



# MEMORIA ANUAL 2023

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# Introducción

2023 no es un año cualquiera en la historia de Hotels VIVA. La cadena cumplió su primer cuarto de siglo, 25 años desde unos sueños iniciales, pero también coincidió con el fallecimiento de su fundador. Pedro Pascual no sólo fue un visionario en el sector hotelero, destacó por muchas otras virtudes. Bajo su liderazgo, Hotels VIVA se ha caracterizado por una gestión ética y responsable, implementando prácticas sostenibles y contribuyendo al desarrollo de la economía local de Mallorca.

Fue un firme defensor del cuidado del medio ambiente y del compromiso social, principios que han guiado a la empresa durante estos 25 años. Pedro Pascual entendió la necesidad de equilibrar el desarrollo turístico con la protección del entorno natural. Promovió un modelo de hospitalidad centrado en la calidad y la experiencia del cliente, con un enfoque en el turismo familiar y vacacional.

El legado de Pedro Pascual está ahora más presente que nunca, sus ideales, reflejados en los principios de sostenibilidad de la compañía, están orientados a conseguir que los huéspedes disfruten de una experiencia única durante su estancia en Mallorca.



# ÍNDICE

1.	Modelo de negocio	4
2.	Sostenibilidad medioambiental	9
3.	Sostenibilidad social	28
4.	Buen hacer corporativo	40



1.  
**MODELO  
DE NEGOCIO**

## 1. Modelo de Negocio

# Hotels VIVA

## *La compañía*

**Hotels VIVA cumple un cuarto de siglo consolidada como una empresa familiar y moderna, caracterizada por su compromiso con la sociedad y el medio ambiente, siguiendo los valores de su fundador, Pedro Pascual.**

La empresa gestiona seis hoteles en propiedad bajo la marca VIVA y un hotel rural en copropiedad con su propia marca. Todos ellos ubicados en zonas privilegiadas del nordeste de la isla. La misión de VIVA pone la sostenibilidad en el centro de sus actuaciones, consciente del entorno frágil de Mallorca, priorizando el respeto y la proximidad hacia todos sus huéspedes y trabajadores.



## 1. Modelo de negocio



“

*El futuro será lo que seamos capaces de hacer en el presente. Nuestro compromiso permanece inquebrantable para reducir nuestra huella en el territorio. Concienciando a trabajadores y huéspedes demostramos que la sostenibilidad es posible y es el único camino.*

Xavier Català  
CEO Y DIRECTOR GENERAL

## 1. Modelo de negocio

# Hotels VIVA

## Producto

Los 6 Hotels VIVA se encuentran en entornos de gran belleza natural, destacando por las posibilidades de disfrutar del medio ambiente y de parajes singulares de Mallorca. **Son todos de categoría 4 estrellas o 4 estrellas superior, ubicados en el norte de la isla.** Las posibilidades de cada hotel se adaptan a las necesidades de cualquier tipo de viajero, desde la tranquilidad de playas paradisíacas a entornos deportivos, enclaves familiares y ubicaciones para practicar cualquier tipo de deporte al aire libre.

Esta oferta se complementa con la del Predi de Son Jaumell, un emblemático agroturismo que ocupa unas casas del siglo XIV en una finca histórica de Capdepera rodeada de encinas milenarias. Son Jaumell también destaca por la **selecta gastronomía de Andreu Genestra, galardonado con una estrella Michelin.** En el Bistró Senzill se conjugan producto local y sofisticadas técnicas culinarias, en un entorno que respira tradición, cultura ancestral, modernidad, confort y sostenibilidad.

	Número de hoteles	<b>6 hoteles + Predi Son Jaumell</b>
	Número de estancias	<b>666.813 (+1,5%)</b>
	Número de habitaciones	<b>1.387</b>
	Número de camas	<b>2.676</b>

### OCUPACIÓN

↑ +3%

2023  
**81%**

2022  
**78%**

## 1. Modelo de negocio



# Hotels VIVA

## Localizaciones

7 enclaves en ubicaciones privilegiadas de Mallorca. Cada establecimiento de Hotels VIVA destaca por ser un mirador desde el que disfrutar de un entorno único.

- |   |  |
|---|--|
| ① | <b>VIVA HOTEL GOLF **** SUP</b><br>Adults only 18+                           |
| ② | <b>VIVA HOTEL SUNRISE ****</b>   |
| ③ | <b>VIVA EDEN LAGO ****</b>   |
| ④ | <b>VIVA HOTEL BLUE &amp; SPA ****</b>  |
| ⑤ | <b>VIVA HOTEL CALA MESQUIDA RESORT &amp; SPA ****</b>                        |
| ⑥ | <b>VIVA HOTEL CALA MESQUIDA SUITES &amp; SPA **** SUP</b><br>Adults only 16+ |
| ⑦ | <b>PREDI SON JAUMELL HOTEL RURAL</b>   |

Hoteles familiares / Hoteles Adults only



# 2.

## SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

## 2. Sostenibilidad medioambiental

“

*Reforzando nuestro compromiso medioambiental, hemos implementado equipos y centros de datos con huella de carbono neutral, cartelería digital para reducir el uso de papel y el uso de vehículos eléctricos cargados con energía solar para nuestros técnicos.*

**Bernat Real**  
DIRECTOR IT



## 02. Sostenibilidad medioambiental

# Seguimos cuidando nuestro entorno

VIVA es una cadena comprometida con la calidad y el medio ambiente en cada una de las acciones que rigen nuestro día a día. Este compromiso parte de la necesidad de un desarrollo turístico sostenible, que minimice los impactos negativos de la actividad turística en el entorno, y en el que tanto empleados, como proveedores, huéspedes y la comunidad en general sean sensibles a los retos y particularidades de nuestro territorio.

Todos los hoteles disponen de planes de circularidad, vigentes por 5 años, según la Ley 3/2022, de 15 de junio, de medidas urgentes para la sostenibilidad y la circularidad del turismo de las Islas Baleares.

La preocupación por el entorno obliga a no bajar la guardia y a seguir trabajando en campos básicos para incrementar la sostenibilidad de los hoteles.

### ACTUACIONES



A. Gestión y uso eficiente del agua



B. Gestión de residuos



C. Ahorro de energía



D. Reducción de emisiones



E. Compras sostenibles



D. Planes de circularidad



## 2. Sostenibilidad medioambiental

### A. Gestión y uso eficiente del agua



“

*El trabajo preventivo y constante, junto con las innovaciones que vamos implementando, se han traducido en una reducción del 10% del consumo medio de agua por estancia.*

Xisco Figuerola

JEFE DE MANTENIMIENTO



## 2. Sostenibilidad medioambiental

### A. Gestión y uso eficiente del agua



Trabajamos para seguir concienciando a trabajadores y clientes sobre la importancia de controlar y reducir los consumos de agua. Implantamos tecnologías y protocolos alineados con este fin.

### MEJORAS IMPLANTADAS



**Lecturas diarias en las áreas de servicio**



**Grifos sensores en aseos comunes**



**Reducción de capacidad de carga de litros en inodoros**



**Piedra volcánica en jardines para mitigar evaporación de agua y mantener la humedad de las plantas**



**Riego nocturno y con control horario**



**Mantenimiento preventivo para detectar fugas de agua**



**Grifería nueva en apartamentos con sistemas de ahorro de agua**



**Instalación de recordatorios para concienciar** a clientes y personal sobre el uso racional del agua y el cierre de grifos



