

**LA COMUNICACIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL DEL SECTOR  
HOTELERO EN CANARIAS**

---

**COMMUNICATION OF CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE  
HOTEL SECTOR IN THE CANARY  
ISLANDS**

**UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA  
GRADO EN TURISMO  
CURSO ACADÉMICO 2020/2021  
CONVOCATORIA DE SEPTIEMBRE  
11/09/2021**

**LORENZO GARCÍA, ESTEFANÍA  
TUTOR: MENDOZA JIMÉNEZ, JAVIER**

## **RESUMEN**

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un compromiso voluntario que las empresas llevan a cabo cada vez más. Por este motivo, este trabajo trata de analizar y entender las diferentes estrategias de comunicación de la RSC de las principales cadenas hoteleras operantes en las Islas Canarias, a través del estudio de sus informes de responsabilidad social empresarial, así como de los diferentes apartados de sostenibilidad, medioambiente y sociedad de sus páginas webs. El estudio revela que las empresas estudiadas tienen en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) a la hora de fijar metas y objetivos, crear proyectos y realizar acciones responsables con el medio ambiente y la sociedad, que lo exponen de forma totalmente transparente ante sus consumidores y que lo reflejan en sus memorias e informes de RSC.

**PALABRAS CLAVE:** Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cadena hotelera y sostenibilidad.

## **ABSTRACT**

Corporate social responsibility (CSR) is a voluntary commitment that companies carry out more and more. For this reason, this project tries to analyze and understand the different CSR communication strategies of the main hotel chains operating in the Canary Islands through the study of their corporate social responsibility reports, as well as the different sustainability, environment and society sections of its web sites. The study reveals that the companies studied take into account the sustainable development goals (SDG) when setting goals and objectives, creating projects and taking responsible actions with the environment and society, which expose it in a totally transparent way to their consumers and they reflect it in their CSR reports and statements.

**KEYWORDS:** Sustainable Development Goals (SDG), Corporate Social Responsibility (CSR), hotel chain and sustainability.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	5
1.1. TEMA.....	5
1.2. OBJETIVOS .....	5
1.3. ESTRUCTURA .....	6
2. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. ¿QUÉ ES LA SOSTENIBILIDAD? .....	6
2.2. EL MARCO INTERNACIONAL DE LA SOSTENIBILIDAD .....	7
2.3. PROBLEMAS PARA MEDIR LA SOSTENIBILIDAD.....	9
2.4. TURISMO Y SOSTENIBILIDAD .....	10
2.4.1. Beneficios del turismo sostenible .....	10
2.4.2. Destinos Sostenibles .....	11
2.4.3. Turistas sostenibles .....	11
2.4.4. Hoteles y sostenibilidad .....	12
3. TURISMO EN LAS ISLAS CANARIAS .....	13
3.1 PERFIL DEL TURISTA DE CANARIAS.....	13
3.2. CIFRAS DE TURISMO .....	14
3.3. ESTRUCTURA DEL SECTOR HOTELERO .....	15
3.4. IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR HOTELERO .....	17
4. METODOLOGÍA.....	18
5. RESULTADOS .....	19
6. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES .....	23
6.1. CONCLUSIONES .....	23
6.2. LIMITACIONES .....	24
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	26

<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO 1: FICHAS DESCRIPTIVAS DE LAS CADENAS HOTELERAS ESTUDIADAS .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO 2: TABLA COMPARATIVA DE RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	8
--	---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1: Procedencia de los turistas de Canarias (año 2019) .....	14
Gráfica 2: Cifras de turismo en Canarias (enero 2018- julio 2021) .....	15
Gráfica 3: Distribución de establecimientos hoteleros abiertos por islas .....	16
Gráfica 4: Comparación del decrecimiento de las llegadas de turistas (%) .....	17

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Oferta alojativa en hoteles en Canarias (2020-2021) .....	15
Tabla 2: Tabla descriptiva de las cadenas hoteleras estudiadas .....	20
Tabla 3: Cuadro comparativo de las cadenas hoteleras estudiadas sobre la exposición de su responsabilidad social empresarial .....	21
Tabla 4: Ficha descriptiva de H10 Hotels.....	30
Tabla 5: Ficha descriptiva de Barceló Hotels .....	31
Tabla 6: Ficha descriptiva de Meliá Hotels & Resorts .....	32
Tabla 7: Ficha descriptiva de Riu Hotels & Resorts .....	33
Tabla 8: Ficha descriptiva de Iberostar Hotels & Resorts .....	35
Tabla 9: Ficha descriptiva de Blue Sea Hotels .....	37
Tabla 10: Ficha descriptiva de Hovima Hotels .....	38
Tabla 11: Ficha descriptiva de GF Hotels .....	39
Tabla 12: Ficha descriptiva de Be Live Hotels .....	40
Tabla 13: Ficha descriptiva de NH Hotel Group .....	41
Tabla 14: Ficha descriptiva de Catalonia Hotels & Resorts .....	43
Tabla 15: Cuadro Comparativo de ítems de responsabilidad social corporativa.....	45

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. TEMA**

La sociedad actual, cada vez más, se preocupa por el medio ambiente y la sostenibilidad y esto es un hecho que reflejan las empresas turísticas. Poco a poco se ha ido integrando al modelo empresarial y económico de las empresas turísticas la contribución al medio ambiente y a la sostenibilidad con una serie de acciones, objetivos y proyectos. Esto se transmite a través de la responsabilidad social corporativa, la cual describe la integración de los aspectos sociales y ambientales en las actividades empresariales, así como una responsabilidad por el impacto de la actividad empresarial en la sociedad (Merino, Clement, Wyss & Baldi, 2020).

Por otro lado, las empresas colaboran voluntariamente por un medio ambiente más limpio y una sociedad mejor a través de su responsabilidad social corporativa (García, 2009). Esto se realiza a través de diferentes acciones, objetivos y proyectos. El hecho de que las empresas compartan esta información de manera transparente ante los consumidores construye una mejor impresión de las mismas, lo que conlleva a que la reputación de la empresa mejore.

El tema que se aborda en este trabajo es la responsabilidad social empresarial del sector hotelero, uno de los principales motores económicos y de empleo de Canarias. Concretamente se estudiará la comunicación de la RSE de las principales cadenas hoteleras que operan en las Islas Canarias. Dentro de la misma se analizará la manera en que se comunican las acciones de RSE, prestando especial atención a la forma en la que se han integrado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dentro de la misma.

La principal motivación para la elección de la responsabilidad social corporativa como el tema principal para la realización de este trabajo, ha sido la curiosidad y el interés por saber cómo las principales cadenas hoteleras de las Islas Canarias transmiten sus acciones y objetivos de RSC ante los consumidores. A su vez, el estudio y conocimiento de sus diferentes proyectos concernientes a este tema y la claridad a la hora de exponer los mismos era de especial interés para observar qué tipo de acciones realizan las empresas. Finalmente, era muy relevante conocer si verdaderamente las grandes empresas hoteleras se preocupan y se implican en el medioambiente y la sociedad, ya que en reiteradas ocasiones han aparecido noticias sobre la falta de concienciación y malas conductas tanto ambientales, como sociales y económicas, de grandes empresas.

### **1.2. OBJETIVOS**

El objetivo principal de esta investigación es analizar cómo transmiten la responsabilidad social corporativa las principales cadenas hoteleras operantes en Canarias, con la finalidad de conocer sus métodos, acciones y propuestas a la hora de exponer la RSC ante los consumidores. Este objetivo general se concreta en varios objetivos específicos, los cuales son:

- Descubrir si estas cadenas hoteleras tienen presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a la hora de exponer su responsabilidad social corporativa.

- Analizar si realizan informes anuales o periódicos de responsabilidad social empresarial.
- Ver si la información sobre su responsabilidad social la exponen de manera accesible ante los interesados y de manera transparente.

Con esto se pretende conocer más la actualidad de las empresas estudiadas y si son conscientes de la huella que dejan con su actividad empresarial, estudiando si realizan estrategias para que su impacto sea lo menor posible y para que su actividad de una forma u otra pueda contribuir a un panorama más sostenible.

### **1.3. ESTRUCTURA**

El presente trabajo se divide en varios apartados y está compuesto por ocho epígrafes. En primer lugar se encuentra la propia introducción, en la que se introduce el tema y se definen los objetivos. Como apartado número dos está el marco teórico, en el que se recopilan los antecedentes del tema a tratar. En el tercer apartado se aborda la situación actual del turismo en Canarias, haciendo incidencia en las cifras estadísticas y su evolución. En cuarto lugar se encuentra la metodología, en la que se explica detalladamente todo el proceso de realización del trabajo. En el apartado número cinco se encuentran los resultados de la investigación, en los que se explican los mismos. A continuación, el apartado número seis, el cual recoge las conclusiones que se han obtenido tras los resultados de la investigación. Finalmente se encuentran los apartados siete y ocho, que son las referencias bibliográficas y los anexos respectivamente.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ¿QUÉ ES LA SOSTENIBILIDAD?**

En la actualidad, es muy común escuchar términos como “sostenibilidad” o “desarrollo sostenible” pero, ¿en qué consisten? Es difícil asignar una definición concreta a términos de este tipo, pues son muy recientes y, a pesar de que hay muchos estudios sobre estos conceptos, no se ha llegado a una definición concreta. A lo largo de los años, los que han realizado estudios sobre la sostenibilidad o el desarrollo sostenible han aportado sus ideas y opiniones sobre lo que esto significa.

El concepto de desarrollo sostenible se define inicialmente con la presentación del Informe de Brundtland, en 1987, cuyo contenido explicaba la preocupación que había en ese entonces por el desarrollo de las sociedades y la destrucción del medio ambiente que ésta estaba conllevando. Asimismo, la definición de desarrollo sostenible recogida en este informe es “aquél desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (Brundtland, 1987).

Son muchos los autores que estudian este tema, pues es muy importante a nivel mundial. Para Dresner (2012), el término de sostenibilidad nace del pensamiento de “los límites del crecimiento”. También defiende que la parte sostenible del Informe de Brundtland está basada en la idea de las limitaciones que imponen las tecnologías y las organizaciones sociales sobre la capacidad medioambiental para conocer las necesidades presentes y futuras.

Para Macedo (2005), tras percatarse de la amenaza futura que producía el consumo y el crecimiento desmesurado, el desarrollo sostenible no era más que el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Esta definición es la más utilizada hoy en día y la que mejor define este concepto.

Por otro lado, Robert Goodland defendía el desarrollo sostenible como el mantenimiento del capital natural, el cual debe incluir sostenibilidad social, ambiental y económica para que este tipo de desarrollo pueda llevarse a cabo correctamente. También afirma que la sustentabilidad ambiental busca sostener definitivamente los sistemas globales de soporte de vida, es decir, aquellos que mantienen vida humana (Goodland, 1995).

