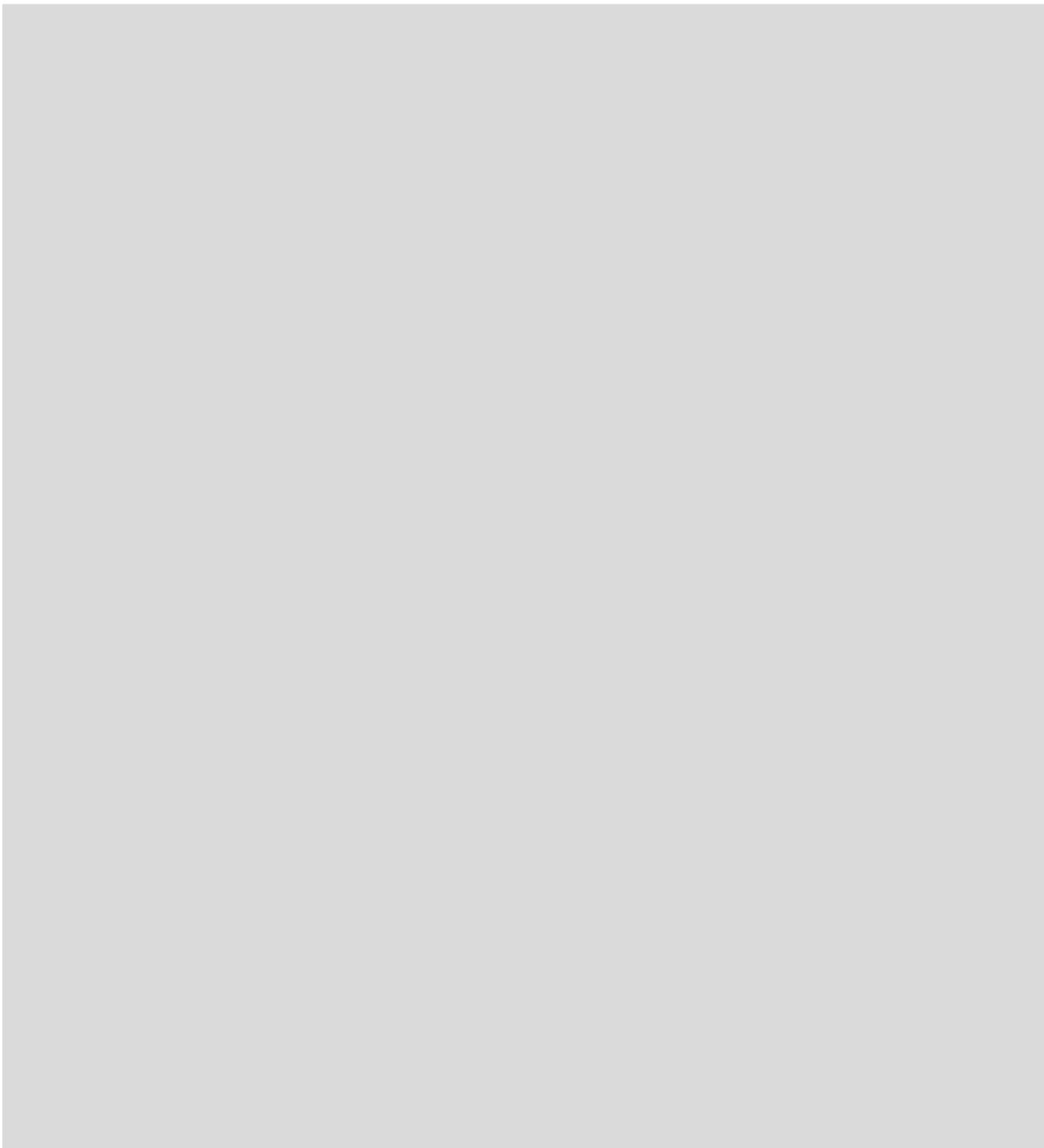




# Índice

Carta de renovación  
GF Hoteles  
Certificaciones  
Galardones  
Personas  
- Clientes  
- Capital humano  
- Proveedores  
Comunidad  
Entorno  
Organización





La importancia del turismo en la industria..

Al reflexionar sobre el año 2021 recuerdo que lo recibimos con el deseo de dejar atrás el período más oscuro para la actividad económica de los últimos ochenta años. El cero turístico del 2020 nos obligó a apretar los dientes y aguantar hasta ver algo de claridad. Las buenas noticias empezaron a llegar con los avances de la vacunación de la COVID-19, y con ello, la disminución de las restricciones de movilidad, pero tuvimos que esperar hasta la mitad del año para reabrir los hoteles definitivamente. Rememoro ese período con emoción porque el equipo humano de GF Hoteles demostró su carácter y profesionalidad, gracias a ellos recuperamos el pulso y esta memoria refleja la manera en la que nos quitamos la 'respiración asistida'.

No ha sido fácil, hemos comprobado que la pandemia tiene efectos físicos y emocionales. Continuamos con nuestro empeño de sentirnos cercanos y de potenciar la web de comunicación interna que habíamos activado en el período de confinamiento. Es solo una muestra de la necesidad de ser más imaginativos, de replantear procesos tanto con nuestra gente como con los clientes y proveedores.

Con el empuje de las empresas y de las administraciones públicas conseguimos recuperarnos alcanzando al final de año la visita de siete millones de turistas. Una cifra que no suma ni la mitad de los turistas registrados en un año de prepandemia, pero que supuso oxígeno puro para mantenernos abiertos de cara al 2022.

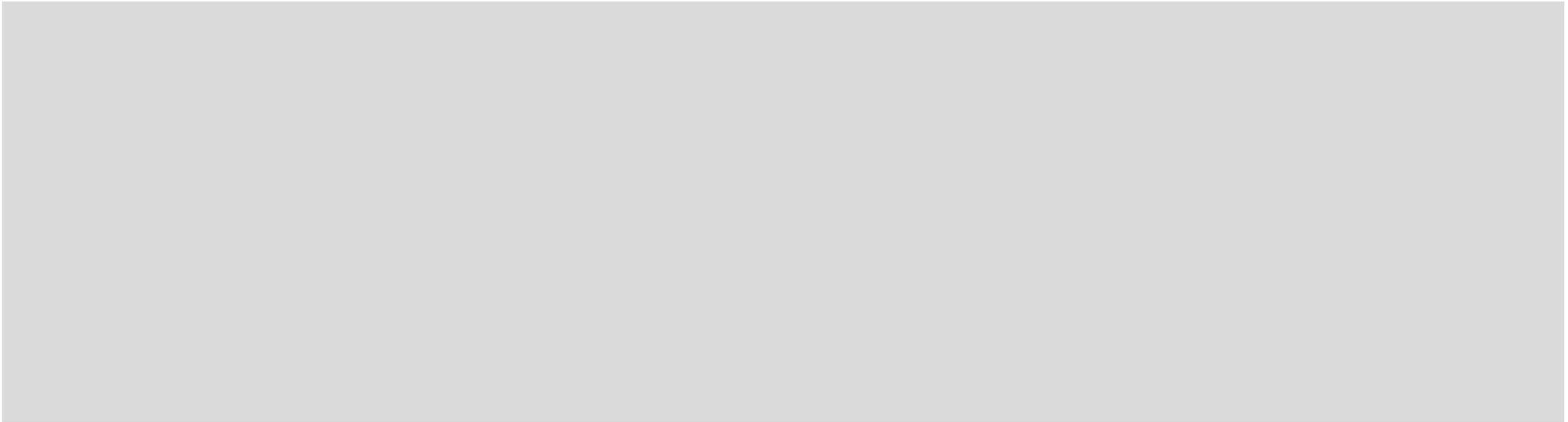
Canarias sigue viva y consolidada como destino de primer nivel turístico en Europa. Y, en medio de ese destino, estamos nosotros. GF Hoteles retomó su andadura con la convicción de hacer un mejor

