HOTELS VIVA & RESORTS



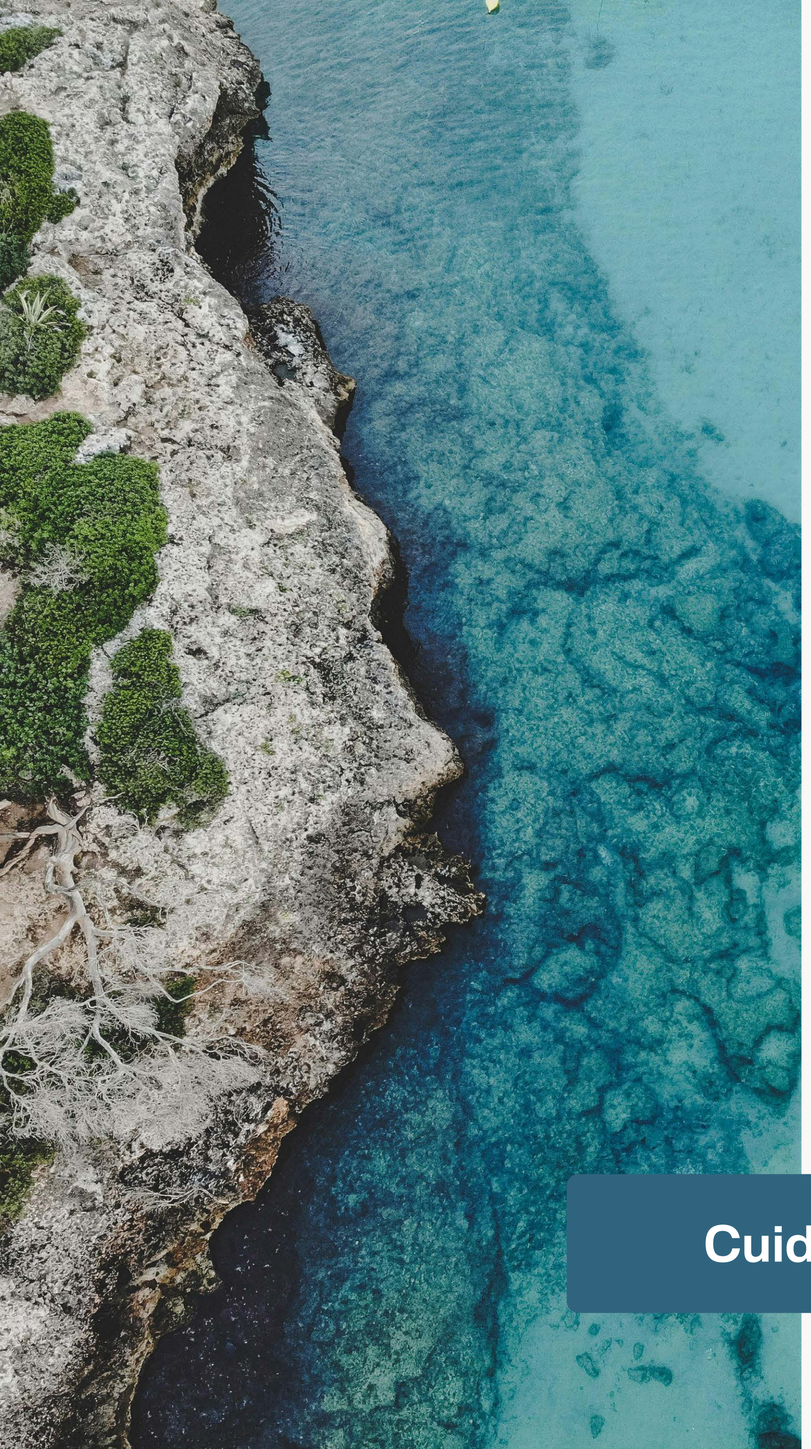
Memoria 2025

Responsabilidad Social Corporativa

HOTELS VIVA & RESORTS



Descubre nuestro compromiso de sostenibilidad



Introducción

2025 ha sido un año de avance y consolidación para Hotels VIVA, en el que hemos seguido transformando nuestra manera de gestionar, incorporando mejoras que nos permiten ser más eficientes, reforzar la experiencia de quienes nos eligen y estrechar todavía más nuestra relación con Mallorca.

La sostenibilidad se refleja hoy en decisiones muy concretas: reducir consumos, aprovechar mejor los recursos, aumentar el peso de las energías renovables, impulsar la economía circular o colaborar con proyectos sociales, culturales y deportivos de nuestro entorno. También significa escuchar, medir y mejorar: conocer la opinión de nuestros huéspedes, invertir en formación, cuidar del bienestar del equipo y apoyarnos en la innovación para hacer más sencilla y responsable nuestra operativa diaria.

Todo ello responde a una misma forma de entender la hospitalidad. Queremos que cada estancia genere recuerdos positivos y, al mismo tiempo, contribuya a un modelo turístico con mayor capacidad para crear valor en el territorio. Esta memoria recoge los pasos dados durante 2025 y el compromiso de seguir evolucionando con Mallorca, sus personas y su entorno siempre en el centro.

Cuidar hoy, para seguir disfrutándolo mañana

Índice

1. Carta de la propiedad 05
2. Modelo de negocio 06
3. Sostenibilidad medioambiental 09
4. Sostenibilidad social 21
5. Buen hacer corporativo 29

1. Carta de la propiedad

Hay decisiones que se valoran por sus resultados inmediatos y otras que solo cobran verdadero sentido cuando se miran a largo plazo. Como empresa familiar, en Hotels VIVA siempre hemos querido tomar las nuestras pensando en ambas dimensiones: en el presente de quienes confían en nosotros y en el futuro del lugar al que pertenecemos.

Mallorca nos ha permitido crecer, desarrollar nuestro proyecto y recibir durante más de 25 años a personas llegadas de todo el mundo. Esa relación implica también una responsabilidad. Nuestro reto no consiste únicamente en ofrecer mejores hoteles, sino en hacerlo utilizando de forma más inteligente los recursos, cuidando el territorio y procurando que nuestra actividad genere oportunidades para las personas y la comunidad que nos rodea.

Los resultados de 2025 muestran que avanzar es posible. Hemos reducido un 7,7 % el consumo total de energía por estancia, un 5,2 % el consumo global de agua y un 5,5 % la huella de carbono por estancia. Al mismo tiempo, la producción de energía fotovoltaica ha crecido un 35 % y las fracciones reciclables o valorizables representan ya el 68,4 % de nuestros residuos urbanos. Son cifras importantes, pero sobre todo son el resultado de muchas pequeñas decisiones tomadas cada día en nuestros establecimientos.

Nuestro compromiso va, sin embargo, mucho más allá de los indicadores ambientales. Está también en la formación y el bienestar de quienes forman Hotels VIVA, en la creación de empleo, en la colaboración con entidades sociales, en el apoyo al deporte y la cultura, en las oportunidades que ofrecemos al talento joven o en nuestra voluntad de trabajar cada vez más cerca del producto, los proveedores y la realidad de Mallorca.

También seguimos evolucionando como compañía. Incorporamos tecnología para hacer más fáciles los procesos, escuchamos de forma sistemática a nuestros huéspedes y renovamos nuestros hoteles para responder mejor a sus expectativas. Innovar, para nosotros, no significa perder nuestra esencia, sino encontrar nuevas formas de mantenerla vigente.

Sabemos que la sostenibilidad no es un objetivo que se alcanza y se da por concluido. Es una manera de decidir y de asumir responsabilidades. Por eso queremos seguir avanzando con una mirada de largo recorrido: dejando unos hoteles mejores de los que recibimos, una empresa preparada para el futuro y una relación con Mallorca basada en el respeto, el arraigo y la voluntad de devolver parte de todo lo que esta tierra nos ha dado.