Hoy en día, tras los muchos análisis de diferentes autores se ha llegado a la conclusión de que la sostenibilidad, sobre todo para las empresas, se divide en tres grandes bloques: la sostenibilidad social, la sostenibilidad económica y la sostenibilidad ambiental (Artaraz, 2002). La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera (Etkin, 2015; Marqués, 2017). En lo concerniente a la sostenibilidad económica, Castrillón & Mares (2014) exponen que las empresas sostenibles se enfocan en el desarrollo de una fórmula de rentabilidad a escala humana que, mediante la conexión con todos los grupos de interés y el medio natural, operan en sintonía con el progreso social y en armonía con los límites planetarios centrándose en retornos razonables y beneficios, en lugar de un crecimiento constante. Finalmente, la sostenibilidad medioambiental se trata de aquella que garantiza en tiempo y espacio, por un lado, la dotación de recursos naturales y de servicios ambientales, y por otro, que las actividades humanas sean realizadas en armonía con las leyes de los sistemas naturales de tal manera que se preserve la integridad de los procesos que rigen los flujos de energía, materia y biodiversidad de los ecosistemas (Mora, 2013).

## **2.2. EL MARCO INTERNACIONAL DE LA SOSTENIBILIDAD**

La preocupación por el medio ambiente ha ido en aumento en las últimas décadas. Por esta razón los grandes líderes mundiales se han puesto de acuerdo para crear tratados y compromisos con los que afrontar este gran problema. En septiembre de 2015, los estados miembros de la ONU adoptaron el plan de acción de las Naciones Unidas, denominado "Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible". Este plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia, tratando de transformar el mundo en los próximos 15 años para librarlo de la pobreza extrema y del hambre que todavía hoy afecta a buena parte de la Humanidad. Los Estados miembros de las Naciones Unidas reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible (Gobierno de España, s.f.).

El documento "Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible" define los llamados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que se pueden apreciar en la imagen 1, y que han sido creados para tratar de poner fin a la pobreza, salvaguardar el planeta,

proteger los derechos humanos y garantizar la prosperidad para todos (Comisión Europea, s.f.). Estos 17 objetivos se subdividen en 169 metas que se interrelacionan entre sí, e incorporan los desafíos globales a los que la sociedad se enfrenta día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia (Naciones Unidas, s.f.). Los Objetivos de desarrollo sostenible son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible.

**Imagen 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible**



**Fuente: ONU (2015)**

La Unión Europea parte de una sólida posición en materia de desarrollo sostenible y ha manifestado su firme compromiso de ser, junto con sus países miembros, una de las pioneras en la aplicación de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Los ODS figuran en cada una de las diez prioridades de la Comisión Europea (Comisión Europea, s.f.).

En la actualidad, el sector turístico es uno de los más importantes de la economía de la UE (aportando un 10,3% al PIB (Pernice & Debyser, 2021)), por lo que se ha optado por regularizar esta actividad con distintos sistemas, con el fin de mejorar y reforzar el desarrollo del turismo sostenible. Para que esto se haga posible se ha desarrollado un Sistema Europeo de Indicadores Turísticos para una Gestión Sostenible a Nivel del Destino, también conocido como ETIS. El principal objetivo de este sistema es contribuir a mejorar la gestión sostenible de los destinos, proporcionando a las partes interesadas en el turismo una herramienta útil y de uso sencillo. El Sistema de Indicadores Turísticos ayudará a los destinos a medir y controlar sus procesos de gestión de la sostenibilidad y les permitirá compartir y cotejar sus progresos y resultados futuros, sometiéndose a una evaluación comparativa. El sistema se compone de unos 43 indicadores básicos y un conjunto indicativo de indicadores complementarios. Se ha preparado como un instrumento que se puede aplicar sin necesidad de recibir formación específica en cualquier destino. También puede ser una manera útil de llevar un seguimiento de los resultados del destino y mejorar las decisiones de gestión del mismo (Comisión Europea, 2016).

### 2.3. PROBLEMAS PARA MEDIR LA SOSTENIBILIDAD

Para intentar solucionar y poder medir los problemas concernientes a la sostenibilidad en general, se crearon los indicadores. Según Reid y Rout (2020), el término “indicador” no se refiere a un concepto singularmente definido y altamente preciso y, a su vez, exponen que la palabra “indicador” (a pesar de estar frecuentemente relacionada con medidas cuantitativas) deriva del término latino “indicare” que significa “señalar” o “quien señala”. Por otro lado, Moldan y Dahl (2007) sostienen que no todos los conjuntos de indicadores son igualmente precisos y cuantificables. Asimismo, un indicador es, fundamentalmente, un signo; un signo, que requiere interpretación, según explicaba Jollands (2006) en su investigación.

Por otro lado, el problema de los indicadores en sí de sostenibilidad y medio ambiente, según la Junta de Andalucía (2006), es que no se emplean indicadores suficientemente atractivos en forma y contenido para los responsables de la toma de decisiones, bien por su desvinculación de objetivos y exigencias jurídicas, económicas y políticas, o bien por presentarse en formatos inadecuados. También exponen que el problema de utilizar indicadores del tipo “puntuo del 1 al 10”, es que si no se exponen ejemplos ilustrativos de lo que representa cada nivel de la escala, el uso del indicador no es homogéneo.

Haciendo referencia de nuevo a Reid y Rout (2020), medir la sostenibilidad exige el desarrollo de indicadores. Los enfoques convencionales para el desarrollo de indicadores de sostenibilidad son tecnocráticos, lo que frustra el desarrollo abierto y crítico de los mismos. Específicamente, el enfoque tecnocrático excluye el debate sobre los valores implícitos que guían el desarrollo y la selección de indicadores. Éste no reconoce áreas donde no se pueden desarrollar indicadores de sostenibilidad para medir funciones socio-ecológicas cruciales, reducir la complejidad y embellecer la certeza.

En lo concerniente a los problemas de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, cabe destacar las llamativas críticas sobre las contradicciones de los mismos. Un ejemplo es el Objetivo 1 que habla sobre “erradicar la pobreza en todas sus formas en el mundo”, mientras que su meta 1.2 expone: «...reducir a menos de la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en pobreza...». Por lo tanto se crea una contradicción entre que se quiera erradicar la pobreza total y que por otro lado se quiera reducir la misma a la mitad (Gil, 2018). Esta contradicción también ocurre con otros objetivos y algunas de sus respectivas metas.

Por otro lado, para poder integrar plenamente las 3 dimensiones de la sostenibilidad (económica, social y medioambiental), la asimilación del enfoque multidimensional requiere de una reorientación de las políticas y de los sistemas de planificación (Loriente, 2018). Por esta razón hay que darle importancia a priorizar y focalizarse en unos objetivos y metas concretos, al mismo tiempo que se abordan las prioridades de una manera integrada y coherente. Esto evitará la fragmentación de una agenda con 17 Objetivos y 169 metas, y ayudará a tender puentes entre las medidas multidimensionales y las políticas intersectoriales.

Por último, pero no menos importante, la creciente abundancia de indicadores hace que sea difícil entender lo que realmente cuenta en la sostenibilidad y cómo seleccionar adecuadamente los indicadores (Merino, Halla, Superti, Boesch, y Binder, 2020).

## **2.4. TURISMO Y SOSTENIBILIDAD**

La actividad turística y la sostenibilidad actualmente van unidas de la mano (García & Díaz, 2007). Esto es así debido a que cada vez más la sostenibilidad es un factor que buscan muchos turistas a la hora de planificar o reservar sus vacaciones.

Según la Organización Mundial del Turismo (UNWTO, s.f.), el turismo sostenible debe dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, puesto que estos son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica. También debe respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos, sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural. Por otro lado, el turismo sostenible debe asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se encuentren oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos, servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

### **2.4.1. Beneficios del turismo sostenible**

Haciendo referencia a Biosphere (2017) el turismo sostenible brinda a la sociedad una serie de beneficios, los cuales reducen el impacto de la actividad turística en la sociedad y el medioambiente.

En lo concerniente al medio ambiente, el turismo sostenible debe tener un mínimo impacto ambiental, favorece el consumo responsable así como el respeto al medio ambiente, logra un desarrollo equilibrado con el mismo, genera beneficios económicos de los recursos de flora y fauna, en beneficio de las comunidades locales y finalmente vigila, evalúa y gestiona los impactos de este tipo de turismo en el medio ambiente para poder implementar las medidas pertinentes.

El turismo sostenible también favorece a la sociedad en lo que respecta a la cultura, ya que se respeta la autenticidad sociocultural de las comunidades locales, promueve la restauración, conservación y uso de las obras físicas de interés colectivo y nacional, promueve y valora las manifestaciones culturales locales, regionales y nacionales, así como la autoestima comunitaria.

En cuanto al panorama social, el turismo sostenible trata de integrar las comunidades locales a las actividades turísticas, crea en el turista una experiencia enriquecedora y fomenta prácticas sostenibles en su entorno, destina parte de los beneficios a la construcción de obras de interés comunitario, reactiva las zonas rurales, apoya los derechos humanos y de los trabajadores, mejora la calidad de vida de la población local y promueve la mejora de las infraestructuras.

Finalmente, en el marco económico, el turismo sostenible contribuye a la producción de empleo local, tanto directa como indirectamente, estimula el desarrollo de las empresas turísticas, genera divisas y suministra capitales a la economía local, contribuye a la reducción de la pobreza, beneficia un desarrollo integral de todos los sectores de la economía y potencia el consumo de productos autóctonos naturales de la zona en la que se realiza este tipo de turismo.

#### **2.4.2. Destinos Sostenibles**

Para que un destino turístico sea sostenible debe conseguir un equilibrio en cuanto a equidad social, eficiencia económica y conservación ambiental (Castrillón, Canto, Cantorna, y Cerradelo, 2011). Por otro lado, haciendo referencia a Ritchie y Crouch (2003), un destino competitivo es aquel que promueve el máximo bienestar para sus habitantes de forma sostenible. Además, defienden que el destino turístico debe ser sostenible no solo económicamente sino también ecológica, social, cultural y políticamente para ser verdaderamente competitivo.

Gândara, Brea & González (2007) expusieron en uno de sus artículos que los destinos turísticos, con los varios productos turísticos que los componen, para que sean sostenibles, deben necesariamente buscar definir indicadores que les permitan gestionar su sostenibilidad de forma eficaz y considerar la precaución en la toma de decisiones como un aspecto muy relevante para el desarrollo adecuado del destino. A su vez exponen que la calidad se está convirtiendo en un sinónimo de la sostenibilidad, ya que sin calidad los destinos turísticos serán insostenibles y, consecuentemente, no serán competitivos.

Además, a través de los indicadores creados por la OMT, que son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus 169 metas, también se puede medir la sostenibilidad en los destinos turísticos.

