



CAMPUS PÚBLICO
MARÍA ZAMBRANO
SEGOVIA



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**GESTIÓN DE LA RSC Y SOSTENIBILIDAD: EL CASO DE CASTILLA
TERMAL HOTELES**

Presentado por Penélope Pérez Mendoza

Tutelado por Luis Miguel Delgado Estirado

Segovia, [2 de diciembre 2021]

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. INTRODUCCIÓN	5
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.4. METODOLOGÍA	7
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. DESARROLLO SOSTENIBLE	9
2.2. TURISMO SOSTENIBLE	10
2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	12
2.4. INSTRUMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	13
CAPÍTULO 3. SOSTENIBILIDAD Y RSC DENTRO DE LA INDUSTRIA HOTELERA ESPAÑOLA	16
3.1. POLÍTICA ESTRATÉGICA DEL TURISMO ESPAÑOL Y LA SOSTENIBILIDAD	17
3.2. SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL	20
3.3. ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS.	23
3.3.1. MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL	24
3.3.2. BARCELÓ HOTEL GROUP	25
3.3.3. EUROSTARS HOTEL COMPANY	26
3.3.4. NH HOTEL GROUP	27
3.3.5. RIU HOTELS & RESORTS	27
3.3.6. COMPARATIVA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS CINCO CADENAS HOTELERAS CON MAYOR REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA	29
CAPÍTULO 4. CASO DE ESTUDIO: CASTILLA TERMAL HOTELES	31
4.1. HOTELES DE LA CADENA	32
4.2. SOSTENIBILIDAD DE LA MARCA	34
4.3. CERTIFICADOS DE LA EMPRESA	36

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El trabajo que voy a desarrollar a continuación trata sobre la responsabilidad social corporativa y sostenibilidad en Castilla Termal Hoteles, una cadena hotelera española que combina edificios históricos con aguas termales que se está adaptando al medio ambiente con actuaciones responsables para hacer frente a los retos de sostenibilidad a los que nos estamos enfrentando globalmente.

La responsabilidad social corporativa resulta un instrumento fundamental en cualquier organización empresarial, definiendo las estrategias de actuación que se llevarán a cabo mediante una metodología respetuosa con los stakeholders o grupos de interés de la corporación, ya sean clientes, proveedores, empleados o competidores.

El último concepto que analizaremos será la sostenibilidad medioambiental, estableciéndose como un factor clave en la lucha contra el cambio climático. Llevamos años sobreexplotando los recursos naturales no renovables y comprometiendo el futuro del planeta y la calidad de vida de las próximas generaciones, por lo que debemos comenzar a cambiar nuestras actuaciones de forma que sean menos nocivas y generen menos impacto.

Ambos conceptos están a la orden del día y cada vez más integrados en cualquier empresa del sector turístico, esto se debe a que, en menor o mayor medida, la población mundial, se está concienciando con estos dos términos.

El mundo hotelero genera un impacto importante en el medio ambiente, debido a que el desarrollo habitual de sus actividades supone un elevado gasto de los recursos naturales, por lo que es necesario reducir este impacto al mínimo exponente y proponer alternativas más respetuosas como está haciendo la cadena hotelera española Castilla Termal Hoteles.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Para la realización de mi Trabajo de Fin de Grado, he elegido este tema de investigación por diversos motivos:

El primero es que Castilla Termal Hoteles me brindó la oportunidad de completar mi formación académica desarrollando mis prácticas curriculares en el departamento

comercial de la cadena, y posteriormente, continué con mi formación llevando a cabo unas prácticas extracurriculares. No obstante, estas prácticas comenzaron en un período complicado para el mundo del sector hotelero debido a la pandemia.

En segundo lugar, otro de los motivos para elegir este tema de estudio se debe a que, en el último cuatrimestre de mis estudios universitarios, he cursado una asignatura llamada Responsabilidad Social Corporativa, la cual me ha resultado enriquecedora al tratar unos temas que he considerado fundamentales en el mundo empresarial y sobre el cual me gustaría profundizar dentro del ámbito hotelero.

Y, por último, Castilla Termal Hoteles desde sus inicios ha estado reinventándose continuamente en el campo de la sostenibilidad y lo considera fundamental para desarrollar su actividad de la forma más respetuosa posible.

Es por todo esto, que he decidido analizar estos conceptos y que sean objeto de estudio en mi Trabajo de fin de grado.

1.3. OBJETIVOS

Con este Trabajo de Fin de Grado pretendo realizar un análisis exhaustivo del compromiso medioambiental y responsabilidad social corporativa de las cadenas hoteleras españolas y en concreto, Castilla Termal Hoteles.

- Profundizar en la situación actual de la Responsabilidad Social Corporativa y la sostenibilidad dentro del sector hotelero en España.
- Definir las estrategias de sostenibilidad que lleva a cabo la marca para adaptarse a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y producir el menor impacto medioambiental posible.
- Estudiar la Responsabilidad Social Corporativa de la empresa, de tal forma que podamos analizar los compromisos que tiene esta con sus stakeholders.

1.4. METODOLOGÍA

En primer lugar, se han estudiado los conceptos principales del proyecto en profundidad, utilizando herramientas como el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa, la Organización Mundial del Turismo o Naciones Unidas con sus ODS, artículos académicos, artículos de revistas y otros estudios sobre el tema a tratar.

Posteriormente, me he centrado en la forma en que las cadenas hoteleras españolas actúan, analizando si están concienciadas o no con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, y de ser así, de qué forma lo llevan a cabo.

Y, en último lugar, tras haber estudiado la situación de las cadenas hoteleras españolas, me centraré en el caso de Castilla Termal hoteles, analizando cómo actúan con relación a los ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad.

Consultaré documentos específicos, como la memoria de RSC de la empresa y haré un estudio de lo que publican en su página web de forma específica sobre estos aspectos. Castilla Termal Hoteles cuenta con un apartado en su web titulado: “*eco*”, en el que podemos encontrar las medidas sostenibles que aplican en sus hoteles y el compromiso con la protección del medio ambiente.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. DESARROLLO SOSTENIBLE

En 1987, la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas definió desarrollo sostenible como: “aquello que permite satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias”. En el que 140 países acordaron desarrollar sus actividades de la forma más responsable con el medio ambiente, combatiendo con el cambio climático.

En 1992 tiene lugar la Conferencia de las Naciones Unidas Para el Medio Ambiente en Río de Janeiro, que da lugar a la Agenda 21, en ella redactaron una serie de 27 principios que tienen como finalidad la integridad y la preservación del medio ambiente y el desarrollo mundial, de tal forma que sea protegido por la legislación y sus ciudadanos, promoviendo la paz y la igualdad entre ellos.

Para conseguir este desarrollo sostenible, no solo se deben centrar las fuerzas en minimizar el impacto en el medio ambiente, sino que la disminución de este impacto esté acompañada de una inclusión social y un desarrollo económico equitativo.

Es por eso por lo que la Organización de las Naciones Unidas puso en marcha los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), cuyo fin es que se alcancen a fecha de 2030. Siendo 17 objetivos y 169 metas que abordan temáticas de interés mundial y que se computarán para comprobar la consecución de estas a lo largo de los años y de este modo podamos verificar en qué punto se encuentran y si se alcanzará la meta. Un acuerdo internacional que requiere de colaboración entre gobiernos, instituciones, organizaciones y ciudadanos para luchar contra la pobreza extrema, el cuidado del planeta y la disminución de las desigualdades, con unos índices comunes que mencionaré a continuación.



Imagen 2.1. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Consultado el 20/10/2021

Fuente: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2017/02/onu-lanza-aplicacion-movil-en-espanol-para-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/> Consultado el 13/11/2021

Pese a que los Objetivos de Desarrollo Sostenible no son obligatorios, es necesario que haya una concienciación y colaboración para su alcance. No todos los agentes involucrados cuentan con los mismos recursos para su participación, aunque suponga un beneficio mundial, es por lo que, en el mayor grado posible, todos debemos remar hacia el mismo destino y aquellos que posean un mayor poder adquisitivo, avances tecnológicos y recursos necesarios favorezcan este proceso.

Pero los 47 países menos desarrollados no disfrutan las facilidades necesarias para lograr las metas sugeridas en los ODS, necesitando un apoyo financiero externo para actuar, ya que muchos de ellos están luchando contra una pobreza extrema. Es por lo que el primer ODS se centra en la erradicación de esa pobreza para que todos sus ciudadanos puedan vivir en unas condiciones dignas.

2.2 TURISMO SOSTENIBLE

Según la Organización Mundial del Turismo, define turismo sostenible como: “Aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y

medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. (OMT, 1993)

El término de Turismo Sostenible se hace eco desde el 1972, en la Conferencia sobre el Medio Humano que tuvo lugar en Estocolmo. Pero es en 1995 cuando se llevó a cabo la primera Conferencia para el Turismo Sostenible, apoyada por varias instituciones como la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo, de la que surge la Carta del Turismo, en la que se recogieron acuerdos para estrategias mundiales en materia sostenibilidad y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). (Alea y Botet, 2005).