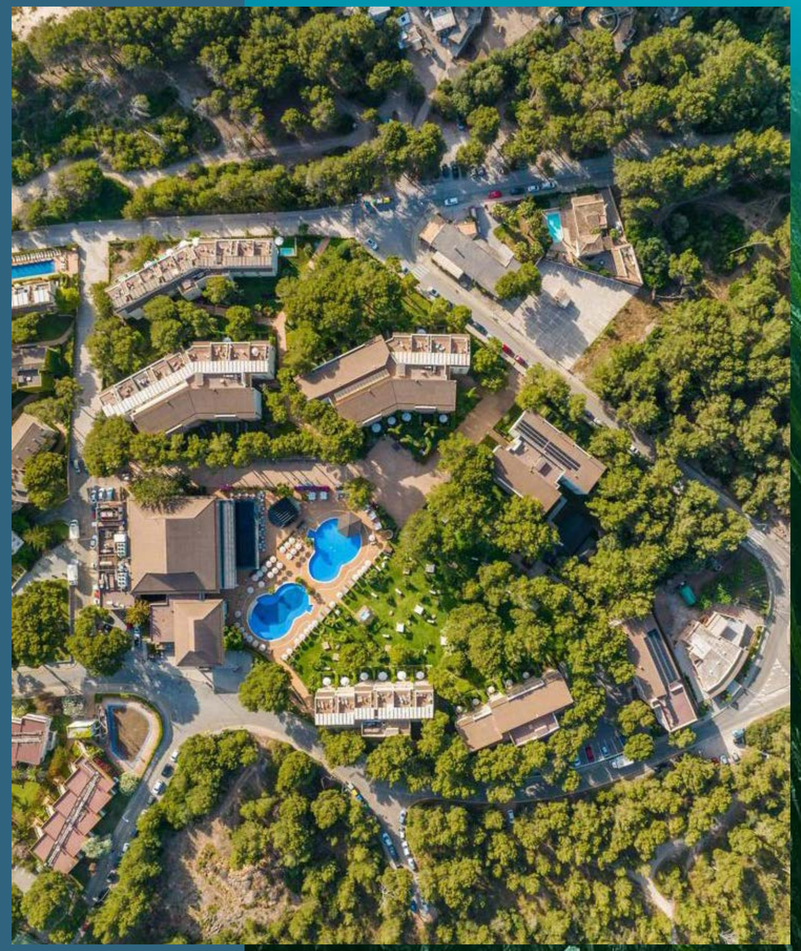
Familia Pascual
Propiedad · Hotels VIVA

2. Modelo de Negocio

Hotels VIVA es una compañía hotelera familiar con más de 25 años de trayectoria en Mallorca. Nuestro modelo combina propiedad, gestión directa y una fuerte especialización en la experiencia de huésped, con seis establecimientos bajo la marca VIVA y el hotel rural Predi Son Jaumell, todos ellos situados en enclaves singulares del norte y nordeste de la isla.

Creemos en una idea sencilla: crecer mejor, no simplemente crecer más. Por eso invertimos de forma continua en la mejora de los hoteles, la eficiencia de los recursos, la digitalización de procesos y la diferenciación del producto, adaptando cada establecimiento a perfiles distintos —familias, adultos, deportistas o viajeros que buscan una experiencia más exclusiva— sin perder una identidad común basada en la calidad, la cercanía y el vínculo con Mallorca.

La sostenibilidad forma parte de esta manera de gestionar. No se entiende como una línea separada del negocio, sino como un criterio que influye en las decisiones de inversión, compras, operaciones, talento y relación con el entorno. Nuestro objetivo es ofrecer experiencias memorables y competitivas, al tiempo que reducimos impactos, generamos empleo, colaboramos con proveedores locales y contribuimos a que el valor creado por la actividad turística permanezca también en el territorio.

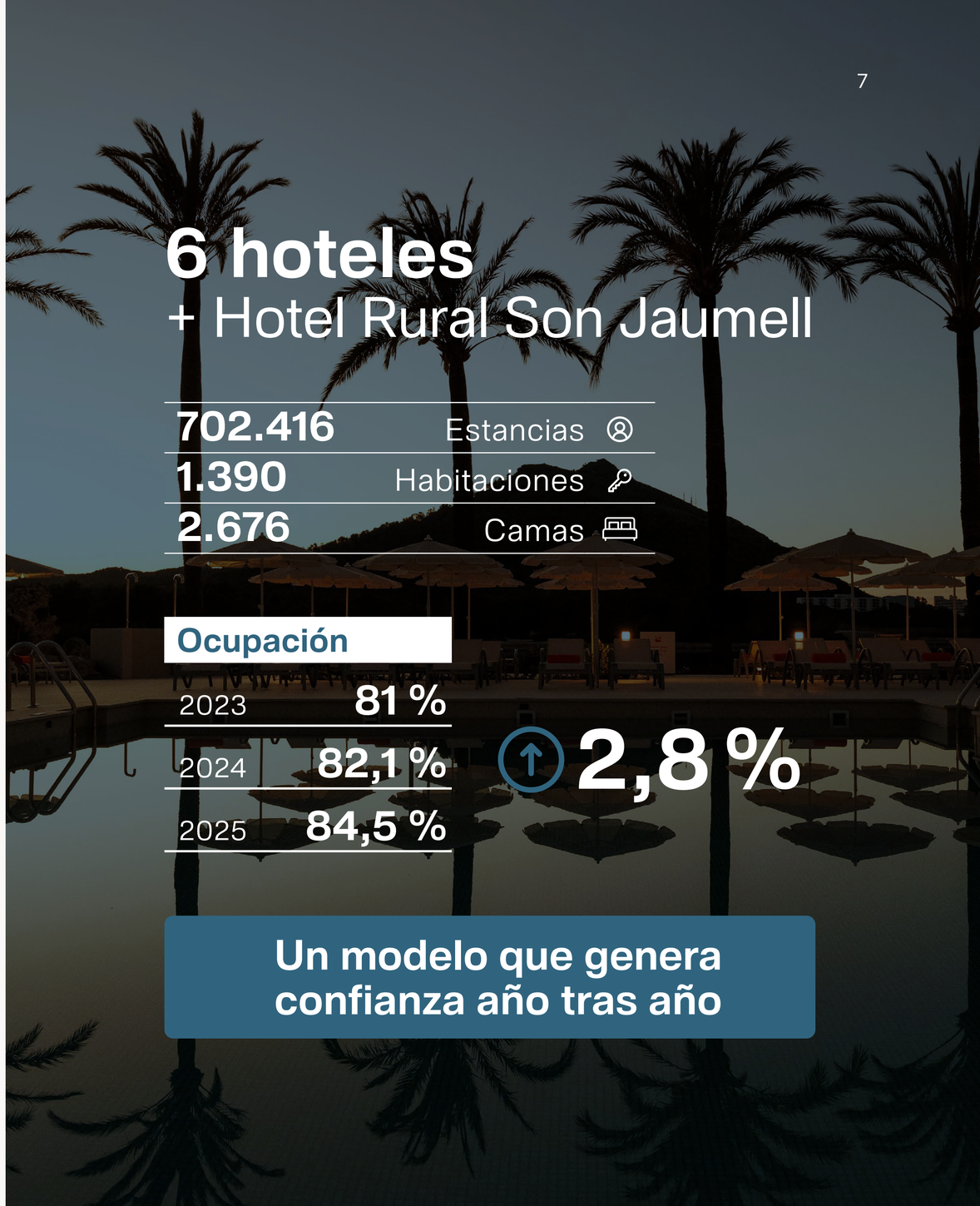


Nuestros hoteles

Los seis hoteles que forman parte de Hotels VIVA se encuentran en enclaves privilegiados del noreste de Mallorca, rodeados de paisajes de gran belleza natural y con acceso directo a playas, montañas y espacios que invitan a descubrir la esencia de la isla. Todos ellos, de categoría 4 y 4 estrellas superior, están diseñados para ofrecer experiencias adaptadas a distintos perfiles de viajero: familias, adultos, deportistas o quienes buscan descanso y bienestar en entornos singulares.

La oferta se completa con Predi Son Jaumell, un hotel rural ubicado en una finca histórica de Capdepera, cuyas casas del siglo XIV conservan el carácter y la autenticidad de la tradición mallorquina. Rodeado de naturaleza y patrimonio, combina confort, calma y una fuerte conexión con el territorio.

La gastronomía ocupa también un papel relevante dentro de la experiencia VIVA. La oferta culinaria se articula a través de propuestas diversas, restaurantes temáticos y espacios que buscan convertir cada comida en parte de la estancia. Producto, variedad, ambientación y experiencias gastronómicas se integran así en un modelo de hospitalidad que quiere ir más allá del alojamiento y ofrecer momentos memorables vinculados también al sabor y a la identidad de Mallorca.



Localizaciones

Hotels VIVA está presente en algunos de los enclaves más singulares de Mallorca. Playa de Alcúdia, Playa de Muro, Cala Mesquida y Capdepera reúnen paisaje, naturaleza, patrimonio y una forma de vivir la isla que conecta directamente con nuestra manera de entender la hospitalidad.

