Gestión de Residuos: Reducir al máximo la cantidad de residuos que se genera, gestionándolos de manera responsable y separando para su reciclaje.

- Ahorro de energía: Tomar conciencia y poder crear una alianza entre personal y clientes para que juntos se pueda reducir el consumo energético tanto de electricidad como de combustibles.
- Protección de vida silvestre: Participación activa en programas para la conservación del medio natural, así como todas las especies que se encuentran en este hábitat.
- Reducción de emisiones de CO2: Como objetivo clave se encuentra el seguir reduciendo las emisiones que genera la actividad y obtener así un ahorro energético que ayude a ser más eficiente.
- Certificación de sostenibilidad: RIU trabaja con *TRAVELIFE* la cual garantiza la gestión sostenible de los hoteles y el cumplimiento de sus compromisos.

RIU cuenta con dos líneas de acción muy específicas enfocadas a la infancia y la comunidad local y la biodiversidad. Dentro de estas dos líneas de acción cuenta con unos proyectos que han podido seguir adelante gracias a varios recursos como Inversión social, alianzas con fundaciones y asociaciones, voluntariado, recaudaciones y Alojamiento solidario que han hecho real la posibilidad de que sigan vigente en la actualidad.

- Proyectos destinados a la infancia

Desde los comienzos de la RSC de RIU Hotels la infancia ha sido la línea prioritaria de inversión social. La compañía ha creado y colaborado en numerosos proyectos en aquellos lugares donde se ubican sus hoteles además la compañía está muy concienciada en la lucha de la protección de los niños y niñas para evitar la explotación sexual infantil en el turismo. En la gráfica siguiente se exponen aquellas zonas marcadas en rojo donde RIU tiene proyectos y colaboraciones destinados a la infancia.



Figura 4.3 Proyectos destinados a la infancia RIU Hotels

Fuente: Elaboración propia

En España RIU comenzó sus proyectos en el año 1980 en Girona, Cataluña, con la fundación de la Escuela y Residencia infantil, la cual atiende a niños, niñas y adolescentes que padecen una discapacidad intelectual asociada a uno más trastornos de diversos tipos como motrices, sensoriales, de salud o conductuales. La cadena cubre los gastos tanto de la escuela como del servicio de acogida residencial de carácter temporal. 8 años más tarde viendo la buena acogida del proyecto surgido en Girona

deciden fundar en Mallorca la iniciativa “Pro Nins + Mater Misericordiae” un proyecto de apoyo a los menores con discapacidad intelectual, así como de apoyo a sus familias.

Desde entonces la cadena no ha parado de crear y apoyar proyectos por España, en el año 2013 también en Mallorca financian el trabajo que realiza la asociación Sonrisa Medica en el hospital Son Llàtzer y en 2014 en Gran Canaria apoyan a la fundación pequeño valiente, dando apoyo a las familias de niños con cáncer, donde RIU financia dos pisos de acogida uno en Gran Canaria y uno en Tenerife pudiendo dar soporte a 16 familias.

En 2019 RIU se enlaza con Cruz Roja y *Save the children* con proyectos dirigidos a la atención temprana y a la intervención familiar con infancia en situación de riesgo. Cuando estos proyectos se inician tienen una acogida bastante buena, de hecho, Cruz Roja atendió a 150 familias y a más de 206 niños, dando lugar a unas 2515 orientaciones educativas, de ocio psicológicas... Todos estos proyectos con la llegada de la pandemia se paralizaron de golpe, no obstante, la cadena decidió mantener todos los pagos que venía realizando pese a que las misiones y los centros estuviesen cerrados. Ante esto los proyectos tuvieron la necesidad de reinventarse, las terapias y ejercicios tuvieron que hacerse de manera digital, así como las reuniones, video entrevistas... pero gracias al seguimiento de los ingresos por parte de RIU no han tenido que cancelar ningún proyecto.

- Proyectos con la comunidad local

Uno de los principales compromisos que tiene RIU es ayudar y apoyar a las comunidades locales, por ello colabora con ONG para mejorar la calidad de vida e impulsar el desarrollo social, no obstante, a raíz de la pandemia para el año 2020 RIU lanzó dos nuevos proyectos además de continuar con los que ya colaboraba.

El proyecto África Avanza en su inicio en 2014 llevaba a cabo la misión Médicos solidarios donde la cadena se encargaba de proporcionar estancias solidarias a los voluntarios. En 2020 se lanzó Menús solidarios en colaboración con “Fundación Des Bem” ya que la situación de alimentación se ha visto muy agravada como consecuencia del COVID. Este proyecto se aseguraba que los niños y familias vulnerables tuviesen una comida caliente y saludable al día, un proyecto ligado al ODS 2 Hambre cero.

Otro proyecto surgido tras la pandemia es en colaboración con Cruz Roja en Quintana Roo, México, cuyo objetivo es paliar los efectos de la pandemia y cubrir necesidades inmediatas en esta zona.

