



TÍTULO: Diagnóstico de la gestión socialmente responsable en el sector hotelero: el caso del Hotel Cap Negret Altea.

Autora: Ana María Alvado Ausias

Tutor: Juan Diego Paredes Gázquez

Fecha: 6 de junio de 2022

ÍNDICE:

| | |
|---|----|
| RESUMEN..... | 4 |
| ABSTRACT..... | 4 |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| 1.1 Justificación de la investigación..... | 5 |
| 1.1 Objetivos..... | 5 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 La Responsabilidad Social en el sector hotelero..... | 6 |
| 2.2 Estándares de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa..... | 9 |
| 2.2.1 ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social..... | 11 |
| 2.2.2 Modelo ITH de Sostenibilidad Turística del Instituto Tecnológico Hotelero. 14 | |
| 2.3 Otros documentos oficiales sobre la Responsabilidad Social Corporativa..... | 16 |
| 2.3.1 Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en adelante EERSE..... | 16 |
| 2.3.2 La Ley 18/2018 de la Generalitat Valenciana de Fomento de la Responsabilidad Social..... | 17 |
| 3. DISEÑO Y MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN | 19 |
| 3.1 Descripción del Hotel Cap Negret 4* Altea..... | 19 |
| 3.2 Fuentes de información..... | 20 |
| 3.3 Metodología | 22 |
| 4. RESULTADOS | 23 |
| 4.1 Bloque 1: Sostenibilidad Ambiental..... | 23 |
| 4.2 Bloque 2: Sostenibilidad Económica..... | 24 |
| 4.3 Bloque 3: Sostenibilidad Sociocultural..... | 25 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 29 |
| 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFÍA | 31 |
| 6.1 Referencias bibliográficas:..... | 31 |
| 6.2 Webgrafía: | 32 |
| 7. ANEXO..... | 34 |

RESUMEN

Actualmente, el sector turístico se encuentra en plena transición hacia la gestión sostenible y socialmente responsable. Este trabajo tiene como objetivo conocer la situación actual, en materia de sostenibilidad, de un establecimiento hotelero, para conocer la posibilidad de implementar un estándar de gestión de Responsabilidad Social Corporativa, en adelante RSC, en su estrategia empresarial. Para ello, se realiza una investigación sobre la RSC en el sector hotelero y sobre los principales estándares de gestión de la RSC existentes en la actualidad. Mediante la realización de un test de autoevaluación de sostenibilidad turística a las personas consideradas clave de la organización, se obtiene la situación actual del Hotel. Se analizan los resultados de la investigación consiguiendo datos muy interesantes sobre los estándares de gestión más indicados para implementar en este caso.

Palabras Clave:

Responsabilidad Social Corporativa, Estándar de gestión, Sostenibilidad, ASG (Ambiental, Social y Gobierno), Hotel.

ABSTRACT

Currently, the tourism sector is in full transition towards sustainable and socially responsible management. This paper aims to figure out the current situation, in terms of of a hotel establishment sustainability, to know the possibility of implementing a Corporate Social Responsibility management standard, hereinafter CSR, in its business strategy. To this end, an investigation is carried out on CSR in the hotel sector and on the main CSR management standards currently in existence. By carrying out a tourism sustainability self-assessment test with people considered key to the organization, the current situation of the Hotel is obtained. After analyzing the results of the research, very interesting data has been obtained on the most appropriate management standards to implement in this case.

Keywords:

Corporate social responsibility, management standard, sustainability, ESG (environmental, social and government), hotel

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la investigación

Uno de los sectores económicos más relevantes en la economía española es el sector turístico, con una aportación al PIB nacional del 12% en cifras del ejercicio 2018 y la creación de más de 2,5 millones de empleos, según el informe “La Contribución del sector turístico a la Responsabilidad Social” presentado por Exceltur, en colaboración de la Fundación SERES y Deloitte, en noviembre de 2020. En los últimos años, este sector ha sufrido una importante transformación en sus estrategias de gestión reforzando su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa (en adelante RSC). Las empresas turísticas se están adaptando a los usos y consumos relacionados con las 3 “P”: People, Planet and Profit (Bienestar social, Cuidado del medioambiente y Crecimiento económico), propiciando una recuperación verde y socialmente responsable tras la crisis económica de la COVID-19. Este trabajo pretende demostrar que la implementación de la RSC en una empresa de alojamiento turístico contribuye a conseguir este propósito de recuperación sostenible. Para ello, profundizaremos en su concepto y en los más relevantes estándares de gestión de RSC existentes, destacando la Guía ISO 26000:2010 y el modelo ITH del Instituto Tecnológico Hotelero. Dado que este establecimiento hotelero se encuentra ubicado en la Comunitat Valenciana, incidiremos también en el estudio de su Ley 18/2018 para el Fomento de la RSC.

1.1 Objetivos

El sector hotelero es uno de los sectores económicos españoles que más impactos ambientales y sociales genera en el desarrollo de su actividad. Además, el aumento de la sensibilidad y la conciencia ecológica y social por parte de los turistas ha contribuido a la necesidad de incluir las políticas ambientales y sociales en sus estrategias de gestión empresarial. Por ello, los hoteles tratan de aumentar su valor social y ambiental, además del económico, asumiendo una relación más ética con los distintos grupos de interés con los que interactúan, lo que les permite aumentar la rentabilidad empresarial y mejorar su imagen y reputación frente a la sociedad. En la actualidad, existen diferentes estándares de gestión de la RSC que desarrollaremos en profundidad, para conocer cuál de ellos es el más idóneo para implementar en esta organización.

En el estudio de caso que nos ocupa, se realizarán reuniones con los miembros de la organización, para profundizar en la correcta implementación de la RSC en la gestión de un establecimiento hotelero. Según Yin (1989), un estudio de caso sería “una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el que múltiples fuentes de evidencia son usadas” (Villarreal y Landeta, 2010, p.3).

El objetivo general de esta investigación es conocer la situación actual de una empresa de alojamiento turístico, concretamente el Hotel Cap Negret 4* Altea, en adelante, el Hotel, en el ámbito de la sostenibilidad, con la finalidad de implementar un estándar de gestión de RSC, analizando cuál es el más indicado para este establecimiento.

Los objetivos específicos son:

- Distinguir qué beneficios puede aportar la RSC en la gestión de este hotel.
- Conocer los principales estándares de gestión de responsabilidad social para las empresas y, concretamente, los principales estándares de sostenibilidad vinculados al sector hotelero.
- Vislumbrar la situación actual del Hotel en los ámbitos: económico, social y medioambiental, vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en adelante ODS.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 La Responsabilidad Social en el sector hotelero.

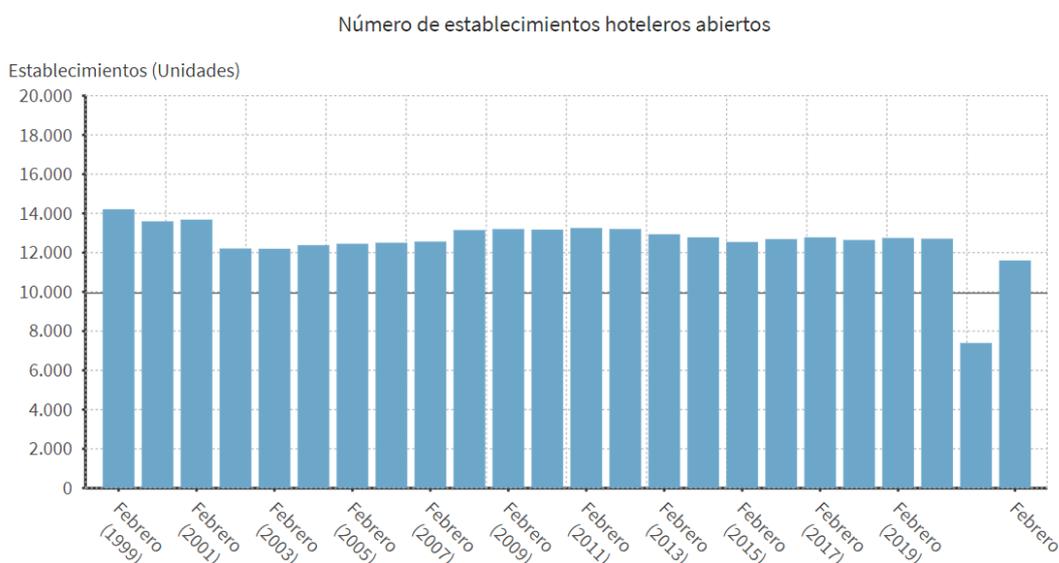
El concepto de RSC surge a mediados del siglo XX de la mano del estadounidense Howard R. Bowen, en 1953. Su publicación “Social Responsibilities of the Businessman” sentó las bases de lo que hoy conocemos como RSE, donde vinculaba las decisiones empresariales de las principales corporaciones, a cómo afectaban en la vida de las personas y de la sociedad donde desarrollaban su actividad (Langlois, 2015). Fundamentalmente, consiste en un sistema de gestión cuyo objetivo es que las organizaciones contribuyan activa y voluntariamente a la mejora social, económica y ambiental, mejorando su situación competitiva y su valor añadido.

Actualmente, no existe un consenso entre los diferentes organismos públicos y privados, sobre la definición de la RSC. El Observatorio de la RSC en España, formado por organizaciones de la sociedad civil, desde el año 2004, define este concepto 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”.

Respecto al sector hotelero, a pesar de que la pandemia mundial de la COVID-19 redujo considerablemente el número de establecimientos hoteleros abiertos en el año 2020, aproximadamente 11.600 permanecen en funcionamiento actualmente, según el portal epdata, tal y cómo se aprecia en el gráfico 2.1. Este sector sigue siendo un elemento clave en la actividad que genera el sector turístico, destacando, en primer lugar, que el sector hotelero emplea una gran variedad de recursos en el desarrollo de su actividad y, en segundo lugar, muchos de sus establecimientos se encuentran ubicados en espacios naturales o culturales de gran relevancia, o en su proximidad, por lo que la implementación de la RSC constituye un elemento estratégico clave en la estrategia y gestión empresarial (Fernández y Cuadrado, 2011, p-47-57).

2.1 Número de establecimientos hoteleros abiertos en la actualidad



Fuente: epdata (2022) www.epdata.es

Los beneficios de la implementación de la RSC en un hotel pueden ser considerables, si se realiza desde una visión estratégica, capaz de reforzar la operativa, los resultados y la visión de futuro de la empresa. Según el Instituto Tecnológico Hotelero, en adelante ITH, (Sacha, 2014), algunos ejemplos serían:

- Desde la Dirección se pueden establecer relaciones con organizaciones locales que satisfagan los objetivos sociales del hotel y tengan un impacto positivo en la comercialización del destino.

- Desde el departamento de Recursos Humanos se pueden implementar acciones que mejoren el clima laboral, la cohesión, la formación y el trabajo en equipo.
- Las Áreas de Administración y Finanzas pueden asegurar la transparencia y el comportamiento ético del hotel.
- Desde el departamento de Ventas y Marketing se puede desarrollar iniciativas de promoción que contribuyan a causas medioambientales o sociales.

Las políticas de RSC mejoran la satisfacción general en los empleados y, por lo tanto, aumentan la motivación y productividad. El ITH, en su cuestionario de sostenibilidad, recomienda la implementación de la RSC en la estrategia empresarial de los establecimientos hoteleros, permitiéndoles asumir un compromiso público sobre cómo la prestación de servicios va a contribuir a un crecimiento sostenible del sector hotelero. Hace mención de las Normas ISO, destacando la norma ISO 26000 Guía de RSC.