#### **2.4.3. Turistas sostenibles**

Un artículo de Hosteltur, escrito por Lola Barros (2019), manifiesta una serie de pasos para ser un verdadero turista sostenible. Se trata de ocho pasos, los cuales son informarse bien previamente al viaje (sobre el destino, sus características, su historia, etc.), viajar con la mente abierta, respetar el patrimonio cultural del destino, cuidar del medio ambiente, apoyar la economía del destino comprando en lugares artesanales y de la zona, cumplir las normas que haya en ese lugar y finalmente compartir tu experiencia para dar a conocer y expandir el pensamiento y las acciones de un turista sostenible.

Cada vez más aparecen nuevas formas de hacer turismo y, por consiguiente, nuevos tipos de turistas. Estos turistas son más cuidadosos a la hora de realizar sus viajes, cuidan de la naturaleza, consumen productos locales de los destinos que visitan, etc. Algunos reciben nombres como “foodies”, que son aquellos amantes de la gastronomía local y de los productos KMO, también están los que realizan “viajes transformadores”, que buscan nuevas experiencias enriquecedoras, la gran mayoría relacionadas con la naturaleza, y así infinidad de grupos con distintos gustos y objetivos pero que promueven la sostenibilidad allá donde vayan (Biosphere, s.f.).

#### 2.4.4. Hoteles y sostenibilidad

Según Gándara, Brea y González (2007), dentro de la actividad turística, la hotelería constituye uno de los elementos clave y debido a este hecho, en la construcción de destinos sostenibles, la sostenibilidad de los hoteles de este destino se convierte en un aspecto fundamental. Por otro lado, para la sostenibilidad de los destinos, la calidad de las empresas hoteleras es un importante instrumento.

Actualmente hay acciones sostenibles que realizan las personas diariamente como reciclar, ahorrar agua, utilizar bombillas de bajo consumo... Que no quieren dejar de realizar cuando viajan. Por esta razón buscan un lugar de hospedaje que sea sostenible y realice las acciones que ellos mismos llevan a cabo en sus hogares. Para esto se han creado los hoteles sostenibles o *eco-friendly*, que son edificios inteligentes y sustentables diseñados para respetar el medio ambiente, contruidos con materiales naturales y de la zona, ya que también apuestan por influir de manera positiva a la economía local.

Según Ferrer Hotels (2017), para que un hotel se considere ecológico debe cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Haber tenido en cuenta en su diseño y construcción ciertos principios medioambientales, sociales y culturales.
2. Respetar el entorno natural, social y medioambiental. Es decir, no contaminar, respetar la cultura de la zona, estar en sintonía con el entorno...
3. Contribuir al desarrollo de la comunidad apoyando, por ejemplo, a los comercios locales.
4. Promover una alimentación ecológica, de temporada y con productos locales.
5. Basar la mayor parte del suministro energético en energías renovables.
6. Emplear iluminación de bajo consumo, sistemas de aprovechamiento de agua...
7. Utilizar materiales orgánicos en sábanas y toallas, por ejemplo.
8. Cumplir las normas de construcción bioclimática, que buscan reducir al máximo el consumo de calefacción o aire acondicionado. Es decir, que esté aislado y bien orientado.

Por otro lado, haciendo referencia a Ballarín (2019), las 5 R's de la sostenibilidad hotelera es un método que muchos hoteles han adoptado para convertirse poco a poco en más sostenibles, las cuales son Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar. Estos son, por decirlo de alguna manera, cinco puntos que tienen en común y que cumplen los alojamientos turísticos que desarrollan estrategias de sostenibilidad específicas.

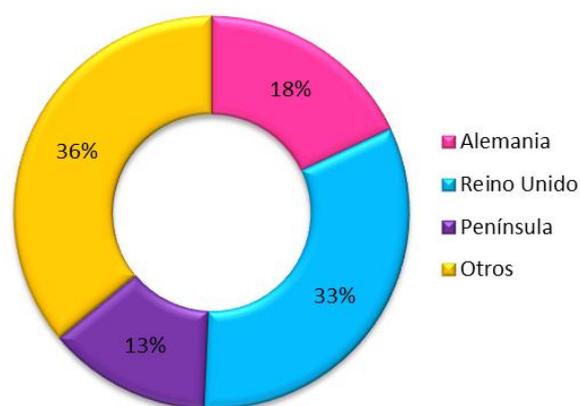
### 3. TURISMO EN LAS ISLAS CANARIAS

#### 3.1 PERFIL DEL TURISTA DE CANARIAS

Según el estudio de Promotur (2020), el perfil del turista que visita Canarias presenta las siguientes características:

- Gastan una media de 139€ diarios.
- La estancia media es de 9 días.
- Consideran que el buen clima del archipiélago, la seguridad, la tranquilidad y el mar son los aspectos más importantes para visitar las islas.
- Las principales motivaciones de visitar Canarias son descansar, explorar y conocer las islas y disfrutar de la familia.
- Se suelen hospedar en hoteles de cuatro estrellas (37,6%) y en apartamentos o villas (22,5%).
- El 35% contrata régimen de todo incluido, mientras que el 28% contrata sólo alojamiento.
- Suelen estar una media de 7,4 horas diarias fuera del establecimiento alojativo.
- El 90% de los turistas sólo visitan una isla.
- El 72.2% de los turistas son repetidores o tienen intención de repetir la visita.
- El 48% de los turistas visitan las islas en pareja, teniendo 47 años de edad media.
- El 55% de los visitantes son asalariados, mientras que el 18% son jubilados.
- Como se puede apreciar en la gráfica 1, el 33% de los turistas proceden de Reino Unido, el 18% de Alemania, el 13% de la Península y el resto, que compone el 36%, proceden de otros países como Holanda, Francia, Irlanda o Suecia.

**Gráfica 1: Procedencia de los turistas de Canarias (año 2019)**



**Fuente 1: Elaboración propia a partir de datos de Promotur (2020)**

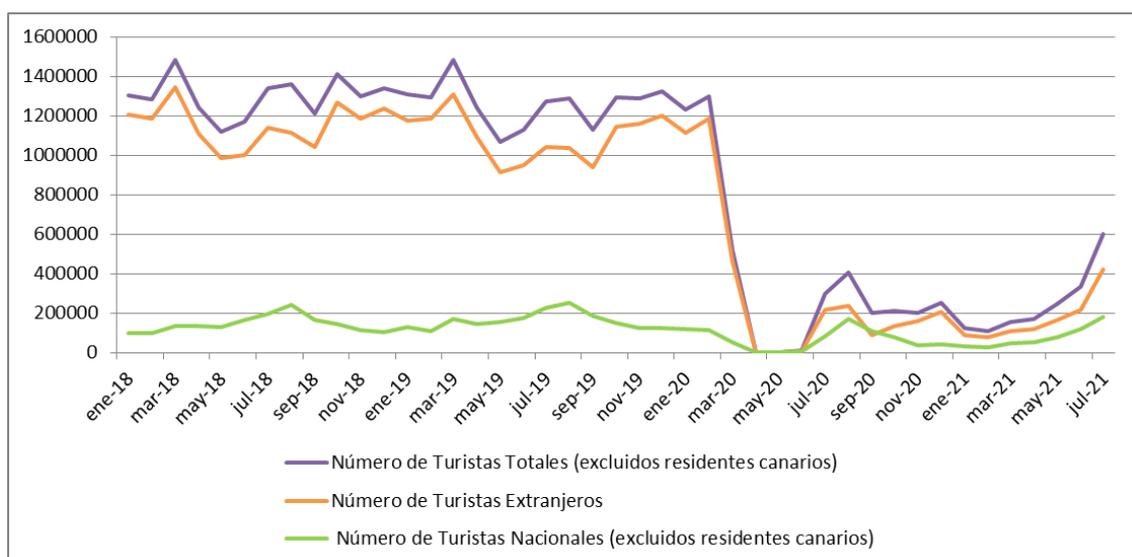
### **3.2. CIFRAS DE TURISMO**

Hoy en día, la comunidad autónoma de Canarias es la segunda comunidad de España que más turistas recibe, seguida de Baleares. El sector turístico en las islas es muy importante para su economía, ya que constituye un gran porcentaje del PIB. En el año 2018 el sector turístico aportó un 35% al PIB Canario (Gobierno de Canarias, 2019). Canarias ha tenido unas cifras en turismo sensacionales durante los años previos a la pandemia de la Covid-19. En 2019 llegó a recibir 15 millones de turistas, tanto internacionales como nacionales y canarios, siendo Tenerife y Gran Canaria las islas más visitadas y de mayor estancia (Promotur, 2020). Desgraciadamente, en el año 2020 el número de turistas disminuyó a 4 millones y medio debido a la crisis sanitaria de la Covid-19.

La gráfica 2 muestra el número de turistas que ha recibido el Archipiélago Canario desde enero de 2018 hasta julio de 2021. En ésta se puede apreciar que tanto en 2018 como en 2019 las cifras de turismo mensuales rondaban entre 1.200.000 y 1.500.000 turistas, solo contando los turistas nacionales e internacionales. Cabe destacar que la pandemia conllevó a la paralización absoluta del sector turístico, disminuyendo la cifra de turistas a 0 en los meses más críticos (abril y mayo de 2020). Afortunadamente el turismo de las islas va aumentando progresivamente y se puede ver el aumento del número de turistas, tanto nacionales como extranjeros, a lo largo del año 2021.

En la gráfica 2 también se puede apreciar una estacionalidad tanto en los turistas nacionales como en los internacionales. Los turistas nacionales suelen visitar las islas en el periodo de julio a septiembre, mientras que los turistas internacionales visitan las islas entre octubre y diciembre, y también en el mes de marzo.

**Gráfica 2: Cifras de turismo en Canarias (enero 2018- julio 2021)**



**Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Canario de Estadística (ISTAC)**

### 3.3. ESTRUCTURA DEL SECTOR HOTELERO

Las Islas Canarias presentan una gran oferta alojativa tanto en alojamiento hotelero como extrahotelero, pero en este apartado sólo se estudiará la oferta alojativa hotelera. Como se puede apreciar en la tabla 1, los datos del año 2021 duplican sus cifras en comparación con el año 2020. Esto se debe a que la pandemia ocasionada por la Covid-19 influyó de manera negativa, no solo a los alojamientos hoteleros, sino al sector turístico en general. En la tabla 1 también se puede observar que Tenerife es la isla que tiene más establecimientos hoteleros en ambos años y ambas categorías, seguida de la isla de Gran Canaria. Por el contrario, las islas más pequeñas (La Palma, La Gomera y probablemente El Hierro aunque sus datos no se encuentren disponibles) son las que menos establecimientos hoteleros abiertos han tenido en ambos años.