**Formación al personal** para que comuniquen inmediatamente posibles fugas de agua



**Posibilidad de cambiar toallas** solo bajo petición expresa



**Análisis de la calidad de agua** y mantenimiento de aljibes y acumuladores



**Controles periódicos para prevenir la legionela**



**Controles diarios de la calidad del agua de las piscinas**

## 2. Sostenibilidad medioambiental

### A. Gestión y uso eficiente del agua

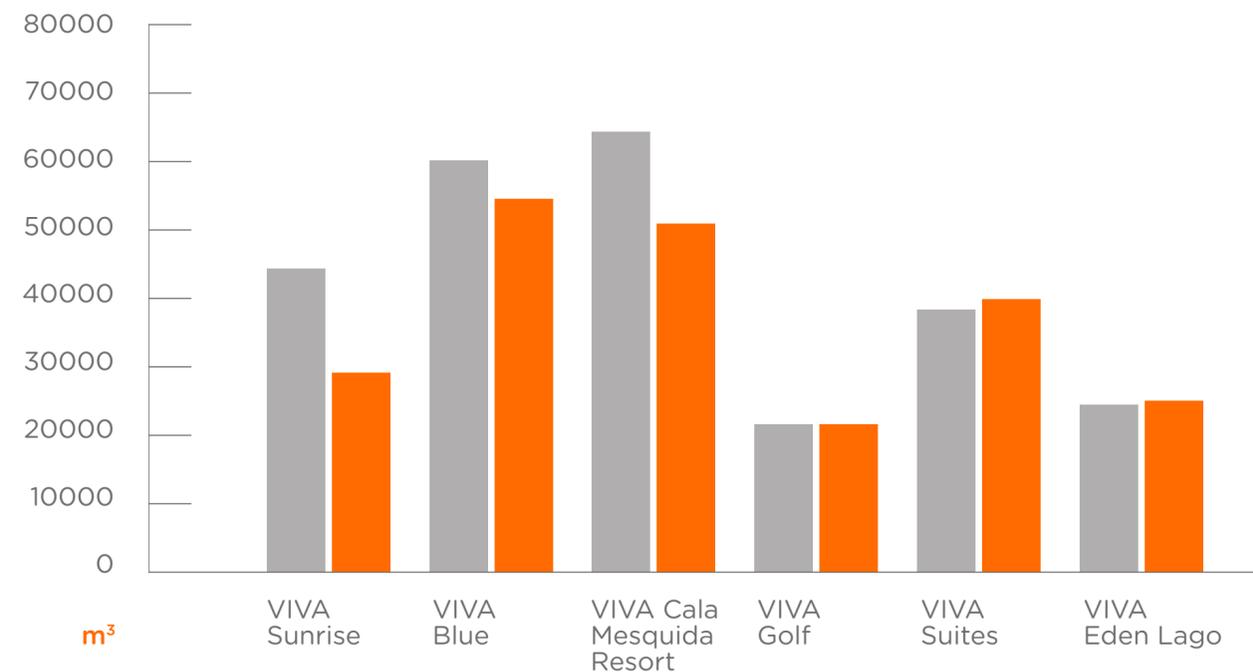
Pese al mayor número de pernoctaciones en 2023, el consumo total de metros cúbicos de agua disminuyó respecto al año anterior, al igual que lo hizo el ratio de consumo por estancia. **Así, ha habido una reducción global del 10% de un año para otro, pasando de una media de 0,41m<sup>3</sup> por estancia en 2022 a 0,37m<sup>3</sup> en 2023.**



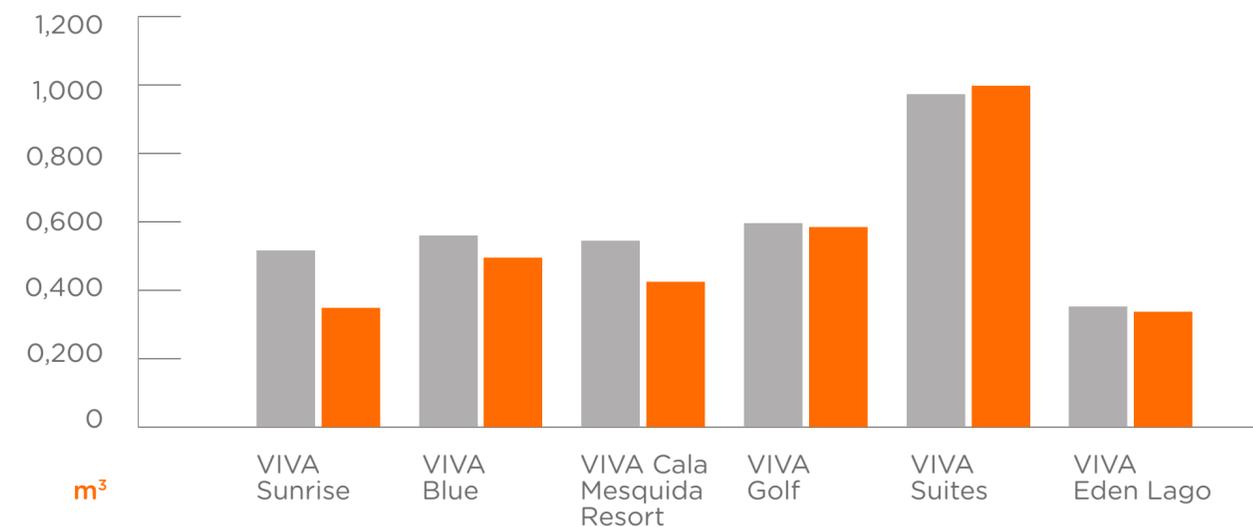
CONSUMO DE AGUA POR ESTANCIA

● 2022  
● 2023

### CONSUMO DE AGUA



### CONSUMO DE AGUA ESTANCIA



## 2. Sostenibilidad medioambiental

### B. Gestión de residuos



“

*La eliminación de los amenities en todas las habitaciones es un paso fundamental hacia la sostenibilidad.*

Yolanda Afán

GOBERNANTA VIVA CALA MESQUIDA SUITES & SPA

## 2. Sostenibilidad medioambiental

### B. Gestión de residuos

**Hotels VIVA ha establecido un plan para eliminar los artículos desechables de plástico de un solo uso de sus estándares de forma paulatina.**

De esta forma ya se ha empezado a actuar en la eliminación de todos los vasos de plástico por otros de distintos materiales, y también se han eliminado los amenities en habitaciones. Los establecimientos disponen de sistemas para la recogida selectiva de residuos, implicando tanto al personal, como a proveedores y subcontratistas, además de a los clientes.

**Con un incremento de estancias en 2023 del 1,5%, se han conseguido incrementos muy superiores en la recolección de residuos urbanos.**



#### PAPEL Y CARTÓN

181.825 kg

+6,2%

#### VIDRIO

262.018 kg

+4,5%

#### ENVASES LIGEROS

81.106 kg

+10,5%

Y todo ello ha propiciado que se sigan reduciendo los residuos no reciclables:

#### RESIDUOS NO REICLABLES

524.917 kg

-4,6%

En cuanto a la recogida de **residuos de poda y césped**, éstos son tratados para su posterior aprovechamiento como biomasa y compost, permitiendo ahorros del 97% en la huella de carbono.

También se hizo entrega a la Fundació Deixalles de un total de 1.351 kilogramos de material textil para su reutilización, con los cuales se consiguió un ahorro de más de 11 toneladas de CO<sub>2</sub>.

## 2. Sostenibilidad medioambiental

### B. Gestión de residuos



#### OTRAS MEJORAS



Recogida de pilas y medicamentos usados



Protocolo especial para residuos peligrosos



Utilización de contenedores y cubos específicos para reciclar en entradas de edificios, cocinas y bares/restaurantes



Utilización de papel reciclado y política de uso por ambas caras antes de desechar



Protocolo con proveedores para devolución de envases



Sistema integrado de gestión (AMBILAMP) para fluorescentes y bombillas



Gestión de aceite vegetal usado para reconversión en Biodiésel



## 2. Sostenibilidad medioambiental

### B. Gestión de residuos



# Proyecto RENETAS

## Destaca la participación en el Proyecto de Recuperación y Revalorización de Colchonetas en el Sector Hotelero (RENETAS)

para la Asociación Hotelera Playa de Muro. El objetivo es recuperar las colchonetas y dar un nuevo uso a este material de difícil reciclaje. El objetivo para 2023 fue recuperar entre un 60% y un 80% de las colchonetas desechadas (110 - 146 toneladas de material), y de llegar al 100% en los años siguientes.





## 2. Sostenibilidad medioambiental

### C. Ahorro de energía



Mejorar, reemplazar, modernizar... son las premisas para contribuir a ahorrar energía.

### MEDIDAS IMPLANTADAS



Cambios de equipos por otros más eficientes al final de su vida útil



Mejoras en aislamientos cuando se llevan a cabo reformas



Instalación de placas fotovoltaicas



Caldera de biomasa en VIVA Cala Mesquida Resort



Bombillas de bajo consumo y LED en habitaciones



Detectores de puertas/ventanas abiertas para interrumpir el aire acondicionado



Bombillas dicroicas en baños de habitaciones, áreas comunes de atención al cliente, zonas nobles, bares y restaurantes



Variadores de frecuencia en grupos de presión del agua (ahorros de calefacción y ACS).