Los proyectos más longevos son Cat Café en colaboración con la Sociedad Mundial de Protección de Animales para mejorar la salud de las colonias de gatos y controlar la sobrepoblación, RIU tiene dos hoteles donde ofrece sus espacios para alimentación, captura y esterilización de los gatos. Por otro lado, el proyecto *Spanish Jamaican Foundation*, donde se fortalece la asociación entre España y Jamaica con iniciativas educativas, ambientales, culturales y de salud.

4.6 LA RSC EN H10 HOTELS

H10 Hotels posee 66 hoteles en 22 destinos y se encuentra en fase de expansión por el Caribe y Europa. Su compromiso consiste en satisfacer a sus clientes ofreciéndoles ubicaciones privilegiadas con servicios especializados y siempre actualizados culinariamente.

En Julio de 2017 la compañía aprobó la elaboración de su código ético, vigente en la actualidad y constituye el reglamento por el que se rigen todos los hoteles y marcas de la cadena.

Con respecto al EINF la cadena lo incorpora en un enlace dentro de su página web corporativa, donde se establecen los proyectos que lleva a cabo, así como las entidades con las que colabora.

En materia de Medio ambiente se expone el proyecto de sostenibilidad en el que trabaja H10, bajo el nombre *Stay Green*, comprometidos con el medioambiente. Esta iniciativa trata el compromiso que H10 tiene con la sociedad y el medio ambiente, surge para desarrollar un modelo de negocio en tres grandes líneas de actuación.

- Eliminación de plásticos y Reducción de residuos: consiguiendo eliminar más de 1.500.000 bolsas de plástico de un solo uso y sustituido más de 2.400.000 envases de *amenities* por alternativas biodegradables.
Aunque estos hechos se han visto afectados ya que, debido a la pandemia, las autoridades sanitarias recomendaron el uso de materiales y artículos de un solo uso con el fin de garantizar la seguridad y salud de los clientes y empleados.
- Eficiencia energética y uso de energía verde: Mas del 50% de los hoteles que posee la cadena en Europa cuentan con el certificado de energías de origen renovables, se trata de electricidad que proviene de fuentes naturales.
Además, la cadena fomenta el uso de estas energías para reducir su huella de carbono.
- Programas de formación y sensibilización: H10 muestra su preocupación por cuidar el planeta y velar por la sostenibilidad fomentando los cursos para empleados e incentivando a ser más sostenibles tanto a clientes como proveedores. La cadena imparte cursos de formación continuada en materia medioambiental para todos sus empleados, luchando también contra el desperdicio alimentario.
Entre sus clientes también H10 también quiere dejar huella, fomenta la participación de los clientes con talleres de huertos orgánicos, siembra de árboles, o limpieza de playas.

H10 está muy comprometido a su vez con la sociedad, colabora activamente en diversos proyectos sociales entre los que destacamos:

- *Check-in for Africa*: En colaboración con la Fundació Guné, proyecto destinado a las mujeres, a poder acceder a los derechos básicos como educación, salud, agua potable...) mejorándose también la seguridad alimentaria de 20 aldeas y gracias a la compañía se han constituido 30 cooperativas agrícolas y ganaderas, lo cual ha significado un paso adelante para poder acceder a la alimentación rica y equilibrada durante los 12 meses del año.
- Hospital Sant Joan de Déu: H10 colabora con el Hospital Sant Joan de Déu realizando acciones en beneficio de los niños con un programa de intervenciones asistidas con perros cuyo objetivo principal es hacer sonreír, emocionar y relajar a los niños.
- Protección de la Tortuga Marina: en las zonas costeras donde H10 tiene hoteles apoya a proyectos marinos, en concreto a la tortuga marina, una especie en peligro de extinción. Este proyecto se inicia en junio y termina en diciembre.
- Postales navideñas solidarias: Desde hace años colabora con la Fundación Privada Gaspar de Portolà que atiende a las necesidades de integración laboral y social de las personas con discapacidad intelectual.
- Caritas: Colabora con la fundación Caritas para mejorar las condiciones de las personas que viven en la fundación, dotándolas con donaciones de ropa de cama, mobiliario o electrodomésticos.
- Sant Jordi Solidario: Comprando rosas solidarias a varias asociaciones como Vicente Ferrer o Fundación Comtal para regalarlas a los clientes el 23 de abril.

4.7 LA RSC EN BEST HOTELS

Best Hotels gestiona 37 establecimientos repartidos por España, Andorra y República Dominicana.

Su objetivo es proporcionar a sus huéspedes una de las mejores experiencias en el ámbito vacacional, así como una hospitalidad de primer nivel ya que apuesta firmemente por los procesos de mejora continua y trabaja para mejorar la sostenibilidad ambiental de sus hoteles.

Best Hotels expone muy poco sobre RSC en su página web corporativa pero no cuenta con los EINF, ya que hasta la fecha no cumple con los requisitos económicos establecidos por la ley durante dos ejercicios consecutivos.

En su página web expone que todos los hoteles de la cadena asumen la sostenibilidad como objetivo e incorporan nuevos sistemas de gestión para garantizar el mínimo impacto sobre el medio ambiente, fomentando la cultura y la economía local.