En las últimas décadas, el turismo ha tenido un auge de grandes dimensiones que ha obligado a invertir en infraestructuras para sostener esa alta demanda, pero en muchos casos estacional, ya que solo se daba en ciertas estaciones del año.

El turismo, pese a resultar una actividad económica determinante en muchos países, debido a sus grandes infraestructuras, masificación y alta demanda, impacta de forma negativa en el medio ambiente, agotando los recursos no renovables del planeta y dañificándolo.

Es por ello por lo que, para estudiar el turismo sostenible, debemos considerar diferentes ámbitos, no solo el que se involucra con el medio ambiente, sino también con el social y el económico del destino turístico. (Barrera y Bahamonde, 2012)

Depende de todos hacer que el turismo se desarrolle de una forma respetuosa con el medio ambiente, pero cada vez es más recurrente que el propio turista sea consciente de esta problemática y busque alojamientos u otros servicios turísticos sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.

Se deben utilizar los recursos del destino de forma respetuosa, ayudando a que sus procesos naturales se desarrollen de forma habitual sin que exista ningún elemento que lo impida o lo perjudique.

El turismo asimismo posee un impacto social, puesto que son los residentes de zonas turísticas altamente explotadas, además del medio ambiente, quienes sufren las consecuencias de estos flujos de gente a zonas concretas en periodos estacionales del año. La cultura local del destino se ve en muchos casos distorsionada o afectada por este

fenómeno. Es por ello por lo que también se debe velar por la autenticidad de estas comunidades.

Y para concluir, que el impacto económico sea contemplado a largo plazo consiguiendo que la comunidad local tenga un beneficio monetario de esta actividad turística y no que sea obtenido por entidades ajenas al destino que busquen en éste un único interés económico sin importar las repercusiones que puedan tener sus actos.

Por todo esto, empresas han visto una oportunidad en este mercado que cada vez está adquiriendo más importancia y popularidad entre sus interesados, cuya temática se limita a que sea ecológico, sostenible o que respete al medio ambiente. Es el caso de la agencia de viajes “Turismo Responsable” (<http://www.turismoresponsable.es/>), ofreciendo destinos y experiencias sostenibles, o “GreenSpain” la primera agencia de viajes receptiva especializada en turismo sostenible y ecoturismo.

2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En el Libro Verde "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas" se define RSC como: "un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio" y se define como "la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores". (Comisión Europea, 2001)

La RSC no solo pretende que las empresas sean responsables y cumplan la justicia, sino que, de forma voluntaria, sepan ver las repercusiones que su actividad tiene en la sociedad y medio ambiente y valoren paliar este impacto medio ambiental, social y económico de una forma ética y responsable.

Podemos situar los inicios de la Responsabilidad Social Corporativa en La Cumbre de Lisboa del año 2000, cuyo objetivo era que Europa consiguiese un crecimiento económico, pero de forma sostenible, y siendo conscientes del ámbito social. Es desde este momento que empieza a haber un diálogo entre los interesados y en el 2001 se publica el llamado “Libro Verde”.

El Libro Verde ha supuesto un antes y un después en el ámbito de la RSC, ya que ha conseguido crear un debate sobre esta temática y estableciéndose este documento como marco europeo. Se encarga de fomentar la calidad y la responsabilidad de las empresas a nivel europeo y en cierta medida a nivel internacional, junto con prácticas empresariales éticas, instrumentos para implantar estas actuaciones, promover que las empresas deseen participar en la actuación responsable, y que haya un debate de las herramientas utilizadas.

El órgano que rige la RSC en España es el Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE) creado en el año 2008 y cuya labor es investigar para proponer las mejores políticas y prácticas de este ámbito al Gobierno.

Es de vital importancia que, pese a que las empresas se comprometan con el medio ambiente y la sociedad y desarrollen medidas que favorezcan a estos grupos de interés, no se confunda y no se sustituya la RSC con la actuación necesaria de órganos legislativos y reguladores.

El hecho de que una empresa sea responsable hace que la visión de esta desde el exterior sea mejor que otras de su competencia que no se implican en ello, y hace que sus grupos de interés tengan a esta empresa en mayor consideración a la hora de elegir.

Es por todo esto que la Responsabilidad Social Corporativa supone una herramienta empresarial que proporcionará unos beneficios no inmediatos de la actividad empresarial, pero a largo plazo supondrá un valor añadido para las compañías.

2.4. INSTRUMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La transparencia y el compromiso son variables fundamentales a la hora de actuar en consecuencia a la Responsabilidad Social Corporativa, pero debido a la ambigüedad de su contenido, se han establecido una serie de herramientas como índices de sostenibilidad, normas internacionales, normas de calidad o medio ambientales que facilitarán su estudio, implantación y medición con el fin de dar una información más regularizada y certera.

En primer lugar, la SGE21 se considera la primera norma europea que permite auditar y certificar en cuestiones éticas y responsables con la sociedad y que establece unos requisitos que las empresas deberán alcanzar para conseguir esta certificación.

Podemos encontrar más de 200 estándares, de los cuales la gran mayoría van acompañados de una certificación de la Organización Internacional de Normalización o estandarización (ISO), que se encuentra en 193 países y cuentan con normas o estándares que regulan aspectos relacionados con la gestión de la calidad o la sostenibilidad mediante las Normas ISO. Podemos destacar la ISO 9000 o ISO 14000 o la ISO 26000 en materia de calidad, gestión ambiental y Responsabilidad Social Empresarial respectivamente.

El Global Reporting Initiative (GRI), creado por la Coalición de Economías Medioambientalmente Responsables (CERES), es una herramienta que se utiliza voluntariamente como marco común en el ámbito de memorias de sostenibilidad, que regula las políticas implantadas en la empresa en aspectos relacionados a la Responsabilidad Social Corporativa. En ellos se recogen aspectos de sostenibilidad involucrados en ámbitos económicos, ambientales y sociales de la empresa.

U otras menos conocidas, pero no menos importantes, como las Recomendaciones para Empresas Multinacionales OCDE, Los Principios Globales de Sullivan desarrollando un código para ofrecer las mismas oportunidades en materia de derechos humanos en Sudáfrica o el Modelo de implantación ISE 04, animando a las empresas a actuar en el entorno en el que se encuentran.

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, cuya publicación es voluntaria, nos dará información sobre los diferentes ámbitos en los que la empresa se involucra y de qué forma actúa, pudiéndose añadir como parte de la Memoria Anual. En el caso de tratarse de un grupo de empresas, es posible realizar un solo informe o varios en relación con los diferentes países donde se localiza la empresa. Lo que hace este informe es exponer sus actos para el conocimiento de los públicos de la empresa en los ámbitos de derechos humanos, laborales, igualdad, sostenibilidad y transparencia. Es un informe que ha ganado fama, pero actualmente diversas empresas lo han comenzado a utilizar como una herramienta para darse a publicitar y poder volverse más notorios.

El código ético de conducta es un documento en el que se establecen los valores por los que la empresa se mueve y actúa. Es un documento de carácter moral y no científico, en

el que detallarán el plan de actuación de estos proyectos, las metas a las que se quiere llegar, y cómo se medirá o evaluará estos procedimientos garantizando su consecución final. Resulta trascendental que el contenido que aparezca en este documento se desempeñe, por que de no ser así la organización perderá credibilidad y reputación por parte de sus públicos.

CAPÍTULO 3. SOSTENIBILIDAD Y RSC DENTRO DE LA INDUSTRIA HOTELERA ESPAÑOLA

3.1. POLÍTICA ESTRATÉGICA DEL TURISMO ESPAÑOL Y LA SOSTENIBILIDAD

El turismo es uno de los sectores en España que más representación tiene en el aporte al PIB, con 154.487 millones de euros y una representación del 12,4% sobre el total y, en términos de empleo, 2,72 millones de puestos de trabajo, resultando un 12,9% del total según las últimas cifras publicadas. (INE, 2019)

España resulta un destino con múltiples posibilidades, siendo un referente en turismo cultural, por su gran variedad de historia y monumentos, y turismo de sol y playa, que gracias al favorable clima que podemos encontrar en nuestro país, es frecuente que acudan a España turistas de destinos con unas temperaturas menos favorables.

Es difícil pronosticar cuándo comenzó el turismo en España, pero para el análisis de este proyecto nos remontaremos al período comprendido entre los años 1951-1962, en el que, junto con la industria, el turismo se consideraba una de las principales actividades económicas del país y en concreto, el turismo de sol y playa. Esto dio lugar a la llegada de turistas extranjeros pertenecientes sobre todo a países del norte de Europa, y se tomaron medidas como la restauración de viejos edificios para convertirlos en hoteles y cubrir las necesidades para que la actividad se desarrollase de manera fructífera.

De 1962 a 1972 fue un período en el que el Gobierno empezó a operar en materia turística, suscitando la proliferación de la actividad de este sector, que, tras consultar las cifras resultantes, se llegó a la conclusión de que la administración por parte del Gobierno era un punto clave para el desarrollo del turismo.