Cada establecimiento parte de su entorno para construir una experiencia propia: junto al mar, cerca de espacios naturales protegidos, en zonas especialmente vinculadas al deporte o en un entorno rural cargado de historia. Siete localizaciones diferentes que comparten una misma voluntad: acercar a nuestros huéspedes a la Mallorca más auténtica y hacer del territorio una parte esencial de la estancia.

VIVA Sunrise / 4*	1
VIVA Blue & Spa / 4*	2
VIVA Cala Mesquida Resort / 4*	3
VIVA Golf / 4* Sup Adults Only +18	4
VIVA Cala Mesquida Suites & Spa / 4* Sup Adults Only +16	5
VIVA Eden Lago / 4*	6
Predi Son Jaumell Hotel Rural	7

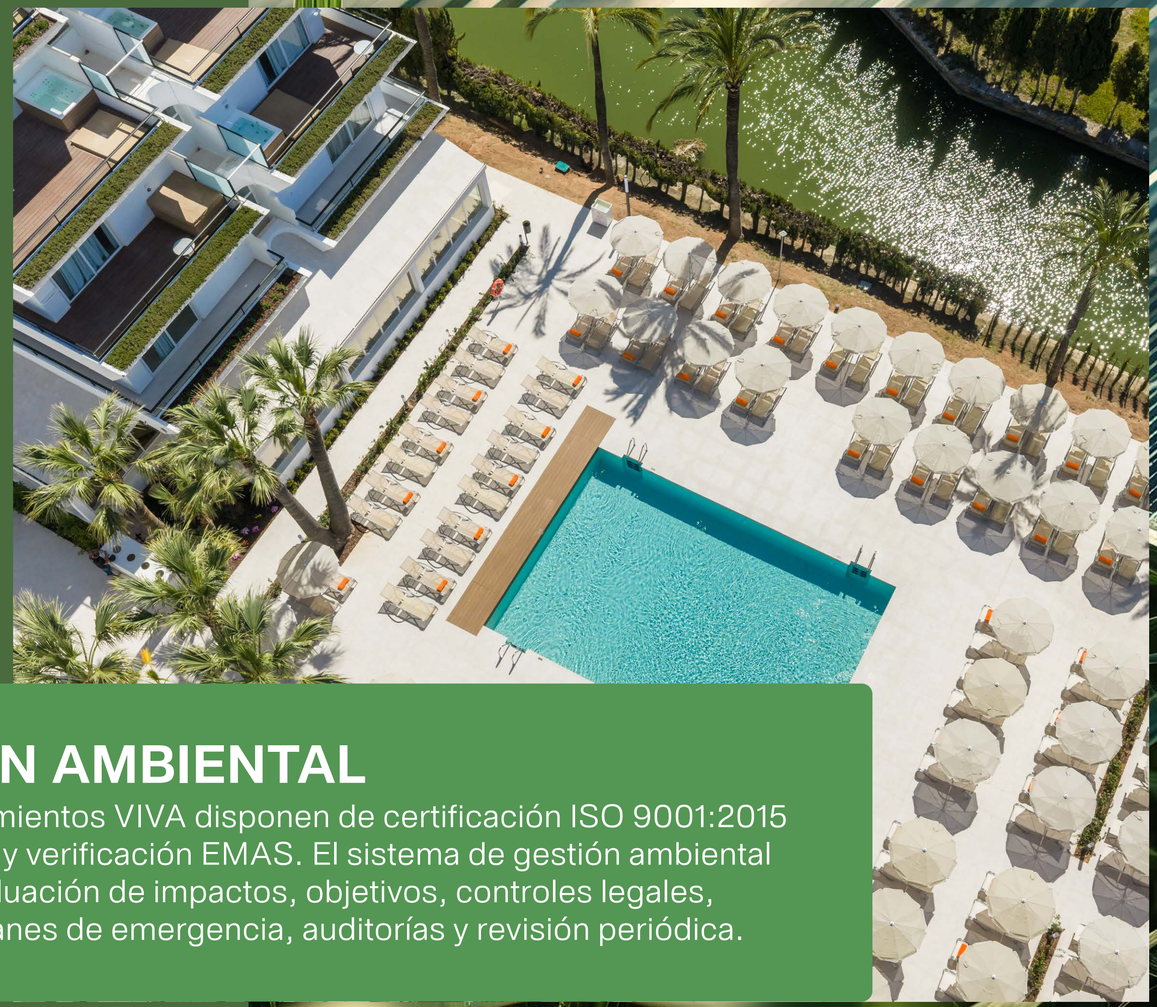
Hoteles familiares / Hoteles Adults Only





3. Sostenibilidad Medioambiental

En Hotels VIVA entendemos la sostenibilidad como una forma de gestionar: medir, prevenir, reducir impactos y mejorar de manera continua. En 2025 seguimos avanzando en eficiencia, circularidad y protección del entorno, con la implicación de nuestros equipos, proveedores y huéspedes.



GESTIÓN AMBIENTAL

Los establecimientos VIVA disponen de certificación ISO 9001:2015 y 14001:2015, y verificación EMAS. El sistema de gestión ambiental incorpora evaluación de impactos, objetivos, controles legales, formación, planes de emergencia, auditorías y revisión periódica.



Seguimos cuidando nuestro entorno

Todos los hoteles trabajan con planes de circularidad que orientan la reducción de consumos, la separación de residuos, la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos. La mejora continua se apoya en seis líneas de actuación:

3. 1. Gestión de residuos

3. 2. Gestión y uso eficiente del agua

3. 3. Ahorro de energía

3. 4. Uso de energías renovables

3. 5. Protección de la biodiversidad

3. 6. Compras sostenibles

3.1. **Gestión de residuos**

Separar mejor, reducir la fracción de rechazo y prevenir residuos desde el origen son los tres ejes de nuestra gestión. La recogida selectiva está integrada en habitaciones, cocinas, bares, restaurantes, recepción y áreas de servicio, e implica a personal, proveedores, subcontratistas y clientes.

Cómo lo hacemos

- Contenedores y puntos de separación adaptados a las distintas áreas del hotel.
- Recogida específica de pilas, medicamentos, aceites usados, fluorescentes y otros residuos que requieren una gestión diferenciada.
- Gestión autorizada de restos de poda, residuos voluminosos y residuos de obra cuando se generan.
- Reutilización del papel por ambas caras antes de depositarlo para reciclaje.
- Acuerdos con proveedores para devolver botellas y determinados envases, favoreciendo su reutilización.
- Compra de formatos de mayor tamaño para reducir residuos de envases.

Residuos Urbanos 2025 · kg

Tipo de residuo	2025	Variación 2024/2025
Papel y cartón	141.800	-2,1 % ↓
Vidrio	252.400	+15,5 % ↑
Envases ligeros	80.100	+4 % ↑
Orgánica	367.900	+8,9 % ↑
Rechazo	389.700	-2,9 % ↓
TOTAL	**1.231.900**	**+4,4 %** ↑

El volumen total de residuos aumenta un 4,4 %, pero la composición evoluciona favorablemente: las fracciones reciclables o valorizables crecen y el residuo de rechazo disminuye.

En 2025 las fracciones reciclables o valorizables representan el 68,4 % de los residuos urbanos, frente al 66 % de 2024. El peso del residuo banal pasa del 34 % al 31,6 %.

Agrupación	2024 (kg)	2025 (kg)	Variación
Reciclables	778.300	842.200	+8,2 %
Rechazo	401.500	389.700	-2,9 %

Plásticos de un solo uso

Hotels VIVA mantiene un plan de eliminación progresiva de artículos desechables de plástico de un solo uso. Entre las medidas ya implantadas figuran la sustitución de vasos de plástico por alternativas de otros materiales y la eliminación de amenities de un solo uso en las habitaciones.

3.2. Gestión y uso eficiente del agua

El agua es un recurso especialmente sensible en Mallorca. Por eso combinamos control diario, mantenimiento preventivo, tecnología de ahorro y sensibilización para reducir el consumo sin comprometer la experiencia del huésped.

Medidas de ahorro

- Lecturas diarias del consumo en las áreas de servicio.
- Grifos sensores y sistemas de ahorro mediante mezcla de aire.
- Piedra volcánica en jardines para reducir la evaporación y conservar la humedad.
- Riego nocturno y controlado mediante horarios.
- Mantenimiento preventivo para detectar y reparar fugas.
- Recordatorios de uso responsable y formación al personal para comunicar fugas de forma inmediata.
- Cambio de toallas únicamente cuando el cliente lo solicita.