**Tabla 1: Oferta alojativa en hoteles en Canarias (2020-2021)**

Establecimientos Hoteleros Abiertos	Julio 2020		Julio 2021		Variación 2020-2021	
	1, 2 y 3 estrellas	4 y 5 estrellas	1, 2 y 3 estrellas	4 y 5 estrellas	1, 2 y 3 estrellas	4 y 5 estrellas
Tenerife	24	44	44	94	83.3%	113.6%
Gran Canaria	30	40	57	71	90%	77.5%
Fuerteventura	10	21	18	44	80%	109.5%
Lanzarote	12	23	21	40	75%	73.9%
La Palma	4	3	9	4	125%	33.3%
La Gomera	3	2	7	3	133.3%	50%
El Hierro	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

<b>Total</b>	83	133	156	256	88%	92.5%
--------------	----	-----	-----	-----	-----	-------

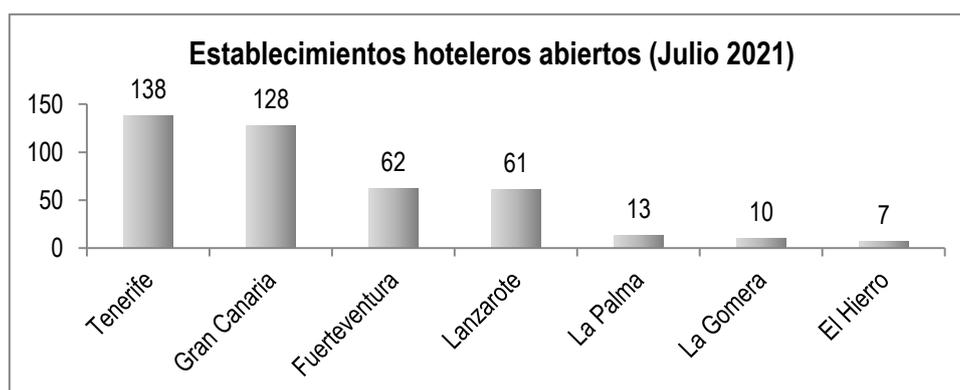
**Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Canario de Estadística (ISTAC)**

A pesar de lo devastadora que fue la pandemia para el turismo, se puede apreciar en la tabla 1 que de un año a otro el número de establecimientos hoteleros abiertos desde una estrella hasta cinco aumentó en todas las islas. Los aumentos del número de hoteles abiertos de una, dos y tres estrellas más notables ocurrieron en las islas de La Gomera, ya que aumentó un 133.3%, y La Palma, con un aumento del 125%. En cuanto a los hoteles abiertos de cuatro y cinco estrellas, las islas que más aumentaron su número de alojamientos hoteleros abiertos fueron Tenerife, con un 113.6%, y Fuerteventura, con un 109.5%.

En cuanto al total del Archipiélago Canario, cabe destacar que el aumento de todas las categorías de los establecimientos hoteleros abiertos ha sido muy favorable, aumentando más del 85%. Las previsiones para el último trimestre del año, así como para el año siguiente, son bastante esperanzadoras para este sector, pues se espera un continuo aumento progresivo hasta conseguir el 100% de los establecimientos hoteleros de las islas abiertos.

Los datos en relación a la distribución de los establecimientos hoteleros por islas se encuentran en la gráfica 3. Esta gráfica muestra que las islas con mayor número de alojamientos hoteleros son las capitalinas, Tenerife y Gran Canaria, con 138 y 128 hoteles abiertos respectivamente. A estas les siguen las islas más occidentales, Fuerteventura con 62 hoteles abiertos y Lanzarote con 61. Finalmente se encuentran las islas más pequeñas, que presentan el menor número de alojamientos hoteleros abiertos. Estas son la isla de La Palma con 13 hoteles, La Gomera con 10 y El Hierro con 7.

**Gráfica 3: Distribución de establecimientos hoteleros abiertos por islas**



**Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Canario de Estadística (ISTAC)**

La información concerniente al número exacto o aproximado de cadenas hoteleras presentes en las Islas Canarias no está disponible. A pesar de esto, se han encontrado dos estudios que mencionan las cadenas hoteleras de las dos islas capitalinas, Tenerife y Gran Canaria. En cuanto a Tenerife respecta, de toda la oferta alojativa hotelera que ofrece, que son 239 hoteles, el 55,2% pertenecen a cadenas hoteleras (132 hoteles), mientras que 107 hoteles, es decir, el 44,7 %, pertenecen a hoteles independientes (González, Sánchez, Martín, Rodríguez, de las

Casas y Martín, 2018). Por otro lado, la isla de Gran Canaria posee 147 hoteles de toda su oferta alojativa hotelera que pertenecen cadenas hoteleras, desde cadenas locales hasta internacionales (López, Gil, Martín y Cruz, 2019).

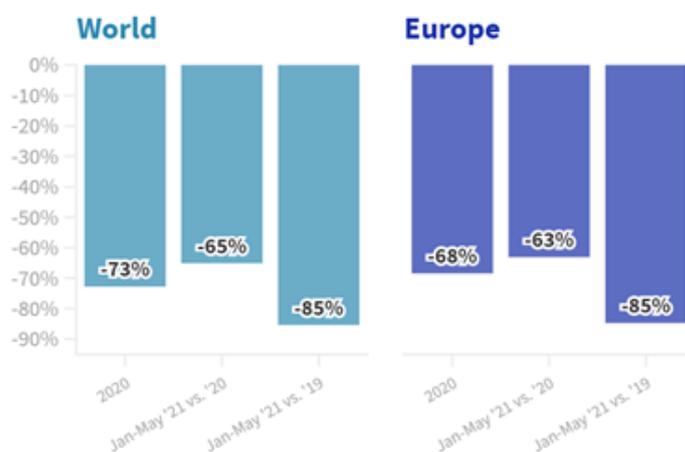
### 3.4. IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR HOTELERO

Tras unos exitosos años de crecimiento prácticamente continuado, el turismo de Canarias se enfrentó a lo más inesperado, la pandemia mundial de la Covid-19. Esta crisis sanitaria ocurrida en marzo de 2020 produjo el cierre total de toda actividad turística, que conllevó a tener cero turistas en los meses más críticos de la pandemia.

Los nuevos brotes ocurridos a lo largo de la pandemia hicieron que los viajes internacionales se demoraran aún más, ya que había que los turistas tenían que realizarse pruebas obligatorias, cuarentenas a la llegada de destino, y además algunos países mantenían sus fronteras totalmente cerradas (UNWTO, 2021).

En la gráfica 4 se puede apreciar como decrecieron las llegadas de turistas, no solo en el continente europeo, sino en el mundo entero. La comparación entre el año 2019 y el 2021 es devastadora, pues presenta un decrecimiento del 85% de las llegadas de turistas a Europa.

**Gráfica 4: Comparación del decrecimiento de las llegadas de turistas (%)**



**Fuente: Organización Mundial del Turismo (UNWTO), 2021**

La crisis sanitaria de la Covid-19 ha sido de tal magnitud, que la economía no solo del país, sino mundial, se encuentra en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. Desde 1870, es la primera vez que tantas economías a la vez experimentan una disminución del PIB (Banco Mundial, 2020).

La oferta alojativa tanto hotelera como extrahotelera se ha visto en la situación de establecer determinadas medidas para prevenir la propagación del virus en sus establecimientos. Estas medidas han sido establecidas por el Estado y se obliga su cumplimiento, de lo contrario se establecerán las sanciones pertinentes. Las medidas en los establecimientos hoteleros son (Turismo de Islas Canarias, s.f.):

- Presentar al menos uno de los siguientes documentos a la llegada del establecimiento:
  - Documento oficial acreditativo de haber recibido la pauta completa de vacunación dentro de los 8 meses previos al desplazamiento, o al menos una dosis de una vacuna autorizada con más de 15 días de antelación al desplazamiento, dentro de los cuatro meses previos.
  - Test de diagnóstico de infección activa por COVID-19 con resultado negativo realizado como máximo 72 horas previas a la llegada a Canarias.
  - Certificado médico oficial o documento público que acredite que han pasado la enfermedad hace menos de 6 meses.
- Aforo limitado en zonas comunes de los establecimientos turísticos como piscinas, restaurantes, etc.
- Desinfección de manos con gel hidroalcohólico a la entrada del establecimiento.

El primer requisito no es necesario para los residentes de Canarias que declaren no haber abandonado su territorio 15 días antes de la llegada al establecimiento, ni para menores de 12 años.

#### **4. METODOLOGÍA**

Para la realización de esta investigación, en primer lugar se ha estudiado toda la bibliografía seleccionada relacionada con la sostenibilidad y con el turismo sostenible. Se ha llevado a cabo una investigación cualitativa, en la que se ha recogido información de distintas fuentes como artículos, revistas especializadas e informes.

Después se ha hecho una selección de las principales cadenas hoteleras de Canarias, tras realizar un estudio de casos, teniendo en cuenta el número de hoteles presentes en las islas de cada cadena y el tamaño de la empresa (según el número de trabajadores). Para ello se ha hecho una investigación previa sobre cada cadena visitando sus páginas webs y, posteriormente, se han consultado los informes de responsabilidad social de cada una, para poder dar respuesta al principal objetivo del trabajo.

Tras realizar un análisis sobre todas las cadenas hoteleras presentes en Canarias, se llegó a la conclusión de que son 11 las principales cadenas hoteleras operantes en las islas, las cuales se encuentran ordenadas de mayor a menor volumen en las tablas descriptivas que se exponen en el anexo 1. Para la realización de cada ficha descriptiva se usó la información más básica para conocer cada cadena hotelera. Se utilizó el número de hoteles que cada cadena tiene presente en Canarias, el número de empleados, la presencia de certificaciones, premios y/o reconocimientos, el número del ranking nacional en el que se encuentra cada cadena y también se añadió la página web de cada empresa, desde donde se extrajo la mayoría de la información para poder realizar las tablas.

En cuanto al sistema de recogida de datos, este se ha realizado basándose en los informes de responsabilidad social de cada cadena hotelera, así como en artículos de dichas empresas presentes en sus diferentes páginas webs. También se han analizado informes externos a las empresas para saber en qué posición se encuentran a nivel nacional. Tras analizar de manera exhaustiva todos los informes de RSC, se encontraron unos ítems en común, los cuales fueron utilizados para realizar una tabla comparativa final de resultados (ver anexo 2 para más información).

Los datos obtenidos tras la investigación han sido resumidos para que su posterior comparación entre ellos tenga menos dificultad. Tras ser resumidos, los datos se han organizado, estudiado y comparado para poder identificar las relaciones y diferencias entre la exposición de RSC de cada cadena hotelera ante el consumidor. Finalmente los datos se han clasificado en una tabla final de resultados (ver en anexo 2), en la que se hace una comparación entre todas las cadenas hoteleras con los cuatro ítems estudiados. Esto ha ayudado a simplificar la cantidad de datos que se extrajeron de la investigación para el mejor entendimiento de los mismos.

Para poder comparar todos los datos de la misma manera, se encontraron los siguientes ítems, que son los presentes en la tabla comparativa de resultados final:

- Accesibilidad sobre la información o los informes de RSC.
- Presencia de los ODS en su apartado de RSC.
- Tipo de sostenibilidad en la que se enfocan (ambiental, económica, energética o social).
- Información sobre sus acciones, objetivos y proyectos.