El Informe anual sobre turismo sostenible 2021 de la plataforma de reservas Booking, tras encuestar a 29.000 viajeros en 30 países revela que, después de la crisis mundial de 2020, provocada por la COVID-19, la gente está más comprometida con la sostenibilidad. Algunos de los datos que refleja este informe son:

- El 79% de los viajeros tiene la intención de buscar alojamientos con acreditaciones en materia de sostenibilidad, aunque el 56% de ellos considera que aún no hay suficientes opciones.
- El 83% elegiría con más probabilidad alojamientos que hubiesen implementado prácticas sostenibles.
- El 45% considera interesante identificar fácilmente los alojamientos sostenibles.
- El 87% quieren reducir su consumo energético en sus estancias, el 85% desplazarse de manera más ecológica, el 81% quiere ahorrar agua y el 73% está comprometido a minimizar la huella de carbono de sus viajes.
- El 90% cree que es fundamental comprender y preservar mejor el patrimonio cultural.
- El 84% quiere asegurarse de que el impacto económico del sector se reparta de forma equitativa entre todos los estratos de la sociedad.
- El 76% desea conocer la cultura local cuando viaja.

Las principales cadenas hoteleras españolas como: Catalonia Hotels&Resort, RIU Hoteles, ILUNION Hotels, Fuerte Hoteles o Artiem Hotels, destacan por ser referentes en materia de RSC en el sector hotelero español, según el ITH. Todos estos hoteles

sitúan a sus grupos de interés en el centro del negocio a través de la responsabilidad, el trabajo en equipo y el compromiso con la excelencia y la sostenibilidad.

Los ODS nacieron, en el año 2015, con la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, como una oportunidad para mejorar la vida de todas las personas, sin dejar a nadie atrás. Estos 17 Objetivos, (Anexo 1), tienen un carácter integrado e indivisible que abarcan los ámbitos económico, social y ambiental. De entre los múltiples documentos que vinculan a los ODS con el sector hostelero, destacamos el trabajo de investigación “Base de datos de buenas prácticas en sostenibilidad en el sector hotelero” (Rincón, 2020), donde se muestra, en detalle, la importancia de realizar una gestión socialmente responsable en el sector hotelero, a través del cumplimiento de los ODS y la implementación de estándares de gestión de RSC. De entre las cuatro organizaciones más relevantes del sector hotelero en España, Rincón destaca el Instituto Tecnológico Hotelero (en adelante ITH), como centro de investigación especializado en este sector y su contribución al cumplimiento de los ODS en los establecimientos de alojamiento turístico.

2.2 Estándares de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

Son muchas las normas o principios que rigen la RSC, aunque las más destacadas, según la tabla 2.2, son:

- GRI Global Reporting Initiative. Principal estándar internacional en la elaboración de memorias de sostenibilidad. Creada en 1999 aporta un marco fiable y creíble para la elaboración de estas memorias en cualquier tipo de organización.
- SGE21. Publicada en el año 2000 por Forética, organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España, siendo la representante del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) en España. Es la primera norma europea que permite implantar, auditar y certificar y sistema de gestión de RSC. Integra aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la gestión de todo tipo de organizaciones.
- SA 8000. Norma de sistema de gestión de responsabilidad social. De todas las normas que hablan sobre RSC, esta es la que cuenta con más certificados RSC en el mundo. Está enfocada principalmente a las condiciones de trabajo de la empresa como: seguridad e higiene, trabajo infantil y forzado, derechos sindicales, horarios de los trabajadores y remuneraciones.
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La principal iniciativa de la ONU en sostenibilidad empresarial. Se fundamenta en diez principios universales sobre

derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, promoviendo el cumplimiento de los ODS en el sector empresarial.

- IQNet SR10. Este sistema de gestión certificable sólo establece requisitos en relación a: el cumplimiento de obligaciones legales de obligado cumplimiento por una organización, los requisitos del sistema que contiene este estándar y aquellos que la organización considere.
- La Norma ISO 26000. Es una guía que ayuda a la implementación de la RSC en organizaciones tanto públicas como privadas. No es una norma certificable. Se desarrolla en profundidad en el siguiente apartado.

2.2. Tabla principales estándares de Gestión de la RSC

| ESTÁNDAR RSC | IMAGEN |
|---|---|
| GRI Global Reporting Initiative |  |
| SGE21. |  |
| SA 8000. |  |
| El Pacto Mundial de las Naciones Unidas |  |
| IQNet SR10 |  |
| Norma ISO 26000 |  |

Fuente: Elaboración propia (2022)

Los estándares en sostenibilidad y RSC más relevantes del sector hotelero, identificados en la tabla 2.3, son:

- El Modelo ITH de Sostenibilidad Turística. Está desarrollado por el Instituto Tecnológico Hotelero de España, en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo. Su objetivo es ayudar al sector hotelero a implementar acciones y medidas concretas en materia de sostenibilidad para, entre otras cuestiones, reducir el impacto ambiental y social que ocasiona su actividad. Dado su importancia se desarrolla en profundidad en el siguiente apartado.
- Travelife Sustainability in tourism. Es una iniciativa líder en formación, gestión y certificación para empresas turísticas que optan por alcanzar la sostenibilidad.

En el ámbito hotelero, esta herramienta mejora las relaciones con los stakeholders de la cadena de suministro, además de aumentar la ventaja competitiva mediante la comercialización de la empresa con el sello Travelife. Es un modelo certificable por un auditor independiente.

- Biosphere Tourism. Es la certificación de sostenibilidad turística diseñada para ayudar a los establecimientos de alojamiento turístico a cumplir con las normas internacionales en sostenibilidad. Una vez iniciado el compromiso hacia la sostenibilidad, se asigna un Plan Biosphere que permite trabajar en el cumplimiento de los ODS y conseguir la certificación a través de un proceso de auditoría.
- BREEAM. El certificado de la construcción sostenible. Este estándar de sostenibilidad fomenta una construcción más sostenible que repercute en beneficios económicos, social y ambientales para todos los grupos de interés vinculados con la edificación. A la vez, traslada su RSC al mercado de manera inequívoca y perceptible. Con la intervención de un asesor reconocido e independiente se inicia la certificación BREEAM.

2.3. Tabla principales estándares en sostenibilidad y RSC del sector hotelero

| | |
|--|--|
| Modelo ITH del Instituto Tecnológico Hotelero | |
| Certificación Travelife | |
| Biosphere Tourism | |
| BREEAM. El certificado de la construcción sostenible | |

Fuente: Elaboración propia (2022)

2.2.1 ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social.

La Guía ISO 26000 se elaboró en el año 2010 y es un documento diseñado para ayudar a las organizaciones tanto públicas como privadas, a entender qué es la RSC y cómo pueden implementarla en sus organizaciones. Esta norma les ayudará a operar de manera socialmente responsable. Fue creada por un grupo de trabajo compuesto por 500 expertos, representantes de gobiernos, ONG, industria, grupos de consumidores y organizaciones laborales.

Los beneficios derivados de su implementación son:

- Adquirir ventaja competitiva
- Mejorar la reputación corporativa
- Aumentar la capacidad de atraer y retener trabajadores, clientes y usuarios.
- Fomentar el compromiso, la ética y la productividad de los empleados.
- Optimizar la percepción de los inversores, propietarios y comunidad financieras.
- Mejorar las relaciones con la comunidad local, medios de comunicación, proveedores y administraciones públicas.

En la aplicación de esta norma, las organizaciones tienen en cuenta aspectos sociales, ambientales, culturales, políticos, legales, económicos, organizacionales y de comportamiento internacional. No es una norma de gestión, por lo tanto, no se puede certificar. Esta Guía se desarrolla desde un enfoque holístico e integrador. Incorpora siete materias fundamentales de la RSE, tal y como muestra el gráfico 2.4:

- 1.- Gobernanza de la organización
- 2.- Derechos humanos
- 3.- Prácticas Laborales
- 4.- Medio ambiente
- 5.- Prácticas de operación justas
- 6.- Cuestiones de consumidores
- 7.- Participación y desarrollo de la comunidad

2.4 RSE: 7 materias fundamentales:



Fuente: Amchan Costa Rica (2019). www.amchan.cr

En la página oficial de la Organización Internacional de Normalización (ISO), se puede encontrar el desglose de las materias fundamentales mencionadas y los asuntos de responsabilidad social a las que están vinculadas, tal y como muestra la tabla 2.5.

2.5 Tabla Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

| Materias fundamentales y asuntos | |
|---|--|
| Materia fundamental: Gobernanza de la organización | |
| Materia fundamental: Derechos humanos | |
| | Asunto 1: Debida diligencia |
| | Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos |
| | Asunto 3: Evitar la complicidad |
| | Asunto 4: Resolución de reclamaciones |
| | Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables |
| | Asunto 6: Derechos civiles y políticos |
| | Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales |
| | Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo |
| Materia fundamental: Prácticas laborales | |
| | Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales |
| | Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social |
| | Asunto 3: Diálogo social |
| | Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional |
| | Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo |
| Materia fundamental: El medio ambiente | |
| | Asunto 1: Prevención de la contaminación |
| | Asunto 2: Uso sostenible de los recursos |
| | Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático |
| | Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales |
| Materia fundamental: Prácticas justas de operación | |
| | Asunto 1: Anti-corrupción |
| | Asunto 2: Participación política responsable |
| | Asunto 3: Competencia justa |
| | Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor |
| | Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad |
| Materia fundamental: Asuntos de consumidores | |
| | Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación |
| | Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores |
| | Asunto 3: Consumo sostenible |
| | Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias |
| | Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores |
| | Asunto 6: Acceso a servicios esenciales |
| | Asunto 7: Educación y toma de conciencia |
| Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad | |
| | Asunto 1: Participación activa de la comunidad |
| | Asunto 2: Educación y cultura |
| | Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades |
| | Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología |
| | Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos |
| | Asunto 6: Salud |
| | Asunto 7: Inversión social |

Fuente: ISO (2010). www.iso.org

2.2.2 Modelo ITH de Sostenibilidad Turística del Instituto Tecnológico Hotelero.

Este modelo fue desarrollado en el año 2017 por el Instituto Tecnológico Hotelero. en colaboración de la Secretaría de Estado de Turismo, con la finalidad de convertir al sector hotelero en un referente en sostenibilidad, reduciendo el impacto ambiental y social que ocasiona el turismo. Las tres áreas de la sostenibilidad; la ambiental, la económica y la social, definen los protocolos de este modelo. Atendiendo a su guía de implementación “Recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero”, se elaboran las siguientes tablas 2.6, 2.7 y 2.8.