RESULTADO DE CADENA · m^3

Indicador	2024	2025	Diferencia	Variación
Consumo total de agua	250.800	237.900	-12.900	-5,2 % ↓
Consumo por estancia	0,361	0,349	-0,012	-3,4 % ↓

La cadena reduce el consumo global de agua en 2025 y mejora también el indicador por estancia, a pesar de que VIVA Cala Mesquida Resort incorporó dos piscinas adicionales para clientes.

5,2 %
Consumo total
de 2024 a 2025

Control y calidad del agua

- Desinfección anual de aljibes y acumuladores.
- Controles mensuales de agua de consumo por laboratorio homologado.
- Plan de prevención y controles periódicos frente a la legionela.
- Analíticas reglamentarias de piscinas y dos controles diarios de sus parámetros por parte de Servicios Técnicos.
- VIVA Blue & Spa y VIVA Cala Mesquida Resort cuentan con Plan Sanitario del Agua por su capacidad de alojamiento.

3.3. **Ahorro de energía**

La eficiencia energética se trabaja desde diferentes frentes: iluminación, climatización, recuperación de calor, mantenimiento preventivo y sustitución progresiva de equipos y combustibles. El objetivo es reducir la energía necesaria por estancia y disminuir la dependencia de fuentes fósiles.

Medidas implantadas

- Bombillas LED y de bajo consumo en habitaciones y zonas comunes.
- Microinterruptores en puertas de terrazas para detener el aire acondicionado cuando permanecen abiertas.
- Luminarias de bajo consumo en piscinas y jardines.
- Recuperadores de energía para el calentamiento de agua caliente sanitaria (ACS).
- Variadores de frecuencia en grupos de presión del agua.
- Auditorías energéticas periódicas en todos los establecimientos.

Control de emisiones

Hotels VIVA realiza controles específicos de emisiones en todos sus establecimientos para comprobar el correcto funcionamiento y adecuación de las calderas, aunque por sus características y potencia no sea necesario que los efectúe un Organismo de Control Autorizado.

Estos controles se integran en el mantenimiento reglamentario de las instalaciones térmicas, de acuerdo con el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) y a cargo de empresas mantenedoras autorizadas.

Indicador Consumo Eléctrico • kWh/Estancia

Establecimiento	2024	2025	
VIVA Sunrise	11,56	12,18	↑
VIVA Blue & Spa	12,47	13,79	↑
VIVA Cala Mesquida Resort	15,95	15,52	↓
VIVA Golf	16,82	14,96	↓
VIVA Cala Mesquida Suites & Spa	27,22	28,52	↑
VIVA Eden Lago	10,92	11,94	↑

En general la tendencia muestra un cierto equilibrio en todos los establecimientos, excepto en Viva Golf, que experimenta un descenso importante en los últimos años.

3.3. **Ahorro de energía**

Menos combustibles fósiles

El gasoil es ya residual y se limita esencialmente a grupos electrógenos, maquinaria y calderas de emergencia. En VIVA Sunrise y VIVA Eden Lago, la recuperación de calor para ACS ha permitido reducir de forma muy significativa el uso de gas canalizado. En VIVA Cala Mesquida Resort y VIVA Cala Mesquida Suites & Spa, el uso de aerotermia ha reducido el papel del gasoil.

Fuente		2024	2025	Variación
Gas GLP	(kg)	28.900	23.900	-17,5 % ↓
Gas Canalizado	(kWh)	3.457.900	2.441.500	-29,4 % ↓
Gasoil	(l)	10.600	9.600	-9,1 % ↓

Indicador Consumo Total Energía · kWh/Estancia

Establecimiento	2024	2025	
VIVA Sunrise	16,74	13,52	↓
VIVA Blue & Spa	24,83	23,08	↓
VIVA Cala Mesquida Resort	18,45	17,32	↓
VIVA Golf	29,71	25,48	↓
VIVA Cala Mesquida Suites & Spa	31,42	31,29	↓
VIVA Eden Lago	14,25	14,37	↑

En valor relativo el consumo total de energía desciende en los hoteles, lo que indica que la tendencia es que los establecimientos sean más eficientes.

Indicador Consumo Total Energía · kWh/Estancia

	2024	2025	
Cadena Hotels VIVA	20,94	19,33	↓

El balance de todas las energías, a nivel de cadena, es muy positivo. La tendencia es descendente en los últimos años tanto en valor absoluto (energía total consumida por los hoteles) como en valor relativo (energía consumida por estancia). Ello implica que, cada año, los hoteles son más eficientes energéticamente.

↓ **7,7 %**

Consumo eléctrico por estancia
de 2024 a 2025

3.4. Uso de energías renovables

La reducción de la huella energética combina mejoras de eficiencia con una apuesta cada vez mayor por fuentes renovables y tecnologías que reducen la dependencia de combustibles fósiles.

Líneas de actuación

- Placas solares fotovoltaicas en los seis establecimientos.
- Calderas de biomasa en VIVA Cala Mesquida Suites & Spa y VIVA Blue & Spa.
- Sustitución de equipos por alternativas más eficientes al final de su vida útil.
- Sistemas de apagado automático de luces y mejoras de aislamiento cuando se acometen reformas.

Autoconsumo Solar

Establecimiento	Producción 2025 (kWh)	Emisiones CO_2 evitadas (t)
VIVA Sunrise	88.300	22,52
VIVA Blue & Spa	112.300	28,64
VIVA Cala Mesquida Resort	124.400	31,72
VIVA Golf	28.600	7,31
VIVA Cala Mesquida Suites & Spa	84.500	21,54*
VIVA Eden Lago	77.500	19,75
TOTAL	**515.600**	**131,48**

*Valor recalculado a partir de 84.481 kWh y del factor de emisión de 0,255 kg CO_2/kWh. El EINF muestra 7,54 t para Suites, cifra que no cuadra con el total de 131,48 t.

515.600 kWh SOLARES

La producción fotovoltaica crece un 35 % respecto a 2024. Gracias a este autoconsumo se evita la emisión de 131,48 toneladas de CO_2 (-25 %).

35 %

Producción fotovoltaica
de 2024 a 2025

25 %

Emisiones de CO_2
de 2024 a 2025

3.4. Uso de energías renovables

Control de gases refrigerantes

Reducir nuestra huella también implica prevenir emisiones accidentales. Realizamos revisiones periódicas de los equipos de aire acondicionado y refrigeración para detectar posibles fugas de gases refrigerantes y minimizar su emisión a la atmósfera.

- Mantenimiento preventivo de los equipos para anticiparnos a posibles fugas.
- Sustitución progresiva de los gases refrigerantes por alternativas con menor potencial de calentamiento atmosférico.

Huella de Carbono · kg CO_2eq

Indicador	2024	2025	Variación
Huella total	3.542.680	3.281.109	-7,4 % ↓
Huella por estancia	5,10	4,82	-5,5 % ↓

La huella de carbono por estancia mantiene su tendencia descendente: en dos años se ha reducido un 18,3 %, pasando de 5,90 kg CO_2eq por estancia en 2023 a 4,82 en 2025.

↓ 18,3 %
Huella de Carbono
de 2023 a 2025

3.5. **Protección de la biodiversidad**

Aunque los establecimientos se ubican en suelo urbano, varios de ellos se encuentran junto a espacios de especial valor ambiental. Proteger estos entornos y sensibilizar a quienes nos visitan forma parte de nuestra responsabilidad como empresa vinculada al territorio.

Entornos próximos de especial relevancia

- Parque Natural de s'Albufera de Mallorca: próximo a VIVA Sunrise, VIVA Blue & Spa y VIVA Eden Lago.
- Sistema dunar de Cala Mesquida, Área Natural de Especial Interés: próximo a VIVA Cala Mesquida Resort y VIVA Cala Mesquida Suites & Spa.

Sensibilización ambiental

- Participación en La Hora del Planeta, promovida por WWF.
- Participación en acciones del Día del Medio Ambiente, junto a la Conselleria de Medi Ambient y la Xarxa d'Hotels Sostenibles.
- Promoción de actividades que ayudan a conocer el territorio y avanzar hacia un disfrute más responsable del entorno.



Parque Natural de s'Albufera de Mallorca

Sistema dunar de Cala Mesquida

3.5. **Protección de la biodiversidad**

Colaboración con Sushi Factory y Fundación Palma Aquarium

En 2025 impulsamos junto a Sushi Factory una iniciativa solidaria destinada al proyecto de conservación del caballito de mar de la Fundación Palma Aquarium.

La colaboración combinó apoyo económico y producto aportado por el proveedor, que permitió organizar cenas temáticas de sushi en los hoteles.

La acción conecta sostenibilidad y experiencia de huésped: una propuesta gastronómica diferencial que contribuye, al mismo tiempo, a la conservación de especies marinas y a la sensibilización ambiental.



3.6. **Compras sostenibles**

La sostenibilidad también se decide en la compra. Priorizamos materiales responsables, formatos que generan menos residuos y proveedores de proximidad, reforzando una cadena de suministro más circular y vinculada a Mallorca.

Producto local

La compra de proximidad continúa siendo un criterio esencial. Hotels VIVA prioriza fruta y verdura de proveedores locales y mantiene en sus planes de circularidad umbrales de producto balear por encima de los mínimos establecidos por la normativa.

La red de alimentación y bebidas se apoya en cerca de 60 proveedores de proximidad, reforzando la economía local, reduciendo desplazamientos y acercando el producto de Mallorca a nuestros huéspedes.





60 proveedores locales nos ayudan a ofrecer productos de proximidad y a generar valor en el territorio.

3.6. **Compras sostenibles**

Celulosa sostenible certificada

La apuesta por materiales más sostenibles forma parte de nuestro compromiso con la reducción del impacto ambiental. Gracias a la colaboración con **Lladopol** y al uso de celulosa reciclada y certificada, durante 2025 se han alcanzado los siguientes resultados:

-302,11 kg
de plástico

-167.840 t
de agua

33,57 t CO_2
de ahorro estimado





4. Sostenibilidad Social

El compromiso de Hotels VIVA con Mallorca va más allá de nuestra actividad hotelera. Queremos que nuestro crecimiento genere valor en el territorio, apoye a las personas y abra nuevas oportunidades a través de la educación, el deporte, la cultura, la inclusión y el cuidado del entorno.

A través de la Fundació Hotels VIVA y de la colaboración con entidades, administraciones y proyectos locales, convertimos ese compromiso en acciones concretas que conectan nuestra actividad con las necesidades de la comunidad y con una forma de entender el turismo más responsable y cercana.

4. 1. Medioambiental

4. 2. Patrocinios deportivos

4. 3. Educación

4. 4. Comprometidos con las personas que más lo necesitan

4. 5. Fomento de la cultura



4.1. **Medioambiental**

La sostenibilidad social también se construye cuidando el entorno y creando alianzas capaces de convertir los residuos, la movilidad y la economía circular en oportunidades de impacto positivo.

Proyecto Renetas

Hotels VIVA mantiene su colaboración con Renetas, una iniciativa de economía circular que recupera colchonetas del sector hotelero para evitar que materiales de difícil reciclaje terminen convertidos en residuo.

En 2025, parte del material recuperado dio un paso más en su segunda vida: se transformó en guirnaldas decorativas elaboradas por Mater, entidad que promueve la inclusión social a través del empleo. Una colaboración que conecta circularidad, creatividad e impacto social.





Dar una segunda vida a los materiales puede significar también generar nuevas oportunidades para las personas.

4.1. **Medioambiental**

Fundació Deixalles

La renovación de equipamiento hotelero se convirtió en una oportunidad para alargar la vida útil de materiales todavía aprovechables. Hotels VIVA donó a Fundació Deixalles 329 colchones, sofás-cama y somieres procedentes de VIVA Blue & Spa, VIVA Sunrise y VIVA Cala Mesquida Suites & Spa, con un peso conjunto de casi 13.000 kg.

La entidad pudo reutilizar el 98 % del material, evitando su transformación en residuo y contribuyendo a un ahorro de más de 24 toneladas de CO_2.



329
elementos donados 2025

≈13.000 kg
de material

+24 t CO_2
de ahorro estimado



Eco Rallye Ciutat d'Inca

Hotels VIVA participó en el Eco Rallye Ciutat d'Inca 2025, sumándose a una iniciativa que promueve una movilidad más eficiente y respetuosa con el medio ambiente. La participación refuerza nuestra voluntad de apoyar acciones que acercan la transición hacia modelos de transporte más sostenibles a la ciudadanía y al tejido empresarial.

4.2. Patrocinios deportivos

El deporte forma parte de la manera de vivir Mallorca y también de la forma en que Hotels VIVA se relaciona con su entorno. Apoyamos a deportistas, clubes y competiciones que comparten valores como el esfuerzo, la constancia, el trabajo en equipo y la superación.

Además de colaborar con su actividad, ponemos nuestras instalaciones al servicio de la preparación y el entrenamiento, reforzando el vínculo entre hospitalidad, bienestar y práctica deportiva.







DEPORTISTAS	EVENTOS	ENTIDADES
Pau Medina García	Mallorca Paracycling Tour 2025	Club Ciclista Inca
Bernat Ramis Vives	Mallorca 312	Club Atletisme Es Raiguer de Mallorca
Mario Mola Díaz	Challenge Tour Grand Final Golf	Atlètic Mallorca
		Unió Esportiva Alcúdia de Futbol
		C.D. Llosetense
		Club Esportiu Murense
		IRONMAN Spain

Apostar por el deporte es apoyar hábitos saludables, talento, esfuerzo y comunidad.

4.3. **Educación**

Apostar por la educación es invertir en el futuro del territorio. Hotels VIVA colabora con iniciativas que reconocen el talento, facilitan el acceso a la formación y acercan a los estudiantes a la realidad profesional del sector turístico.







Becas universitarias de Capdepera

A través de Predi Son Jaumell, Hotels VIVA volvió a colaborar en 2025 con el programa de ayudas universitarias promovido por el Ayuntamiento de Capdepera, que alcanzó su decimocuarta edición.

El programa permitió apoyar a 27 jóvenes del municipio —24 estudiantes universitarios y 3 de máster—. Cada empresa participante financió tres becas de 1.200 euros, contribuyendo a aliviar los gastos asociados a la formación superior y a generar oportunidades para el talento local.

Premio a la Excelencia en Prácticas de Turismo y Hostelería

Hotels VIVA colabora con la Facultad de Turismo y la Escuela de Hostelería de la Universitat de les Illes Balears en el reconocimiento al mejor desempeño durante el periodo de prácticas. Los premios ponen en valor la dedicación, la capacidad de aprendizaje y la calidad del trabajo desarrollado por los alumnos, reforzando al mismo tiempo la conexión entre universidad y empresa.

En 2025, los Premios Hotels VIVA & Resorts a los mejores estudiantes en prácticas fueron para Laura Piñeiro Cerdà y Lluís Estelrich Suárez.

4.4. Comprometidos con las personas que más lo necesitan

La Fundació Hotels VIVA canaliza buena parte de nuestro compromiso con las personas y colectivos que necesitan apoyo. Lo hacemos sumando esfuerzos con entidades que trabajan cada día en inclusión, salud, acompañamiento social y mejora de la calidad de vida principalmente en Mallorca.





SJD Sant Joan de Déu Hospital · Palma · Inca

projectehome balears

INCA-MALLORCA SOLIDARIA

Fundació Campaner

FUNDACIÓ CULTURAL esconvent

Teléfono de la esperanza Islas Baleares

SOLTI Shaping the future of cancer research

AECC INCA

Amics de la infància

Càritas Mallorca

sonrisa médica

Fundació Down i Més

Amigos de Buba www.amigosdebuba.org

4.4. Comprometidos con las personas que más lo necesitan

Cena de Gala de Projecte Home Balears

Hotels VIVA volvió a estar presente en la Cena de Gala de Projecte Home Balears, una cita solidaria que contribuye a sostener los programas de prevención, tratamiento y reinserción de personas con problemas de adicciones.

La colaboración con Projecte Home forma parte de una visión compartida: favorecer segundas oportunidades, acompañar procesos de recuperación y contribuir a una sociedad más cohesionada e inclusiva.





Edificio Ca Ses Monges

Ca Ses Monges representa una de las formas más tangibles de colaboración de Hotels VIVA con el tejido social de Inca. Desde hace años, la compañía pone este edificio emblemático a disposición de diferentes asociaciones para que puedan desarrollar proyectos y servicios de utilidad para la comunidad.

A través del Ayuntamiento de Inca, entidades del Tercer Sector como Cáritas, Fundació Campaner, Fundació Es Convent, Mater, OCB y Abacco encuentran en este espacio un lugar desde el que impulsar su actividad. El edificio acoge también un comedor social y habitaciones gestionadas por Cáritas para ofrecer alimentación y alojamiento a personas que lo necesitan.

Ca Ses Monges es así mucho más que un inmueble cedido: es un espacio compartido al servicio de la inclusión, la cultura y la atención social.

4.5. **Fomento de la cultura**

La cultura ayuda a preservar la identidad de Mallorca, activar la vida de nuestros municipios y crear vínculos entre residentes y visitantes. Por eso apoyamos proyectos que acercan el patrimonio, la música, la literatura y la creación artística a nuevos públicos.

Fundació Cultural Es Convent Inca

La Fundació Cultural Es Convent ha mantenido una programación activa que contribuye a dinamizar la vida cultural de Inca y a acercar el patrimonio y la creación artística a la ciudadanía.

Entre sus principales iniciativas figura, junto al Ayuntamiento de Inca, la IV edición del Festival Internacional de Música Barroca, además de su participación estable en el ciclo “Descobreix Inca”, las actividades vinculadas a Sant Jordi, exposiciones, publicaciones y propuestas dedicadas a creadores locales y a la dinamización cultural de Sa Capella.

A través de esta colaboración, Hotels VIVA contribuye a mantener vivo el patrimonio cultural de Inca, favorecer el acceso a la cultura y apoyar a quienes crean, investigan y difunden la identidad cultural del municipio.

VIVA Cala Mesquida Suites & Spa · *The Art Collection*

En su segundo año, *The Art Collection* se consolida como eje cultural de VIVA Cala Mesquida Suites & Spa y como una forma diferente de conectar la experiencia hotelera con el talento creativo de Mallorca.

El proyecto integra obras de artistas vinculados a la isla en los espacios comunes del hotel, convirtiendo el establecimiento en un lugar de encuentro entre arte, paisaje y hospitalidad. El legado artístico impulsado por la familia Pascual permite que huéspedes de distintos países descubran una mirada contemporánea sobre la cultura y la identidad mallorquinas durante su estancia.

Más que una colección expuesta, el hotel se afianza como un pequeño polo cultural en Cala Mesquida, capaz de dar visibilidad a la creación local y de incorporar el arte a la experiencia del destino de una forma natural y cercana.



Arte, territorio y hospitalidad: una experiencia que acerca la creación mallorquina a visitantes de todo el mundo.

5. Buen hacer corporativo

En Hotels VIVA entendemos las buenas prácticas como la forma de convertir nuestros valores en decisiones concretas: escuchar al huésped, cuidar al equipo, mejorar procesos, actuar con responsabilidad y mantener una relación abierta con nuestro entorno. En 2025 reforzamos este enfoque con nuevas herramientas, más formación y una comunicación más activa, sin perder de vista la seguridad, la igualdad, la accesibilidad y la mejora continua.

5. 1. Satisfacción y comodidad de los clientes

5. 2. Satisfacción y bienestar del empleado

5. 3. Buenas prácticas

5. 4. Galardones y certificaciones

5. 5. Políticas de comunicación pública



5.1. Satisfacción y comodidad de los clientes

Escuchar de forma sistemática a quienes se alojan con nosotros nos permite detectar oportunidades de mejora y actuar con rapidez. En 2025 mantuvimos un seguimiento continuo de la experiencia a través de encuestas postestancia y de las opiniones publicadas en canales digitales.

Puntuación global postestancia

Por encima del objetivo de 4,36 puntos. El resultado mantiene un nivel de satisfacción elevado.



4,41/5

Global Review Index™

Calculado sobre 3.645 opiniones online. El índice se sitúa por encima del objetivo de referencia del 90,5 %.

91,6

+1,1 puntos por encima del objetivo

Net Promoter Score®

59,25

Indicador de recomendación obtenido en las encuestas postestancia de 2025.



Qué nos dicen las encuestas

- 2.778 respuestas postestancia recibidas durante 2025.
- VIVA Golf (4,6 / 5) y VIVA Cala Mesquida Suites & Spa (4,6 / 5) se sitúan entre los establecimientos con mejores puntuaciones globales.
- Recepción alcanza 4,5 / 5 y el servicio global, 4,4 / 5.
- En reputación online, Servicio obtiene un 95,2 %; Limpieza, un 93,1 %; y Ubicación, un 91,7 %.
- La gestión de respuestas alcanza el 99,8 % en postestancia y el 98,6 % en opiniones online.

5.1. Satisfacción y comodidad de los clientes

Etiquetas electrónicas en buffet

La información del buffet se gestiona mediante etiquetas electrónicas que permiten actualizar platos y alérgenos de forma ágil y precisa. La solución reduce tareas manuales y facilita al huésped una información clara y actualizada en cada servicio.





Pulseras chip

La pulsera reutilizable que recibe el huésped en el check-in funciona como llave de habitación y permite realizar pagos cashless dentro del hotel. Una herramienta sencilla que aporta comodidad, seguridad y libertad durante la estancia.

5.2. Satisfacción y bienestar del empleado

La calidad de la experiencia VIVA empieza por las personas que la hacen posible. Por eso medimos el clima interno, reforzamos la formación y seguimos incorporando herramientas que facilitan el trabajo diario y mejoran la experiencia de quienes forman parte de la compañía.







Prevención de riesgos laborales

- 1.095 acciones formativas en prevención de riesgos laborales.
- 390 formaciones iniciales y 251 de actualización.
- 341 formaciones de ergonomía en el trabajo.
- 10 formaciones específicas de prevención en obra.
- 9 formaciones como recurso preventivo y 38 de conocimiento básico.
- 50 trabajadores participaron en formación vinculada a simulacros de incendio.

5.2. Satisfacción y bienestar del empleado

Formación y desarrollo

La inversión en aprendizaje y actualización de competencias se distribuye entre todos los niveles de la organización.

23.276
horas de formación

Colectivo	Horas
Altos directivos	117
Resto de personal directivo	1.307
Personal administrativo	605
Comerciales, vendedores y similares	378
Resto de personal cualificado	11.627
Trabajadores no cualificados	9.242



La presencia de personal de nacionalidad española aumenta 12 puntos respecto al año anterior, hasta representar el 73% de la plantilla.

Una plantilla diversa y equilibrada

Indicador	2025
Nacionalidades	45
Plantilla española	73 %
Entre 30 y 60 años	62 %
Mujeres	52 %
Hombres	48 %

Plantilla satisfecha o muy satisfecha

Los departamentos con mayor nivel de satisfacción son Mantenimiento (94 %), Recepción (89 %) y Cocina (89 %).

87 %

5.2. Satisfacción y bienestar del empleado

Herramientas que facillitan el día a día

Etiquetas electrónicas en supermercados

La digitalización de precios y referencias reduce errores, mejora la fiabilidad del stock y permite dedicar más tiempo a la atención y a la reposición eficiente.

Gestión digital de incidencias

Una única plataforma centraliza los avisos, prioridades y cierres de incidencias, mejorando la trazabilidad y ayudando a organizar mejor los tiempos y desplazamientos de los equipos.

Chatbot de reclutamiento

La herramienta centraliza candidaturas y agiliza tareas previas de selección y agenda, permitiendo que el equipo de Recursos Humanos concentre más tiempo en conocer y acompañar a las personas.

PayFlow

La aplicación de bienestar financiero permite acceder de forma flexible a servicios relacionados con la retribución desde el móvil, aportando autonomía y facilidad de gestión al empleado.

VIVA Buddy

El programa de acompañamiento a nuevas incorporaciones sigue facilitando la integración en el equipo, acercando la cultura VIVA y ofreciendo apoyo práctico durante los primeros pasos en la compañía.



La tecnología nos ayuda a trabajar de forma más ágil, sencilla y conectada. Menos tareas repetitivas, más tiempo para las personas.

5.3. **Buenas prácticas**

Creemos en una cultura corporativa orientada al bienestar de las personas y a una gestión cada vez más responsable. Por eso impulsamos medidas que favorecen la conciliación, la igualdad, la seguridad, la inclusión y la accesibilidad, mientras fortalecemos sistemas internos de prevención, ética y protección.