Todas las cadenas hoteleras en sus informes de responsabilidad social empresarial tenían presentes uno o más de estos cuatro ítems, por lo que se llegó a la conclusión que todas las empresas estudiadas y analizadas tenían esto en común o en diferencia.

El periodo de investigación duró aproximadamente un mes y medio, en el cual se analizaron todos los informes de responsabilidad social empresarial acorde a los ítems anteriormente expuestos, y que fueron decisivos a la hora de obtener los resultados finales de la investigación.

Todo el procedimiento se realizó de manera online, ya que prácticamente todas las empresas estudiadas tenían a disposición de los interesados toda la información concerniente a sus informes y procedimientos de responsabilidad social corporativa, así como sus objetivos, metas y proyectos.

## **5. RESULTADOS**

En primer lugar, para obtener los resultados de esta investigación se procedió a clasificar las principales cadenas hoteleras operantes en las Islas Canarias según su presencia y tamaño. En la tabla 2 se muestra de manera resumida (ver anexo 1 para más información) la información descriptiva que se extrajo sobre cada cadena.

**Tabla 2: Tabla descriptiva de las cadenas hoteleras estudiadas**

<b>Cadena Hotelera</b>	<b>Número de hoteles en Canarias</b>	<b>Número de empleados</b>	<b>Número de Certificaciones</b>	<b>Número de Premios</b>	<b>Posición en el Ranking de Presencia</b>
<b>H10 Hotels</b>	20	5000	5	20	#8
<b>Barceló Hotels</b>	19	6233	1	24	#4
<b>Meliá Hotels &amp; Resorts</b>	18	4658	1	33	#1
<b>Riu Hotels &amp; Resorts</b>	16	5349	3	48	#3
<b>Iberostar Hotels &amp; Resorts</b>	11	4629	2	36	#2
<b>Blue Sea Hotels</b>	10	n.d.	n.d.	n.d.	#31
<b>Hovima Hotels</b>	7	n.d.	1	7	#78
<b>GF Hotels</b>	5	700	5	11	#34
<b>Be Live Hotels</b>	5	n.d.	2	8	#11
<b>NH Hotel Group</b>	3	3291	0	41	#5
<b>Catalonia Hotels &amp; Resorts</b>	3	2458	2	6	#13

**Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras estudiadas**

Como se puede apreciar en la tabla 2, las cadenas hoteleras con más presencia en Canarias son H10 Hotels y Barceló Hotels, con 20 y 19 hoteles distribuidos en las islas. Estas son cadenas hoteleras de gran volumen, no solo a nivel insular sino nacional, e incluso internacional. Por el contrario, las dos cadenas hoteleras con menos presencia de todas las estudiadas son NH Hotel Group y Catalonia Hotels & Resorts con 3 hoteles cada una. Un dato importante es la cantidad de premios y reconocimientos que poseen la gran mayoría de las cadenas estudiadas, con una media de 23,4 premios, lo que significa que la calidad de las empresas estudiadas es muy buena. También cabe destacar que los servicios prestados por estas empresas aportan muchos puestos de trabajo a la sociedad.

A continuación, y tras el análisis de los apartados de sostenibilidad y los informes de responsabilidad social empresarial de cada cadena hotelera estudiada, se ha realizado la tabla 3

en la que se exponen las principales variables encontradas en común en la gran mayoría de los casos estudiados. Con esta tabla se han conseguido resumir los resultados de la investigación para un mejor entendimiento e interpretación de los mismos (ver anexo 2 para información más detallada).

**Tabla 3: Cuadro comparativo de las cadenas hoteleras estudiadas sobre la exposición de su responsabilidad social empresarial**

Cadenas Hoteleras	La información sobre su responsabilidad social empresarial es de fácil acceso	Tiene en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Tipo de sostenibilidad en la que se enfocan	Informa sobre sus acciones, objetivos y proyectos
H10 Hotels	✓	✗		✓
Barceló Hotels	✓	✓		✓
Meliá Hotels & Resorts	✓	✓		✓
Riu Hotels & Resorts	✓	✓		✓
Iberostar Hotels & Resorts	✓	✓		✓
Blue Sea Hotels	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Hovima Hotels	✓	✗		✓
GF Hotels	✓	✗		✓
Be Live Hotels	✓	✗		✓
NH Hotel Group	✓	✓		✓
Catalonia Hotels & Resorts	✓	✗		✓

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla 3, la gran mayoría de las cadenas hoteleras estudiadas siguen la misma dinámica en lo concerniente a la sostenibilidad y a la exposición de su responsabilidad social corporativa. Más del 90,9% de las cadenas hoteleras estudiadas exponen la información sobre su responsabilidad social de forma muy transparente ante el consumidor, lo cual crea una buena imagen de la empresa ante el mismo, y a su vez ponen a su disposición esta información de manera muy accesible a través de sus páginas webs. Por otro lado, el 81,8% de los objetos de estudio presentan un informe o una memoria anual en la que exponen sus acciones, objetivos y cifras de negocios conseguidas a lo largo de todo el ejercicio anterior.

Se ha observado que la presencia de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, impulsados por las Naciones Unidas, se refleja en los informes anteriormente nombrados, estando presentes en los mismos o en los diferentes apartados de las páginas webs de las cadenas hoteleras estudiadas. Se ha visto que la mitad de las empresas estudiadas (54.6%) se involucran con el medio ambiente y con la sociedad aplicando y cumpliendo varios objetivos de los 17 ODS.

En cuanto al tipo de sostenibilidad en la que se enfocan las empresas estudiadas, se ha descubierto que prácticamente todas realizan acciones y/o tienen metas y objetivos a conseguir en cuanto a los cuatro tipos de sostenibilidad (medioambiental, social, energética y económica). Esto es un dato muy gratificante ya que la sostenibilidad energética y económica son los dos pilares de la sostenibilidad olvidados por la sociedad. Sólo tres de las empresas estudiadas (Catalonia Hotels & Resorts, H10 Hotels y Hovima Hotels) se enfocan únicamente en la sostenibilidad ambiental y social. El resto (63,6%) se enfocan en los cuatro pilares de la sostenibilidad. Las prácticas medioambientales que más han tenido en común las empresas analizadas han sido el apoyo a la conservación de espacios naturales, la disminución o eliminación del uso de plásticos en sus hoteles y reciclar y/o reutilizar lo máximo posible. En cuanto a la sostenibilidad social, que es la que promueve el bienestar dentro de los propios miembros de una organización, los hoteles estudiados coinciden en la realización de prácticas como ofrecer formación gratuita y motivación constante a sus empleados, realizar proyectos de formación para niños con pocos recursos y fomentar la igualdad de género teniendo una plantilla igualitaria, ofreciendo los mismos puestos de trabajo tanto a hombres como a mujeres. En lo concerniente a la sostenibilidad económica y energética, las empresas estudiadas intentan reducir el consumo de agua y luz instalando diferentes mecanismos de ahorro como luces de bajo consumo, placas solares, utilización y aprovechamiento al máximo de la luz solar, etc.

Todas las cadenas hoteleras analizadas exponen en sus respectivas páginas webs mucha información que les da valor como empresa, ya que comparten toda la información más "personal" de la misma. Esto crea en el consumidor una buena imagen de marca y una confianza que posteriormente servirá para la fidelización del cliente. Este tipo de información engloba, aparte de la historia de la empresa, todos los proyectos de los que la misma forma parte y participa activamente. Esto es lo último que se ha analizado en el cuadro comparativo y hay que destacar que el 100% de las empresas estudiadas, exceptuando Blue Sea Hotels ya que no posee ningún tipo de información sobre la empresa en su página web, poseen una amplia explicación de sus acciones sostenibles, sus proyectos propios y la participación en proyectos externos, así como sus objetivos tanto a corto como a largo plazo.

Tras el análisis realizado, se confirma que las grandes cadenas hoteleras operantes en las Islas Canarias han tomado conciencia sobre la sostenibilidad y el medio ambiente, y esto lo aprovechan como un atractivo más ante los consumidores. Las diferentes páginas webs visitadas son muy diferentes, pero siempre intentan ser lo más dinámicas y llamativas posibles, claro ejemplo es el caso de GF Hoteles, en el que exponen incluso vídeos explicativos sobre sus acciones realizadas. Las páginas webs se dividen en diferentes apartados, en los que organizan la información sobre la historia de la empresa, la responsabilidad social que realizan, los premios y certificaciones que poseen, etc. Estas son dotadas con material visual como gráficas, vídeos explicativos, imágenes, entre otras cosas, con las que crean un medio atractivo ante los ojos de los consumidores.

## **6. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

Este trabajo se ha centrado en analizar las cadenas hoteleras con mayor presencia en las Islas Canarias, para posteriormente centrarse en cómo exponen estas su responsabilidad social empresarial. Los resultados muestran que, a pesar del carácter voluntario de la RSC, las empresas han impulsado su introspección sobre los tres ámbitos de la sostenibilidad (economía, sociedad y medioambiente).

Por otro lado, se ha apreciado una actitud positiva desde las empresas estudiadas, sobre todo hacia el medioambiente, hecho que es muy prometedor para el futuro del turismo sostenible. Se confirmó que la gran mayoría de las empresas estudiadas apuestan por un futuro más sostenible, realizando acciones y proyectos sustentables que ayudan a lograr sus objetivos y metas tanto a corto como a largo plazo. También es alentador que las cadenas hoteleras analizadas le den cada vez más importancia a la sostenibilidad y el medio ambiente, involucrándose en la conservación del mismo a través de la realización de diferentes proyectos de gran tamaño, que exponen orgullosos ante el consumidor.

Es importante recalcar que prácticamente todas las cadenas hoteleras estudiadas presentan informes o memorias anuales de responsabilidad social corporativa, en los que reflejan de manera muy clara y concisa sus datos, proyectos, metas y objetivos. Además, la gran mayoría de las empresas analizadas emplean una o más partes de sus páginas webs para explicar lo concerniente a la sostenibilidad de su compañía y su RSC, incluyendo los Objetivos del Desarrollo sostenible, muchas veces como herramienta.

Este estudio confirma que la exposición de manera clara y transparente tanto de la responsabilidad, como de otra información de interés acerca de las cadenas hoteleras analizadas, es un factor positivo que aumenta la imagen de la empresa ante el consumidor. El hecho de explicar con detalle toda la “información interna” de la empresa hace que, en una industria de alta competitividad, se pueda conseguir una mayor diferenciación en el sector.

Tras realizar la investigación, cabe destacar que las empresas estudiadas no entienden la sostenibilidad como un fin, sino como un camino a largo plazo hacia la mejora constante y un futuro mejor.

Este trabajo ha servido para ver la implicación que tienen las principales cadenas hoteleras en el medio ambiente y en la sociedad a través de su RSC, y los objetivos, metas y proyectos que tienen para cumplirla.

