

# EINF ARKADIA GAYGAR, S.L

20  
19

**Bull**  
— HOTELS —  
—



# CONTENIDO

---

1. SOBRE ESTE INFORME.....	1
2. MODELO DE NEGOCIO.....	3
2.1 Introducción.....	3
2.2 Visión del entorno.....	4
2.3 Impactos, riesgos y oportunidades principales.....	5
2.4 Objetivos y estrategias.....	6
3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES.....	7
3.1 Políticas del grupo.....	7
3.1.1 Efectos de la actividad de Grupo Arkadia en el Medio Ambiente.....	8
3.2 Riesgos identificados.....	8
3.3 Gestión y desempeño medioambiental.....	9
3.3.1 Plan de Gestión de Residuos.....	9
3.3.2 Uso sostenible de los recursos.....	10
3.3.3 Cambio Climático.....	10
4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL.....	11
4.1 El personal en cifras.....	12
4.1.1 Empleados por tipo de contrato.....	12
4.1.2 Empleados por tipo de jornada.....	13
4.1.3 Número de despidos.....	15
4.1.4 Remuneraciones medias.....	16
4.1.5 Empleados con discapacidad.....	17
4.2 Organización del trabajo.....	17
4.2.1 Número de horas de absentismo.....	17
4.2.2 Conciliación.....	18
4.2.3 Salud y Seguridad.....	18
4.2.4 Relaciones sociales.....	18
4.2.5 Formación.....	19
4.2.6 Igualdad.....	19
5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	19
5.1 Políticas del Grupo.....	19
5.2 Política de selección de proveedores.....	20

6. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD.....	20
6.1 Consumidores.....	20
6.1.1 Salud y Seguridad de los clientes.....	20
6.2 Sistemas de reclamaciones.....	21

## 1. SOBRE ESTE INFORME

A todos los efectos, este documento forma parte integrante del Informe de Gestión de las cuentas anuales consolidadas de Arkadia Gaygar, S.L y sociedades dependientes (en adelante, “Grupo Arkadia” o “el grupo”) a 31 de diciembre de 2019, formuladas el 23 de junio de 2020.

En el presente informe se recoge la información no financiera del Grupo Arkadia durante los años 2019 y 2018. A través de este documento, Grupo Arkadia da respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 29 de diciembre.

El informe ha sido elaborado en base a la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del **GRI** (*Global Reporting Initiative*). También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley de Información no Financiera:

- **CRITERIO DE COMPARABILIDAD:** “La organización informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los Grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones”.
- **CRITERIO DE FIABILIDAD:** “La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo

que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.

- **CRITERIO DE MATERIALIDAD Y RELEVANCIA:** “El informante debe tratar temas que reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los Grupos de interés”.

De acuerdo al criterio de materialidad y relevancia, se han analizado las actividades de Grupo Arkadia con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con su estrategia en los sectores de explotación hotelera y otros servicios relacionados. En línea con el análisis realizado, se han identificado aspectos materiales para la organización y así poder rendir cuentas a sus Grupos de interés sobre Información no Financiera. Así pues, con lo indicado anteriormente, el análisis de la materialidad se ha realizado teniendo en cuenta lo siguiente, entre otros aspectos:

- Análisis de la información interna de la Sociedad.
- Análisis de la información y aspectos materiales aportados por otras empresas del sector.
- Análisis de asociaciones sectoriales y *best practices*.

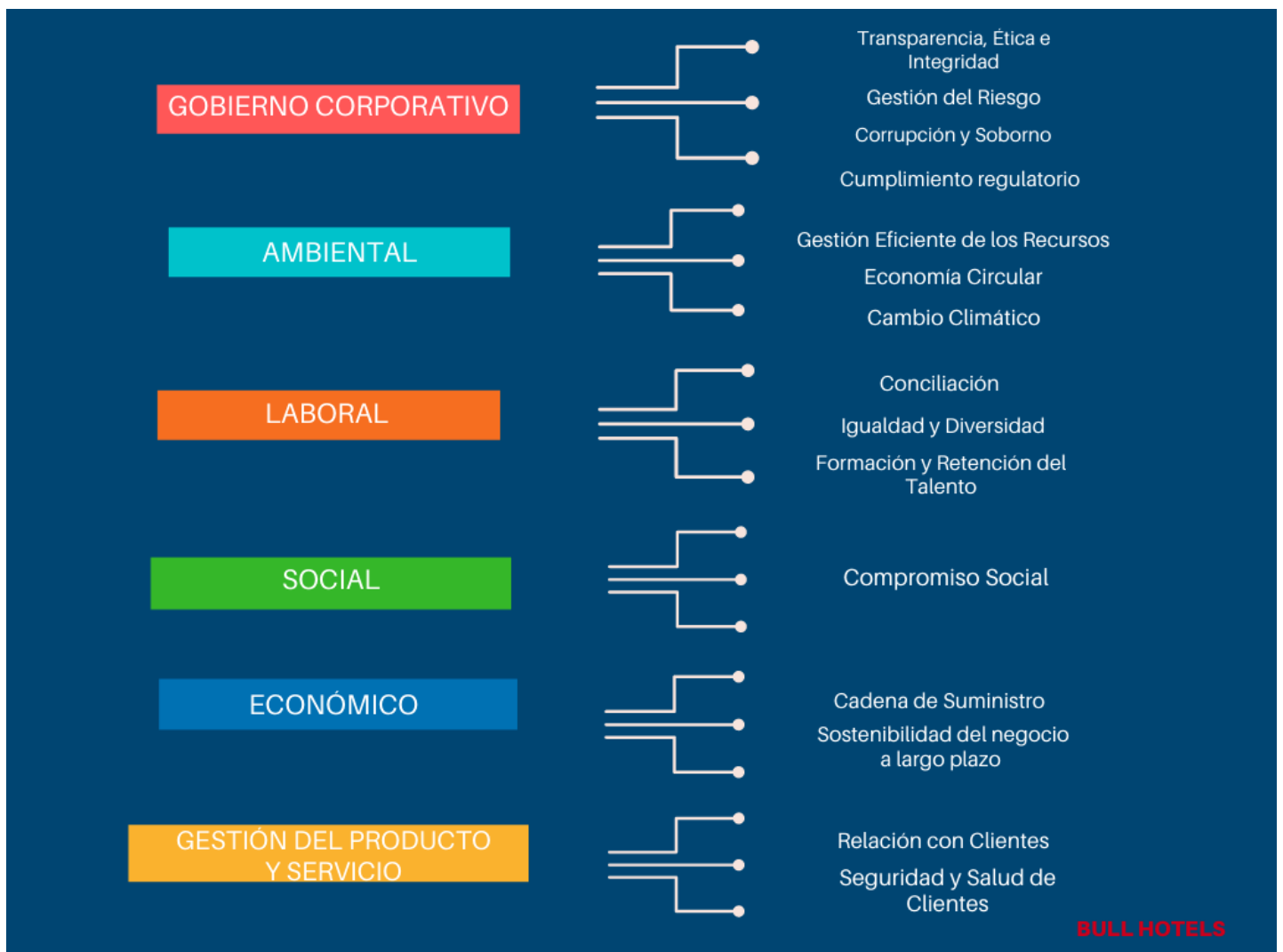
En este sentido, mientras no se especifique lo contrario, toda la información analizada corresponde a las sociedades del grupo que desarrolla la actividad hotelera.

Los aspectos materiales identificados se han estructurado en base a seis ámbitos: Gobierno Corporativo, Ambiental, Laboral, Social, Económico y Gestión de Producto y

Servicio. A continuación, se describen cada uno de los puntos identificados en cada uno de los ámbitos:



**BULL HOTELS**



**BULL HOTELS**

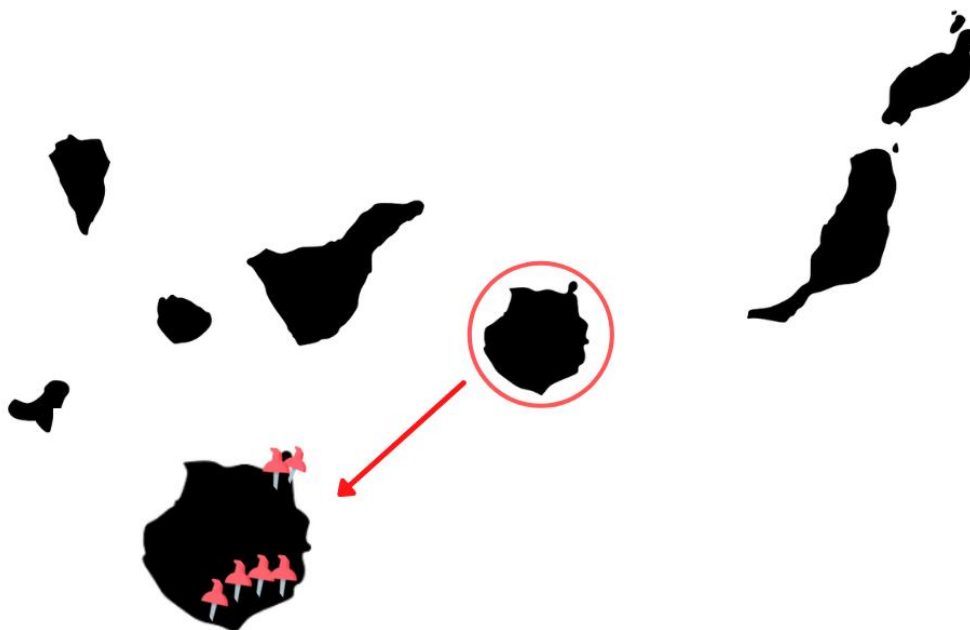
## 2. MODELO DE NEGOCIO

### 2.1 Introducción

Grupo Arkadia se configura como un grupo de empresas que desarrolla sus operaciones en el sector turístico, que consiste en la explotación de seis instalaciones hoteleras:

Instalación hotelera	Ubicación	Categoría	Habitaciones
<i>Hotel Reina Isabel &amp; Spa</i>	Las Palmas de Gran Canaria	****	225
<i>Hotel Costa Canaria &amp; Spa</i>	San Agustín	****	246
<i>Hotel Astoria</i>	Las Palmas de Gran Canaria	***	168
<i>Hotel Escorial &amp; Spa</i>	Playa del Inglés	***	250
<i>Hotel Eugenia Victoria &amp; Spa</i>	Playa del Inglés	***	400
<i>Hotel Dorado Beach &amp; Spa</i>	Arguineguín	***	195
			<b>1.484</b>

La ubicación de las instalaciones hoteleras es la siguiente:



## 2.2 Visión del entorno

El sector turístico en la Comunidad de Canarias representa más de un tercio del PIB, más del 40% del total del empleo y casi un 35% de los impuestos recaudados, comportándose como el principal motor de desarrollo económico del archipiélago (Impactur Canarias, 2019). En cifras, supone un total de 16.099 millones de euros, 343.899 puestos de trabajo y 2.475 millones de euros en recaudación fiscal para el año 2018.

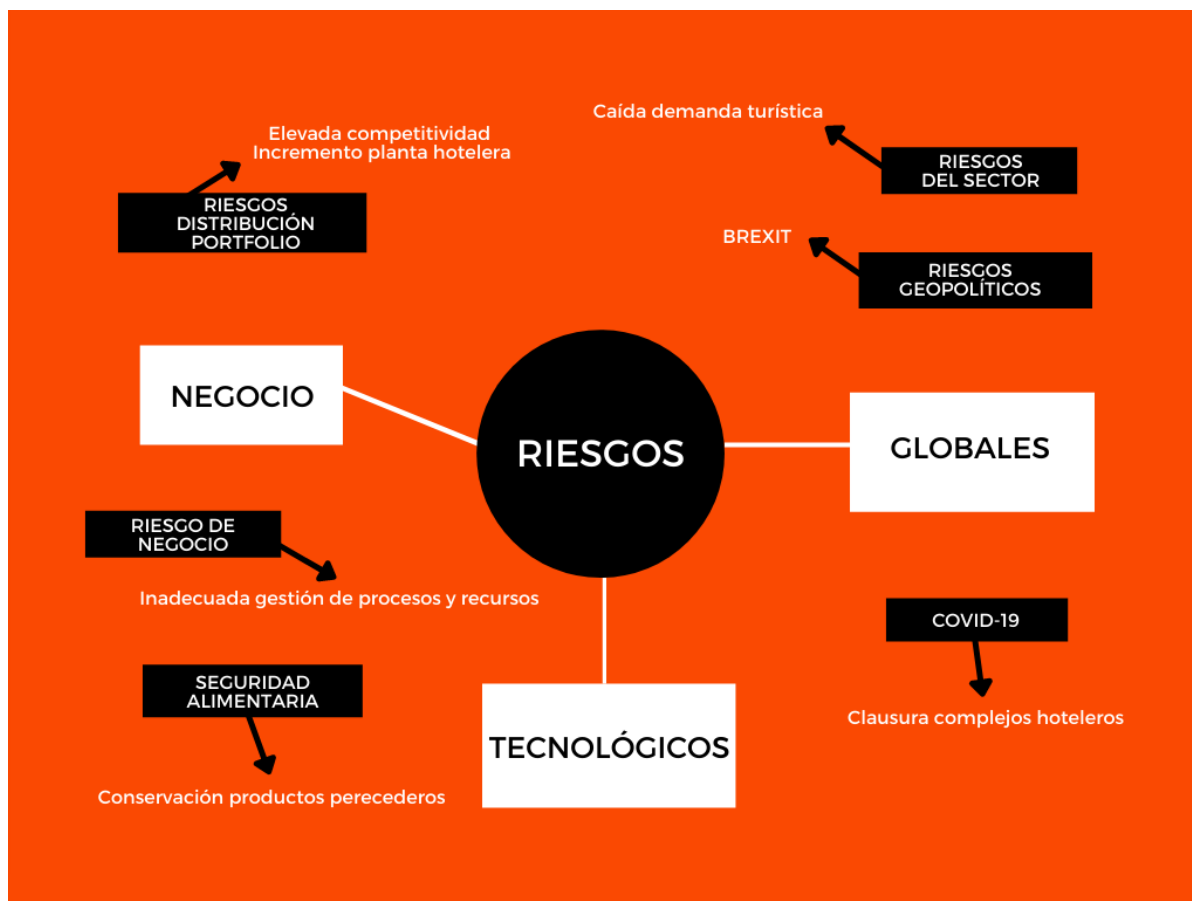
Respecto a la procedencia de los turistas, según el estudio de Frontur (ISTAC), en el año 2019 llegaron al archipiélago canario más de 15 millones de turistas. A continuación, se observa la evolución del número total de turistas (nacionales e internacionales) segmentado por islas (datos en millones de turistas):



Como se puede observar, se ha registrado un descenso del 3% en la llegada de turistas a las cuatro islas. Todo ello, debido a que el sector turístico español se ha visto afectado por la desaceleración económica acaecida durante el año 2019 así como por la disminución de la demanda del turismo europeo en los destinos de sol y playa. Asimismo, se suma la recuperación de estabilidad política en los países del Mediterráneo Oriental y la caída de la estancia media por turista causa de la quiebra de Thomas Cook y de la disminución de conexiones aéreas.

## 2.3 Impactos, riesgos y oportunidades principales

A continuación, se muestran los principales riesgos a los que está expuesto el grupo Arkadia:



Con respecto a las medidas correspondientes de gestión y control, nos podemos encontrar las siguientes implantadas por el grupo:

### RIESGOS DEL SECTOR

- Análisis del potencial impacto en el Grupo.
- Búsqueda de alternativas enfocadas a conseguir en el medio y largo plazo, la fidelización de los clientes; comenzar relaciones laborales con nuevos clientes y estabilizar precios y tarifas desde origen.

### RIESGOS GEOPOLÍTICOS

- Análisis del potencial impacto en el Grupo y búsqueda de clientes alternativos en mercados emergentes potenciales.

### COVID-19

- Análisis del potencial impacto y supervisión de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales escenarios que pudieran producirse.



**RIESGOS DISTRIBUCIÓN DEL PORTFOLIO**

- Identificación de principales competidores.
- Acciones enfocadas a la diferenciación de los competidores.

**RIESGOS DE NEGOCIO**

- Control continuo del grado de satisfacción de los clientes y empleados.
- Identificación de oportunidades para adaptarse a las necesidades de los clientes.
- Implantación de medidas para cubrir la demanda.

**SEGURIDAD ALIMENTARIA**

- Velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en instalaciones.
- Formación de los empleados que manipulan alimentos.

**RIESGOS TECNOLÓGICOS**

- Cumplimiento de la LOPD y revisión continua de la información mediante la subcontratación de servicios de aseguramiento de datos y software.

## 2.4 Objetivos y estrategias

La estrategia del grupo pivota sobre varios pilares encaminados a adaptarse a las necesidades del cliente, diferenciarse de la competencia y prestar un servicio integrado de mayor calidad:



En este contexto, el Grupo realizó durante el ejercicio 2018 la reforma integral y mejora de instalaciones y otros *utilities* en el **Hotel Escorial & Spa** y **Hotel Dorado Beach & Spa**, que supuso una inversión de 23 millones de euros. Estas reformas se unen a las producidas en años anteriores en los hoteles **Reina Isabel**, **Eugenia Victoria** y **Costa Canaria**, cuya inversión ascendió a 20 millones de euros entre 2015 y 2016.

En 2019 se consiguió el certificado **Travelife Gold Certificate** de sostenibilidad en el Hotel Dorado Beach & Spa, circunstancia que ha incitado al grupo a conseguirlo para el resto de hoteles.



### 3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

#### 3.1 Política del Grupo

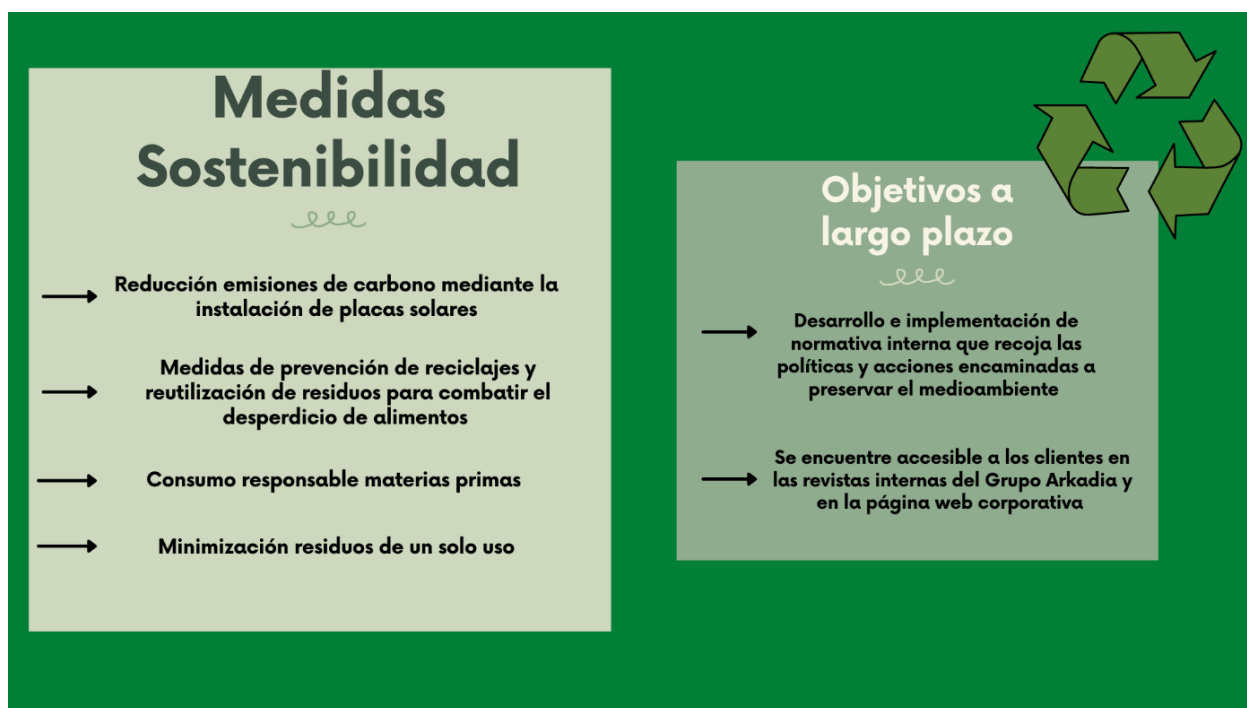
El Grupo Arkadia está comprometido con el bienestar de los huéspedes y con la gestión eficiente de los recursos disponibles en el entorno. Trabaja en prevenir y anticiparse a las posibles contingencias ambientales, así como lograr la sostenibilidad en todos sus procesos, apostando

por reducir sus impactos. Ante esta realidad, el Grupo, en el marco de su Código Ético, recoge el deber de actuar siempre con respecto al medio ambiente, adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental en el desarrollo de sus actividades.

En 2019, se dedicaron recursos a la prevención de la degradación medioambiental y el Grupo realizó inversiones encaminadas a la reutilización de la energía y la reducción de consumo de recursos emisores de gases de efecto invernadero.

### 3.1.1 Efectos de la actividad de Grupo Arkadia en el Medio Ambiente

Para cumplir con el compromiso del Grupo con el medio ambiente en el último año se han adoptado una serie de medidas enfocadas a la sostenibilidad ambiental para los próximos años:



### 3.2 Riesgos identificados

Sobre los aspectos representados a continuación, el Grupo mantiene un compromiso constante de mitigación y reducción de estos riesgos, por ello, durante el ejercicio 2019 ha dedicado una parte importante de recursos a garantizar que tanto sus instalaciones como los medios con los que trabajan sean más respetuosos con el medio ambiente.



### 3.3 Gestión y desempeño medioambiental

#### 3.3.1 Plan de Gestión de Residuos

En todos los hoteles del Grupo, y siguiendo la iniciativa de conseguir el certificado *Travelife* para el resto de hoteles, se ha implantado el siguiente sistema de separación de residuos en origen, que permite su reciclaje:

## PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS

1. Segregación de los diferentes tipos de residuos generados en los hoteles, separándose entre peligroso y no peligroso y por tipos dentro de estos grupos (papel y cartón, vidrio, aceite usado, envases y orgánico).
2. Los residuos peligrosos se segregan acorde a los requisitos legales establecidos.
3. Los muebles y enseres retirados que mantienen buena calidad pueden ser entregados a empleados o donados a organizaciones locales.
4. Formación y concienciación a la plantilla de los hoteles sobre la importancia de la segregación de los residuos.
5. Desarrollo de acciones encaminadas a la reducción de la generación de residuos, mediante la reducción de plásticos de un solo uso.

*¡Comprometidos con la sostenibilidad!*



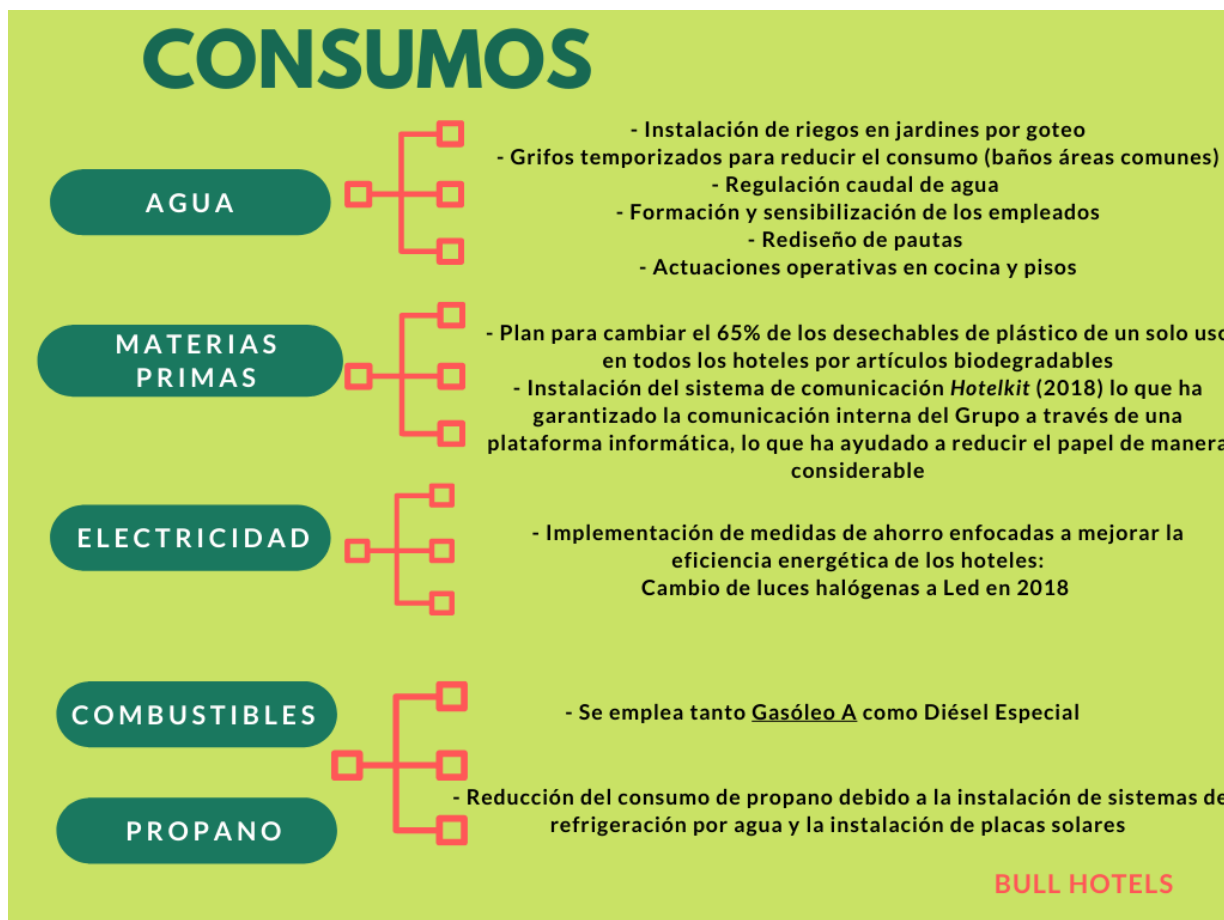
Por otro lado, el Grupo también es consciente de que, debido al desperdicio de alimentos, no únicamente se pierden estos recursos, sino también otros asociados con su producción o transporte. Es por ello que, los hoteles, aplican en la cadena de producción procesos, fichas técnicas y estándares de elaboración para garantizarlos.

El Grupo ha implementado una serie de acciones enfocadas a combatir el desperdicio de alimentos tales como la realización de pedidos semanales, el trabajo diario con la salida de

alimentos al buffet o la utilización de la elaboración sobrante como comida para el personal, siempre que supere las condiciones necesarias para ello.

### 3.3.2 Uso sostenible de los recursos

Debido a la preocupación social derivada del cambio climático, a continuación, se presentan los principales recursos que utiliza el Grupo Arkadia para la reducción de consumo y emisiones en los hoteles.



### 3.3.3 Cambio Climático

La gestión de aspectos con impactos sobre el cambio climático se realiza mediante los sistemas de gestión ambiental implantados en las empresas, teniendo por objetivo optimizar los consumos de los recursos.

## MEDIDAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO



Se han instalado placas solares para reducir el consumo de combustibles fósiles y, con ello, las emisiones de gases de efecto invernadero.



Se ha instalado un nuevo sistema de refrigeración por agua, evitando así el consumo de propano.



Se han cambiado las luces halógenas de los hoteles y se han puesto Led con el objetivo de reducir el consumo de energía a dicho uso.



Se ha reducido drásticamente la utilización de plásticos en los hoteles con acciones encaminadas al empleo de productos alternativos, que sean reutilizables y respetuosos con el medio ambiente.



Se está promocionando el envío de información relativa a buenas prácticas ambientales entre los empleados del grupo, con el objetivo de concienciar a los trabajadores sobre el impacto del cambio climático en la salud.

BULL HOTELS

---

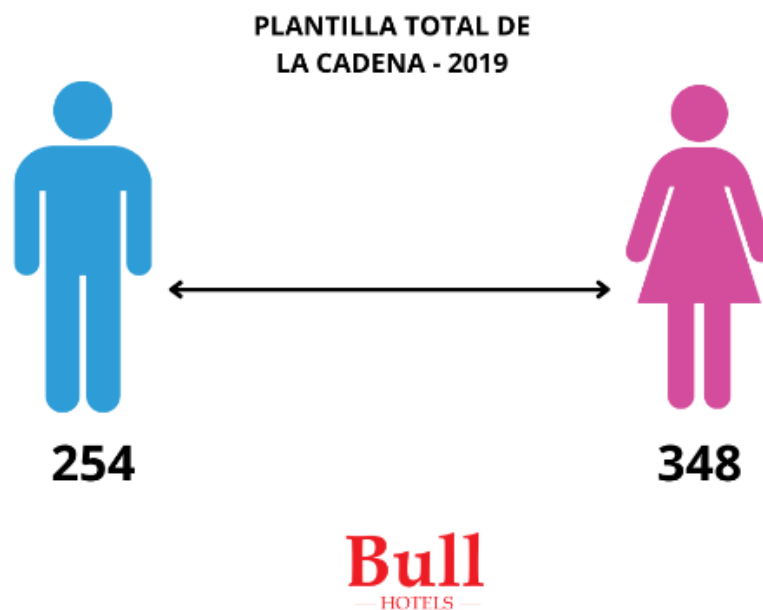
## 4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

---

Grupo Arkadia entiende que el éxito debe ir unido a la sostenibilidad de la empresa, y es por ello que son conscientes de que, para alcanzar este objetivo, el personal es un pilar fundamental. Por ello, el Grupo cuenta con diversas políticas:

- ✚ El **Código Ético** hace especial hincapié en la importancia de un ambiente de trabajo sustentado en la motivación y el respeto.
- ✚ El **Plan de Igualdad** recoge las políticas y medidas llevadas a cabo por el Grupo enfocadas a alcanzar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral entre hombres y mujeres.
- ✚ **Protocolo de prevención y actuación en caso de acoso**, el cual resume políticas para prevenir el acoso sexual y procedimientos a seguir en caso de que ocurra.

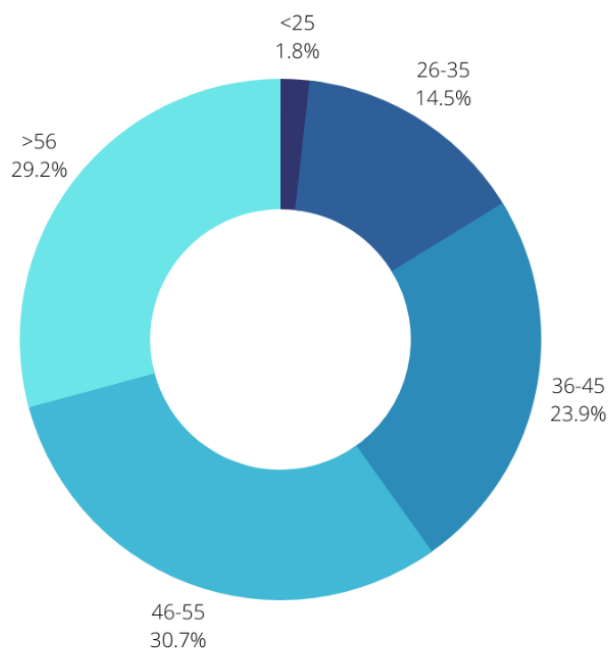
## 4.1 El personal en cifras



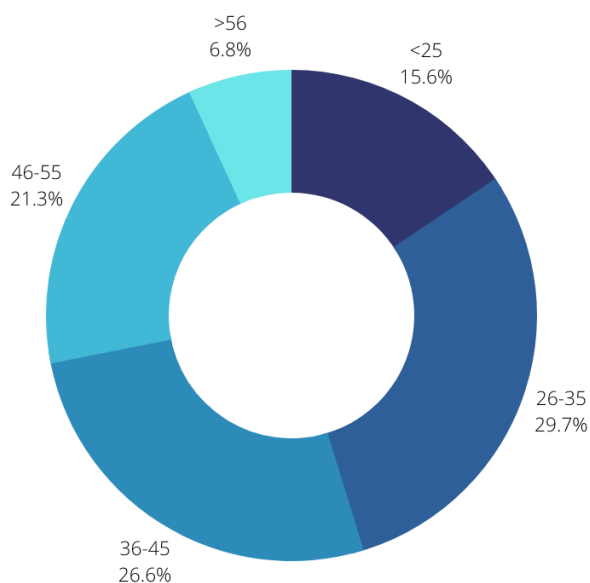
Durante los últimos años, la proporción de mujeres en la empresa ha continuado creciendo, mostrando el compromiso de Arkadia con la igualdad y diversidad. En 2019 el 57,8% de la plantilla está compuesto por mujeres y 42,2% por hombres.

### 4.1.1 Empleados por tipo de contrato

A continuación, se muestra la distribución de los contratos fijos y eventuales de Arkadia, por sexo y rango de edad.



**Gráfico 3.** Empleados con contrato eventual



Nº contrato fijo

**163**

Nº contrato eventual

**185**



Nº contrato fijo

**176**

Nº contrato eventual

**78**

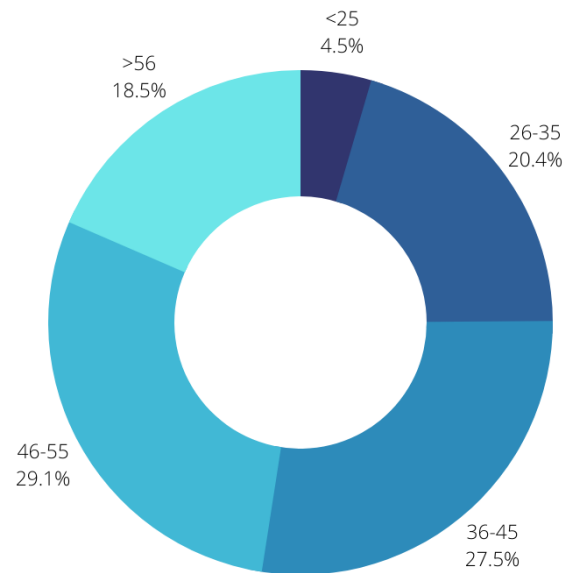
**BULL HOTELS**

A pesar de ser un sector que cuenta con mucha temporalidad, la estabilidad es un valor dentro de las políticas de personal del Grupo Arkadia. De ahí que el 56% de los contratos sean indefinidos. Aportar seguridad sobre el presente y futuro laboral aumenta el grado de satisfacción de las personas que forman parte del Grupo y permite proyectar una mejor gestión del talento interno.

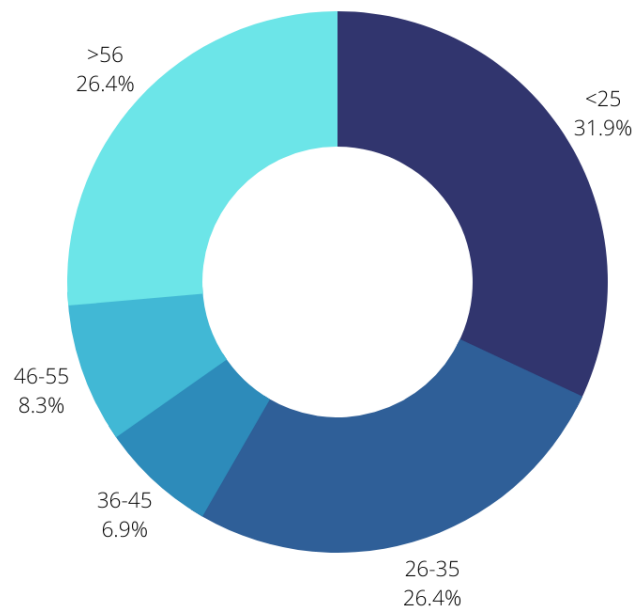


#### 4.1.2 Empleados por tipo de jornada

**Gráfico 4.** Empleados con jornada completa



**Gráfico 5.** Empleados con jornada parcial





Nº jornada completa

**301**

Nº jornada parcial

**47**



Nº jornada completa

**229**

Nº jornada parcial

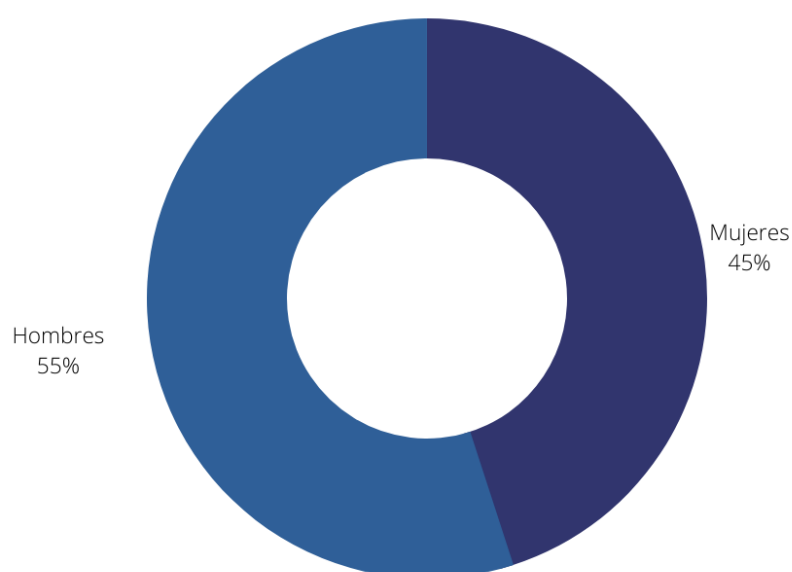
**25**

BULL HOTELS

#### 4.1.3 Número de despidos

La rotación por despidos en la empresa ha sido en 2019 de un 3% aproximadamente.

**Gráfico 6.** Número de despidos

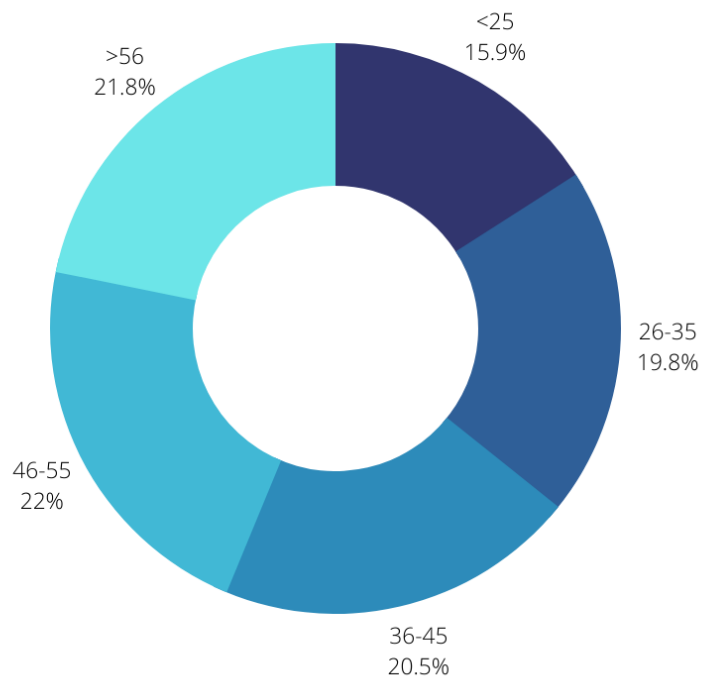


#### 4.1.4 Remuneraciones medias

**Gráfico 7.** Remuneraciones medias (sexo)



**Gráfico 8.** Remuneraciones medias (rango de edad)



Grupo Arkadia trabaja para mantener los altos niveles de satisfacción y bienestar en la plantilla. Es por ello que ofrece condiciones retributivas que cumplen con los principios de equidad y meritocracia, cumpliendo en todos sus casos con el convenio colectivo aplicable en cuanto a remuneraciones, indemnizaciones, excedencias, horas extras, etc.

La brecha salarial es la diferencia entre el ingreso medio de las mujeres y los hombres de forma genérica, esta ha sido de un 18,9% en 2019. La política de la empresa es aplicar el Convenio Colectivo, por lo que no se discrimina por razón de sexo. A este respecto, la brecha salarial obedece a conceptos salariales vinculados con diferentes responsabilidades y complementos establecidos en convenio.

#### 4.1.5 Empleados con discapacidad

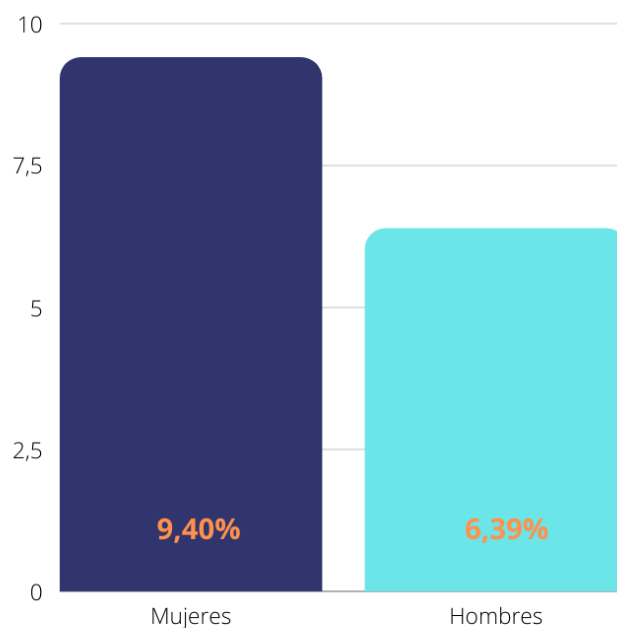
El compromiso del Grupo Arkadia por integrar al colectivo con capacidades diferentes es una prioridad para el Grupo. El cálculo de la plantilla media con discapacidad en Arkadia en el ejercicio 2019 es de 28 personas, por lo que se puede concluir que la participación de personas con discapacidad en la plantilla supera el 4%. Es por ello que se cumple con la normativa vigente de *la Ley 1/2013 de 29 de noviembre, Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, la cual establece un mínimo del 2% de personal discapacitado en aquellas empresas que tengan más de 50 trabajadores.

### 4.2 Organización del trabajo

#### 4.2.1 Número de horas de absentismo

La tasa de absentismo total en el año 2019 se expone a continuación:

**Gráfico 9.** Tasa de absentismo laboral



#### 4.2.2 Conciliación

El Grupo Arkadia cuenta con un **Plan de Igualdad** que hace especial hincapié en la importancia de implementar la conciliación de la vida familiar con la laboral. Durante el ejercicio 2019 se acogieron a permisos parentales un total de 7 personas de los cuales el 71% de los casos eran mujeres.

#### 4.2.3 Salud y Seguridad

Grupo Arkadia garantiza la salud y seguridad tanto de los clientes como de los trabajadores, para lo que cumple con las directrices que marca la normativa vigente basándose en el **Plan de Medidas Adoptadas para la Salud y Seguridad**.

Cabe destacar que Grupo Arkadia cuenta con los servicios de una empresa externa **Prevención Quirón** que se encarga de realizar un análisis de prevención sobre Seguridad, Higiene, Ergonomía y Medicina del Trabajo con el fin de garantizar la seguridad y la salud de los empleados, así como su formación en estos asuntos.



Asimismo, de forma anual se llevan a cabo en cada uno de los hoteles simulacros contra incendios con el fin de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la gestión de emergencias y poder detectar mejoras preventivas ante estas situaciones.

#### 4.2.4 Relaciones sociales

Actualmente, el Grupo Arkadia cuenta con 36 personas que forman parte de la representación sindical por parte de **Comisiones Obreras (CCOO)** y **Unión General de Trabajadores (UGT)**, cuyas funciones consisten en velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre prevención de riesgos laborales y que se reunirán bimestralmente y, de manera extraordinaria, siempre que un trabajador lo solicite.

#### 4.2.5 Formación

Grupo Arkadia tiene especial interés en que sus empleados estén correctamente formados, para lo cual se establece un Plan de Formación destinado a que éstos obtengan una ampliación y actualización de sus conocimientos que permitan una constante adaptación al puesto de trabajo.

En 2019 se han llevado a cabo 2.635 horas de formación entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

#### 4.2.6 Igualdad



**Bull**  
— HOTELS —

**Plan de Igualdad  
(2018-2022)**

- Selección
- Contratación, clasificación profesional
- Promoción
- Formación y sensibilización
- Retribución
- Conciliación de la vida personal, familiar y profesional
- Acoso sexual y por razón de sexo
- Comunicación interna, externa
- Violencia de género
- Salud laboral

---

## 5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

---

#### 5.1 Políticas del Grupo

El Código Ético del Grupo recoge, entre otras cuestiones, medidas orientadas a la debida diligencia en materia de ética e integridad al realizar cualquiera de las actividades que desarrolla la Sociedad para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar conductas contrarias a la normativa interna y externa aplicable.

Asimismo, el Grupo cuenta con el informe de *Compliance Penal* que presenta medidas y

controles diseñados para la valoración de los riesgos relacionados con la corrupción, soborno y blanqueo de capitales y su gestión en caso de que se cometa cualquier acción delictiva en la organización.

## 5.2 Política de selección de proveedores

Grupo Arkadia está comprometido al cumplimiento de la normativa de defensa de la competencia evitando cualquier tipo de conducta o práctica que constituya o pueda constituir una colusión, abuso o restricción de la misma. Además, cuenta con un proceso de selección exhaustivo para la selección de proveedores con la finalidad de verificar un comportamiento profesionalmente honrado y que estos compartan los principios de la Sociedad definidos en su Código Ético.