turismo, de ir aumentando el impacto positivo de nuestra actividad en el entorno. La importancia de generar ventas no es incompatible con tener como referencia la Agenda 2030 de Naciones Unidas para avanzar hacia un turismo más responsable.

Por ello, supone un orgullo presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2021 de GF Hoteles, un documento que recoge las acciones y retos desarrollados desde sus tres ámbitos de actuación: ambiental, social y económico. Desde aquí, queremos trasladar nuestro apoyo y compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial, a los que nos adherimos en el año 2018.

Con lo aprendido en 2021 reforzamos esa idea del corredor de fondo que la hemos hecho nuestra; lo importante en una carrera de larga distancia es ser constantes, quizás sea porque esta carrera hacia la sostenibilidad jamás tenga fin.

**Victoria López Fuentes**  
Presidenta de Grupo Fedola



GF Hoteles es la marca comercial de la cadena hotelera de Grupo Fedola, una empresa tinerfeña con capital cien por cien canario, basada en el trabajo bien hecho, en el valor de las personas y en la certeza de que los buenos resultados son producto de las buenas decisiones. Cuatro de sus cinco establecimientos están ubicados en Costa Adeje, una de las mejores zonas turísticas de España. Con más de 3100 plazas hoteleras, GF Hoteles pasa a ser uno de los grupos hoteleros canarios más importantes de las islas.

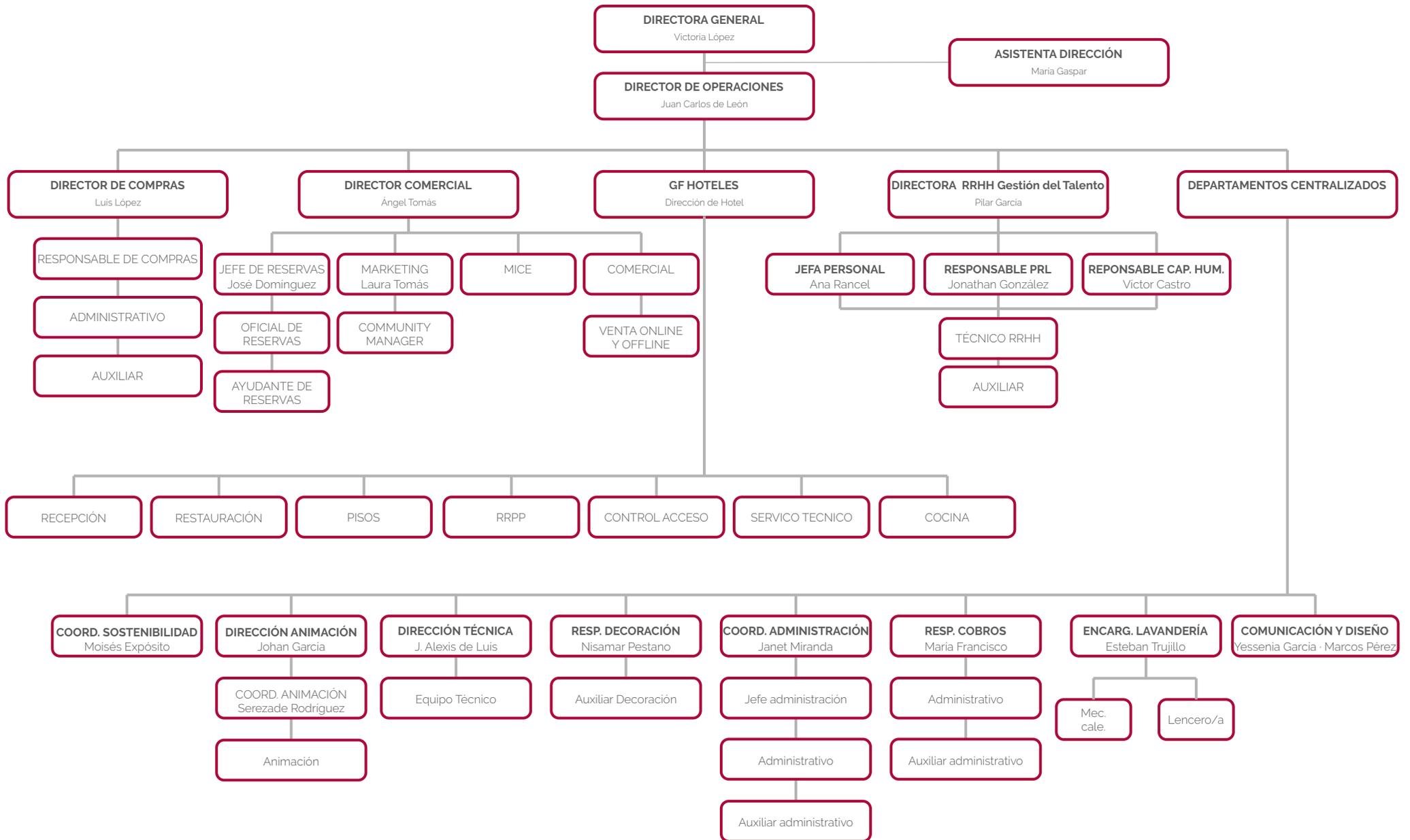
**Pasión.** Realizar tu trabajo de una forma que llegue a gustarte tanto, que dejes de verlo como un trabajo.

**Humildad.** Reconocer tus debilidades y fortalezas siendo uno más de la organización, apoyándote, creciendo y haciendo crecer a todos a tu alrededor.

**Credibilidad.** Compromiso de responsabilidad, tus acciones deben generar confianza y seguridad.

**Pertenencia al equipo.** Ser parte activa, permitiendo la diversidad de los integrantes, porque sin ti el puzzle no encaja.