En la época de los 80, el Gobierno invirtió en la promoción del turismo, y pese a querer mostrar la gran variedad de oferta turística que España podía ofrecer, el país seguía viéndose como un destino de sol y playa. Cuando el turismo en España empieza a considerarse una actividad económica, los mismos españoles viajan hacia destinos de sol y playa gracias al aumento de la renta nacional. Los extranjeros deciden venir a España debido a que desde fuera se ve como un destino de bajo coste, por lo que en años inmediatamente posteriores se establecen estrategias como la creación de Turespaña como organismo autónomo para promocionar el turismo.

En 1990 se redacta el Libro Blanco del Turismo, que diagnostica el sector turístico español en los años preliminares, con el objetivo de analizar en qué situación se encuentra este, determinando sus debilidades y fortalezas con visión de optimizarlas y definir cuáles serán las estrategias que llevar a cabo a corto plazo.

Tras estos acontecimientos, a partir del año 2000, se empieza a hacer frente a aspectos como la calidad, la adaptación a nuevas tecnologías y un turismo respetuoso con sus elementos naturales y la sostenibilidad.

Pero el hecho de que el número de turistas haya crecido a un ritmo abismal, no ha permitido que el medio se adapte a estos cambios, obteniendo unos beneficios a corto plazo, olvidando la cultura del destino para servir únicamente a ese turismo masificado y efímero.

En el Plan Futures I o Plan Marco de Competitividad del Turismo Español, se desarrollaron estrategias de cara a que ciertos destinos españoles pudieran competir con destinos internacionales con mayor experiencia y capacidad económica. El propósito del Plan FUTURES I de 1992-1995, posteriormente renovado a FUTURES II de 1996-1999, era “establecer las estrategias necesarias para que el Turismo consolide su posición como sector económico con una fuerte capacidad competitiva, adaptándose a consumidores cada vez más exigentes y atendiendo a los requerimientos sociales sobre su funcionamiento e impactos, con especial atención a los de índole medioambiental”. (Velasco, 2010). En este Plan se ofrecían pautas como la conservación del medio natural y urbano, respetar las tradiciones y culturas de los destinos turísticos y establecer el patrimonio vulnerable a ser utilizado con fines turísticos de tal forma que se conserve con parámetros arquitectónicos similares a los del destino.

Pero es del 2000-2006 cuando surge el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICHTE), que sustituye al plan FUTURES y que establece la calidad como base para mejorar el posicionamiento del destino España como destino líder internacional incluyendo el concepto de sostenibilidad medioambiental. Este plan publicita España como un destino de calidad, pretendiendo que no sea considerado internacionalmente solo como un destino turístico de sol y playa y gracias a este nuevo término, surge la Q de calidad.

El Plan del turismo Español Horizonte 2020 mencionado anteriormente, en ámbito medioambiental, supone un antes y un después, ya que se ve que es necesario que todos los interlocutores que intercedan en la sostenibilidad se alineen en las estrategias turísticas bajo los mismos objetivos, como por ejemplo la desestacionalización de los destinos. Este Plan también alude a la propuesta de la UE de reducir las emisiones de CO₂ mediante la utilización de un 20% de la energía procedente de fuentes renovables, siendo labor de Estados y empresas pertenecientes a la Unión Europea.

Es por eso por lo que, debido al impacto de este aumento de demanda, se llevó a cabo un estudio de la situación para posteriormente saber cómo afrontar de la manera más beneficiosa los ámbitos social, económico y medioambiental.

El Plan Renove del Turismo de 2009, desarrollado en plena crisis financiera española, tenía como objetivo mejorar la situación del país y contribuir a su impulso económico, sobre todo, mediante el sector de la construcción, y mejorar la oferta de destino turístico España, en el cuál se intenta realzar el valor del producto turístico español introduciendo mejoras en la sostenibilidad medioambiental.

Y, por último, mencionar la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030 (Ministerio del Gobierno de España, 2019); se trata de un documento previo a la agenda nacional de turismo, que servirá para afrontar los retos del sector en el medio y largo plazo, impulsando los tres pilares de la sostenibilidad: socioeconómica, medioambiental y territorial. Las bases sobre las que se redacta pretenden establecer la transformación del turismo español hacia un modelo de crecimiento sostenido y sostenible, que nos permita mantener su posición de liderazgo mundial.

Vemos un cambio notable en el punto de vista de las Administraciones a lo largo de la historia en materia de medio ambiente, pero aún así la actividad económica a corto plazo sigue primando a la capacidad futura de esta, por lo que queda un largo camino que recorrer hasta que la actividad humana no comprometa a las condiciones de las generaciones futuras.

3.2. SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL

Podemos destacar el alojamiento como uno de los pilares principales del turismo, algo imprescindible para la práctica de éste. Los turistas necesitan un lugar donde hospedarse cuando realizan un viaje, y debido al volumen de turistas que se aglomeran en ciertas épocas del año en los mismos destinos, hacen falta cada vez más infraestructuras para dar servicio a este cliente, ya sean de restauración, ocio o alojamiento.

La construcción y el mantenimiento de un hotel, supone además de un esfuerzo económico, un riesgo para el medio ambiente, un alto número de emisiones perjudiciales para el planeta y un gasto de recursos, en la mayoría de los casos no renovables.

Para contrarrestar esta situación desde el hotel, se puede hacer uso de herramientas que favorezcan al estudio de la situación propia en la que se encuentran, como puede ser realizar auditorías de tal forma que ahorre energía, se reduzcan las emisiones y se produzca un abaratamiento de costes.

El Real Decreto 56/2016 obliga a las empresas de más de 250 empleados y un volumen de ventas mayor a 50 millones de euros a realizar una auditoría de al menos el 85% del consumo total de energía.

Una vez conocido el estado de la situación, poder actuar conforme a aquellos aspectos potencialmente perjudiciales para el medio ambiente o que puedan ser sustituidos por otros más respetuosos.

Las emisiones se producen por el uso de combustibles fósiles para obtener ciertos recursos como calor, electricidad o combustible para los vehículos. En primer lugar, es imprescindible medir los parámetros de contaminación para detectar aquellos ámbitos en los que el hotel tiene unas elevadas emisiones.

Una vez detectados aquellos aspectos en los que optimizar, se deberá intentar eliminar toda actividad que resulte principalmente del uso de esta fuente de energía; en el caso de que no fuese posible eliminar al 100% estos activos perjudiciales, se procederá a reducir o sustituir por otra fuente menos contaminante.

Si estas emisiones de CO₂ no se pueden reducir para paliar este impacto en el medioambiente, se hace uso de la Huella de Carbono.

La Huella de Carbono supone una solución a la producción de emisiones de CO₂, ya que para aquellas actividades que no se pueden reemplazar por otras menos contaminantes o reducir este impacto, se compensará con otras acciones beneficiosas para el medio ambiente. Como puede ser el uso de energías renovables o paneles fotovoltaicos que, mediante recursos naturales ilimitados como el sol, se transforme en energía. La energía solar térmica para evitar las emisiones resulta una solución óptima para la obtención de agua caliente que, junto con un tanque, almacena el agua caliente durante las horas que no hay sol.

Es por todo esto que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, junto con el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España, registra una Marca de Garantía para certificar los Hoteles Eficientes Sostenibles, o también llamado “HES”, herramienta de análisis para aquellos negocios concienciados con la sostenibilidad y el medio ambiente y que deseen actuar en base a estos principios en las diferentes dimensiones abordadas: sociales, culturales, económicas y medioambientales. En esta última dimensión gestiona la reducción de gases de efecto invernadero, gestión de residuos, y la utilización de productos responsables y sostenibles, para la cual utilizan más de 1.600 indicadores para abordar todas las las tipologías de los hoteles y sus necesidades.

Fomentar el uso de transporte sostenible de los empleados del hotel, como subvencionar este servicio para los empleados o proporcionar un transporte común para todos los empleados, como un autobús.

Resulta imprescindible que todas las personas involucradas en la organización estén concienciadas con la sostenibilidad y todos remen en la misma dirección, tanto empleados, clientes, proveedores y dirección del hotel.

Instaurar medidas para lograr que se siga en una misma dirección de eficiencia energética resulta imprescindible, para que, de esta forma, se cumplan los objetivos para la sostenibilidad medioambiental del hotel.

El Modelo de Sostenibilidad Hotelera elaborado por el Instituto Tecnológico Hotelero, junto con el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital resulta como guía para los hoteles en el ámbito de la sostenibilidad.

En este documento se hace referencia a los tipos de sostenibilidad que podemos encontrar en el ámbito hotelero: la sostenibilidad social, la sostenibilidad ambiental, la sostenibilidad económica y otros tipos de sostenibilidad.