2.6 Tabla Sostenibilidad ambiental

| |
|---|
| Sostenibilidad Ambiental: |
| Emisiones: <ul style="list-style-type: none">- Diseñar y promover rutas óptimas y eficientes hacia el hotel y desde éste hacia los distintos lugares de interés, priorizando el transporte público, la bicicleta o rutas a pie.- Reivindicar que los hoteles asuman el coste del desplazamiento sostenible de sus trabajadores.- Favorecer la movilidad de los empleados a su centro de trabajo, ofreciéndoles servicio de transporte en autobús de empresa, compartir vehículos, etc. |
| Energía: <ul style="list-style-type: none">- Realizar auditorías energéticas para identificar el consumo energético de las instalaciones.- Estudiar la eficiencia energética del edificio.- Determinar los puntos de luz para evitar deficiencias o excesos de iluminación.- Implantar detectores de presencia o temporizadores en las instalaciones de paso, pasillos y aseos.- Utilización de sistemas de iluminación de bajo consumo o LED.- Ubicar el mobiliario de las zonas de trabajo de forma estratégica, para aprovechar la luz natural.- Limpiar periódicamente los cristales de las ventanas y de los sistemas de iluminación artificial.- Realizar un mantenimiento preventivo de las instalaciones de iluminación.- Uso de los aparatos de climatización en las zonas y horarios de trabajo.- Instalar termostatos para regular la temperatura. Evitar consumos innecesarios.- Instalar sistemas de apertura de puertas según presencia.- Diseñar la construcción o reforma del hotel en parámetros de sostenibilidad.- Instalar tejados verdes y/o cubiertas de vegetación ornamental en paredes y fachadas.- Desenchufar aparatos eléctricos al finalizar la jornada laboral.- Utilizar pantallas planas que consumen menos energía. |
| Agua: <ul style="list-style-type: none">- Realizar una auditoría hídrica para determinar los consumos de agua.- Realizar un mantenimiento periódico de las instalaciones para detectar fugas y consumos excesivos.- Instalar medidores de caudal, contadores y sistemas de reducción de caudal en cisternas.- Examinar los sistemas de vertido de aguas residuales. Controlar la cantidad de contaminantes.- Utilizar sistemas de depuración del agua.- Instalación sistemas monomando en la grifería y duchas.- Implantar y promover hábitos rutinarios de ahorro de agua.- Instalar sistemas de reutilización de aguas grises o de lluvia.- Concienciar al cliente del uso responsable del lavado de toallas y sábanas.- Instalar en piscinas cloradores salinos.- Utilizar agua desalinizada, en caso de viabilidad. |
| Residuos: <ul style="list-style-type: none">- Evitar los materiales y utensilios de un solo uso. Reutilizar los materiales.- Reducir embalajes.- Uso eficiente de los aparatos y equipos para evitar desperdicio de recursos. |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar mantenimiento de los materiales y aparatos para alargar su vida útil. - Uso de mobiliario ecológico en las instalaciones del hotel. - Realizar una gestión de residuos responsable y sostenible. - Alargar la vida útil de los elementos y materiales desechables. - Controlar la cantidad de papel usado. Imprimir a doble cara, aprovechar el espacio, etc.... - Fomentar el uso del formato electrónico aplicando TICs - Manipular de manera responsable los residuos más peligrosos. - Sustituir los productos de limpieza tóxicos por productos inocuos. |
| <p>Otros tipos de contaminación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evitar/reducir la contaminación lumínica. - Evitar/reducir el impacto paisajístico. - Evitar/reducir la contaminación acústica. |

Fuente: Elaboración propia atendiendo al Modelo ITH de Sostenibilidad Hotelera 2017

2.7 Tabla Sostenibilidad Social

| |
|---|
| <p>Sostenibilidad Social:</p> |
| <p>La directiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar procedimientos o planes de emergencia ante un accidente medioambiental grave. - Contar con una política de sostenibilidad en el hotel. - Implantar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001, de gestión ambiental y de gestión energética. - Ofrecer a sus empleados unos salarios acordes a la labor que desempeñan. |
| <p>Los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formar a todos los empleados en materia de sostenibilidad. - Concienciar a los trabajadores de uso racional de los materiales y equipos. - Realizar periódicamente reuniones para ver el estado de aplicación de buenas prácticas. - Fomentar la participación de los empleados en la gestión ambiental. |
| <p>Los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detallar las medidas ambientales básicas que debería tener el proveedor para ser contratado. |
| <p>Los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar a los clientes para que colaboren y se impliquen en las acciones y logros medioambientales. - Hacer uso del marketing verde. |
| <p>Componente social y legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental y la legislación vigente. - El hotel cuenta con un protocolo de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO). - Ofrecerá una dieta variada en el servicio de restauración. - Tener en cuenta y respetar la cultura de la comunidad local. - Presentará planes de igualdad de género en su plantilla. - Aportar algún tipo de ayuda o prestación a los trabajadores en determinadas situaciones. - Priorizará la contratación de empleados a nivel local. - El hotel cumplirá con la normativa de accesibilidad y estará adaptado a las personas con diferentes capacidades. - Contratación de personas con algún tipo de discapacidad o en colectivos vulnerables. - Evitará la discriminación sexual, racial o religiosa. - Garantizará la formación de asociaciones o convenios colectivos entre los empleados. |

Fuente: Elaboración propia atendiendo al Modelo ITH de Sostenibilidad Hotelera 2017

2.8 Tabla Sostenibilidad económica:

| |
|---|
| <p>Sostenibilidad económica:</p> |
| <p>Cadena de suministros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buenas prácticas en la compra de suministros. - Buenas prácticas en procesos y almacenamientos. - Buenas prácticas en mantenimiento y limpieza. - Buenas prácticas en el transporte |

Fuente: Elaboración propia atendiendo al Modelo ITH de Sostenibilidad Hotelera 2017

La primera fase para la implementación de este modelo es la realización de un cuestionario de autodiagnóstico. Esta herramienta de diagnóstico “Modelo ITH de Sostenibilidad Turística” desarrollada por el ITH y subvencionada por la Secretaría de Estado de Turismo, trata de ayudar a las empresas del sector turístico a gestionar su establecimiento de forma más sostenible y a planificar sus actuaciones alineadas con los ODS. Facilita las recomendaciones más adecuadas en materia de sostenibilidad económica, social y medioambiental y a la mejora continua de las mismas.

2.3 Otros documentos oficiales sobre la Responsabilidad Social Corporativa.

Existen múltiples documentos internacionales en materia de RSC, como el Libro Verde de la Unión Europea (UE) o la Estrategia renovada de la UE para 2011-2014, pero por el ámbito de actuación del caso que nos ocupa, vamos a centrarnos en la Estrategia Española de RSC del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y La Ley 18/2018 de la Generalitat Valenciana de Fomento de la Responsabilidad Social.

2.3.1 Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en adelante EERSE.

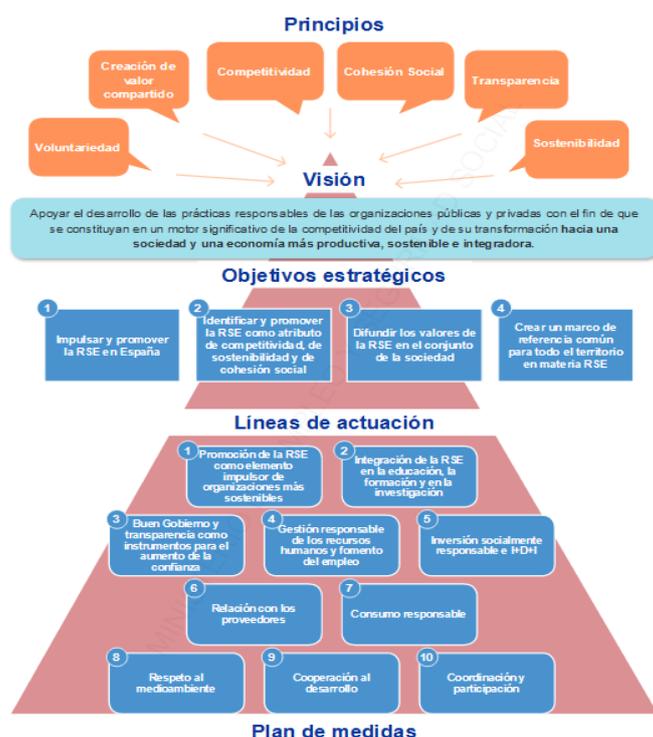
En el año 2014, se aprobó la EERSE, como un documento marco en materia de responsabilidad social en todo el territorio español. Incorpora 60 medidas dirigidas a impulsar el desarrollo de prácticas responsables en las organizaciones tanto públicas como privadas, que signifiquen una transformación hacia una sociedad y una economía más productiva, sostenible e integradora. La EERSE propone 4 objetivos y 10 líneas de actuación partiendo de los principios de: competitividad, cohesión social, creación de valor compartido, sostenibilidad, transparencia y voluntariedad. Se vertebra en torno a los siguientes objetivos:

- Objetivo 1. Impulsar y promover la RSE en todo tipo de organizaciones.
- Objetivo 2. Identificar y promover la RSE como atributo de competitividad, de sostenibilidad y de cohesión social.
- Objetivo 3. Difundir los valores de la RSE en el conjunto de la sociedad.
- Objetivo 4. Crear un marco de referencia común para todo el territorio en materia de RSE, que garantice el cumplimiento de los principios de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre.

Tal y como muestra la tabla 2.9, las 10 líneas de actuación en torno a las cuales se han agrupado las medidas son las siguientes: 1. Promoción de la RSE como elemento impulsor de organizaciones más sostenibles. 2. Integración de la RSE en la educación,

la formación y en la investigación. 3. Buen Gobierno y transparencia como instrumentos para el aumento de la confianza. 4. Gestión responsable de los recursos humanos y fomento del empleo. 5. Inversión socialmente responsable e I+D+i. 6. Relación con los proveedores. 7. Consumo responsable. 8. Respeto al medioambiente. 9. Cooperación al desarrollo. 10. Coordinación y participación.

2.9 Estructura de la EERSE 2014-2020



Fuente: El portal de la RSE (2014). www.mites.gob.es

2.3.2 La Ley 18/2018 de la Generalitat Valenciana de Fomento de la Responsabilidad Social

Esta Ley trata de transformar el comportamiento en el ámbito de la RSC, tanto de las organizaciones públicas y privadas, como el de la propia administración. Según su objeto: *“promover y fomentar en el ámbito de la Comunitat Valenciana el desarrollo de acciones y políticas socialmente responsables en las administraciones públicas, su sector público instrumental, en las empresas y, en general, en las organizaciones públicas o privadas, para que en el diseño, desarrollo y puesta en marcha de sus políticas, planes, programas, proyectos y operaciones se asuman criterios de sostenibilidad social, ambiental, económica, financiera y de transparencia en la contratación con condiciones generales”*.

Por parte de la administración, la acción de fomento de la RSC se extiende a los ámbitos de: la educación, la formación, la investigación, la cultura, el deporte, el consumo de

productos y servicios, las políticas inclusivas, el empleo, el medioambiente y la cooperación al desarrollo. La propia administración debe incluir en su gestión: Políticas y acciones socialmente responsables; contratación pública socialmente responsable mediante la incorporación de cláusulas de responsabilidad social y de transparencia en la contratación pública; gestión responsable de los recursos humanos; gestión socialmente responsable en la prestación de servicios públicos y en la transparencia de la actividad pública. Respectos a otras empresas y organizaciones públicas y privadas, se otorgará el distintivo de Entidad Valenciana Socialmente Responsable (en adelante, EVSR), cuando incorporen en su estrategia de manera sistemática, los siguientes aspectos: aspectos éticos, aspectos sociales y laborales, aspectos ambientales y aspectos de I+D+I socialmente responsable, tal y como muestra la tabla 2.10. La Conselleria de Economía de la Generalitat Valenciana, será la administración competente para otorgar la calificación de EVSR, cuando la entidad cumpla con los requisitos pertinentes.