**Comunicación abierta.** Comunicación fluida, sin barreras y asertiva.



## Propósito de GF Hoteles



Ser fuente de inspiración en sostenibilidad para el sector turístico local y para nuestros clientes, mostrando nuestro compromiso con el **entorno, las personas y la propia organización.**

Con el entorno, las personas y la organización adquirimos una serie de objetivos para cada grupo de interés:

**Equipo humano**  
**Clientes**  
**Proveedores**  
**Comunidad**

# Certificaciones



**ISO 9001 (diciembre 2012).** Es una norma internacional de gestión de la calidad aplicable a cualquier tipo de organización de cualquier sector o actividad. Está basada en los ocho principios de gestión de calidad, fundamentales para una buena gestión empresarial.



**ISO 14001 (diciembre 2012).** Forma parte de una serie de normas internacionales de gestión ambiental aplicables a cualquier organización. Basada en el ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar, la ISO 14001 especifica los requisitos más importantes para identificar y controlar los aspectos ambientales de cualquier organización.



**ISO 21401.** Cumplimos los requisitos ambientales, sociales y económicos del sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos turísticos. Esta normativa garantiza que el grupo hotelero trabaja alineado con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



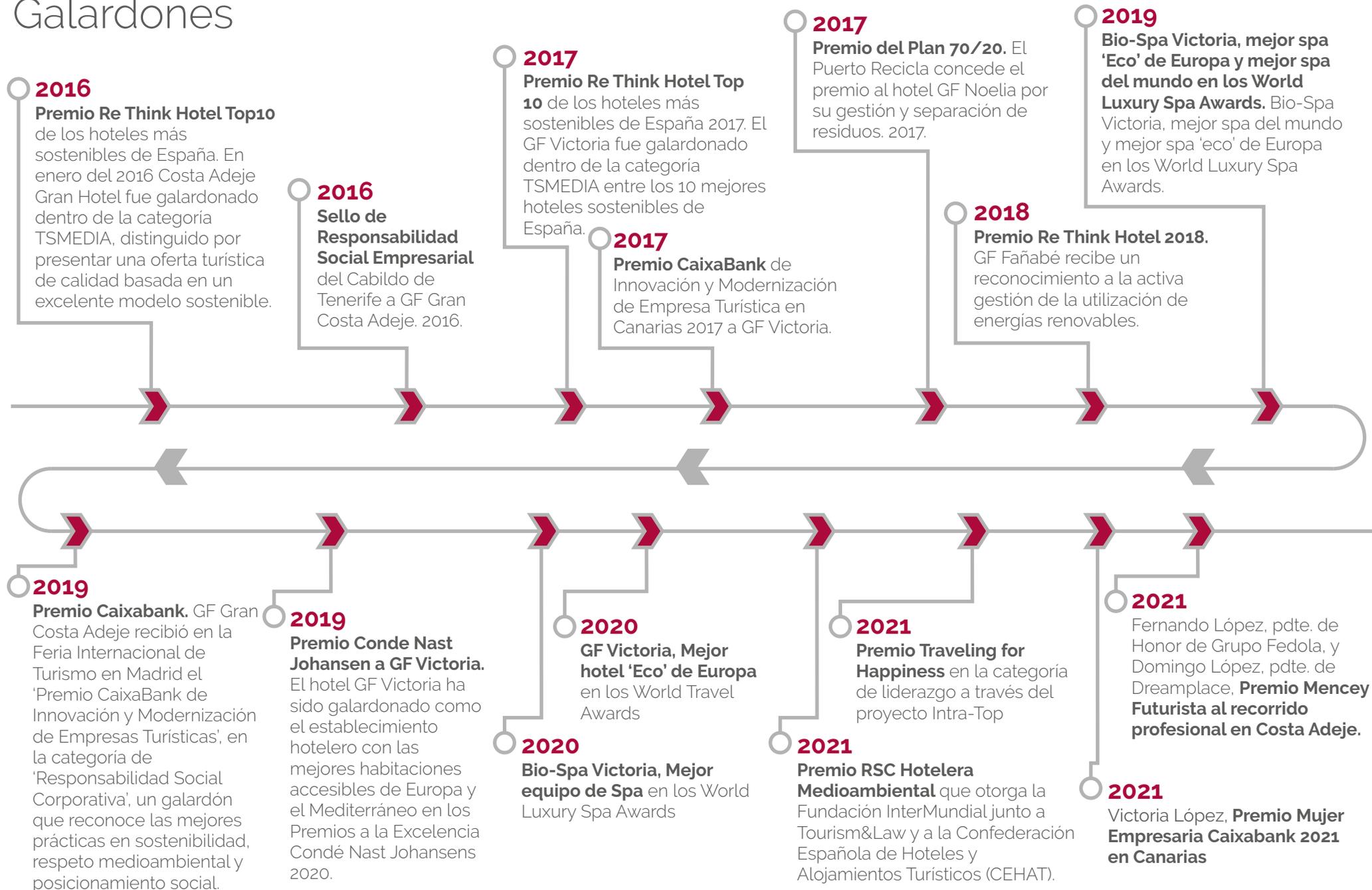
**EMAS (diciembre 2012).** El Registro EMAS es una herramienta voluntaria diseñada por la Comisión Europea para la inscripción y reconocimiento público de aquellas empresas y organizaciones que tienen implantado un sistema de gestión ambiental que les permite evaluar, gestionar y mejorar sus impactos ambientales, asegurando así un comportamiento excelente en este ámbito.



## Clasificación energética certificada.

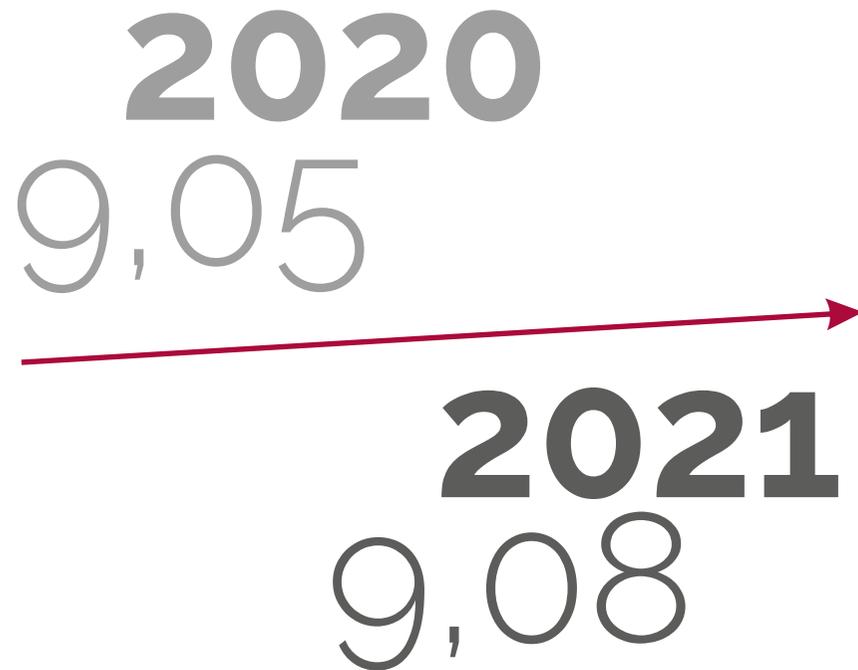
GF Victoria. Calificación energética certificada tipo A  
 GF Costa Adeje Gran Hotel. Calificación energética certificada tipo A  
 GF Fañabé. Calificación energética certificada tipo A  
 GF Noelia. Calificación energética certificada tipo B  
 GF Isabel. Calificación energética certificada tipo B