En la tabla que veremos a continuación se proponen una serie de recomendaciones o actuaciones respetuosas con el medioambiente que los hoteles pueden acatar cambiando su forma de actuar o eliminando cierto tipo de conductas con el propósito de mejorar la sostenibilidad en los hoteles y reducir el impacto en el medio ambiente.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN	SOLUCIONES
SOSTENIBILIDAD SOCIAL	
Directiva	Entra en su deber implantar medidas o procedimientos respetuosos con la sostenibilidad. Debe crear una política de sostenibilidad e implantar un sistema de gestión ambiental y de la energía, dándolo a conocer a los empleados).
Empleados	Explicar a los empleados las medidas de sostenibilidad para que sepan cómo actuar organizando charlas para aprovechar el calor, recircular el agua etc., y poner un buzón de sugerencias.
Proveedores	Seleccionar proveedores que sean respetuosos con el medioambiente y que compartan ideales. Elegir proveedores locales y comunicar las medidas ambientales necesarias para que sea contratado por el hotel.
Clientes	Pedir la colaboración medioambiental de los clientes en las diferentes actividades del hotel mediante folletos. Concienciar y mostrar que el hotel es sostenible mediante productos ecológicos, símbolos de reciclaje y etiquetas ecológicas. Realización de actividades y talleres de concienciación.
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	
Energía	Realizar auditorías energéticas para ver dónde no se está dando un uso eficiente en el hotel. Implantar sensores o temporizadores, utilizar luces LED, optimizar la climatización en zonas ocupadas por personas con temperaturas no extremas.
Agua	Realizar una auditoría hídrica para comprobar las cantidades de agua que se utilizan y si se hace sin malgastar este recurso. No lavar toallas y sábanas todos los días, utilizar depuradores de agua (menos impacto con aguas residuales).

Emisiones	Sustituir o reducir el uso de combustibles fósiles para producir electricidad, calor, o combustible. Las que no se puedan reducir, compensarlo con la Huella de Carbono. Uso eficiente de la energía, y utilizar energías renovables. Transporte común para los empleados. Energía solar térmica para agua caliente.
Residuos	Aplicar medidas para minimizar residuos, reciclaje. Separar adecuadamente los residuos, no utilizar productos desechables, evitar el plástico y fomentar que no se tiren productos dañados que se puedan arreglar.
SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA	
Compra de suministros	Elegir proveedores que respeten el medioambiente. Comprar los productos a proveedores locales y de temporada. Comprar productos tecnológicos que sean eficientes energéticamente. Evitar compras innecesarias y utilizar envases sostenibles.
OTROS TIPOS	
Contaminación lumínica	Evitar luces y grandes focos en el exterior de las instalaciones que dañen las vistas del paisaje. En muchos casos el exceso de iluminación no deja que se vea de forma adecuada el cielo y las estrellas.
Contaminación acústica	Insonorizar las salas de tal forma que las actividades que generen frecuencias acústicas más elevadas no molesten en espacios contiguos o a otros huéspedes. Ej.: Salas de fiesta, salas de TV.
Impacto paisajístico	Cuidar los colores llamativos y cuidar la construcción del edificio utilizando materiales locales. Evitar edificios de altura en localizaciones rurales.

Tabla 3.1 Fuente: Elaboración propia a partir del Modelo de Sostenibilidad Hotelera elaborado por el Instituto Tecnológico Hotelero.

(Instituto Tecnológico Hotelero, 2017)

3.3. ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS.

Para realizar el siguiente estudio, he analizado la Responsabilidad Social Corporativa de las cadenas hoteleras españolas con mayor presencia en España. Para ello, he utilizado la Tabla 3.2, consultada en Hosteltur, que nos muestra el ranking de cadenas hoteleras españolas que se encuentran en España, por número de hoteles y número de habitaciones y con la comparación de dichas cifras tanto en el año 2019 como en el año 2020. En

primer lugar, se encuentra Meliá Hotels International, al que sigue Barceló Hotel Group, en tercer puesto está Eurostars Hotel Company (Grupo Hotusa), en cuarto lugar, está NH Hotel Group y en quinto y último puesto Riu Hotels & Resorts. No obstante, al realizar la investigación, descubrí que la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Eurostars Hotel Company no se encuentra disponible, algo que resulta asombroso debido a que la obtención de la memoria de las otras cadenas hoteleras ha supuesto de fácil acceso a través de sus respectivas páginas web.

RANKING DE PRESENCIA EN ESPAÑA

	<i>Hotelera</i>	<i>Establecimientos</i>		<i>Habitaciones</i>	
		2020	2019	2020	2019
1	MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL 	137	143	33.249	34.172
2	BARCELO HOTEL GROUP  1	66	65	16.735	16.421
3	EUROSTARS HOTEL COMPANY (GRUPO HOTUSA) 	141	133	14.711	13.728
4	NH HOTEL GROUP 	99	106	12.105	12.786
5	RIU HOTELS & RESORTS 	28	29	11.540	11.318
6	H10 HOTELS 	53	51	11.459	11.141
7	BEST HOTELS 	33	33	11.056	11.005
8	IBEROSTAR HOTELS & RESORTS 	37	36	10.561	10.248
9	HOTELES GLOBALES 	43	36	9.826	8.633
10	CATALONIA HOTELS & RESORTS 	59	59	7.124	7.032

Tabla 3.2 Ranking de las 10 cadenas hoteleras españolas con mayor número de establecimientos y habitaciones en España. Fuente: Hosteltur. Consultada el 16/11/2021

https://www.hosteltur.com/139934_ranking-hosteltur-de-grandes-cadenas-hoteleras-2020.html

3.3.1. MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Cadena hotelera de origen mallorquín con una presencia de 137 establecimientos en 2020 y un total de 33.249 habitaciones, se posiciona en el primer puesto del ranking de Hosteltur.

Meliá publica su memoria de Responsabilidad Social Corporativa en la web y posee otras marcas como Gran Meliá Hotels & Resorts, ME by Meliá, Paradius by Meliá, Ininside by Meliá, Tryp by Wyndham, Sol by Meliá y, por último, Circle by Meliá.

Meliá afirma ser socios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, promoviendo una gestión empresarial sostenible y asumiendo una serie de parámetros para comprometerse a cumplir estas prácticas éticas.

En 2006, Meliá Hotels se proclamó como la primera empresa del sector turístico en firmar el Código a favor de la infancia y sus derechos. En el año 2008, Meliá Hotels fue la primera empresa del sector que perteneció al índice bursátil para inversores FTSE4Good, al cual pertenecen las empresas españolas líderes en el ámbito medioambiental. Más tarde, en el año 2011 asumió el Código Ético Mundial para el turismo de la OMT y el Carbon Disclosure Project reconoce a Meliá como una empresa referente en la lucha del cambio climático. Asociados en 2017 con el World Travel & Tourism council (WTT) para el desarrollo óptimo del turismo siendo responsables con el medio ambiente y siendo miembros del Clúster de Cambio Climático de Forética, el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad y, por último, siendo miembro de la Comisión de Responsabilidad Corporativa y Anticorrupción.

Y, además, abogan por un producto y un suministro responsable desde que en 2018 publicó el primer código ético de Proveedores, poniendo como prioridad los Derechos Humanos e intentando que los productos que ofrecen a su público sean respetuosos con el medio ambiente.

Con relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de 2030, hace referencia al cumplimiento de los objetivos: 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 12 (Producción y consumo responsables), 13 (Acción por el clima), 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas), 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

3.3.2. BARCELÓ HOTEL GROUP

Desde su fundación en el año 1931, la cadena hotelera mallorquina Barceló Hotel Group, pese a tratarse de una empresa familiar, se ha posicionado entre las mayores empresas turísticas del país.

Cuenta con una plataforma formativa llamada Barceló Campus, con más de 80.000 participantes y 319 millones de euros invertidos en sueldos y salarios para colaborar con el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 4 (Educación de calidad), 10 (Reducción de las desigualdades) y 5 (Igualdad de género) y el número 3 (Salud y bienestar) promoviendo el cuidado de sus públicos con el proyecto We Care About You, Betterness u O!Fitness.

Contribución a la preservación del medioambiente, contribuyendo a los ODS 13 (Acción por el clima), 6 (Agua limpia y saneamiento), 9 (Industria, innovación e infraestructura), 7 (Energía asequible y no contaminante), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), con acciones como contar con 41 hoteles con energía renovable, compensación con la huella de carbono y 65 puntos de recarga de vehículos.

Y en último lugar, contribuye con la mejora del desarrollo de las personas menos favorecidas, mediante la Fundación Barceló con más de 171 proyectos en 25 países, una inversión de 1,6 millones de euros y beneficiando a más de 27.000 para que puedan comer y tener una vida digna.

Por lo que, en comparación con Meliá, el primer competidor del ranking, Barceló pone a disposición de sus públicos, un mayor compromiso con aspectos en materia de empleabilidad, condiciones de sus trabajadores y beneficio de los menos favorecidos.

3.3.3. EUROSTARS HOTEL COMPANY

Como he mencionado al principio del apartado, a la hora de recabar información sobre la Responsabilidad Social Corporativa de Eurostars Hotels Company, he concluido que el grupo hotelero no muestra documentos al respecto públicamente.