Conciliación e igualdad

Hotels VIVA impulsa medidas de conciliación adaptadas a la realidad de la actividad hotelera. En los puestos no vinculados directamente a la operativa, se mantiene un sistema de flexibilidad horaria que permite organizar la jornada dentro de distintas franjas de entrada, descanso y salida.

- Jornadas reducidas para el cuidado de familiares.
- Preferencia por jornada continua y elección de turno para trabajadores con menores a cargo que no optan por reducir su jornada.
- Plan de Igualdad como marco para seguir avanzando en corresponsabilidad y conciliación.



Seguridad y salud laboral

- La prevención de riesgos laborales es una prioridad transversal. En 2025 no se registró ningún accidente de trabajo calificado como grave o muy grave, ni se declaró ningún caso de enfermedad profesional.
- En los centros con representación de los trabajadores, los asuntos de prevención se abordan de forma paritaria a través del Comité de Seguridad y Salud. En aquellos centros donde no existe representación formal, el seguimiento se canaliza mediante comités de prevención integrados por la dirección del establecimiento y responsables de las distintas áreas.

5.3. **Buenas prácticas**

Inclusión y diversidad funcional

La compañía integra en su plantilla a personas con diversidad funcional y trabaja también con proveedores vinculados a centros especiales de empleo, favoreciendo una actividad más inclusiva y generadora de oportunidades.

6.ª Feria de Empleo Hotels VIVA

En 2025 celebramos la sexta edición de nuestra Feria de Empleo con convocatorias en Alcúdia y Capdepera. Dos puntos de encuentro para acercar la compañía a personas interesadas en incorporarse al equipo o realizar prácticas, conocer perfiles profesionales y generar nuevas oportunidades de empleo en el entorno local.



Otras acciones

Canal de denuncias

Mantenemos un canal confidencial para que empleados y terceros puedan comunicar posibles incumplimientos o conductas contrarias a los principios éticos de la compañía, garantizando su seguimiento y tratamiento.

Privacidad y protección de datos

El Departamento Jurídico vela por la protección de los datos personales de huéspedes, trabajadores, colaboradores y proveedores, aplicando medidas de seguridad y cumplimiento conforme a la normativa vigente.

Medición de cargas de trabajo

Los equipos de mejora del Departamento de Pisos permiten analizar y equilibrar cargas de trabajo, con el objetivo de proteger la salud de las personas y mantener la calidad y eficiencia del servicio.

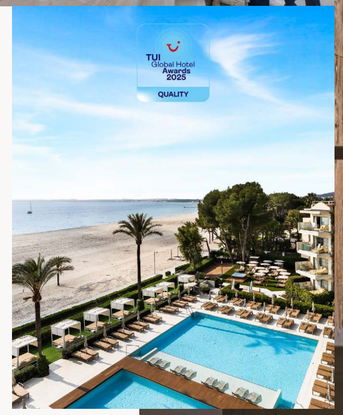
Accesibilidad

Los establecimientos disponen de habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida, facilitando una estancia más segura, cómoda e inclusiva.

5.4. **Galardones y Certificaciones**

Los premios y certificaciones reconocen el esfuerzo continuo de Hotels VIVA por ofrecer una experiencia de calidad, segura y responsable. Estos reconocimientos externos avalan tanto la excelencia del servicio como la mejora continua y el compromiso ambiental de nuestros establecimientos.





Premios y reconocimientos

Reconocimiento	Establecimiento
TUI Global Hotel Awards 2025 · Quality	VIVA Cala Mesquida Suites & Spa / VIVA Golf
Tripadvisor Traveller's Choice 2025	Todos los hoteles VIVA (excepto Predi Son Jaumell)
Llave Michelin	Predi Son Jaumell
Booking Awards 2025	Todos los hoteles
Check24	VIVA Blue & Spa
Jet2holidays Quality Awards	VIVA Cala Mesquida Suites & Spa

Certificaciones: una forma de gestionar

En Hotels VIVA entendemos las certificaciones como herramientas de gestión, no como un fin en sí mismas. Los estándares externos ayudan a ordenar procesos, medir resultados, detectar oportunidades de mejora y reforzar la transparencia de nuestro desempeño.

Durante 2025 seguimos trabajando bajo marcos reconocidos como ISO, EMAS, Ecolabel y SICTED, integrando la calidad del servicio, la mejora continua y la gestión ambiental en la operativa cotidiana de nuestros establecimientos.

5.5. **Políticas de comunicación pública**

La comunicación forma parte de nuestro compromiso con la transparencia y con una relación abierta con huéspedes, profesionales, medios de comunicación y sociedad. A lo largo de 2025 reforzamos la difusión de la actividad de Hotels VIVA con diez notas informativas que reflejan los principales ejes de evolución de la compañía.

Un año contado desde cinco grandes temas

Aperturas, inversión y mejora del producto

La comunicación de inicio de temporada puso el foco en la apertura temprana de VIVA Golf y VIVA Blue & Spa, la posterior puesta en marcha de todos los establecimientos y la capacidad de estas aperturas para contribuir a la desestacionalización. También se presentaron las importantes mejoras de VIVA Cala Mesquida Resort & Spa y, al cierre del año, la reforma integral prevista para VIVA Eden Lago en 2026.

Innovación al servicio del huésped

La implantación del Biselling en el motor de reservas fue uno de los hitos tecnológicos del año. Esta funcionalidad busca simplificar la decisión de compra, mejorar la conversión y optimizar el uso del inventario de habitaciones, combinando eficiencia comercial y una experiencia más sencilla para el cliente.

Deporte y posicionamiento de Mallorca

Hotels VIVA volvió a vincular su marca a grandes eventos deportivos. VIVA Blue & Spa ejerció como alojamiento oficial de la Mallorca 312 OK Mobility y VIVA Golf como alojamiento del Rolex Challenge Tour Grand Final, reforzando el posicionamiento de los hoteles como espacios especializados para deportistas y el de Mallorca como destino activo durante buena parte del año.

Sostenibilidad y rendición de cuentas

La publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2024 permitió trasladar públicamente avances en eficiencia energética, autoconsumo, reducción de residuos, gestión del agua y acción social, reforzando el compromiso de la compañía con la medición y la transparencia.

Proyección internacional

La presencia de Hotels VIVA en la World Travel Market de Londres y otras ferias turísitcas sirvió además para presentar novedades, estrechar relaciones con mercados emisores y reforzar el posicionamiento internacional de la compañía.

5.5. **Políticas de comunicación pública**

Magnitudes en redes sociales

Canal	2024	2025	Variación	
Facebook	61.561	61.473	≈ 0 %	→
Instagram	18.839	22.821	+21 %	↑
X	3.157	3.083	−2 %	↓
LinkedIn	8.536	9.854	+15 %	↑
TikTok	482	1.042	+116 %	↑
TOTAL	**92.575**	**98.273**	**+6 %**	↑

La comunidad total crece un 6 % y alcanza los 98.273 seguidores. El mayor avance se registra en TikTok, que duplica su comunidad, seguido de Instagram (+21 %) y LinkedIn (+15 %). Facebook se mantiene prácticamente estable y X registra un ligero descenso.