# Galardones

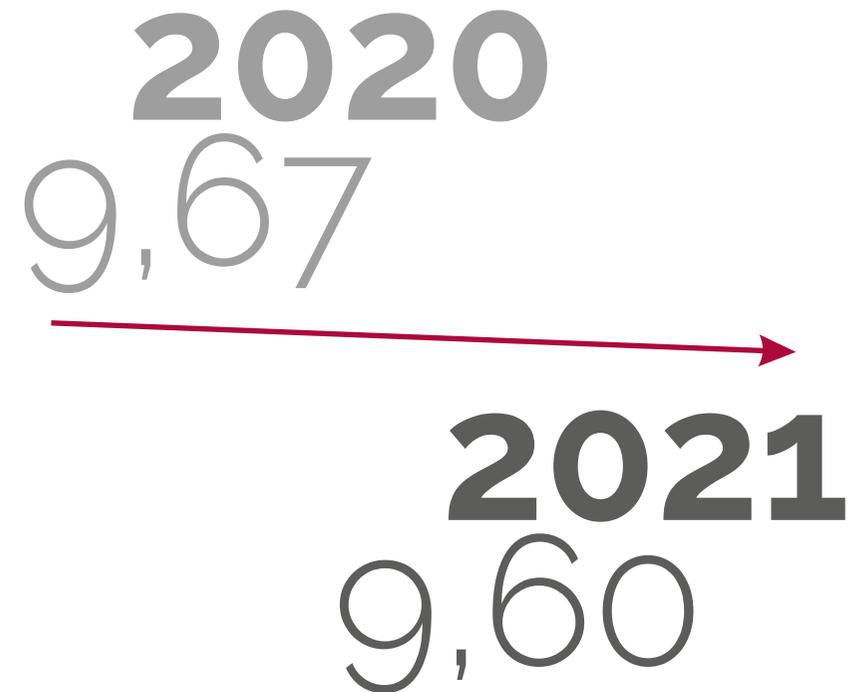


## Cientes

Realizamos **encuestas de Índice de Satisfacción de Clientes** con periodicidad quincenal. Hacemos seguimiento y análisis de resultados con el director de cada establecimiento y con cada responsable de los departamentos implicados.



La **amabilidad del personal** es uno de los puntos más valorados por el cliente.



# Capital humano

## Compromiso con los derechos humanos

En GF Hoteles se trabaja en la defensa de la dignidad de las personas, la igualdad y asegurar un entorno de trabajo seguro, evitar el trabajo forzoso y prohibir el trabajo infantil, no tolerar la corrupción y trabajar por y para el medioambiente, los empleados y la sociedad.

**Portal del empleado.** La cadena tiene un portal del empleado que permite a la plantilla gestionar información, funciones, tareas y procesos internos relacionados con los recursos humanos.

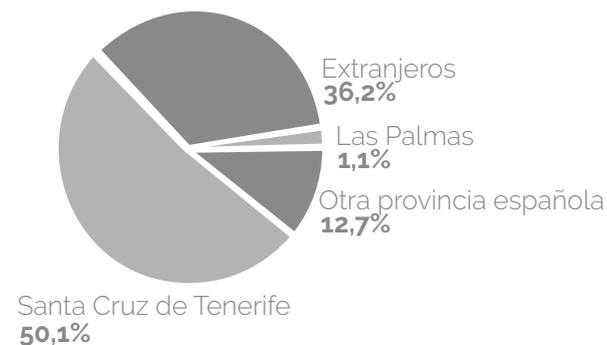
## La creación de empleo, una apuesta de valor



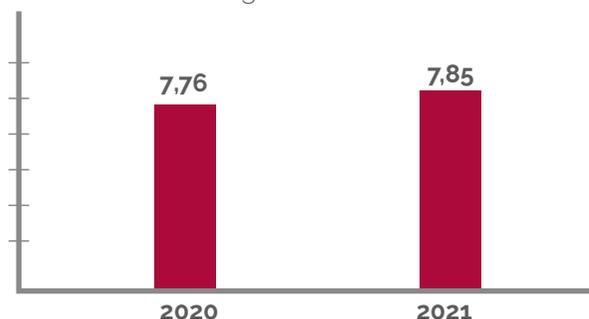
Nuestros compañeros Alexis Mora (GF Gran Costa Adeje), Belisario Afonso (GF Isabel), Alfredo Benedi (GF Noelia), Marcelo Piriz (GF Fañabé) y Pedro Fuentes (GF Victoria), recibieron el reconocimiento de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife por su profesionalidad, implicación y compromiso en el sector hotelero.



## El 50% de los empleados es población local

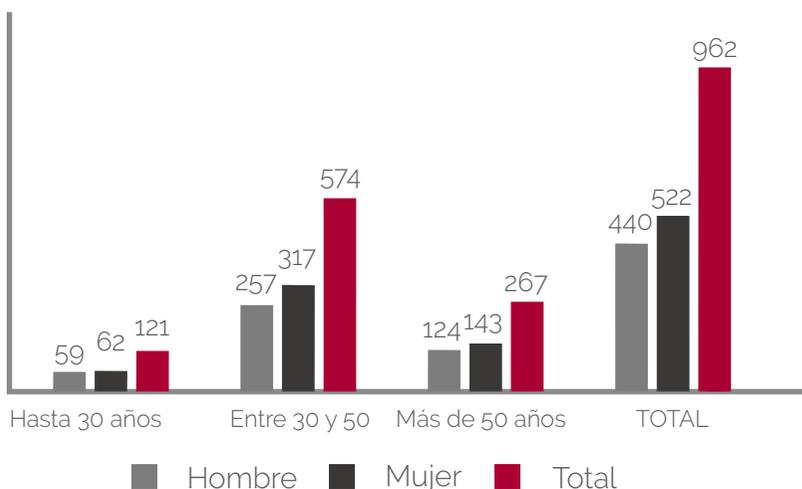


Los índices de satisfacción de nuestros compañeros y compañeras con la empresa según la encuesta de clima laboral en los dos últimos años es el siguiente:



# Capital humano

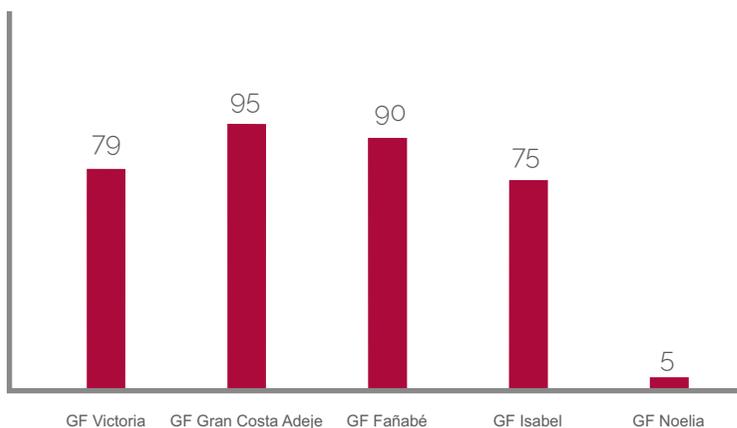
Número total de empleados por sexo y edad



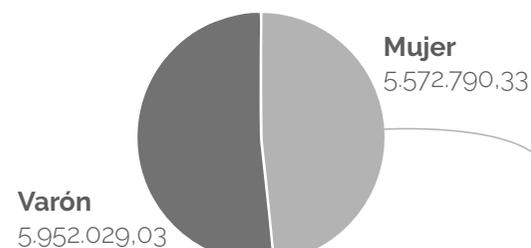
Distribución del personal al término del ejercicio, por categorías y sexo

	Total Ejerc. 2021	Mujeres Ejerc. 2021	Hombres Ejerc. 2021
Altos directivos	13	5	8
Resto de personal de dirección de las empresas	24	6	18
Téc. y prof. científicos e intelectuales y de apoyo	35	21	14
Empleados de tipo administrativo	53	30	23
Comerciales, vendedores y similares	14	11	3
Resto de personal cualificado	304	103	201
Trabajadores no cualificados	519	346	173
Total personal al término del ejercicio	962	522	440

Nº de trabajadores afectados por las diferentes ausencias



Promedio de importe por sexo



Importe por categoría y sexo

Categoría	Varón	Mujer
Equipo directivo	692.051,97	248.593,55
Mandos intermedios y técnicos cualificados	880.168,41	655.390,23
Profesionales de oficio y personal de apoyo	4.379.808,65	4.668.806,55

**Total general 11.524.819,36**



### Inserción y accesibilidad a personas con diversidad funcional.

En GF Hoteles facilitamos el acceso de personas con diversidad funcional a las instalaciones, no solo para clientes sino también para nuestros compañeros y compañeras de trabajo. **En 2020 contratamos a un total de 26 personas.** El acceso al mercado laboral de este colectivo vulnerable supone una oportunidad de desarrollo para nuestras empresas.

### Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.

Tenemos una política de tolerancia cero con la corrupción. El Grupo Fedola, como medida adoptada para la prevención de la corrupción y soborno, y para la prevención de cualquier otro delito penal, cuenta con la figura del **Compliance Officer**.

La empresa cuenta con un **canal de denuncias** que está operativo las 24 horas, los 7 días de la semana y es totalmente anónimo. Dichos correos están gestionados únicamente por el compliance penal de la empresa.



# Formación

Se realizaron 84 cursos de formación, que finalizaron con un total de 514 empleados. En conjunto se dedicaron 2248 horas de formación bonificada. De estos 84, 61 cursos tuvieron modalidad ONLINE (de los cuales 7 incluyeron horas de formación Webinar) y 22 cursos tuvieron modalidad PRESENCIAL (de los cuales 12 se impartieron en Aula Virtual).

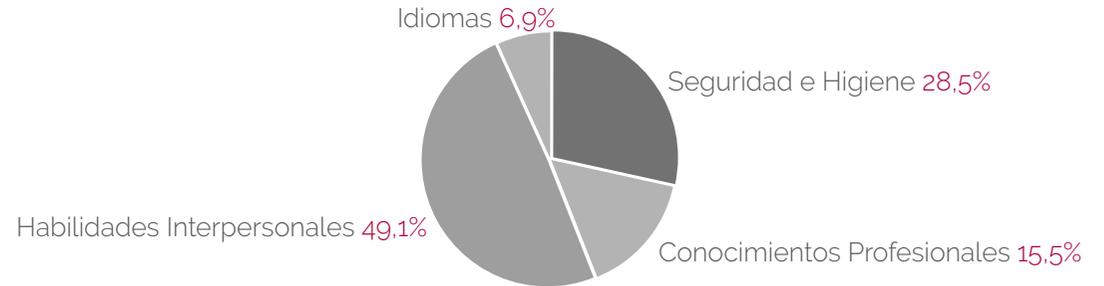
Comparados estos datos con los de 2020 comprobamos que se realizaron menos cursos (aunque la diferencia no es significativa), pero que el número de horas dedicadas a la formación fue mayor, y que el total de participantes también se incrementó. Este incremento tiene lugar a pesar de que la mayoría de la formación realizada fue ONLINE y voluntaria, no incluida dentro del horario de trabajo.

**84** cursos de formación  
**2248** horas de formación bonificada  
**514** empleados  
**22** cursos presenciales  
**61** cursos de online  
**7** webinar  
**12** cursos en Aula Virtual

La formación de 2021 contó con diferentes webinars protagonizados por nuestros compañeros y compañeras de la cadena hotelera. La ciberseguridad, el liderazgo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible son algunas de las sesiones online con mayor número de participación.

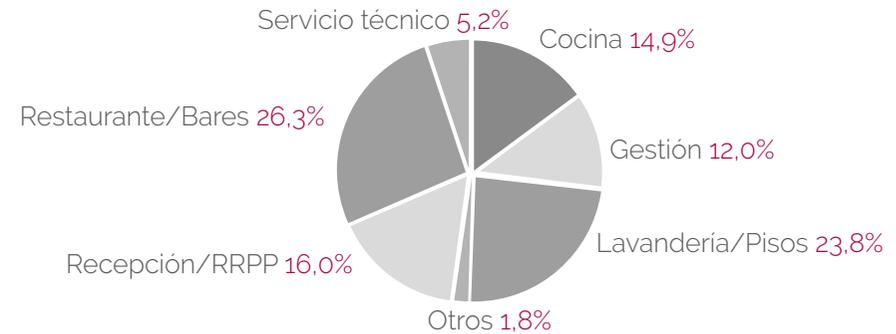
➤ <https://www.youtube.com/watch?v=HHO3Jvpnsdw>

Los 84 cursos realizados se clasificaron según las siguientes materias:

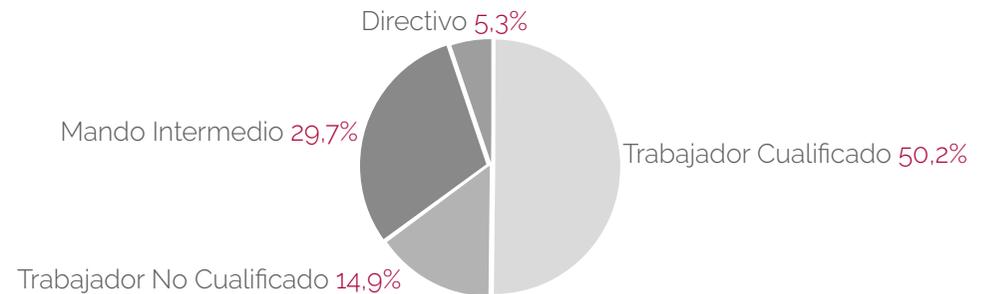


La mayoría de los empleados participantes realizaron cursos centrados en la mejora de **habilidades interpersonales**; las circunstancias especiales que a nivel emocional se dieron en 2021 (relacionadas con el estrés post pandémico) llevaron a fomentar principalmente este tipo de formación, con la intención de favorecer el bienestar anímico y clima positivo.

Porcentaje de participación por departamento



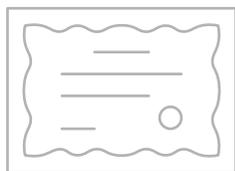
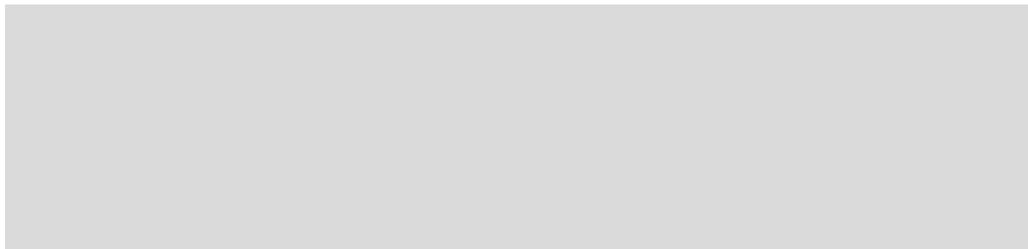
Porcentaje de participación por Categoría Profesional



# Formación

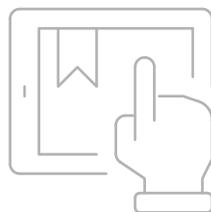
## Site de comunicación interna

El 'site' interno de Grupo Fedola es la herramienta de comunicación creada como respuesta inmediata a las dificultades de conexión de la organización con sus empleados en la crisis de la COVID-19. De esta manera, Grupo Fedola, y con ella GF Hoteles, propició un punto de encuentro común reduciendo la incertidumbre profesional de 1200 empleados, en especial, de los más de 900 que pasaron a estar en situación de ERTE. A través de esta plataforma, se realizaron **3214 horas de formación online**.



Cursos

**115**



Cursos en modalidad online

**70**



Horas de formación

**3214**

## Proveedores

Promovemos el crecimiento económico local y, a nivel medioambiental, intentamos mitigar las emisiones de CO2 que se producen en el transporte de las materias primas al destino.

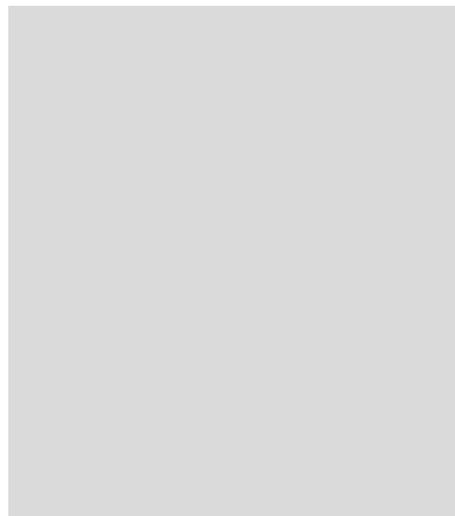
# el 90% de los proveedores son locales



En GF Hoteles vemos la sostenibilidad como una prioridad competitiva y nos sentimos responsables no solo de su rentabilidad económica sino también de la huella de carbono que generan nuestros proveedores. Por eso, el condicionante a la hora de elegir no solo es la relación calidad – precio sino también cuánto de sostenibles son y cómo influyen en nuestra actividad.

## Comunidad **Relaciones con grupos de interés**

Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife, **Ashotel**. Victoria López, directora general de GF Hoteles y presidenta de Grupo Fedola, forma parte de la junta directiva como vicepresidenta de la Zona Sur.



**Asociación de Profesionales de Directores de Hoteles**, más conocido por Club Sur. Juan Carlos de León es el actual tesorero de este lugar de encuentro donde informar y exponer retos y problemas del sector.



**Gehocan**. Pilar García, directora de RRHH; Ana Rancel, jefa del departamento; y Víctor Castro, responsable de selección y formación en el departamento de Gestión del Talento de GF Hoteles; son vocales de la Asociación de Directores de Recursos Humanos y Gestores de Explotaciones Hoteleras y Empresas Turísticas y Otros Sectores de Canarias.



**Círculo de empresarios del Sur**. Juan Carlos De León, director de operaciones de GF Hoteles, está integrado en la junta directiva.