Cuentan con más de 2.500 hoteles en ámbito nacional e internacional en un total de 50 países distintos y el grupo Hotusa está formado por Hotusa Hotels, Eurostars, Keytel, Restel, Hotelius, IGM Web, Elysées Hôtels, teniendo las herramientas necesarias para llevar a cabo la actividad sin la necesidad de contratación de servicios externos.

3.3.4. NH HOTEL GROUP

Cadena hotelera española nacida en 1978, cuyo primer hotel se estableció en Pamplona, actualmente cuenta con 350 hoteles urbanos en 28 diferentes países y que se estrena en cuestiones de sostenibilidad con el concepto “Ecomeeting” en 2010, para el desarrollo de los eventos, congresos y convenciones de una forma más sostenible.

A través de la Estrategia Sustainable Business NH Hotel Group, hace hincapié en 2 ámbitos: la responsabilidad y el desarrollo humano sostenible. En el desarrollo humano, lleva cabo una serie de estrategias conformes a la obtención de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible: 3 (Salud y bienestar), 4 (Educación de Calidad), 5 (Igualdad de género), 8 (trabajo decente y crecimiento económico) y 10 (Reducción de las desigualdades). Gracias al Programa With You, NH invierte 231 millones de euros en formación, y gracias al Índice Bloomberg para la Igualdad de Género, ha conseguido favorecer el trato igualitario, ya que el 51% de los empleados y el 44% de los puestos directivos son mujeres.

En cuanto a sostenibilidad, trabaja ayudando a la consecución los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible: 6 (Agua limpia y saneamiento), 7 (Energía asequible y no contaminante), 11 (Industria, innovación e infraestructuras, 12 (Producción y consumo responsables) y por último, el 13 (Acción por el clima). Promueve actividades como la reducción del uso del 52% de agua, obteniendo un 61% de la energía gracias a fuentes renovables, implementando políticas de compras responsables, invirtiendo en proyectos de eficiencia energética mediante la certificación en 157 de sus hoteles.

Y en último lugar, NH colabora con ONG y fundaciones para contribuir al voluntariado y con más de 73 proyectos sociales para un total de 10.600 beneficiarios cuyas necesidades primarias no están cubiertas.

3.3.5. RIU HOTELS & RESORTS

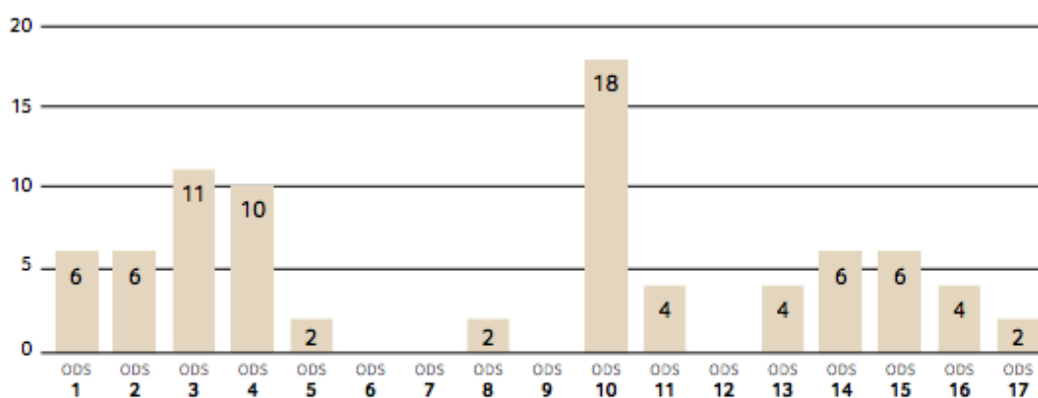
La cadena hotelera también mallorquina RIU Hotels & Resorts se fundó en el año 1953 por la familia Riu, fundadora y propietaria hasta la fecha. La cadena cuenta con un total de 100 hoteles distribuidos en 20 países y un total de 24.425 empleados. La memoria de

Responsabilidad Social Corporativa se elabora combinando los estándares GRI junto con la consecución de 13 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Firma del compromiso con el Código Ético de la OMT desde el año 2016, adheridos a la red ECPAT, protegiendo a niños vulnerables a la explotación sexual en el turismo.

A continuación, veremos los proyectos que la cadena lleva a cabo en compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y como vemos los más destacados son el 10 (Reducción de las desigualdades) con un total de 18 proyectos, el ODS 3 (salud y bienestar) con un total de 11 proyectos para su consecución y, por último, el 4 (Educación de calidad) con 10 proyectos.

Distribución de los proyectos RIU 2020 entre los ODS



Notas: 1. La lista de proyectos se analizó con las actuaciones desarrolladas hasta 2020. No incluye las iniciativas derivadas de la estrategia transversal corporativa, tales como: eliminación de plásticos de un solo uso, compras sostenibles, entre otros.
2. Los proyectos pueden incidir sobre más de un ODS.

Gráfica 3.1. Distribución de los proyectos RIU 2020 entre los ODS. Recuperado de la Memoria de Sostenibilidad RIU Hotels & Resorts 2020.

<https://www.riu.com/riusponsible/wp-content/uploads/2021/07/Memoria-Sostenibilidad-2020-ESP.pdf>

(Último acceso: 20/11/2021)

3.3.6 COMPARATIVA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS CINCO CADENAS HOTELERAS CON MAYOR REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA

De igual manera que Hosteltur realizó un ranking de las cadenas hoteleras españolas con mayor número de hoteles y habitaciones, me dispongo a analizar la información obtenida de la Responsabilidad Social Corporativa de las estudiadas y llevando a cabo un ranking a continuación en función de cómo valoro las políticas, las acciones y las estrategias que llevan a cabo Meliá, Barceló, NH, Eurostars y RIU.

1. RIU
2. NH
3. BARCELÓ
4. MELIÁ
5. EUROSTARS HOTEL GROUP

En primer lugar, se encuentra la cadena hotelera RIU Hotels & Resorts, debido a sus prácticas y proyectos en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la amplia y clara información aportada en sus memorias y la aclaración de aspectos que conciernen a sus stakeholders.

En segundo lugar, he situado a NH, por su gran implicación en materias de desarrollo humano, sostenible e igualdad, incorporando políticas para y una colaboración en la consecución de 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, destacando las labores de igualdad de género y fundaciones y ONG para la ayuda de los más desfavorecidos.

En tercer lugar, situaría a Barceló, por su gran puesta de valor en materia de empleo, estrategias para la mejora de la vida laboral de sus trabajadores y la contribución a la preservación del medio ambiente junto con la colaboración a la consecución de 17 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En cuarto lugar, Meliá, que pese a ser la primera en el ranking de Hosteltur por establecimientos y habitaciones, sus políticas responsables se quedan atrás en comparación con el compromiso de las otras cadenas hoteleras y con una menor participación en la consecución de los ODS.

Y en último lugar Eurostars, debido a lo comentado anteriormente en este punto, que no publica su memoria de Responsabilidad Social Corporativa para sus stakeholders lo cual aporta una visión negativa en transparencia y compromiso y resulta algo extraño en comparación a sus competidores.

**CAPÍTULO 4. CASO DE ESTUDIO: CASTILLA TERMAL
HOTELES**

4.1. HOTELES DE LA CADENA

Castilla Termal es una cadena hotelera española de balnearios que combinan sus aguas mineromedicinales con edificios históricos en entornos naturales y con una oferta gastronómica de gran calidad. Cuenta con un total de cuatro hoteles, tres de ellos de categoría de 4 estrellas y uno de categoría de 5 estrellas.

Dentro de la Provincia de Valladolid, podemos encontrar el hotel Castilla Termal Balneario de Olmedo y Castilla Termal Monasterio Valbuena, situados en las localidades de Olmedo y San Bernardo con una calificación de 4 y 5 estrellas respectivamente. Castilla Termal Burgo de Osma pertenece a la localidad de Soria de Burgo de Osma, como su nombre indica. Y, por último, el único hotel que se localiza fuera de la Comunidad Autónoma de Castilla y León podemos encontrarlo en Cantabria, en concreto en la localidad de Solares.

El único hotel de la cadena con una propuesta de 5 estrellas es Castilla Termal Monasterio de Valbuena, situado en la milla de oro de la Ribera del Duero en la localidad de San Bernardo. A continuación, haré una breve descripción de cada uno de sus hoteles.

Castilla Termal Monasterio de Valbuena

Este hotel se encuentra entre los muros de un monasterio cisterciense del siglo XII, el monasterio se considera el mejor conservado de Europa. También es el primer complejo termal balneario de 5 estrellas de Castilla y León. Situado en un enclave natural único, en pleno corazón de la Ribera del Duero.

Tiene un total de 18.000 metros cuadrados y cuenta con 79 habitaciones, de las cuales 25 son “doble superior”, 22 habitaciones son “dobles deluxe”, 29 “junior suites” y 3 “suites especiales”, todas ellas de diseño exclusivo. En sus instalaciones también podemos encontrar un gimnasio, un huerto ecológico, un jardín de especias, una bodega de 140 metros cuadrados y una extensión de 4,5 hectáreas de viñedo propio.