Al analizar las diferentes empresas estudiadas, se ha encontrado que muchas de ellas tienen los mismos problemas a la hora de la exposición de todo lo dicho anteriormente. Por esta razón, a continuación se muestran las posibles recomendaciones para las cadenas hoteleras:

- Algunas empresas de las estudiadas sí tienen un informe específico de RSC, pero el resto lo integran en su memoria anual. Por ello sería recomendable que realizaran un informe aparte en el que expliquen concretamente todo lo relacionado con su responsabilidad social, con sus acciones, metas, objetivos y proyectos y con toda la información concerniente a este tema.
- La RSC se debería integrar al plan estratégico general de la empresa, pues cada vez más consumidores exigen, reclaman y buscan empresas que realicen acciones responsables, y se podría utilizar como otro atractivo más de la empresa.
- No se debería describir la RSC como el conjunto de acciones puntuales que realizan, sería mejor que fueran acciones constantes y prolongadas en el tiempo.

Finalmente, hay que destacar que la comunidad autónoma de Canarias fue elegida representante para acompañar al Gobierno central en el Foro Político de Alto Nivel (FPAN) de Naciones Unidas (ONU), ya que es una de las pocas comunidades españolas que tienen o planean un marco estratégico para la creación de un modelo de desarrollo sostenible. Gracias a esto y entre la colaboración de las administraciones públicas y las empresas se podrá conseguir un futuro sostenible.

## **6.2. LIMITACIONES**

En cuanto a las limitaciones que se han tenido a la hora de realizar este trabajo, se debe resaltar lo siguiente:

- A pesar de que hay muchos libros, artículos, informes y trabajos que hablan sobre sostenibilidad y turismo sostenible, la búsqueda de definiciones de términos tan importantes sobre este tema como “hotel sostenible” o “destino sostenible” ha sido muy difícil, ya que sólo existen aproximaciones, no definiciones en sí mismas.
- La búsqueda de la información necesaria para la realización de las tablas descriptivas de las diferentes cadenas hoteleras estudiadas ha sido costosa, ya que algunos datos como el “número de empleados aproximadamente” no se encontraba a disposición del consumidor a través de la misma página web de la empresa. Se tuvo que encontrar la información buscada a través de fuentes externas, y en ocasiones no eran fiables.
- En lo concerniente a la información sobre la pandemia de la Covid-19, prácticamente no existe información sobre la situación actual, es decir, la post-pandemia.

- La búsqueda de información sobre el número de cadenas hoteleras operantes en Canarias fue muy complicada, y a pesar de indagar en diferentes sitios no se encontró información suficiente sobre ello.
- No fue posible encontrar información pertinente sobre la cantidad de los diferentes tipos de hoteles (rural, emblemático, etc.) que hay en Canarias.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Ecosistemas*, 11(2).

Ballarin, E. (2019). Informe de Sostenibilidad Hotelera: Bases del Hotel Sostenible. <https://www.evaballarin.com/prensa/informe-de-sostenibilidad-hotelera-bases-del-hotel-sostenible/>

Banco Mundial. (8 de junio de 2020). La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. Recuperado el 2/09/2021. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>

Barros, L. (2019). Manifiesto para ser un turista Sostenible. Hosteltur. [https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/019694\\_manifiesto-para-ser-un-turista-sostenible.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/019694_manifiesto-para-ser-un-turista-sostenible.html)

Biosphere Tourism. (27 de febrero de 2017). 22 Beneficios del Turismo Sostenible. <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94>

Biosphere Tourism. (s.f.). La Guía Definitiva del Turismo Sostenible. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/La%20Guia%20definitiva%20del%20Turismo%20Sostenible%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/La%20Guia%20definitiva%20del%20Turismo%20Sostenible%20(1).pdf)

Brundtland, G. (1987). Nuestro Futuro Común (Informe Brundtland). *Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU*. [http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)

Campos, I. A., Prieto, M. E. P., & de Velazco, J. H. (2009). Las pymes en el desarrollo de la economía social. Factores de éxito subsector contratista del municipio lagunillas del Estado Zulia. *Negotium*, 4(12), 100-120.

Castrillón, I. D., Canto, A. G., Cantorna, A. S., & Cerradelo, L. B. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *CULTUR-Revista de Cultura e Turismo*, 5 (2), 103.

Castrillón, M. A., & Mares, A. I. (2014). Revisión sobre la sostenibilidad empresarial. *Revista de estudios avanzados de liderazgo*, 1(3), 52-77.

Comisión Europea. (2016). El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ETIS\\_Toolkit\\_ES.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ETIS_Toolkit_ES.pdf)

Comisión Europea. (s.f.). Desarrollo Sostenible. <https://www.eesc.europa.eu/es/policias/policy-areas/sustainable-development>

Comisión Europea. (s.f.). Enfoque de la UE sobre Desarrollo Sostenible. [https://ec.europa.eu/info/strategy/international-strategies/sustainable-development-goals/eu-approach-sustainable-development\\_es](https://ec.europa.eu/info/strategy/international-strategies/sustainable-development-goals/eu-approach-sustainable-development_es)

Dresner, S. (2012). *The principles of sustainability*. Routledge.

Etkin, J. (2014). *Capital social y valores en la organización sustentable: El debe ser, poder hacer y la voluntad creativa*. Ediciones Gránica.

Ferrer Hotels. (2017). ¿Qué es un hotel sostenible y qué debe hacer para serlo? Travel Lost. <https://www.ferrerhotels.com/travellost/que-es-un-hotel-sostenible/>

Gândara, J. M., Brea, J. A. F., & González, M. E. A. (2007). Hoteles sostenibles para destinos sostenibles: la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad. In *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM* (p. 19). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

García, J. I. R., & Díaz, M. M. (2007). Los indicadores de sostenibilidad en el turismo. *Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente: RESTMA*, 6, 27-62.

García, R. F., & Llorente, C. (2009). Responsabilidad social corporativa. *Una estrategia para conseguir imagen y reputación. Icono*, 14(13), 95-124.

Gil, C. G. (2018). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 140, 107-118.

Gobierno de Canarias. (2019). El turismo genera 16.099 millones y 343.899 puestos de trabajo. <https://www3.gobiernodecanarias.org/noticias/el-turismo-genera-16-099-millones-y-343-899-puestos-de-trabajo/>

Gobierno de España. (s.f.). Objetivos de Desarrollo Sostenible. <http://www.exteriores.gob.es/portal/es/politicaexteriorcooperacion/nacionesunidas/paginas/objetivosdesarrollodelmilenio.aspx>

González, A.A., Sánchez, U.A., Martín, A.T., Rodríguez, Y.R., de las casas, A.L. & Martín, R.H. (2018). Estructura del sector hotelero en Tenerife. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/12703/Estructura%20del%20sector%20hotelero%20en%20Tenerife.%20Versi%C3%B3n%20digital%20febrero%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Goodland, R. (1995). The concept of environmental sustainability. *Annual review of ecology and systematics*, 26(1), 1-24.

Hosteltur. (2020). Ranking Hosteltur de grandes cadenas hoteleras 2020. [https://www.hosteltur.com/139934\\_ranking-hosteltur-de-grandes-cadenas-hoteleras-2020.html](https://www.hosteltur.com/139934_ranking-hosteltur-de-grandes-cadenas-hoteleras-2020.html)

Instituto Canario de Estadística. (2021). Visor de indicadores estadísticos de Canarias. <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/datos-abiertos/galerias/visor/indicadores.html> Accedido el 17 de junio de 2021.

Jollands, N. (2006). 15. Getting the most out of eco-efficiency indicators for policy. *Sustainable Development Indicators in Ecological Economics*, 317.

Junta de Andalucía. (2006). Situación actual de los Indicadores de Sostenibilidad y Medioambiente. [https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/web/Bloques\\_Tematicos/Sostenibilidad/Estrategia\\_andaluza\\_desarrollo\\_sostenible/libro\\_indicadores\\_sostenibilidad/6\\_cap\\_6.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/web/Bloques_Tematicos/Sostenibilidad/Estrategia_andaluza_desarrollo_sostenible/libro_indicadores_sostenibilidad/6_cap_6.pdf)

López, F.G., Gil, S.M., Martín, R.H. & Cruz, M.S. (2019). Análisis de la estructura del sector alojativo en la isla de Gran Canaria. <https://www.tourinews.es/uploads/s1/34/46/02/analisis-de-la-estructura-del-sector-alojativo-en-la-isla-de-gran-canaria.pdf>

Loriente, M. L. (2018). La Cooperación al Desarrollo ante la Agenda 2030 y los ODS. *Ambienta: La revista del Ministerio de Medio Ambiente*, (122), 42-51.

Macedo, B. (2005). El concepto de sostenibilidad. *Recuperado el 20 de mayo de 2021*.

Marqués Martínez, M. (2017). Sostenibilidad, comunicación y valor compartido. El discurso actual del desarrollo sostenible en la empresa española.

Merino-Saum, A., Clement, J., Wyss, R., & Baldi, M. G. (2020). Unpacking the Green Economy concept: A quantitative analysis of 140 definitions. *Journal of cleaner production*, 242, 118339.

Merino-Saum, A., Halla, P., Superti, V., Boesch, A., & Binder, C. R. (2020). Indicators for urban sustainability: Key lessons from a systematic analysis of 67 measurement initiatives. *Ecological Indicators*, 119.

Moldan, B., & Dahl, A. L. (2007). Challenges to sustainability indicators. *Sustainability indicators: a scientific assessment*.

Mora, L. V. (2013, August). Dimensión ambiental, desarrollo sostenible y sostenibilidad ambiental del desarrollo. In Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013). "Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity".

Naciones Unidas. (s.f.). Objetivos de Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (25 de septiembre de 2015). La Asamblea General Adopta la Agenda 2030 Para el Desarrollo.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

Organización Mundial del Turismo (UNWTO). (31 de marzo de 2021). Las llegadas de turistas disminuyeron un 87% en enero de 2021, ya que la OMT pide una coordinación más sólida para reactivar el turismo. <https://www.unwto.org/news/tourist-arrivals-down-87-in-january-2021-as-unwto-calls-for-stronger-coordination-to-restart-tourism>

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Desarrollo Sostenible. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Pernice, D. & Debyser, A. (2021). El Turismo. Parlamento Europeo.

Promotur Turismo de Canarias. (2020). Perfil del turista que visita Islas Canarias 2019. [https://turismodeislascanarias.com/sites/default/files/promotur\\_islas\\_canarias\\_2019.pdf](https://turismodeislascanarias.com/sites/default/files/promotur_islas_canarias_2019.pdf)

Reid, J., & Rout, M. (2020). Developing sustainability indicators–The need for radical transparency. *Ecological Indicators*.

Ritchie, J. B., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. Cabi.