Reducciones del consumo eléctrico total y por estancia



Ha sido posible gracias a las placas fotovoltaicas instaladas en los últimos años

## Hotels VIVA reduce en 150 toneladas su emisión anual de CO2





## 2. Sostenibilidad medioambiental

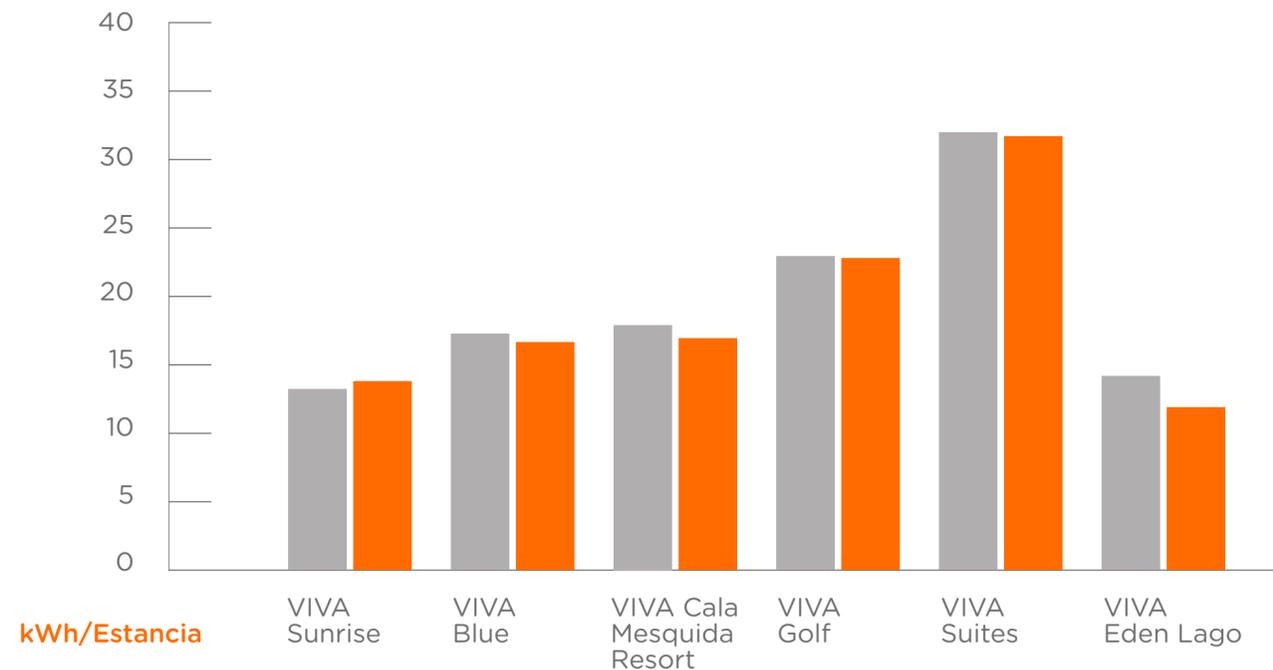
### C. Ahorro de energía



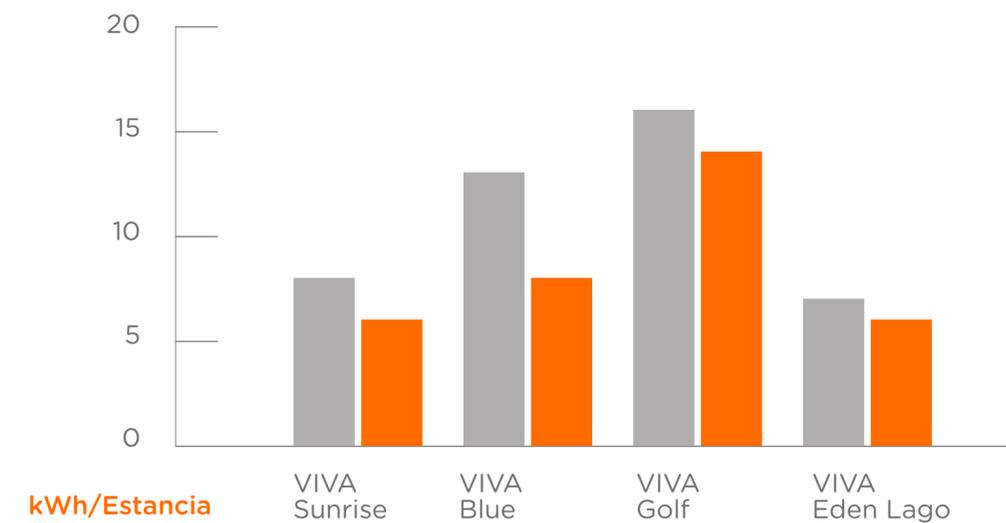
- El **consumo eléctrico por estancia ha bajado** en todos los hoteles.
- **Reducción global del consumo eléctrico** por estancia en Hotels VIVA -3,2%.
- También **reducción en todos los hoteles que tienen gas canalizado**, con una reducción global en los 4 hoteles del 21,6% de consumo.

● 2022  
● 2023

### INDICADOR CONSUMO ELÉCTRICO



### INDICADOR CONSUMO GAS CANALIZADO





## 2. Sostenibilidad medioambiental

### C. Ahorro de energía

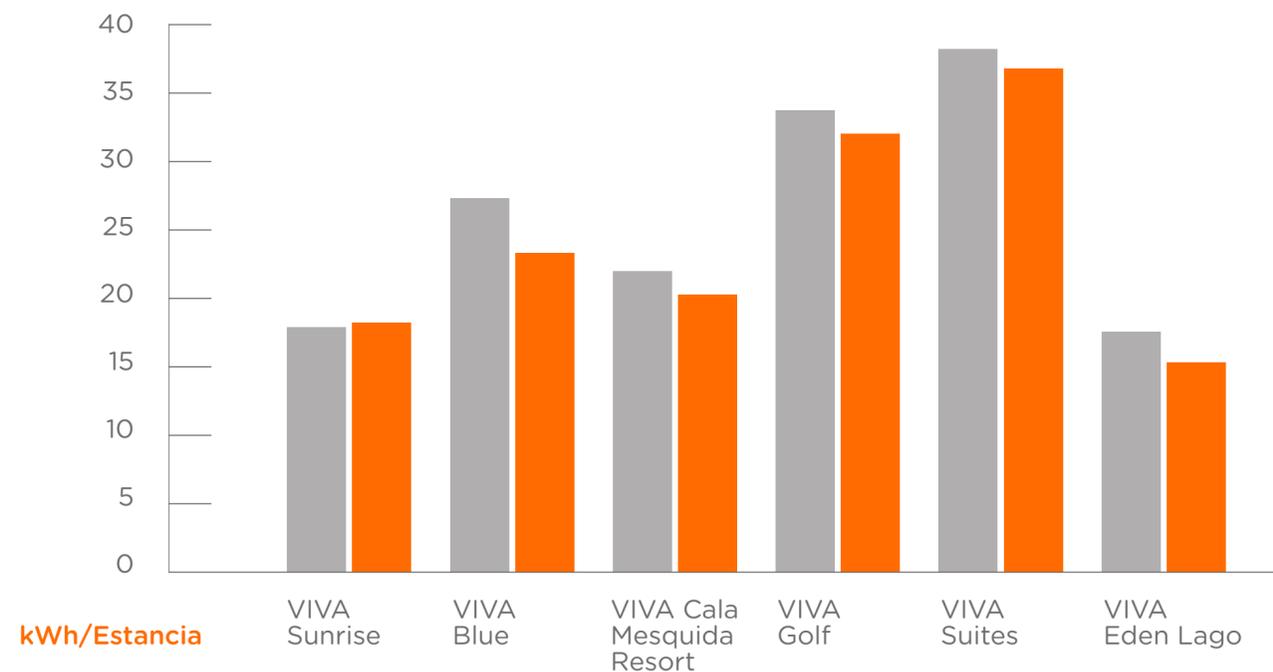


En 5 de los 6 establecimientos de Hotels VIVA, se ha registrado una **disminución notable del consumo total de energía por estancia**.