Posee un restaurante, llamado Converso, que cuenta con una carta exclusiva con platos de comida tradicional con una mezcla de técnicas vanguardista y maridada con una carta de vinos exclusivos de la Ribera del Duero.

Castilla Termal Balneario de Olmedo

Es un hotel de 4 estrellas que se levanta sobre las ruinas del antiguo convento de Sancti Spíritus, fundado en la primera mitad del siglo XII y está compuesto por 3 edificios contiguos. La localidad de Olmedo es considerada una de las capitales del Mudéjar, con gran patrimonio histórico artístico. Las aguas mineromedicinales del balneario provienen del Manantial de Sancti Spíritus. Dispone de un total de 82 habitaciones, 4 de ellas suites y podemos encontrar 5 salones para su uso en eventos o convenciones.

En su restaurante "El Hontanar" se utilizan solo productos de temporada y productos tradicionales castellanos, de proveedores locales y ofrece también una extensa carta de vinos que provienen de bodegas del Ribera del Duero.

Castilla Termal Burgo de Osma;

Este hotel es el único de la cadena que se sitúa en la provincia de Soria y fue construido sobre la Universidad Renacentista de Santa Catalina, fundada en el siglo XVI en Burgo de Osma, villa declarada de Interés Turístico y Conjunto Histórico Artístico.

Dispone de un total de 70 habitaciones que se sitúan en torno a su hermoso Patio Renacentista, 1 suite, 3 "junior suite", 10 "doble superior" y 56 dobles. Posee un balneario en el interior del edificio, cuyas aguas mineromedicinales y termales, provienen del manantial de Santa Catalina y, una piscina exterior.

Cuentan además con un fantástico restaurante llamado "Argaela" con comida autóctona para disfrutar de las maravillas de la cocina de Soria y menús a medida para convenciones y eventos.

Castilla Termal Balneario de Solares

Hotel de la comunidad cántabra situado en Solares, en un extenso parque de árboles centenarios, cercano a Santander y, a las mejores playas del Cantábrico. Este histórico balneario obtuvo la declaración de utilidad pública de sus aguas en 1828.

A principios del siglo XX, durante la Belle Époque se convirtió en la primera estación balnearia de Cantabria y, un siglo después, completamente reformado, reabrió sus puertas. Es el único hotel de la cadena por el momento que se sitúa fuera de Castilla y León.

Ofrece todo tipo de servicios de restauración en un establecimiento propio llamado “El Manantial”, con una cocina tradicional y unas amplias instalaciones para la realización de cualquier tipo de evento o convención.

Y, por último, podemos mencionar la próxima apertura del segundo hotel de 5 estrellas de la cadena, fuera de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, que se situará en la localidad de Brihuega en la comarca de la Alcarria, provincia de Guadalajara. Una localización más cercana al público de Madrid y que se levantará sobre una antigua fábrica de paños de mediados del S. XVIII.

4.2. SOSTENIBILIDAD DE LA MARCA

Desde los inicios de Castilla Termal Hoteles se ha querido promover y dar la importancia que tiene a la sostenibilidad, implantando en sus 4 hoteles medidas para proteger y ser respetuosos con el medioambiente y, tomar medidas para reducir la huella de carbono producida por las actividades realizadas en el hotel. Sus hoteles son considerados ecológicos.

A través de su página web (<https://www.castillatermal.com/sostenibilidad/>) muestran las acciones que llevan a cabo para ser más sostenibles exponiendo los diferentes ámbitos de actuación que mencionaré a continuación.

Castilla Termal es una cadena de balnearios, por lo que ser respetuosos con el agua es indispensable debido a que se considera una de las principales actividades del alojamiento. En su página web menciona que, gracias a “Somos agua”, el tratamiento responsable de este recurso da como resultado un ahorro de más de 17 millones de litros de agua gracias a la utilización de válvulas mezcladoras para evitar que la temperatura del agua se pierda, filtros aireadores en todos los grifos de los hoteles que ayudan a que el consumo de este recurso sea menor y lonas térmicas para evitar la pérdida del calor y la evaporación de agua de sus piscinas.

El 3 de julio de 2021, la Unión Europea restringe la venta de productos y utensilios de plástico de un único uso, por lo que teniendo en cuenta esto y sus efectos perjudiciales sobre el medio ambiente, Castilla Termal decidió rescindir su uso y cambiarlo por otros materiales más sostenibles y reutilizables, como es el caso de los cepillos de dientes,

cuchillas de afeitar, vasos de papel, gel y champú, sin ningún packaging más que un trozo de papel para no utilizar plásticos.

Castilla Termal Hoteles colabora con la Fundación Intras a dar una doble vida a sus jabones, llevando a cabo una estrategia de reciclaje. Esto se debe a que las pastillas de jabón utilizadas en los baños de las habitaciones eran desechables y se desaprovechaban, dando un mínimo uso de estas. La Fundación Intras, entidad sin ánimo de lucro que trabaja con personas con discapacidad mental, lleva a cabo un proyecto para reciclar los jabones usados y con sus restos, producir jabones nuevos.

El ahorro energético supone un factor fundamental tanto para el compromiso con el medioambiente, como para un ahorro económico, por lo que se posicionan a favor de este uso energético responsable mediante la utilización de los siguientes procesos responsables: dispositivos de bajo consumo, placas solares cuya energía proviene de fuentes renovables como el sol, luces led de bajo consumo, aislamiento térmico en las fachadas de los hoteles, ascensores ecoeficientes, sistema de vigilancia de las temperaturas y, por último, calderas de biomasa que utilizan combustibles naturales para la calefacción.

Para Castilla Termal es importante el fomento del empleo local, proporcionando a los convivientes de las zonas en las que se sitúan los hoteles un trabajo, además de a proveedores y artesanos locales, favoreciendo a su entorno y a la vez, ofreciendo a sus clientes productos locales de calidad y de proximidad.

La cadena hotelera ha producido su propia línea cosmética para proporcionar a sus clientes una gama de productos respetuosos con el medio ambiente, de calidad y sin agentes perjudiciales como son los parabenos, las siliconas o los colorantes. Estos productos tienen certificaciones como Bio, Organics y Vegan ACENE, que nos permiten saber que su producción ha sido mediante componentes naturales.

Gastronomía local y Huertos eco, funcionando actualmente en los hoteles de Castilla Termal Balneario de Solares y Castilla Termal Monasterio de Valbuena, con visión a ser incorporado a los otros hoteles de la cadena. Esta iniciativa sostenible propone la utilización de los productos cosechados para elaborar los menús que se ofrecen a los huéspedes y, de esta forma, proporcionarles un producto de origen local de mayor sabor y calidad sirviéndose como base del “Slow Food y Kilómetro 0”. Los Huertos eco sirven

como claro ejemplo de colaboración para la reducción de Huella de Carbono, contribuyendo al medioambiente para compensar los efectos de las emisiones energéticas.

La movilidad es uno de los factores más contaminantes debido a las emisiones de CO₂ de los vehículos. Castilla Termal ha querido apostar por el cambio promoviendo el uso de coches híbridos y eléctricos proporcionando facilidades para estos, ya que cuentan con puntos de recarga en los 4 hoteles y promueven el uso de bicicletas mediante “Espacios bikefriendly” para moverse por el entorno del hotel.

Los datos recogidos mensualmente gracias al sistema de indicadores medioambientales son analizados trimestralmente. Permiten comprobar que se están consiguiendo los objetivos previstos y analizar cómo seguir reinventándose en el ámbito de la calidad y mejora medioambiental.

En su blog, además, propone una serie de recomendaciones para ser más sostenibles como, por ejemplo: ahorrar agua en los hogares mediante la instalación de un dispositivo para controlar la temperatura de los grifos, utilizar el mismo recipiente de agua cuando laves las verduras para posteriormente regar las plantas, cambiar los baños por duchas o incluso utilizar el lavavajillas, que ayuda a ahorrar un 10% de agua.

4.3. CERTIFICADOS DE LA EMPRESA

Como hemos mencionado anteriormente, Castilla Termal Hoteles lleva a cabo una serie de medidas para la mejora de la calidad y se ha adaptado a las circunstancias actuales para ser más respetuosos con el medioambiente, obteniendo una serie de certificaciones por sus actuaciones al respecto.

El Sello Ecolíderes Plata de Tripadvisor a los hoteles de 4 estrellas de la cadena, Castilla Termal Balneario de Olmedo y Castilla Termal Balneario de Solares, por las medidas llevadas a cabo en huertos, por el buen uso del agua y la movilidad ecológica. Mientras que para los hoteles Castilla Termal Monasterio de Valbuena y Castilla Termal Burgo de Osma, de 5 y 4 estrellas respectivamente, obtienen el Sello de Ecolíderes Oro en Tripadvisor, por introducir en sus actividades cotidianas la sostenibilidad.

