

# Responsabilidad social en los hoteles a nivel internacional: Memorias de sostenibilidad

MARÍA DOLORES SÁNCHEZ FERNÁNDEZ \* [ msanchezf@udc.es ]

**Palabras-clave** | Memorias de Sostenibilidad, Responsabilidad Social Corporativa, Cadenas Hoteleras, RSC, GRI3, Indicadores de RSC.

**Metas** | El principal objetivo de este trabajo de investigación es encontrar los principales indicadores que definen al sector hotelero en materia de responsabilidad social. Estos indicadores permitirán a las organizaciones hoteleras compararse, medir la situación en la que se encuentran y establecer objetivos de mejora con referencia a esta temática. Análisis de la situación de compromiso actual con la responsabilidad social de las cadenas hoteleras a nivel internacional. Se centra en el estudio de las memorias de sostenibilidad de cadenas hoteleras pertenecientes a diferentes países. Estos informes son facilitados por las propias empresas para que los diferentes grupos de interés dispongan de información accesible y transparente en esta materia.

**Metodología** | Se procede en primer lugar a la búsqueda de las memorias de sostenibilidad en la base de datos *globalreporting*. Los parámetros que se utilizan para la búsqueda son aquellos coincidentes con el sector turismo, la versión gri3, en todas las áreas geográficas de empresas de cualquier tipo de tamaño y realizadas en cualquier período. de los resultados que ofrece la base de datos se seleccionan 20 de ellas como válidas para el estudio, correspondiendo a empresas que disponen de hoteles en su cartera, algunas de ellas desarrollan otra actividad relacionada con los viajes y el juego y se escogen publicadas más recientemente. Posteriormente se procede a la búsqueda de los documentos en la base de datos, en las páginas webs de las empresas y en el motor de búsqueda *google*. Una vez que se dispone de las memorias, se analizan las mismas, se crea una matriz de contenido de datos para su estudio, se obtienen los indicadores más utilizados así como el nivel de compromiso con la RSC por parte de las diferentes cadenas hoteleras.

**Principales resultados e aportaciones** | Se contribuye con este estudio a la identificación de los principales indicadores, permitiendo así compararse los hoteles mediante aquellos que son mayormente utilizados por el sector. Mediante la aplicación de los mismos se obtendrá la información de los principales indicadores, con los cuales las empresas podrán referenciarse, ya que la GRI no dispone en la actualidad de un suplemento específico para este sector, ni está previsto realizarlo a corto o medio plazo.

Por otra parte, con la identificación de los principales indicadores que definen el sector hotelero se puede obtener una escala a partir de la cual poder medir la RSC de forma sencilla y concreta.

Los principales resultados se basan en la identificación de los indicadores que se definen en el sector hotelero en el ámbito de la RSC. Un resultado verdaderamente preocupante es el bajo nivel de compromiso de los hoteles con la RSC de

---

\* **Licenciada en Administración y Dirección de Empresas** por la Universitat Oberta de Catalunya, **Profesora Interina de Substitución** de la Universidad da Coruña.

forma genérica, influyendo en el bajo comportamiento socialmente responsable en todos aquellos países que operan las diferentes cadenas de ámbito internacional.

**Limitaciones** | La principal limitación es la disposición de la información, ya que esta depende de la voluntad de las empresas el alojar, difundir y referenciar de manera adecuada en la base de datos *globalreporting* sus memorias de sostenibilidad. Las referencias a la ubicación de la información no están estandarizadas lo que dificulta su localización fuera de la base de datos, por lo que la selección de las memorias puede no estar completa, pueden diferentes cadenas estar realizando sus memorias pero no las difunden en los medios adecuados, por lo que no se tienen en cuenta.

Otra de las limitaciones es no representar cada uno de los países, no se encuentran memorias de sostenibilidad realizadas por diferentes cadenas hoteleras que tengan su sede representando cada uno de los países.

La información no se difunde en un único idioma, depende del país donde esté ubicada la sede central y de la decisión de la empresa en qué idioma quiere difundirlo. Por otra parte el formato de presentación de los documentos no está unificado, se siguen las líneas enmarcadas por la guía y protocolos, pero deja margen suficiente para tener formatos diferentes cada una de las empresas.

La baja participación y compromiso de los hoteles con la RSC influye en la obtención de un bajo número de indicadores que definen al sector en esta materia.

**Conclusiones** | En el análisis de la muestra formada por las 20 memorias de sostenibilidad se concluye que el grado de compromiso de los hoteles con la RSC es muy bajo. La gran mayoría de las memorias obtienen el menor grado de reconocimiento, el C. Existen tres cadenas que actúan como referentes alcanzando el nivel más elevado, el A+, que son NH, Sol Meliá e ITC. Estas tres empresas han alcanzado el máximo grado mediante la aplicación de la mejora continua, avanzando año a año en nivel de compromiso con la RSC al elaborar sus memorias.

Se obtiene una representación de los principales indicadores que definen al sector hotelero basados en el análisis de las memorias de sostenibilidad. Se analizan las memorias en su versión gri.3., representando éstas las más actuales que elaboran las diferentes cadenas hoteleras. Se capta un aumento en la elaboración de las memorias en los últimos años, lo que también implica que algunas de ellas están en una primera fase, elaborando sus primeras memorias y alcanzando así el nivel mínimo, el nivel C.

En referencia al motor de búsqueda, la utilización de la base de datos *globalreporting* ha sido asequible obteniendo los datos más generales, no siendo así la documentación, las memorias. La dependencia de la buena voluntad de las empresas en dar reporte de esta información dificulta enormemente su obtención.