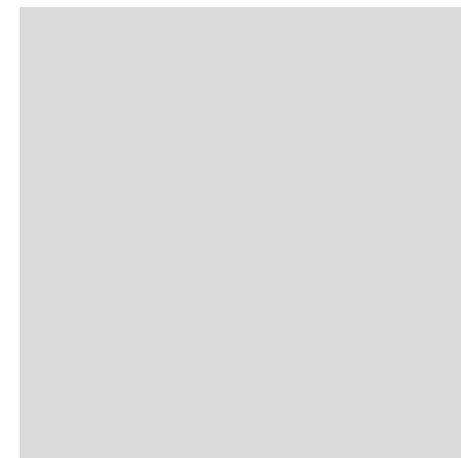


**Asociación para el Progreso de la Dirección**. Victoria López forma parte de la junta directiva.

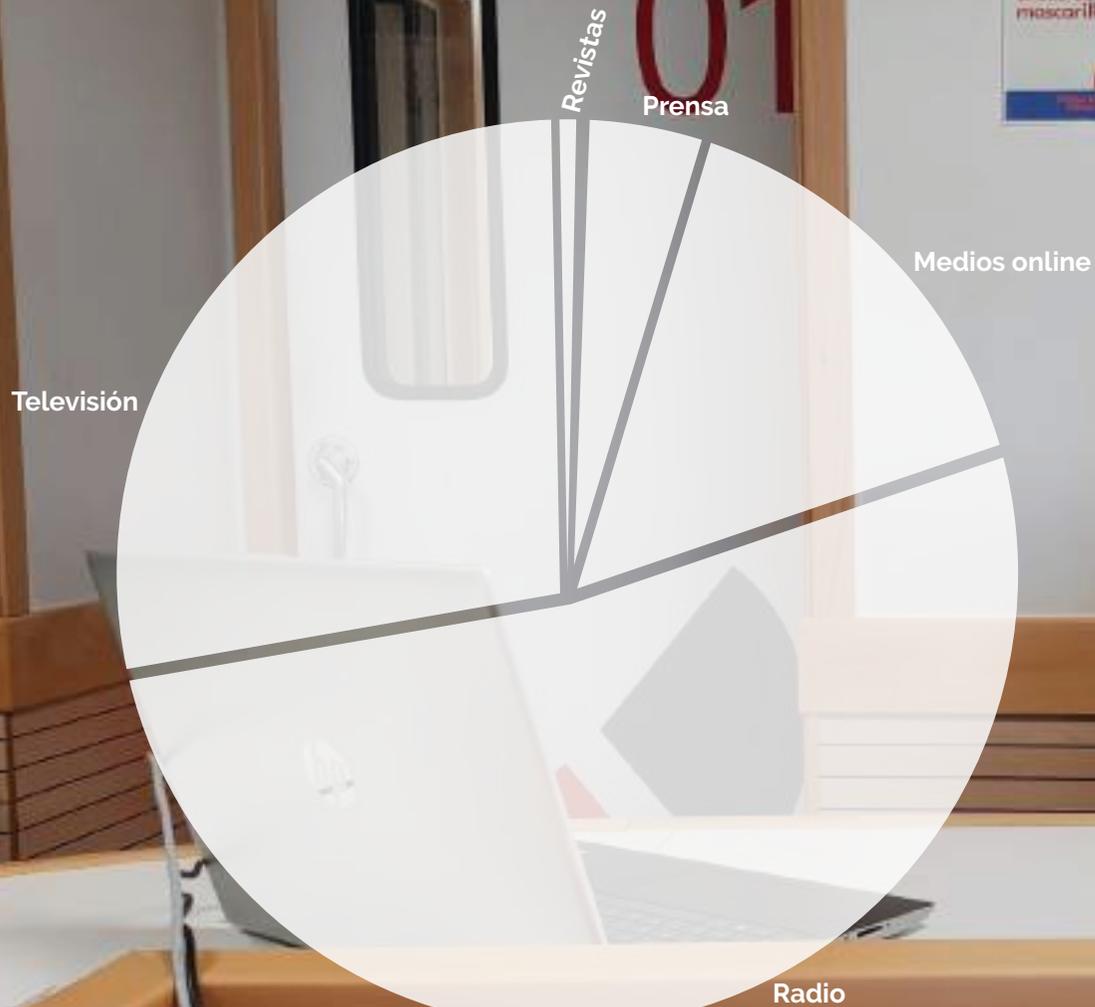


**Calínico, hoteleros por Tenerife**. Victoria López forma parte de este grupo de estudio de tendencias y estrategias del turismo que se fundó en 2008 y que está formado por profesionales del sector con más de 35 años de experiencia, que en su mayoría han ejercido como directores de hotel en la isla.

**CALÍNICO**



# Presencia en medios



# 640

inserciones en medios de comunicación

# 2021, un año de reaperturas

GF Isabel fue el primer hotel de la cadena hotelera en reanudar su actividad.

24 de marzo de 2021

**La buena ocupación prevista en GF Isabel permite reabrir sus puertas en Semana Santa**

**Es el primer establecimiento de GF Hoteles que reanuda su actividad el viernes 26 con más de un 50% de reservas realizadas, en su mayoría, por clientes canarios**

**La cadena hotelera propiedad de Grupo Fedola vuelve a apostar por iniciar la actividad con la intención de extenderla al resto de sus complejos turísticos a lo largo de la temporada primavera-verano**

Se trata del hotel favorito del público canario dentro de GF Hoteles, esta vinculación ha sido determinante para reabrir sus puertas y para empezar con buen pie la actividad. Con un porcentaje que supera el 50% de ocupación y en plena fase 3 de restricciones por la pandemia, GF Isabel se muestra como una marca que mantiene intacta la confianza de los clientes de las islas para estas fechas de Semana Santa.

La cadena también ha tenido en cuenta el interés de los clientes para la temporada de primavera y verano. Gran parte de esas reservas provienen de turistas europeos que pueden viajar sin restricciones, pero el director de Operaciones de GF Hoteles, Juan Carlos de León, confía en que a medio plazo la situación sanitaria sea mejor tanto en los principales mercados emisores como en el archipiélago. "Es clave aumentar el ritmo de vacunación y no bajar la guardia de las medidas de seguridad para conseguir más demanda y reactivar el sector en verano", aclara de León.

Todas esas medidas de seguridad recogidas en el protocolo de la cadena se aplicaron con normalidad en GF Isabel cuando hizo su primera reapertura en los meses del verano pasado. Su director, Cristóbal Marrero, asegura que gran parte de los huéspedes conocen bien el hotel y repiten, "por la sensación de tranquilidad y confianza que transmite nuestro personal para poder desconectar sin preocuparse de nada".

De esta forma, GF Hoteles inicia su proceso de reapertura de establecimientos que tendrá continuidad en la temporada de primavera-verano. La cadena perteneciente a Grupo Fedola cuenta con 3100 plazas hoteleras repartidas en cinco hoteles en Tenerife y cuenta con más de 900 empleados.

## Noticia



En el mes de junio, GF Hoteles reabrió tres de sus establecimientos ubicados en Costa Adeje, Tenerife. GF Victoria, GF Gran Costa Adeje y GF Fañabé retoman su actividad en el sur de la isla coincidiendo con la decisión del Gobierno de Canarias de elevar al nivel tres el nivel de restricciones en Tenerife por la incidencia de la covid-19.



[Ver vídeo](#)



[Ver vídeo](#)



[Ver vídeo](#)

GF Noelia fue el quinto y último establecimiento de GF Hoteles en reabrir sus puertas desde que cerró al público en marzo de 2020 por la crisis de la COVID-19.



[Ver vídeo](#)

## Compartimos valor

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, participó en la mesa redonda 'La contribución de las empresas turísticas a los ODS en el contexto de la COVID-19' junto a Soraya Romero de Grupo Iberostar y Jorge Raheb de Balearia en Fitur Madrid 2021.



Victoria Lopez participó en el debate hotelero organizado por Grupo Vía e integrado por empresarios españoles del sector.



Juan Carlos De León León intervino en la mesa de debate sobre El Nuevo Modelo de Turismo Sostenible del H&T, Salón de Innovación en Hostelería que se celebró en Málaga.



Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, comparte sus experiencias y reflexiones en el libro "Mujeres Empresarias Canarias", un proyecto del Servicio Canario de Empleo que se presentó en Gran Canaria con sus 25 protagonistas.



Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, analizó junto a expertos de Sabadell Negocio Turístico, las claves de los Fondos Next Generation para el sector.



[Ver video](#)

El Instituto Canario de Turismo destaca a GF Hoteles en su catálogo formativo como caso de éxito del sector turístico canario.



[Abrir enlace](#)

Nuestro coordinador en Sostenibilidad, Moisés Expósito, expuso la experiencia de la cadena hotelera en el webinar organizado por Proexca y Procolombia.



GF Hoteles participó en el Congreso de Hoteleros Españoles celebrado en Oviedo, tras vivir la mayor crisis turística de la historia. En la mesa de debate sobre la coyuntura turística, la presidenta de Grupo Fedola, Victoria López, manifestó su deseo de tener un destino "con movilidad, con un precio aceptable e inteligente y sostenible".



Lázaro Rodríguez y Pablo Aznar, jefes de cocina de GF Gran Costa Adeje y GF Victoria, respectivamente, nos cuentan su experiencia como docentes en el Diploma en Gastronomía y Alimentación de la Universidad de La Laguna.



[Ver video](#)

Victoria López y Juan Carlos de León participaron en los 'sensi debates' de Sensitur Pro. Una jornada de sensibilización medioambiental dirigida a empresarios y profesionales del turismo que se celebró en la sala 'Las Olas' de GF Victoria.



Moisés Expósito, coordinador de Sostenibilidad de GF Hoteles, participó en el intercambio de conocimientos y experiencias de Innovatur para exponer las estrategias de la cadena hotelera en materia de sostenibilidad.



Victoria López fue la encargada de abrir las conferencias de los 'Viernes Turísticos', un evento con el que la Cátedra de Turismo de la Universidad de La Laguna abre el curso académico a los alumnos del Máster en Dirección y Planificación del Turismo.



## Nos visitan

GF Victoria recibió al alumnado del Plan de Formación y Alternancia en el Empleo Garantía Juvenil Granadilla Dinamiza para conocer de primera mano los servicios e instalaciones del hotel.



GF Gran Costa Adeje y GF Victoria reciben la visita de los alumnos de PFAE San Miguel Dinamiza 2021. Johan García, director de animación de GF Hoteles, hizo un recorrido por las instalaciones para mostrar a los estudiantes de dinamización sociocultural y turística nuestro modelo de ocio y entretenimiento.



Recibimos la visita de profesores y staff universitario de Polonia y República Checa participantes del curso "Sustainable Tourism in Tenerife" un programa de Erasmus+. Moisés Expósito, nuestro coordinador de Sostenibilidad, les mostró la sala de máquinas de GF Victoria, unas instalaciones de alta eficiencia energética que son una referencia dentro de los complejos turísticos de Canarias.



# Colaboramos

El hotel GF Victoria acogió el concierto solidario 'Nuestra alma por La Palma'. Un evento en el que se recaudó 6.500 euros para los afectados del volcán. La recaudación fue donada íntegramente a la Cruz Roja de La Palma. GF Victoria fue el principal patrocinador de esta gala y colaboró para crear un evento benéfico, muy emotivo y respetuoso con los afectados.

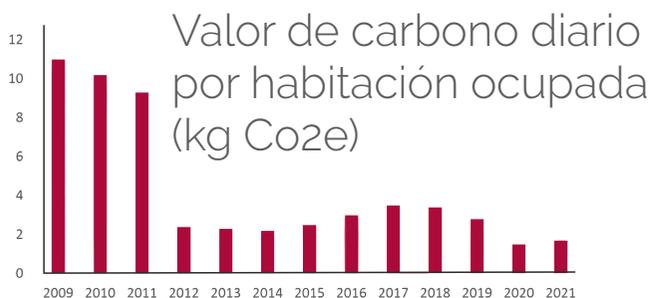
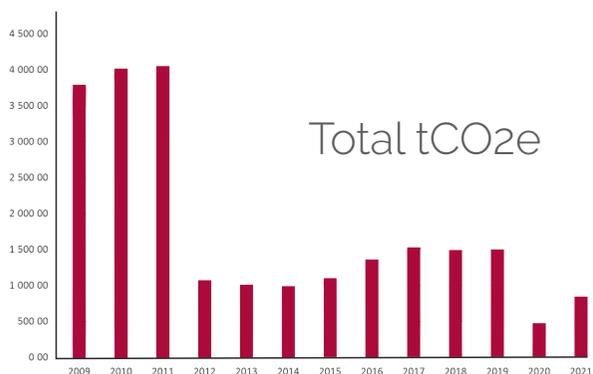


Nos unimos a '6 islas, 12 paellas', reto solidario de cocinar 12 paellas para los más necesitados de las islas. Lázaro Rodríguez, jefe de Cocina en GF Gran Costa Adeje, preparó dos deliciosas paellas listas para llevar a las ONG que colaboran con el chef Aridane Rivero.



# Entorno

La evolución de emisiones de CO2 disminuye considerablemente desde 2020 debido al cierre de nuestros cinco establecimientos hoteleros por la COVID-19.



## Huella de carbono



2020 477,29 Co2

2021 846,03 Co2

## Consumo de agua



2020 187.243 m3

2021 259.732 m3

## Consumo de plástico



2020 11,64 Tn

2021 10,75 Tn

## Consumo eléctrico



2020 11.141.830 Kw

2021 12.427.160 Kw

## Consumo de papel



2020 35,24 Tn

2021 41,72 Tn

## Consumo de gas



2020 2.580.027 Kw

2021 4.855.777 Kw

El 100% de la energía eléctrica proviene de energías renovables.

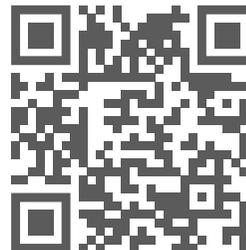


El 85% de los productos químicos utilizados son ecológicos.

# Compromiso en la lucha frente al Cambio Climático

## GF Hoteles reduce 80 toneladas de CO2 al año con la instalación de nuevas energías limpias

GF Hoteles apuesta por la energía renovable con la instalación de 668 nuevas placas fotovoltaicas en GF Gran Costa Adeje y GF Fañabé. Con esta acción la cadena hotelera reduce 80 toneladas de CO2 al año. En palabras de Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, "la energía que suministran las 668 placas equivale a unos 500 árboles plantados anualmente, así como al consumo medio de 1700 habitaciones de hotel".



[Ver video](#)

Be Green Life, ejemplo de colaboración dentro de los 'Lab Smart Hotel' del Observatorio de Competitividad Turística y Desarrollo Sostenible de Ashotel.



# Organización

GF Hoteles presenta datos que confirman su contribución a la economía canaria.





*Contigo, para ti*