La cadena obtiene además la Certificación Bioscore en compromiso eco-sostenible, mediante la realización de una inspección para comprobar cuál es el punto del hotel en materia de sostenibilidad y proporcionando a sus clientes una garantía de que su estancia se llevará a cabo teniendo un mínimo impacto medioambiental.

La certificación Biosphere Responsible Tourism recoge aquellos destinos que cumplen una serie de requisitos en materia de sostenibilidad propuestos en conferencias de la UNESCO y OMT y en la que se mide la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos pasados años Castilla Termal Hoteles ha trabajado para ser más responsables con el medioambiente y en agosto del año 2021, obtuvieron la certificación Biosphere en su hotel Castilla Termal Monasterio de Valbuena.

Gracias a la certificación de sostenibilidad Biosphere, podemos observar la participación de Castilla Termal Hoteles en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el siguiente gráfico, podemos examinar las calificaciones de la cadena hotelera en los 17 ODS, pudiendo tener como resultado un desarrollo óptimo, considerable, mejorable o sin información.

Valoración de sostenibilidad en relación a los 17 ODS



Gráfico 4.1 Valoración de Sostenibilidad de Castilla Termal Hoteles con relación a los 17 ODS.

<https://www.biospheresustainable.com/es/comunidad/castilla-termal-monasterio-de-valbuena/1062>

(Último acceso 22/11/2021)

La cadena obtiene una valoración óptima en los siguientes ODS: 3 (Salud y bienestar), 5 (Igualdad de género), 6 (Agua limpia y saneamiento), 7 (Energía asequible y no contaminante), 9 (Industria, innovación e infraestructura), 10 (Reducción de la desigualdad), 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

La valoración considerable corresponde a los siguientes ODS: 1 (Fin de la pobreza), 2 (Hambre cero), 4 (Educación de calidad), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 12 (Producción y consumo responsables) y 15 (Vida de ecosistemas terrestres).

En último lugar, aquellos Objetivos en los que Biosphere propone una mejora son: 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), 13 (Acción por el clima) y 14 (Vida sostenible). Además, observamos unas flechas que, según la leyenda del gráfico, existe un estancamiento desde el mes de agosto que se obtuvo la certificación.

En 2016 la cadena obtiene la certificación “Reduzco, compenso, calculo” del Gobierno de España y el Reconocimiento a mejor empresa sostenible en la 5ª edición de los Premios Transformación digital por la revista Castilla y León.

Además, como hemos mencionado anteriormente en el anterior apartado (4.2), Castilla Termal se sirve de un sistema de indicadores medioambientales de los cuales recogen los datos mensualmente y se analizan trimestralmente para comprobar que se están consiguiendo los objetivos previstos y analizar cómo seguir reinventándose en el ámbito de la calidad y mejora medioambiental.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

Tras la realización de este proyecto he adquirido una visión más objetiva, global y a la vez más específica sobre la RSC y la sostenibilidad medioambiental. Tras investigar estos términos y analizar el caso de la cadena hotelera Castilla Termal he llegado a las siguientes conclusiones:

Debido al carácter voluntario de la Responsabilidad Social Corporativa, en muchos casos no recibe el nivel de importancia que requiere. Además de los instrumentos de regulación y medición propuestos, sería favorable incorporar un sistema común para las empresas y organizaciones, de tal forma que tengan un modelo a seguir con el que puedan guiarse y como resultado beneficie a las empresas, los públicos y al planeta.

No se es realmente consciente de la repercusión que los actos están ocasionando, viéndose reflejado en la última Cumbre del Clima (noviembre, 2021). Poniendo sobre la mesa las cifras, se ha comprobado no solo que no se va a conseguir llegar a los ODS de 2030, sino que la mejora progresiva de estas metas se está viendo menguada y distorsionada.

Tras analizar las memorias de responsabilidad social corporativa de las cinco cadenas hoteleras españolas más importantes, he percibido que son herramientas que estas empresas utilizan para recalcar aquellos aspectos en los que sus actuaciones son impecables, mientras que aquellos ámbitos en los que deben mejorar los esconden y no los mencionan. He observado que la publicación de estas memorias para ponerlas al alcance de cualquier usuario no es tan común, sino que mayormente las grandes empresas son las que lo hacen público.

Considero necesario que se establezcan unos parámetros comunes para todas las empresas indiferentemente de su tamaño y, que se analice su comportamiento tanto si es positivo como si es negativo. De esta forma, las empresas no solo utilizarán las memorias para mostrar a sus stakeholders los aspectos beneficiosos de la corporación, sino que servirá para tener un carácter crítico y analizar cuáles son los aspectos a mejorar.

Después de analizar la cadena hotelera Castilla Termal, he observado que su compromiso con la sostenibilidad, colaborando con el medioambiente, es mayor que alguna de las diez cadenas hoteleras españolas de las que realicé el análisis en el punto 3.3.5. Esto se ve reflejado en el caso de Eurostars Hotels, que, pese a que tengan o no una Memoria de Responsabilidad social corporativa, no se detecta un compromiso latente con el medioambiente, ya que no lo expone a sus stakeholders públicamente.

Las acciones llevadas a cabo por Castilla Termal suponen un paso en el camino de la lucha en el ámbito medioambiental, pero no deben relajarse ya que, pese a sus buenas acciones, se debe seguir colaborando para conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030 y aún queda mucho trabajo para conseguirlo.

Castilla termal se compromete con la sostenibilidad trabajando con medidas que se proponen en el modelo hotelero sostenible, del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Utilizan energía sostenible y menos contaminante, compensando la huella de carbono en sus hoteles gracias a huertos ecológicos que se encuentran en los hoteles de Solares y Valbuena o, utilizando luces LED en todas sus instalaciones. Ponen en valor el ahorro del agua, algo muy importante debido a su actividad como balneario y fomentan el empleo local y un respeto hacía el entorno en el que se encuentran, utilizando materias primas y productos de Kilometro Cero.

Castilla Termal Hoteles se sirve de indicadores medioambientales midiendo mensualmente su gasto energético para analizarlo trimestralmente, lo que muestra que son conscientes con el cambio climático y están continuamente buscando nuevas soluciones en el ámbito de la sostenibilidad.

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa no la muestran en su página web, pese a que cada vez sea algo más importante, lo que anoto como un punto de mejora. La marca promueve acciones beneficiosas con el medioambiente y sus públicos involucrados, por lo que no debía ser ningún problema comunicarlo a sus stakeholders mediante un documento que redacte todos los ámbitos relacionados y las acciones que llevan a cabo para que su actividad conlleve un resultado positivo con estos públicos y el medioambiente.

Después del trabajo de investigación realizado, he de recalcar la complementariedad de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa. Ambos conceptos tratan de mejorar los aspectos perjudiciales de los actos, tanto de la actividad empresarial, como de la actividad humana, poniendo en valor un futuro que, como se menciona en la definición de desarrollo sostenible en el apartado 2.1. de este trabajo, “pueda satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias” (Comisión Brundtland de las Naciones Unidas, 1987).

CAPÍTULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Abad, K, Y. (2019). Análisis de las prácticas de desarrollo sostenible en la industria hotelera. Recuperado de:
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/51729/TFM_KarlaYestinArias.pdf?sequence=3&isAllowed=y
Último acceso: 15/11/2021
- Acciona (2021). ¿Cómo es un hotel sostenible? Recuperado de:
https://www.sostenibilidad.com/construccion-y-urbanismo/como-es-un-hotel-sostenible/?_adin=02021864894
Último acceso: 4/10/2021
- Barceló Hotel Group (2020). Memoria anual. Recuperado de:
<https://www.barcelogrupo.com/publicaciones/>
Último acceso: 19/11/2021
- Barrera, C. Bahamondes, R. (2012) Revista Interamericana de Ambiente y Turismo. Volumen 8, Número 1, pp. 50-56. *Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente*. Recuperado de:
<https://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/218/pdf>
Último acceso: 15/11/2021
- Biosphere Responsible Tourism (2021). Comunidad de Destinos Turísticos Biosphere. Recuperado de: <https://www.biospheretourism.com/es/comunidad-de-destinos-turisticos-biosphere/92>
Último acceso: 21/11/2021
- Bom-Camargo, Y, I. Revista de Ciencias Sociales, ISSN-e 1315-9518, Vol. 27, N°. 2, 2021, pp. 130-146. Recuperado de:
<https://www.isoexpertise.com/responsabilidad-social/>
Último acceso: 19/10/2021
- Brignardello Purroy, G. Merino Bobillo, M. (2016). Responsabilidad Social Corporativa: estudio comparativo de la comunicación de las cadenas hoteleras

Meliá Hotels International y NH Hotel Group. Recuperado de:

<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/18596>

Último acceso: 28/10/21

- Brunet Estarellas P.J., y Almeida García, F. (2005) “Los planes de excelencia y dinamización turística. Un instrumento de cooperación a favor del desarrollo turístico. Boletín de la A.G.E. nº39, pp 201-228. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1161275>

Último acceso: 27/10/2021

- Bustos Flores, C. y Chacón Parra, G. (2009) B. El desarrollo sostenible y la agenda 21 Telos, vol. 11, núm. 2, 2009, pp. 164-181 Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99312517003.pdf>