2.10 Tabla Principales valores de la Ley 18/2018 de la Generalitat Valenciana

| |
|---|
| Aspectos éticos: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Adhesión al CMET o CMET valenciano - Existencia de portales de transparencia - Relación con otras empresas para evitar prácticas de competencia desleal - Relación con los proveedores: criterios éticos y de comercio justo en la selección - Protección y defensa de la naturaleza - Protección y defensa de los Derechos Humanos - Realización de proyectos en la comunidad local de carácter cultural, deportivo, social. - Adhesión a mecanismos de resolución arbitral o por mediación de conflictos con clientes. |
| Aspectos sociales y laborales: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Implicación de la empresa en la mejora social de su entorno - Colaboración con asociaciones sociales - Participación en proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de las personas más vulnerables. - Promoción de valores sociales - Ofrecer un entorno laboral seguro y saludable - Realización de formación y actualización profesional - Disposición de Planes de Igualdad - No discriminación e inclusión de la diversidad en todas sus manifestaciones - Igualdad retributiva entre hombres y mujeres - Inclusión de colectivos en riesgo de exclusión social - Disposición a la conciliación de la vida personal, laboral, familiar y de corresponsabilidad entre hombres y mujeres |
| Aspectos ambientales: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de protección a la biodiversidad - Acciones de lucha contra el cambio climático - Impulso de la economía circular - Uso eficiente de los recursos, aparatos o productos sostenibles ambientalmente - Prevención de la contaminación - Consumo responsable y sostenible |
| Aspectos de I+D+I socialmente responsable: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realización o patrocinio de actividades de I+D+I dirigidas a colectivos vulnerables |

Fuente: Elaboración propia atendiendo a la Ley 18/2018 de la Generalitat Valenciana

3. DISEÑO Y MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Para testar la situación de este establecimiento hotelero e identificar cuál de los estándares de gestión de RSC, definidos en el capítulo 2, es el más indicado para implementar en la organización, se va a realizar un estudio de caso (Yin, 1989) sobre el Hotel Cap Negret 4* Altea. La estructura de este capítulo tercero será: En primer lugar, describir el estudio de caso, a continuación, presentar las fuentes de información y finalizar con el desarrollo de la metodología empleada.

3.1 Descripción del Hotel Cap Negret 4* Altea

El Hotel se encuentra en el municipio de Altea, en primera línea de playa y a escasos 1000 m del núcleo urbano, su ubicación es privilegiada. Rodeada de montañas y a orillas del mar Mediterráneo, Altea se sitúa a 10 Km del núcleo turístico de Benidorm y a 45 Km del aeropuerto de Alicante-Elche. Este establecimiento de alojamiento turístico, de 250 habitaciones, abrió sus puertas en el año 1975 de la mano de un grupo de familias de la zona. Desde su inicio, y durante más de 40 años se dedicó al turismo familiar, en temporada alta, y al programa IMSERSO en época baja, convirtiéndose en líder en el sector hotelero en la Costa Blanca. En el año 2014, la alta dirección decidió dar un cambio en su modelo de negocio, con la reinención del producto, especializándose en el turismo deportivo, principalmente el ciclismo y mejorando la calidad del turismo familiar. En el año 2016, el Hotel consiguió la 4* estrella, cumpliendo con el objetivo de ser un referente en calidad y servicio, innovación, producto y comercialización. Actualmente, cuenta con 120 personas en su plantilla y una facturación anual de más de 8'5 millones de euros, según se refleja en las cuentas anuales del año 2019, datos facilitados por la propiedad. Se ha estimado tener en consideración las cifras del ejercicio 2019 porque reflejan normalidad en la actividad. Las cuentas del ejercicio 2020 están condicionadas al cierre del Hotel, como consecuencia del estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID y las del ejercicio 2021, se aprobarán en breve.

Tanto el interior del Hotel; habitaciones, salones y zonas comunes, como el exterior; zonas ajardinadas, terrazas solárium, piscina y pool bar, han sido recientemente renovados, tal y como indica su página web www.hotelcapnegret.es. En esta reforma se han utilizado materiales y vegetación autóctona. Hay que destacar la zona exclusiva para ciclistas, Cap Negret Bike Zone. Con unas dimensiones de 440 m², este Bike Point cuenta con 10 Boxes privados con capacidad para más de 400 bicicletas. Además,

dispone de lavaderos a presión para bicicletas, clínica de masajes, cuarto de lavadoras y secadoras y una zona de herramientas donde poder reparar las bicicletas. También es reseñable la remodelación de los salones para la realización de eventos personales y profesionales. El Hotel posee 6 salas de reuniones muy versátiles para eventos con capacidad desde 20 hasta 650 personas. Estos espacios totalmente acondicionados para la realización de cualquier evento permiten al Hotel posicionarse como un referente en turismo de negocios, MICE (Meeting, Incentives, Conferencing y Exhibitions)

Según los datos facilitados por la Dirección del Hotel, su visión es la de ser el establecimiento de alojamiento turístico líder en turismo deportivo, vacacional y MICE, en la Costa Blanca, tanto a nivel nacional, como internacional. Para ello, ofrece calidad, innovación y sostenibilidad en todos sus ámbitos, económico, social y ambiental. Pretende mejorar la experiencia de los huéspedes mediante la hospitalidad, calidez humana y atención personalizada, permitiéndole ampliar su presencia en el mercado turístico. Su misión es la de satisfacer a los clientes mediante un trato excelente que supere sus expectativas. El trato dispensado por el equipo humano del que dispone el Hotel, unido a las excelentes instalaciones, el entorno único frente al mar y el acceso directo a las principales rutas ciclistas de la zona logra que la experiencia turística sea inolvidable. Sus principales valores son:

- Calidad en el servicio, haciéndole sentir al cliente que es la razón de ser de la compañía.
- Honestidad y Responsabilidad, cualidades humanas que comportan coherencia y sensatez, con todos los grupos de interés de la organización.
- Calidez, valor relacionado con la amabilidad y hospitalidad, tratando al cliente con nuestra mejor actitud haciéndolo sentir bienvenido y apreciado.
- Flexibilidad y actitud proactiva frente a cualquier circunstancia que mejore la experiencia del cliente, actuando de manera eficaz y eficiente en la resolución de problemas.
- Otros de sus valores al alza son: el compromiso con el trabajo bien hecho, entusiasmo y motivación del personal, trabajo en equipo, protección del entorno natural y liderazgo.

3.2 Fuentes de información

Para la realización del trabajo de investigación, se han realizado siete reuniones, una con la Dirección general, cuatro con las responsables del nivel intermedio, una con la empresa encargada de la eficiencia energética y una con la propiedad, en las que se ha

rellenado el cuestionario de autoevaluación y se ha hablado de la situación actual del Hotel en el ámbito de la RSC.

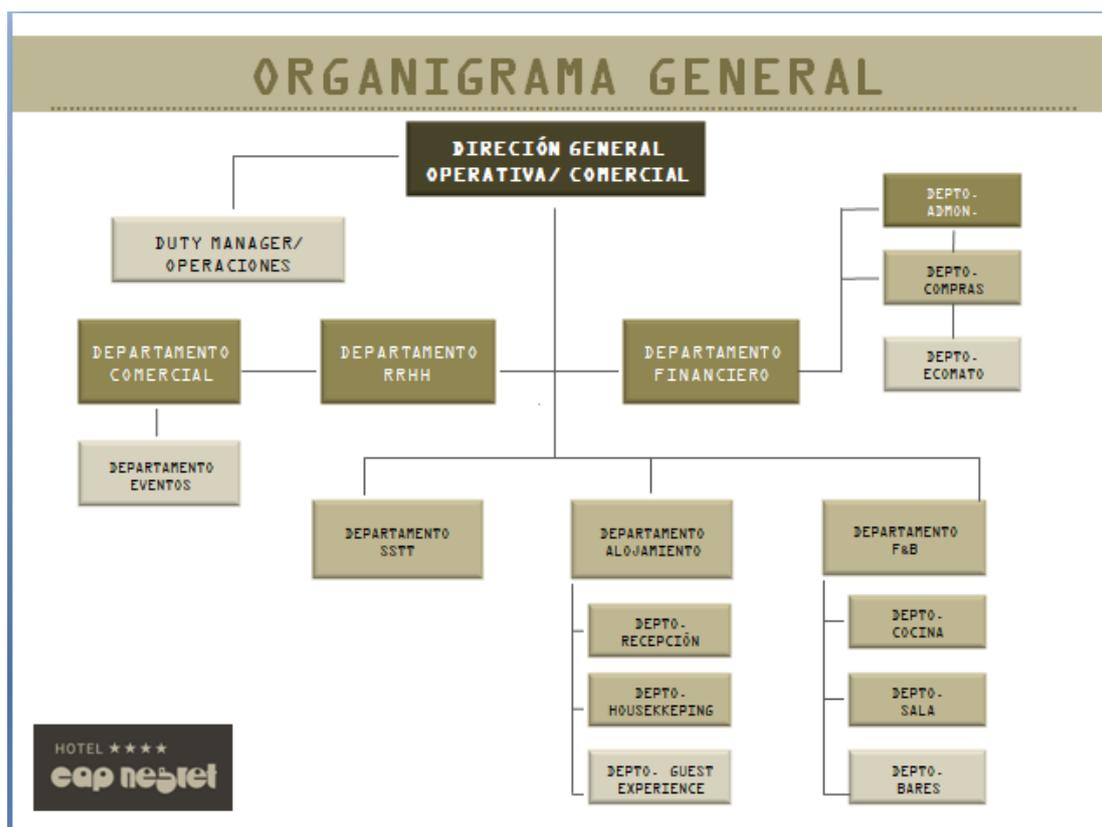
Según el organigrama aportado por el Hotel, gráfico 2.11, se realizan reuniones con:

- Director General Operativo: Ricardo Sánchez
- Duty Manager/Operaciones: Alicia Encinas
- Responsable del Departamento Comercial: Eva Navarro
- Responsable de Recursos Humanos: Eva Lozano
- Responsable Financiero (Administración y Compras): Laura Posadas

Y también con:

- SERNOVEN, empresa externa encargada de la eficiencia energética: José María Gómez.
- Propiedad: José Alvaro

2.11 Organigrama General



Fuente: Hotel Cap Negret (2022)

Hay que destacar, que, visualizando el organigrama, resulta evidente que se trata de un modelo tradicional, careciendo del departamento de sostenibilidad o RSC.

3.3 Metodología

Este trabajo de investigación se centra, exclusivamente, en el estudio y análisis del Hotel, a través de la metodología del caso, Yin, (1989). La investigación se ha llevado a cabo mediante la realización de reuniones con las personas consideradas clave en la organización y al estudio de los documentos aportados por el Hotel.

Según Bonache (1998), en su trabajo sobre los estudios de caso, existen diferentes tipos: descriptivos, exploratorios, ilustrativos, explanatorios e históricos. Deducimos que esta investigación es del tipo descriptiva, explanatoria e histórica porque describe cómo pueden las organizaciones gestionar bajo los principios de la RSC, revelando las causas y el porqué de este fenómeno organizativo. Además, se ha tenido en consideración los condicionantes históricos de la empresa.

Este Estudio de Caso trata de analizar la gestión socialmente responsable del Hotel en la actualidad, teniendo en consideración las acciones realizadas en los últimos años, por qué se realizaron las mismas, cómo se desarrollaron, cuál ha sido el resultado y qué aspectos pueden mejorar. Las fuentes de evidencia usadas en el Estudio de Caso incluyen documentos, archivos, observaciones y testimonios varios.

Uno de los documentos clave para la realización de esta investigación ha sido el Test de Autodiagnóstico ITH mencionado en el apartado 2.2.2. Se ha elegido esta herramienta por priorizar la sostenibilidad turística y ser específica del sector hotelero. Por lo tanto, todas las preguntas que incorpora están relacionadas con la gestión de un establecimiento de alojamiento turístico, en los tres ámbitos de la sostenibilidad. También, está avalada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de su Secretaría de Estado de Turismo. Además, permite obtener un diagnóstico a través de un Check List, que permite evaluar al Hotel con una puntuación asignada en función de las respuestas obtenidas, proporcionando recomendaciones al respecto para mejorar dicha evaluación. Así mismo, proporciona una clasificación con respecto al nivel de cumplimiento de los ODS y, por tanto, identifica que Objetivos está priorizando el establecimiento. El Hotel se ha registrado en esta aplicación para poder realizar la autoevaluación, tal y como muestran las imágenes de los anexos 2, 3 y 4.

El Cuestionario de Autodiagnóstico se compone de tres bloques, atendiendo a los principios de la sostenibilidad: bloque de sostenibilidad ambiental, bloque de

sostenibilidad económica y bloque de sostenibilidad sociocultural. Las 78 cuestiones, que componen los diferentes bloques, se dividen en:

- Bloque de Sostenibilidad Ambiental: 36 preguntas.
- Bloque de Sostenibilidad Económica: 16 preguntas.
- Bloque de Sostenibilidad Sociocultural: 26 preguntas.

Todas las personas que han realizado el cuestionario lo han efectuado de los tres bloques. Las preguntas, junto con las respuestas seleccionadas, se pueden encontrar en el Anexo 5.

4. RESULTADOS

En este capítulo se muestra la información obtenida tras la realización del test, así como las percepciones y los comentarios de las personas a las que se les ha realizado el cuestionario. El apartado se estructura atendiendo a los tres bloques de sostenibilidad que componen el test de autoevaluación y a los gráficos que se obtienen de las respuestas.

4.1 Bloque 1: Sostenibilidad Ambiental.

El resultado obtenido en este apartado del test de autoevaluación indica que el Hotel está en el camino de ser una organización ambientalmente responsable. Cuenta con características de diseño sostenible en su infraestructura, pero aún no está certificado. En este aspecto hay que destacar el último cambio efectuado en las ventanas exteriores de los pasillos, con un doble acristalamiento que mejora el aislamiento térmico y acústico. El Hotel monitoriza y sigue un plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, según el documento de Impacto Medioambiental y Social, realizado por la propiedad para la instalación de la planta solar fotovoltaica en el año 2019. Según este informe, con la instalación fotovoltaica el Hotel evita emitir a la atmósfera 130,802 toneladas de CO₂/año durante los 25-30 años de vida de la instalación. Además, al estar instalada de manera oculta e integrada sobre la marquesina del aparcamiento, se reduce el impacto visual de los módulos. Es importante mencionar que la organización cuenta con el software Power Bi que le permite, de manera unificada y escalable para la inteligencia empresarial, crear, compartir y usar la información empresarial de manera eficaz. Entre esta información hay que destacar, en este bloque, el análisis continuo de los consumos energéticos. El Hotel cuenta con un sistema de gestión energética mejorado, gracias a las auditorías energéticas que se efectúan periódicamente.

Entre otros aspectos medioambientales, hay que destacar que el Hotel:

- Dispone del protocolo de uso y gestión de productos peligrosos.
- Realiza un mantenimiento preventivo y periódico de su fontanería.
- Entrega los residuos generados a los gestores autorizados.
- Desarrolla su gestión documental en formato electrónico.
- Ofrece al personal incentivos económicos vinculados al ahorro energético.
- Dispone de cubiertas vegetales ornamentales como los jardines verticales.
- Los jardines del hotel se riegan con el agua de la Comunidad de Regantes local, estableciendo, por lo tanto, convenios de colaboración con las organizaciones locales.

En cuanto a las cuestiones pendientes de ejecutar o mejorar, según las respuestas aportadas a este bloque, son:

- Ser un establecimiento neutro en carbono y compensar la huella de carbono que no se pueda reducir mediante compensaciones eventuales.
- Ampliar la formación ambiental. Sólo los trabajadores vinculados con los aspectos ambientales más relevantes han realizado algún curso de formación relativa a la sostenibilidad ambiental.
- Hacer partícipes a los clientes de las actuaciones de impacto ambiental que realiza el Hotel.
- Instalar sistemas de reducción de caudal de agua, así como grifería con filtros ahorradores de agua.
- Realizar auditorías de gestión del agua utilizada en el establecimiento.
- Utilizar servilletas y manteles de tela en lugar de los de papel desechable.
- Evitar el uso de envases monodosis de plástico.
- Gestionar el excedente de los residuos orgánicos de la restauración.

4.2 Bloque 2: Sostenibilidad Económica.

En esta materia, el Hotel cumple con la mayoría de los indicadores económicos sostenibles que incorpora el cuestionario. Hay que destacar que la mayoría de los empleados del hotel son de la localidad de Altea o de municipios cercanos y todo ellos están con contrato indefinido. Según los datos ofrecidos por la propiedad, el salario de los trabajadores está por encima de la media salarial para cada sector. También es reseñable que la mayoría de los proveedores contratados son locales o regionales, priorizando los productos de temporada, aunque no tiene en cuenta que los mismos sean sostenibles. El Hotel planifica las compras racionalmente y, por lo tanto, los

excedentes suelen ser mínimos, aunque como se ha mencionado en el bloque 1, no se gestionan correctamente estos excedentes.

La organización considera importante publicitar las actividades que se realizan en la zona aumentando, con ello, el valor del entorno y de la economía local. Además, promocionan actividades y servicios locales para mejorar la experiencia turística, aunque la sostenibilidad no es un requisito imprescindible en ellas.

Según la propiedad el Hotel cuenta con un Plan integral de gestión sostenible, aunque no está documentado. Sus valores y su funcionamiento diario indican que se tiene en consideración la gestión sostenible, pero no se ciñe a ningún estándar, ni certificación oficial. No disponen de un departamento específico en materia de sostenibilidad, son los directivos de alto nivel, junto con la propiedad, los responsables de la toma de decisiones, en este sentido.

4.3 Bloque 3: Sostenibilidad Sociocultural.

En el ámbito sociocultural, el Hotel, según las indicaciones de la propiedad y la de la dirección, realizan una escucha activa de las sugerencias de los clientes y los trabajadores de la empresa. Además, conciencian a estos grupos de interés de la necesidad de reducir y reciclar los residuos. En cuanto al ahorro energético y de consumo de agua, se realizan actuaciones concretas, pero la organización no dispone de un programa de concienciación en esta materia. Sin embargo, los empleados sí conocen, y se sienten implicados, en las mejoras sociales y ambientales establecidas en el Hotel. Cuenta con programas de formación específica para los empleados, según el puesto de trabajo que ocupan, tal y como se refleja en los presupuestos económicos anuales mostrados por la propiedad, aunque no se han realizado cursos de formación en materia de sostenibilidad. Además, el Hotel tiene instalado un software integral de Recursos Humanos que le permite gestionar este departamento de forma sencilla y participativa. En esta aplicación se comunica a los empleados todas las mejoras sociales, los reconocimientos, así como, las cuestiones importantes que tienen que ver con su desempeño. La comunicación es bidireccional. En este ámbito, hay que resaltar que el Hotel cuenta con un Plan de Incentivos para el ejercicio actual. En este documento se ofrece al trabajador un estímulo económico que aumente su motivación y rendimiento diario y que, a su vez, repercuta positivamente en los resultados económicos de la empresa. Además, potencia el trabajo en equipo, la detección del talento y la retención de este. Se realiza el control de consecución de objetivos

cuatrimestralmente. También es relevante mencionar que los empleados de la organización cuentan con flexibilidad horaria en caso de necesidad.

Hay que destacar, que el Hotel presenta igualdad de género en su plantilla, subrayando que la mayoría de los puestos de alto nivel están ocupados por mujeres. En estos momentos se está implementando el Plan de Igualdad.

Algunas de las mejoras sociales que implementa el Hotel son:

- Disponer de alternativas alimenticias para personas con intolerancia, alergias u otras limitaciones nutricionales.
- La entidad hace partícipe a sus clientes de los proyectos sociales o ambientales en los que participa u organiza, como las jornadas de limpieza del fondo marino, la limpieza y mantenimiento de rutas ciclistas o la colaboración con asociaciones benéficas locales o comarcales.
- Controlar la contaminación acústica para evitar molestias.
- Cuenta con un código interno de buenas prácticas.

Algunas de las cuestiones que tendría que mejorar, según las respuestas facilitadas en este bloque sociocultural, son:

- Habilitar más espacios accesibles en el hotel. En la actualidad cuenta con las infraestructuras que marca la legislación vigente pero su intención es acondicionar el establecimiento.
- Aumentar la contratación de personas con distintas capacidades, colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social.

En líneas generales, al ser preguntas con respuestas concretas y, mayoritariamente, objetivas, las personas que han realizado el cuestionario han coincidido en la elección de la mayoría de las respuestas, que se pueden consultar en el anexo 5. No obstante, hay que destacar algunas discrepancias en las siguientes preguntas:

- Pregunta 9: el 40% (comercial, dirección y administración) indica que sí se facilita algún tipo de información medioambiental al cliente que lo solicita, frente al 60% que responde que no.
- Pregunta 35: el 20% (dirección y propiedad) responde que sí fomenta el respeto por el entorno entre clientes y empleados, frente a un 80% que indica que cada individuo es responsable de sus acciones.

- Pregunta 41: el 20% (administración y dirección) considera que, aunque no son la mayoría, si se tiene en cuenta el criterio de sostenibilidad en la contratación de los proveedores, frente al 80% que cree que no.
- Pregunta 47: el 50% (propiedad, dirección y Sernoven) considera que sí existe un plan integral de gestión sostenible, aunque no esté certificado, frente al otro 50% que indica que no existe ningún documento.
- Pregunta 57: El 60% (dirección, Sernoven, propiedad, RRHH) considera que todos los empleados conocen las mejoras sociales y ambientales y se sienten implicados en ellas, frente a un 40% que indica que solamente las conocen.

A través de los gráficos 2.12 y 2.13 se puede visualizar el resultado global de la prueba de autoevaluación, con las respuestas a los tres bloques. El primero de los gráficos refleja el grado de sostenibilidad del Hotel. Presenta dos barras verticales para cada uno de los bloques en los que se divide el cuestionario, la barra azul indica la puntuación total que puede alcanzar en base a la puntuación asignada a cada respuesta, y la barra naranja muestra el valor actual del Hotel en base a las respuestas indicadas el cumplimentar el test de autoevaluación.

2.12 Gráfico del Grado de Sostenibilidad



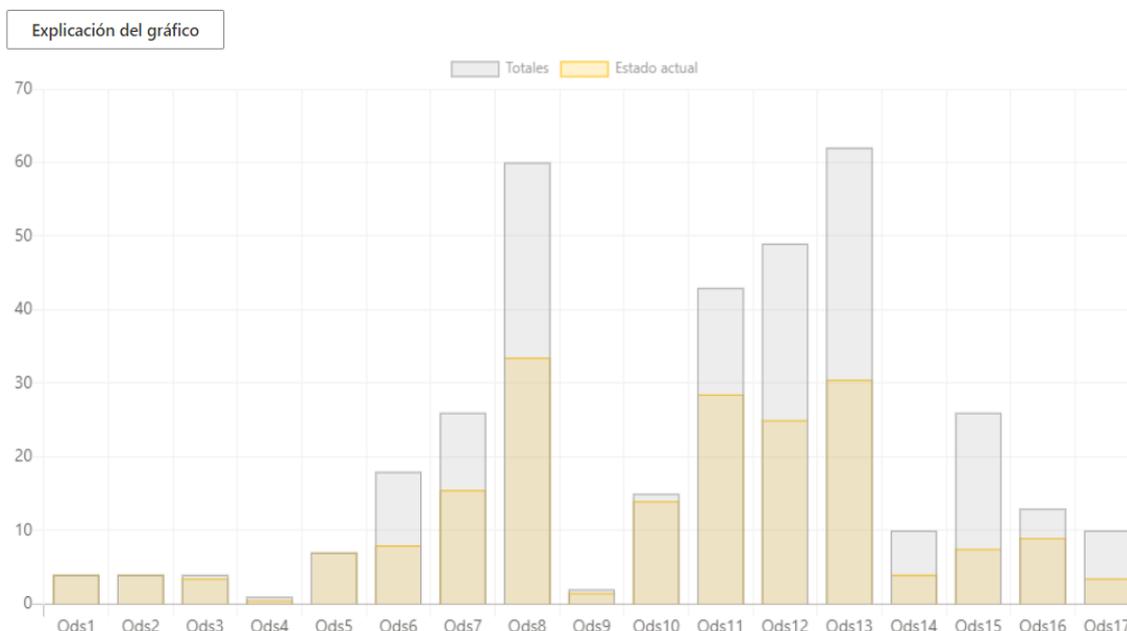
Fuente: ITH (2022)

En cuanto al segundo gráfico, se presenta una barra apilada para cada ODS, en la que aparece en gris el valor total que puede alcanzar el Hotel si cumple con todas las

preguntas vinculadas con ese ODS, y en amarillo el nivel de cumplimiento actual del Hotel en fase a las respuestas indicadas en el cuestionario.

2.13 Gráfico de alineación con los ODS

GRADO DE ALINEACIÓN CON LOS ODSS



Fuente: ITH (2022)

Atendiendo a los gráficos, el Hotel cumple con muchas de las 78 preguntas que incluyen el cuestionario de sostenibilidad. Hay que destacar que el bloque de sostenibilidad ambiental es el más completo con 36 preguntas, de las cuáles se cumple con la mitad, aproximadamente. En los bloques económico y sociocultural se alcanza a cumplir con la mayoría de las preguntas. Respecto al segundo gráfico de alineación con los ODS, hay que subrayar que se cumple con la mayoría de ellos. Señalar, que el cumplimiento de los ODS 6, 8, 12, 13, 14 y 15, resulta más complejo por su mayor vinculación con la actividad turística. No obstante, estos datos indican que la gestión que realiza el Hotel en materia de sostenibilidad va por el buen camino, aunque queda mucho trabajo por hacer para llegar a ser una organización socialmente responsable.

Hay que subrayar, que la realización del test de autoevaluación ha resultado un poco compleja por problemas en la página web. Tras varias conversaciones con el Instituto Tecnológico Hotelero, se pudieron resolver las incidencias. Señalar, que desde esta organización mostraron su interés en solucionar los problemas surgidos, en aras de realizar mejoras en el cuestionario de autoevaluación. Hay que reconocer que esta herramienta se ciñe, básicamente, a analizar los ámbitos económico, ambiental y social

de la organización, sin tener en consideración otros aspectos relevantes en materia de RSC, como la gobernanza o la estructura de la organización, resultando un tanto limitada en este sentido.

5. CONCLUSIONES

Tras realizar el estudio de caso y conocer la situación actual del Hotel en el ámbito de la sostenibilidad, se concluye que es posible lograr el objetivo general de esta investigación que es la de implementar un sistema de gestión de RSC en la organización. El desarrollo de los objetivos específicos evidencia los beneficios de la RSC en la gestión hotelera y nos dan a conocer las diferentes alternativas existentes en cuanto a los estándares de gestión de RSC y de sostenibilidad específicos para el sector hotelero, así como la contribución que puede hacer el sector al cumplimiento de los ODS.

En este sentido, el Hotel puede implementar alguno de los estándares generales en materia de RSC o simplemente definir su estrategia RSC siguiendo los pasos marcados por el principal manual de RSC, la Guía ISO 26000, o por la Ley 18/2018 de Fomento de la RSC de la Comunidad Valenciana, donde se ubica la empresa. Ambos textos no son normas y, por lo tanto, no son certificables, pero contienen una hoja de ruta, clara y concisa, que marcan el camino hacia la gestión socialmente responsable. Otra opción sería implementar alguno de los estándares específicos del sector hotelero.

Se descarta la primera opción de realizar el Modelo ITH de Sostenibilidad Turística ya que se encuentra en fase de prueba, sin embargo, el test de autoevaluación del Modelo ITH ha resultado ser una herramienta de utilidad para conocer la situación actual del Hotel, en los ámbitos de la sostenibilidad y en el cumplimiento de los ODS. Hay que destacar, que el Modelo ITH tiene sus limitaciones. Entre otras cuestiones, no contempla todos los aspectos de la RSC, concretamente, no evalúa aspectos sobre buen gobierno, siendo, por ello, una herramienta incompleta en este sentido. Además, los únicos resultados globales que muestra son los gráficos. Debería facilitar una hoja de ruta, con recomendaciones y procedimientos, en función de las respuestas facilitadas por el Hotel. Por todo ello, se desprende que esta herramienta es muy básica para evaluar la gestión socialmente responsable de la organización. No obstante, los resultados obtenidos en el cuestionario pueden resultar de gran utilidad para iniciar la certificación en cualquier otro estándar de RSC.

La investigación realizada nos lleva a la conclusión que invertir en sostenibilidad es una necesidad en el sector turístico. Cada vez son más las personas que tienen en cuenta los criterios de ASG en las empresas turísticas cuando contratan sus servicios y, por ello, cada vez son más los establecimientos hoteleros que los implementan. Por lo tanto, apostar por la gestión socialmente responsable es dotar a la empresa de importantes elementos competitivos que la sitúan en una buena situación en el mercado actual. Los resultados del estudio realizado evidencian que, el Hotel, está comprometido con la gestión sostenible, cumpliendo, en la medida de lo posible, con los criterios ASG, pero no tiene implementado ningún estándar de gestión. Desde la organización son conscientes de la sensibilidad de sus clientes en materia de sostenibilidad y apuestan por ofrecerle un servicio que cumpla con sus expectativas.

En el Bloque de la sostenibilidad ambiental, el estudio revela que el Hotel está realizando acciones que le sitúan como una organización ambientalmente responsable, aunque es necesario que incorpore un estándar de gestión ambiental que guíe sus pasos y le permita visualizar los beneficios que esta inversión genera. En el ámbito económico, el Hotel se encuentra en una buena situación, cumpliendo con la inversión económica en materia de contratación local. Tiene en cuenta el ahorro en el consumo de los servicios básicos, pero, como se ha indicado anteriormente, carece de un sistema de gestión que le oriente en estas cuestiones y le permita ser más eficiente. En el apartado sociocultural, hay que destacar la escucha activa que realiza tanto a los trabajadores como a los clientes, gestionando la información recibida para mejorar la calidad del servicio. Es importante resaltar la utilización del software interno de Recursos Humanos que le permite tener una comunicación constante y fluida con el personal. En contrapartida hay que subrayar que la accesibilidad del Hotel es un tanto deficiente por lo que se debería invertir en esta cuestión.

La organización considera la sostenibilidad una prioridad y su intención es la de implementar un programa de gestión que le permita cumplir con la legislación vigente aplicable en términos de RSC, siempre que sea razonable y económicamente viable. Esta investigación sobre la situación actual, en materia de sostenibilidad, del Hotel Cap Negret Altea, concluye, que la organización viene realizando importantes acciones en este sentido, que la sitúan en una posición idónea para implementar alguno de los estándares de gestión de RSC que se han comentado. Por todo ello, considero que cualquiera de los estándares específicos para el sector hotelero mencionados, Travelife, Biosphere Tourism o BREEAM, se podrían implementar sin ninguna dificultad.

Hay que señalar, que, al haberse realizado un test de autoevaluación, los resultados de la investigación no son completos puesto que falta conocer la opinión, sobre la RSC, de los empleados del nivel operacional y de los clientes. Por lo tanto, los pasos a seguir para poder iniciar la implementación de alguno de los estándares de gestión de la RSC, pasa por conocer la opinión de estos grupos de interés tan relevantes. Seguidamente, y antes de iniciar la certificación, hay que realizar un proceso de concienciación y motivación de todo el personal para que esta apuesta por la gestión empresarial socialmente responsable sea un éxito.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFÍA

6.1 Referencias bibliográficas:

- AMCHAM. (2019, 10 abril). <https://www.amcham.cr/las-7-materias-fundamentales-de-la-rse-segun-la-iso-26-000/> [Imagen]. AMCHAM Costa Rica. Consultado el 02 de abril de 2022, de <https://www.amcham.cr/las-7-materias-fundamentales-de-la-rse-segun-la-iso-26-000/>
- *Boletín oficial del Estado* (2018). *Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social en la Comunitat Valenciana*. Consultado el 4 de abril de 2022, de <https://www.boe.es/eli/es-vc/l/2018/07/13/18>
- Bonache, J. (1998, mayo). *Los estudios de casos como estrategia de investigación: características, críticas y defensas* (UC3M Documentos de trabajo. Economía de la Empresa 98–10-04). Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Economía de la Empresa. Consultado el 11 de abril de 2022, de <http://hdl.handle.net/10016/6395>
- Exceltur. (2020). *Informe sobre la contribución social del sector turístico español*. Consultado el 14 de febrero de 2022, de <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2020/11/Exceltur-Informe-completo-Contribuci%C3%B3n-Social-del-Sector-Tur%C3%ADstico-171120.pdf>
- Fernández Alles, M. T., & Cuadrado Marqués, R. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. *Cuadernos de Turismo*, (28), 47–57. Consultado el 28 de abril de 2022, a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181>
- Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) & Ministerio de Energía, Turismo y Agenda digital. (2021). *Guía de implantación del Modelo ITH de Sostenibilidad Turística*. ITH. Consultado el 2 de abril de 2022, de <https://www.ithotelero.com/wp->

[content/uploads/2021/03/Guia-Implantacion-Modelo-ITH-Sostenibilidad-Turistica.pdf](https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2021/03/Guia-Implantacion-Modelo-ITH-Sostenibilidad-Turistica.pdf)

- Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) & Ministerio de Energía, Turismo y Agenda digital. (2017). *Modelo de Sostenibilidad Hotelera Recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero*. ITH. Consultado el 04 de abril de 2022, de https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf
- Langlois, A. (2015, 15 abril). *La reveladora historia de Howard Bowen, el Padre de la RSE*. Comunicarse. Consultado el 25 de marzo de 2022, de <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/la-reveladora-historia-de-howard-bowen-el-padre-de-la-rse>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones. (2014). *Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (EERSE)*. Consultado el 04 de abril de 2022, de <https://www.mit2022.es/ficheros/rse/documentos/eerse/EERSE-Castellano-web.pdf>
- Rincón, S. (2020, junio). *Base de datos de buenas prácticas en sostenibilidad en el sector hotelero*, 26, 28 y 56-57. E.T.S.I. Industriales (UPM). Consultado el 1 de junio de 2022, de https://oa.upm.es/63398/1/TFG_SERGIO_RINCON_SIMON.pdf
- Yin, R. K. (2004). *La antología de estudios de casos*. SAGE Publications. Consultado el 11 de abril de 2022.

6.2 Webgrafía:

- Booking. (2021). *Informe turismo sostenible 2021*. news.booking.com. Consultado el 4 de abril de 2022, de <https://news.booking.com/download/1096491/booking.com-sustainabletravelreport-spain.pdf>
- BREEAM. (2022). *El certificado de la construcción sostenible*. BREEAM.es. Consultado 15 de mayo de 2022, de <https://breeam.es/>
- *Certificación de sostenibilidad turística de reconocimiento internacional*. (2022). biospheretourism.com. Consultado el 14 de mayo de 2022, de <https://www.biospheretourism.com/es>.
- Epdata. (2022). *Número de establecimientos hoteleros abiertos* [Gráfico 2.1.]. epdata.es. Consultado el 29 de abril de 2022 de

- <https://www.epdata.es/datos/ocupacion-hoteler-hoteles-datos-graficos/94/espana/106>.
- Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) & Secretaría de Estado de Turismo. (2018, 28 febrero). *iSave Hotel suma ya más de 100 hoteles españoles comprometidos con la sostenibilidad*. Ithotelero.com. Consultado el 3 de abril de 2022, de <https://www.ithotelero.com/noticias/isave-hotel-suma-ya-mas-de-100-hoteles-espanoles-comprometidos-con-la-sostenibilidad/>
 - Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). (2014, 18 noviembre). *RSC en hoteles: ¿puede el turismo ser un negocio responsable?* ithotelero.com. Consultado el 30 de marzo de 2022, de <https://ithotelero.com/blog/rsc-en-hoteles-puede-el-turismo-ser-un-negocio-responsable/>
 - Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). (2017, 28 marzo). *La importante aportación del Modelo ITH de Sostenibilidad Turística al sector hotelero*. ithotelero.com. Consultado el 3 de abril de 2022, de <https://www.ithotelero.com/tag/modelo-ith-sostenibilidad/#:~:text=El%20Modelo%20ITH%20de%20Sostenibilidad,social%20que%20ocasiona%20el%20turismo>
 - ISO. (2010). *ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social*. Iso.org. Consultado el 3 de abril de 2022, de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
 - Microsoft. (2022, 4 mayo). *¿Qué es Power BI?* Consultado el 1 de mayo de 2022, de <https://docs.microsoft.com/es-es/power-bi/fundamentals/power-bi-overview>
 - Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2004). *Que es RSC*. Observatoriorsc.org. Recuperado 25 de marzo de 2022, de <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>
 - Responsabilidad Social Corporativa - RSC. (2019). *CERTIFICACIÓN RSC*. responsabilidadsocialcorporativa.com. Consultado el 4 de abril de 2022, de <https://responsabilidad-social-corporativa.com/certificacion-rsc/>
 - Travelife Sustainability in tourism. (s. f.). *TOUR OPERATORS AND TRAVEL AGENTS*. travelife.info. Consultado el 12 de mayo de 2022, de https://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=es
 - *Un software de RRHH muy humano*. (2021). Factorial. Consultado el 2 de mayo de 2022, de <https://factorialhr.es/>

7. ANEXO

Anexo 1: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Producido en colaboración con TROLEBÄCK + COMPANY | TheGlobalSustainableBank.com | +312 626 1816
Para cualquier duda sobre la utilización, por favor comuníquese con: dg@campagnabank.org

Anexo 2: Cuestionario de autoevaluación ITH. Sostenibilidad Ambiental.

Captura de pantalla de un cuestionario web. El encabezado muestra 'Cuestionarios' y 'Buscar en este sitio'. El contenido principal incluye el logo de ITH (Instituto Tecnológico de Huelva) y el título 'CUESTIONARIO DE SOSTENIBILIDAD DE ITH'. Se muestra un menú de navegación con 'Presentación', 'Sostenibilidad', 'Protección Covid-19', etc. El formulario está configurado para 'Sostenibilidad ambiental'. Una pregunta es: '¿El establecimiento cuenta en su diseño con una construcción sostenible y cuenta con una certificación que lo demuestre?'. Las opciones de respuesta son: 'Sí, el hotel cuenta con características de diseño sostenible en su infraestructura y cuenta con el certificado oportuno.', 'El hotel cuenta con características de diseño sostenible pero aún no cuenta con certificación.' (seleccionada), y 'No, no se han tenido en cuenta criterios de sostenibilidad en el diseño del edificio ni se cuenta con ninguna certificación relacionada con esto.'.

Anexo 3: Cuestionario de autoevaluación ITH. Sostenibilidad Económica.

Cuestionarios
☆ No se sigue

- Presentación
- Establecimiento
- Sostenibilidad
 - ODSs y Agenda 2030
 - Cuestionario
 - Analítica y Resultados
 - Protección Covid-19

CUESTIONARIO DE SOSTENIBILIDAD DE ITH

Leyenda del formulario

Sostenibilidad ambiental >

Sostenibilidad económica >

Sostenibilidad socio-cultural >

¿El establecimiento contrata en su plantilla a trabajadores locales?

Recomendaciones





Sí, la mayoría de empleados contratados por el hotel son locales o de la región.

No, la mayoría de empleados no pertenece a la región.

¿El establecimiento presenta en su mayoría contratos indefinidos?

Recomendaciones





Sí, todos están con contrato indefinido y se intenta cumplir con la jornada completa desempeñando varias funciones.

La mayoría tienen contratos indefinidos, aunque algunos no trabajan muchas horas.

No, la mayoría poseen contratos temporales o algunos de pocas horas.

Anexo 4: Cuestionario de autoevaluación ITH. Sostenibilidad Sociocultural.

Cuestionarios
☆ No se sigue

- Presentación
- Establecimiento
- Sostenibilidad
 - ODSs y Agenda 2030
 - Cuestionario
 - Analítica y Resultados
 - Protección Covid-19

CUESTIONARIO DE SOSTENIBILIDAD DE ITH

Leyenda del formulario

Sostenibilidad ambiental >

Sostenibilidad económica >

Sostenibilidad socio-cultural >

¿Se concientia a los empleados y a los clientes promoviendo hábitos rutinarios de ahorro de agua?

Recomendaciones





Sí, disponemos de un programa de concientización, asesorando sobre el uso eficiente del agua tanto a clientes como a empleados.

Sí, implementamos determinadas actuaciones concretas en relación a este tema.

No, en el hotel no se han planteado este tipo de acciones.

¿El hotel fomenta entre los empleados y los clientes la gestión adecuada de los residuos generados?

Recomendaciones





Anexo 5: Cuestionario ITH con las 78 preguntas y sus respectivas respuestas.

Bloque 1: Sostenibilidad Ambiental:

1. ¿El establecimiento cuenta en su diseño con una construcción sostenible y con una certificación que lo demuestre?
Respuesta: El hotel cuenta con características de diseño sostenible pero aún no cuenta con certificación.
2. ¿Calcula, lleva un seguimiento anual y tiene un plan de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de su establecimiento?
Respuesta: Sí, cálculo, monitoreo y sigo un plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
3. ¿Es su establecimiento neutro en carbono? ¿Ha compensado las emisiones de su establecimiento mediante la compra de bonos de carbono generados por proyectos de cambio climático?
Respuesta: No, nunca hemos compensado la huella de carbono de nuestro establecimiento, ni parte de ella.
4. ¿El establecimiento ha llevado a cabo al menos una auditoría energética en los últimos 4 años?
Respuesta: Sí, realizo auditorías periódicamente en mi hotel.
5. ¿Tiene implantado su establecimiento un Sistema de Gestión Energética?
Respuesta: Sí, contamos con un sistema de gestión energética y lo mantenemos, revisamos y mejoramos periódicamente. (aunque no está certificado)
6. ¿Se han desarrollado medidas de ahorro y máxima eficiencia energética?
Respuesta: Sí, el hotel conoce e implanta medidas de ahorro y eficiencia energética.
7. ¿Los empleados del hotel han acudido a alguna charla o formación relativa a la sostenibilidad ambiental?
Respuesta: Sí, aunque sólo algunos trabajadores.
8. ¿El hotel dispone de algún protocolo de mantenimiento con productos peligrosos?
Respuesta: Sí, nuestros empleados lo siguen de manera correcta.
9. ¿Aporta a los clientes información de las actuaciones de impacto ambiental que realizan en su hotel?
Respuesta: No
10. ¿El hotel realiza un mantenimiento preventivo con inspecciones periódicas de tuberías, grifería, cisternas, con el objetivo de detectar fugas y consumos excesivos?
Respuesta: Sí, se realiza un mantenimiento preventivo y periódico de toda la fontanería del hotel.

11. ¿Las cisternas de su hotel tienen instalados sistemas de reducción de caudal o sistemas de contrapesos para interrumpir la descarga?
Respuesta: No, por ahora no tenemos instalado ninguno de estos dos sistemas en los aseos del hotel.
12. ¿La grifería del hotel tienen instalada filtros ahorradores de agua y/o sistemas mono mando?
Respuesta: Tenemos grifos monomando, pero no presentan filtros ahorradores de agua.
13. ¿Las duchas del hotel presentan reductores de caudal y sistema ahorrador de agua?
Respuesta: En parte, contamos con ahorrador de agua, pero no con reductor de caudal,
14. ¿Su hotel realiza auditorias periódicas para optimizar la gestión del agua?
Respuesta: No, nunca hemos realizado una auditoria de gestión del agua en el hotel.
15. ¿Su hotel dispone de medidores de caudal y contadores?
Respuesta: No, no disponemos de ninguno de estos dispositivos instalados en el hotel.
16. ¿El hotel lleva a cabo programas de minimización del consumo de agua?
Respuesta: No
17. ¿El hotel posee algún tipo de sistema de reutilización de aguas grises o de lluvia?
Respuesta: No
18. ¿El hotel utiliza algún sistema de depuración de agua?
Respuesta: No
19. ¿El hotel utiliza agua desalinizada en alguna de sus actividades?
Respuesta: No
20. ¿El hotel se asegura de que los residuos sean entregados a gestores autorizados y de que se reciclen los materiales apropiados según su clase (mediante separación)?
Respuesta: Sí, tenemos en cuenta el gesto encargado de su disposición final y nos aseguramos de que los materiales reciclables vayan a su destino, según su tipo.
21. ¿El hotel realiza un mantenimiento periódico de los materiales y aparatos?
Respuesta: Sí, se realizan labores de mantenimiento y se contrata personal dedicado a ello, que realiza las reparaciones oportunas para alargar la vida útil del equipamiento.
22. ¿El hotel prioriza el uso de toallas, servilletas y manteles de tela en lugar de los pañuelos y rollos de papel desechables?

Respuesta: No, en el hotel se utilizan manteles, servilletas y rollos de papel.

23. ¿Se evita en la medida de lo posible la utilización de envases monodosis de plástico de un solo uso en los servicios de restauración (desayuno, comidas y cenas)?

Respuesta: No, se usan monodosis de plástico de un solo uso porque permite optimizar los procesos.