5.5. **Políticas de comunicación pública**

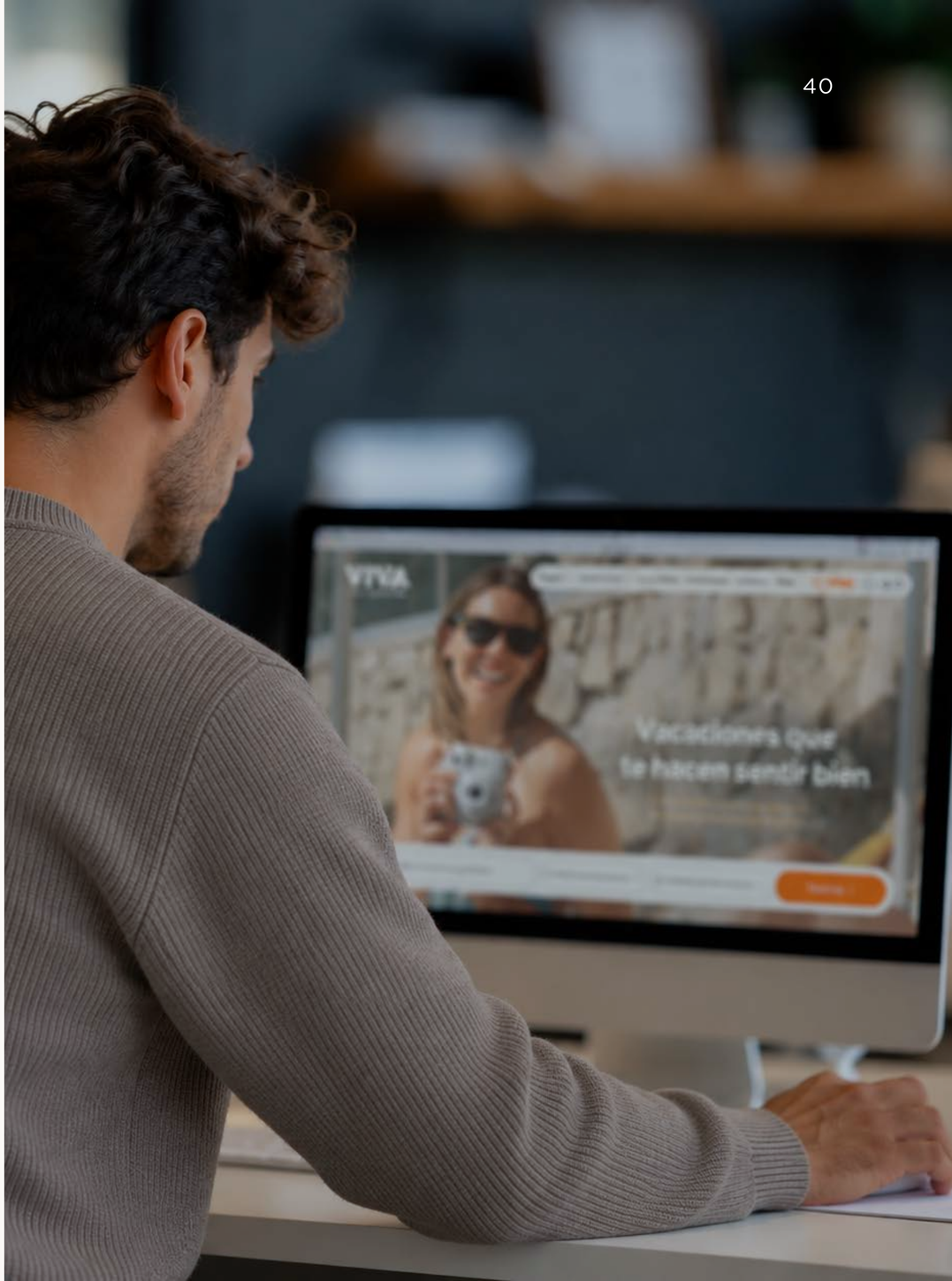
Evolución digital y mejora de la experiencia

Durante 2025 completamos la renovación integral de la web corporativa de Hotels VIVA, con una imagen más actual y una navegación más ágil, intuitiva y adaptada a cualquier dispositivo. El objetivo ha sido facilitar al máximo la experiencia del usuario, desde la búsqueda de información hasta el proceso de reserva, y trasladar al entorno digital la misma atención al detalle que ofrecemos en nuestros hoteles.

La nueva web permite, además, una gestión más flexible de los contenidos y una mejor conexión con nuestros sistemas de comercialización y fidelización. Su nueva arquitectura constituye una base más segura y preparada para seguir incorporando servicios y funcionalidades que mejoren la relación con nuestros clientes y refuercen nuestra estrategia de venta directa.

Una gestión más ágil y conectada

También hemos renovado nuestra plataforma interna de gestión empresarial, avanzando hacia un entorno más moderno, seguro e integrado. Esta evolución permite automatizar procesos, disponer de información más fiable y accesible, mejorar las capacidades de análisis y simplificar la incorporación de nuevas funcionalidades, contribuyendo a una gestión más eficiente y preparada para acompañar el crecimiento de Hotels VIVA.



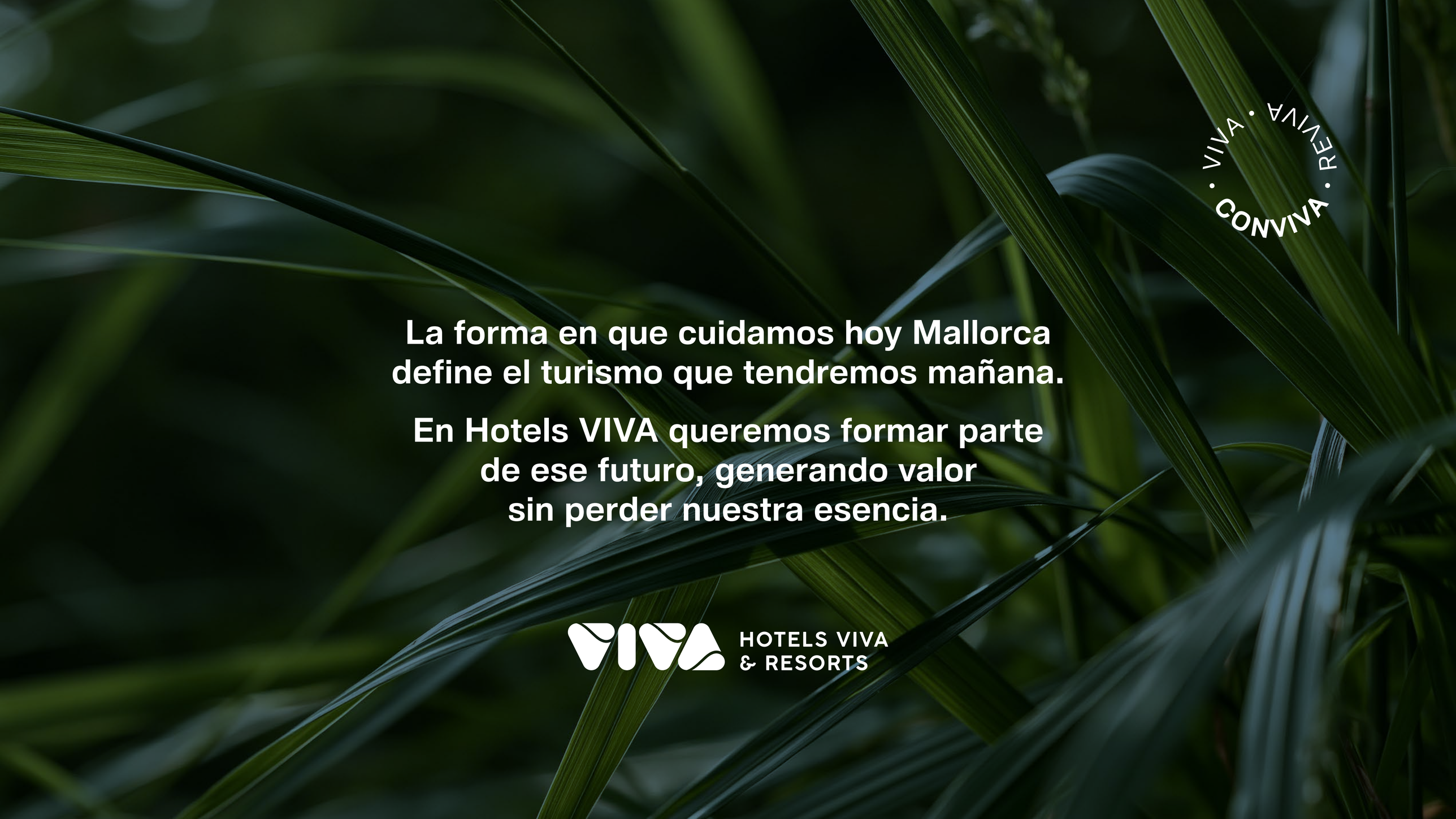
5.5. **Políticas de comunicación pública**

Compromisos

Hotels VIVA integra la sostenibilidad en su forma de gestionar y toma como referencia los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para seguir avanzando en ámbitos como la protección ambiental, el uso eficiente de los recursos, el empleo de calidad, la igualdad, la innovación y el compromiso con la comunidad.

Nuestro objetivo es convertir estos compromisos en actuaciones concretas y medibles, compartir los avances con transparencia y seguir implicando a empleados, huéspedes, proveedores y colaboradores en un modelo de turismo cada vez más responsable y consciente.




VIVA • VIVA • CONVIVA • REVIVA
La forma en que cuidamos hoy Mallorca
define el turismo que tendremos mañana.
En Hotels VIVA queremos formar parte
de ese futuro, generando valor
sin perder nuestra esencia.
HOTELS VIVA
& RESORTS