Turismo de Islas Canarias. (s.f.). Información para establecimientos turísticos. <https://turismodeislascanarias.com/es/informacion-covid-19/>

## 8. ANEXOS

### ANEXO 1: FICHAS DESCRIPTIVAS DE LAS CADENAS HOTELERAS ESTUDIADAS

Tabla 4: Ficha descriptiva de H10 Hotels

Nombre de la cadena	H10 Hotels
Número de hoteles en Canarias	20
Número de empleados aproximadamente	5000
Certificaciones	
Premios reconocimientos y	
Posición en el ranking nacional	<p>#8 en el Ranking de facturación</p> <p>#8 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones</p> <p>#6 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)</p>
Página web	<a href="https://www.h10hotels.com/es">https://www.h10hotels.com/es</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 5: Ficha descriptiva de Barceló Hotels

Nombre de la cadena	Barceló Hotels
Número de hoteles en Canarias	19
Número de empleados aproximadamente	6233 (En España, año 2020)
Certificaciones	
Premios reconocimientos y	                     

	 
Posición en el ranking nacional	#4 en el Ranking de facturación #2 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones #2 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)
Página web	<a href="https://www.barcelo.com/es-es/">https://www.barcelo.com/es-es/</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 6: Ficha descriptiva de Meliá Hotels & Resorts

Nombre de la cadena	Meliá Hotels & Resorts
Número de hoteles en Canarias	18
Número de empleados aproximadamente	4658 (En España, año 2020)
Certificaciones	
Premios y reconocimientos	            

	 <p>- Spain's Leading Family Resort 2017, Best Luxury Golf Resort Spa (Country Winner) 2017 y Gold List of Hotels 2017 al Gran Meliá Palacio de Isora</p>
<b>Posición en el nacional</b>	<p>#1 en el Ranking de facturación  #1 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones  #1 en el Ranking de presencia en España  (Hosteltur, 2020)</p>
<b>Página web</b>	<p><a href="https://www.melia.com/es/home">https://www.melia.com/es/home</a></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 7: Ficha descriptiva de Riu Hotels & Resorts

<b>Nombre de la cadena</b>	Riu Hotels & Resorts
<b>Número de hoteles en Canarias</b>	16
<b>Número de empleados aproximadamente</b>	5349 (En España, año 2020)

<p><b>Certificaciones</b></p>	   <p>Management System ISO 14001:2004 www.tuv.com ID: 310503009</p> <p>Managment System ISO 2016</p>
<p><b>Premios reconocimientos</b></p>	     <p>Travelife Gold Award    HolidayCheck Award 2015    Travellers' Choice 2016    Holidaycheck 2017 Award    HolidayCheck Award 2018</p>     <p>Certificate of Excellence 2013    Certificate of Excellence 2014    Certificate of Excellence 2015    Certificate of Excellence 2016</p>     <p>Certificate of Excellence 2019    Travelers' Choice 2012    Travellers' Choice 2014 - All Inclusive    Travellers choice 2018</p>     <p>Tripadvisor Hall of Fame 2011-2015    HolidayCheck Quality Selection 2013    HolidayCheck Recommended 2014    Zoover Awards 2012</p>     <p>HolidayCheck Recommended 2016    HolidayCheck Recommended 2018    HolidayCheck Recommended 2019    Zoover Awards 2013</p>     <p>Zoover Highly Recommended 2014    Zoover Recommended 2014    Zoover Award Winner 2014    Zoover Award Winner 2015</p>      <p>TUI Holly 2012    TUI Holly 2015    TUI Umwelt Champion 2016    TUI Umwelt Champion 2017    TUI Top Quality 2017</p>      <p>TUI Top Quality 2018    TUI Umwelt Champion 2018    TUI Holly 2018    TUI Family 2018    TUI Umweltchampion 2014</p>     <p>TUI Umweltchampion 2015    TUI Top Quality 2015    HolidayCheck TopHotel 2012    HolidayCheck TopHotel 2013</p>

	    <p>HolidayCheck Award 2014    HolidayCheck Gold Award 2018    Loved by Guests 2017 - hotels.com    Loved by Guests 2019 - hotels.com</p>     <p>TUI Blue Award 2015    rtk Top Hotel Award 2014    LuxairTours Sales Award 2012    Best Thomson Platinum Accommodation - TUI UK Gold Awards 2014</p>  <p>TUI UK Gold Awards 2012</p>
Posición en el ranking nacional	<p>#3 en el Ranking de facturación  #4 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones  #5 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)</p>
Página web	<a href="https://www.riu.com/es/hotel/index.jsp">https://www.riu.com/es/hotel/index.jsp</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 8: Ficha descriptiva de Iberostar Hotels & Resorts

Nombre de la cadena	Iberostar Hotels & Resorts
Número de hoteles en Canarias	11
Número de empleados aproximadamente	4629 (En España, año 2019)
Certificaciones	 
Premios y reconocimientos	   <p>HOLIDAY CHECK AWARD 2014    HOLIDAY CHECK AWARD 2015    PREMIO HOLIDAYTEST 2015</p>



HOLIDAY CHECK 2016



HOLIDAYCHECK 2018



PREMIO HOLIDAYCHECK 2019



HOLIDAYCHECK 2020



HOLIDAYCHECK 2021



RECOMENDADO EN HOLIDAYCHECK 2021



PREMIO TRAVELERS' CHOICE ALL-INCLUSIVE RESORTS 2014



TRIPADVISOR ECOLÍDERES PLATA 2014



TRIPADVISOR ECOLÍDERES PLATA 2015



2015 Y 2016 TRAVELLERS' CHOICE



CERTIFICADO DE EXCELENCIA TRIPADVISOR 2018



TRIPADVISOR ECOLÍDER PLATA 2018



CUARTO MEJOR HOTEL TODO INCLUIDO DE ESPAÑA



TRIPADVISOR SILVER GREENLEADER 2018



TERCER MEJOR HOTEL TODO INCLUIDO EN ESPAÑA 2019



TRIPADVISOR TRAVELERS' CHOICE 2020



TRIPADVISOR TRAVELERS' CHOICE 2021



TRIPADVISOR TRAVELERS' CHOICE LO MEJOR DE LO MEJOR 2021



PREMIO EXCELENCIA 2019 IBEROSTAR SELECTION LANZAROTE PARK



IBEROSTAR HERITAGE GRAND



IBEROSTAR GRAND EL MIRADOR EXCELLENCE AWARD 2019



IBEROSTAR SELECTION ANTHELIA EXCELLENCE AWARD 2019

	
<b>Posición en el nacional</b>	#2 en el Ranking de facturación #5 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones #8 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)
<b>Página web</b>	<a href="https://www.iberostar.com/es/">https://www.iberostar.com/es/</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 9: Ficha descriptiva de Blue Sea Hotels

<b>Nombre de la cadena</b>	Blue Sea Hotels
<b>Número de hoteles en Canarias</b>	10
<b>Número de empleados aproximadamente</b>	Información no disponible
<b>Certificaciones</b>	Información no disponible
<b>Premios y reconocimientos</b>	Información no disponible

Posición en el ranking nacional	#31 en el Ranking de facturación #28 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones #23 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)
Página web	<a href="https://www.blueseahotels.com/">https://www.blueseahotels.com/</a>

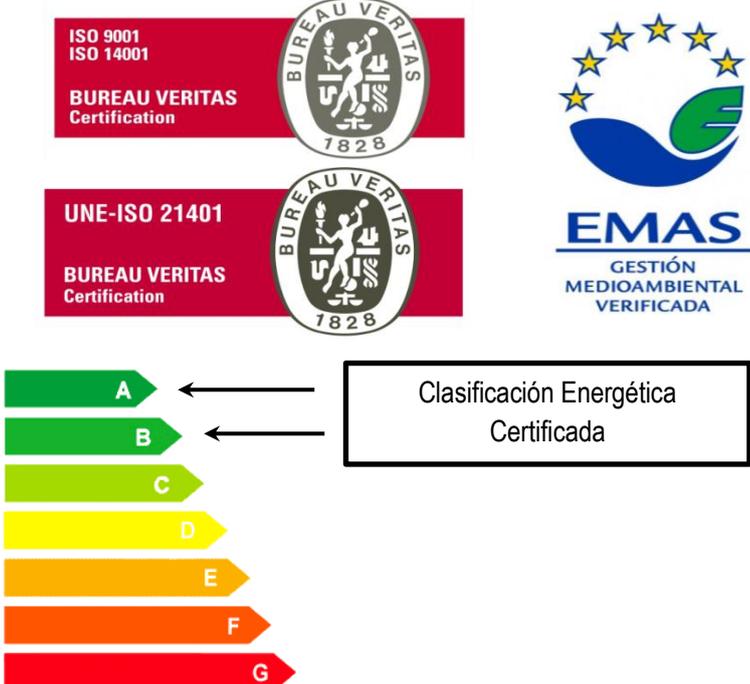
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 10: Ficha descriptiva de Hovima Hotels

Nombre de la cadena	Hovima Hotels
Número de hoteles en Canarias	7
Número de empleados aproximadamente	Información no disponible
Certificaciones	
Premios y reconocimientos	       
Posición en el ranking nacional	#78 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones #69 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)
Página web	<a href="https://hovima.com/#login_form_agency">https://hovima.com/#login_form_agency</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 11: Ficha descriptiva de GF Hotels

Nombre de la cadena	GF Hotels
Número de hoteles en Canarias	5
Número de empleados aproximadamente	700
Certificaciones	 <p>The image shows four certification logos: ISO 9001 and ISO 14001 (Bureau Veritas), UNE-ISO 21401 (Bureau Veritas), and EMAS (Gestión Medioambiental Verificada). Below these is a scale of energy classification from A (dark green) to G (red), with arrows pointing to A and B from a box labeled 'Clasificación Energética Certificada'.</p>
Premios y reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2016. Premio Re Think Hotel Top10 de los hoteles más sostenibles de España. GF Gran Costa Adeje es galardonado dentro de la categoría TSMEDIA, distinguido por presentar una oferta turística de calidad basada en un excelente modelo sostenible.</li> <li>● 2016. Sello de Responsabilidad Social Empresarial del Cabildo de Tenerife a GF Gran Costa Adeje.</li> <li>● 2017. Premio del Plan 70/20. El Puerto Recicla concede el premio al hotel GF Noelia por su gestión y separación de residuos.</li> <li>● 2017. Premio Re Think Hotel Top 10 de los hoteles más sostenibles de España. El GF Victoria es galardonado dentro de la categoría TSMEDIA entre los 10 mejores hoteles sostenibles de España.</li> <li>● 2017. Premio CaixaBank de Innovación y Modernización de Empresa Turística en Canarias a GF Victoria.</li> <li>● 2018. Premio Re Think Hotel. GF Fañabé recibe un reconocimiento a la activa gestión de la utilización de energías renovables.</li> <li>● 2019. Bio-Spa Victoria es galardonado como Mejor Spa del</li> </ul>