24. ¿El hotel desarrolla su gestión documental interna en formato electrónico, en la medida de lo posible?

Respuesta: Sí, el hotel lleva gran parte de su gestión interna íntegramente en formato electrónico.

25. ¿Cuándo es necesario para el hotel el uso del papel, se usa papel reciclado o con certificado de gestión forestal ambientalmente responsable?

Respuesta: No, el hotel usa papel convencional.

26. ¿El hotel evita el uso de papel térmico no reciclable?

Respuesta: No, actualmente nuestras máquinas registradoras de tickets y fax utilizan papel térmico.

27. ¿El hotel se preocupa por utilizar métodos de limpieza que reduzcan la cantidad de agua necesaria y se utilizan productos ecológicos?

Respuesta: En parte, utilizamos métodos de limpieza con bajo consumo de agua, pero no usamos productos de limpieza ecológicos.

28. ¿Se usan vasos y otros accesorios (amenities) sostenibles en los aseos del hotel?

Respuesta: Sí, los vasos y otros elementos de los aseos del hotel son en vidrio o de materiales sostenibles.

29. ¿El hotel cuenta con mobiliario de bajo impacto ambiental: diseño, materiales, transporte?

Respuesta: No, el hotel dispone de un mobiliario convencional.

30. ¿El hotel efectúa los cambios de sábanas y toallas solo en caso de petición del cliente?

Respuesta: En parte, las toallas sólo se sustituyen si el cliente lo indica, pero las sábanas se cambian por defecto periódicamente.

31. ¿El hotel presenta tejados verdes?

Respuesta: No

32. ¿El hotel cuenta con cubiertas de vegetación ornamental en las paredes y fachadas?

Respuesta: Sí, contamos con cubiertas vegetales en el hotel (fachada)

33. ¿Con los residuos orgánicos de la restauración del establecimiento se realiza algún tratamiento o realizan donaciones de excedentes?

Respuesta: No, sólo intentamos reducir la cantidad de residuos de este tipo.

34. ¿El establecimiento tiene implantado un sistema de gestión ambiental (SGA)?

Respuesta: No

35. ¿Fomenta entre sus clientes y empleados el respeto por el hábitat, fauna y flora del entorno del establecimiento?

Respuesta: No

36. ¿Su hotel planifica y promueve planes de movilidad sostenible entre el hotel y los distintos puntos de interés? (transporte público, bicicleta, coche compartido, rutas a pie, etc.)

Respuesta: Sí

Bloque 2: Sostenibilidad Económica (Anexo 3):

37. ¿El establecimiento contrata en su plantilla a trabajadores locales?

Respuesta: Sí, la mayoría de los empleados contratados por el hotel son locales o de la región.

38. ¿El establecimiento presenta en su mayoría contratos indefinidos?

Respuesta: Sí, todos están con contrato indefinido y se intenta cumplir con la jornada completa desempeñando varias funciones.

39. ¿Los salarios de los trabajadores son acordes a la labor que desempeñan, responsabilidad, días trabajados, etc.?

Respuesta: Sí, nuestros trabajadores están por encima de la media del salario para cada sector. Por supuesto, se tiene en cuenta las horas extras.

40. ¿El establecimiento prioriza la contratación de proveedores de suministros locales o regionales y en el caso de los alimentos se priorizan los productos de temporada?

Respuesta: Sí, la mayoría de nuestros proveedores son locales o regionales y priorizamos los alimentos de temporada.

41. ¿El establecimiento prioriza la contratación de proveedores sostenibles?

Respuesta: No, no se tiene en cuenta ese criterio.

42. ¿Fomenta disponer de proveedores que sean PYMES en vez de grandes empresas?

Respuesta: No

43. ¿El establecimiento aplica criterios de racionalidad en las compras de suministros, evitando así la generación de excedentes?

Respuesta: Sí, el hotel planifica las compras racionalmente y los excedentes suelen ser mínimos.

44. ¿Se llevan a cabo registros de los problemas ambientales (vertidos accidentales, emisiones accidentales en interiores y exteriores, etc.) que han surgido en el hotel y cómo se resolvieron?

Respuesta: Solo registramos el coste de la inversión debida a las medidas para solucionar el problema ambiental.

45. ¿El establecimiento publicita actividades en el entorno y en otros lugares de la zona, aumentando así el valor de interés de la zona al fomentar la interacción de los clientes con la economía local?

Respuesta: Sí

46. Se prioriza la incorporación de agentes y servicios locales y sostenibles para constituir la cadena de valor de la experiencia turística (guías, actividades, transporte, etc.)

Respuesta: Sí, promocionamos actividad y servicios locales, pero la sostenibilidad no es un requisito imprescindible.

47. ¿El establecimiento tiene un plan integral de gestión sostenible?

Respuesta: Sí, nuestro plan de gestión incluye aspectos relacionados con la sostenibilidad. (Aunque no está documentado)

48. ¿Cuenta su establecimiento con una persona que tiene entre sus funciones velar por la sostenibilidad ambiental, económica y/o sociocultural?

Respuesta: No

49. ¿Existe un presupuesto mínimo destinado a la sostenibilidad del establecimiento?

Respuesta: No

50. ¿El establecimiento posee una política relativa a la ética para todos los trabajadores?

Respuesta: Sí, es importante que la conducta de los empleados sea éticamente correcta, evitando prácticas incorrectas como conflictos de intereses.

51. ¿El establecimiento considera en su política económica promover la economía circular en sus actividades y procesos?

Respuesta: No

52. ¿Desde la entidad se fomenta la innovación durante el desarrollo y creación de sus actividades, servicios y productos?

Respuesta: Sí, innovamos en los productos, actividades y servicios de nueva incorporación.

Bloque 3: Sostenibilidad Sociocultural (Anexo 4):

53. ¿Se concientiza a los empleados y a los clientes promoviendo hábitos rutinarios de ahorro de agua?

Respuesta: Sí, implementamos determinadas actuaciones concretas en relación con este tema.

54. ¿El hotel fomenta entre los empleados y los clientes la gestión adecuada de los residuos generados?

Respuesta: Sí, desde el hotel concienciamos a clientes y empleados para que separen los residuos y reduzcan su generación.

55. ¿Tiene en cuenta las sugerencias de interesados, clientes o empleados en materia de sostenibilidad?

Respuesta: Sí, el hotel realiza una escucha activa de las sugerencias de interesados, clientes y empleados del hotel.

56. ¿Está su hotel al corriente de la legislación vigente aplicable en términos de sostenibilidad?

Respuesta: Sí, se considera una prioridad en nuestra empresa e intentamos ponernos al día a la mayor brevedad posible.

57. ¿Se informa a los trabajadores de las mejoras sociales y/o ambientales establecidas en el hotel?

Respuesta: Sí, todos los empleados las conocen y se sienten implicados en ellas.

58. ¿El hotel facilita programas de formación específica según el puesto de trabajo?

Respuesta: Sí, el hotel cuenta con programas de formación para mejorar y actualizar las capacidades y conocimientos de los empleados según se requiera.

59. ¿Con que frecuencia realiza formación el o los empleados responsables en materia de sostenibilidad?

Respuesta: No se ha realizado ningún curso de formación en este campo.

60. ¿Se consumen productos de alimentación y bebidas de temporada?

Respuesta: Sí, siempre que estén disponible compramos los productos de la temporada correspondiente para maximizar su calidad.

61. ¿El hotel cuenta con alimentos ecológicos en sus menús o cartas?

Respuesta: Disponemos en ocasiones de ciertos alimentos ecológicos, pero es una selección muy limitada.

62. ¿El hotel posee alternativas alimenticias para personas con intolerancia, alergias y otras limitaciones nutricionales que afecten a su salud?

Respuesta: Sí

63. ¿La entidad hace participe o informa a sus clientes de las campañas y proyectos con fines ambientales o sociales en los que participa u organiza?

- Respuesta: Sí, actualizamos los medios, redes sociales y nuestra web con nuestras acciones y logros medioambientales y sociales. (No es una prioridad)
64. ¿El hotel organiza actividades de educación ambiental con los clientes y el personal del hotel, relacionadas con el entorno particular en el que se localiza el hotel?
- Respuesta: No
65. ¿El hotel tiene en cuenta los niveles de ruido y las molestias que pudiera ocasionar la contaminación acústica a los clientes? (barreras acústicas, horario nocturno)
- Respuesta: Sí, controlamos que los niveles de ruido no asciendan durante la noche y tomamos medidas para mitigarlo.
66. ¿El hotel respeta el paisaje, y evita elementos e infraestructura que provoquen contaminación visual en el entorno?
- Respuesta: Sí, la infraestructura y los elementos del hotel están diseñados respetando el paisaje y el entorno.
67. ¿El hotel evita en su sistema de iluminación exterior problemas de contaminación lumínica?
- Respuesta: Sí, el hotel no presenta importantes focos de luz al exterior que puedan molestar a la comunidad local.
68. ¿Se facilita a clientes y empleados de la entidad información sobre los valores del entorno y la identidad sociocultural (herencia y patrimonio natural y cultural)?
- Respuesta: No
69. ¿El hotel presenta igualdad de género en su plantilla, teniendo en cuenta todos los puestos de trabajo, retribución igualitaria y niveles del organigrama?
- Respuesta: Sí, nuestro hotel presenta buenos índices de igualdad de género en la plantilla.
70. ¿El hotel aporta alguna ayuda o prestación adicional a los trabajadores, más allá de los mínimos que establece la legislación vigente?
- Respuesta: Sí, tenemos un plan específico e igualitario que tiene en cuenta varias medidas sociales para los empleados del hotel más allá de la legislación vigente.
71. ¿Hay flexibilidad en el horario de los trabajadores del hotel?
- Respuesta: Sí, los empleados pueden reducir su jornada o modificarla en caso de necesidad, siempre que sea compatible con el resto de los empleados.
72. ¿Ha adoptado el establecimiento medidas de accesibilidad universal, en aquellos casos en que las condiciones físicas, estructurales y legales lo permitan para la prestación de servicios de calidad?

Respuesta: Sí, el hotel cuenta con los elementos e infraestructuras mínimas que marca la legislación vigente.

73. ¿El hotel contrata a trabajadores discapacitados, colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social etc.?

Respuesta: Solo contratamos a este grupo de personas puntualmente.

74. ¿Existen asociaciones o convenios colectivos entre los trabajadores del hotel?

Respuesta: Sí, los trabajadores forman un convenio o colectivo que garantiza unas condiciones determinadas de trabajo y sirve de canal de comunicación entre la dirección y la plantilla.

75. ¿La entidad participa en proyectos con fines sociales?

Respuesta: Sí, participa en proyectos de esta tipología.

76. ¿La empresa organiza o participa en grupos de trabajo con otras empresas u asociaciones a través de los cuales se desarrollen colaborativamente proyectos en materia de sostenibilidad o se produzca el intercambio de experiencias y buenas prácticas en dicho campo?

Respuesta: Sí, la empresa participa en grupos de trabajo y forma parte de asociaciones de la zona.

77. ¿Fomenta entre sus empleados el respeto y la inadmisión al uso de lenguajes sexistas o comentarios ofensivos?

Respuesta: Sí, fomentamos entre nuestros empleados un lenguaje respetuoso e inclusivo.

78. ¿Trabaja para la eliminación de barreras por motivos de género, religión u orientación sexual entre sus empleados o clientes?

Respuesta: Sí, trabajamos para fomentar un trato igualitario para cliente y empleados.