Último acceso: 09/11/2021

- Castilla Termal Hoteles - Hoteles Balneario de 4 y 5 estrellas (2021). Recuperado de: <https://www.castillatermal.com>

Último acceso: 23/11//2021

- Crespo Jareño, J. A. (2019). Perfil del turista ecológico, aspectos sociodemográficos, expectativas y actividades del ecoturista en España. Revista interamericana de ambiente y turismo, Nº 15(2), pp.192-201. Recuperado de:

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000200192>

Último acceso: 12/10/2021

- Gándara, J. M. Alén González, M. E. (2007). Hoteles sostenibles para destinos sostenibles. La calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2482212.pdf>

Último acceso: 13/10/2021

- Díez hoteles sostenibles de España con las mejores prácticas. Recuperado de: <https://ecohostelero.com/diez-hoteles-sostenibles-de-espana-con-las-mejores-practicas-ecologicas/>

Último acceso: 20/11/2021

- Gobierno de España, Secretaría de Estado de turismo. (2021a) Modelo de Sostenibilidad Hotelera; Recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero. Recuperado de: https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf

Último acceso: 04/10/2021

- Gobierno de España, Ministerio de Industria, comercio y turismo. (2021b). Estrategia de turismo sostenible 2030. Recuperado de: <https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/Paginas/Index.aspx>

Último acceso: 16/11/2021

- Hosteltur (2015). Castilla Termal, referente en la incorporación de medidas para garantizar la sostenibilidad de sus recursos hídricos. https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/000993_castilla-termal-referente-incorporacion-medidas-garantizar-sostenibilidad-sus-recursos-hidricos.html

Último acceso: 25/10/21

- Hosteltur (2019). Sostenibilidad para los hoteles. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/128266_retos-de-sostenibilidad-para-los-hoteles.html

Último acceso: 13/11/2021

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

Último acceso: 10/11/2021

- Hoteles Sostenibles (2021). Recuperado de: <http://hotelessostenibles.com/grupo-istur-sobre-nosotros/>

Último acceso: 10/11/2021

- Instituto Tecnológico Hotelero (2016). Modelo de Sostenibilidad Hotelera. Recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero. Recuperado de: https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf

Último acceso: 16/11/2021

- Lorenzo Linares H. y Morales Garrido G. (2014) Revista Pasos. Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. Vol. 12 N° 2 pp. 453-466 Recuperado de:

http://www.pasosonline.org/Publicados/12214/PS0214_15.pdf

Último acceso: 05/10/2021

- Meliá Hotels International (2021). Responsabilidad Social Corporativa. Recuperado de: <https://www.meli-hotelsinternational.com/es/perfil-compania/reputacion-y-sostenibilidad/responsabilidad-corporativa>

Último acceso: 22/11/2021

- Ministerio de turismo del Gobierno de España, Secretaría de Estado de turismo. (2017) Modelo de Sostenibilidad Hotelera; Recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero. Recuperado de:

https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf

Último acceso: 05/10/2021

- Ministerio de Turismo del Gobierno de España, (2019). Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030. Recuperado de: <https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/Documents/directrices-estrategia-turismo-sostenible.pdf> Último acceso: 27/10/2021

- Mormeneo Klose E. (2014) Principios de sostenibilidad en hoteles. Recuperado de:

https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3145/Mormeneo_Klose_Estefania.pdf?sequence=1

Último acceso: 02/11/2021

- Naciones Unidas (1972). Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Recuperado de:

<https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/documents/declaracionrio.htm>

Último acceso: 23/11/2021

- Navarrete Cobo, B. (2011). LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y SU COMUNICACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE MÁLAGA. Prisma Social, (6),1-32. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744578013>
Último acceso: 16/11/2021
- Nexotur (2019). Castilla Termal Hoteles centra sus esfuerzos en ser la cadena de hoteles balneario más sostenible de España
Recuperado de: <https://www.nexotur.com/noticia/102940/nexohotel/castilla-termal-hoteles-centra-sus-esfuerzos-en-ser-la-cadena-de-hoteles-balneario-mas-sostenible-de-espana.html>
Último acceso: 18/11/2021
- NH Hotels (2021). Nuestro compromiso. Recuperado de: <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/nuestro-compromiso>
Último acceso: 21/11/2021
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2021). Qué es RSC.
Recuperado de: <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>
Último acceso: 27/10/21
- Organización Mundial del Turismo (2021a). Desarrollo sostenible. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
Último acceso: 11/11/2021
- Organización Mundial del Turismo (2021b). Nuestra historia. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/omt-historia>
Último acceso: 28/10/2021
- Organización Mundial del Turismo (2021c). SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA HOTELES (HES POR SU SIGLA INGLESA) Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/hotel-energy-solution>
Último acceso: 28/10/2021

- Pérez Domínguez, F. (2006). Observatorio sobre Responsabilidad Social de la Empresa y RR.LL. Instrumentos de la RSE: Criterios de clasificación. Recuperado de:
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/13427/INSTRUMENTOS%20DE%20%20LA%20RSE%20-%20versi%C3%B3n%20repositorio%20completa.pdf?sequence=2>
 Último acceso: 07/11/2021
- Políticas públicas. El concepto de sostenibilidad en la política turística. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/270883394_La_incorporacion_de_las_ideas_en_las_politicas_publicas_El_concepto_de_sostenibilidad_en_la_politica_turistica
 Último acceso: 12/10/2021
- Plumed Lasarte, M., Gómez Bruna, D. & Martín Duque, C. (2018). Planificación turística, promoción y sostenibilidad ambiental: el caso de España. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 15(8), 7-18. Recuperado de: <https://doi.org/10.17163/ret.n15.2018.01>
 Último acceso: 29/10/2021
- Pulido Fernández, J. I., & López Sánchez, Y. (2013). Propuesta de contenidos para una política turística sostenible en España. Revista PASOS de turismo y patrimonio cultural. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88128724002>
 Último acceso: 30/10/2021
- Responsible Tourism Institute. (1998) Certificación Biosphere para hoteles. Recuperado de: <https://www.biospheretourism.com/es/certificacion-biosphere-para-hoteles/82>
 Último acceso: 03/11/2021
- Responsabilidad Social Corporativa (2021). Tipos de indicadores de RSC para la realización de memorias de sostenibilidad. Recuperado de:

<https://responsabilidad-social-corporativa.com/tipos-de-indicadores-de-rsc-para-la-realizacion-de-memorias-de-sostenibilidad/>

Último acceso: 22/10/2021

- RIU Hotels (2020). Memoria Sostenibilidad 2020. Recuperado de: <https://www.riu.com/riusponsible/wp-content/uploads/2021/07/Memoria-Sostenibilidad-2020-ESP.pdf>

Último acceso 20/11/2021

- Rodríguez Galindo, C. y Sebastián Morillas, A. (2020) La planificación estratégica de la marca Castilla Termal Hoteles. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/42527>

Último acceso: 05/11/2021

- Sánchez Rodríguez, G., y Anzola Morales, O. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. Letras Verdes. Revista Latinoamericana De Estudios Socioambientales, N° 29, 29-47.

<https://doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4702>

Último acceso: 25/10/2021

- Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (2021). ¿Qué es la SGE 21? Recuperado de: <https://foretica.org/sge21/>

Último acceso: 23/11/2021

- Tourspain, (2007). Plan del turismo español horizonte 2020. Recuperado de: <https://www.tourspain.es/es-es/Conozcanos/Documents/HistoricoPoliticaTuristica/PlanTurismoEspanolHorizonte2020.pdf>

Último acceso:19/11/2021

- Tourspain (2020) Plan del turismo español horizonte 2020. Recuperado de: <https://www.tourspain.es/es-es/Conozcanos/Documents/HistoricoPoliticaTuristica/PlanTurismoEspanolHorizonte2020.pdf>

Último acceso: 19/11/2021

- Turismo castilla la mancha (2018). Manual de buenas prácticas en sostenibilidad para la oferta de alojamientos turísticos de Castilla-La Mancha. Recuperado de:
http://www.clmenstreaming.com/descargas/5_manual_alojamientos.pdf

Último acceso: 04/10/2021

- UNDP.ORG (2021). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Organización de Naciones Unidas. Consultado el 6 de noviembre de 2021. Recuperado de:
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Último acceso: 06/11/2021

- Valenzuela Rubio, M. (2017). La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. *Arbor*, 193(785), a403. Recuperado de:
<https://doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3009>

Último acceso: 05/10/2021

- Vargas Sánchez A. Vaca Acosta R.M. y García de Soto Camacho E. (2005). Sostenibilidad de la empresa hotelera: Indicadores para su medición (responsabilidad medioambiental). Recuperado de:
https://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/UEMA%202005.pdf

Último acceso: 29/10/2021

- Velasco González, M. (2005). ¿Existe la política turística? La acción pública en materia de turismo en España (1951-2004). Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1307554>

Último acceso: 30/10/2021