	<p>Mundo y Mejor Spa Ecológico de Europa en los World Luxury Spa Awards.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2019. GF Gran Costa Adeje recibió el 'Premio CaixaBank de Innovación y Modernización de Empresas Turísticas', en la categoría de 'Responsabilidad Social Corporativa'.</li> <li>● 2020. GF Victoria, mejor hotel 'Eco' de Europa en los 'World Luxury Hotel Awards'.</li> <li>● 2020. Bio-Spa Victoria recibe el premio 'World Luxury Spa Awards' como mejor equipo de spa.</li> </ul> <div style="text-align: center;">  <p>Best of the Best</p> </div>
Posición en el ranking nacional	<p>#34 en el Ranking de facturación  #90 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones  #82 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)</p>
Página web	<a href="https://gfhoteles.com/">https://gfhoteles.com/</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

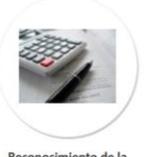
Tabla 12: Ficha descriptiva de Be Live Hotels

Nombre de la cadena	Be Live Hotels
Número de hoteles en Canarias	5
Número de empleados aproximadamente	Información no disponible
Certificaciones	 
Premios y reconocimientos	  

	    
Posición en el ranking nacional	<p>#11 en el Ranking de facturación</p> <p>#15 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones</p> <p>#61 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)</p>
Página web	<a href="https://www.belivehotels.com/es/">https://www.belivehotels.com/es/</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 13: Ficha descriptiva de NH Hotel Group

Nombre de la cadena	NH Hotel Group
Número de hoteles en Canarias	3
Número de empleados aproximadamente	3.291 (año 2020, en España)
Certificaciones	A pesar de que la inmensa mayoría de los hoteles de esta cadena posee varias certificaciones como Green Key, Hoteles + Verdes, ISO 14.001, ISO 50.001, etc., los tres hoteles presentes en las islas canarias de NH Hotel Group no poseen ninguna certificación
Premios y reconocimientos	    <p>Actualidad Económica      Premios Excelencias Turísticas 2017      Key Audience Research (KAR) 2012      Mejor Experiencia de Cliente 2010</p>     <p>NH Hoteles, Empresa que genera más confianza entre sus clientes      Key Audience Research (KAR) 2008      Estudio Europeo de Gobierno Corporativo publicado por HVS's en 2009      Reconocimiento de la atención al accionista</p>     <p>Universum 2019      Universum 2018      Universum 2017      Deutscher Bildungspreis 2016</p>



European Digital Mindset Awards



Treasury Excellence Awards



Business Travel Awards 2016



NH Hoteles, Empresa del sector Turismo que genera más confianza entre sus clientes 2009



Fececa Awards 2015



Fedecom Award 2015

Distinción sector Turismo & Talento 2016 - Premio Cegos con Equipos



Top Employer Alemania 2016



Worldwide Hospitality Awards 2015



Worldwide Hospitality Awards 2015 - Grand Prix



Medalla de Oro del Proyecto Icarus por GBTA



XIV Worldwide Hospitality Awards



XIII Worldwide Hospitality Awards 2012



Premio SERES 2010 a la innovación social



CDP Climate A List



Premio Europeo de Medio Ambiente a la Empresa



Gold Medal - Icarus Project



Green Award IMEX



Premios Capital - Mejor Empresa Medioambientalmente Responsable



Premio INNEO DISARP



NH Hotel Group presente en el ranking CDP Climate Change



Green Hotelier Awards 2018



Premio Madera Verde de Responsabilidad Ambiental



Turismo Sostenible

	    <p>Premio RSC Hotelera      TRI Award      European Hotel Design Awards - "Mejor diseño responsable"      Oracle's 'Enable the Eco-Enterprise'</p>  <p>Premio Solar - "Empresas que utilizan energías renovables"</p>
<b>Posición en el ranking nacional</b>	<p>#5 en el Ranking de facturación</p> <p>#3 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones</p> <p>#4 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)</p>
<b>Página web</b>	<a href="https://www.nh-hoteles.es/">https://www.nh-hoteles.es/</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

Tabla 14: Ficha descriptiva de Catalonia Hotels & Resorts

<b>Nombre de la cadena</b>	Catalonia Hotels & Resorts
<b>Número de hoteles en Canarias</b>	3
<b>Número de empleados aproximadamente</b>	2458 (en Europa, año 2018)
<b>Certificaciones</b>	 

<b>Premios y reconocimientos</b>	
<b>Posición en el ranking nacional</b>	#13 en el Ranking global de establecimientos y número de habitaciones #10 en el Ranking de presencia en España (Hosteltur, 2020)
<b>Página web</b>	<a href="https://www.cataloniahotels.com/es">https://www.cataloniahotels.com/es</a>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de las páginas webs de las cadenas hoteleras

## ANEXO 2: TABLA COMPARATIVA DE RESULTADOS

Tabla 15: Cuadro Comparativo de ítems de responsabilidad social corporativa

Ítems  Cadenas Hoteleras	Accesibilidad sobre la información o los informes de RSC	Presencia de los ODS en su apartado de RSC	Tipo de sostenibilidad en la que se enfocan (ambiental, social, económica o energética)	Información sobre sus acciones, objetivos y proyectos
<b>H10 Hotels</b>	Toda la información sobre sus compromisos responsables está expuesta de fácil acceso a través de su página web, pero no tienen ningún informe de responsabilidad social empresarial	No	Ambiental Social	Como RSC esta empresa realiza colaboraciones en diversos proyectos sociales y medioambientales. Toda la información concerniente a estos proyectos y a sus objetivos está desglosada en los diferentes apartados de medioambiente en su página web
<b>Barceló Hotels</b>	No posee ningún informe de RCE como tal, lo que han hecho es incluir en su memoria anual toda la información pertinente a la responsabilidad social, la cual está reflejada y bastante explicada. La memoria es de fácil accesibilidad a través de la página web	Sí. Nombra el número 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 13	Ambiental Social Económica Energética	En su memoria refleja todas las acciones a realizar y los objetivos a conseguir. En cuanto a sus proyectos, estos se encuentran en un apartado a parte en la página web
<b>Meliá Hotels &amp; Resorts</b>	Toda la información concerniente a la RSE está reflejada	Sí. Nombra el número 1, 2, 3, 4, 5,	Ambiental Social Económica	A parte de explicarlos en su informe integrado, dedican un apartado en

	<p>en un documento que ellos realizan anualmente, al que ellos llaman informe integrado. Éste es de fácil acceso desde su página web. La web está dividida en diferentes apartados en los que la sostenibilidad y el medio ambiente están bastante presentes</p>	<p>6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16 y 17</p>	<p>Energética</p>	<p>su web a proyectos y colaboraciones, en los que describen todos sus proyectos ambientales y sociales. Sus objetivos y metas tanto a corto como a largo plazo están descritos en su informe integrado</p>
<p><b>Riu Hotels &amp; Resorts</b></p>	<p>Tanto su informe de RSC como los diferentes apartados de medioambiente y sostenibilidad son de fácil acceso y están explicados de forma muy dinámica en las diferentes partes de su página web</p>	<p>Sí. Nombran el número 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17</p>	<p>Ambiental Social Económica Energética</p>	<p>En un apartado concreto de su página web se encuentran todos sus proyectos, y en su informe anual de RSC está toda la información pertinente a sus acciones, objetivos y metas. En los distintos apartados de su página web también hay información sobre proyectos y objetivos</p>
<p><b>Iberostar Hotels &amp; Resorts</b></p>	<p>Aporta al consumidor muchísima información sobre sus acciones de responsabilidad social empresarial en los distintos apartados de su página web. También posee una memoria de sostenibilidad donde explican todas sus acciones</p>	<p>Sí. Nombran el número 8 y 14</p>	<p>Ambiental Social Económica Energética</p>	<p>Tanto sus proyectos presentes como futuros, sus objetivos y sus metas están bastante desglosados y explicados en el apartado de actuación social de su página web</p>

	ambientales y sociales			
<b>Blue Sea Hotels</b>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Hovima Hotels</b>	Acceso fácil y rápido a través de su página web a los distintos documentos de RSC que poseen, a los que ellos llaman políticas. A pesar de que tengan estos documentos, la información sobre el tema de responsabilidad social empresarial es muy escasa	No	Ambiental Social	Al poseer distintos documentos llamados políticas de diferentes temas (personas, medioambiente...), tienen reflejadas todas sus metas y objetivos de cada ámbito en cada informe
<b>GF Hotels</b>	En su página web poseen un apartado de sostenibilidad al que es muy fácil acceder. Posee muchísima información concerniente a su responsabilidad social. La página web es muy visual y dinámica y lo explican todo de manera clara y concisa. En ella también está situado su informe de RSC	En su informe de sostenibilidad exponen que trabajan 5 de los 17 ODS, aunque no dicen cuales	Ambiental Social Económica Energética	Es la cadena que mejor explicado tiene toda la información concerniente a la RSC. Su página web así como el apartado de sostenibilidad, son muy dinámicos y visuales con muchos gráficos, vídeos explicativos, etc. Explican todos sus objetivos, acciones y proyectos de manera muy clara
<b>Be Live Hotels</b>	Cada hotel tiene un apartado de sostenibilidad que es muy fácil acceso	No	Ambiental Social Económica Energética	Tanto en el apartado de sostenibilidad de cada hotel como en su informe de sostenibilidad

	a través de su página web. En ese apartado se describe todo lo que realiza cada hotel concerniente a la sostenibilidad. Ahí también se encuentra el informe de sostenibilidad de cada hotel			tienen explicado detalladamente todos sus compromisos, acciones y consejos a seguir para una experiencia más sostenible. También explican con tablas y gráficos la comparativa de ahorro de energía y agua desde hace varios años, así como sus cifras de negocios
<b>NH Hotel Group</b>	La estructura de todos los apartados de la web de esta empresa es muy ordenada y dinámica, lo que hace que cualquier información buscada sea de muy fácil acceso. Poseen varios apartados relacionados con RSE y sostenibilidad, en los que explican todo lo que realizan concerniente a este tema. También poseen todos los informes de RSC anuales desde el año 2010 hasta 2020	Sí. Nombran el número 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16 y 17	Ambiental Social Económica Energética	Presenta un excelente informe de responsabilidad social empresarial, en el que exponen todas sus cifras de negocio bien explicadas en tablas y cuadros, así como explican de manera clara todos sus objetivos y metas. En cuanto a sus proyectos están explicados en un apartado a parte en su página web
<b>Catalonia Hotels &amp; Resorts</b>	Sólo tienen un apartado de responsabilidad social, que es muy accesible desde su página web y en el que se encuentra	No	Ambiental Social	Tanto sus acciones como objetivos están perfectamente explicados, muy visualmente con videos y gráficos. Su memoria de RSC también posee

	su memoria de RSC			información sobre sus objetivos y metas. En cuanto a sus proyectos están explicados uno a uno en el apartado de responsabilidad social.
--	-------------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia