



FACULTADE DE CIENCIAS EMPRESARIAIS
E TURISMO DE OURENSE

Traballo de
Fin de Grao

Responsabilidade
Social Corporativa
(RSC) das Principais
Cadeas Hoteleiras
Espanólas a través da
Análise Comparativa
do seu Desempeño
Ambiental

Seudónimo: Calpurnia Abana

Grao en Turismo
Curso 2020-2021



FACULTADE DE CIENCIAS EMPRESARIAIS
E TURISMO DE OURENSE

Traballo de
Fin de Grao

Responsabilidade
Social Corporativa
(RSC) das Principais
Cadeas Hoteleiras
Españolas a través da
Análise Comparativa
do seu Desempeño
Ambiental

Seudónimo: Calpurnia Abana

Titor/titora: nome eliminado

Grao en Turismo
Curso 2020-2021

Resumo

Dentro do sector turístico, a Responsabilidade Social Corporativa (RSC) ocupa un papel fundamental debido aos impactos ambientais negativos que a industria hoteleira pode ocasionar nos destinos nos que opera.

O presente traballo, alén de amosar a evolución da RSC ao longo do tempo, estuda as diferentes definicións que foi adquirindo e a súa transición cara o desenvolvemento sostible. Expóñense os códigos éticos e principios de implantación da RSC aplicables á industria hoteleira así como os índices de sostibilidade e certificacións ambientais máis destacadas.

Adicionalmente, inclúe un estudo comparativo do desempeño ambiental das cinco cadeas hoteleiras españolas máis importantes realizado a través da metodoloxía de investigación do estudo de casos baseado na análise documental dos seus informes de RSC e a súa información pública. O estudo conclúe cun apartado de conclusións e recomendacións.

Índice

Introdución.....	16
1. Orixe e Evolución da RSC	18
1.1 Orixe da RSC.....	18
1.2 Evolución da RSC.....	18
2. Definición da RSC	22
3. Dimensións da RSC	26
4. Marco Teórico da RSC	27
4.1 Teorías éticas	28
4.1.1 Teoría Normativa dos Grupos de Interese	28
4.1.2 Desenvolvemento Sostible	29
5. Evolución da RSC cara o Desenvolvemento Sostible	30
6. RSC na Industria Hoteleira	32
7. Evolución do Desenvolvemento Sostible da RSC na Industria Hoteleira	33
8. Códigos éticos e principios de implantación da RSC aplicables á Industria Hoteleira	34
8.1 Códigos Éticos.....	34
8.1.1 Código Ético Mundial para o Turismo da OMT (CMET)	34
8.2 Principios de implantación da RSC	35
8.2.1 Pacto Mundial das Nacións Unidas Global Compact	35
8.2.2 Global Reporting Initiative (GRI)	37
9. Índices de sostibilidade e certificacións ambientais aplicables á industria hoteleira ..	38
9.1 Índices de sostibilidade	39
9.2 Certificacións Ambientais.....	39
10. Análise da dimensión medioambiental da RSC das principais cadeas hoteleiras españolas a través da súa información pública.....	41
10.1 Metodoloxía	41
10.2 Cadeas hoteleiras seleccionadas para o estudo e documentación analizada	42
10.2.1 Criterios e Selección da Mostra	43
10.3 Presentación dos Hoteis que compoñen a mostra	44
10.4 RSC dos hoteis que compoñen a mostra	45
10.5 Desempeño Medioambiental dos Hoteis que Compoñen a Mostra	53
10.6 Actividades, proxectos e iniciativas de desempeño ambiental levadas a cabo polos hoteis analizados	54

10.6.1	Xestión da Auga	55
10.6.2	Xestión da Enerxía	63
10.6.3	Xestión de Emisións	76
10.6.4	Xestión dos Residuos	82
	Conclusión e recomendacións	95
	Anexos	97
	Referencias	98

Índice de figuras

Figura 1: “Tripla conta de resultados” de Elkington	24
Figura 2: Concepcións da RSC baseadas no enfoque da Teoría do Desenvolvemento Sostible.....	31
Figura 3: 10 principios do Pacto Mundial das Nacións Unidas Global Compact.....	35
Figura 4: 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS)	36
Figura 5: Estándares GRI	37
Figura 6: Comparativa do consumo hídrico de Meliá, Barceló e NH (m3) (2018-2020)	59
Figura 7: Consumo de auga por fonte dos hoteis Meliá (m3)	60
Figura 8: Consumo total de auga por fonte (2018-2020) dos hoteis Barceló (M3.....	61
Figura 9: Consumo de auga por fonte (m3) nos hoteis Iberostar 2018.....	62
Figura 10: Evolución anual (2018-2020) do consumo de enerxía renovable e non renovable dos hoteis Meliá (MWh)	68
Figura 11: Hoteis do grupo Barceló con instalacións de enerxía renovable (2018-2020) .	69
Figura 12: Disponibilidade de consumo de enerxías renovables nos hoteis NH (2018-2020)	69
Figura 13: Variación anual 2018-2019 e 2019-2020 do consumo de enerxía total hoteis Meliá, Barceló e NH (kWh)	71
Figura 14: Variación anual do consumo enerxético por fonte dos hoteis Meliá	72
Figura 15: Consumo de enerxía por fonte (MWh) dos hoteis Iberostar (2018)	73
Figura 16: Consumo de enerxía por fonte (MWh) dos hoteis Barceló (2018-2020)	74
Figura 17: Variación anual do consumo de enerxía por fonte dos hoteis Barceló	74
Figura 18: Consumo de enerxía por fonte (MWh) dos hoteis NH	75
Figura 19: Variación anual do consumo de enerxía por fonte dos hoteis NH	75
Figura 20: Emisións totais de CO2 EQ (Tn) por alcance.....	79
Figura 21: Emisións de NOx, SOx e Partículas (PM) dos hoteis Meliá e Iberostar.....	82
Figura 22: Porcentaxe do consumo de plástico dun só uso de RIU	90
Figura 23: Relación entre residuos xerados e utilizados/reciclados/vendidos de Meliá	91
Figura 24: xeración de residuos asimilables a urbanos (Tn) dos hoteis Barceló	92
Figura 26: xeración de residuos (Kg/estancia) dos hoteis Barceló	94

Índice de táboas

Táboa 1: Evolución da RSC do século XIX ao século XX	18
Táboa 2: Evolución da RSC do século XX ao século XXI	19
Táboa 4: Definicións da RSC no século XX	22
Táboa 5: Definicións da RSC no século XXI	25
Táboa 6: Principais perspectivas teóricas da RSC.....	28
Táboa 7: Códigos éticos e principios de implantación da RSC aplicables á Industria Hoteleira	34
Táboa 8: índices de sostibilidade e certificacións ambientais aplicables á industria hoteleira 38	
Táboa 9: Ficha técnica da investigación cualitativa.....	41
Táboa 10: Cadeas hoteleiras seleccionadas e documentación revisada	42
Táboa 11: Ranking de facturación (en millóns de euros)	43
Táboa 12: Ranking nº global de establecementos e habitacións.....	44
Táboa 13: presentación dos hoteis que compoñen a mostra	44
Táboa 14: Marcos de referencia de RSC dos hoteis que compoñen a mostra.....	46
Táboa 15: Índices de sostibilidade dos hoteis que compoñen a mostra	46
Táboa 16: Certificacións ambientais dos hoteis que compoñen a mostra	47
Táboa 17: Comparativa dos Indicadores de Medio Ambiente	53
Táboa 18: Actividades, Proxectos e Iniciativas	54
Táboa 19: Proxectos e iniciativas propias para regular o consumo hídrico	55
Táboa 20: Reutilización de auga por procedencia	56
Táboa 21: Medidas aplicadas para mellorar a eficiencia hídrica	57
Táboa 22: Variación anual 201do consumo hídrico (M3) dos hoteis Meliá, Barceló e NH59	
Táboa 23: Variación anual do consumo de auga por fonte dos hoteis Barceló	61
Táboa 24: Ratio de intensidade do consumo neto de auga dos hoteis Meliá, RIU e NH..	63
Táboa 25: Proxectos e iniciativas para regular o consumo enerxético	63
Táboa 27: Ratio de consumo enerxético dos hoteis Meliá, RIU e NH	76
Táboa 28: xestión de emisións dos hoteis obxecto de análise	76
Táboa 29: Proxectos e iniciativas propias para regular as emisións á atmosfera.....	77
Táboa 30: Variación das emisións de CO2 EQ totais por alcance	80
Táboa 31: Ratio de emisións de CO2	81
Táboa 32: Proxectos e iniciativas levadas a cabo para a redución de residuos	83
Táboa 33: Resultados do proxecto “Linens for Life” de Meliá 2020.....	85

Táboa 34: Resultados do proxecto Soap for Hope de Meliá 2017-2020	86
Táboa 35: Eliminación ou substitución por outros/as de materiais máis sostibles	89
Táboa 36: Redución de plástico producida pola substitución dos amenities	89
Táboa 37: Taxa de reciclaxe dos hoteis Meliá	92
Táboa 38: Porcentaxe sobre o total da xeración de residuos asimilables a urbanos (Tn) dos hoteis Barceló	93
Táboa 39: Ratio de kg de residuos xerados por hóspede/estancia nos hoteis RIU e Barceló	

Introdución

A Responsabilidade Social Corporativa (RSC) baséase no concepto de que as empresas deben ser responsables con todos os factores cos que interaccionan ao longo do seu proceso produtivo.

Nas últimas décadas, a RSC está gañando unha relevancia salientable, presentándose como unha estratexia de xestión empresarial que pode contribuír ao desempeño financeiro ao mesmo tempo que axuda a construír un futuro máis equitativo e sostible (Alonso-Almeida et al., 2012).

Os puntos seguintes amosan a evolución da RSC ao longo do tempo, as diferentes definicións que foi adquirindo e a súa transición cara o desenvolvemento sostible.

Abórdase o tema da RSC na industria hoteleira e a súa importancia para o sector turístico. Expóñense os códigos éticos e principios de implantación da RSC aplicables á industria hoteleira así como os índices de sostibilidade e certificacións ambientais máis destacados.

O desempeño ambiental analizado está baseado na análise documental das memorias e informes en materia de RSC publicados polas empresas hoteleiras así como da información publicada nas súas páxinas web. En ocasións, e onde a información era escasa ou nula para poder ser comparada, foi complementada con notas de prensa de xornais de especial reputación dentro do sector turístico como é Hosteltur.

Co obxectivo de facilitar a lectura, a análise do desempeño ambiental foi dividida en 4:

1. Xestión da auga (apartado 10.6.1)
2. Xestión da enerxía (apartado 10.6.2)
3. Xestión de emisións (apartado 10.6.3)
4. Xestión de residuos (apartado 10.6.4)

Todos os datos aquí recollidos foron debidamente contrastados e referenciados e contan con táboas e figuras de apoio ao longo do mesmo para facilitar a interpretación dos mesmos. Así mesmo, conta cun estudo comparativo do desempeño ambiental das cinco cadeas hoteleiras españolas máis importantes (por orde de importancia: Meliá Hotels International, Iberostar Hotels & Resorts, RIU Hotels & Resorts, Barceló Hotel Group e NH Hotel Group) a través da metodoloxía de investigación do estudo de casos.

Do estudo conclúese, entre outros asuntos, que é preciso establecer guías e pautas para a elaboración de informes de RSC nos que se estableza tamén a súa periodicidade e que estes deben ser avaliados por un organismo externo.

Por último, cabe mencionar que, aínda que existe unha lixeira diferenza entre Responsabilidade Social Corporativa (RSC) e Responsabilidade Social Empresarial (RSE), o termo utilizado ao longo do traballo é RSC e a razón é porque a maioría da literatura analizada foi extraída de documentos en inglés, onde o termo CSR (Corporate Social Responsibility) é o único empregado.

1. Orixe e Evolución da RSC

1.1 Orixe da RSC

A Responsabilidade Social Corporativa (RSC) está experimentando un recente crecemento e popularidade e aínda que parece un fenómeno de nova creación, a súa orixe tivo lugar hai séculos.

O debate de empresa como institución moral remóntase aos días nos que filósofos como Platón, Marx e Kant, entre outros, expoñen a relación entre empresa e sociedade (Mbare, 2004); outros filósofos como Aristóteles abordan asuntos relativos á obriga moral dos accionistas a doar ou compartir unha proporción da súa riqueza (Colombo, 2008). O propio Adam Smith, pai do liberalismo económico, concibe a economía como unha ciencia ligada á sociedade e á moral (García e Llorente, 2009).

A Responsabilidade Social comezou a xermolar a finais do século XIX, no contexto da Revolución Industrial, e o concepto de Responsabilidade Social Corporativa, tal e como o coñecemos hoxe en día, tivo lugar á comezos do ano 1950 (Carroll, 2008). Ano no que se considera que medrou e floreceu (Carroll, 2008).

1.2 Evolución da RSC

A continuación detállase a evolución da RSC no seu contexto histórico dende o século XIX ata os nosos días (táboa 1 e 2).

Táboa 1: Evolución da RSC do século XIX ao século XX

SÉCULO XIX	
Ao longo do século XIX	
	<p>A idea de que as empresas e a comunidade comparten intereses mutuos foi un tema común nas discusións do século XIX (Heald, 1998).</p> <p>No contexto da Revolución Industrial, xurde en Europa o movemento cooperativo (García e Llorente, 2009) entre as que destacan, en España, as colonias industriais textís de Cataluña. Durante esta época, os traballadores estaban sometidos a condicións de explotación e é neste contexto que emerxen líderes empresariais que actúan para mellorar a situación dos traballadores (García e Llorente, 2009).</p> <p>Entre estes líderes destaca Robert Owen (1771-1858) - quen, dende a súa posición de empresario e frustrado polas desigualdades sociais producidas polo capitalismo durante a primeira Revolución Industrial,</p>

	<p>procurou o xeito de promover unha sociedade mellor baseada no cooperativismo (Clúster Turismo de Galicia, 2015). Entre as súas medidas destacan a introdución da sanidade pública e a educación, e o rexeitamento do traballo infantil e as condicións penosas (García e Llorente, 2009).</p> <p>Owen avogaba por un comportamento responsable da empresa fronte aos seus traballadores, o cal non era incompatible coa obtención de beneficios (Clúster Turismo de Galicia, 2015). Demostrou que a produción podía ser eficiente a par que responsable (García e Llorente, 2009).</p>
Finais século XIX	
	<p>As empresas emerxentes estiveron especialmente preocupadas polos seus empregados e polo xeito de converter a estes empregados en persoas máis produtivas (Carroll, 2008), aínda que - como critica Archie B. Carroll no seu estudo "<i>A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices</i>" - é moi difícil discernir entre as que o fixeron por razóns empresariais e as que o fixeron por razóns sociais.</p>

Fonte: Elaboración propia

Táboa 2: Evolución da RSC do século XX ao século XXI

SÉCULO XX	
Comezos século XX	
	<p>As empresas foron criticadas por ser demasiado grandes e poderosas e por ser culpables de prácticas socialmente inaceptables (Wulfson, 2001). Para frear o poder corporativo xurdiron, entre outras, leis de protección aos consumidores (Wulfson, 2001).</p>
1900-1920	
	<p>A RSC pasa pola fase denominada “dirección de maximización de beneficios” (Hay & Gray, 1974 citado en Carroll, 2008) na que a única preocupación das empresas era a de maximizar os seus beneficios.</p>
1920-1930	
	<p>A RSC pasa por unha segunda fase chamada “dirección de fideicomisos” na que os directivos, alén de preocuparse por maximizar a súa riqueza e a dos seus accionistas, xeran e manteñen un balance equitativo entre estes e os seus clientes, empregados e a comunidade local onde operan (Hay & Gray, 1974 citado en Carroll, 2008).</p>
1930-1940	
	<p>Keynes (1935) expón a necesidade de vincular a economía aos intereses da sociedade. No seu libro "<i>Teoría xeral da ocupación, o interese e o diñeiro</i>" (García e Llorente, 2009) institucionaliza os dereitos sociais dos cidadáns a través do seu enfoque "<i>Estado do Benestar</i>" (García e Llorente, 2009) o que desencadea a chamada "<i>Revolución Keynesiana</i>".</p>

1940-1950	
	<p>A RSC atravesa a fase de “innovación e legalización” (Muirhead, 1999 citado en Carroll, 2008).</p>
1950-1960	
	<p>Howard R. Bowen (1953), publica “<i>Social Responsibilities of the Businessman</i>”, libro que marca o punto de partida no que a literatura moderna en relación á RSC se refire, posto que é o primeiro libro que rexistra unha definición de RSC - feito que o consagra como “pai da RSC” (Carroll, 1979; 2008).</p> <p>En base á literatura analizada, é correcto considerar a Robert Owen (1771-1858) como “pai da RSC” no contexto histórico e en base ás súas accións como empresario durante a Revolución Industrial (Clúster Turismo de Galicia, 2015) mentres que Howard Bowen (1908 – 1989), é considerado o “pai da RSC” para os/as autores/as que centran a orixe da RSC no eido literario - esta última consideración é a máis común entre escritores (Carroll, 1979, 1991).</p> <p>Howard Bowen estivo á vangarda en destacar que eran precisos cambios específicos de dirección e organización para mellorar a resposta das empresas ás preocupacións sociais (Carroll, 2008). Algunhas propostas de Bowen inclúen o desenvolvemento de códigos de conducta empresariais e a educación social para directivos (Bowen, 1953, citado en Carroll, 2008) Non había evidencia de que nada disto fose feito en 1950 pero Bowen puxo sobre a mesa un pensamento e un número interesante de estratexias empresariais que anos despois se converteron en prácticas estándar na xestión da RSC (Carroll, 2008).</p>
1960-1970	
	<p>Os problemas morais das empresas foron o asunto máis destacado. Entre 1968 e 1970 xurdiu a “época dos problemas” na que as compañías se comezaron a preocupar por problemas específicos tales como a contaminación, o deterioro urbanístico e a discriminación racial (Murphy, 1978 citado en Carroll, 2008). Moitas empresas vendían produtos prexudiciais para o medio ambiente e a sociedade non estaba tendo éxito en axudar aos cidadáns máis desfavorecidos, os subornos eran comúns e a moralidade rendíase ao diñeiro e a o poder (Lantos, 2001 citado en Rahman, 2011).</p> <p>Posteriormente, chegou a época da “capacidade de resposta” na que as compañías comezaron a tomarse en serio as accións de dirección e organización para abordar asuntos da RSC. Estas accións incluírán examinar as éticas corporativas e usar a divulgación do seu desempeño social (Murphy, 1978 citado en Carroll, 2008).</p>
1970-1980	
	<p>As iniciativas legislativas ordenaban que as compañías creasen mecanismos para cumprir coas leis no relativo ao medio ambiente, á seguridade dos produtos, a discriminación laboral e a seguridade dos traballadores (Carroll, 2008). Estes novos corpos gobernamentais fixeron que a política pública recoñecese oficialmente ao medio ambiente, empregados e consumidores como partes interesadas significativas e lexítimas da empresa (Carroll, 1991).</p>

1980-1990	<p>Comeza a etapa de “<i>diversificación e globalización</i>” (Muirhead, 1999 citado en Carroll, 2008). A realidade socioeconómica xerou un achegamento diferente entre empresa e sociedade que pasou a considerar os aspectos sociais e medioambientais coa finalidade de evitar as desigualdades xeradas pola globalización (García e Llorente, 2009). Proliferaron as compañías globais e as doazóns empresariais aumentaron (Carroll, 2008). Moitos directores executivos comezaron a unir as súas corporacións a causas sociais para conseguir a diferenciación dos seus produtos (Wulfson, 2001).</p> <p>Frank Tuzzolino e Barry Armandi (1981) procuraron desenvolver un mecanismo mellor para asesorar á RSC e propuxeron un borrador xerarquizado de necesidades baseándose no modelo de xerarquía de necesidades de Maslow. O seu estudo suxire que as organizacións, así como os individuos, posúen criterios que deben ser satisfeitos ou cubertos (Carroll, 2008).</p> <p>Os asuntos aceptados como importantes nos anos 1980 inclúen: practicas de negocios con respecto a contaminación ambiental, deterioro da vida urbana, calidade de vida no traballo, seguridade e saúde dos empregados, discriminación laboral e practicas abusivas por parte das corporacións multinacionais. Outro tema de investigación importante foi a investigación entre a responsabilidade social corporativa e os beneficios da empresa (Aupperle et al., 1985 citado en Carroll, 2008).</p>
1990-2000	<p>Unha cantidade considerable de investigacións buscaron examinar a relación entre o desempeño social corporativo e o desempeño financeiro (Griffin e Mahon, 1997 citado en Carroll, 2008). As empresas cun desempeño medioambiental elevado presentaban uns resultados financeiros altos (Mattera e Moreno, 2012).</p> <p>A sostibilidade foi outro tema importante que atraeu interese significativo nos 90. Novos conceptos, tales como colaboracións coa comunidade, investimento social e política social corporativa fixéronse evidentes nas grandes compañías (Carroll, 2008).</p> <p>Os múltiples escándalos éticos de finais do século XX fixeron que a opinión pública castigase ás firmas cunha ética empresarial pobre e o que comezou sendo unha resposta a estas presións converteuse nunha estratexia de negocio (García e Llorente, 2009). Moitas compañías, tanto grandes como pequenas, desenvolveron unha excelente reputación grazas ás practicas de RSC (Carroll, 2008).</p> <p>A partir de finais dos anos 90 comezaron a xurdir iniciativas, normas e códigos dirixidos a promover un comportamento máis ético, sostible e respectuoso co medio ambiente e coa sociedade. A maioría destas recomendacións, de carácter voluntario, animaban ao desenvolvemento de políticas e estratexias empresariais que incorporasen estes criterios dende os puntos de vista económico, social e moral (De la Cuesta González, 2004).</p>

Fonte: Elaboración propia

Táboa 3: Evolución da RSC do século XXI á actualidade

SÉCULO XXI - ACTUALIDADE	
<p>No século XXI a visión da RSC non ve as accións filantrópicas como o fin último das empresas (Cancino e Morales, 2008). Ao contrario, a preocupación principal está nos procesos produtivos (Cancino e Morales, 2008). A concepción de empresa como simple xeradora de riqueza e emprego vai perdendo relevancia a prol da empresa como organismo chave na sociedade (De la Cuesta González, 2004).</p>	
<p>A sociedade está pendente máis que nunca do que as empresas din e fan en relación coa súa RSC (Rahman, 2011). Nos últimos anos estase producindo unha revolta socio-empresarial considerable. Códigos de conducta, normas voluntarias e obrigatorias, pactos e directrices estanse emitindo dende diferentes organismos nacionais e internacionais públicos e privados (De la Cuesta González, 2004). Moitas empresas están incluso contratando xerentes e consultores en materias de RSC (Rahman, 2011). Ao mesmo tempo, os informes sobre RSC están sendo obrigatorios en moitos países e as organizacións están pondo os seus informes sobre RSC nas súas páxinas web para que as partes interesadas podan saber que é o que están facendo por a sociedade (Rahman, 2011).</p>	

Fonte: Elaboración propia

2. Definición da RSC

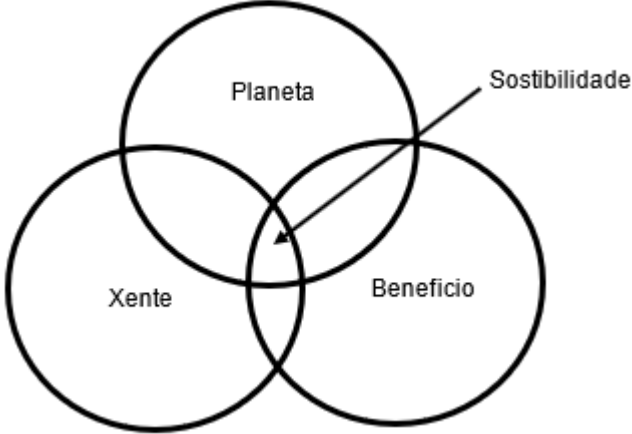
Os diferentes contextos sociais, económicos e medioambientais nos que a RSC se viu inmersa, xunto coa evolución de estes ao longo do tempo, deu lugar a multitude de definicións - polo que non existe unha única definición que poda ser usada para todos os propósitos (Rahman, 2011). Como afirma Votaw: "a RSC significa algo pero non sempre o mesmo para todo o mundo" (Votaw, 1972 p.25).

A continuación, na táboa 4, detállanse algunhas das definicións máis destacadas dende o ano 1953 ata o tempo presente.

Táboa 4: Definicións da RSC no século XX

SÉCULO XX	
1950-1960	Contexto histórico: Primeira definición de RSC
	Da comezo a era moderna no que a RSC se refire coa definición de Howard R. Bowen. Como xa vimos, esta definición é a primeira que se da:

	<p><i>“Refírese ás obrigas dos empresarios de perseguir políticas, tomar decisións, ou seguir liñas de acción que sexan desexables en termos de obxectivos e valores da nosa sociedade” (Bowen, 1953, p.6)</i></p>
1960-1970	<p>Contexto histórico: “Época dos problemas” e da “capacidade de resposta”</p>
	<p>A literatura relativa á RSC, prolifera. Estamos na etapa na que xorden os problemas morais das empresas (Lantos, 2001 citado en Rahman, 2011). Deste período destaca a definición de Kaith Davis (1960), un dos escritores máis prominentes da época (Carroll, 2008). A súa contribución foi comunmente aceptada a finais dos 70s e 80s (Carroll, 2008). É a seguinte</p> <p><i>“[...] decisións e accións de empresarios tomadas por razóns ao menos parcialmente máis ala dos intereses directos técnicos ou económicos” (Davis, 1960 citado en Carroll, 2008)</i></p>
1970-1980	<p>Contexto histórico: Xorden iniciativas legislativas</p>
	<p>Aparecen definicións que subliñan a inclusión das partes interesadas e a utilización da RSC para os beneficios a longo prazo da sociedade. Destácanse catro dimensións de desempeño social: responsabilidade social, contabilidade social, indicadores sociais e auditoría social (Backman, 1975 citado en Rahman, 2011).</p> <p>A definición máis destacada e controvertida ven da man de Milton Friedman (1970) economista e estadista estadounidense gañador do Premio Nobel de economía en 1976 (Nobel Prize, www.nobelprize.org, 14 de outubro de 1976) quen, nun artigo para <i>The New York Times</i> describe a RSC co seguinte título:</p> <p><i>“A Responsabilidade Social das Empresas é aumentar os seus beneficios” (The New York Times, www.nytimes, 13 de setembro de 1970)</i></p> <p>Nel, defende que a única responsabilidade social da empresa é a de maximizar os seus beneficios e que os efectos sociais xerados pola actividade desta aparecen de xeito automático a través do pago de impostos, a contribución ao emprego e o cumprimento das leis (The New York Times, www.nytimes, 13 de setembro de 1970).</p> <p>Posteriormente, en 1973, Kaith Davis, quen xa dera a súa visión nos ano 60, presenta unha nova descrición en liña coa de Milton Friedman cando escribe:</p> <p><i>“[...] a responsabilidade social comeza onde acaba a lei. Unha empresa non esta sendo socialmente responsable se simplemente cumpre cos requisitos mínimos da lei, porque iso é o que calquera cidadán bo faría.” (Davis, 1973, p.313)</i></p>

1980-1990	Contexto histórico: Etapa de “diversificación y globalización”
	<p>Xurdiron máis definicións e literatura relevante (Rahman, 2011). Coincidindo coa etapa de “<i>diversificación e globalización</i>” (Muirhead, 1999 citado en Carroll, 2008) mencionada anteriormente, as actividades de RSC incrementaron a reputación das corporacións o que a súa vez incrementou a seguridade dos consumidores nos produtos e servizos desas compañías (Rahman, 2011). Desta época destaca, sen dúbida, a Teoría dos Grupos de Interese (<i>Stakeholders Theory</i>) de Freeman (1984). Teoría que se desenvolve máis en profundidade no apartado 4 do presente traballo.</p>
1990-2000	Contexto histórico: Sostibilidade como tema relevante da RSC
	<p>Poucas definicións importantes apareceron que trouxeran consigo algún fenómeno novo na definición da RSC (Rahman, 2011). Elkington (1997) introduciu o concepto do “<i>triple bottom-line</i>” “<i>tripla conta de resultados</i>” que foi amplamente aceptado no mundo empresarial.</p> <p>Este concepto centrase en 3 asuntos: responsabilidade social (xente), responsabilidade medioambiental (planeta) e responsabilidade económica (beneficio) de xeito que una empresa socialmente responsable podería considerarse como unha institución para a prosperidade económica, equidade social e protección medioambiental (Rahman, 2011).</p> <p style="text-align: center;">Figura 1: “Tripla conta de resultados” de Elkington</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Fonte: Elkington, 1997</p> <p>A idea de xente, planeta e beneficio foi consolidándose, o que significa que o que era bo para o medio ambiente e para a sociedade tamén era bo para o desempeño financeiro das empresas (Rahman, 2011).</p>

Fonte: Elaboración propia

Táboa 5: Definicións da RSC no século XXI

SÉCULO XXI	
<p>No século XXI a RSC ten xerado un debate significativo nos círculos corporativos e académicos (Rahman, 2011). Este debate recoñece a importancia da RSC nos países desenvolvidos, pero non deixa claro ata que punto as corporacións que operan neses países teñen obrigas de RSC (Jamali e Miurshak, 2007 citado en Rahman, 2011). A falta de coñecemento e experiencia no eido da RSC pode facer que moitas empresas de países desenvolvidos pensen que non teñen ningunha obriga fronte a sociedade (Jamali e Miurshak, 2007 citado en Rahman, 2011).</p> <p>O século XXI é a era das empresas emerxentes. As responsabilidades da RSC ampliáronse e, como se mencionou no apartado anterior, xorden iniciativas políticas, ONGs e numerosas organizacións (Rahman, 2011) que aportan novas definicións á RSC. A continuación amósanse as máis relevantes:</p>	
2001	
	<p>A Comisión Europea a través do Libro Verde define a RSC como:</p> <p style="text-align: center;"><i>“A integración voluntaria, por parte das empresas, das preocupacións sociais e medioambientais nas súas operacións comerciais e as súas relacións cos seus interlocutores”</i> (Comisión de las comunidades Europeas, 2001 p.7).</p>
2004	
	<p>Nace o Observatorio de Responsabilidade Social Corporativa, unha organización sen animo de lucro que xunto con organizacións da sociedade civil traballa no impulso da correcta aplicación da RSC (Observatorio de Responsabilidade Social Corporativa, 2004)</p> <p style="text-align: center;"><i>“A RSC é unha forma de dirixir as empresas baseado na xestión dos impactos que a súa actividade xera sobre os clientes, empregados, accionistas, comunidades locais, medio ambiente e sobre a sociedade en xeral”</i> (Observatorio de Responsabilidade Social Corporativa, 2004).</p>
2005	
	<p>O Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais a través do seu Foro de Expertos, constituído en 2005 e que reúne a 40 representantes de todos os sectores sociais (ONGs, Universidades, empresas e Administracións Públicas) coa finalidade de facilitar a labor do Goberno a hora de elaborar unha lei sobre RSC defínea como segue:</p> <p style="text-align: center;"><i>“A responsabilidade social das empresas é, ademais do cumprimento estrito das obrigas legais vixentes, a integración voluntaria no seu goberno e xestión, na súa estratexia, políticas e</i></p>

	<p><i>procedementos, das preocupacións sociais, laborais, medioambientais e de respecto aos dereitos humanos que xurdan da relación e o diálogo transparentes cos seus grupos de interese, responsabilizándose así das consecuencias e os impactos que se deriven das súas accións”</i> (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 2007, p. 7).</p>
2011	
	<p>Para a Comisión Europea, a RSE é un concepto a través do cal a compañía integra, de xeito voluntario, consideracións sociais e ambientais e a súa interacción cos grupos de interese (Rahman, 2011). En 2011, a Comisión Europea na súa estratexia renovada da UE para 2011-2014 sobre a responsabilidade Social das empresas da unha nova definición:</p> <p style="text-align: center;"><i>“A responsabilidade das empresas polo seu impacto coa sociedade”</i> (Comisión Europea, 2011 p.7).</p> <p>O respecto á lexislación aplicable e aos convenios colectivos un requisito previo a este cumprimento. Para asumir plenamente a súa responsabilidade social, as empresas deben aplicar, xunto coas partes interesadas, un proceso destinado a integrar as preocupacións sociais, medioambientais e éticas, o respecto dos dereitos humanos e as preocupacións aos consumidores nas súas operacións coa finalidade de maximizar a creación de valor e identificar, previr e atenuar as posibles consecuencias adversas (Comisión Europea, 2011 p.7).</p>

Fonte: Elaboración propia

Ao existir tantas definicións, moitas empresas buscan a definición que máis se axusta a forma na que dirixen os seus negocios declarándose como socialmente responsables (Cancino e Morales, 2008). Este feito trae consigo que moitas empresas se identifiquen como responsables a pesar de que na práctica, probablemente non se fagan responsables das externalidades negativas que xeran sobre algún dos seus grupos de interese (Cancino e Morales, 2008).

O presente traballo utiliza como base de análise a definición da *“tripla conta de resultados”* de Elkington (1997) por ser una das primeiras en considerar a **responsabilidade medioambiental** (planeta) en equilibrio coa responsabilidade social (xente) e a responsabilidade económica (beneficio) (ver figura 1).

3. Dimensións da RSC

Safiqur Rahman (2011) no seu traballo *“Evaluation of definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility”* *“Avaliación de definicións: Dez Dimensións da*

Responsabilidade Social Corporativa” analizou as diferentes definicións que lle foron dadas a RSC baseándose no seu contido chegando a identificar dez dimensións (Rahman, 2011, p.9)

1. Obriga cara a sociedade
2. Intervención dos grupos de interese
3. Mellora da calidade de vida
4. Desenvolvemento económico
5. Practica de ética empresarial
6. Cumprimento da lei
7. Voluntariedade
8. Dereitos humanos
9. Protección do medio ambiente
10. Transparencia e responsabilidade

Estas dimensións poden ser agrupadas en 3 que son as consideradas polo Clúster Turismo de Galicia, 2015):

- **Económica:** aspectos relacionados coa ética, o bo goberno, a eficiencia nas operacións, a cadea de subministro, a transparencia e a comunicación.
- **Social:** aspectos relacionados coas persoas da empresa e a comunidade onde esta opera.
- **Medioambiental:** aspectos relacionados co compromiso medioambiental da organización.

Así mesmo, estas dimensións poden ter dúas perspectivas (Clúster Turismo de Galicia, 2015):

- Perspectiva interna: fai referencia á xestión que a empresa realiza dos recursos e os impactos que estes provocan internamente.
- Perspectiva externa: refírese a como a empresa interaccionan co seu entorno, xestiona o impacto dos seus produtos e recursos na comunidade e xera emprego e riqueza.

Cabe destacar que estas 3 dimensións, foron as consideradas por Elkington (1997) (ver táboa 4, figura 1) na súa definición da RSC como “*tripla conta de resultados*” na que considera imprescindible establecer un equilibrio adecuado entre a **responsabilidade económica** (beneficio), a **responsabilidade social** (xente) e a **responsabilidade medioambiental** (planeta).

Tendo en conta todo o mencionado anteriormente, o presente traballo está baseado na **definición de RSC de Elkington** (1997), centrado na **dimensión medioambiental** da RSC do Clúster Turismo de Galicia (2015) e aliñado coa **teoría dos grupos de interese** e o **desenvolvemento sostible**, como se detalla no apartado seguinte.

4. Marco Teórico da RSC

Entre os/as numerosos autores/as que tratan de establecer un marco teórico para as diferentes perspectivas da RSC, a que considero máis completa é a de Garriga e Melé

(2004). Estes autores clasifican as principais perspectivas teóricas da RSC en 4 grupos tal e como se amosa na táboa 6.

Táboa 6: Principais perspectivas teóricas da RSC

<p>TEORIAS INSTRUMENTAIS</p> <p>Maximizar o valor dos accionistas Estratexias Vantaxe Competitiva Marketing causa-efecto</p>	<p>TEORÍAS POLÍTICAS</p> <p>Constitucionalismo Corporativo Tª Integradora do Contrato Social Cidadanía Corporativa</p>
<p>TEORÍAS INTEGRADORAS</p> <p>Aspectos de Xestión Ppo de Responsabilidade Pública Xestión dos Grupos de Interese Desempeño Social Corporativo</p>	<p>TEORÍAS ÉTICAS</p> <p>Dereitos Humanos Universais Enfoque do Ben Común Tª Normativa Grupos de Interese Desenvolvemento Sostible</p>

Fonte: Elaboración propia a partir de Garriga e Melé (2004)

- As teorías instrumentais amosan á empresa como un instrumento para xerar riqueza na que actividades sociais realizadas por esta son só medios para acadar resultados económicos
- As teorías políticas preocupáanse polo poder das empresas na sociedade e polo uso responsable dese poder no ámbito político
- As teorías integradoras céntranse na satisfacción da demanda social
- As teorías éticas están baseadas en responsabilidades éticas das empresas coa sociedade

Como xa se adiantou no apartado anterior, o presente traballo está baseado na **Teoría Normativa dos Grupos de Interese e no Desenvolvemento Sostible**, enmarcados ámbolos dous dentro das Teorías éticas.

4.1 Teorías éticas

Estas teorías están baseadas en principios que expresan o xeito de facer ben as cousas ou a necesidade de conseguir unha boa sociedade

4.1.1 Teoría Normativa dos Grupos de Interese

A xestión dos grupos de interese inclúese nesta categoría, posto que moitos autores consideran que esta forma de xestión é unha xestión que integra as demandas sociais dentro da empresa (Garriga e Mele, 2004). Como xa se adiantou no apartado 2 do presente traballo, Freeman (1984) é un dos autores máis destacados no a que a Teoría dos Grupos de Interese se refire. Define aos grupos de interese como “[...] calquera grupo ou individuo

que poda afectar ou ser afectado durante á obtención dos obxectivos da empresa” (Freeman, 1984, p.46)

Os seus precursores, Emshoff e Freeman (1978) comezaron a desenvolver a Teoría dos Grupos de Interese a finais dos anos 70 e presentaron 2 principios básicos sobre os que se asentaría a Teoría dos Grupos de Interese ou *Stakeholders*:

1. O obxectivo central é conseguir a máxima cooperación entre o sistema formado polos grupos de interese e os obxectivos da empresa
2. As estratexias máis eficientes para a xestión dos grupos de interese implica esforzos que afectan a multitude de grupos de interese simultaneamente (Emshoff e Freeman, 1978).

Os grupos de interese poden ser internos e externos - dependendo de se pertencen á estrutura interna da empresa (internos) ou non (externos) (Clúster Turismo de Galicia, 2015). Non existe ningunha lista xenérica, van cambiando co tempo e dependen entre outras cousas do tipo de empresa, a súa actividade e o sector no que a desenvolven (Clúster Turismo de Galicia, 2015).

Grupos de interese externos como organizacións non gobernamentais, activistas, comunidades, gobernos, medios de comunicación e outras forzas institucionais teñen exercido presión sobre as empresas. Este grupos demandan o que consideran que son prácticas empresariais responsables. Actualmente, algunhas desas empresas sobre as que exercen presión están buscando respostas corporativas a través de diálogos cos seus grupos de interese (García e Mele, 2004).

Segundo Freeman (1984) unha formulación xenérica da teoría dos grupos de interese non é suficiente. Para saber como as empresas teñen de ser gobernadas e como os xerentes teñen de actuar, requírese unha normativa base de principios éticos (Freeman, 1984). Numerosos académicos propuxeron diferentes normativas éticas ao longo do tempo e a consecuencia diso, a teoría normativa dos grupos de interese sufriu distorsións e interpretacións erradas (Garriga e Melé, 2004). O enfoque dos grupos de interese baseado nas teorías éticas presenta unha perspectiva diferente de RSC (Garriga e Melé, 2004).

4.1.2 Desenvolvemento Sostible

O termo de desenvolvemento sostible xeneralizouse en 1987, cando a Comisión Mundial de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible das Nacións Unidas publicou o *“Informe Bruntland”*. Este informe establece que o desenvolvemento sostible busca satisfacer as necesidades presentes sen comprometer as posibilidades nas xeracións futuras para satisfacer as súas propias necesidades (World Commission on Environment and Development, 1987, p.8)

Nun principio este informe incluía só o factor medioambiental, posteriormente o concepto foise desenvolvemento ata incluír a consideración da dimensión global (World Business Council for Sustainable Development, 2000). O desenvolvemento sostible require a

integración das consideracións **sociais, medioambientais e económicas** para facer xuízos equilibrados a longo prazo (Garriga e Melé, 2004). Se observamos detidamente estas 3 consideracións vemos que se corresponden cos 3 asuntos descritos por Elkington na súa “tripla conta de resultados” en 1987 (ver táboa 4 - figura 1) e as 3 dimensións de RSC consideradas polo Clúster Turismo de Galicia (2015) e que son a base do presente traballo.

Numerosas definicións foron propostas para “desenvolvemento sostible” de entre as que destaca a da Organización Mundial de Turismo (OMT):

“O turismo que ten plenamente en conta as repercusións actuais e futuras, económicas, sociais e medioambientais para satisfacer as necesidades dos visitantes, da industria, do entorno e das comunidades anfitrías” (UNWTO, 2021)

De xeito equiparable ás definicións das dimensións de RSC propostas polo Clúster Turismo de Galicia (2015) (especificadas no apartado 3), a **dimensión económica** fai referencia a que as actividades económicas teñen de ser viables a longo prazo e reportar beneficios económicos nas comunidades locais. A **dimensión social** oríentase a respectar a autenticidade sociocultural das comunidades anfitrías e a **dimensión medioambiental** fai referencia a un adecuado uso dos recursos medioambientais mantendo os procesos ecolóxicos esenciais e axudando a conservar os recursos naturais e a diversidade biolóxica.

5. Evolución da RSC cara o Desenvolvemento Sostible

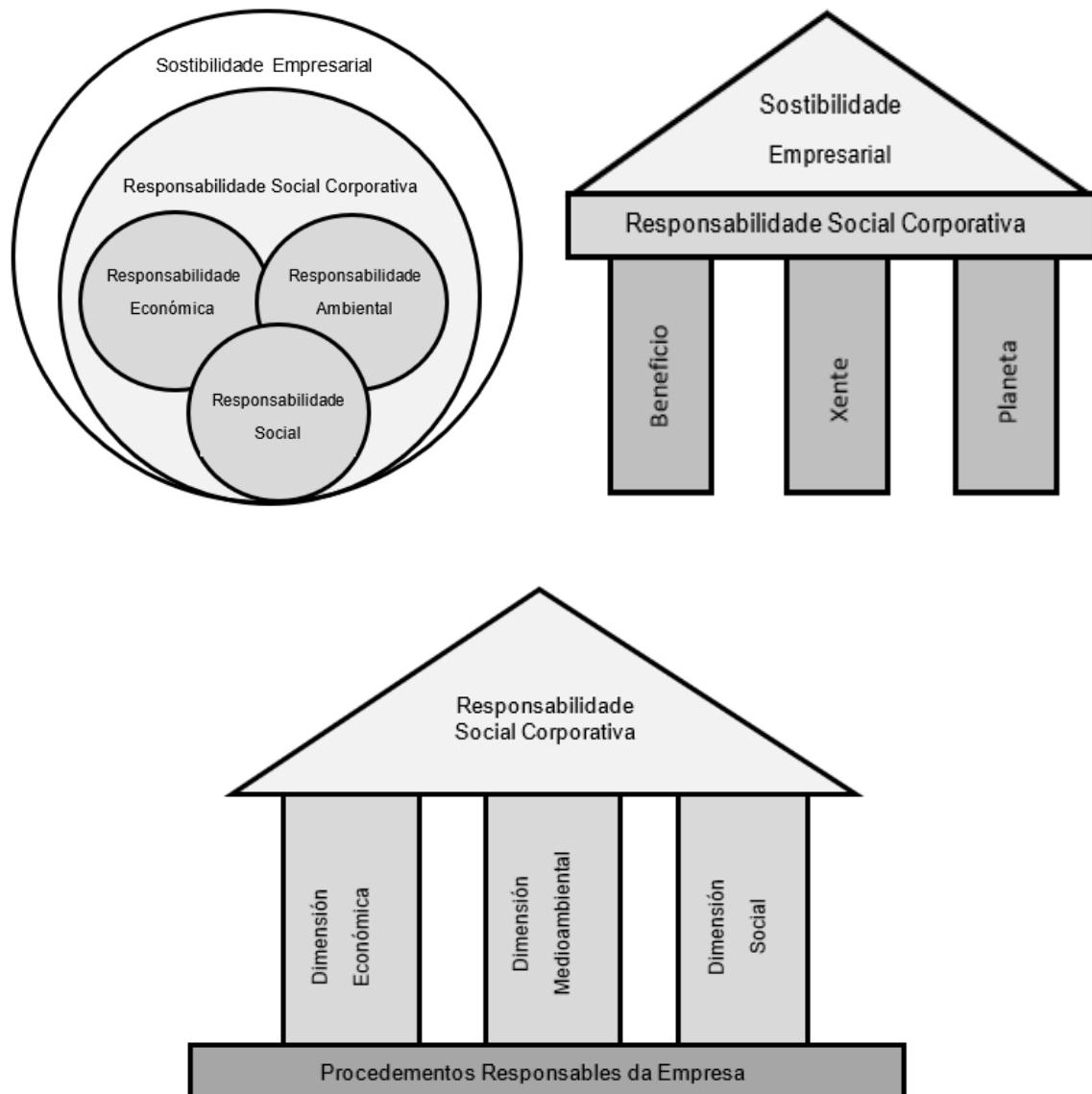
Existen algunhas propostas para acadar a sostibilidade corporativa. Unha das máis aceptadas é a extensión da “tripla conta de resultados” de Elkington (1997) (ver táboa 4 - figura 1) - definida no apartado 2 do presente traballo.

Esta extensión presenta a rendibilidade económica cara unha liña tripla que inclúe aspectos económicos, sociais e medioambientais.

Como se cita no apartado anterior, estes 3 aspectos son tamén os 3 pilares que a OMT considera na súa definición de “desenvolvemento sostible” (UNWTO, 2021) polo que é posible identificar as dimensións da RSC dende o marco conceptual do modelo de Desenvolvemento Sostible.

A súa evolución ao longo do tempo pódese observar a continuación nas representacións da figura 2

Figura 2: Concepcións da RSC baseadas no enfoque da Teoría do Desenvolvemento Sostible



Fonte (por orde de aparición): Linnanen e Panapanaan, 2002; Kaptein e Wempe, 2002; Van Marrewijk e Werre, 2003; Panwar et al., 2006

Estes modelos (figura 2) fundaméntanse na “tripla conta de resultados” de Elkington (figura 1) e reforzan a idea de concibir á RSC como unha composición onde os aspectos de tipo social, económico e ambiental teñen o mesmo peso (Rodríguez del Bosque, 2015).

No caso do modelo de Linnanen e Panapanaan (2002), eses 3 aspectos (económico, medioambiental e social) están relacionados entre si e engloban á RSC que a súa vez abrangue á Sostibilidade Empresarial. No que ao modelo de Kaptein e Wempe (2002) se refire, os 3 aspectos son pilares que sosteñen á RSC que a súa vez sostén á Sostibilidade Empresarial a cal se amosa como fin último do proceso empresarial, na cúspide da pirámide.

Por último, Van Marrewijk e Werre (2003) e Panwar et al. (2006) manteñen que a sostibilidade corporativa é un proceso a medida no que cada organización debe elixir a súa ambición específica que debe cumprir cos obxectivos e intencións da organización e debe estar aliñada coa estratexia da organización, como unha resposta apropiada ás circunstancias nas que a organización opera. No seu modelo, os 3 aspectos (económico, medioambiental e social) aséntanse sobre os procedementos responsables da empresa e a RSC forma parte da cúspide da pirámide.

6. RSC na Industria Hoteleira

Aínda que tradicionalmente a industria hoteleira non ten sido vista como a industria máis contaminante de todas, dun tempo a esta parte, estanse analizando os seus impactos negativos no entorno natural (Bohdanowicz, 2005), económico e social (Brunt e Courtney, 1999). Existe un amplo número de hoteis situados preto de patrimoniois naturais e culturais, o que atrae a moitos turistas e é preciso acadar un balance ecolóxico (Kirk, 1995).

Os hoteis son grandes consumidores de enerxía e auga, papel, comida, produtos químicos e outros recursos, producen polución en termos de fumes, ruído e químicos, olores e provoca un impacto na comunidade local a través da súa ocupación do espazo, uso de infraestruturas, e relacións cos negocios locais e Goberno (Chung e Parker, 2010).

Co afán de mitigar estes efectos negativos, as empresas hoteleiras están adoptando políticas de RSC, sendo comúns as que fan referencia a involucrarse na comunidade, preocupacións medioambientais e o apoio a educación pública (Esrock e Leichty, 1998).

O establecemento de estándares laborais, a promoción da sensibilidade ambiental e o apoio a comunidades locais son aspectos importantes para as cadeas hoteleiras (Bohdanowicz e Zientara, 2008).

Forética, o Foro para a avaliación da xestión ética (2018), destaca como beneficios de aplicación de políticas de RSC os seguintes: discriminación positiva por parte do cliente, xa que incrementa o número de persoas que estarían dispostas a pagar por un produto responsable; maior imaxe de marca ante o consumidor; maior competitividade; idealización de clientes e incluso mellor rendemento económico.

Nos últimos anos as cadeas hoteleiras están iniciando actividades específicas no que RSC se refire, ademais están máis involucradas que outros sectores (Holcomb et al., 2007). Estas prácticas poden ser de tipo interno e externo, dependendo de o grupo de interese ao que se dirixan (Antón et al., 2013) e ambientais ou sociais dependendo do seu carácter (Antón et al., 2013). Neste sentido, as prácticas medioambientais son as máis adoptadas (Holcomb et al., 2007).

7. Evolución do Desenvolvemento Sostible da RSC na Industria Hoteleira

Dende 1992, a tendencia na industria hoteleira e turística está centrada na preocupación medioambiental, uso de tecnoloxía e uso eficiente de enerxía (Kalisch, 2002 citado en Holcomb et al., 2007).

Este énfase foi elevado a unha escala internacional a través dos códigos éticos e principios para a implantación como a Axenda 2030 remitida polo World Travel and Tourism Council (WTTC), e seus 17 ODS (ver figura 4), a Organización Mundial do Turismo (OMT) a través do seu Código Ético Mundial Para o Turismo (ECMET) que estableceron guías relativas ao turismo sostible (Holcomb et al., 2007).

Estes códigos éticos e principios de implantación e o seu ámbito de actuación son explicados a continuación, no apartado 8 do presente traballo.

Dentro dos estudos de RSC en establecementos hoteleiros publicados, abundan os centrados no impacto ecolóxico e a actividade do turismo en hoteis (Alles e Marqués, 2011). Demóstrase que os responsables dos establecementos perciben a relevancia de xestionar o impacto que producen sobre o medio natural, declarando en ocasións un compromiso maior co mesmo do que realmente adquiriron (Alles e Marqués, 2011). Isto ten sido motivado, predominantemente, pola presión social - sendo o compromiso e a falta de coñecemento do impacto real sobre o medio un factor de menor importancia (Alles e Marqués, 2011).

Segundo Knowles et al. (1999) existe separación entre a teoría e a practica no que a Responsabilidade Social se refire xa que, de realizarse, só se levan a cabo aquelas iniciativas que reverten directamente na consecución de obxectivos estritamente empresariais (Knowles et al., 1999).

É importante que os responsables de establecementos hoteleiros estean concienciados e formados en materia de RSC (Alles e Marqués, 2011). O sector hoteleiro, ocupa un papel fundamental no proceso de actividade no sector turístico polo que a aplicación de políticas de RSC son importantes.

A actividade hoteleira pode beneficiarse da RSC con políticas medioambientais efectivas, como base para a sensibilidade e o crecemento dos seus negocios ao longo prazo (Erdogan e Baris, 2007). Segundo Moutinho et al. (1995), existe evidencia empírica da relación entre o incremento da preocupación social polo patrimonio cultural e natural e o aumento de practicas de protección ambiental e ecoturismo, polo que o cambio de actitude na xestión hoteleira, podería ser impulsado pola demanda dos clientes.

8. Códigos éticos e principios de implantación da RSC aplicables á Industria Hoteleira

A RSC, na súa dimensión medioambiental, conta con códigos éticos e principios de aplicación dos que as cadeas hoteleiras se poden beneficiar.

Na táboa 7 detállanse os códigos éticos e principios de ampliación da RSC de maior relevancia para a industria hoteleira. A continuación descríbense en maior profundidade.

Táboa 7: Códigos éticos e principios de implantación da RSC aplicables á Industria Hoteleira

CÓDIGOS ÉTICOS	PRINCIPIOS DE IMPLANTACIÓN DA RSC
<ul style="list-style-type: none">▪ Código Ético Mundial para o Turismo (CMET)	<ul style="list-style-type: none">▪ Pacto Mundial de Nacións Unidas Global Compact▪ Global Reporting Initiative (GRI)

Fonte: Elaboración propia

8.1 Códigos Éticos

Un código ético é un conxunto de principios morais usados para rexer a conducta dunha profesión (Collins Dictionary, 2021).

8.1.1 Código Ético Mundial para o Turismo da OMT (CMET)

O **Código Ético Mundial para o Turismo** (1999) trátase dun conxunto de 10 principios que serven de guía para administracións locais e centrais, comunidades locais, operadores turísticos e turistas preocupados pola conservación do medio ambiente. Foi aprobado por unanimidade en 1999 e tivo en consideración as aportacións de 70 estados membros da OMT e outras entidades (UNWTO, 2021a). Os 10 principios do código cobren os compoñentes económico, social, cultural e ambiental das viaxes e o turismo e son:

1. Contribución do turismo ao entendemento e ao respecto mutuo entre home e sociedade
2. O turismo, Instrumento de desenvolvemento persoal e colectivo
3. O turismo, factor de desenvolvemento sostible
4. O turismo, factor de aproveitamento e enriquecemento do patrimonio cultural da humanidade
5. O turismo, actividade beneficiosa para os países e as comunidades de destino

6. Obrigas dos axentes do desenvolvemento turístico
7. Dereito ao turismo
8. Liberdade de desprazamento turístico
9. Dereitos dos traballadores e dos empresarios do sector turístico
10. Aplicación dos principios do Código Ético Mundial para o Turismo

É de aplicación voluntaria e os seus obxectivos son axudar a maximizar os beneficios do sector, minimizando as posibles consecuencias negativas no medio natural, no patrimonio cultural e nos residentes dos destinos turísticos (UNWTO, 2021a)

8.2 Principios de implantación da RSC

A implantación da RSC está baseada en principios. Un principio é unha regra moral á que se trata de adecuar a conduta (RAG, 2021).

8.2.1 Pacto Mundial das Nacións Unidas Global Compact

O **Pacto Mundial das Nacións Unidas Global Compact** (2010) consta de 10 principios universais sobre dereitos humanos, normas laborais, medio ambiente e loita contra a corrupción (ver figura 3).

Figura 3: 10 principios do Pacto Mundial das Nacións Unidas Global Compact



Fonte: Pacto Mundial, 2021

Os principios 7,8 e 9 están relacionados co medio ambiente :

- **Principio 7:** As empresas deben favorecer o desenvolvemento e a difusión das tecnoloxías respectuosas co medio ambiente
- **Principio 8:** As empresas deben fomentar as iniciativas que promovan unha maior responsabilidade ambiental
- **Principio 9:** As empresas deberán manter un enfoque preventivo que favoreza o medio ambiente.

Así mesmo, o Pacto Mundial das Nacións Unidas conta co apoio da ONU para promover os **Obxectivos de Desenvolvemento Sostible** (ODS) no sector privado (Pacto Mundial, 2021a). Actualmente conta con 17 ODS (ver figura 4) e a súa actividade esta en liña coa iniciativa a nivel internacional de Nacións Unidas para sensibilizar sobre a **Axenda 2030** (Pacto Mundial, 2021a).

Figura 4: 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS)



Fonte: UNWTO, 2021

A súa misión é xerar un movemento internacional de empresas sostibles ao mesmo tempo que pretende unir a empresas con Gobernos, sociedade civil e Nacións Unidas a prol do desenvolvemento sostible (Pacto Mundial, 2021).

Os obxectivos son os seguintes (UNWTO, 2021b):

- **Obxectivo 1:** Fin da pobreza
- **Obxectivo 2:** Fame cero
- **Obxectivo 3:** Saúde e benestar
- **Obxectivo 4:** Educación de calidade
- **Obxectivo 5:** Igualdade de xénero
- **Obxectivo 6:** Auga limpa e saneamento
- **Obxectivo 7:** Enerxía accesible e non contaminante
- **Obxectivo 8:** Traballo decente e crecemento económico

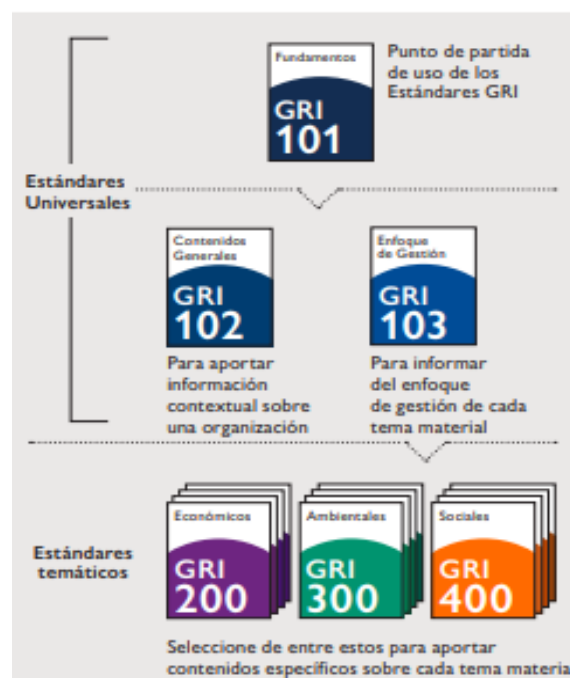
- **Obxectivo 9:** Industria, innovación e infraestrutura
- **Obxectivo 10:** Redución das desigualdades
- **Obxectivo 11:** Cidades e comunidades sostibles
- **Obxectivo 12:** Produción e consumo responsable
- **Obxectivo 13:** Acción polo clima
- **Obxectivo 14:** Vida submarina
- **Obxectivo 15:** Vida dos ecosistemas terrestres
- **Obxectivo 16:** Paz, xustiza e institucións sólidas
- **Obxectivo 17:** Alianza para lograr os obxectivos

Os ODS 6, 7, 11, 12, 13, 14 e 15 están relacionados co medio ambiente.

8.2.2 Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) (2016) é unha organización independente que ten por obxectivo proporcionar un marco fiable para a elaboración de memorias de sostibilidade (GRI, 2021).

Figura 5: Estándares GRI



Fonte: GRI, 2016

A guía permite, alén dunha mellor comparativa entre as empresas a nivel global, expor os seus impactos dun xeito transparente e responsable. Esta deseñada para ser fácil de usar.

Comeza polos estándares universais (ver figura 5):

- GRI 101: Fundamentos
- GRI 102: Contidos Xerais
- GRI 103: Enfoque de Xestión

aplicables a calquera organización que prepare un informe de sostibilidade, e continua polos estándares GRI temáticos que a organización utilizara para presentar información sobre os seus temas materiais.

Estes estándares están organizados en 3 series (ver figura 5):

- Serie 200: temas económicos
- Serie 300: temas ambientais
- Serie 400: temas sociais

Este proceso garante que o informe de sostibilidade proporcione información dos impactos e como son tratados (GRI, 2016).

9. Índices de sostibilidade e certificacións ambientais aplicables á industria hoteleira

Coa finalidade de amosar o responsables que son, as empresas hoteleiras adhírense a índices de sostibilidade e tratan de obter certificacións ambientais.

A continuación detállanse os índices e as certificacións ambientais de maior relevancia para o presente traballo.

Táboa 8: índices de sostibilidade e certificacións ambientais aplicables á industria hoteleira

ÍNDICES DE SOSTIBILIDADE	CERTIFICACIÓNS AMBIENTAIS
<ul style="list-style-type: none">▪ Carbon Disclosure Project (CDP)▪ Ethibel Excellence Investment Register▪ FTSE4GOOD▪ S&P Global	<ul style="list-style-type: none">▪ BIOSPHERE▪ BREEAM▪ EarthCheck▪ Ecolabel▪ EMAS▪ Five-Leaf System▪ Green Globe▪ Green Key▪ Hoteles+Verdes▪ ISO 14001▪ ISO 50001▪ LEED▪ Travelife▪ Verified Carbon Standard (VCS)

Fonte: Elaboración propia

9.1 Índices de sostibilidade

- **Carbon Disclosure Project (CDP)**

A CDP é unha organización sen ánimo de lucro que dirixe un sistema de divulgación global en materia de xestión de impactos medioambientais. A economía mundial ve os CDP como os estándares de ouro no que a reportes medioambientais se refire (CDP, 2021)

- **Ethibel Excellence Investment Register**

Ethibel é un índice que reúne empresas de diferentes sectores líderes en RSC (NH Hotel Group, 2019). O seu obxectivo é o de facilitar e acelerar a transición cara unha sociedade sostible a través da transparencia, a responsabilidade social e o comportamento sostible nos mercados financeiros. Para conseguilo, promoven a RSC e o Investimento Social Responsable (SRI) (Forum Ethibel, 2021).

- **S&P Global**

Axencia de inversión sostible que analiza a avaliación de sostibilidade corporativa (CSA) as empresas que compoñen o *Dow Jones Sustainability Index*. Esta axencia avalía anualmente ás empresas que desenvolven as mellores prácticas corporativas en materia de sostibilidade, centrándose nas 3 dimensións: económica, global e ambiental. Estas á súa vez están divididas en 20 criterios (NH Hotel Group, 2019).

9.2 Certificacións Ambientais

- **BIOSFERE Responsible Tourism (Instituto de Turismo Responsable (ITR))**

Este instituto creou e desenvolveu o sistema de turismo responsable (STR). A certificación BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM xurdiu como resposta para establecer os criterios para obter un comportamento sostible na industria turística internacional (Clúster Turismo de Galicia, 2015).

- **BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology)**

Método de avaliación e certificación da sostibilidade na construción e líder a nivel mundial polo número de proxectos certificados dende a súa creación (1990) (BREEAM, 2021).

- **Earthcheck**

Organización líder mundial en consultaría, benchmarking científico e certificación para a industria de viaxes e turismo. Axudan a empresas, comunidades e gobernos a crear destinos turísticos limpos, seguros, prósperos e saudables para visitar, vivir, traballar e divertirse (EarthCheck, 2021).

- **Ecolabel (Ecoetiqueta)**

Esta etiqueta axuda a identificar os produtos e servizos, entre os que se atopan os aloxamento turísticos, que teñen un impacto ambiental reducido durante o seu ciclo de vida (Clúster Turismo de Galicia, 2015).

- **EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)**

Regulamento europeo baseado na norma ISO 14001 que propón un sistema eficaz para axudar ás organizacións a xestionar e mellorar de xeito continuo o seu desempeño medioambiental (AENOR, 2021).

- **Five-Leaf System**

Este sistema de avaliación da competitividade medioambiental dos hoteis permite aos clientes vulgar a calidade medioambiental dos hoteis e aos hoteleiros expor as súas políticas ecolóxicas ante os clientes os que a súa vez poden comentar as súas experiencias e avaliar os hoteis a través da web (Clúster Turismo de Galicia, 2015).

- **Green Globe**

Esta certificación avalía o desempeño sostible das empresas de viaxes e turismo e dos socios da cadea de subministro de estes a través de 44 criterios básicos obrigatorios baseados en máis de 380 indicadores de cumprimento. Revísase e actualízase dúas veces ao ano (Clúster Turismo de Galicia, 2015).

- **Green Key (Chave Verde)**

Programa internacional de certificación da Foudation for Environmental Education (FEE) que certifica os procesos de mellora na xestión ambiental de establecementos en todo o mundo (Clúster Turismo de Galicia, 2015).

- **Hoteles+Verdes**

Programa de certificación avalado polo Global Sustainable Tourism Council dende 2013 que desenvolve ferramentas eficaces para a xestión dos aloxamentos turísticos de Arxentina (Hoteles más Verdes, 2021).

- **ISO 14001**

Norma internacional que contén os requisitos precisos para implantar un Sistema de Xestión Medioambiental (ISO Tools, 2021).

- **ISO 50001**

Norma de xestión enerxética empresarial máis utilizada no mundo. A ISO 50001 proporciona as ferramentas precisas para identificar as actividades que consumen máis enerxía e que supoñen unha fuga enerxética e económica (AENOR, 2021a).

- **LEED (Leadership in Energy & Environmental Design)**

Certificación que proporciona unha verificación independente dun edificio ou zonas verdes da veciñanza, permitindo o deseño, construción, operación e mantemento de inmobles eficientes, de alto rendemento e rendibles. As súas liñas de acción son 3: xente, planeta e beneficio (U.S. Green Building Council, 2021).

- **Travelife**

Iniciativa líder en xestión, certificación e formación para empresas turísticas comprometidas con acadar á sostibilidade (Travelife, 2021).

- **Verified Carbon Standard (VCS)**

Baixo VCS, os proxectos reciben créditos de carbono coñecidos como unidades de carbono verificados (VDU). Cada un deles representa unha redución ou remoción dunha tonelada de CO2 equivalente lograda por un proxecto (AENOR, 2021b).

10. Análise da dimensión medioambiental da RSC das principais cadeas hoteleiras españolas a través da súa información pública

10.1 Metodoloxía

A metodoloxía empregada para a análise da dimensión medioambiental dos hoteis analizados foi o estudo de casos realizado a través da análise investigativa documental das memorias de RSC dos mesmos, os informes anuais, así como a información que proporcionan a través das súas páxinas web.

Táboa 9: Ficha técnica da investigación cualitativa

Metodoloxía da Investigación	Estudo de casos
Ámbito da Investigación	Sector Turístico - Industria Hoteleira
Información a recadar	Información xeral e información específica sobre as seguintes dimensión medioambientais: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Xestión da enerxía ▪ Xestión do uso da auga ▪ Xestión de emisión ▪ Xestión de residuos
Técnica de recollida de información	Análise documental: memorias RSC, políticas medioambientais, políticas de sostibilidade, informes anuais e información web.

Metodoloxía da análise de información	Análise de contido
Casos de estudo	Meliá Hotels International Iberostar Hotels & Resorts RIU Hotels & Resorts Barceló Hotel Group NH Hotel Group

Fonte: Elaboración propia

10.2 Cadeas hoteleiras seleccionadas para o estudo e documentación analizada

Neste traballo analízanse os casos dos 5 hoteis líderes no ranking de facturación español de 2020.

As cadeas hoteleiras seleccionadas para o estudo e a información interna e externa revisada quedan reflexadas na táboa 10.

Cabe destacar que debido a situación sufrida pola COVID-19 moitos hoteis tiveron que pechar reducindo drasticamente a súa actividade. Os hoteis que aportan datos de 2020 informan que, nalgúns casos, a información foi axustada seguindo estimacións - feito que non aporta datos 100% fiables.

Coa finalidade de poder dar unha visión máis ampla e fiable dos datos analizados, o presente estudo usa como punto de referencia o ano 2018.

Táboa 10: Cadeas hoteleiras seleccionadas e documentación revisada

Hoteleira	Páxina Web	Documentación
Meliá Hotels International	www.melia.com	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política Medioambiental 2017 ▪ Informe Integrado 2018 ▪ Informe Integrado 2019 ▪ Informe Integrado 2020 ▪ Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas 2019 ▪ Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas 2020

Iberostar Hotels & Resorts	www.iberostar.com	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria de Sostenibilidad 2018 ▪ Política de Medio Ambiente 2019 ▪ Política de Sostenibilidad 2020
RIU Hotels & Resorts	www.riu.com	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria de Sostenibilidad 2018 ▪ Memoria de Sostenibilidad 2019 ▪ Compromisos en Sostenibilidad
Barceló Hotel Group	www.barcelo.com	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria Anual 2018 ▪ Memoria Anual 2019 ▪ Memoria Anual 2020
NH Hotel Group	www.nh-hotels.com	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Anual 2018. Memoria de Responsabilidad Corporativa ▪ Estado de Información No Financiera Consolidado 2019 ▪ Estado de Información No Financiera Consolidado 2020. Memoria Sustainable Business 2020 ▪ Política de Medio Ambiente y Energía

Fonte: Elaboración propia

A documentación mencionada na táboa 10 foi completada con notas de prensa publicadas por Hosteltur e outros xornais de reputación alí onde a información proporcionada era inexistente ou escasa.

10.2.1 Criterios e Selección da Mostra

A mostra foi elixida seguindo criterios de facturación e de números de habitacións globais (ver táboas 11 e 12).

Con estes datos preténdese coñecer que é o que fan as empresas podentes para mitigar os efectos negativos da súa actividade no medio onde operan.

Táboa 11: Ranking de facturación (en millóns de euros)

	Hoteleira	Facturación 2019	Facturación 2018	Variación %
1	Meliá Hotels International	2.846,00	2.946,50	-3,41%
2	Iberostar Hotels & Resorts	2.353,00	2.659,00	-11,51%
3	RIU Hotels & Resorts	2.240,00	2.114,00	5,96%
4	Barceló Hotel Group	2.218,40	2.559,00	-13,31%
5	NH Hotel Group	1.718,30	1.623,00	5,87%

Fonte: Elaboración propia a partir de Hosteltur (2020)

Táboa 12: Ranking nº global de establecementos e habitacións

	Hoteleira	Habitacións 2020	Establecementos 2020
1	Meliá Hotels International	83.821	326
2	Barceló Hotel Group	57.849	252
3	NH Hotel Group	55.285	359
4	RIU Hotels & Resorts	48.036	99
5	Iberostar Hotels & Resorts	33.622	100

Fonte: Elaboración propia a partir de Hosteltur (2020)

10.3 Presentación dos Hoteis que compoñen a mostra

A táboa 13, a continuación, recolle a información máis importante dos hoteis que compoñen a mostra obxecto do presente estudo.

Táboa 13: presentación dos hoteis que compoñen a mostra

Hoteleira	MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL	IBEROSTAR HOTELS & RESORTS	RIU HOTELS & RESORTS	BARCELÓ HOTEL GROUP	NH HOTEL GROUP
Fundador	Gabriel Escarrer	Miguel Fluxá	Juan Riu	Simón Barceló	Antonio Catalán
Ano de fundación	1956	1956	1953	1931	1978
Sede	Palma de Mallorca	Palma de Mallorca	Palma de Mallorca	Palma de Mallorca	Madrid
Apertura ao mercado internacional	1985	1993	1991	1985	1998
Marcas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gran Meliá Hotels & Resorts ▪ ME by Meliá ▪ Paradisus by Meliá ▪ Meliá Hotels & Resorts ▪ Innsyde by Meliá ▪ Tryp by Wyndham ▪ Sol by Meliá ▪ Circle by Meliá 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iberostar ▪ Iberostar Premium ▪ Iberostar Premium Gold ▪ Iberostar The Grand Collection 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RIU Plaza ▪ RIU Classic ▪ RIU Palace 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Royal Hideaway Luxury Hotels & Resorts ▪ Barceló Hotels & Resorts ▪ Occidental Hotels & Resorts ▪ Allegro Hotels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NH Collection ▪ NH Hotels ▪ Nhow ▪ Hesperia Resorts
Ranking facturación (2019)	1	2	3	4	5

Facturación (en millóns de euros) 2019	2.846,00	2.353,00	2.240,00	2.218,40	1.718,30
Ranking presenza en España	1	8	5	2	4
Nº hoteis en España 2020	137	37	28	66	99
Nº habitacións España	33.249	10.561	11.540	16.735	12.105
Ranking global	19	47	32	29	22 *
Nº habitacións 2020	83.821	33.622	48.036	57.849	55.285
Nº hoteis 2020	326	100	99	252	359
Países nos que están	40	16	19	22	30
Ranking RSC Merco '20	1	-	7	4	2
Cotización en Bolsa	Si (dende 1996)	Non	Non	Non	Si (dende 1997)
Curiosidades	1ª hoteleira de Europa en cotizar en bolsa (1996).	O 70% do grupo está integrado por hoteis de 4 e 5 estrelas exclusivamente	Accionista de TUI AG dende 2005	1ª hoteleira española que se implanta nos Estados Unidos (1992)	Referente da hotelería urbana en Europa e América Latina

(*)Os datos de NH aparecen reflexados baixo Minor International

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2021; Hosteltur, 2020, 2020a; Hotels Magazine, 2019; Iberostar Hotels & Resorts, 2021, 2021a, 2021c; Meliá Hotels International 2021, 2021b; Merco, 2020; NH Hotel Group, 2021d; RIU Hotels & Resorts, 2020

10.4 RSC dos hoteis que compoñen a mostra

No que a responsabilidade corporativa se refire, todas as cadeas hoteleiras obxecto da presente análise están aliñadas cos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) de Nacións Unidas adoptados na Axenda 2030 (anexo 2), están adheridos ao Pacto Mundial e acóllense aos principios do Código Ético Mundial para o Turismo (Agencia EFE, www.efe.com, 20 de xaneiro de 2016; Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020).

Sen embargo, non todos usan os estándares GRI (ver figura 5) para a elaboración da súa memoria como se pode observar na táboa 14, a cal amosa unha comparativa dos principais marcos de referencia de RSC descritos no apartado 8 e na táboa 7 do presente traballo.

Táboa 14: Marcos de referencia de RSC dos hotéis que compoñen a mostra

	MELIÁ	IBEROSTAR	RIU	BARCELÓ	NH
Código Ético Mundial para o Turismo da OMT	✓	✓	✓	✓	✓
Pacto Mundial (Global Compact)	✓	✓	✓	✓	✓
Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) das Nacións Unidas adoptados na Axenda 2030	✓	✓	✓	✓	✓
Estándares GRI	✓	✓	-	✓	✓

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019

Aínda que a presente análise está focalizada na dimensión medioambiental da RSC, cabe mencionar que todas as cadeas hoteleiras analizadas son membros do Código de Conduta ECPAT (End Prostitution, Pornography And Trafficking) o cal vela pola protección da infancia apoiando á industria turística para previr a explotación sexual de nenos/as e adolescentes en contextos relacionados coas viaxes e o turismo (ECPAT, 2012).

Dos índices de sostibilidade: CDP, FTSE4GOOD e S&P Global analizados no apartado 8 do presente traballo, tan só Meliá Hotels International e NH Hotel Group forman parte deles. No caso do índice Ethibel Excellence Investment Register, o cal promove o investimento social responsable (entre outros) (Forum Ethibel, 2021), observamos que tan só NH Hotel Group foi membro, non rexistrando a súa presenza en 2020 (ver táboa 15).

Táboa 15: Índices de sostibilidade dos hotéis que compoñen a mostra

	MELIÁ	IBEROSTAR	RIU	BARCELÓ	NH
Carbon Disclosure Project (CDP)	✓				✓
Ethibel Excellence Investment Register					✓ *
FTSE4GOOD	✓				✓
S&P Global	✓				✓

(*) NH Hotel Group foi membro de Ethibel Excellence dende 2015 ata 2019. Nos seus informes anuais de 2020 xa non figura como membro da devandita institución.

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019

O resto dos hoteis non reportan a súa presenza en ningún índice de sostibilidade.

En canto as certificacións de sostibilidade descritas no apartado 8, destacar Meliá Hotels International que conta con 7 das analizadas, seguido por NH Hotel Group con 6 certificacións igualándose con Iberostar Hotels & Resorts, seguidos de Barceló Hotel Group con 3 e RIU Hotels & Resorts que tan só conta coa certificación internacional Travelife (ver táboa 16).

Cabe destacar que, a excepción dos hoteis RIU, estas certificacións corresponden só a algúns dos hoteis das cadeas hoteleiras que os ostentan. No caso dos hoteis RIU, dende 2012 certifica con Travelife o 100% dos seus hoteis (2021a).

Táboa 16: Certificacións ambientais dos hoteis que compoñen a mostra

Certificacións	MELIÁ	IBEROSTAR	RIU	BARCELÓ	NH
BREEAM				✓	✓
EarthCheck	✓				
Ecocheck		✓			
EMAS	✓	✓			
Green Globe	✓	✓		✓	
Green Key		✓			✓
Hoteles+Verdes					✓
ISO 14001	✓	✓		✓	✓
ISO 50001	✓				✓
LEED					✓
Travelife	✓	✓	✓		
Verified Carbon Standard (VCS)	✓				

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019

Adicionalmente, Meliá Hotels International é membro do Clúster de Cambio Climático (2017) e do Clúster de Transparencia e Bo Goberno de Integridade (2017), ambos de Forética; e Barceló conta cun Certificado de Sostibilidade Turística (Costa Rica).

A continuación proporcionase información de cada unha das cadeas hoteleiras analizadas de xeito individualizado.

Coa finalidade de facilitar a lectura e a interpretación da información proporcionada, a orde das cadeas hoteleiras obxecto da presente análise será a do ranking de facturación de Hosteltur (2020): 1. Meliá Hotels International; 2. Iberostar Hotels & Resorts; 3. RIU Hotels & Resorts; 4. Barceló Hotel Group; 5. NH Hotel Group - tal e como se amosa na táboa 11.

Meliá Hotels International (en adiante Meliá), conta cun Departamento específico de Responsabilidade Social Corporativa. A persoa ao cargo deste departamento é Lourdes Ripoll a cal é accesible a través de correo electrónico (csr@melia.com) (Meliá Hotels International, 2021a). Esta información está claramente visible nos seus informes e na súa páxina web.

A transparencia é outro punto destacable dos hoteis Meliá, os seus reportes de información non financeira son verificadas por un organismo externo independente dende 2010.

Os seus obxectivos de desenvolvemento sostible son: a ética empresarial, o compromiso medioambiental, o compromiso social e a súa reputación (Meliá Hotels International, 2021a). Dende 2017 conta cunha Política Medioambiental que pretende asegurar o desenvolvemento dunha actividade responsable e sostible cunha xestión eficiente dos recursos (Meliá Hotels International, 2017a). Meliá conta tamén (dende 2008) cun Plan Director de Sostibilidade e as súas aspiracións en materia de sostibilidade están visibles no seu Plan Estratéxico 2021-2022, aprobado a finais do 2019 (Meliá Hotels International, 2020).

Seguindo na liña da sostibilidade, no 2020, Meliá creou un Comité de Sostibilidade que actúa como nexo entre a Alta Dirección e as operacións da compañía. O seu obxectivo é promover o desenvolvemento sostible e a implantación de iniciativas que aseguren a creación de valor ambiental, social e de goberno 2019 (Meliá Hotels International, 2020a).

Como se pode observar, Meliá é un referente en xestión de sostibilidade polo que non é de estrañar que en 2020 acadase a primeira posición en sostibilidade no ranking de sostibilidade de S&P Global na categoría de "*Hoteis, Centros de Vacacións e Cruceiros*" - por diante dos hoteis Hilton e InterContinental (S&P Global, 2020). S&P Global é o provedor máis importante do mundo en índices de referencia e análises nos mercados globais de capitais e materias primas. Nese mesmo ano, liderou tamén o ranking de Responsabilidade Corporativa de Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) - o monitor que sinala ás 100 empresas españolas con mellor reputación corporativa - na categoría de "*Hostalería e Turismo*" (Merco, 2020) (Nesa mesma lista, NH Hotel Group ocupa o posto nº2; Barceló Hotel Group o nº4 e finalmente RIU Hotels and Resorts o nº7. Os hoteis Iberostar non aparecen reflexados).

Para coñecer as expectativas dos seus grupos de interese realizan análises de materialidade periódicas (Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020) que lle permiten coñecer que asuntos son os que lle preocupan e así poder integralos na súa estratexia empresarial. Cabe destacar que Meliá é unha das cadeas hoteleiras analizadas que máis presente está en Redes Sociais (RRSS). En 2020, deseñaron un Plan de Comunicación coa finalidade de manter unha comunicación fluída e transparente cos seus grupos de interese (Meliá Hotels International, 2017). A súa xestión da crise sanitaria a través das RRSS reportoulle un aumento de interacción cun incremento do 170% en mencións e do 154% en mensaxes entrantes (Hosteltur, www.hosteltur.com, 28 de marzo de 2021). A súa campaña máis destacada, no que a comunicación de RSC se refire a través de RRSS é a chamada "*cada día cuenta*", trátase de mini-documentais que publican e cos que poñen en valor o seu compromiso coa sociedade, o medio ambiente e os retos actuais.

Iberostar Hotels & Resorts (en adiante Iberostar) conta, na estrutura organizativa do seu goberno corporativo, cun apartado adicado á RSC, ao mando da que se encontra Da Gloria Fluxà como “*Chief Sustainability Officer*” (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

Iberostar centra a actividade da súa RSC na protección dos océanos, a loita contra o cambio climático e a preservación da biodiversidade. Mediante a iniciativa “Ola de Cambio”, apostan pola protección dos océanos, eliminando plásticos dun só uso, fomentando o consumo responsable de peixe e mellorando a saúde costeira. “Ola de Cambio” fomenta á sostibilidade non só entre clientes senón tamén entre empregados/as (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

No relativo aos plásticos, Iberostar é pioneira na eliminación de plásticos. Alén de ser a primeira compañía hoteleira en España con habitacións libres de plásticos dun só uso, está, dende 2018, adherida á Estratexia Europea para os Plásticos, unha estratexia baseada en compromisos voluntarios (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

O Código Ético de Iberostar recolle o compromiso pola preservación do medio ambiente e o respecto á flora e fauna autóctonas de todos os destinos nos que opera. Esta preocupación estendese aos colaboradores do grupo os que deben ser responsables, respectar a normativa ambiental e coñecer os impactos e os riscos ambientais da súa actividade (Iberostar Hotels & Resorts, s.d.)

A maioría dos hoteis Iberostar contan con certificacións medioambientais, moitos dos hoteis en España están certificados en ISO 14001:2015 e Regulamento EMAS e os seus hoteis en América contan con certificacións como Green Globe, EcoCheck e Green Key (Iberostar Hotels & Resorts, 2021b).

As políticas de RSC de Iberostar baséanse nos principios de bo goberno corporativo, da innovación permanente, a preocupación polo desenvolvemento económico e o compromiso pola preservación medioambiental e o respecto á fauna e flora autóctonas, entre outras (Iberostar Hotels & Resorts, 2019).

A comunicación cos seus grupos de interese realízase principalmente a través das Redes Sociais, canal que lles permite manter unha comunicación bidireccional e continua cos clientes. Apostan por un contido transparente e a través do *engagement rate* avalian se a comunidade reacciona ao contido que publican e se é relevante para eles (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

Levan a cabo análises de materialidade coa finalidade de orientar a súa comunicación en materia de sostibilidade e RSC, tamén realizan entrevistas e focus groups con representantes de cada un dos seus grupos de interese (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

RIU Hotels & Resorts (en adiante RIU) céntrase nos compromisos para a protección da infancia, a redución da pobreza, o consumo responsable e a protección da biodiversidade e o medio ambiente (RIU Hotels & Resorts, www.riu.com, 28 de agosto de 2018).

Na súa memoria de Sostibilidade de 2019 manifestan que deixaron atrás a filantropía para emprender un camiño cara á RSC (RIU Hotels & Resorts, 2019). O seu Departamento de RSC foi creado en 2011 e 6 anos despois, no 2017 elaboran a primeira memoria de sostibilidade (RIU Hotels & Resorts, www.riu.com, 28 de agosto de 2018). Cabe mencionar que a memoria de 2020 aínda non foi publicada polo que non contamos con datos relacionados a ese ano para poder facer comparacións co resto dos hoteis.

De entre as campañas de comunicación da RSC destaca o programa “Be RIUponsible”. Trátase dun movemento que promove o impacto positivo a través da súa campaña de comunicación “Turista Sostenible” que difunden a través das súas redes sociais dende xullo de 2019 (RIU Hotels & Resorts, 2021c, 2021d). Consta de 12 compromisos sostibles que están aliñados cos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) das Nacións Unidas, entre os que destaca o uso e reciclaxe da auga, xestión de residuos, aforro de enerxía e redución de emisións de CO2 (RIU Hotels & Resorts, www.riu.com, 30 de agosto de 2019). Así mesmo, para fomentar o uso responsable dos recursos, publicaron o “decálogo do cliente responsable” (ver anexo 1). Trátase dunha publicación con 10 boas prácticas que recomendan aos seus clientes.

Contan coa certificación externa: Travelife (RIU Hotels & Resorts, 2021a). No ano 2019 certificaron 83 hoteis, ano no que inverteron 1.200.000€ en RSC, 350.000€ máis que en 2018 (850.00€) (RIU Hotels & Resorts 2018, 2019).

O diálogo cos seus grupos de interese é innovador, inclúe informes, entrevistas internas, reunións con grupos de interese e visitas de campo. Un traballo de investigación que identifica as carencias sociais e ambientais das comunidades adxacentes cos hoteis e guía a súa inversión social ala onde máis se precisa (RIU Hotels & Resorts, 2021d). Tamén leva a cabo campañas de comunicación da súa RSC en redes sociais onde da a coñecer os proxectos nos que participa e as accións que toma para contribuír a protección social e do entorno.

Para RIU, o compromiso social e ambiental debe estar presente en todos os seus hoteis e todas as persoas que conforman o cadro de persoal, tanto provedores, traballadores como colaboradores e clientes deben compartir unha conciencia sostible (RIU Hotels & Resorts, s.d.). Teñen levado diversos recoñecementos e premios grazas a súa labor de RSC entre os que destacan o premio do Goberno de Aruba pola boa labor en RSC de RIU na illa, a participación no programa “Sin contaminación del aire” da ONU, participación en limpeza de praias como a organizada polo programa “Zero Waste Los Cabos” en Baixa California onde retiraron 800kg de lixo e a reforestación en Gran Canaria coa plantación de 450 plantas e árbores organizada pola fundación Plant-for-the-Planet (RIU Hotels & Resorts, 2021b).

Barceló Hotels & Resorts (en adiante Barceló) dispón dunha estratexia global de RSC á que denominan “Baceló Responsable” a través da que impulsan medidas que contribúen a asegurar o seu compromiso nos diferentes ámbitos da súa actividade. Así mesmo, en cada hotel contan coa figura de “Embaixador/a da Responsabilidade” na que un membro do equipo asume de forma voluntaria un compromiso extra nesta materia velando e

promovendo novas iniciativas (Barceló Hotel Group, 2020). A súa estratexia de RSC parte do compromiso da alta dirección e vai en descendendo ata abarcar todos os membros do equipo.

A RSC de Barceló céntrase principalmente en contribuír e preservar o entorno ambiental integrando a sostibilidade en todos os seus procesos, para iso contan co proxecto "Responsible Living Hotels" a través do que levan a cabo máis de 50 iniciativas sostibles entre as que se destacan o uso de materiais e deseños máis sostibles nas reformas, os desenvolvemento económico e social nos lugares nos que operan, a eficiencia operativa e a optimización dos consumos enerxéticos. Este proxecto ten maior relevancia na súa marca Occidental Hotels & Resorts, unha marca líder do turismo sostible referente do "*conscious travel*" - un novo xeito de viaxar máis sostible e respectuoso co medio natural (Barceló Hotel Group, 2020).

B-Ecology é a súa marca paraugas para a protección do medio ambiente e o consumo responsable. Esta marca axunta todas as iniciativas aplicadas nos hotéis Barceló para a protección do medio ambiente, o consumo responsable dos recursos e a prevención de posibles impactos no entorno. Este sistema conta con 3 eixos principais: *B-Ecology Ideas*, todo o relacionado coas melloras nas instalacións priorizando o consumo responsable e a eficiencia enerxética; *B-Ecology News*, todo o relacionado coa comunicación externa e interna; e *B-Ecology 24/7*, accións relacionadas co traballo diario nos hotéis, en particular co consumo enerxético diario para o que contan coa figura do "*Xestor Enerxético*", cun "*Libro Enerxético dixital*" no que recollen as características enerxéticas de cada hotel e coas "*Comisións de vixilancia enerxética*" que organizan mensualmente (Barceló Hotel Group, 2019, 2020).

No marco da COVID-19 deseñaron o programa de seguridade "*We care about you*", un programa composto por 55 medidas, que permite, alén de garantir a seguridade e saúde dos seus empregados e clientes, ser máis eficientes, contribuír á protección do entorno e facer partícipe ao cliente dos compromisos adquiridos pola compañía baixo a súa estratexia "Barceló Responsible" (Barceló Hotel Group, www.barcelogrupo.com, 18 de maio de 2020a).

Levan a cabo a comunicación cos seus grupos de interese a través principalmente de medios dixitais. En 2020 constituíron un Gabinete de Comunicación coa finalidade de coordinar de xeito efectivo as mensaxes e os procesos de comunicación. A comunicación cos seus empregados realízana a través da App |B|Inside, tamén contan cunha páxina web renovada (dende abril de 2020) e a comunicación cos seus clientes realízana a través da App BHG na que poden realizar dende o check-in dixital ata descargar a chave da habitación (Barceló Hotel Group, 2020).

Cabe destacar que Barceló leva a cabo auditorías de verificación externas e que as súas memorias de sostibilidade están verificadas por Ernst & Young S.L, un organismo independente internacional.

NH Hotel Group (en adiante NH) é unha das tres hoteleiras máis sostibles do mundo, recoñecida coa *Bronze Class* do *Sustainability Yearbook 2021* de S&P Global, especialista na cualificación de inversións en sostibilidade (NH Hotel Group, www.nh-hoteles.es, 8 de febreiro de 2021). O coidado do medio ambiente é un pilar básico das iniciativas que a compañía leva a cabo. En 2010 lanza o *Club NH de la Sostenibilidad*, laboratorio creativo de innovación medioambiental no ámbito do desenvolvemento de produtos e servizos e recibe varios premios polo seu compromiso coa responsabilidade corporativa pola implicación en proxectos sociais, por iniciativas a favor da motivación dos seus empregados e por implicación dos seus provedores no desenvolvemento de proxectos sostibles co medio ambiente (NH Hotel Group, 2021)

Conta cunha Política de Responsabilidade Corporativa e cunha Política de Enerxía e Medio Ambiente, a cal foi renovada en 2020 (NH Hotel Group, 2020a). Ser recoñecidos como referente mundial en excelencia e sostibilidade, ao que chaman *NH ROOM4 Sustainable Business*, é a ambición da compañía e forma parte da súa visión para 2021 (NH Hotel Group, 2020). O *Chief Operations Officer* é o responsable dos aspectos medioambientais e climáticos recollidos nesa sección que ten 3 pilares: *NH ROOM4People*, que envolve o desenvolvemento profesional interno e a creación de proxectos sociais onde a compañía está presente; *NH ROOM4Planet*, que ten relación co compromiso de NH co medio ambiente a través do uso de produtos sostibles, redución de consumos e a súa loita contra o cambio climático; e *NH ROOM4Responsible Shared Success* a través do que transmite os dereitos humanos, éticos e empresariais a clientes, propietarios e provedores, promovendo alianzas responsables (NH Hotel Group, 2020).

NH dispón dunha norma corporativa “Guía do Hotel Eco-Eficiente” que integra a sostibilidade e a eficiencia enerxética no deseño e construción e renovación dos hoteis (NH Hotel Group, 2021b). Ademais conta cun Plan de Eficiencia Enerxética, a través do que pretenden reducir un 20% as súas emisións de carbono e, a través da plataforma online “Sustain Focus”, levan a cabo o control, seguimento e rastrexabilidade dos indicadores, consumos e costes de enerxía, auga e pegada de carbono dos hoteis (NH Hotel Group, 2021).

NH procura integrar e facer partícipes aos clientes nas súas iniciativas sostibles: a través do seu proxecto “Green Stay”, os clientes que permanezan máis dunha noite, teñen a opción de rexeitar o servizo de limpeza da habitación contribuindo ao aforro de auga, enerxía e outros recursos. Como recompensa ofrécelles un bono cunha bebida por cada día que participan (NH Hotel Group, 2020). Ademais levan a cabo un criterio selectivo dos seus provedores os que teñen de aceptar o seu Código de Conducta que inclúe compromisos medioambientais e laborais.

Para impulsar o seu crecemento e fortalecer a conexión cos clientes, están levando a cabo a transformación dixital da compañía - para a que contan co *NH Digital Core Platform*, unha plataforma que centraliza todas as funcións. Algúns proxectos destacados son a aplicación de tecnoloxía robótica para procesos automatizados, tablets en recepción para que os clientes podan realizar o seu check-in/out sen papel, dun xeito máis eficiente e sostible e a dixitalización da información e os servizos do hotel nunha App que conta con servizos como o *FASTPASS* a través do cal os clientes poden facer o seu check-in/out e escoller a

súa habitación online. Por esta última iniciativa foi premiado co CaixaBank Hotels & Tourism Awards en 2019 na categoría de Transformación Dixital (NH Hotel Group, 2020).

NH mantén un diálogo constante e fluído cos seus grupos de interese, implicándose nas comunidades locais a través de múltiples canais e formatos de entre as que destacan as labores de voluntariado dos seus empregados (NH Hotel Group, 2020).

Outros proxectos destacados son: os comedores de persoal sostibles, os hoteis para abellas visibles nalgúns dos seus hoteis, as hortas urbanas - algunhas das que están nas azoteas das súas instalacións, chamadas *GreenNH Roof* - e o consumo de ovos de pitas criadas en liberdade como mostra do seu compromiso co benestar animal (NH Hotel Group, 2020).

10.5 Desempeño Medioambiental dos Hoteis que Compoñen a Mostra

A táboa 17 amosa os indicadores ambientais nos que os hoteis analizados levan a cabo medidas de xestión de aforro e mitigación de impactos.

Táboa 17: Comparativa dos Indicadores de Medio Ambiente

Indicadores	MELIÁ	IBEROSTAR	RIU	BARCELÓ	NH
Enerxía	✓	✓	✓	✓	✓
Auga	✓	✓	✓	✓	✓
Residuos	✓	✓	✓	✓	✓
Emisións	✓	✓	✓	✓	✓
Biodiversidade	✓	✓	✓	✓	
Estratexia de compras	✓		✓		

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019

A presente análise céntrase nos catro primeiros que son os indicadores que todos eles teñen en común coa finalidade de aportar unha comparativa das prácticas desenvolvidas.

10.6 Actividades, proxectos e iniciativas de desempeño ambiental levadas a cabo polos hotéis analizados

Táboa 18: Actividades, Proxectos e Iniciativas

Hoteleira	Actividades, proxectos e iniciativas	Auga	Enerxía	Emisións	Residuos
MELIÁ	SAVE	✓	✓		
	CO2PERATE		✓		
	“Wind Project”		✓		
	“Waste4Energy”		✓	✓	
	“Meliá Rewards Sostenible”			✓	
	Acordo coa startup ClimateTrade			✓	
	Proxecto piloto Leanpath				✓
	“Fried Oil’s Cleaner”				✓
	“Linens for Life”				✓
	“Garage Sale”				✓
	“Soap for Hope”				✓
Proxecto piloto xestión papel				✓	
IBEROSTAR	Ola de Cambio				✓
	Proxecto piloto “Winnow”				✓
RIU	Hoteis circulares con TIRME				✓
	Proxecto en alianza con MAC insular				✓
BARCELÓ	“We care about you” ▪ Política de cambio de sabas e toallas	✓			
	“Responsible Living Hotels” ▪ Optimización recursos enerxéticos ▪ “Paperless”		✓		✓
	B-Ecology				✓
	Sistema de xestión eficiente ▪ Too Good to Go				✓
NH	Green Savings Project		✓		
	“Plan de Eficiencia Enerxética” ▪ Liña CapEx		✓		
	“Guía do Hotel Eco-Eficiente”			✓	
	Green Hotel Project ▪ EcoFriendly Meetings and Events Mobilidade Sostible			✓ ✓	
	Cork2Cork				✓
	Proxecto piloto para reducir o desperdicio				✓

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotels International, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019.

As cadeas hoteleiras procuran xeitos de ser máis responsables no que a consumo se refire.

A táboa 18 amosa unha relación comparativa das actividades, proxectos e iniciativas de desempeño ambiental levadas a cabo polos hoteis que compoñen a mostra.

Nos puntos seguintes detállanse máis en profundidade.

10.6.1 Xestión da Auga

No negocio hoteleiro ten especial relevancia a dependencia da auga, utilizada principalmente para o consumo humano, rego de zonas verdes e piscinas.

10.6.1.1 Proxectos e iniciativas para regular o consumo de auga

De todos os hoteis analizados, Meliá e Barceló levan a cabo iniciativas propias que teñen como obxectivo reducir o consumo de auga nos seus hoteis (táboa 19)

Táboa 19: Proxectos e iniciativas propias para regular o consumo hídrico

Proxectos e iniciativas propias para regular o consumo hídrico	
MELIÁ	BARCELÓ
SAVE	“We care about you” <ul style="list-style-type: none">▪ Política de cambio de sabas e toallas

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020 e Meliá Hotels International, 2020.

No caso de Meliá o seu programa **SAVE** é o destinado á xestión eficiente da auga.

A través deste programa, alén de optimizar o consumo de enerxía, como veremos no apartado seguinte, controlan e monitorizan o 95% do consumo da auga mediante (Meliá Hotels International, 2020):

- Indicadores de desempeño que avalían a mellora continua
- Fixación de obxectivos de redución de consumo a nivel global
- Medidas de mellora de eficiencia hídrica
- Definición de boas prácticas da xestión da auga
- Accións de concienciación e colaboración cos seus grupos de interese

Os hoteis Barceló, dentro da súa iniciativa “We care about you” contan cunha **política de cambio de sabas e toallas**, actualizada en 2020, mediante a que o cambio das mesmas só se realiza a petición do/a hóspede aforrando non só auga senón tamén electricidade e produtos químicos de lavandería (Barceló Hotel Group, 2020).

10.6.1.2 Hoteis en zonas con risco de estrés hídrico

Coa finalidade de identificar as zonas con maior risco de estrés hídrico a nivel mundial e adoptar medidas preventivas, Meliá e NH traballan coa ferramenta *Aqueduct Water Risk Atlas* (Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2019). NH, a través desta ferramenta, identificou que o 29% dos seus hoteis están en zonas cun elevado estrés hídrico polo que están traballando nunha estratexia que garanta un modelo de consumo responsable dos recursos hídricos (NH Hotel Group, 2019).

Ademais Meliá, participa de xeito voluntario no *CDP Water Security*, un ranking de prestixio internacional que mide a xestión hídrica para asegurar a seguridade e calidade da auga. En 2020 obtivo a puntuación B (Meliá Hotels International, 2020).

10.6.1.3 Medidas de eficiencia hídrica

No referente á redución de consumo hídrico, unha das prácticas máis estendidas é a reutilización de auga, a táboa 20 amosa a reutilización de auga por procedencia levada a cabo polos hoteis analizados.

Táboa 20: Reutilización de auga por procedencia

	MELIÁ	IBEROSTAR	RIU	BARCELÓ	NH
Reutilización de augas residuais	✓	✓	✓	✓	✓
Reutilización de augas xabonosas			✓		
Tratamento de auga de mar	✓	✓			

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019

Alén da reutilización da auga, algúns dos hoteis levaron a cabo melloras nos equipos como son a optimización de billas, duchas e lavabos nas habitacións e do tren de lavado en cociña, a modernización dos métodos de rego de zonas e os sistemas de redución en piscinas (Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019)

A relación destas medidas e os hoteis que as levan a cabo amósanse na táboa 21.

Táboa 21: Medidas aplicadas para mellorar a eficiencia hídrica

	MELIÁ	IBEROSTAR	RIU	BARCELÓ	NH
HABITACIÓNS					
Billas					
Optimización de billas (aireadores, sensores, billas monomando...)	✓	✓	✓	✓	✓
Duchas e lavabos					
Optimización de duchas e cisternas				✓	✓ (-40%)
Substitución de bañeiras por duchas			✓		
Redutores de caudal e presión			✓	✓	
Inodoros aforradores			✓		✓
COCIÑA					
Tren de lavado eficiente					✓
ZONAS VERDES					
Xardíns					
Especies autóctonas de menor consumo de auga		✓	✓ (excepto nas áreas xunto á piscina)	✓	
Sistema de rego por goteo e/ou aspersión			✓	✓	
Limitadores de presión			✓		
Detectores de humidade			✓		
Rego nas horas de menor insolación			✓		
Recolección augas residuais ou pluviais para o rego	✓	✓		✓	✓

Reutilización de augas xabonosas e inodoras para o rego			✓		
Campos de Golf					
Reutilización de augas residuais para regar campos de golf		✓			
PISCINAS					
Sistemas de redución					✓

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019

10.6.1.4 Augas residuais

O tratamento de augas residuais é outro asunto importante en relación coa xestión da auga. As únicas cadeas hoteleiras que informan sobre o vertido das súas augas residuais son Meliá e Iberostar.

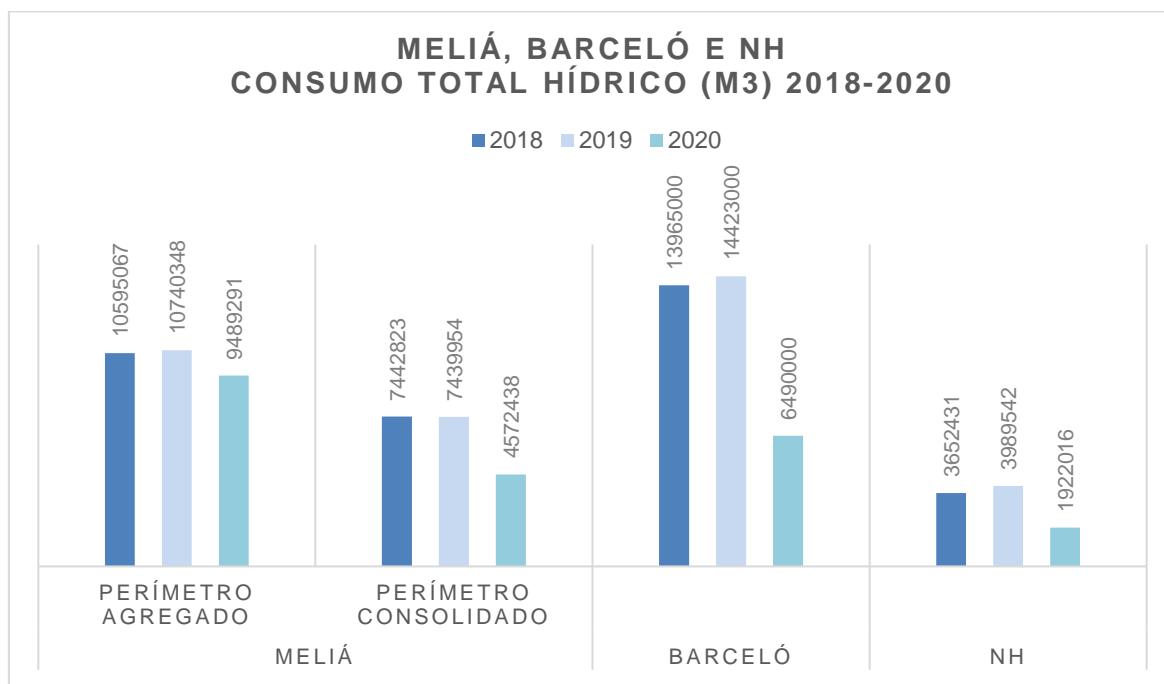
En Meliá as augas residuais van principalmente á rede de sumidoiros públicos (6.323.391 m³, 66,6%), a tratamento de augas residuais (3.084.487 m³, 32,5%) e en menor medida a emisarios ao mar (27.362 m³, 0,29%) ou fosas sépticas (54.050 m³, 0,57%). En todos os casos, a súa xestión e tratamento é feita de acordo coa regulación vixente e o seu impacto ambiental é analizado internamente (Meliá Hotels International, 2020).

En Iberostar, as augas residuais destínanse sempre ao sistema máis óptimo dispoñible en cada país de operación. O 69% dos hoteis derivan as súas augas residuais a estacións depuradoras, o 28% á rede de sumidoiros e saneamento mentres que un 3% dos hoteis fan uso de fosas sépticas. En calquera caso, as augas residuais xeradas polos hoteis Iberostar non se verten a masas de auga superficial nin ao mar. En 2018, construíron unha depuradora para as augas residuais en Montenegro, evitando o vertido de auga ao mar (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

10.6.1.5 Consumo hídrico

En 2019 Meliá, Barceló e NH rexistraron un lixeiro incremento de consumo hídrico entre 2019 e 2020 (ver figura 6).

Figura 6: Comparativa do consumo hídrico de Meliá, Barceló e NH (m3) (2018-2020)



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2018, 2019, 2020; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group 2018, 2020

Cabe destacar que os hoteis Meliá reportan datos dos seus 2 perímetros: agregado e consolidado. A diferencia do perímetro consolidado, o perímetro agregado de Meliá corresponde ás sociedades nas que Meliá **non ten control operativo**. Dispor deste dato permítenos facer comparativas entre perímetros. É importante subliñar que, no referente ao consumo de auga, o portfolio analizado do perímetro agregado foi do 78% en 2018, do 76% en 2019 e do 100% en 2020 mentres que a cobertura dos datos do perímetro consolidado son do 100% polo que non se poden facer xuízos de valor firmes.

En relación aos datos de 2020 de NH, cabe mencionar que fixeron unha estimación para o 4% dos datos de consumo mensual dos hoteis que consolidan (en propiedade e aluguer) calculando o consumo de forma proporcional á ocupación de 2019 e 2020 (NH Hotel Group, 2020).

Táboa 22: Variación anual do consumo hídrico (M3) dos hoteis Meliá, Barceló e NH

VARIACIÓN ANUAL CONSUMO AUGA		2018-2019	2019-2020
MELIÁ	Perímetro Agregado	1%	-12%
	Perímetro Consolidado	0%	-39%
BARCELÓ		3%	-55%
NH		9%	-52%

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2018, 2019, 2020; Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020; NH hotel Group, 2018, 2019, 2020.

Se observamos a variación do consumo hídrico (táboa 22) vemos que os hotéis que máis reduciron o seu consumo no período 2018-2019 foron os hotéis Meliá (1% e 0%) seguidos dos hotéis Barceló (3%) e NH, quen rexistra un aumento do 9% con respecto ao ano anterior.

Os datos do período 2019-2020 vense afectados pola situación provocada pola COVID-19 pola que moitos hotéis tiveron que pechar. A redución máis notable neste sentido é a de Barceló, sendo a súa redución de 55% e a que menos a de Meliá (-12%).

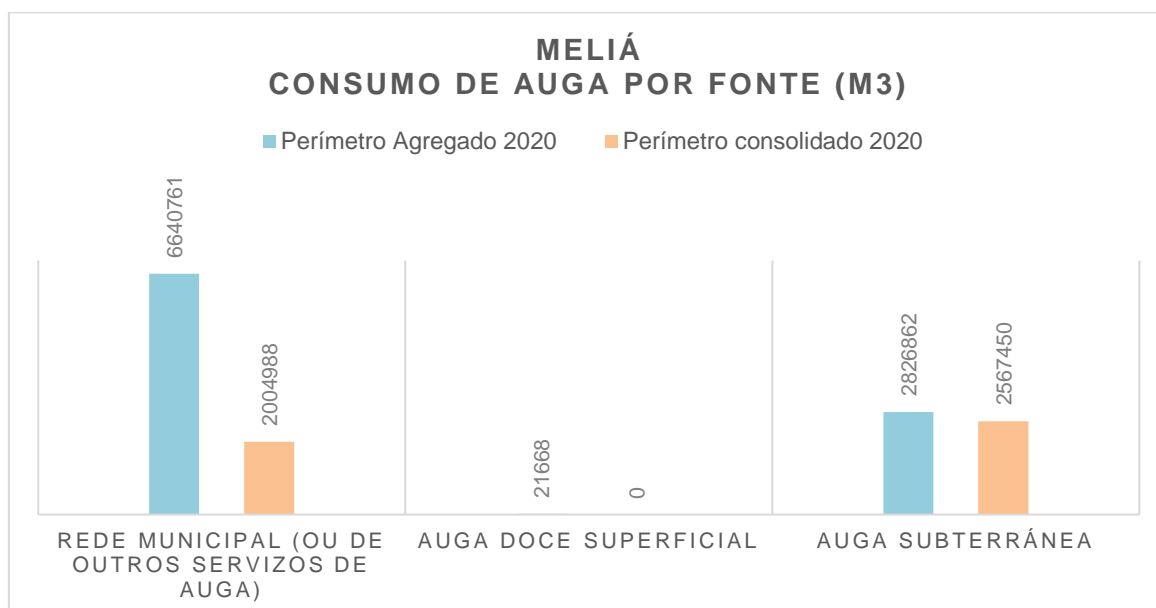
Cabe recordar que os hotéis Meliá, Barceló e NH puxeron os seus hotéis á disposición das autoridades para que os puideran acondicionar para ofrecer servizos médicos, atendendo a pacientes nas súas instalacións e designando áreas como aloxamento para profesionais da saúde (Barceló Hotel Group, 2020; Meliá Hotels International 2020; NH Hotel Group, 2020).

10.6.1.5.1 Consumo hídrico por fonte

Os hotéis Meliá, Barceló, Iberostar e NH aportan datos do seu consumo de auga por fonte.

A principal fonte de subministro do perímetro agregado dos hotéis Meliá é a rede de subministro municipal de auga, notablemente superior á dos hotéis do seu perímetro consolidado (Meliá Hotels International, 2020). Cabe salientar que non proporciona datos do seu consumo hídrico por fonte en anos anteriores nin do consumo de auga doce superficial dos hotéis do perímetro consolidado (ver figura 7).

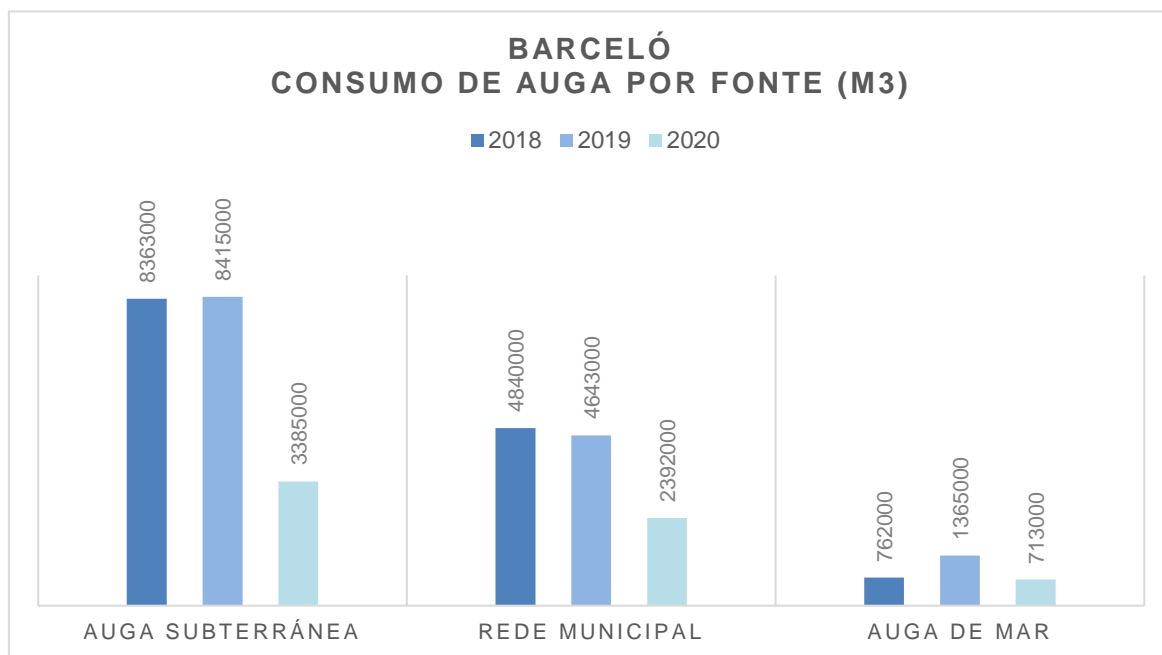
Figura 7: Consumo de auga por fonte dos hotéis Meliá (m3)



Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International, 2020

Por outra banda, nos hotéis Barceló destaca a súa dependencia de augas subterráneas, seguida da rede municipal e por último da auga de mar (Barceló Hotel Group, 2018, 2019, 2020) (ver figura 8). Por suposto, e como se observou anteriormente, os efectos da COVID-19 están presentes nestes datos, rexistrándose unha redución de case o 60% no consumo de auga subterránea.

Figura 8: Consumo total de auga por fonte (2018-2020) dos hotéis Barceló (M3)



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2018, 2019, 2020

Observando a variación anual destaca a lixeira redución do consumo de rede municipal (-4%) no período 2018-2019 sen embargo o consumo de auga de mar creceu un 79% (ver táboa 23). A redución do consumo de auga no período 2019-2020 correspóndese coa situación vivida pola COVID-19, como se mencionou con anterioridade.

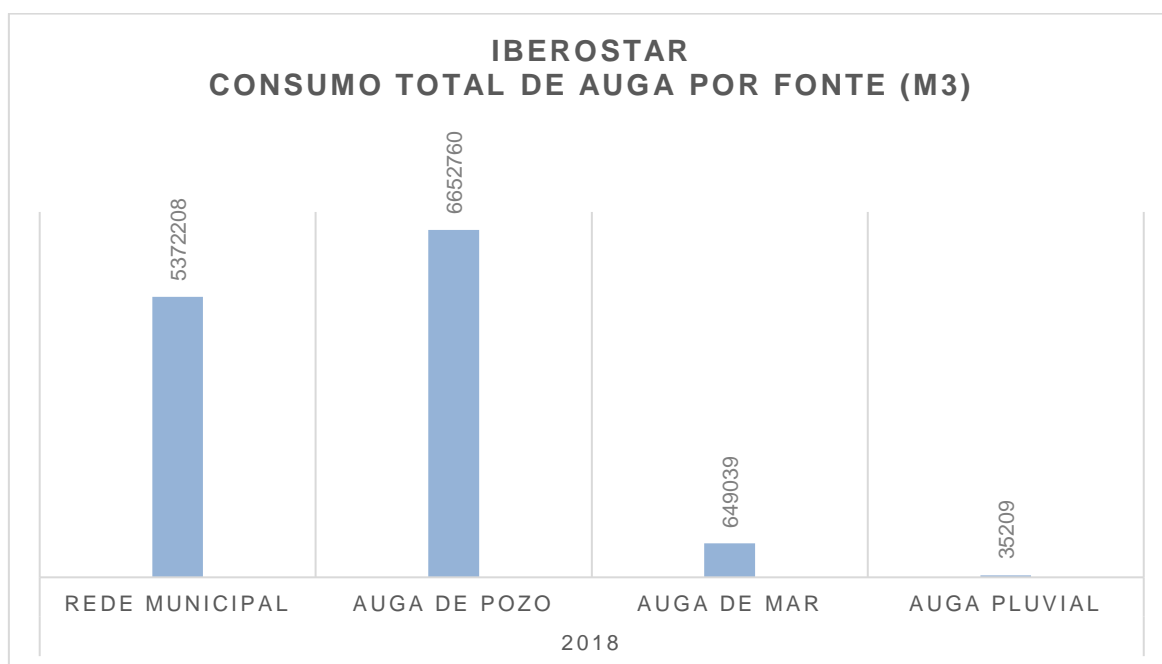
Táboa 23: Variación anual do consumo de auga por fonte dos hotéis Barceló

Procedencia da auga	2018-2019	2019-2020
Auga Subterránea	1%	-60%
Rede Municipal	-4%	-48%
Auga de Mar	79%	-48%

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2018, 2019, 2020

En Iberostar, o consumo de auga nos hotéis en 2018 foi de 12,7 millóns de metros cúbicos (Iberostar Hotels & Resorts, 2018). Ao igual que no caso de Barceló, destaca o uso de augas subterráneas (52,3%), seguido das augas de rede municipal (42,3%), e auga desalgada de mar (5,1%). A diferenza do resto de hotéis, Iberostar aporta datos sobre o seu uso de auga pluvial (3,3%) (Iberostar Hotels & Resorts, 2018) (ver figura 9).

Figura 9: Consumo de auga por fonte (m3) nos hotéis Iberostar 2018



Fonte: Elaboración propia a partir de Iberostar Hotels & Resorts, 2018

Ao non dispor de datos do seu consumo de anos posteriores non podemos facer unha comparativa da súa evolución.

Pola súa parte, RIU non aporta datos do seu consumo hídrico por fonte e NH informa soamente sobre o seu consumo de auga procedente de redes de abastecemento dos anos 2019 e 2020 no que destaca a redución do 52% (NH Hotel Group, 2020). Ao igual que Iberostar, ao non proporcionar datos dos anos anteriores non podemos facer unha comparativa.

10.6.1.5.2 *Ratio de intensidade do consumo neto de auga*

Os ratios de intensidade do consumo neto de auga varían por cadea hoteleira. O máis rechamante é, alén da ausencia de este dato por parte dos hotéis Iberostar, a falta de unanimidade en relación ás unidades de medida (ver táboa 24).

De entre os datos aportados, destaca considerablemente o consumo rexistrado por Meliá en 2020 debido ao incremento de medición (67 hotéis) dos que 30 están en Cuba representando un 23% do consumo total de auga da compañía e a redución de case un 62% de estancias fronte aos anos anteriores a causa da pandemia (Meliá Hotels International, 2020).

No período 2019-2020 os ratios de Meliá e NH van en sentido ascendente mentres que RIU descende en 14 litros o consumo de hóspede/noite.

Táboa 24: Ratio de intensidade do consumo neto de auga dos hotéis Meliá, RIU e NH

RATIO CONSUMO AUGA		2018	2019	2020	Unidades
MELIÁ	Perímetro Agregado	0,482	0,493	1,138	M3/ Estancia
	Perímetro Consolidado	0,511	0,527	1,195	M3/ Estancia
RIU		381 Litros (0,381 m3)	367 Litros (0,367 m3)		Litros/Hóspede/Noite
BARCELÓ			1,3	1	M3/ Estancia
NH		0,314	0,332	0,455	M3/ RN*

(*)RN: Room Nights

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2018, 2019, 2020; Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020; NH Hotel Group 2018, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts 2018, 2019

10.6.2 Xestión da Enerxía

Os hotéis son grandes consumidores enerxéticos. Unha boa xestión dos recursos enerxéticos e a súa asignación eficiente traen consigo unha repercusión positiva - non só económica senón tamén medioambiental.

10.6.2.1 Proxectos e iniciativas para regular o consumo da enerxía

Meliá, Barceló e NH dispoñen de proxectos e iniciativa propias que teñen como obxectivo regular o consumo de enerxía

Táboa 25: Proxectos e iniciativas para regular o consumo enerxético

Proxectos e iniciativas para regular o consumo enerxético		
MELIÁ	BARCELÓ	NH
SAVE CO2PERATE “Waste4Energy” “Wind Project”	“Responsible Living Hotels”: ■ Optimización recursos enerxéticos	Green Savings Project “Plan de Eficiencia Enerxética”: ■ Liña de CapEx

Fonte: elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group 2020

Meliá, a través do seu sistema de xestión ambiental **SAVE**, vixente dende 2007 e certificado coa norma ISO 50001, controla o nivel de consumo periódico identificando oportunidades de mellora. O alcance de SAVE inclúe o 100% dos hoteis en propiedade, aluguer e xestión de Meliá. Este sistema foi desenvolvido polos seus enxeñeiros e permítelles coñecer o nivel de consumo periódico dos hoteis garantindo a identificación de oportunidades de mellora e un control dos obxectivos de consumo de auga e enerxía establecidos (Meliá Hotels International, 2020).

Por outra banda, a través do seu proxecto **CO2PERATE**, en funcionamento dende o 2019, controlan o 80% do consumo enerxético mediante un sistema de xestión remoto que utiliza enerxía artificial nos sistemas de climatización. O seu alcance inclúe 98 hoteis da compañía, inverteron nel 2.471.06€ o que supuxo un aforro económico de 994.291€ e un aforro enerxético de 11.078.832 kWh. A situación de non actividade provocada pola COVID-19 permitiu que se reducira o consumo de enerxía. Estiman que nun ano normal o proxecto xeraría uns aforros de 3,3M. Este proxecto foi recoñecido co Premio Nacional á Responsabilidade Corporativa nos Premios Caixabank Hotels & Tourism Awards en FITUR 2020 (Meliá Hotels International, 2020).

Meliá tamén participa nun proxecto en Rio de Janeiro chamado "**Waste4Energy**" a través do que xera electricidade non contaminante e a distribúe a fogares con recursos limitados. O obxectivo é evitar o 50% de emisións de gases de efecto invernadoiro á atmosfera mediante a captura e queima do metano xerado pola descomposición dos desfeitos orgánicos do vertedoiro, xerando electricidade non contaminante para ser distribuída a fogares con recursos limitados. Grazas a este proxecto máis de 200.000 persoas xa teñen acceso a electricidade de orixe renovable nas súas casas (Meliá Hotels International, 2020).

En México participa no proxecto "**Wind Project**" levado a cabo por Acciona, empresa española líder no sector de infraestruturas e sostibilidade, e avalado por AENOR. O seu obxectivo é manter un parque eólico en Oaxaca para mellorar as condicións de vida dunha comunidade de máis de 12.000 persoas, levar electricidade non contaminante a máis de 700.000 fogares mexicanos e evitar a emisión de máis de 670.000 toneladas de CO₂. (Meliá Hotels International, 2020).

Iberostar, aínda que non conta cun programa específico, leva invertido máis de 33 millóns de euros en iniciativas para mellorar os hábitos de consumo enerxético (Iberostar Hotels & Resorts, 2021b). Iniciativas que se desenvolven no apartado seguinte.

O Grupo Barceló, mediante a súa iniciativa "**Responsible Living Hotels**", o 100% da enerxía subministrada a 17 hoteis da marca Occidental en España (máis de 17 millóns de kWh) foi xerada a partir de fontes de enerxía renovable (Barceló Hotel Group, 2020).

Finalmente, NH, alén do "**Green Savings Project**", proxecto centrado na obtención de aforros nos costes de operación e de eficiencia enerxética da compañía (NH Hotel Group, 2020), conta cun **Plan de Eficiencia Enerxética** que agrupa proxectos de eficiencia enerxética susceptibles de mellorar o consumo de enerxía nun hotel. Durante o 2018 executaron proxectos de mellora de eficiencia enerxética por valor de 6,9 millóns de euros (NH Hotel Group, 2021). En 2019 crearon unha nova liña de **CapEx** (Capital Expenditure)

(inversión en capital) coa que conseguiron aumentar o uso de enerxías renovables. Un ano máis tarde, no 2020, executaron a maioría de proxectos que melloran a eficiencia enerxética por valor de 3 millóns de euros (NH Hotel Group, 2019).

10.6.2.2 Vehículos Eléctricos

Meliá impulsa a mobilidade sostible como atributo que forma parte da súa posición en sostibilidade. Ademais de incorporar novos puntos de carga nos seus hoteis en España, uniuse a Audi e varios dos seus hoteis ofrecen a posibilidade de desfrutar do novo Audi e-tron 100% eléctrico (Meliá Hotels International, 2019)

O Grupo Iberostar tamén dispón de vehículos eléctricos no seu complexo hoteleiro de Brasil e Mallorca. Así mesmo, os vehículos de campos de golf e os que empregan en *The Club* tamén son eléctricos (Iberostar Hotels & Resorts, 2018). Ademais en 2018, o Grupo Iberostar en España, instalou puntos de carga nos hoteis de Baleares, Andalucía e Canarias (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

Barceló conta con 65 puntos de recarga de vehículo eléctrico en 34 dos hoteis coa previsión de incrementar o numero (Barceló Hotel Group, 2020)

NH, vai un pouquiño máis alá e alén de dispor de recarga para coches eléctricos en 48 hoteis, ofrece servicios de mobilidade como o *carsharing* e o aluguer de bicicletas. No 2020 instalou puntos de carga para vehículos eléctricos nas súas oficina centrais para os seus empregados. Actualmente están actualizando os puntos de carga dos hoteis mellorando a súa tecnoloxía para conseguir unha carga máis rápida (NH Hotel Group, 2020).

10.6.2.3 Medidas de Eficiencia Enerxética

Todos os hoteis obxecto desta análise levaron a cabo melloras nos controis de consumo e eficiencia enerxética na maioría dos seus procesos coa finalidade de reducir o dano ambiental a través da redución do consumo eléctrico.

Meliá puxo en marcha un total de 70 medidas entre as que se inclúe a continuidade do proxecto CO2PERATE e outras medidas de aforro enerxético implantadas por valor de 305,5M € (Meliá Hotels International, 2020).

Iberostar tamén realizou inversións para ampliar os sistemas de medición e lectura de consumos enerxéticos coa finalidade de mellorar os seus plans de acción na redución do consumo enerxético (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

A continuación compáranse as accións máis relevantes levadas a cabo:

- **Optimización de procesos**

Entre a optimización de procesos destaca o proceso de asignación de habitacións eficiente en función da ocupación de Barceló (Barceló Hotel Group, 2020) e o de conformar equipos de control enerxético de Iberostar, os que se encargan de avaliar semanalmente os consumos cos responsables de área e do cumprimento dos plans de acción definidos (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

Para comprender mellor as optimizacións enerxéticas levadas a cabo, dividímolos en 2: sistemas pasivos e sistemas activos. Estes últimos a diferenza dos primeiros precisan de enerxía para o seu funcionamento.

SISTEMAS PASIVOS:

- **Deseño e construción**

Meliá conta cun Manual de Construción Sostible que define as pautas de deseño (incluídos os materiais de construción) de acordo cos parámetros climáticos de cada unha das localizacións dos hoteis, buscando unha maior eficiencia e integración co medio. Co obxectivo de optimizar os impactos medioambientais dos seus hoteis, Meliá inverteu 11,2M€ en obras, reformas e renovación de equipamentos baixo criterios medioambientais e de eficiencia enerxética (Meliá Hotels International, 2020).

Iberostar introduciu melloras nos sistemas pasivos de canalizacións de fontanería e clima e nos sistemas construtivos como envolventes, pechamentos e illamentos (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

No relativo ao illamento, Iberostar e Barceló introduciron melloras no illamento de portas, fiestras e tubaxes para reducir perdas térmicas e conservar a temperatura (Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018). NH tamén actualizou as fachadas dos inmobles por outras de mellor illamento (NH Hotel Group, 2019) e selecciona os mellores sistemas de climatización cun exhaustivo control dos consumos (NH Hotel Group, 2021).

No caso de Iberostar, estas reformas, xunto con algunhas relacionadas cos sistemas activos descritas a continuación supuxeron unha inversión de máis de 10 millóns de euros en 2018 e impulsaron un ascenso na categoría de hotel de 4 a 5 estrelas, co conseguinte aumento de capacidade de ocupación e servicios ofertados (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

SISTEMAS ACTIVOS:

- **Iluminación**

Todos os hoteis estudados utilizan a tecnoloxía LED (Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2018, RIU Hotels & Resorts, 2019).

No 2013, Meliá substituíu 22.000 lámpadas convencionais por tecnoloxía LED (Hosteltur, www.hosteltur.com, 14 de febreiro de 2014). No caso dos hoteis do Grupo Iberostar, todos os hoteis reformados en 2018 funcionan 100% con lámpadas tipo LED o que supuxo unha mellora do consumo enerxético do 85% (Iberostar Hotels & Resorts, 2021b). NH conseguiu un aforro do 70% grazas ao Proxecto Relamping polo que substituíron as lámpadas

convencionais por outras de baixo consumo e posteriormente por LEDs en todos os seus establecementos (NH Hotel Group, www.nh-hoteles.es, 28 de xuño de 2012). No relativo ao Grupo Barceló, substituíron as lámpadas de incandescencia e halóxenos por iluminación LED en aproximadamente un 82% dos hotéis e instalaron sensores de movemento de activación de luz, temporizadores e medidas de automatización do acendido (Barceló Hotel Group, 2020) e RIU aínda que menciona que utiliza tecnoloxía LED, non especifica nin o aforro acadado nin a inversión realizada.

- **Electrodomésticos e equipos**

RIU renovou o electrodomésticos con aparatos de alta eficiencia ou etiqueta enerxética clase A (RIU Hotels & Resorts, 2019), Iberostar aplica os estándares de equipamento que cumpren cos certificados de protección medioambiental (FSC, Comercio xusto, certificación EU Ecolabel, Energy Star USA y LEED, entre outras) mentres que NH optou pola renovación de todos os electrodomésticos e equipos por outros de maior eficiencia e menor consumo (NH Hotel Group, 2019).

- **Sistema de control de temperatura**

No relativo ao sistema de control de temperatura, Iberostar mellorou os seus sistemas de ar acondicionado e instalou sistemas intelixentes que permiten unha mellor regulación térmica nas habitacións e zonas comúns. Trátase dun sistema de eficiente que permite axustar a temperatura segundo a demanda . Ademais, nos hotéis de México conseguiron xerar frío a partir de compresores eléctricos de levitación magnética (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

RIU instalou dispositivos de desconexión automática do ar acondicionado nas habitacións cando os clientes abren portas ou fiestras evitando consumos innecesarios e perdas de enerxía (RIU Hotels & Resorts, 2019) e entre as medidas para a redución do consumo de Barceló, alén das medidas de automatización, destaca a instalación de temporizadores e a optimización de torres de refrixeración e sistemas de climatización eficientes (Barceló Hotel Group, 2020). Cabe destacar, que no seu hotel da Riviera Maya producen ar acondicionado refrixerado a través da auga subterránea da zona (Barceló Hotel Group, 2020)

- **Ascensores**

NH dispón dos Eco Ascensores de OTIS cos que aforra 1.200kWh/ano (NH Hotel Group, 2012) mentres que Iberostar, no seu hotel de Riviera Nayarit en México, utiliza ascensores que almacenan enerxía cinética co que aforran a metade do consumo (Iberostar Hotels & Resorts, 2021b).

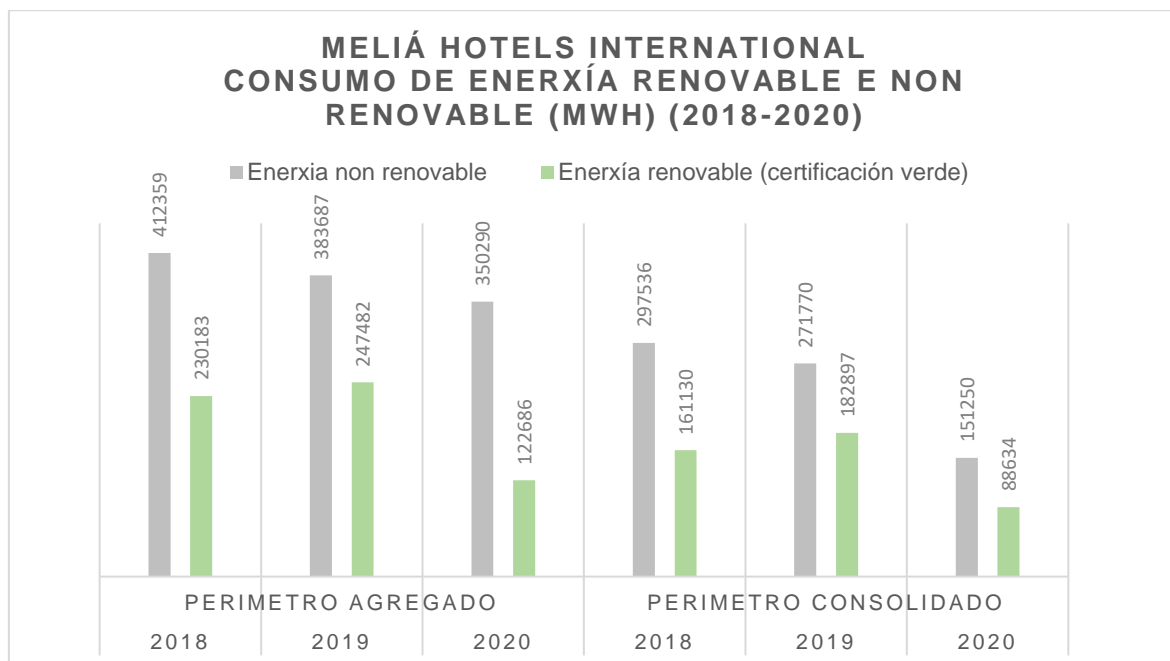
10.6.2.4 Enerxías Renovables

O uso de enerxías renovables é unha práctica xeralizada nas cadeas hoteleiras analizadas.

Meliá prioriza a compra de enerxía verde certificada. Nos últimos anos ampliaron a contratación de enerxía de orixe renovable en todos os países que dispoñen de compra de

enerxía centralizada. Os resultados teñen sido positivos, tendo evolucionado dun subministro de 49% de electricidade verde en 2016 a un subministro de 61% en 2020 (perímetro consolidado) como se amosa na figura 10 (Meliá Hotels International, 2020). O seu obxectivo é lograr que o 70% do seu subministro enerxético sexa respectuoso co medio (Hosteltur, www.hosteltur.com, 5 de xuño de 2019).

Figura 10: Evolución anual (2018-2020) do consumo de enerxía renovable e non renovable dos hoteis Meliá (MWh)



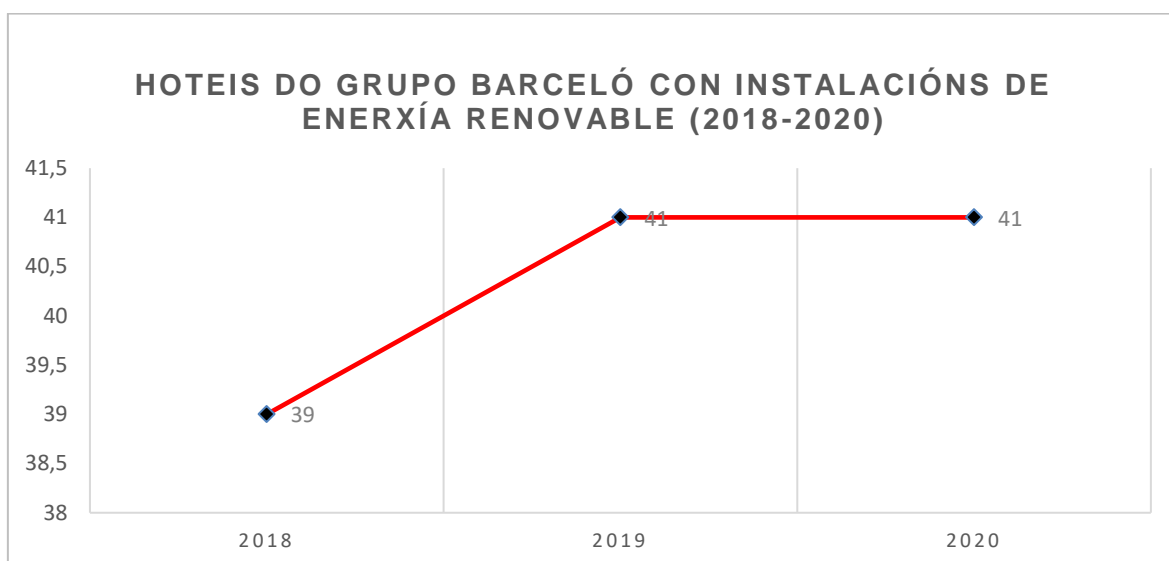
Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International 2018,2019,2020

Iberostar leva a cabo diversos proxectos e accións para fomentar o uso de enerxías renovables nos seus hoteis. En España o consumo de biomasa nos hoteis representou preto do 10% do consumo de combustibles fósiles en 2018 e en Brasil, dende 2016 están negociando contratos de electricidade subministrada a partir de fontes limpas cunha duración de 3 anos (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

En RIU implantan, sempre que é posible, sistemas de climatización xeotérmica para que a eficiencia enerxética mellore nun 400% (RIU Hotels & Resorts, 2019). Cabe destacar que o Hotel RIU Plaza España de Madrid foi galardoado polo seu proxecto de aerotermia na 5ª edición dos Premios Re Think Hotel que galardoan aos mellores proxectos de sostibilidade e rehabilitación do sector hoteleiro español (RIU Hotels & Resorts, www.riu.com, 17 de abril de 2019).

En Barceló o 100% da enerxía subministrada a 17 hoteis da marca Occidental en España - a través do proxecto "Responsible Living Hotels" - foi xerada a partir de fontes de enerxía renovable (máis de 17 millóns de kWh) (Barceló Hotel Group, 2020). Así mesmo, dende 2018 aumentaron o número de hoteis que contan con instalacións de enerxías renovables (enerxía solar térmica, xeotérmica, biomasa, aerotermia) de 39 en 2018 a 41 en 2020 (ver figura 11) (Barceló Hotel Group, 2020).

Figura 11: Hoteis do grupo Barceló con instalacións de enerxía renovable (2018-2020)

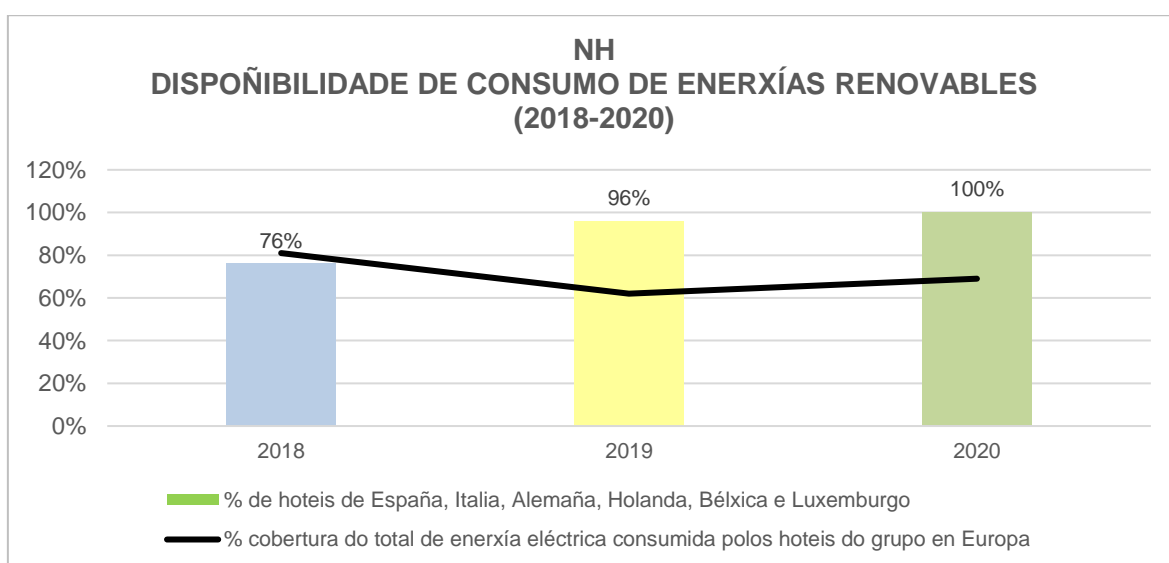


Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2020

En NH, algúns dos hoteis contan con instalacións de produción de enerxías renovables, de modo que conseguiron diminuír a dependencia de enerxías non renovables aumentando o consumo de enerxías verdes. O seu obxectivo é incrementar e mellorar a produción con enerxía verde (NH Hotel Group, 2021).

A porcentaxe de hoteis NH de España, Italia, Alemaña, Holanda, Bélxica e Luxemburgo que dispón de consumo de enerxías renovables pasou do 76% en 2018 (NH Hotel Group, 2018) ao 100% en 2020 cubrindo un total do 69% da enerxía eléctrica consumida polos hoteis do grupo en Europa (ver figura 12). Adicionalmente, a través da liña CapEx, levan a cabo proxectos que inclúen o aumento de enerxías renovables - aínda que debido ao Plan de Continxencia orixinado pola COVID-19 tiveron que anular a maioría dos seus proxectos.

Figura 12: Disponibilidade de consumo de enerxías renovables nos hoteis NH (2018-2020)



Fonte: Elaboración propia a partir de NH Hotel Group 2018,2019,2020

Como vimos de ver, todos os hoteis analizados, utilizan, en maior ou menor medida enerxías renovables ou verdes de entre as que destacan a enerxía xeotérmica, aerotérmica, solar e biomasa. Tamén destaca o reaproveitamento de enerxía dunha función primaria para outra secundaria.

A continuación detállanse as medidas levadas a cabo por cada unha das cadeas hoteleiras:

- **Biomasa**

En Iberostar implantaron caldeiras de pellets de biomasa en 5 dos seus hoteis en España. Nalgúns destes hoteis, ademais, aproveitan a xeración de enerxía térmica para quentar as piscinas. No ano 2018 o consumo de biomasa nos seus hoteis representou preto do 10% do consumo fósil en España (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

- **Enerxía solar**

A enerxía solar conta con 2 tipos de tecnoloxía: a enerxía solar fotovoltaica que transforma a luz en enerxía e a enerxía solar térmica que a transforma en calor (Intelec Ingeniería Energética, 2021)

En 2018, Meliá colaborou en proxectos de I+D con Acciona, e dentro do programa “Innovación Horizon 2020” subvencionado pola Comisión Europea instalaron alumeado exterior de tecnoloxía fotovoltaica (Meliá Hotels International, 2018)

En Iberostar, contan con paneis para a captación de enerxía solar térmica (hotel Iberostar Alcudia Park e no complexo hoteleiro Iberostar de Brasil) (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

RIU colocou luminarias solares nas zonas axardinadas e controis horarios de acendido e apagado en sintonía coas horas de luz solar, así mesmo utiliza a enerxía solar térmica para auga quente sanitaria nalgúns dos seus hoteis (RIU Hotels & Resorts, 2019)

Barceló, dispón de control por sensor crepuscular no exterior dalgúns dos seus hoteis o que permite axustar a iluminación e función da cantidade de luz solar existente. O hotel Barceló Costa Vasca conta coa instalación de 2 placas solares fotovoltaicas para autoconsumo (Barceló Hotel Group, 2020) e o hotel Occidental Jandía Mar conta con 233 captadores solares para o quecemento de piscinas e ar acondicionado

En NH, no ano 2020 instalaron 1.767 m² de paneis solares nos seus hoteis (Naturgy, www.naturgy.es, 21 de abril de 2020). No 2009 recibiu o Premio Eurosolar pola súa promoción e uso de enerxías renovables en España (Europa Press, www.europapress.es, 28 de Xaneiro de 2010)

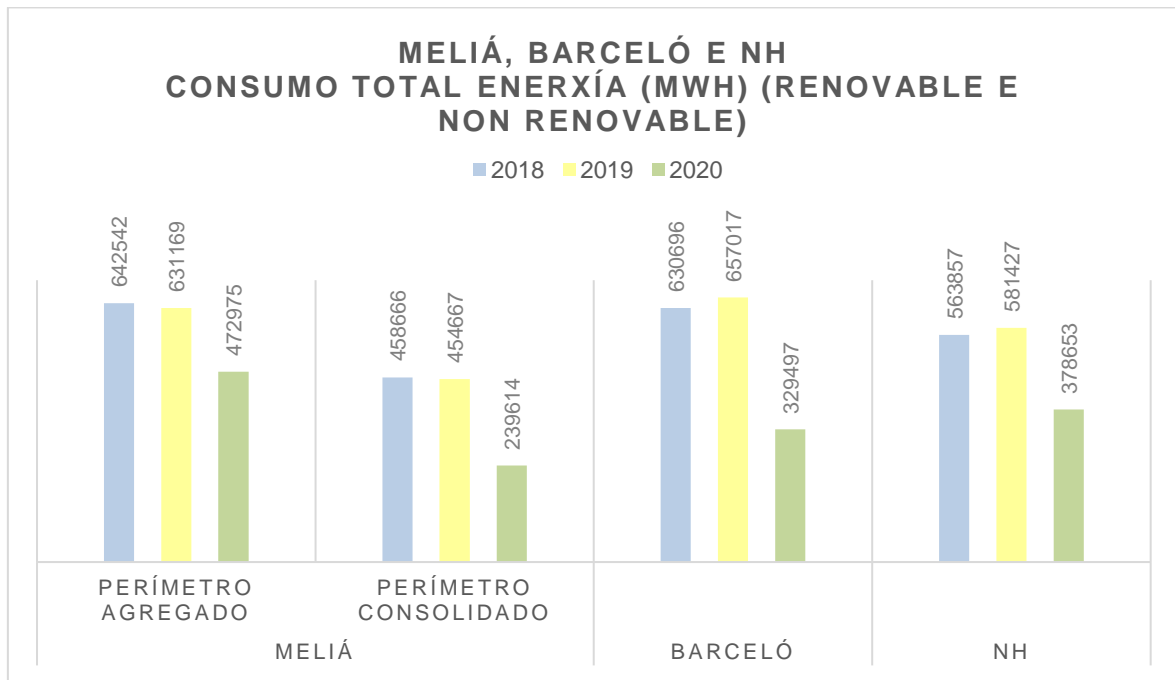
- **Reaproveitamento de enerxía**

En Iberostar teñen en marcha un proxecto de reaproveitamento da enerxía mediante sistemas que aumentan a eficiencia aproveitando a enerxía sobrante dunha función primaria para unha secundaria. Por exemplo, no hotel Iberostar Alcudia Park aproveitase a enerxía do sistema de refrixeración para quecer a auga da piscina (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

10.6.2.5 Consumo enerxético

No relativo ao consumo enerxético, Meliá é a única cadea hoteleira, das 3 que proporcionan datos, que rexistra unha redución de consumo de enerxía no período 2018-2019 mentres que Barceló e NH incrementan lixeiramente o uso (ver figura 13)

Figura 13: Variación anual 2018-2019 e 2019-2020 do consumo de enerxía total hoteis Meliá, Barceló e NH (kWh)



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Meliá Hotels International 2020; NH Hotel Group 2020,2019

Cabe destacar que, no caso dos hoteis Meliá, ao igual que para o consumo de auga, o portfolio analizado do perímetro agregado foi do 78% en 2018, do 76% en 2019 e do 100% en 2020 mentres que a cobertura dos datos do perímetro consolidado son do 100% polo que non se poden facer xuízos de valor firmes.

En relación aos datos de 2020 de NH, realizaron unha estimación do 3% do consumo mensual de electricidade nos hoteis que consolidan en propiedade e aluguer) calculando o consumo de xeito proporcional á ocupación de 2019 e 2020 considerando meses comparables (mesmas condicións climáticas, posto que é un dos factores que máis inflúen neste caso) (NH Hotel Group, 2020).

Se observamos a variación do consumo enerxético (ver táboa 26) vemos que os hoteis que máis reduciron o seu consumo enerxético no período 2018-2019 foron os hoteis Meliá (-2% e -1%), sendo o seu consumo en 2019 lixeiramente inferior que no ano anterior. Barceló e NH rexistran incrementos no consumo (4% e 3% respectivamente). Por outra banda, os efectos provocados pola situación de pandemia deixan un consumo de enerxía moi inferior, chegando ata un consumo do 50% menos rexistrado por Barceló.

Táboa 26: variación anual do consumo enerxético (kWh)

VARIACIÓN ANUAL CONSUMO ENERXÍA		2018-2019	2019-2020
MELIÁ	Perímetro Agregado	-2%	-25%
	Perímetro Consolidado	-1%	-47%
BARCELÓ		4%	-50%
NH		3%	-35%

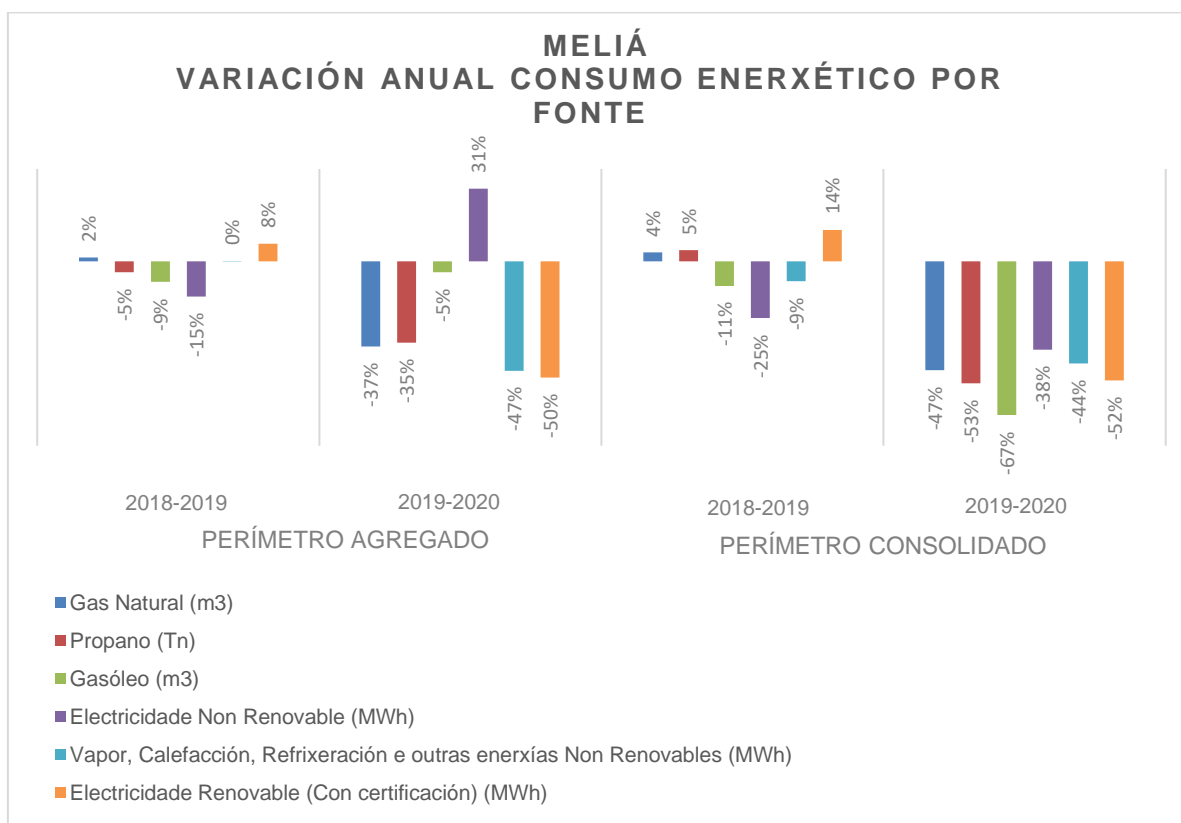
Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2018, 2019 ,2020; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group 2019,2020

10.6.2.5.1 Consumo enerxético por fonte

Os hotéis Meliá, Iberostar, Barceló e NH aportan datos do seu consumo de enerxía por fonte.

No caso dos hotéis Meliá, as diferentes unidades de medida e a dificultade de converter todas elas a unha mesma unidade complica a tarefa de comparación entre fontes. Sen embargo, o que si podemos comparar é a evolución de cada una das fontes nos períodos nos que aportan datos. A súa lectura pódese observar na figura 14.

Figura 14: Variación anual do consumo enerxético por fonte dos hotéis Meliá



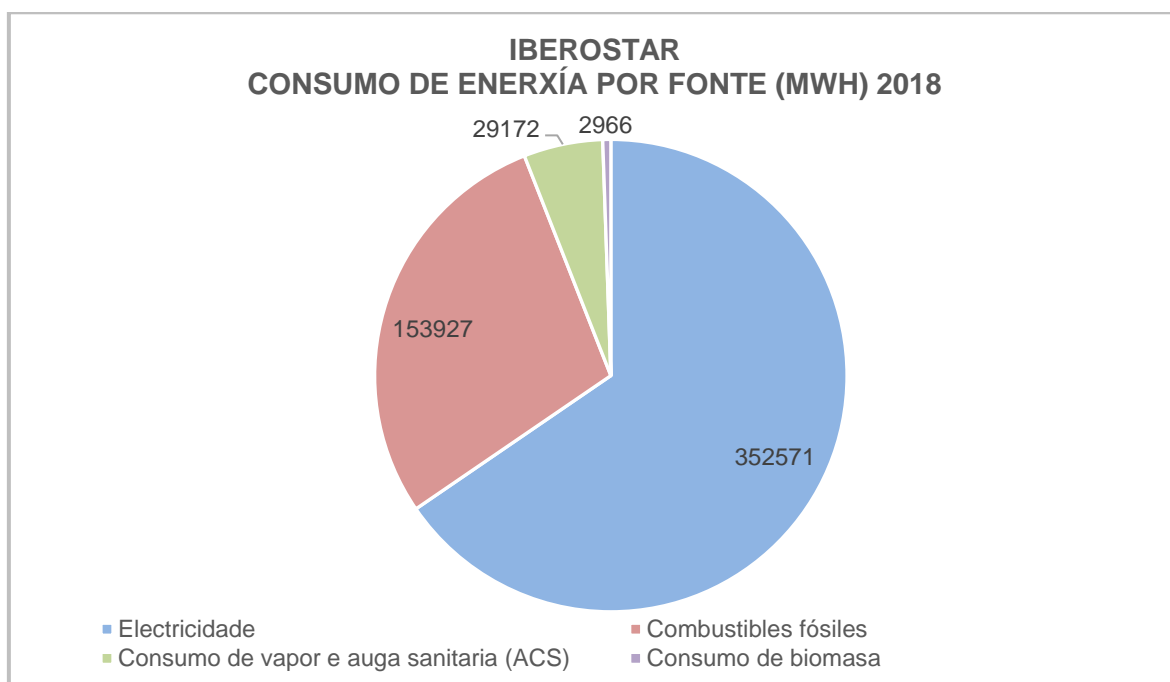
Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International, 2018, 2019, 2020

No perímetro agregado é salientable a redución de electricidade non renovable (-15%) no período 2018-2019, dato que reduce un 10% máis no perímetro consolidado chegando a rexistrar unha redución do 25%. O gasóleo é outra fonte que reduciron con respecto ao ano anterior rexistrando unha diminución do 9% no perímetro agregado e un 11% no consolidado – sempre tendo presente a porcentaxe do perímetro agregado analizado (78% en 2018, 76% en 2019 e 100% en 2020).

No período 2019-2020 rexístranse reducións esperadas sen embargo chama a atención o incremento de electricidade non renovable do perímetro consolidado pasando de reducilas o período anterior a rexistrar un aumento do 31%. O feito de que o portfolio analizado pasase dun 76% en 2019 a un 100% en 2020 pode ser de especial relevancia neste sentido.

Por outra banda, o consumo enerxético dos hoteis Iberostar depende principalmente da electricidade (65%), seguido dos combustibles fósiles (29%), o consumo de vapor e auga sanitaria (5%) e en moito menor medida do consumo de biomasa (1%) (ver figura 15).

Figura 15: Consumo de enerxía por fonte (MWh) dos hoteis Iberostar (2018)

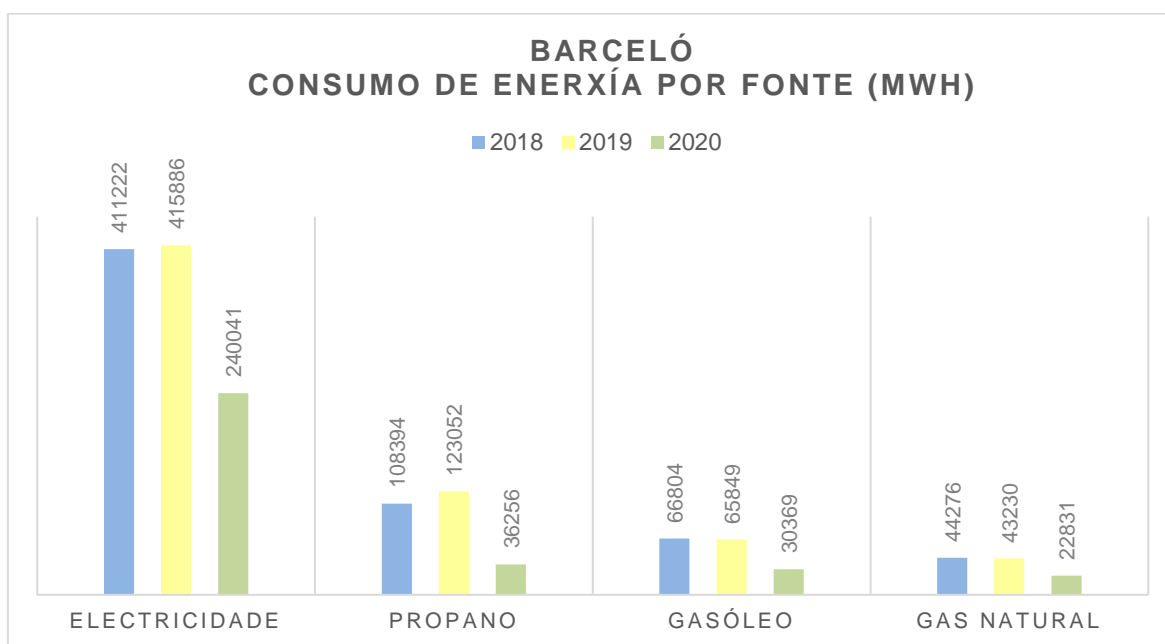


Fonte: elaboración propia a partir de Iberostar Hotels & Resorts, 2018

Iberostar só proporciona datos pormenorizados na súa Memoria de Sostibilidade de 2018, non publicando informes nos anos posteriores polo que, ao igual que acontece cos outros recursos, non podemos facer unha comparativa anual para ver a súa evolución no tempo.

A enerxía nos hoteis Barceló depende en maior medida da electricidade, ao igual que acontece nos hoteis Iberostar que acabamos de ver. A porcentaxe de electricidade consumida polos hoteis Barceló en 2018 é de 65%, exactamente a mesma porcentaxe sobre o total de enerxía consumida que rexistran os hoteis Iberostar (ver figura 16).

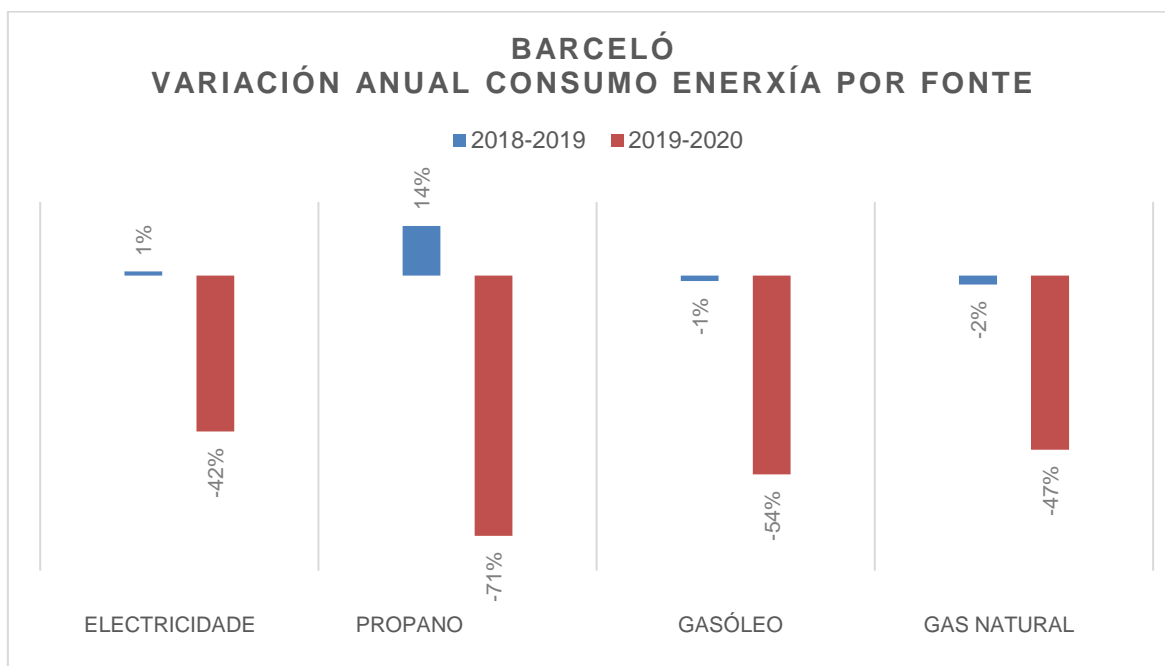
Figura 16: Consumo de enerxía por fonte (MWh) dos hotéis Barceló (2018-2020)



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2018, 2019, 2020

Revisando a variación anual (ver figura 17), atopamos que, no período 2018-2019 rexistra lixeiras diminucións no uso de gasóleo e gas natural (-1% e -2% respectivamente) sen embargo aumenta o uso electricidade nun 1% e o de propano nun 14%. Notable, por outra banda a diminución desta última fonte durante o período 2019-2020 chegando a -71%.

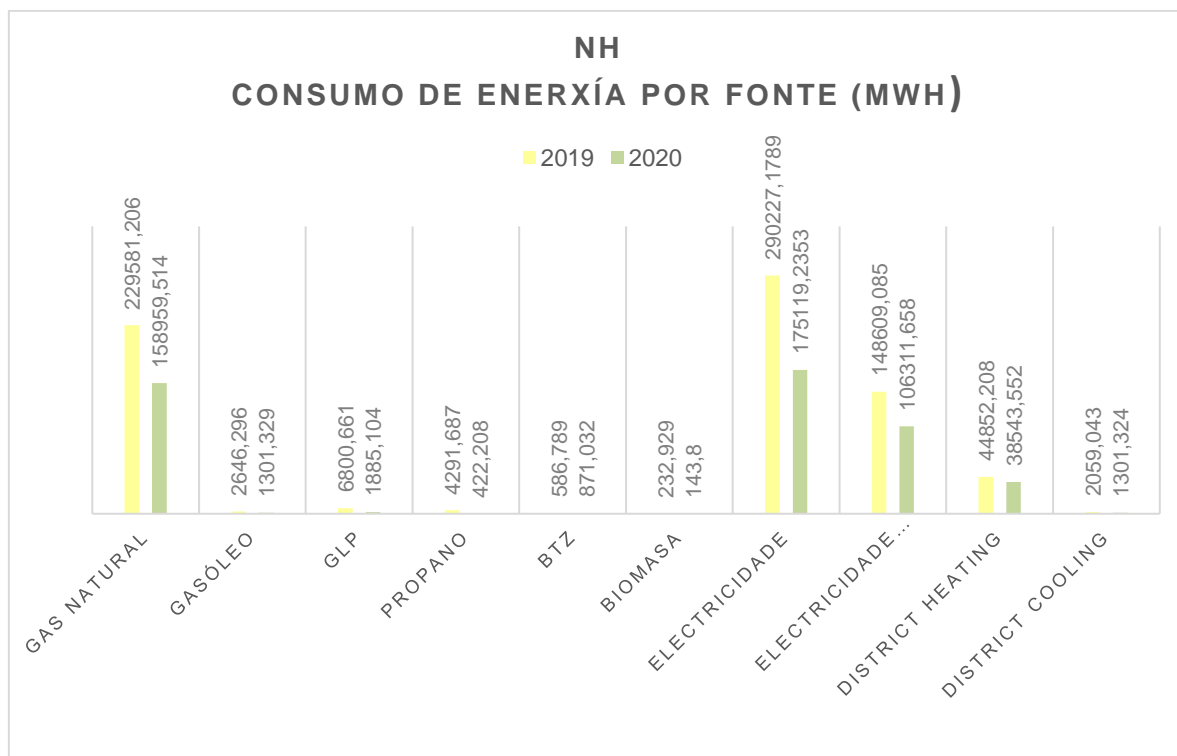
Figura 17: Variación anual do consumo de enerxía por fonte dos hotéis Barceló



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2018, 2019, 2020

En NH o consumo de electricidade en 2019 representou o 60,12%, sendo o 20,36% electricidade renovable. Destaca tamén o consumo de gas natural que representou un 31,45% sobre o total (ver figura 18)

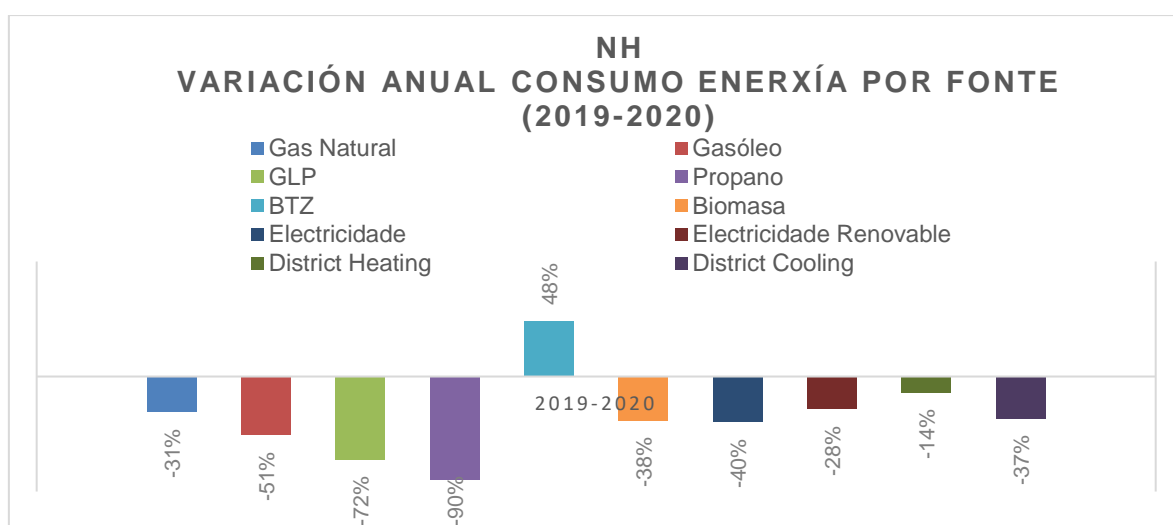
Figura 18: Consumo de enerxía por fonte (MWh) dos hoteis NH



Fonte: elaboración propia a partir de NH Hotel Group 2019,2020

NH non aporta datos desagregados de anos anteriores ao 2019 e en relación aos datos de 2020 salienta o despunte de BTZ, única fonte que rexistra un incremento en relación ao ano anterior (ver figura 19).

Figura 19: Variación anual do consumo de enerxía por fonte dos hoteis NH



Fonte: Elaboración propia a partir de NH Hotel Group 2019,2020

10.6.2.5.2 Ratio de intensidade de consumo enerxético

En canto ao ratio de consumo enerxético, ocorre o mesmo que co ratio de consumo de auga visto anteriormente: as unidades de medición varían por cadea hoteleira e a ausencia de datos neste sentido por parte de Iberostar (ver táboa 27) que si publica na súa páxina web a redución do 5% no consumo de enerxía no hotel de Xamaica grazas ao sistema virtual que detecta portas abertas e espazos desocupados (Iberostar Hotels & Resorts, 2021b).

Táboa 27: Ratio de consumo enerxético dos hoteis Meliá, RIU e NH

RATIO CONSUMO ENERXÍA		2018	2019	2020	Unidades
MELIÁ	Perímetro Agregado	29	29	57	kWh/Estancia
	Perímetro Consolidado	31	32	63	kWh/Estancia
RIU		21,84	22,80		KWh/Hóspede/Noite
BARCELÓ		44,32	33,20	51,90	kWh/Estancia
NH		44,48	48,37	89,66	kWh/RN*

(*)RN: Room Nights

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2018, 2019, 2020; Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020; NH Hotel Group 2018, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts 2018, 2019.

Neste caso, a cadea na que decrece o consumo de enerxía no período 2018-2019 é Barceló, en 11,12 kWh/estancia o resto de cadeas, excepto o perímetro agregado de Meliá que reporta o mesmo consumo en 2018 e 2019, rexistran un aumento, sendo o de NH o máis notable, de 3,89 kWh/RN

10.6.3 Xestión de Emisións

Todos os hoteis analizados levan a cabo medidas para reducir a súa emisión de gases á atmosfera e tan só Barceló toma en consideración as emisións acústicas (ver táboa 28).

Táboa 28: xestión de emisións dos hoteis obxecto de análise

Tipo de emisión	MELIÁ	IBEROSTA	RIU	BARCELÓ	NH
Emisións de gases á atmosfera	✓	✓	✓	✓	✓
Emisións acústicas				✓	

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020

Este feito é en parte debido a que o Grupo Barceló conta cunha compañía aérea e a súas memorias anuais proporcionan datos desagregados do impacto da mesma.

10.6.3.1 Proxectos para reducir as emisións de gases á atmosfera

Meliá e NH contan con procesos propios para a redución de emisións á atmosfera (ver táboa 29).

Táboa 29: Proxectos e iniciativas propias para regular as emisións á atmosfera

Proxectos e iniciativas propias para regular as emisións á atmosfera	
MELIÁ	NH
“Meliá Rewards Sostenible” Proxecto “Waste4Energy” ClimateTrade	Guía do Hotel Eco-Eficiente Green Hotel project <ul style="list-style-type: none">▪ Mobilidade Sostible▪ Eco-Friendly Meetings and Events

Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020

Meliá, a través do seu programa de compensación de emisións “**Meliá Rewards Sostenible**”, os seus membros poden trocar puntos por créditos de carbono certificados baixo estándares internacionais e destinalos a proxectos sostibles que protexan e conserven ecosistemas naturais (Meliá Hotels International, 2020). Estes créditos de carbono e o seu destino contarán coa certificación da *UN CDM Registry* e *Verified Carbon Standard (VCS)* (Meliá Hotels International, 2020). Ademais, co proxecto “**Waste4Energy**” de río de Janeiro, pretenden evitar un 50% das emisións de gases de efecto invernadoiro mediante a captura de metano xerado pola descomposición do lixo orgánico (Meliá Hotels International, 2020) (gracias a este proxecto máis de 200.000 persoas xa teñen acceso á electricidade de orixe renovable) e en 2019, no marco da COP25 firmaron un acordo coa plataforma **ClimateTrade**, unha startup española de referencia internacional en blockchain medioambiental, que permite a compensación de emisións online dun xeito sinxelo, directo e certificado, eliminando intermediarios, costes adicionais e con criterios de confianza e seguridade (Meliá Hotels International, 2020).

NH contribúe a reducir as emisións que xeran os hoteis e as actividades que teñen lugar neles. Cada hotel ten establecidos obxectivos de redución de pegada de carbono e conta con datos que permiten evidenciar o seu compromiso de redución de CO₂ (NH Hotel Group, 2021a). Dentro deste marco, dispón dunha norma corporativa “**Guía de Hotel Eco-Eficiente**” que garante que todas as actividades dos seus edificios terán en conta directrices ecolóxicas e os riscos do cambio climático no deseño e na construción a fin de minimizar e controlar os riscos. Esta guía é aplicable a todas as marcas do grupo (NH Hotel Group, 2019).

Así mesmo, través da súa iniciativa “**Green Hotel Project**” leva a cabo 2 proxectos dirixidos a reducir e compensar as emisións de gases á atmosfera:

Por unha banda a través **da Mobilidade Sostible**, ofrece servizos de mobilidade como o *carsharing* e o aluguer de bicicletas, ademais de puntos de carga para coches eléctricos.

Por outra banda, a través do programa **“Eco-Friendly Meetings and Events”** defínense como o único grupo hoteleiro internacional que ofrece a posibilidade de neutralizar a pegada de carbono dos eventos (NH Hotel Group, 2021c). Trátase de calcular a pegada de carbono dos eventos e reunións celebrados ofrecendo compensación das emisións coa finalidade de conseguir un menor impacto ambiental (NH Hotel Group, 2021a). O servizo de compensación de emisións elabórase en colaboración co *Carbon Clear* - membro da *International Carbon Reduction and Offset Alliance*. A pegada de carbono calcúlase seguindo o *Protocolo GHG* e as directrices do IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change). O cálculo da pegada de carbono inclúe o transporte, a habitación e o uso das reunións (NH Hotel Group, 2020). Esta proposta para eventos de empresa permite ao cliente organizar reunións neutras en emisións, compensando este impacto mediante o apoio a proxectos que protexen a biodiversidade e impulsan o desenvolvemento sostible en lugares como Brasil, Kenia e Uganda (NH Hotel Group, 2021a, 2021c).

10.6.3.1.1 Medidas para a redución de emisións

En 2019, NH converteuse na **primeira hoteleira española en establecer obxectivos de redución de emisións validados cientificamente pola iniciativa “Science Based Targets (SBTi)”**. Iniciativa de obxectivos baseados na ciencia cos que pretende reducir nun 20% as súas emisións de carbono ata 2030, evitando a emisión de máis de 70.000 toneladas de CO₂ á atmosfera (NH Hotel Group, www.nh-hoteles.es, 10 de Setembro de 2019). Alén diso, dende 2010 o hotel reporta á CDP, organización independente sen ánimo de lucro que analiza o desempeño medioambiental das compañías (NH Hotel Group, 2021a).

Meliá tamén validou os seus obxectivos de redución de pegada de carbono coa SBTi no 2019 (Meliá Hotels International, 2020). Este obxectivo esta aliñado co propósito fixado no Acordo de París (COP 21) de limitar o aumento da temperatura global por debaixo dos 2 graos centígrados (Meliá Hotels International, 2020). En 2020 a cobertura de medición dos hoteis Meliá foi do 100% comparado ao 76% de 2019.

No 2018, Iberostar traballou para medir as súas emisións de gases de efecto invernadoiro baseándose no Corporate Accounting and Reporting Standard e o estándar GHG Protocol (Iberostar Hotels & Resorts, 2018) estándar que tamén seguen os hoteis Barceló, xunto coas “Directrices para a preparación do inventario nacional de emisións de gases de efecto invernadoiro” do IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) (Barceló Hotel Group, 2020).

Entre as medidas para a mitigación e adaptación destacan as dos hoteis RIU que substituíron caldeiras de gasóleo por gas natural (RIU Hotels & Resorts, 2019). Barceló tamén substitúe o combustible como diésel ou propano por gas natural (Barceló Hotel Group, 2020) e Iberostar implantou caldeiras de *pellets* de biomasa en 5 hoteis de España.

(hoteles Iberostar Playa de Palma, Andalucía Playa, Marbella Coral Beach, Fuerteventura Palace e Lanzarote Park) (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

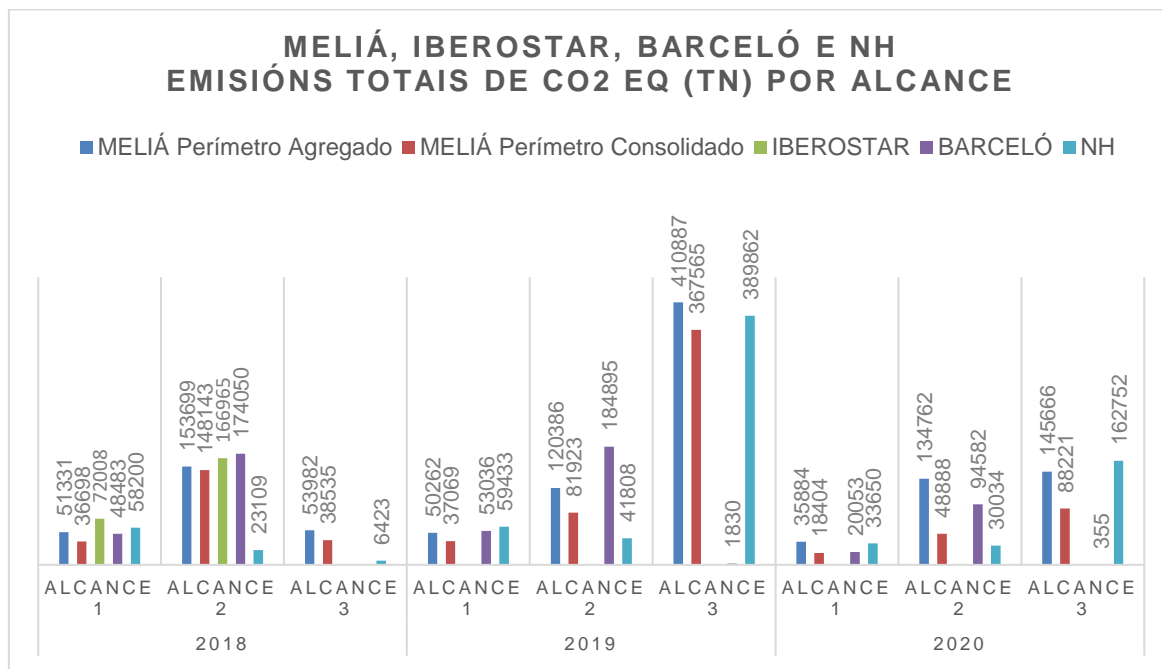
En NH, durante 2019 e 2020 identificáronse os provedores cunha maior pegada de carbono e traballan con eles para mellorar canles de reporte e información así como unha procura de aliñamento para reducir emisións na cadea de valor. A comezos de 2020 comezaron a traballar nun plan de compensación de emisións que se viu paralizado debido a crise sanitaria (NH Hotel Group, 2020).

10.6.3.1.2 Pegada de Carbono (emisións de carbono)

As emisións de carbono teñen 3 alcances: Alcance 1 son as emisións directas e alcance 2 representa as emisións indirectas - ambas derivadas da actividade de combustión de combustibles nas súas instalacións (Meliá Hotels International, 2020). As emisións de Alcance 3 inclúen todas as emisións indirectas que se producen na súa cadea de valor.

Se observamos as emisións totais publicadas nos informes de cada un dos hoteles, (figura 20) os hoteles Meliá son os que máis emisións á atmosfera emiten, destacando notablemente as súas emisións de Alcance 3 no ano 2019, nas que emitiron, para o perímetro agregado, 322.523 toneladas de CO₂ máis que o ano anterior. Isto é debido, segundo argumentan no seu informe integrado de 2019, ao incremento das categorías de medición.

Figura 20: Emisións totais de CO₂ EQ (Tn) por alcance



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2018, 2019, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020; NH Hotel Group 2018, 2019, 2020

No 2020, o alcance 1 de Meliá representa o 11,34% do total de emisións xeradas sendo o gas natural e o gasóleo os combustibles con maior peso polo que están tomando medidas trocando as instalacións consumidoras de gasóleo por gas natural. O alcance 2 representa o 42,60% da súa pegada de carbono, onde a electricidade ten maior peso cun 35,29% sobre o total de emisións. As emisións de alcance 3 víronse afectadas polo peche dos hoteis e polo teletraballo xa que este último feito limitou os desprazamentos dos empregados ao posto de traballo (Meliá Hotels International, 2020).

En Iberostar, se tiveran en conta os certificados pola compra de electricidade de fonte limpa en Brasil, reducirían as emisións de alcance 2 en 2.581 toneladas de CO2 equivalente (Iberostar Hotels & Resorts, 2018). Ao só dispor de datos de 2018 non podemos facer unha comparativa anual.

RIU non proporciona este tipo de información nas súas memorias de sostibilidade; Barceló, aínda que rexistrou un lixeiro incremento de emisións de CO2 entre 2018 e 2019, non proporciona datos de emisións de alcance 3 en 2018 e, no que respecta aos hoteis NH, cabe salientar que, a excepción das emisións de alcance 3 de 2019, son os que menos emisións reportan. Estas emisións de alcance 3 de NH publicadas non entran dentro do alcance da súa auditoría.

Observando a variación das emisións anuais (ver táboa 30) é salientable o incremento de emisións de alcance 3 de NH no período 2018-2019, os hoteis Meliá tamén rexistran incrementos considerables nese alcance. Isto é debido, tal e como manifestan no seu Informe Integrado de 2020, á amplitude das súas categorías de medición a partir dese ano. Sen embargo, nese mesmo período de tempo conseguiu reducir as emisións de alcance 1 e 2 do seu perímetro agregado en -2% e -22% respectivamente e as emisións de alcance 2 en -45%.

No período 2019-2020 todos os hoteis rexistraron descensos na emisión de CO2 excepto o perímetro agregado de Meliá que reporta un incremento do 12% en emisións de alcance 2, tal e como se pon de manifesto na táboa 30 na que se expoñen os cálculos obtidos a partir das figuras publicadas nos referentes informes.

Táboa 30: Variación das emisións de CO2 EQ totais por alcance

VARIACIÓN EMISIÓN CO2 EQ		2018-2019			2019-2020		
		Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
MELIÁ	Perímetro Agregado	-2%	-22%	661%	-29%	12%	-65%
	Perímetro Consolidado	1%	-45%	854%	-50%	-40%	-76%
BARCELÓ		9%	6%		-62%	-49%	-81%
NH		2%	81%	5970%	-43%	-28%	-58%

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020

10.6.3.1.3 Ratio de emisións de CO2

En canto ao ratio de emisións de CO2, acontece o mesmo que nos ratios anteriores, as unidades de medición utilizadas polas hoteleiras son diferentes (ver táboa 31).

Destaca considerablemente a redución de emisións de case 8kg CO2/estancia de Barceló no período 2018-2019. O resto dos hotéis experimentaron un lixeiro aumento nese período sendo o de NH o máis destacado cun incremento de 1,32kg de CO2 eq/RN. No que respecta ao período 2019-2020 desputa o aumento do perímetro agregado de Meliá en 10kg CO2 eq por estancia e a de máis de 6kg CO2 eq por ocupación de NH (ver táboa 31).

Táboa 31: Ratio de emisións de CO2

RATIO EMISIÓN CO2		2018	2019	2020	Unidades
MELIÁ	Perímetro Agregado	0,011 (11kg)	0,027 (27kg)	0,037 (37kg)	CO2 eq/Estancia (TN)
	Perímetro Consolidado	0,016 (16kg)	0,035 (35kg)	0,041 (41kg)	CO2 eq/Estancia (TN)
RIU		11,65	11,14		CO2/Hóspede/Noite (KG)
BARCELÓ		42,3	12,2	18,8	CO2/Estancia (KG)
NH		7,04	8,42	15,08	CO2 eq/RN* (KG)

(*)RN: Room Nights

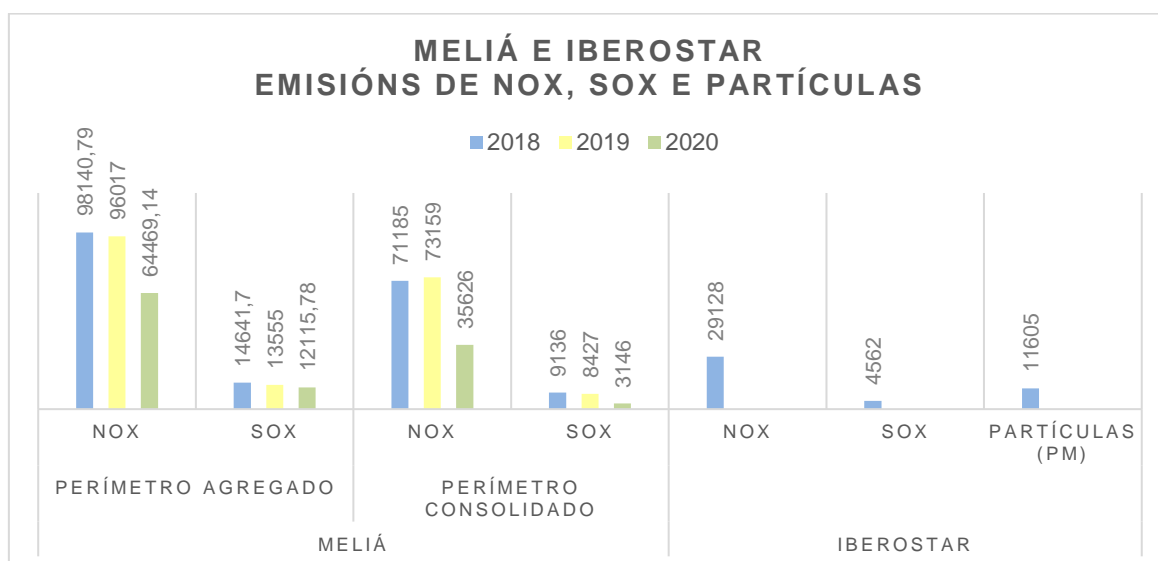
Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotels International, 2018, 2019, 2020; Meliá Hotels International, 2018, 2019, 2020; NH Hotel Group, 2018, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2018, 2019

10.6.3.1.4 Outras emisións atmosféricas

Meliá, Iberostar realizan un seguimento doutras emisións atmosféricas. As dúas compañías reportan datos de emisións de NOx e SOx. Adicionalmente, Iberostar tamén ten en conta a materia particulada (PM) (ver figura 21).

As emisións de NOx de Meliá son considerablemente superiores ás de Iberostar mentres que as cifras de emisións de SOx que reporta Meliá correspóndense máis ás de Partículas de Iberostar. En canto a Meliá, aporta información de 2018 a 2020 na que podemos observar unha tendencia e xeral decrecente.

Figura 21: Emisións de NOx, SOx e Partículas (PM) dos hoteis Meliá e Iberostar



Fonte: Elaboración propia a partir de Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020

10.6.3.2 Emisións acústicas

Os hoteis Barceló dispoñen de medidas para a prevención de emisións acústicas tales como os limitadores de son nos equipos de música, a substitución de equipos de instalación de illantes acústicos así como o seguimento periódico dos niveis de ruído para asegurar o cumprimento da lexislación (Barceló Hotel Group, 2020)

Iberostar, aínda que non conta cun apartado específico para as emisións acústicas, na súa memoria de sostibilidade de 2018, na sección de “*otros asuntos ambientales*” considera o de evitar a contaminación acústica (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

10.6.4 Xestión dos Residuos

Todos os hoteis analizados levan a cabo a recollida selectiva de residuos e dispoñen dun protocolo especial para residuos perigosos.

De todos eles, Meliá é o que leva a cabo unha xestión máis innovadora. En 2018 uniuse á *WDNA*, unha startup mallorquina especializada na aplicación de tecnoloxía á xestión de residuos. A través desta startup todos os contedores foron dotados con sensores que miden, en tempo real, o peso, o movemento, a temperatura e o volume interno e externo dos residuos, xerando diferentes informes. A análise da información recadada permítelle coñecer fluxos de traballo en relación á ocupación e adoptar mellores practicas na recollida selectiva e na identificación de medidas de aforro (Meliá Hotels International, 2019a). Por

outra banda, en Iberostar están implantando a creación dun Departamento de Xestión de Residuos para a posta en marcha de estratexias de redución e eliminación (Iberostar Hotels & Resorts, 2020)

10.6.4.1 Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, recuperación e eliminación de residuos

A continuación, na táboa 32, detállanse os programas ou actividades específicas que cada un deles leva a cabo para reducir a xeración de residuos. Cabe destacar que non todos os hoteis dispoñen de medidas para a eliminación de todos os residuos que xeran.

Táboa 32: Proxectos e iniciativas levadas a cabo para a redución de residuos

Tipo de residuo	MELIÁ	IBEROSTAR	RIU	BARCELÓ	NH
Desperdicio Alimentario	Proxecto Piloto “Leanpath”	Proxecto piloto “Winnow”	Hoteis Circulares	Acordo con “Too Good To Go”	Proxectos piloto
Aceite	“Fried Oil’s Cleanner”				
Residuo de Obra			Proxecto en alianza con MAC Insular		
Mobiliario	“Garage Sale”				Prioriza doazóns
Lencería	“Linens for Life”				
Xabón	“Soap for Hope”				
Cortiza					Cork2Cork
Papel	proxecto piloto			Iniciativa “paperless”	Transformación dixital da compañía
Plástico	Iniciativas para a súa redución	“Ola de Cambio”	Iniciativas para a súa redución	Plan eliminación plásticos dun só uso	Iniciativas para a súa redución

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2020; NH Hotel Group, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019

- **Accións para combater o desperdicio de alimentos**

Meliá, Iberostar, Barceló e NH levan a cabo iniciativas para a redución do desperdicio alimentario. Este desperdicio implica tamén a perda de recursos asociados a súa produción e transporte.

Dende 2019, Meliá conta co **proyecto piloto “Leanpath”**. Trátase dun proxecto para a redución do desperdicio alimentario a través de tecnoloxías que permiten a rastrexabilidade de todo o proceso. Mediante a aplicación deste proxecto pretenden acadar unha diminución das taxas de xestión de residuo orgánico así como unha redución do desperdicio alimentario nun 30% e do coste directo de alimentos nun 4,5%. No eido ambiental, redúcese o consumo de auga, especialmente en limpeza, e a pegada de carbono por hotel (Meliá Hotels International, 2020).

En Iberostar traballan para reducir o desperdicio de alimentos mediante a planificación das comidas en función da previsión da ocupación e considerando datos históricos de consumo. No 2018 puxeron en marcha o seu **proyecto piloto “Winnow”** co que efectúa un control dos alimentos que non se consumen mediante o rexistro do seu peso e a clasificación dos alimentos coa finalidade de desenvolver accións para reducir o desperdicio (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

RIU, en colaboración con TIRME, desenvolve o proxecto **Hoteles Circulares**. Este proxecto beneficia a 2 dos hoteis da illa de Mallorca e procura reducir, reaproveitar e reciclar ao máximo os residuos que producen os establecementos hoteleiros. Trátase de medir os quilos de residuos orgánicos que serán transformados en composta para ser utilizado na produción agrícola que abastece de froita e verdura a eses hoteis (RIU Hotels & Resorts, 2019).

Barceló dispón dun **sistema de xestión eficiente** que reduce a xeración de residuos e desperdicios, o que lle permite axustar a súa oferta gastronómica ás expectativas do cliente dun xeito rendible minimizando o impacto ambiental. As principais accións implantadas céntranse en evitar que ese desperdicio se produza (Barceló Hotel Group, 2020). Ademais, teñen un **acordo con Too Good To Go**, a través do que dan un valor ao excedente alimentario ao mesmo tempo que axuda ao hotel a reducir a súa pegada de CO2 e colabora co entorno local. Durante el 2020, co motivo do peche de moitos hoteis a causa da COVID-19, doaron 156 toneladas de comida aos colectivos máis necesitados reducindo así o desperdicio de alimentos (Barceló Hotel Group, 2020).

NH comezou **proyectos piloto en 2019** para analizar os residuos xerados na cociña, identificando que tipo de residuo se tiraba, a que hora, e que cantidade, proporcionando información útil para reducir o desperdicio de alimentos (NH Hotel Group, 2019). NH, ao igual que Barceló, comprometeuse a axudar a colectivos especialmente impactados pola COVID-19 polo que comezou a colaborar con diversas startups de comida que reutilizan excedentes alimentarios dándolles saída. Mediante a creación deste novo proceso incrementan a eficiencia na xestión de recursos ao mesmo tempo que aproveitan os excedentes de produción en cocina (NH Hotel Group, 2019).

- **Xestión do residuo de aceite**

Meliá conta cun proxecto piloto de filtrado de aceite chamado “**Fried Oil’s Cleaner**”. Trátase dun sistema de filtrado do aceite das frixideiras mediante o que logran alongar o ciclo de vida do aceite de 2 días a 10 días aproximadamente. Durante 2020, realizaron esta proba en 6 hoteis obtendo resultados moi positivos entre os que destacan a redución de compostos polares e acidez do aceite, alongando a súa vida nun 300% tras os filtrados, diminuíndo os risco de acrilamidas, controladas segundo regulamento (UE) 2017/2158 e por suposto a reducindo o consumo plástico nun 33% (garrafas de aceite de 5L) (Meliá Hotels International, 2020).

- **Xestión dos residuos de obra**

RIU, **en alianza con MAC insular**, unha empresa concesionaria do Servicio público de xestión dos residuos de construción, demolición e voluminosos da Illa de Mallorca (Mac Insular, 2015) asumiu a xestión dos residuos de obra da reforma do RIU Concordia (Palma de Mallorca) asegurando a rastrexabilidade da mesma, evitando a vertedura inxustificada de residuos reciclables (RIU Hotels & Resorts, 2019).

Este proxecto recibiu o premio *Re Think Hotel*, que recoñece aos mellores proxectos de sostibilidade e rehabilitación do sector hoteleiro español (RIU Hotels & Resorts, 2019).

- **Xestión dos residuos de lencería**

Meliá puxo en marcha, xunto a Diversey, a iniciativa “**Linens for Life**”. Transformaron sabas e fundas de almofada en mascarar de uso doméstico . O proxecto iniciou en Xuño de 2020 e permitiu confeccionar miles de mascarar que foron entregadas de xeito gratuíto, a través dos hoteis xestionados por Meliá que continuaban traballando a pesar das limitacións, á comunidade máis vulnerable en América e Asia. Esta iniciativa está presente en 19 dos seus hoteis e xerou emprego local a través da confección de talleres xestionados polas ONGs locais e contribuíu a reducir o consumo de auga e o seu impacto ambiental coa redución de emisións de carbono (Meliá Hotels International, 2020).

Táboa 33: Resultados do proxecto “Linens for Life” de Meliá 2020

Ano	Tecido reciclado (Tn)	Máscaras confeccionadas (k)	Auga aforrada (M. Litros)	Emisións CO2 aforradas (Tn)
2020	1,5	3,7	7	18

Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International, 2020

Cabe destacar, que aínda que Barceló non ten ningunha iniciativa orientada á reciclaxe ou reutilización de lencería, durante o 2020 apoiaron durante os primeiros meses da pandemia coa **doazón** de máis de 9.000 sabas, máis de 600 toallas e máis de 500 uniformes - ademais de material de protección como máscaras e luvas a hospitais, protección civil e a distintas fundacións e asociacións (Barceló Hotels & Resorts, 2020).

- **Xestión dos residuos de mobiliario**

O Meliá París Tour Eiffel organizou unha “**Garage Sale**”, unha venda de garaxe gratuita, para vender os mobles antes de proceder ao peche para a súa renovación. A sesión estivo aberta a empregados de Meliá na cidade, os/as que puideron conseguir mobiliario de segunda man a un prezo simbólico. O resto dos mobles, non vendidos, foron entregados a diferentes asociacións sociais (Meliá Hotels International, 2019).

En NH os mobles e equipamento de boa calidade retirados durante os cambios de reformas poden ser entregados a empregados ou **doados** a organizacións locais (NH Hotel Group, 2020).

- **Xestión dos residuos de xabón**

Dende 2018, Meliá leva a cabo, xunto con Diversey, o proxecto chamado “**Soap for Hope**”, unha iniciativa que ten como obxectivo principal a reciclaxe de residuos de xabón de hotel con fins sociais. As barras de xabón entréganse gratuitamente a colectivos vulnerables a través de ONGs locais. Actualmente estase levando a cabo en 8 países e o total de hoteis implicados son 19. Este proxecto ten un triplo impacto: sanitario, social e medioambiental (Meliá Hotels International, 2020).

A táboa 34 recolle os resultados do proxecto no período 2017-2020.

Táboa 34: Resultados do proxecto Soap for Hope de Meliá 2017-2020

Período	Xabón reciclado (Tn)	Beneficiarios (k)
2017-2019	45,9	31,9
2020	8,8	16,5
Acumulado	54,7	48,4

Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International, 2020

- **Xestión dos residuos de cortiza**

NH ten en marcha, xunto coa empresa de revestimentos e produción de cortiza Amorim, un proxecto de recuperación tapóns de cortiza chamado “**Cork2Cork**”.

Tratase de recuperar e reciclar as rollas das botellas abertas nos seus hoteis converténdoo en revestimento e illamento. Este material, alén de illante, reduce a contaminación acústica e as necesidades de climatización artificial mellorando a súa eficiencia enerxética. (NH Hotel Group, 2019). Dende 2011 participa neste proxecto, cos que xa se produciron 8.000m² de pavimento para illamento e revestimento dos seus hoteis (NH Hotel Group, www.nh-hotels.com, 21 de xaneiro de 2015).

En 2020 o Grupo Español de Crecemento Verde publicou “34 casos de Economía Verde” e este proxecto foi publicado como un dos casos de éxito (NH Hotel Group, 2019).

- **Xestión do papel**

Meliá impulsou un **proxecto piloto** enfocado á optimización e redución da dependencia do papel. O obxectivo, alén de reducir o seu consumo, é impulsar unha nova cultura e filosofía de consumo consciente e responsable a través da dixitalización de procesos (Meliá Hotels International, 2018). Actualmente eliminaron a papelería da habitación e implantaron un directorio dixital na TV e APP (Meliá Hotels International, 2021c).

Iberostar, aínda que non conta cun programa específico, a través da dixitalización de procesos como o de control de limpeza das habitacións, o check-in, a aplicación móbil e o sistema automatizado dos seus hotéis conseguiron reducir un 79% o consumo de papel (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

Por outra banda, Barceló, dentro do seu proxecto “Responsible Living Hotels” conta coa iniciativa “**paperless**” a cal ten como obxectivo a redución do consumo de papel. Esta iniciativa afecta a todas as áreas do hotel (tanto na parte de contacto co cliente como na parte de xestión interna dos procesos operativos do hotel). En 2020 superou os 36.900 kg de papel consumido en compras corporativas na rexión de Europa, Oriente Medio e África (Barceló Hotel Group, 2020).

Ademais, en Barceló, a través da dixitalización de procesos, reduciron ao máximo o papel das habitacións substituíndo as pezas de papel por outras e Códigos QR, un canal de televisión con información do hotel, BHG App... Das 28 pezas de papelería que tiñan inicialmente conservan soamente 3.

Dentro da dixitalización de procesos destaca “**Paperless Front Desk**”, un proxecto que ten como finalidade última eliminar totalmente o uso de papel nos procesos de check-in e check-out. Tanto as facturas como o parte de entrada e o proceso de saída son tratados dixitalmente a través dunha Tablet e os documentos entréganselle aos clientes a través do correo electrónico (Barceló Hotel Group, 2020).

NH, aínda que non promociona a súa transformación dixital como un apartado específico na súa redución de papel, o certo é que coas medidas que están levando a cabo a través da **transformación dixital** da compañía están reducindo considerablemente o uso deste recurso (NH Hotel Group, 2020).

No ámbito interno de NH destaca a *Housekeeping Mobility App* que permite ao departamento de limpeza do hotel confirmar en tempo real cando unha habitación está limpa e preparada sen necesidade de soporte físico. No ámbito externo contan coa *Progressive Web App (PWA)* que proporciona toda a información do hotel, dende información de horarios ata solicitar room service ou reservar mesa no restaurante; *FASTPASS*, sistema a través do cal os clientes poden facer o seu check-in/out e escoller a súa habitación online sen necesidade de papel; tablets en recepción para check-in/out no que se pode ata firmar sen necesidade de papel; dixitalización de informes; dixitalización do formulario de rexistro pasando de 3 documentos a 1, o que tamén reduce tempos de check-in (NH Hotel Group, 2020).

- **Xestión dos residuos de plástico**

Todos os hoteis analizados levan a cabo medidas para reducir o consumo plástico, especialmente os elementos de plástico dun só uso.

De entre todos destaca o proxecto de Iberostar “Ola de cambio” que ten como obxectivo a eliminación de plásticos dun só uso. Este proxecto esixe certificacións homologadas internacionalmente aos seus provedores solicitando análises e fichas técnicas dos materiais en plantas de tratamentos de residuos. Entre as diferentes medidas desenvoltas evitaron o consumo de máis de 200 toneladas de plástico nas habitacións dos hoteis de España (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

Así mesmo, en 2018, Iberostar presentou a súa adhesión á Estratexia Europea para os Plásticos. Estratexia que consiste en compromisos voluntarios establecidos polas empresas para a redución do consumo de plásticos e a posta en marcha de medidas para substituír o plástico tradicional por plástico reciclado (Iberostar Hotels & Resorts, 2018). É a primeira compañía do sector hoteleiro de toda Europa que se adhire a esta estratexia, formando parte dun grupo de máis de 70 empresas e asociacións industriais europeas vinculadas a esta iniciativa (Iberostar Hotels & Resorts, 2018). RIU nun ano evitou o consumo de 180 toneladas de plásticos (RIU Hotels & Resorts, 2019)

Entre as medidas que implantaron os hoteis para a eliminación de plásticos encontrase a eliminación ou substitución de plásticos dun só uso que se analiza a continuación:

Eliminación e substitución de plásticos dun só uso

Como xa se destacou anteriormente, o Grupo Iberostar é unha compañía pioneira na eliminación de plásticos dun solo uso, sendo **a primeira compañía hoteleira en España con habitacións libres de plásticos dun un só uso**. En 2018, conseguiron evitar a xeración de 200 toneladas de plástico e suprimiuse a utilización de 11,7 millóns de artigos de plástico dun só uso (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

No que respecta a Barceló, avalian que plásticos poden deixar de usar, no caso de que non se podan eliminar, buscan alternativas máis sostibles. En paralelo traballan con provedores para minimizar os plásticos das embalaxes (Barceló Hotel Group, 2020).

Todos os hoteis, excepto RIU, aportan datos pormenorizados das practicas levadas a cabo para substituír os plásticos dun só uso (ver táboa 35). Pola contra, RIU aínda que non aporta datos das prácticas levadas a cabo para a substitución de plásticos dun só uso, si que informa da porcentaxe de plástico dun só uso que emprega e a súa evolución anual (ver figura 22).

Táboa 35: Eliminación ou substitución por outros/as de materiais máis sostibles

Artigos	MELIÁ	IBEROSTAR	BARCELÓ	NH
Botellas de plástico	✓	✓	✓	
Vasos de plástico	✓		✓	✓
Apoiavasos	✓		✓	
Bolsas para uso en habitacións	✓	✓	✓	
Bolsas de lavandaría por bolsas de materiais sostibles		✓		✓
Substitución das bolsas de zapatillas por bolsas de tecidos naturais		✓		✓
Substitución de cepillos, peite por pack ecolóxicos (a petición do/a cliente/a)	✓		✓	
Substitución de bolígrafos por lapis		✓		
Substitución dos botellíns do minibar por botellas de vidro		✓		
Substitución dos amenities de plástico por dispensadores a granel	✓	✓	✓	✓

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts 2018, 2020; Meliá Hotels International, 2018, 2019, 2020; NH Hotel Group, 2018, 2019, 2020

En particular, destaca a substitución dos *amenities* de plástico por dispensadores.

Táboa 36: Redución de plástico producida pola substitución dos amenities

Acción	MELIÁ	IBEROSTAR	BARCELÓ	NH
Substitución dos amenities de plástico por dispensadores a granel	33.600 kg de plástico (redución do 42%)	470.000 botellas de plástico (dato de 2018)	24.000 kg de plástico ao ano (3,7 millóns de botes individuais)	31 millóns de artigos de plástico dun só uso

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2020; Iberostar Hotels & Resorts, 2018; Meliá Hotels International, 2019; NH Hotel Group, 2019

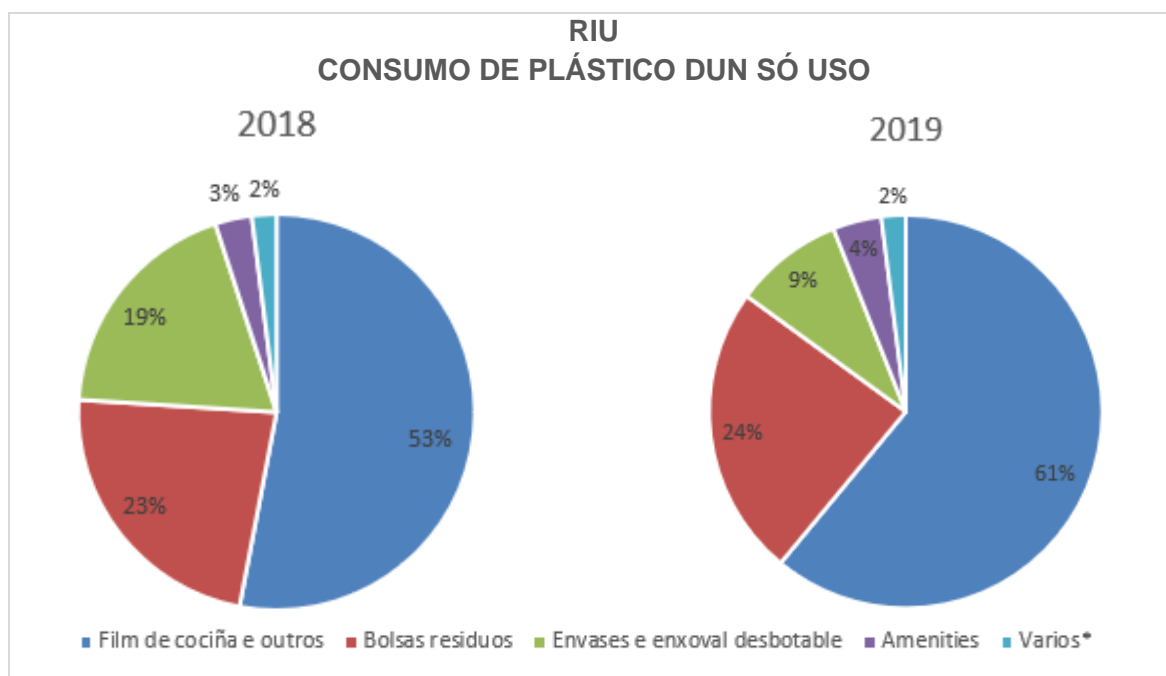
No caso dos Hoteis Meliá e Barceló substituíronos por dosificadores con formato “Ecopump” de 300ml, que contén 10 veces máis produto e utiliza moito menos plástico -

Barceló especifica ademais que esas botellas son ademais de plástico reciclado (Barceló Hotel Group, 2020; Meliá Hotels International, 2019).

Por outra banda, en Iberostar instalaron máis de 50.000 dispensadores de xabón feitos con plástico reciclado que tamén son reciclables, con BIO cosméticos de alta calidade (Iberostar Hotels & Resorts, 2020). Con estas medida estimaron as reducións de plástico que se amosan na táboa 36.

Como se subliñou anteriormente, RIU informa da porcentaxe de plástico dun só uso que emprega e a súa evolución anual (ver figura 22). Alén do aumento do 8% no uso de filme de cociña e outros, destaca a redución do consumo de envases e enxoval desbotable nun 10% de 2018 a 2019.

Figura 22: Porcentaxe do consumo de plástico dun só uso de RIU



*Kit café, luvas, pulseiras, bolsas de lavandería, palliñas e decoracións de cócteles

Fonte: elaboración propia a partir de RIU Hotels & Resorts, 2019

▪ **Outras medidas**

Ademais das medidas mencionadas con anterioridade, Meliá impulsa a substitución de materiais de plástico nas áreas de persoal, as súas oficinas corporativas e áreas de persoal temen participan no proxecto a través da instalación de dispensadores de auga e cantimploras de cristal personalizadas para empregados (Meliá Hotels International, 2018). Nalgúns dos seus hoteis iniciaron a recollida selectiva dos plásticos para a decoración de espazos nos hoteis (Meliá Hotels International, 2019). En Ininside by Meliá substitúen tamén os produtos de alimentación e bebidas alcanzando a redución de máis de 2.600kg de plásticos, un 50% do consumo actual de plásticos (Meliá Hotels International, 2019). Este compromiso global de Meliá traducíuse na redución de 60toneladas de plásticos dun só

uso e unha mellora na conta de resultados de 0,5millions de dólares (Meliá Hotels International, 2019).

En Barceló están substituindo a chave de plástico por unha chave dixital “digital key” mediante a que o usuario/a accede a súa habitación a través do seu smartphone. Aproximadamente o 10% dos clientes xa a están utilizando (Barceló Hotel Group, 2020)

Dentro do plan de redución de plástico dun só uso de NH está o de integrar fontes de auga en zonas comúns evitando o uso de botellas plásticas (NH Hotel Group, 2019)

▪ **Política de redución de plásticos e COVID-19**

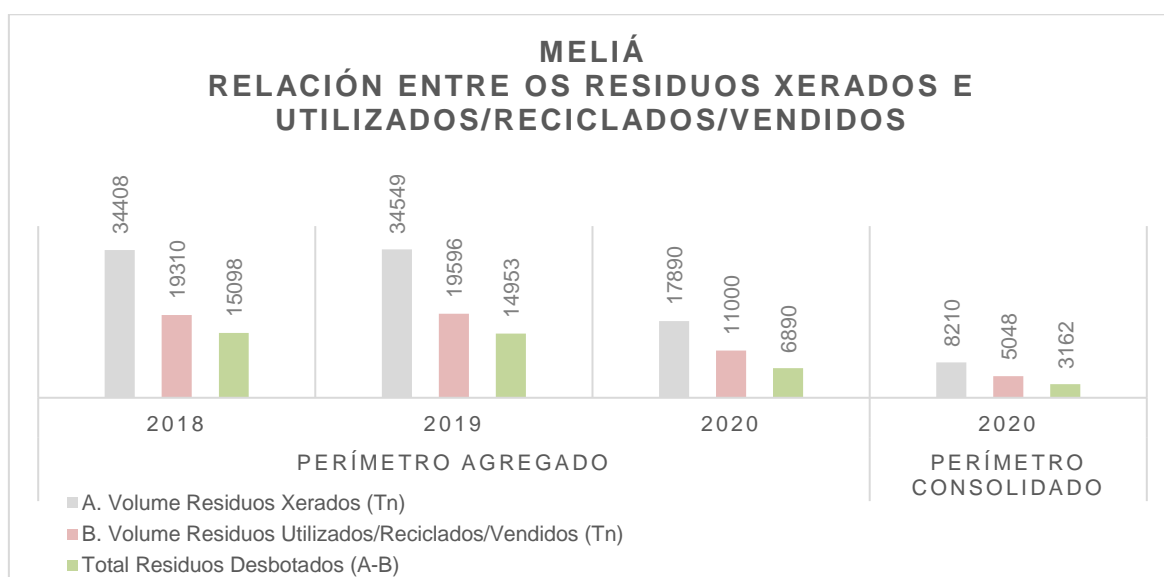
En 2020, excepcionalmente, e debido a situación provocada pola COVID-19, estableceuse a obrigatoriedade de que todos os elementos susceptibles de ser compartidos por clientes se cubrisen con plástico, por hixiene (mandos a distancia da TV e do ar acondicionado e os elementos do armario como almofadas, mantas e edredóns).

Isto provocou que nos hoteis NH se tiveran que incorporar e xestionar nos hoteis 1,6 millóns de bolsiñas de plástico. Ademais o uso obrigatorio de xel levou a compra de máis de 30mil botellas de xel coa conseguinte xestión dos mesmos (NH Hotel Group, 2019). Meliá, RIU e Barceló tamén experimentan un retroceso nos seus logros debido a esta situación (Barceló Hotel Group, 2020; Meliá Hotels International, 2020; RIU Hotels & Resorts, 2019)

10.6.4.2 Volume de residuos xerados

En Meliá, o volume de residuos utilizados, reciclados ou reutilizados no seu perímetro agregado foi de 56,10% no 2018 e de 56,70% no 2019, ascendendo a 61,50% en 2020 para os dous perímetros (ver figura 23 e táboa 37).

Figura 23: Relación entre residuos xerados e utilizados/reciclados/vendidos de Meliá



Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020

Cabe mencionar que non aporta información do perímetro consolidado de 2018 e 2019 e que o portfolio de datos analizados do perímetro agregado son do 78% en 2018, do 76% en 2019 e do 100% en 2020.

Táboa 37: Taxa de reciclaxe dos hoteis Meliá

MELIÁ – Taxa de reciclaxe						
Ano	Perímetro Agregado			Perímetro Consolidado		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
% Recollida Selectiva	56,10%	56,70%	61,50%	N/D	N/D	61,50%

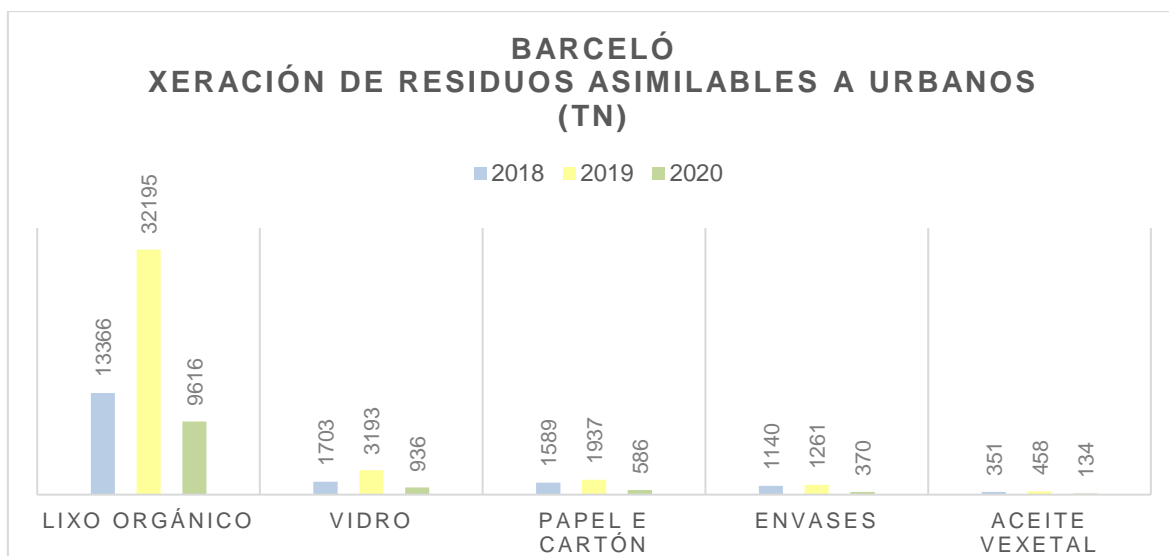
Fonte: Elaboración propia a partir de Meliá Hotels International 2018, 2019, 2020

Do resto de cadeas hoteleiras, Iberostar, reporta unha xeración de aproximadamente 44,4 toneladas de residuos en 2018 (Iberostar Hotels & Resorts, 2018) e Barceló afirma ter mellorado os seus sistemas de reporte para garantir que as súas comparacións sexan fiables (Barceló Hotel Group, 2020).

10.6.4.2.1 Residuos xerados por fonte

En Iberostar, das 44,4 mil toneladas de residuos, un 99,4% consistiron en residuos non perigosos e non especiais, principalmente cartón e papel, envases, vidro, residuos banais e residuos orgánicos. O tipo de residuo especial máis relevante foi o aceite usado xerado nas cocinas. Outros residuos foron: envases de pintura e produtos perigosos, restos de pintura e verniz, material absorbente, pilas e baterías e nalgúns casos fluorescentes e residuos de aparatos eléctricos e electrónicos. Adicionalmente, os escombros e outros residuos xerados en obras e reformas os que se xestionaron de acordo á lexislación vixente de cada país (Iberostar Hotels & Resorts, 2018).

Figura 24: xeración de residuos asimilables a urbanos (Tn) dos hoteis Barceló



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2018, 2019, 2020

Barceló ten implantado un sistema de segregación de residuos en orixe en todos os seus hotéis principais o que lles permite asegurar a súa reciclaxe. Os principais residuos xerados son asimilables a urbanos (lixo orgánico, papel e cartón, envases e vidro) e aceite usado de cociña (Barceló Hotel Group, 2019, 2020) (ver figura 24).

En 2018, o lixo orgánico representou o 74% do total, pasando a representar o 82% en 2019 o que supuxo un incremento de 18.829 toneladas nun ano. A xeración do resto de residuos descendeu no mesmo período sendo destacable o papel e cartón que pasou de representar un 9% en 2018 a un 5% en 2019 e o de envases reducíndose un 3% (212 toneladas menos). Os datos de 2020 rexistran unha redución esperada considerable dos que destaca a redución de máis de 22.000 toneladas de lixo orgánico. En canto as porcentaxes de representación dos residuos sobre o total mantéñense en liña coas de 2019 (Barceló Hotel Group, 2019, 2020) (ver táboa 38).

Táboa 38: Porcentaxe sobre o total da xeración de residuos asimilables a urbanos (Tn) dos hotéis Barceló

BARCELÓ – Porcentaxe de residuos xerados asimilables a urbanos			
Tipo	2018	2019	2020
Lixo orgánico	74%	82%	83%
Vidro	9%	8%	8%
Papel e cartón	9%	5%	5%
Envases	6%	3%	3%
Aceite vexetal	2%	1%	1%

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2018, 2019, 2020

10.6.4.2.2 Ratio de residuos xerados

RIU e Barceló son as únicas cadeas hoteleiras que aportan información referente ao ratio de xeración de residuos nos seus hotéis (ver táboa 39).

Táboa 39: Ratio de kg de residuos xerados por hóspede/estancia nos hotéis RIU e Barceló

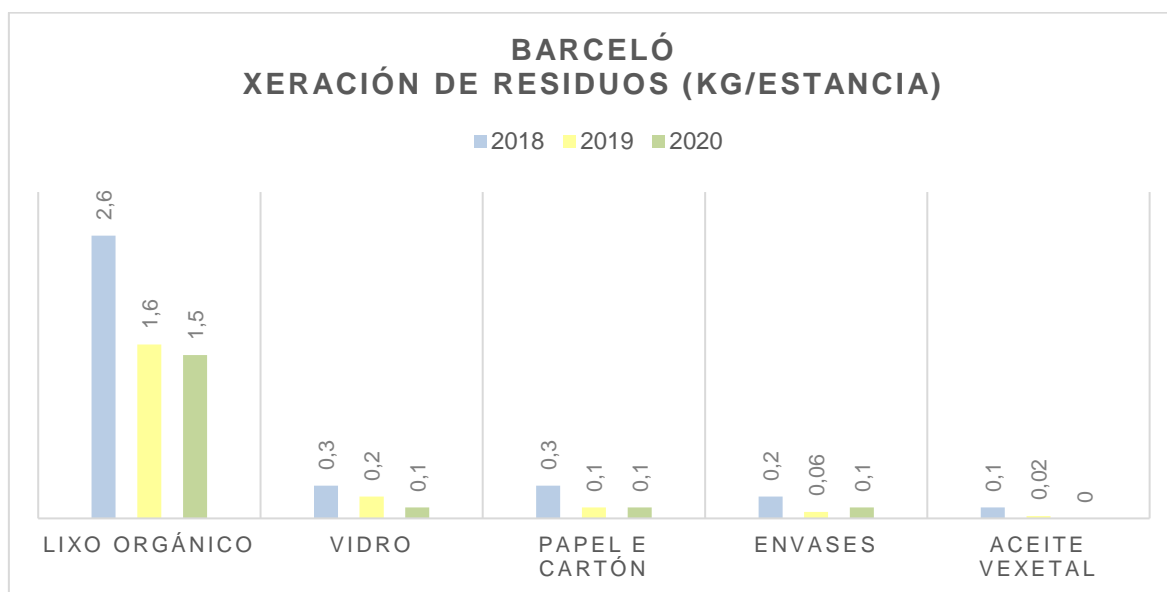
RIU E BARCELÓ – Ratio de Kg de residuos por hóspede/estancia				
Hoteleira	2018	2019	2020	Unidades
RIU	1,6	1,47		Kg/Hóspede/Noite
BARCELÓ	3,5	1,98	1,8	Kg/Estancia

Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group 2018, 2019, 2020; RIU Hotels & Resorts 2018, 2019

RIU rexistra unha media de quilo e medio/hóspede/noite en 2018 e 2019. Cabe destacar que, como se mencionou anteriormente, RIU aínda non publicou a súa memoria de sostibilidade do ano 2020 polo que non se recolle ese dato.

Os quilos/estancia de Barceló son menos estables pasando de 3,5kg en 2018 a case 2kg en 2019. Especial mención merece o feito de que reporta unha xeración de 1,77kg/estancia en 2018 para, ao ano seguinte informar da recalculación dos datos en base ao novo sistema de reporte coa finalidade de que as comparacións sexan fiables, aumentando esa cifra de 1,77kg/estancia a 3,5kg/estancia.

Figura 26: xeración de residuos (Kg/estancia) dos hotéis Barceló



Fonte: Elaboración propia a partir de Barceló Hotel Group, 2018, 2019, 2020

A vantaxe do reporte de Barceló é que amosa información desagregada polo que podemos ver que o lixo orgánico foi o máis xerado polas súas estancias chegando case a 3kg/estancia en 2018, ano que rexistra o maior consumo de residuos por estancia (ver figura 26).

Conclusión e recomendacións

En conclusión, o feito de que a RSC fose mudando de significado en base aos contextos sociais, económicos e medioambientais nos que se viu inmersa, deu lugar a que moitas empresas se identificasen como responsables (adoptando a definición que máis se adaptaba ao seu xeito de operar) a pesar de que na práctica probablemente non o fosen.

A visión da filantropía como fin último da Responsabilidade Social Corporativa foi quedando obsoleto dando lugar á preocupación polos procesos produtivos e polas relacións empresa-sociedade e empresa-medio ambiente.

Estase producindo una revolta socio-empresarial na que as empresas procuran xeitos de amosarse máis responsables. Os grupos de interese, conscientes das repercusións que teñen as súas decisións á hora de consumir, están exercendo presión sobre as empresas demandando o que consideran que son prácticas empresariais responsables o que provoca que as empresas sobre as que exercen presión procuren respostas corporativas a través de diálogos cos seus grupos de interese.

As Redes Sociais son a ferramenta de comunicación máis utilizada polas empresas para comunicar as actividades que están levando a cabo en materia de RSC. Este medio permítelles manter unha comunicación bidireccional continua.

Nos últimos tempos a RSC está avanzando cara o desenvolvemento sostible, en parte debido á presión social na que se ve inmersa. As empresas procuran xeitos de amosarse máis responsables e con tal propósito participan en foros, índices de sostibilidade, certificacións ambientais e programas de voluntariado ambiental e social. Así mesmo, algunhas empresas están levando a cabo actividades, iniciativas e proxectos propios destinados a reducir os seus consumos de auga, enerxía, emisións e xeración de residuos polo que alén de mellorar a súa imaxe están vendo unha oportunidade única de capitalizar a súa RSC.

O feito de que existan tantas certificacións, premios e rankings en materia de RSC, fai que as empresas podan avaliar a cal se presentan segundo as accións parciais de RSC que tiveran realizado e opten por aqueles nos que saben que poden obter boa puntuación. Preséntase pois, na miña opinión, a necesidade de elaborar rankings de RSC transparentes e fiables que consideren todos os criterios de medición e que permitan realizar as comparacións pertinentes.

Que a RSC sexa voluntaria, denota o compromiso das empresas coa sociedade e co medio no que operan sen embargo algúns asuntos relacionados coa RSC entran dentro do terreo público, como o deterioro ambiental, por exemplo, polo que persoalmente considero que para algúns aspectos sería precisa unha política pública acorde que os regule e non deixar que recaian no bo facer do/a xerente.

Dentro do ámbito empresarial do sector turístico, a industria hoteleira ocupa un papel fundamental. O sector turístico move milleiros de persoas ao ano e, as cadeas hoteleiras,

aínda que non son vistas como as empresas máis contaminantes de todas, exercen un impacto negativo no medio incuestionable polo que o establecemento de políticas de RSC é importante.

Por outra banda, sería convinte que se dotase ás empresas con guías para a elaboración das súas memorias e informes de RSC coa finalidade de establecer unha homoxeneización xa que, como puiden comprobar, non todas as hoteleiras analizadas aportan toda información relativa ao seu desempeño ambiental e de entre aquelas que si o fan, non existe un consenso á hora de establecer criterios de medición.

Así mesmo, considero que todas as memorias e informes de RSC deberían ser elaborados/as con periodicidade anual e auditados/as por organismos externos independentes.

Para concluír, sería positivo que existise máis comunicación entre as cadeas hoteleiras coa finalidade de que compartisen os resultados das accións que levan a cabo en relación ao seu desempeño medioambiental para que outras hoteleiras na mesma situación se puidesen beneficiar e reducir así os efectos negativos que producen no medio.

Anexos

Anexo 1: Decálogo do cliente responsable



Fonte: RIU Hotels & Resorts, 2019

Anexo 2: Vinculación do modelo de RSC coa Axenda Internacional 2030 (ODS)



Fonte: Meliá Hotels International, 2021d

Referencias

- AENOR. (2021). Certificación EMAS. Más allá de ISO 14001. Recuperado de <https://www.aenor.com/certificacion/medio-ambiente/reglamento-emas> [Consulta: 20 de xuño de 2021]
- AENOR. (2021a). Certificación del sistema de gestión energética ISO 50001. Recuperado de <https://www.aenor.com/certificacion/eficiencia-energetica/eficiencia-energetica-50001> [Consulta: 20 de xuño de 2021]
- AENOR. (2021b). Certificación de proyectos bajo el programa Verified Carbón Standard. Recuperado de <https://www.aenor.com/certificacion/medio-ambiente/proyectos-vcs> [Consulta: 20 de xuño de 2021]
- Agencia EFE. (20 de xaneiro de 2016). Ocho empresas firman el código ético mundial para el turismo en Fitur. Recuperado de <https://www.efe.com/efe/espana/efeempresas/ocho-empresas-firman-el-codigo-etico-mundial-para-turismo-en-fitur/50000908-2816281>
- Alles, M. T. F., & Marqués, R. C. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. *Cuadernos de turismo*, (28), 47-57. [Consulta: 10 de maio de 2021]
- Alonso-Almeida, M. D. M., Rodríguez García, M. D. P., Cortez Alejandro, K. A., & Abreu Quintero, J. L. (2012). La responsabilidad social corporativa y el desempeño financiero: un análisis en empresas mexicanas que cotizan en la bolsa. *Contaduría y administración*, 57(1), 53-77. [Consulta: 16 de xullo de 2021]
- Antón, J. M. R., Almeida, M. D. M. A., & Pedroche, S. C. (2013). Responsabilidad social corporativa en las cadenas hoteleras españolas: un estudio de casos. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, (13), 15-50. [Consulta: 20 de maio de 2021]
- Aupperle, K. E., Carroll, A. B., & Hatfield, J. D. (1985). An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability. *Academy of management Journal*, 28(2), 446-463. [Consulta: 14 de abril de 2021]
- Backman, J. (Ed.). (1975). *Social responsibility and accountability*. New York University Press. [Consulta: 17 de maio de 2021]
- Barceló Hotel Group. (2018). Memoria anual 2018. Recuperado de https://www.barcelogrupo.com/wp-content/uploads/2019/06/barcelo_memoria_18_es_v4.pdf [Consulta: 2 de xullo de 2021]
- Barceló Hotel Group. (2019). Memoria anual 2019. Recuperado de <https://www.barcelogrupo.com/wp-content/uploads/2020/09/memoria-gb-2019-es.pdf> [Consulta: 2 de xuño de 2021]

- Barceló Hotel Group. (2020). Memoria anual 2020. Recuperado de <https://www.barcelogrupo.com/wp-content/themes/barcelo-group/pdf/memoria-anual-2020.pdf> [Consulta: 2 de xuño de 2021]
- Barceló Hotel Group. (18 de maio de 2020a). Barceló Hotel Group lanza We Care About You en la reapertura post-covid, una apuesta por la experiencia de cliente con seguridad. [Nota de Prensa]. Recuperado de <https://www.barcelogrupo.com/prensa/barcelo-hotel-group-lanza-we-care-about-you-en-la-reapertura-post-covid-una-apuesta-por-la-experiencia-de-cliente-con-seguridad/> [Consulta: 20 de xuño de 2021]
- Barceló Hotel Group. (2021). Bienvenido al Grupo Barceló. Recuperado de <https://www.barcelogrupo.com/> [Consulta: 20 de maio de 2021]
- Bohdanowicz, P. (2005). European hoteliers' environmental attitudes: Greening the business. *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, 46(2), 188-204. [Consulta: 25 de maio de 2021]
- Bohdanowicz, P., & Zientara, P. (2008). Corporate social responsibility in hospitality: Issues and implications. A case study of Scandic. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(4), 271-293. [Consulta: 25 de maio de 2021]
- Bowen, Howard R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper & Row. [Consulta: 14 de abril de 2021]
- BREEAM. (2021). Desde 2010 en España... y desde 1990 a nivel mundial. Recuperado de <https://breeam.es/breeam-espana/> [Consulta: 20 de xullo de 2021]
- Brunt, P., & Courtney, P. (1999). Host perceptions of sociocultural impacts. *Annals of tourism Research*, 26(3), 493-515. [Consulta: 25 de maio de 2021]
- Cancino del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. [Consulta: 10 de abril de 2021]
- Carbon Disclosure Project (CDP). (2021). Who we are. Recuperado de <https://www.cdp.net/es/info/about-us> [Consulta: 29 de xullo de 2021]
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, 4(4), 497-505. [Consulta: 16 de abril de 2021]
- Carroll, A. B. (2008). A history of corporate social responsibility: Concepts and practices. *The Oxford handbook of corporate social responsibility*, 1. [Consulta: 14 de abril de 2021]
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business horizons*, 34(4), 39-48. [Consulta: 16 de abril de 2021]

- Chung, L. H., & Parker, L. D. (2010). Managing social and environmental action and accountability in the hospitality industry: A Singapore perspective. In *Accounting Forum* (Vol. 34, No. 1, pp. 46-53). [Consulta: 14 de abril de 2021]
- Clúster Turismo de Galicia. (2015). "Guía de RSE para el sector turístico". Red transregional de impulso de la RSE. [Consulta: 10 de abril de 2021]
- Collins Dictionary. (2021). Definition of 'ethical code'. Recuperado de <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/ethical-code> [Consulta: 1 de xullo de 2021]
- Colombo, R. J. (2008). Ownership, Limited: Reconciling Traditional and Progressive Corporate Law via an Aristotelian Understanding of Ownership. *J. Corp. L.*, 34, 247.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2011). Libro Verde. Recuperado de [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf) [Consulta: 4 de xullo de 2021]
- Comisión Europea. (2011). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la Responsabilidad Social de las Empresas. Recuperado de [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2011\)0681_com_com\(2011\)0681_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681_com_com(2011)0681_es.pdf) [Consulta: 26 de xuño de 2021]
- Davis, K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities?. *California management review*, 2(3), 70-76. [Consulta: 15 de abril de 2021]
- Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management journal*, 16(2), 312-322. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/255331> [Consulta: 15 de abril de 2021]
- De la Cuesta González, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín económico de ICE*, (2813). [Consulta: 16 de maio de 2021]
- EarthCheck. (2021). Bueno para los negocios. Bueno para el planeta. Recuperado de <https://es.earthcheck.org/> [Consulta: 28 de xuño de 2021]
- End Child Prostitution, Pornography And Trafficking (ECPAT). (2012). ¿Qué es The Code? Recuperado de <https://www.ecpat-spain.org/code.asp?sec=2> [Consulta: 26 de xuño de 2021]
- Elkington, J. (1997). The triple bottom line. *Environmental management: Readings and cases*, 2. [Consulta: 18 de abril de 2021]
- Emshoff, J. R., & Freeman, R. E. (1978). *Stakeholder management*. Wharton Applied Research Center. [Consulta: 27 de abril de 2021]

- Erdogan, N., & Baris, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28(2), 604-614. [Consulta: 29 de abril de 2021]
- Esrock, S. L., & Leichty, G. B. (1998). Social responsibility and corporate web pages: self-presentation or agenda-setting?. *Public relations review*, 24(3), 305-319. [Consulta: 27 de abril de 2021]
- Europa Press. (28 de Xaneiro de 2010). NH Hoteles, galardonada con el Premio Eurosolar 2009 por su promoción y uso de las energías renovables en España. [Nota de Prensa]. Recuperado de <https://www.europapress.es/epsocial/responsables/noticia-nh-hoteles-galardonada-premio-eurosolar-2009-promocion-uso-energias-renovables-espana-20100128134535.html> [Consulta: 19 de maio de 2021]
- Forética. (2018). «Informe FORÉTICA 2018, evolución de la responsabilidad social de las empresas en España». Forética, Madrid [Consulta: 5 de xuño de 2021]
- Forum Ethibel. (2021). Vision & Objective. Recuperado de <https://www.forumethibel.org/en/about-us/vision-objective> [Consulta: 5 de xuño de 2021]
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge university press. [Consulta: 14 de abril de 2021]
- Friedman, M. (1970). September 13. *The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits*. [Consulta: 20 de abril de 2021]
- García, R. F., & Llorente, C. (2009). Responsabilidad social corporativa. *Una estrategia para conseguir imagen y reputación*. *Icono*, 14(13), 95-124. [Consulta: 16 de maio de 2021]
- Global Reporting Initiative (GRI). (2016). GRI Standards. GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/> [Consulta: 28 de xuño de 2021]
- Global Reporting Initiative (GRI). (2021). About GRI. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/about-gri/> [Consulta: 28 de xuño de 2021]
- Griffin, J. J., & Mahon, J. F. (1997). The corporate social performance and corporate financial performance debate: Twenty-five years of incomparable research. *Business & society*, 36(1), 5-31 [Consulta: 14 de abril de 2021]
- Hay, R., & Gray, E. (1974). Social responsibilities of business managers. *Academy of management journal*, 17(1), 135-143. [Consulta: 14 de abril de 2021]
- Heald, M. (1998). *The social responsibilities of business: Company and community, 1900-1960*. Routledge. [Consulta: 14 de abril de 2021]

- Holcomb, J. L., Upchurch, R. S., & Okumus, F. (2007). Corporate social responsibility: what are top hotel companies reporting?. *International journal of contemporary hospitality management*. [Consulta: 20 de xuño de 2021]
- Hosteltur. (14 de febreiro de 2014). Meliá ahorra 3,5M € con su sistema de eficiencia energética. Recuperado de https://www.hosteltur.com/137460_melia-ahorra-35-m-su-sistema-eficiencia-energetica.html [Consulta: 30 de xuño de 2021]
- Hosteltur. (5 de xuño de 2019). Digitalización y startups, presentes en la estrategia de Meliá en RSC. Recuperado de https://www.hosteltur.com/129176_digitalizacion-y-startups-presentes-en-la-estrategia-de-melia-en-rsc.html [Consulta: 3 de xuño de 2021]
- Hosteltur. (20 de agosto de 2020a). Ranking de las 300 cadenas hoteleras más grandes del mundo. Recuperado de https://www.hosteltur.com/138708_ranking-de-las-300-cadenas-hoteleras-mas-grandes-del-mundo.html [Consulta: 12 de abril de 2021]
- Hosteltur. (19 de outubro de 2020). Ranking Hosteltur de grandes cadenas hoteleras 2020. Recuperado de https://www.hosteltur.com/139934_ranking-hosteltur-de-grandes-cadenas-hoteleras-2020.html [Consulta: 12 de abril de 2021]
- Hosteltur. (28 de marzo de 2021). Meliá: óptimos resultados de su estrategia en redes sociales ante la crisis. Recuperado de https://www.hosteltur.com/143211_melia-optimos-resultados-de-su-estrategia-en-redes-sociales-ante-la-crisis.html [Consulta: 3 de xuño de 2021]
- Hoteles más verdes. (2021). Trabajamos en Sustentabilidad Hotelera. Recuperado de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/> [Consulta: 28 de xuño de 2021]
- Hotels Magazine. (2019). Special Report. Hotels 365. The more things change in a covid-ravaged world, hotels annual ranking of the world's biggest hotel companies shows that- in the grand scheme of things – the more they stay the same. Recuperado de http://www.marketingandtechnology.com/repository/webFeatures/HOTELS/H2007_SpecialReport325.pdf [Consulta: 23 de xuño de 2021]
- Iberostar Hotels & Resorts. (s.d.). Código Ético del Grupo Iberostar. Recuperado de <https://hotels1.cdn.iberostar.com/uploads/document/document/1577/document.pdf> [Consulta: 23 de maio de 2021]
- Iberostar Hotels & Resorts. (2018). Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2018. Recuperado de <https://hotels1.cdn.iberostar.com/uploads/document/document/2001/document.pdf> [Consulta: 21 de maio de 2021]
- Iberostar Hotels & Resorts. (2019). Política de Medio Ambiente del Grupo Iberostar. Recuperado de <https://hotels1.cdn.iberostar.com/uploads/document/document/2087/document.pdf> [Consulta: 22 de maio de 2021]

- Iberostar Hotels & Resorts. (2020). Política de Sostenibilidad. Recuperado de <https://hotels1.cdn.iberostar.com/uploads/document/document/4436/document.pdf> [Consulta: 21 de maio de 2021]
- Iberostar Hotels & Resorts. (2021). Expansión. Recuperado de <https://www.grupoiberostar.com/desarrollo-corporativo/expansion/> [Consulta: 17 de maio de 2021]
- Iberostar Hotels & Resorts. (2021a). Nuestra Historia. Recuperado de <https://www.grupoiberostar.com/familia/historia/> [Consulta: 17 de maio de 2021]
- Iberostar Hotels & Resorts. (2021b). Principales tendencias en sostenibilidad hotelera. Recuperado de <https://www.iberostar.com/inspiration-guide/lifestyle/turismo-sostenible-principales-tendencias-sostenibilidad-hotelera/> [Consulta: 26 de maio de 2021]
- Iberostar Hotels & Resorts. (2021c). Responsabilidad Corporativa. Recuperado de <https://www.iberostar.com/responsabilidad-social-corporativa/> [Consulta: 20 de maio de 2021]
- Intelec Ingeniería Energética. (2021). ¿Cuál es la diferencia entre la energía solar fotovoltaica y la energía solar térmica? [Blog]. Recuperado de <http://www.intelec-ingenieria.com/index.php/blog/82-cual-es-la-diferencia-entre-la-energia-solar-fotovoltaica-y-la-energia-solar-termica> [Consulta: 5 de xuño de 2021]
- ISO Tools. (2021). Software ISO M. Ambiente y Energía. Recuperado de <https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-14001/> [Consulta: 2 de xuño de 2021]
- Jamali, D., & Mirshak, R. (2007). Corporate social responsibility (CSR): Theory and practice in a developing country context. *Journal of business ethics*, 72(3), 243-262. [Consulta: 20 de maio de 2021]
- Kalisch, A. (2002). *Corporate futures: Social responsibility in the tourism industry; consultation on good practice*. Tourism Concern. [Consulta: 23 de maio de 2021]
- Kaptein, M. e Wempe, J. F. D. B. (2002). *The balanced company: A theory of corporate integrity*. Oxford University Press, USA. [Consulta: 1 de xuño de 2021]
- Keynes, J. M. (1935). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Fondo de cultura económica. [Consulta: 21 de maio de 2021]
- Kirk, D. (1995). Environmental management in hotels. *International journal of contemporary hospitality management*. [Consulta: 21 de maio de 2021]
- Knowles, T., Macmillan, S., Palmer, J., Grabowski, P., & Hashimoto, A. (1999). The development of environmental initiatives in tourism: responses from the London hotel sector. *International Journal of tourism research*, 1(4), 255-265. [Consulta: 21 de maio de 2021]

- Lantos, G. P. (2001). The boundaries of strategic corporate social responsibility. *Journal of consumer marketing*. [Consulta: 17 de maio de 2021]
- Linnanen, L., & Panapanaan, V. (2002). Roadmapping CSR in Finnish companies. *Helsinki University of Technology*, 2, 27-28. [Consulta: 1 de xuño de 2021]
- Mac Insular. (2015). Quiénes somos. Recuperado de <https://www.mac-insular.com/es/empresa/quienes-somos.html> [Consulta: 1 de xuño de 2021]
- Mattera, M., & Moreno Melgarejo, A. (2012). Strategic implications of corporate social responsibility in hotel industry: A comparative research between NH Hotels and Meliá Hotels International. [Consulta: 15 de maio de 2021]
- Mbare, O. (2004). The role of corporate social responsibility (CSR) in the new economy. *EJBO-Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*. [Consulta: 21 de maio de 2021]
- Meliá Hotels International. (2017). Política de Comunicación Corporativa, Marketing y Publicidad. Recuperado de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/shareholdersAndInvestors/LegalDocs/Policias/Pol%C3%ADtica-de-comunicaci%C3%B3n-corporativa,-marketing-y-publicidad.pdf> [Consulta: 23 de xuño de 2021]
- Meliá Hotels International. (2017a). Política Medioambiental. Recuperado de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/shareholdersAndInvestors/LegalDocs/Policias/PoliticaMedioambiental.pdf> [Consulta: 16 de maio de 2021]
- Meliá Hotels International. (2018). Informe Integrado 2018. Informe de Gestión Consolidado. Recuperado de https://www.meliahotelsinternational.com/es/ourCompany/Documents/2018_Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20MHI_web.pdf [Consulta: 16 de maio de 2021]
- Meliá Hotels International. (2019). Informe Integrado 2019. Recuperado de https://www.meliahotelsinternational.com/es/ourCompany/Documents/mhi_informe_integrado_19.pdf [Consulta: 16 de maio de 2021]
- Meliá Hotels International. (2019a). Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas 2019. Recuperado de https://www.meliahotelsinternational.com/es/shareholdersAndInvestors/AnnualReportDocs/2019/mhi_inf_gestion_ccaa_conso_2019.pdf [Consulta: 16 de maio de 2021]
- Meliá Hotels International. (2020). Informe Integrado 2020. Recuperado de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/shareholdersAndInvestors/IntegratedRepDocs/Informe%20Gesti%C3%B3n%20y%20CCAA%20consolidadas%20MHI%202020.pdf> [Consulta: 16 de maio de 2021]
- Meliá Hotels International. (2020a). Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas 2020. Recuperado de

<https://www.meliahotelsinternational.com/es/shareholdersAndInvestors/IntegratedRepDocs/Informe%20Gesti%C3%B3n%20y%20CCAA%20consolidadas%20MHI%202020.pdf>

[Consulta: 16 de maio de 2021]

Meliá Hotels International. (2021). Historia. Recuperado de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/sobre-nosotros/historia> [Consulta: 12 de maio de 2021]

Meliá Hotels International. (2021a). Responsabilidad Corporativa. Recuperado de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/reputacion-y-sostenibilidad/responsabilidad-corporativa> [Consulta: 16 de maio de 2021]

Meliá Hotels International. (2021b). Sobre Nosotros. Recuperado de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/sobre-nosotros/sobre-melia> [Consulta: 12 de maio de 2021]

Meliá Hotels International. (2021c). Stay safe with Meliá. Recuperado de https://www.melia.com/covid-19/covid_es.html [Consulta: 16 de maio de 2021]

Meliá Hotels International. (2021d). Vinculación del modelo de Responsabilidad Corporativa con la Agenda Internacional 2030 (Objetivos de Desarrollo Sostenible). Recuperado de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/ourcompany/documents/ODS.pdf> [Consulta: 30 de maio de 2021]

Merco. (2020). Ranking General de Empresas 2020. Recuperado de <https://www.merco.info/files/2020/10/1000/merco-empresas-y-lideres-espana-2020-envio-resultados-previos.pdf> [Consulta: 25 de xuño de 2021]

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2007). La responsabilidad social de las empresas. Diálogo social. Recuperado de https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/06/rse_dialogo_social.pdf [Consulta: 5 de xuño de 2021]

Moutinho, L., McDonagh, P., Peris, S. M., & Bigné, E. (1995). The future development of the hotel sector: an international comparison. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Consulta: 27 de maio de 2021]

Muirhead, S. A. (1999). Corporate contributions: The view from 50 years. Conference Board. [Consulta: 14 de abril de 2021]

Murphy, P. E. (1978). An evolution: Corporate social responsiveness. *University of Michigan Business Review*, 6(30), 19-25. [Consulta: 14 de abril de 2021]

Naturgy. (21 de abril de 2020). Las habitaciones inteligentes de los NH Hoteles. Recuperado de https://www.naturgy.es/empresas/blog/las_habitaciones_inteligentes_de_los_nh_hoteles [Consulta: 5 de xuño de 2021]

NH Hotel Group. (28 de xuño de 2012). NH Hoteles supera ampliamente sus objetivos medioambientales. [Nota de Prensa]. Recuperado de <https://www.nh->

[hoteles.es/corporate/es/sala-de-prensa/noticias/nh-hotels-supera-ampliamente-sus-objetivos-medioambientales](https://www.nh-hotels.es/corporate/es/sala-de-prensa/noticias/nh-hotels-supera-ampliamente-sus-objetivos-medioambientales) [Consulta: 20 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (21 de xaneiro de 2015). NH recicla dos toneladas de tapones para la construcción de sus hoteles. [Nota de Prensa]. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/sala-de-prensa/noticias/nh-recicla-dos-toneladas-de-tapones-de-corcho-para-la-construccion-de-sus> [Consulta: 1 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2018). Informe anual 2018. Memoria de Responsabilidad Corporativa. Recuperado de <https://memorianh.com/2018/es/estado-de-informacion-no-financiera-2018-consolidado/> [Consulta: 18 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2019). Estado de información no financiera consolidado 2019. Memoria Sustainable Business. Recuperado de <https://memorianh.com/2019/es/> [Consulta: 18 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (10 de setembro de 2019). "NH Hotel Group reducirá sus emisiones de carbono un 20% antes de 2030". [Nota de Prensa]. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/sala-de-prensa/noticias/nh-hotel-group-reducira-sus-emisiones-de-carbono-un-20-antes-de-2030> [Consulta: 2 de xuño de 2021]

NH Hotel Group. (2020). Estado de información no financiera consolidado 2020. Memoria Sustainable Business. Recuperado de https://www.nh-hotels.es/corporate/sites/default/files/files-rsc/einf_nhhg_2020.pdf [Consulta: 18 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2020a). Política de Medio Ambiente y Energía. Recuperado de https://www.nh-hotels.es/corporate/sites/default/files/files-accionistas/environmental_energy_policy_nhhg_esp_0.pdf [Consulta: 18 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2021). Compañía responsable y sostenible. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/sostenibilidad/energia> [Consulta: 25 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2021a). Cambio climático. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/sostenibilidad/cambio-climatico> [Consulta: 25 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2021b). Diseño de hoteles. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/sostenibilidad/hoteles-sostenibles/diseño-de-hoteles> [Consulta: 23 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2021c). Eco-Friendly Meetings. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/meetings/eco-friendly-meetings> [Consulta: 25 de maio de 2021]

NH Hotel Group. (2021d). Nuestra Historia. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/sobre-nh> [Consulta: 20 de maio de 2021]

- NH Hotel Group. (8 de febreiro de 2021). NH Hotel Group reconocida con la distinción de Bronce por “The sustainability Yearbook 2021”. [Nota de Prensa]. Recuperado de <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/sala-de-prensa/noticias/nh-hotel-group-reconocida-con-la-distincion-bronce-por-sustainability> [Consulta: 27 de maio de 2021]
- Nobel Prize. (14 de outubro de 1976). This Year’s Economics Prize To An American. [Nota de Prensa]. Recuperado de <https://www.nobelprize.org/prizes/economic-sciences/1976/press-release/> [Consulta: 26 de xuño de 2021]
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2004). Qué es RSC. Recuperado de <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/> [Consulta: 26 de xuño de 2021]
- Pacto Mundial. (2021). Diez principios. Recuperado de <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/> [Consulta: 3 de xullo de 2021]
- Pacto Mundial. (2021a). Qué hacemos. Recuperado de <https://www.pactomundial.org/que-hacemos/> [Consulta: 3 de xullo de 2021]
- Pacto Mundial. (2021b). Plan de Acción. Recuperado de <https://www.pactomundial.org/plan-de-accion/> [Consulta: 3 de xullo de 2021]
- Panapanaan, V., & Linnanen, L. (2002). Management of corporate responsibility towards sustainability: triple bottom line approach. *Oikos PhD summer academy*. [Consulta: 1 de xuño de 2021]
- Panwar, R., Rinne, T., Hansen, E., & Juslin, H. (2006). Corporate responsibility: Balancing economic, environmental, and social issues in the forest products industry. *Forest Products Journal*, 56(2), 4-13 [Consulta: 1 de xuño de 2021]
- Rahman, S. (2011). Evaluation of definitions: ten dimensions of corporate social responsibility. *World Review of Business Research*, 1(1), 166-176. . [Consulta: 17 de maio de 2021]
- Real Academia Galega (RAG). (2021). Significado de “principio”. Recuperado de <https://academia.gal/diccionario/-/termo/principio> [Consulta: 3 de xullo de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (s.d.) Compromisos en Sostenibilidad. Recuperado de <https://www.riu.com/riusponsible/wp-content/uploads/2021/01/Poster-Our-Commitments-2019-VF-7-ING-ESP-DEFINITIVOai-scaled.jpg> [Consulta: 28 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (2018). Memoria de Sostenibilidad 2018. Recuperado de <https://www.mallorcadiario.com/adjuntos/539533/Memoria-sostenibilidad-RIU-2018.pdf> [Consulta: 28 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (28 de agosto de 2018). Memoria de Sostenibilidad 2017: Lui Riu resalta el compromiso medioambiental de la cadena RiU. [Blog]. Recuperado de <https://www.riu.com/blog/riu-hotels-publica-su-memoria-de-sostenibilidad/> [Acceso: 30 de xuño de 2021]

- RIU Hotels & Resorts. (2019). Memoria de Sostenibilidad 2019. Recuperado de <https://riu.cld.bz/RIU-Hotels-Resorts-Memoria-de-Sostenibilidad-2019> [Consulta: 28 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (17 de abril de 2019). Aerotermia, el galardonado sistema de limpieza implantado en el nuevo Riu Plaza España de Madrid. [Blog]. Recuperado de <https://www.riu.com/blog/aerotermia-el-galardonado-sistema-de-limpia-implantado-en-el-nuevo-riu-plaza-espana-de-madrid/> [Consulta: 23 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (30 de agosto de 2019). Campaña de Comunicacion de Turista Sostenible. [Blog]. Recuperado de <https://www.riu.com/blog/campana-de-comunicacion-turista-sostenible/> [Consulta: 30 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (2020). Corporate Social Responsibility. Achievements 2020. Recuperado de <https://www.riu.com/riusponsible/wp-content/uploads/2021/02/ACHIEVEMENTS-2020-web.pdf> [Consulta: 28 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (2021). Acerca de RIU. Recuperado de <https://www.riu.com/es/about/historia.jsp> [Consulta: 20 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (2021a). Certificación en Sostenibilidad. Recuperado de <https://www.riu.com/riusponsible/certificacion-en-sostenibilidad/> [Consulta: 30 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (2021b). Iniciativas locales. Recuperado de <https://www.riu.com/riusponsible/iniciativas-locales/> [Consulta: 28 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (2021c). Medidas Sostenibles. Gestión Ambiental. Recuperado de <https://www.riu.com/riusponsible/medidas-sostenibles/> [Consulta: 30 de maio de 2021]
- RIU Hotels & Resorts. (2021d). RIU Hotels & Resorts: Hacia un modelo hotelero más responsable. Recuperado de <https://www.riu.com/riusponsible/> [Consulta: 28 de maio de 2021]
- Rodríguez del Bosque, I. (2015). *Influencia de la Responsabilidad Social Corporativa en el Comportamiento del Consumidor Turístico: Un Estudio desde la perspectiva del Turismo Sostenible*. Universidad de Cantabria. [Consulta: 28 de xuño de 2021]
- S&P Global.(2020). The Sustainability Yearbook 2000. Percibir los riesgos, medir el impacto y divulgar los resultados: pasos críticos para impulsar la sostenibilidad de las empresas del futuro. S&P Global and RobecoSAM AG. Recuperado de https://www.spglobal.com/esg/csa/yearbook/files/The_Sustainability_Yearbook_2020_-_Version_en_espanol.pdf [Consulta: 3 de xuño de 2021]
- The New York Times. (13 de setembro de 1970). A Friedman doctrine – The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits. [Nota de Prensa]. Recuperado de

<https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html> [Consulta: 26 de xuño de 2021]

Travelife. (2021). Bienvenido a Travelife. Recuperado de https://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=es [Consulta: 5 de xuño de 2021]

Tuzzolino, F., & Armandi, B. R. (1981). A need-hierarchy framework for assessing corporate social responsibility. *Academy of management review*, 6(1), 21-28. [Consulta: 23 de abril de 2021]

U.S. Green Building Council. (2021). THIS is LEED. Recuperado de <http://leed.usgbc.org/leed.htm> [Consulta: 5 de xuño de 2021]

Van Marrewijk, M. (2003). Concepts and definitions of CSR and corporate sustainability: Between agency and communion. *Journal of business ethics*, 44(2), 95-105. [Consulta: 1 de xuño de 2021]

Van Marrewijk, M., & Werre, M. (2003). Multiple levels of corporate sustainability. *Journal of Business ethics*, 44(2), 107-119. [Consulta: 1 de xuño de 2021]

Votaw, D. (1972). Genius becomes rare: a comment on the doctrine of social responsibility Pt. II. *California management review*, 15(3), 5-19. [Consulta: 5 de maio de 2021]

World Commission on Environment and Development (WCED). (1987). World commission on environment and development. *Our common future*, 17(1), 1-91. [Consulta: 27 de xuño de 2021]

World Tourism Organization (UNWTO). (2021). Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible> [Consulta: 28 de xuño de 2021]

World Tourism Organization (UNWTO). (2021a). Antecedentes del Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/antecedentes-del-codigo-etico-mundial-para-el-turismo> [Consulta: 28 de xuño de 2021]

World Tourism Organization (UNWTO). (2021b). El turismo en la Agenda 2030. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030> [Consulta: 28 de xuño de 2021]

Wulfson, M. (2001). The ethics of corporate social responsibility and philanthropic ventures. *Journal of Business Ethics*, 29(1), 135-145 [Consulta: 5 de maio de 2021]