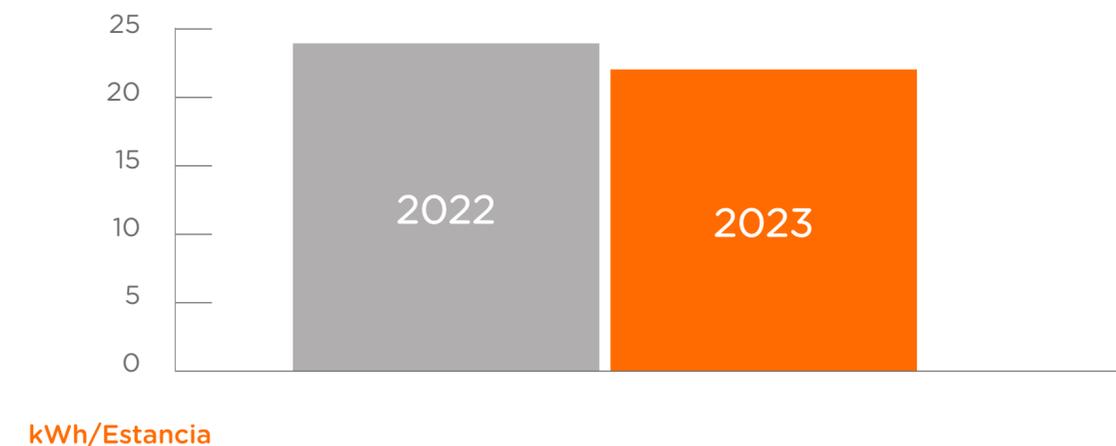
Como consecuencia, **el consumo total de energía por estancia ha bajado un 8% en 2023**

● 2022  
● 2023

### INDICADOR CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA POR HOTEL



### INDICADOR CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA HOTELS VIVA



## 2. Sostenibilidad medioambiental

### D. Reducción de emisiones



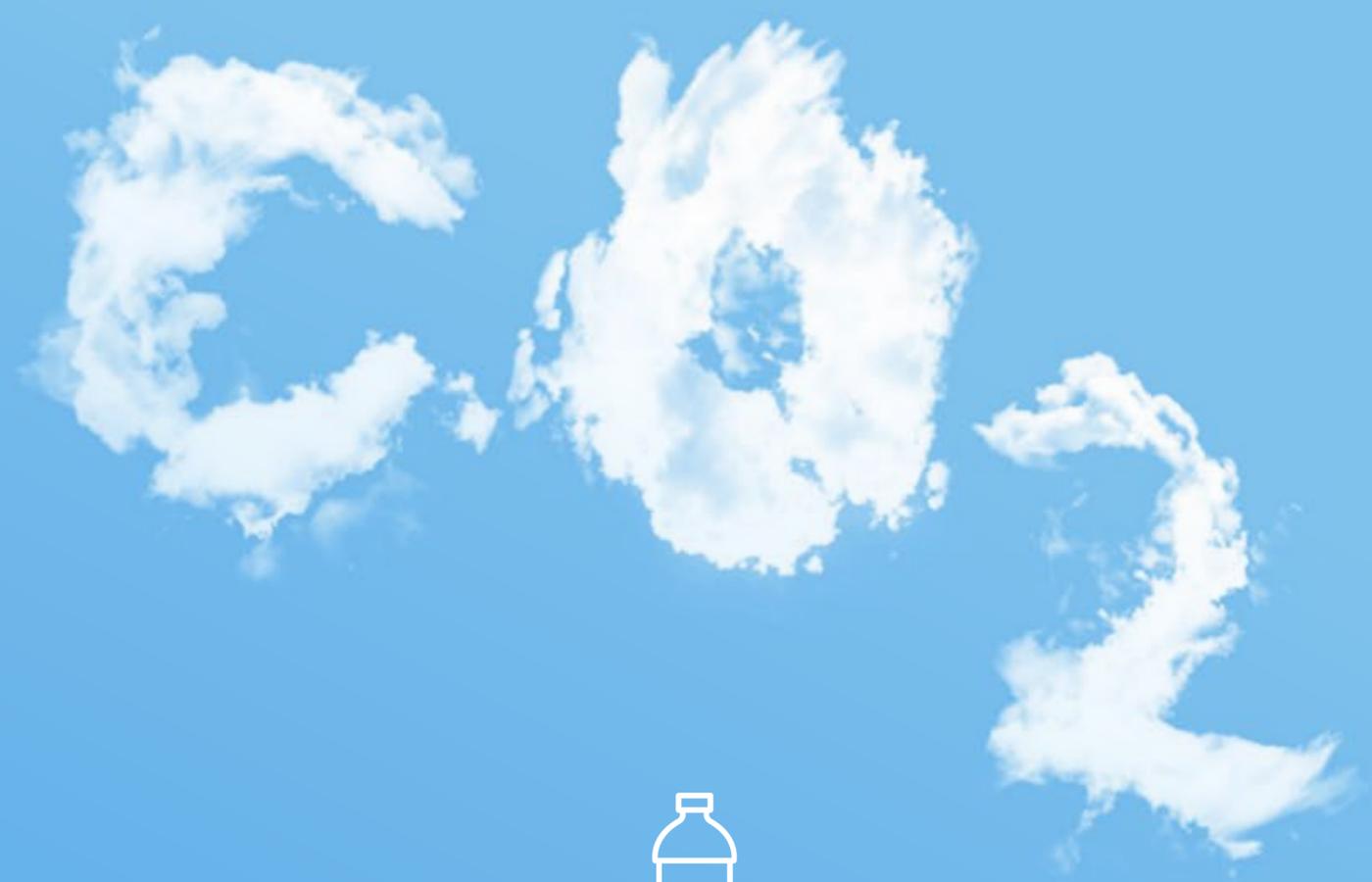
Compromiso inquebrantable con el **control de las emisiones a la atmósfera provocadas principalmente por las calderas**. Sustitución paulatina de gases refrigerantes por otros con menor potencial de calentamiento atmosférico.



**Horarios preferentes** para el reparto de proveedores, control de ruidos.



Utilización de **productos de limpieza menos agresivos**.



## 2. Sostenibilidad medioambiental

### D. Reducción de emisiones



En los 6 establecimientos se dispone de placas solares fotovoltaicas para la producción de electricidad. Gracias a este autoconsumo se han reducido las emisiones de CO<sub>2</sub>. Teniendo en cuenta los datos de producción y el factor de emisión eléctrico (0,259 Kg CO<sub>2</sub>/kWh) del año 2023, las emisiones evitadas son las siguientes:

HOTEL	PRODUCCIÓN PLACAS SOLARES (kWh)	EMISIONES CO <sub>2</sub> EVITADAS (Tn CO <sub>2</sub> )
VIVA HOTEL SUNRISE ****	80.878	20,95
VIVA HOTEL BLUE ****	116.889	30,27
VIVA HOTEL CALA MESQUIDA RESORT ****	120.040	31,09
VIVA HOTEL EDEN LAGO ****	73.602	19,06
VIVA HOTEL GOLF **** SUP Adults Only 18+	26.779	6,94
VIVA CALA MESQUIDA SUITES & SPA **** SUP Adults Only 16+	73.561	19,05
<b>TOTAL</b>	<b>491.749</b>	<b>127,36</b>



## 2. Sostenibilidad medioambiental

### E. Compras sostenibles



**Hotels VIVA fue la primera hotelera en implementar el papel de celulosa 100% sostenible.**

Es decir, papel de celulosa neutro en carbono en su fabricación, obteniendo así certificados como cadena y por hotel de sostenibilidad y huella de carbón neutra. Con la compra de este papel distribuido por Lladopol se han conseguido los siguientes ahorros:



4,2 toneladas  
de CO<sub>2</sub>



21.220 litros  
de agua



38,2 kilogramos  
de plástico

### **Compra de fruta y verdura a proveedores locales.**

Como compromiso ineludible con el tejido de proximidad y la reducción de contaminación. Umbrales de compra de proximidad por encima de los mínimos recogidos en la normativa balear, tal y como queda reflejado en los planes de circularidad de los hoteles.

**Los 58 proveedores de alimentos y bebidas son todos locales.**

## 2. Sostenibilidad medioambiental

### F. Planes de Circularidad



### Cada hotel cuenta ya con su propio plan de circularidad

válido hasta 2028, que responde a los diferentes requisitos legales generales sobre circularidad, eficiencia energética, instalaciones térmicas, gestión de residuos y otros.