Una prueba de esta implantación se encuentra en la certificación que poseen 17 de sus establecimientos: la *Biosphere Sustainable Lifestyle*.

Esta acreditación reconoce los esfuerzos sostenibles que llevan a cabo los hoteles según los objetivos de sostenibilidad marcados por Naciones Unidas y su valoración por los turistas y ciudadanos. Otorgada por el Instituto de Turismo Responsable (RTI, en inglés) un organismo internacional sin ánimo de lucro que lleva más de 25 años transmitiendo los objetivos que se plantean en las Naciones Unidas.

4.8 LA RSC EN IBEROSTAR HOTELS & RESORT

Iberostar Hotels& Resort es la marca hotelera del Grupo Iberostar, una multinacional que cuenta con 35 establecimientos repartidos por España.

Su misión es trabajar por liderar un modelo de turismo responsable que cuida de las personas y del entorno.

Iberostar Group presenta información sobre su RSC en una página web enlazada a su página web corporativa.

- Cuestiones Sociales: La cadena cree y apuesta por su personal, haciendo de este una gran familia apostando por:
 - Contratación responsable: Con la transparencia de los procesos y promoción de la diversidad, equidad e inclusión.
 - Salud y Bienestar: La cadena quiere que sus empleados sean como una gran familia ya que esto hace ver que si se está bien se trabaja mejor y esto repercute en buenas experiencias con los clientes.
 - Desarrollo profesional: Apuesta por la formación continua en cada puesto que se asume de manera que se favorece tanto el crecimiento personal como el laboral, dando lugar a promoción interna. Para llevar a cabo este crecimiento la cadena ha elaborado una plataforma llamada Iberostar Campus donde tienen disponibles cursos y programas específicos.
- Cuestiones sostenibles: La cadena basa su estrategia de negocio en la protección del medioambiente, el bienestar social, económico y patrimonio cultural sobre una base científica, ética y de buen gobierno corporativo.

Iberostar tiene como compromiso ser líder en turismo responsable y para ello se alinea con los 17 Objetivos de desarrollo sostenible ampliando sus esfuerzos por lograrlo y explorando sus líneas de acción.

- Proyecto *Wave of Change*: Creado en 2017 para llevar a cabo una serie de medidas con el fin de promover la mejora de los océanos, un programa que a

día de hoy es esencial para la cadena. Relacionado con el ODS 14 conservar y utilizar de forma sostenible los océanos y los recursos marinos. A raíz de la pandemia el grupo Iberostar se dio cuenta que debían construir un modelo de turismo rentable y responsable que cuide los océanos y mitigue el cambio climático para ello cuentan con tres líneas de acción: Economía circular, consumos responsables de pescado y marisco y salud costera.

El grupo Iberostar también ha plantado sus bases de cara a la Agenda 2030 y ha marcado sus cinco objetivos para la próxima década:

1. Todos los hoteles Iberostar son libres de plásticos de un solo uso desde 2020, para el 2025 se prevé que sean libres de residuos y neutrales en emisiones de carbono en 2030.
 2. El consumo de pescados y mariscos en Iberostar será 100% de fuentes responsables en 2025.
 3. Inversión en salud de los ecosistemas comprometiéndose a mejorarlas en 2030 aumentando así la calidad de los destinos.
 4. El 90% de sus clientes conocerán el programa *Wave of change* en 2023 siendo este el motivo por el que sus clientes elijan sus hoteles en 2025.
 5. El doble de hoteles que Iberostar tenga en portfolio habrá adoptado el certificado de turismo responsable para 2030.
- Cuestiones sobre Lucha contra la corrupción y el soborno: El grupo rechaza cualquier forma de corrupción y defiende la necesidad de proteger una competencia libre y leal, es por ello que ha creado la necesidad de establecer medidas para que se apliquen a todos los establecimientos. Estas medidas se encuentran en un programa denominado Programa de Prevención de Delito en el cual se establecen las normas para prevenir los delitos relacionados con la corrupción, incluye el protocolo sobre las medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias, el Protocolo de compras para la prevención de delitos de corrupción entre particulares y el protocolo para prevenir el blanqueo de capitales.

4.9 LA RSC EN HOTELES GLOBALES

Hoteles Globales cuenta con 48 establecimientos en España muy comprometidos con la RSC.

La cadena enlaza una página web donde plantean las cuestiones sobre RSC:

- Cuestiones sobre Medioambiente: La compañía consciente de que el uso de buenas prácticas ambientales es un sinónimo de atractivo turístico y por ello más beneficios persigue garantizar que su actividad presenta en el medio ambiente el menor impacto negativo posible. Los principales objetivos son:
 - Disminuir el consumo de recursos naturales y materias primas.
 - Minimizar la producción de residuos, gestionándolos correctamente y por empresas legales.
 - Evitar la contaminación ambiental concienciando también a los trabajadores sobre la importancia que tiene el ahorro energético.
 - Mejorar la gestión ambiental de la organización y la calidad del servicio, informando de las actividades tanto a trabajadores como a clientes.
 - Promover la preservación de los recursos naturales y culturales de los alrededores.
- Cuestiones sociales o relativas al personal: Hoteles Globales está comprometido con la mejora continua de sus servicios, fomentando el destino entre sus clientes, destacando sitios de interés como restaurantes, mercados o centros de

artesanía, y anima a sus clientes a que exploren la cultura, la historia y las tradiciones de la zona. Es por ello que la cadena expresa su compromiso por seguir teniendo una estrecha relación con la comunidad local y lo realiza a partir de: Integración, colaboración, compras, empleo e inserción local.

- Cuestiones sobre respeto a los derechos humanos: Hoteles Globales tiene muy presente el cumplimiento de los Derechos Humanos y por ello en su RSC establecen los siguientes principios para sus empleados:
 - Recibirán un salario digno siguiendo siempre el convenio colectivo de Hostelería.
 - Trabajarán el número de horas correctas, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias (8H/ día)
 - Los trabajadores siempre que sea posible serán locales.
 - Serán libres de ingresar en un sindicato para proteger y representar los derechos de los trabajadores.
- Cuestiones sobre compromiso con el desarrollo sostenible: Con el objetivo de lograr que sus establecimientos hoteleros funcionen de manera más sostenible, eficaz y respetuosa con el medio ambiente, así como con la comunidad local las iniciativas adoptadas por Hoteles Globales son:
 - Revisiones periódicas: Llevadas a cabo por su departamento de calidad, así como por empresas externas e independientes garantizando así un negocio sostenible.
 - Análisis de aspectos ambientales: Con el fin de trabajar con la máxima eficiencia y ahorro en el desarrollo de sus actividades, como el consumo de recursos energéticos, agua, aguas residuales, residuos peligrosos y gas.
 - Buenas prácticas: Cuyo objetivo es reducir el impacto ambiental llevando a cabo actividades como:
 - ✓ Automatización del riego
 - ✓ Control de lavados de piscinas
 - ✓ Sistemas de aislamientos térmicos
 - ✓ Correcta gestión y tratamiento de residuos
 - ✓ Consumo de papel reciclado
 - ✓ Etc.

4.10 LA RSC EN CATALONIA HOTELS & RESORT

Catalonia Hotels & Resort ocupa la última posición del *ranking* con 56 hoteles en España.

La misión de Catalonia consiste en crear experiencias inolvidables ofreciendo un servicio de alojamiento y restauración con una excelente calidad-precio.

La cadena cuenta con un compromiso con la sociedad que se encuentra en cada destino y la protección del medio ambiente donde tienen hoteles. Queriendo superar siempre las expectativas que tienen los clientes lo que los lleva a crear programas de Responsabilidad Social que constituyen la pieza clave para la buena gestión de sus hoteles.

Respecto a su información no financiera la compañía solo cuenta en su página web con el informe de la memoria de responsabilidad social corporativa del año 2018, no obstante, la información sobre sus proyectos medioambientales y sociales si quedan reflejados en la propia página web corporativa.

- Iniciativas de RSC con el medioambiente

Catalonia se preocupa por la protección y mejora del medioambiente en todos sus hoteles y destinos llevando a cabo tareas como:

- Recoger y separar selectivamente los residuos para reciclar, reducir residuos donde sea posible.
- Plan de eficiencia energética con medidas sobre la utilización
- Plan de uso responsable del agua
- Rehabilitación y construcciones teniendo en cuenta los criterios de construcción sostenible.
- Manual de buenas prácticas sobre cuidado de las playas.

- Iniciativas de RSC en el ámbito social

Las iniciativas se pueden dividir en tres grupos:

- Con los huéspedes: Catalonia quiere que las experiencias de sus clientes sean inolvidables, pero también enriquecedoras y beneficiosas no solo para sus estancias sino para su vida. Es por ello que el compromiso con sus clientes se basa en la calidad y excelencia en el servicio contando con encuestas de satisfacción. También fomentan la participación en los proyectos sostenibles lo que atrae a turistas que buscan un turismo de naturaleza, por último, para destacar también la cadena cuenta con hoteles adaptados a personas con movilidad reducida en muchos de sus hoteles costeros.
- Con los proveedores: Principalmente basado en compras sostenibles, orientados a productos km0 con el fin de promover el comercio local, evitando así las emisiones de transporte de manera innecesaria. Utilizan Café sostenible en todos sus hoteles para poder ayudar a la preservación de la naturaleza. Catalonia colabora también con negocios inclusivos, contratando servicios a centros especiales de empleo, como, por ejemplo, el sistema de lavandería externalizado con la empresa Ilunion y por último el código manos limpias, un código que garantiza que todas las transacciones han sido realizadas de manera legal y transparente.
- Con la Sociedad y la Cultura: Algunos de los proyectos más importantes para la compañía se pueden apreciar en su página web corporativa como son:
 - ❖ Proyecto Haití, colabora con la comunidad de Escolapios de República Dominicana para la sostenibilidad de la escuela primaria “La Montaigne” en Jacmel la cual se derrumbó con el terremoto que asoló Haití en 2010.
 - ❖ Proyecto Alpan: Llevado a cabo desde 2012, la cadena dona 50 menús semanales a comedores sociales gestionados por diversas asociaciones en Barcelona. También colabora entre otros con Banco de alimentos.
 - ❖ *The Code*: Catalonia se encuentra adherida a “*The Code*” de la red ECPAT en la defensa de los niños contra la explotación sexual infantil.
 - ❖ Arte Comunitario: Apoyando a las comunidades locales con la realización de mercadillos de arte para los clientes alojados en los hoteles, principalmente esto se da en República Dominicana.

4.11 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con el paso de los años la sociedad está tomando cada vez más conciencia sobre la realidad que suponen los problemas sociales y ambientales para nuestro entorno, es por ello que cada vez encontramos más empresas concienciadas en desarrollar programas y actividades para luchar contra estos problemas y mejorarlos en la medida de lo posible. La RSC sirve como elemento de transparencia y a su vez, da la posibilidad al cliente de elegir la mejor opción en base a los valores que crean tener en común. Un ejemplo de esto se puede apreciar en que cada vez más los turistas y viajeros eligen destinos sostenibles para sus estancias.

No obstante, nos encontramos con que varias de las empresas no cuentan con los informes públicos si no que cuentan con una página asociada a su web corporativa donde tienen toda la información de manera más didáctica y detallada. A su vez encontramos algunas como es el caso de Eurostar cuyo enlace a “Sala de prensa” se encuentra desactivado y no hay información sobre su RSC o el caso de Best Hotels donde solo cuenta con una escasa información sobre cuestiones ambientales y sociales. En aquellas empresas que si cuentan con EINF se destaca que de las 10 analizadas solo tres de ellas se basen en el uso de los estándares GRI como son el caso de Meliá, Barceló y NH.

Con toda la información analizada nos ha resultado curioso que, de todas las empresas que poseen informes, la mayoría se enfoquen en todos los ODS, pero solo cinco (Meliá, Barceló, NH, RIU e Iberostar) empresas comparten que proyecto o medidas se enfocan en cada objetivo en concreto, es decir, solo cinco nos aportan detalles sobre la consecución de estos objetivos, especificando que medidas han tomado, que proyectos se han llevado a cabo o que repercusiones han sufrido sus proyectos debido al COVID-19.

Otro dato relevante se sitúa en los proyectos, podemos ver qué proyectos llevan a cabo siete empresas (Meliá, Barceló, NH, RIU, Iberostar, H10 y Catalonia) ya que nos proporcionan información sobre las fundaciones con las que colaboran y el desarrollo de sus propios proyectos.

Con respecto a la evolución de la pandemia que nos asoló en 2020, todas las empresas tomaron medidas, pero solo cuatro de ellas mantienen hoy en día un departamento específico de COVID, el resto solo plantea medidas como la limpieza o el uso de material desechable, como se puede apreciar en la tabla de abajo, estas empresas son Meliá, Barceló, NH y H10.

RELACIÓN DE CONTENIDOS ESTADOS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA										
	MELIÁ	BARCELÓ	EUROSTAR	NH	RIU	H10	BEST H.	IBEROSTAR	HOTELS GL	CATALONIA
HISTORIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OBLIGACIÓN DE PRESENTAR EINF	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
PRESENTA EINF	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DENTRO DEL INFORME DE GESTIÓN	✓	✓								
FUERA DEL INFORME DE GESTIÓN				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EINF VERIFICADO	✓	✓		✓	✓					✓
USO ESTANDARES	✓	✓		✓						✓
USO GRI	✓	✓		✓						
CUEST. MEDIOAMBIENTALES	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ODS	✓	✓		✓	✓			✓		
CUEST. SOCIALES	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RESPONSAB. DERECHOS HUM	✓	✓		✓	✓					
LUCHA SOBORNO Y CORRUPC	✓	✓						✓		
DESARROLLO SOSTENIBLE	✓	✓			✓					
¿TIENE PROYECTOS?	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓
CERTIFICADOS BIOSPHERE					✓	✓	✓			
DPTO COVID	✓	✓		✓		✓				

Tabla 4.1 Relación de contenidos EINF

Fuente: Elaboración propia

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS SOCIALES Y PROGRAMAS SOCIALES DE COLABORACIÓN.										
	MELIÁ	BARCELÓ	EUROSTAR	NH	RIU	H10	BEST H.	IBEROSTAR	HOTELS GL	CATALONIA
FORMACIÓN CONTINUA PARA EMPLEADOS	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓
APOYO A JÓVENES EN EXCLUSIÓN SOCIAL	✓	✓		✓		✓		✓		✓
SALUD LABORAL	✓				✓			✓		
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EN ENCUESTAS)	✓	✓		✓	✓					✓
DONACIÓN DE ALIMENTOS						✓				
FOMENTAR CONCIENCIA SOSTENIBLE					✓					
APOYO A COLECTIVOS POST COVID-19	✓	✓		✓					✓	
CONTRATACIÓN RESPONSABLE								✓		
ADAPTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD										✓
VOLUNTARIADO DE PERSONAL				✓						
ECPAT	✓	✓		✓	✓				✓	✓
ECONOMÍA LOCAL	✓	✓		✓			✓		✓	
CONTRATACIÓN LOCAL	✓	✓		✓						

Tabla 4.2 Contribución a los ODS y programas sociales de las cadenas hoteleras.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las cuestiones sociales, todas las cadenas se especifican en la consecución de los ODS, pero no todas lo llevan a cabo con las mismas medidas, un hecho que nos parece destacable reside en la búsqueda de la satisfacción al cliente a través de la mejora de la experiencia gracias a sus trabajadores, es por ello que las empresas apuestan cada vez más por la formación continua de sus empleados. La formación continua que se lleva a cabo a través de plataformas online permite a los trabajadores conectarse sin necesidad de trasladarse al centro físicamente, esto ha sido impulsado gracias a la pandemia, ya que al cerrarse prácticamente todos los hoteles las plataformas online tuvieron un papel fundamental puesto a que los trabajadores continuaban con su formación desde casa, lo que les permitía estar siempre conscientes de cualquier cambio o cualquier protocolo cuando retomaron sus puestos. Otra de las cuestiones fundamentales es que la mayoría de las empresas apuestan cada vez más por implantar un plan de igualdad, que permite el acceso de mujeres a los mandos directivos de sus empresas, y a su vez apoya a jóvenes en situación de exclusión social.

- Las personas siempre han sido para las empresas un pilar fundamental y con la llegada de la pandemia los hoteles llevaron a cabo tareas destacables para poder ayudar, como donación de sábanas, toallas y menajes en todo nuestro territorio, pero también se fomentó poder desarrollar estas iniciativas en las zonas menos desarrolladas ya que allí los centros médicos y material sanitario eran insuficientes, un hecho destacable en los informes, ya que en ellos durante el año 2020 no había mucha información de carácter económico y ha sido un espacio de reconocimiento para destacar así la gran labor de sus trabajadores. Con la llegada repentina de la pandemia los proyectos sanitarios continuaron hacia delante con una mayor fuerza, fue en este tiempo donde se dedicaron todos los recursos disponibles ya que otros proyectos solo de carácter social o económico no continuaron o bien se enfocaron en otros sectores más vulnerables al virus, como por ejemplo los proyectos de donación de alimentos a domicilio destinado a familias vulnerables fomentando que no tuvieran que salir de casa por ningún motivo.
- También es destacable que cada vez más empresas que poseen hoteles en las principales zonas conflictivas se unan al ECPAT para luchar contra la explotación sexual infantil y el turismo sexual infantil, desarrollando proyectos unidos a los ODS como educación de calidad con la creación de escuelas o bien el fin de la pobreza, ya que son los principales motivos por los que se da este tipo de turismo.
- Dentro de las cuestiones sociales y ligado a las cuestiones económicas se introducen los proyectos con la comunidad local, las cadenas que cuentan con hoteles en lugares paradisíacos como por ejemplo República Dominicana buscan mejorar las condiciones de las zonas locales, esto se hace posible gracias a fomentar el comercio local, protección de zonas y contratación local.

PROYECTOS Y MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES										
	MELIÁ	BARCELÓ	EUROSTAR	NH	RIU	H10	BEST H.	IBEROSTAR	HOTELS GL	CATALONIA
DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS	✓	✓							✓	
REDUCCIÓN DE RESIDUOS	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
ELIMINACIÓN PLÁSTICOS DE 1 USO	✓	✓		✓		✓		✓		
REDUCCIÓN CONSUMO PAPEL	✓	✓							✓	
REGULARIZACIÓN DRENAJE DE AGUAS	✓								✓	✓
PROTECCIÓN DE FAUNA	✓				✓	✓		✓		✓
EFICIENCIA ENERGÉTICA		✓		✓						✓
LUCHA CONTRA CAMBIO CLIMÁTICO	✓			✓						
REDUCCIÓN DE EMISIONES	✓			✓	✓					
RECICLAJE DE AGUA					✓					✓
AHORRO DE ENERGÍA	✓				✓					✓
CERTIFICADOS DE SOSTENIBILIDAD					✓		✓			✓
PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN M.A.						✓				
MEJORA DEL USO DE LOS OCEANOS								✓		
CONSUMO DE PECES Y MARISCOS RESP								✓		

Tabla 4.3 Proyectos y medidas medioambientales.

Fuente: Elaboración propia

Las cuestiones ambientales son, sin lugar a duda, el punto fuerte de nuestras empresas, ya que todas ellas desarrollan su actividad en lugares paradisíacos, zonas que no cuentan con una buena legislación que controle por ejemplo la contaminación que se lleva a cabo en ellas. Es por ello que las empresas seleccionadas desarrollan programas de acción contra el elevado nivel de contaminación en estas zonas o bien para contribuir a la lucha contra el cambio climático. En la siguiente gráfica se pueden apreciar algunos de los principales proyectos en cuestión de medioambiente, y como varias empresas coinciden en el uso de las mismas medidas para luchar contra el cambio climático.

Como se destaca en la tabla, varias de nuestras empresas han optado por la digitalización de sus servicios, ahorrando mucho en energía y dando lugar a un uso óptimo de los recursos ya que de este modo tienen conexión con todos los hoteles de la cadena en cuestión de segundos, también fomentan el uso de la domótica, el control del uso de la luz...

En el año 2019, la Unión Europea lanzó la prohibición del uso de material plástico de un solo uso con el objetivo de luchar contra la contaminación por el uso del plástico, los hoteles en su mayoría han adoptado esta medida y es destacable en varios de los INEF, para ello han llevado a cabo la medida de poner dosificadores en las duchas o bien optar por botes en lugar de sobres típicos de champú, gel... pero la prohibición ha durado poco, con la llegada de la pandemia los hoteles volvieron a los plásticos de un solo uso por motivos de salud, ya que era totalmente desaconsejable por sanidad el uso común de artículos o usar dos veces un mismo artículo una sola persona.

A todas estas medidas sumamos también los certificados y acreditaciones que las fundaciones y asociaciones están otorgando a aquellas empresas que cumplen con los objetivos durante un periodo de tiempo, como por ejemplo Travelife o el certificado Biosphere, otorgados por cumplir durante un periodo de tiempo consecutivo las medidas de sostenibilidad. Cabe destacar también que las empresas que no nos han aportado información para este proyecto en sus páginas web sí que dejan claro si cuentan o no con algún certificado.

Y para finalizar destacar también los proyectos medioambientales a nivel individual, que cada empresa desarrolla dependiendo de la zona en la que tengan presencia, como el caso de la protección de la tortuga del caribe que persigue H10.

Gracias a todas estas medidas poco a poco lograremos tener un planeta más sostenible hoy y mañana.

5 CONCLUSIONES

Para el sector turístico y concretamente el sector hotelero las prácticas de RSC son especialmente relevantes ya que muchos clientes encuentran en el estado ecológico y sociocultural del destino la principal motivación para realizar una estancia. Por ello las empresas sector deben llevar a cabo acciones encaminadas a la conservación y mejora del entorno, así como velar por un buen clima laboral y respeto a la identidad e idiosincrasia de la comunidad local en la que desarrolla su actividad. Por otro lado, la literatura ha demostrado que cada vez más los consumidores quieren encontrar una mayor transparencia detrás de las marcas y los productos que compran. En la empresa hotelera la mayor parte de la investigación se ha centrado en la dimensión ambiental, en la relación entre la RSC y el desempeño financiero y, en mayor medida, en las percepciones de los consumidores (Serra-Cantallops et al, 2018). Según el último informe llevado a cabo por *booking* un 28% de los clientes no se alojarían en un hotel que no tuviese en cuenta acciones de RSC.

A este respecto la Ley 11/2018 establece los requisitos que a partir de 2021 deben cumplir las empresas para que la presentación de los EINF sea obligatoria y pública a través del informe de gestión de la cadena o grupo o de un informe separado, pero igualmente verificado por un organismo independiente. Las principales conclusiones que se han podido extraer del estudio son las siguientes:

- Del total de las empresas analizadas todas excepto Best Hotels están obligadas según la Ley 11/2018 a publicar el EINF, pues cumplen durante dos años consecutivos con los requisitos establecidos por la misma.
- Del análisis se observa que las empresas que presentan información no financiera (todas menos Eurostar) lo hacen desde antes de la obligación de la Ley, por lo que nos encontramos con que han sido proactivas a la presentación de esta información.
- De todas estas empresas el 20%, ósea 2 de ellas (Meliá y Barceló) presentan sus EINF dentro de sus informes de gestión, el resto a través de un informe de RSC separado del informe de gestión. Todas lo publican en la web a excepción de EUROSTAR que no posee información alguna de carácter público en la web.
- De estas empresas que si presentan destacamos que solo tres de ellas (Meliá, Barceló y NH) sí que usan los estándares GRI, el resto de las empresas se basan en indicadores porcentuales comunes o bien como por ejemplo RIU que estableció un método pionero junto a *ESCP Business School*.
- Coincidiendo con el apartado anterior, las empresas que usan los estándares son las mismas que exponen que empresa ha llevado a cabo dicha verificación.
- Las empresas que muestran datos sobre RSC, ya sea en informes o en páginas webs abarcan todos los aspectos que la Ley expone, es decir, tratan temas económicos, sociales y ambientales poniendo quizás más énfasis en los ambientales y sociales.
- Con respecto a los ODS podemos ver que todas ellas buscan la consecución de los mismos, pero no todas los llevan a cabo de la misma manera. No obstante, podemos apreciar que hay algunas similitudes como el ahorro del agua, eliminación del plástico de un solo uso o la reducción de emisiones.
- Todas nuestras empresas tienen como compromiso común la protección de la infancia, mostrando su rechazo y preocupación por el turismo sexual que constituye un grave problema en muchos países. Se ha podido reconocer en la información analizada el desarrollo de proyectos de diversos indoles de protección y educación infantil en los países donde las cadenas desarrollan su actividad.