# 6. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

## 6.1 Consumidores

### 6.1.1 Salud y Seguridad de los clientes

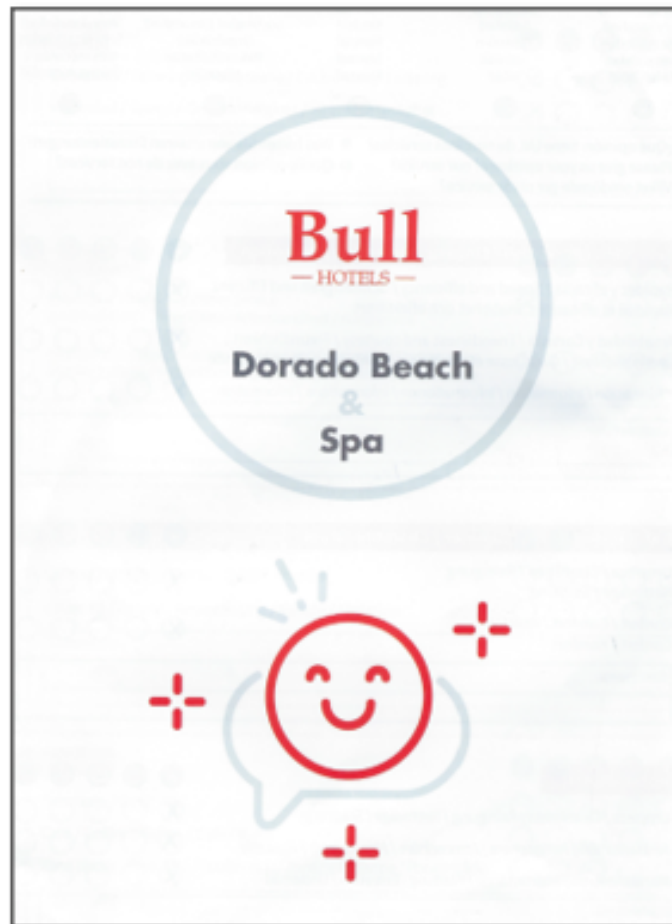
A continuación, se muestran algunas de las iniciativas desarrolladas por los hoteles para garantizar la salud y seguridad de los clientes:



BULL HOTELS

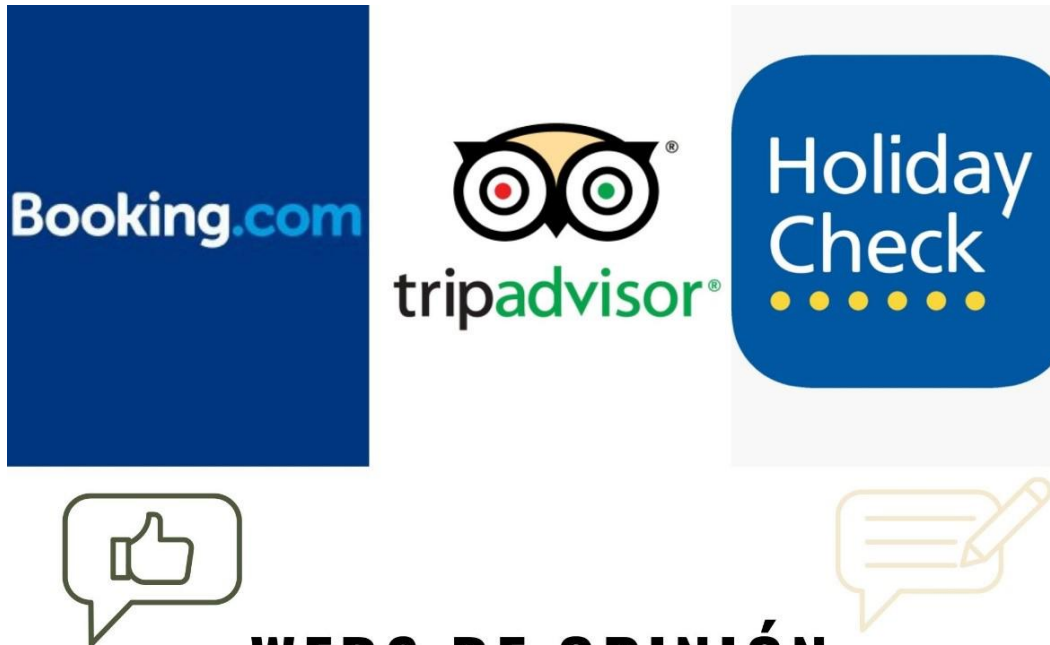
## 6.2 Sistemas de reclamaciones

Con el objetivo de ofrecer a sus clientes el mejor servicio posible y poder asistirles en caso de que tengan cualquier tipo de sugerencia o queja, Grupo Arkadia cuenta con un servicio de Atención al Cliente el cual consiste en encuestas de satisfacción que se realizan a los clientes alojados en sus instalaciones de forma periódica para conocer los puntos fuertes y débiles con el fin de poder potenciar aquellos aspectos positivos y corregir los negativos.



Semanalmente se extraen de las diferentes webs de opinión, tales como *Booking.com*, *Tripadvisor.com*, *Holidaycheck.de*, las experiencias de los clientes. Además, se trabaja con una empresa externa llamada **Review Pro**, que es una herramienta online que analiza más de 175 agencias de viaje online, webs de opinión y redes sociales para posteriormente hacer un informe separado por departamento, país de procedencia y edad.



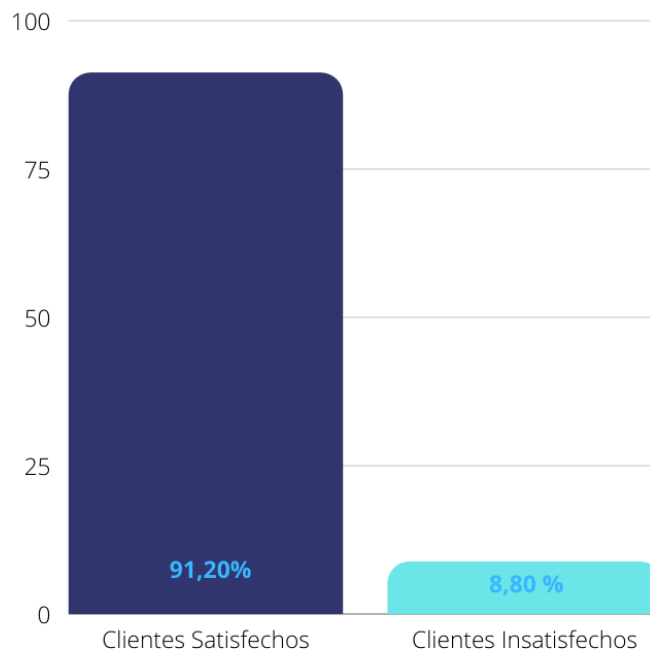


## WEBS DE OPINIÓN

BULL HOTELS

Todas estas acciones y herramientas digitales implantadas permiten que se conozca en mejor detalle la opinión de los clientes haciendo más eficiente la prestación de servicios a los mismos.

**Gráfico 10.** Clientes Satisfechos / Insatisfechos





**PREMIOS 2019**