En materia de circularidad las prioridades son:

- » **Eliminación de plásticos**
- » **Eficiencia energética**
- » **Separación selectiva**
- » **Reducción de consumos**
- » **Huella de carbono**

En este sentido se trabaja activamente para sensibilizar a clientes, trabajadores y proveedores; reducir el uso de papel; utilización de materiales reciclados o sostenibles; digitalizar procesos; y potenciar la movilidad eléctrica.

## 2. Sostenibilidad medioambiental



### OTRAS MEDIDAS



Adhesión al **Pacto Azul Marilles**



Participación en **'La hora del planeta'** promovido por WWF



Participación en acciones del **Día del Medio Ambiente**



Patrocinio de la **eMallorca Experience**, una semana llena de eventos en pro de la sostenibilidad. Participación en la eChallenge, circuito de coches eléctricos por Mallorca



Cálculo y registro de la **huella de carbono**, sigue la disminución año a año de la huella de carbono por estancia: -11,8%

## 2. Sostenibilidad medioambiental

### F. Planes de Circularidad



# Huella de Carbono

La huella de carbono en Hotels VIVA ha mejorado significativamente. Se han reducido las emisiones directas y las de consumo energético. A pesar de un aumento en el número de estancias, las emisiones por cada una han disminuido, lo que indica un uso más eficiente de los recursos y un menor impacto ambiental general.

	2022	2023
Alcance 1	1.970.587,51	1.715.678,74
Alcance 2	2.420.876,43	2.225.628,96
<b>TOTAL</b>	<b>4.319.463,94</b>	<b>3.941.307,70</b>
Estancias	648.283	660.134*
Emisiones por estancia	6,77	5,97

\*No incluye Predi Son Jaumell Hotel Rural

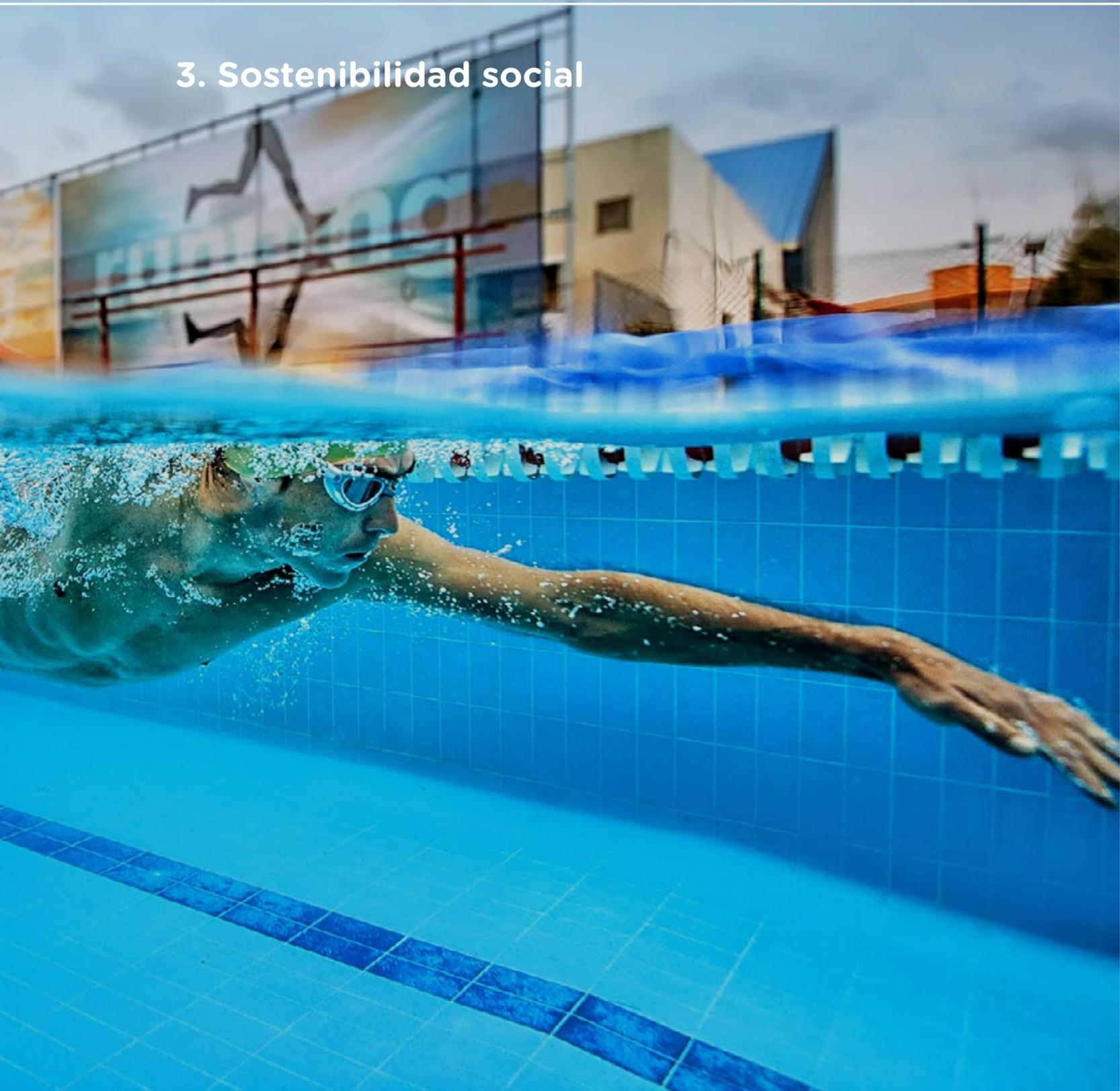




3.

# SOSTENIBILIDAD SOCIAL

### 3. Sostenibilidad social



“

*Nuestro entorno, la naturaleza que nos envuelve, nos obliga a no bajar la guardia y a perseverar para aumentar los estándares de protección.*

**Matías Togores**

DIRECTOR HOTEL VIVA BLUE & SPA

### 3. Sostenibilidad social



Hotels VIVA se compromete con la sostenibilidad y el bienestar social a través de diversas iniciativas que abarcan la protección del medio ambiente, el apoyo a la educación y la promoción de la cultura local.

#### ACTUACIONES



A. Defensa y protección del entorno medioambiental



B. Patrocinios deportivos



C. Ayuda a las personas más necesitadas y en riesgo de exclusión



D. Proyecto Senegal Sur



E. Apoyo a la educación de calidad para los necesitados



F. Fomento de la cultura y apoyo a la economía local

### 3. Sostenibilidad social

#### A. Defensa y protección del entorno medioambiental



**Hotels VIVA cree en un turismo sostenible como elemento necesario para la conservación de nuestra riqueza medioambiental.**

Conseguir un turismo de mayor calidad implica necesariamente una reducción al mínimo de los impactos de las personas sobre los ecosistemas.

Para concienciar a la sociedad se celebró una jornada de limpieza de la costa en un paraje tan espectacular como el de Cala Mesquida, de la mano de Inca Mallorca Solidaria, la Fundación Patronato Joan XXIII y Amadip Esmert. Con todos ellos aprendimos la importancia de mantener los parajes naturales libres de contaminación, así como la dificultad de mantenerlos limpios de agentes contaminantes.



### 3. Sostenibilidad social

#### B. Patrocinios deportivos



“

*La práctica de deporte, el ejercicio al aire libre forma parte del ADN de Hotels VIVA. Es un privilegio poder apoyar a deportistas y clubes en la consecución de sus sueños.*

Yauheni Bely

DIRECTOR COMERCIAL

### 3. Sostenibilidad social

#### B. Patrocinios deportivos

Año tras año Hotels VIVA patrocina a deportistas y clubes para ayudarles a entrenar y competir en sus diferentes modalidades. También apoya la celebración de eventos deportivos significativos, y acoge en sus instalaciones a atletas y equipos que desean ponerse a punto.



#### ENTIDADES

Club Tenis Taula Alcúdia  
 Club Voleibol Alcúdia  
 Club Ciclista Inca  
 Unió Esportiva Alcúdia de Futbol  
 Federación Balear de Golf  
 C.E. Constància  
 Club Atletisme es Raiguer de Mallorca  
 Asoc. de Campos de Golf de Mallorca

#### ATLETAS

Pau Medina García  
 Iván Torres Vico  
 Mario Mola Díaz  
 Joan Reinoso

#### EVENTOS

Sa milla Ciutat d'Inca  
 Mallorca 312  
 Rolex Challenge Tour Grand Final 23  
 Mallorca 5000 Skyrunning  
 Kill the Hill

#### ESTANCIAS DE DEPORTISTAS Y EQUIPOS

Equipo ciclista UCI INEOS Grenadiers  
 Mario Mola

### 3. Sostenibilidad social

B. Patrocinios deportivos



### 3. Sostenibilidad social

C. Ayuda a las personas más necesitadas y en riesgo de exclusión



### 3. Sostenibilidad social

#### C. Ayuda a las personas más necesitadas y en riesgo de exclusión





### 3. Sostenibilidad social

D. Proyecto Senegal Sur



## Proyecto Senegal Sur

Junto con *Inca Mallorca Solidaria*, sigue la ayuda y colaboración en la zona de Kolda de Senegal.

#### 4 ÁREAS

##### EDUCACIÓN

Entrega de material informático y recursos educativos a colegios; donación de bicicletas y construcción de una guardería.

##### SALUD Y DEPORTE

Ayuda en la reconstrucción de maternidades y entrega de material deportivo.

##### EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

Ayuda en la organización de una cooperativa de mujeres.

##### INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Ayuda en construcción de pozos y en la optimización de recursos naturales.

### 3. Sostenibilidad social

E. Apoyo a la educación de calidad para los necesitados



BECA MOVILIDAD INTERNACIONAL FACULTAD TURISMO (UIB)



### 3. Sostenibilidad social

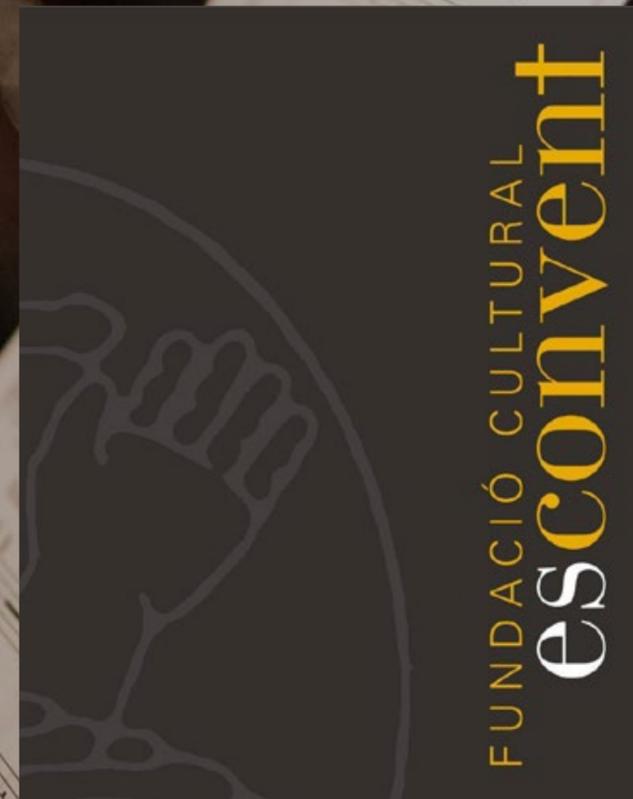
F. Fomento de la cultura y el apoyo a la economía local



**ORQUESTRA CAMBRA  
MALLORCA**  
Teatre Inca



**ART VOCAL ENSEMBLE**



**FUNDACIÓ CULTURAL  
ES CONVENT INCA**



**PATROCINIO FESTIVAL  
DEL CIRCO DE ALCUDIA  
'CIRCAIRE'**

# 4. BUEN HACER CORPORATIVO



#### 4. Buen hacer corporativo



“

*Fantástico hotel familiar, buen servicio, todo limpio dentro y alrededor del hotel. Personal amable y servicial. Lo consideramos nuestro segundo hogar, ya que nos sentimos siempre muy arropados y en familia.*

*¡El hotel VIVA Sunrise ha estado presente en nuestra familia durante 32 años!*

Alina Huijskens  
CLIENTE REPETIDOR

## 4. Buen hacer corporativo

Durante el 2023 nos hemos seguido esforzando por mejorar todos nuestros estándares internos y externos



Nos esforzamos para que tanto nuestros empleados como nuestros proveedores, huéspedes y socios perciban que son fundamentales, y que su bienestar es prioritario para continuar avanzando juntos cada día. Estas son las líneas estratégicas sobre las que hemos seguido trabajando.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS



A. Satisfacción y comodidad de los clientes



B. Satisfacción y bienestar del empleado



C. Cuidado de las relaciones con proveedores



D. Incremento de buenas prácticas, protocolos y certificaciones



E. Políticas de comunicación pública

## 4. Buen hacer corporativo

### A. Satisfacción y comodidad de los clientes

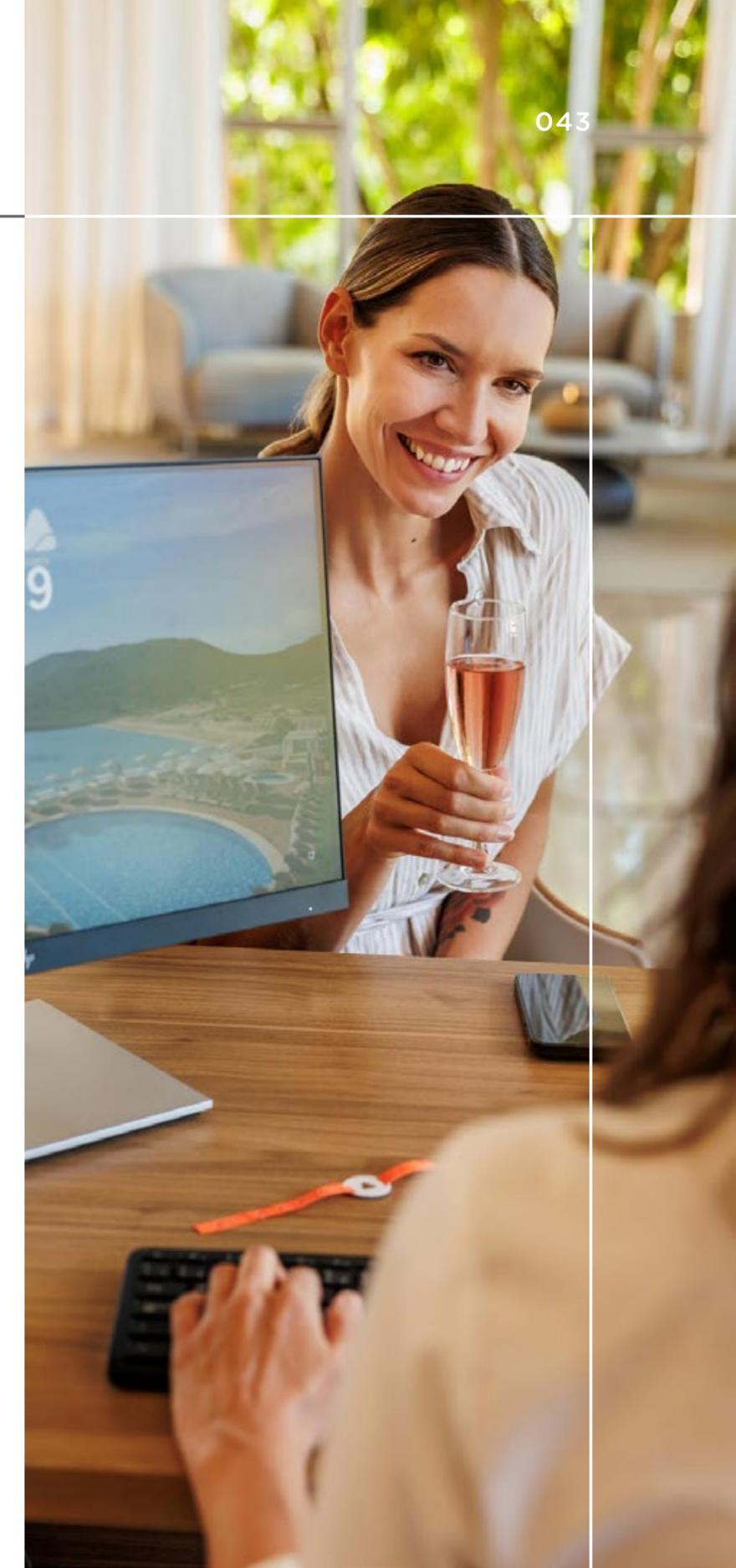
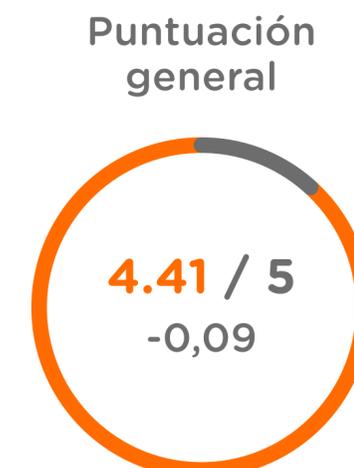
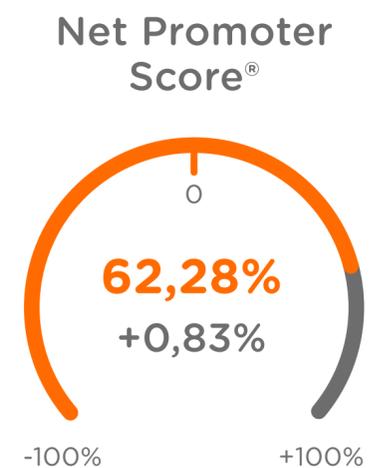


### Hotels VIVA ha realizado encuestas de satisfacción

a los clientes a lo largo de toda la temporada para conocer de primera mano y de forma inmediata sus impresiones, mejorando el índice de valoración global de su estancia respecto al año anterior.

**El índice de clientes repetidores fue del 20%**, destacando sobremanera en los meses de marzo (34%), abril (27%) y octubre (22%).

En cuanto a las **encuestas post estancia**, durante el 2023 se enviaron un total de 23.127 correos electrónicos, obteniéndose **4.984 respuestas**, lo que supone una tasa de conversión de casi el 22%.



## 4. Buen hacer corporativo

### A. Satisfacción y comodidad de los clientes



La reputación de una cadena hotelera se trabaja día a día, huésped a huésped. Cada gesto, cada servicio, cada petición forman parte de la percepción global que se llevan los visitantes de vuelta a sus casas. Por ese motivo es especialmente gratificante que se incremente la reputación online de Hotels VIVA, con un notable crecimiento de las opiniones positivas de los huéspedes.

#### Global Review Index™



#### Opiniones



#### Gestión de respuestas



La reputación online subió 1,3 puntos en 2023 hasta el 91,7%.



## 4. Buen hacer corporativo

### B. Satisfacción y bienestar del empleado



**La empresa dispone de políticas de comunicación interna y de valoración del clima laboral, mediante encuesta anónima.**

A lo largo de 2023 participaron en ellas 643 trabajadores. La proporción de trabajadores que se muestra satisfecho por trabajar en Hotels VIVA se incrementó un 17% en 2023 respecto al año anterior.

**Se impartieron 753 formaciones en prevención de riesgos, 505 formaciones iniciales, 121 formaciones de ergonomía en el trabajo, 65 formación de actualización y 62 formación en actuación ante incendios.**

El capítulo de formación es fundamental para actualizar conocimientos y destrezas de los trabajadores y permitir su evolución profesional. En 2023 se realizaron 30.375 horas de formación (+87% con respecto a 2022), distribuidas de la siguiente forma:

Cargo	Horas formativas
Altos directivos	34
Resto de personal directivo	332
Empleados de tipo administrativo	153
Comerciales, vendedores y similares	261
Resto de personal cualificado	13.642
Trabajadores no cualificados	15.953

## 4. Buen hacer corporativo

### B. Satisfacción y bienestar del empleado



### Datos generales de la plantilla

Los trabajadores son la gran familia de Hotels VIVA. Su estabilidad y tranquilidad son la mejor garantía del buen servicio que reciben los huéspedes. Ellos son nuestros mejores embajadores.

<b>Nº DE TRABAJADORES</b>	<b>1.146</b>
<b>PLANTILLA MEDIA</b>	
- Contrato fijo	<b>94,4%</b>
- Contrato no fijo	<b>5,6%</b>
<b>NACIONALIDADES</b>	<b>42</b>
	75% de nacionalidad española
<b>EDAD</b>	<b>76%</b>
	Entre 25 y 60 años

## 4. Buen hacer corporativo

### B. Satisfacción y bienestar del empleado



## La prevención de riesgos laborales forma parte de las políticas de actuación de la empresa a todos los niveles.

Un comité de seguridad y salud, con representación paritaria de trabajadores y dirección, aborda las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales en los diferentes centros.

Hotels VIVA impulsa las **políticas destinadas a promover la conciliación de la vida familiar y laboral**, dentro de la dificultad que la naturaleza de la actividad de la empresa entraña. **La empresa dispone de un plan de igualdad** que profundiza en las políticas de conciliación familiar.

En aquellos puestos no vinculados directamente con la operación hotelera se establece **horario flexible, distribuyendo el trabajador su jornada semanal según sus necesidades personales**.

Se facilita a los trabajadores el disfrute de **jornadas reducidas para el cuidado de familiares** y se otorga preferencia de disfrute de jornada continua y elección de turno a aquellos trabajadores con menores a su cargo que optan por no reducir su jornada.

**Durante el 2023 no se declaró ningún accidente laboral** clasificado como “grave” o “muy grave”, ni tampoco se declaró ningún trabajador afectado por enfermedad profesional.

**En marzo se celebró la 4ª Feria de Empleo de Hotels VIVA** con el fin de poder entrevistar a todas aquellas personas interesadas en trabajar o hacer prácticas en la empresa.

## 4. Buen hacer corporativo

### C. Cuidado de las relaciones con proveedores



## Los proveedores son socios fundamentales de la compañía fruto de 25 años de trabajo mano a mano.

Con la premisa de seguir construyendo una relación basada en la calidad y la confianza, se trabaja estrechamente para dar un servicio único a los clientes, a la altura de las expectativas que depositan en Hotels VIVA.

Algunos ejemplos:

- » **Amadip Esment:** ejecuta todas las cartas de menú de los restaurantes.
- » **58 proveedores de producto local,** muy por encima de los mínimos exigidos por normativa.
- » Compromiso con la celulosa sostenible de la mano de **Lladopol.**

## 4. Buen hacer corporativo

D. Incremento de buenas prácticas, protocolos y certificaciones



### Buenas prácticas

El día a día de Hotels VIVA está marcado por la exigencia de la mejora constante, de la acreditación de buenas prácticas y de la superación de umbrales, con el fin último de que todos, huéspedes y socios, perciban una mejoría cualitativa de la cadena.

---

#### Mejoras Tecnológicas

---

#### Certificaciones y Reconocimientos

---

#### Premios

---

#### Otras Acciones

---

#### 4. Buen hacer corporativo

D. Incremento de buenas prácticas, protocolos y certificaciones

“

*La inversión en software de última generación nos ayuda en la captación de talento y en la gestión del personal, con el fin de conseguir un elevado nivel de implicación y satisfacción.*

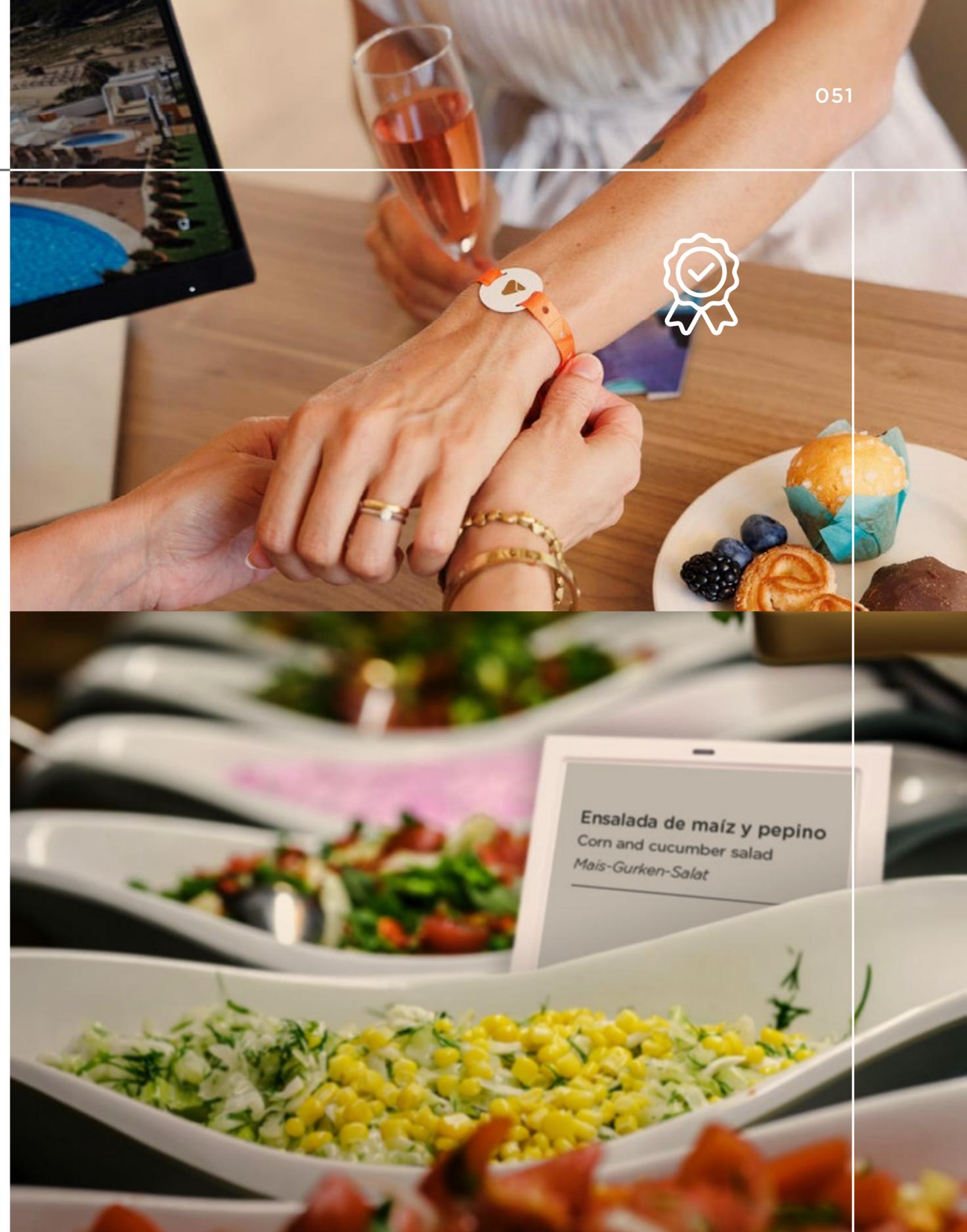
**Josep Damià Horrach**  
RESPONSABLE INCORPORACIÓN  
Y DESARROLLO DEL TALENTO

## 4. Buen hacer corporativo

D. Incremento de buenas prácticas, protocolos y certificaciones

### Mejoras Tecnológicas

- » **Etiquetas electrónicas en buffets**, a parte de ahorrar tiempo y coste de empleados es una solución tecnológica que permite identificar los platos y la información de alérgenos de los mismos, mejorando la experiencia de los clientes.
- » **Etiquetas electrónicas en supermercados**, permiten mejorar la eficiencia del supermercado ayudando a la gestión de inventario y a la aplicación de precios dinámicos.
- » Implementación de un **Chat Bot** para reclutamiento de personal, plataforma que nos permite gestionar la selección de candidatos de una manera ágil y fácil, pudiéndonos así centrar en lo que importa, las personas.
- » **Pulseras chip en hoteles**, los huéspedes del hotel reciben una pulsera reutilizable y resistente al agua cuando hacen el check-in. La pulsera les permite abrir la puerta de su alojamiento y cargar a su cuenta cualquier gasto incurrido durante su estancia. Los clientes evitan así las molestias de cargar con dinero en efectivo o tarjetas bancarias en las instalaciones del complejo hotelero.
- » **Programa de gestión de incidencias en Departamento de Mantenimiento**, herramienta para la digitalización y optimización de los procesos operativos en el hotel.



## 4. Buen hacer corporativo

D. Incremento de buenas prácticas, protocolos y certificaciones



### Certificados y reconocimientos

- » **Encuesta de TUI** que sitúa al VIVA Blue muy bien en cuanto a respeto por el medio ambiente.
- » Reconocimiento individual de **Booking** a los 7 establecimientos.
- » **Certificado ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad** en procesos, procedimientos y responsabilidades de la empresa.
- » **Certificado ISO 14001:2015**, que integra el medio ambiente en la gestión global de la empresa.
- » **Certificado EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme). Instrumento europeo para la sostenibilidad y modelo de excelencia para la gestión ambiental.
- » **Habitaciones adaptadas** para personas con movilidad reducida.



## 4. Buen hacer corporativo

D. Incremento de buenas prácticas, protocolos y certificaciones



### Premios

- » Coral Travel
- » Ving
- » Recommended on Holiday Check 23



### Otras acciones:

- » **Canal de denuncias:** empleados y terceros relacionados pueden informar sobre actos y conductas que contravengan la ética y la integridad.
- » **Privacidad y protección de datos:** compromiso primordial del Departamento Jurídico con la protección de datos de carácter personal de usuarios, colaboradores y proveedores.
- » **Inicio de Equipos de Trabajo para Medición de Cargas de Trabajo** (Departamento Pisos).
- » **Implementación de la App PayFlow:** los empleados pueden acceder de forma anticipada a una parte del salario ya trabajado, y a final de mes esta proporción se les retira de su nómina.

**Fehm.** Federación Empresarial Hotelera de Mallorca

**agrupación hotelera Alcúdia**

**AHPM** ASOCIACIÓN HOTELERA PLAYA DE MURO

**Jornada informativa sobre estudio de cargas de trabajo en el departamento de pisos**  
20 de marzo de 2024

**PAYFLOW | VIVA**

**¡Payflow llega a Hotels VIVA!**  
Podrás acceder a tu salario cuando quieras, de forma gratuita e instantánea

**¡Conéctate a la videollamada y te contamos todo!**  
10 de enero | 10:00-11:00

Descubre cómo funciona la App y todas las ventajas que ofrece

¡Te esperamos!  
RRHH te enviará el link para conectarte

## 4. Buen hacer corporativo

D. Incremento de buenas prácticas, protocolos y certificaciones



## 4. Buen hacer corporativo

### E. Comunicación pública



“

*Crecer y prosperar de forma sostenible sería imposible sin una acción comunicativa ‘online’ sólida y constante. Nuestra reputación se mide día a día y nuestros huéspedes son, sin duda, nuestros mejores embajadores.*

**Antonia Martorell**

RESPONSABLE SOCIAL MEDIA Y REPUTACIÓN SOCIAL

## 4. Buen hacer corporativo

### E. Comunicación pública

## Hotels VIVA sigue incrementando su presencia en las principales redes sociales,

aumentando sus seguidores en cada plataforma, así como incorporando nuevas redes a su gestión habitual. La interacción diaria con los seguidores es un termómetro directo para evaluar las buenas prácticas y aquellos aspectos que deben ser mejorados. Las redes sociales son el mejor escaparate para transmitir una imagen acorde a los objetivos corporativos.





## 4. Buen hacer corporativo

### E. Comunicación pública



### MAGNITUDES REDES SOCIALES 2023

	Seguidores	Variación
 Facebook	61.532	+0,1%
 Instagram	17.215	+1,6%
 X (Twitter)	3.208	+0,3%
 LinkedIn	7.422	+0,7%
 TikTok Creada en julio de 2023	154	-
<b>Seguidores totales</b>	<b>89.531</b>	<b>+0,6%</b>

# Compromisos

Hotels VIVA tiene presentes los 17 objetivos y trabaja diariamente con el propósito de continuar impulsando el cuidado del medio ambiente y el bienestar de las personas.





**2023 ha sido un año histórico en Hotels VIVA por múltiples factores. La luz de nuestro faro es y seguirá siendo el cuidado de las personas y de nuestro entorno.**



HOTELS VIVA & RESORTS

MEMORIA ANUAL

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2023**