- Por último, hay que destacar que debido a la pandemia estas empresas han invertido sobre todo en digitalización de sus servicios, dando lugar así a que muchos de sus trabajadores pudiesen conservar sus puestos de trabajo pese al cierre de los hoteles. Esta digitalización ha venido de la mano de horas de formación e inversiones destacando por ejemplo el caso de Meliá, la compañía apostó por más de 510.000 Horas de formación unas 22.61% por empleado lo que supone un aumento de más del 57% con respecto a una formación habitual.

Bibliografía

AECA (2013): Marco Conceptual del Turismo. Documento N.º 1. Comisión de Turismo. Editorial AECA, Madrid.

AECA (2020): Opinión emitida nº1. Responsabilidad Social Corporativa y Objetivos de Desarrollo Sostenible. Comisión de Responsabilidad Social Corporativa Editorial AECA, Madrid

AECID (2016): La agenda 2030. El reto de los objetivos de Desarrollo sostenible. ONU, Nueva York, 2017.

Barceló Group (2019): Memoria anual 2018

https://www.barcelogrupo.com/wpcontent/uploads/2019/06/barcelo_memoria_18_es_v4.pdf

Barceló Group (2020): Memoria anual 2019.

<https://www.barcelogrupo.com/wp-content/uploads/2020/09/memoria-gb-2019-es.pdf>

Barceló Group (2021): Memoria anual 2020.

<https://www.barcelogrupo.com/wp-content/themes/barcelo-group/pdf/memoria-anual-2020.pdf>

Best Hotels (2022) Página web corporativa.

<https://test4-dot-test-hotel2.appspot.com/responsabilidad-social-corporativa.html>

Catalonia Hotels & Resort (2022) Memoria de Responsabilidad social corporativa 2018.

https://www.cataloniahotels.com/sites/default/files/responsabilidad_social_coprprativa_cataloniahotelsresorts.pdf

Eurostar Hotels Company (2022): Página web corporativa.

https://www.eurostarshotels.com/?td=b00ga01&referer_code=ADWORDS_ES&gclid=Cj0KQCjw1tGUBhDXARIsAIJx01Ij9S6BQVntAR95U-ZhYrPIQTfSVmyOEA-XqOsozX7qRIYSfamf8elaAq8eEALw_wcB

Exceltur (2022): Perspectivas turísticas N° 79, valoración turística empresarial del 2021 y perspectivas 2022. Enero 2022.

Garriga, E y Melé, D (2004): Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of business ethics*, 53: 51–71.

(IBEROSTAR HOTELS & RESORT , 2022)

<https://www.iberostar.com/es/responsabilidad-social-corporativa/>

H10 Hotels (2022) Página web destinada a su RSC

<https://www.h10hotels.com/es/compania/responsabilidad-social-corporativa>

Instituto Nacional de Estadística (2019): Cuenta Satélite del Turismo en España. Base 2010 Serie 2016-2019. Madrid.

https://www.ine.es/prensa/cst_2019.pdf

Instituto Nacional de Estadística (2021): Indicadores de la agenda 2030 para el Desarrollo sostenible. Marzo 2021, Madrid

https://www.ine.es/ods/publicacion_ods.pdf

Kakabadse NK; Rozuel, C; Lee-Davies, L (2005): Corporate social responsibility and stakeholder approach: A conceptual review *International Journal of Business Governance and Ethics* 1(4) January 2005

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas en materia de información no financiera y diversidad.

Meliá Hotels International (2019): Informe integrado anual 2018

https://www.meliahotelsinternational.com/es/ourCompany/Documents/Hist%C3%B3ricolInforme/2018%20Informe%20Integrado%20Anual%20MHI_es.pdf

Meliá Hotels International (2020): Informe integrado anual 2019

https://www.meliahotelsinternational.com/es/ourCompany/Documents/Hist%C3%B3ricolInforme/2019%20Informe%20Integrado%20Anual%20MHI_es.pdf

Meliá Hotels International (2021): Informe integrado anual 2020

https://www.meliahotelsinternational.com/es/ourCompany/Documents/Hist%C3%B3ricolInforme/2020%20Informe%20Integrado%20Anual%20MHI_es.pdf

NH Hotels Group (2022) Página web corporativa RSC en NH.

<https://www.nh-hoteles.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/informes-rsc>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2022): Principios de la RSC.

<https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>

ONU (2017): Informe de objetivos de Desarrollo Sostenible. Nueva York, 2020.

https://unstats.un.org/sdgs/files/report/2017/thesustainabledevelopmentgoalsreport2017_spanish.pdf

ONU (2020): Informe de Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nueva York ,2020.

https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020_Spanish.pdf

Pelozo, J and Papania L (2014): The Missing Link between Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Stakeholder Salience and Identification. *Corporate Reputation Review*, Vol 11(2) 169-181.

RIU Hotels & Resort (2022): Página web sobre la RSC en RIU.

<https://www.riu.com/riusponsible/>