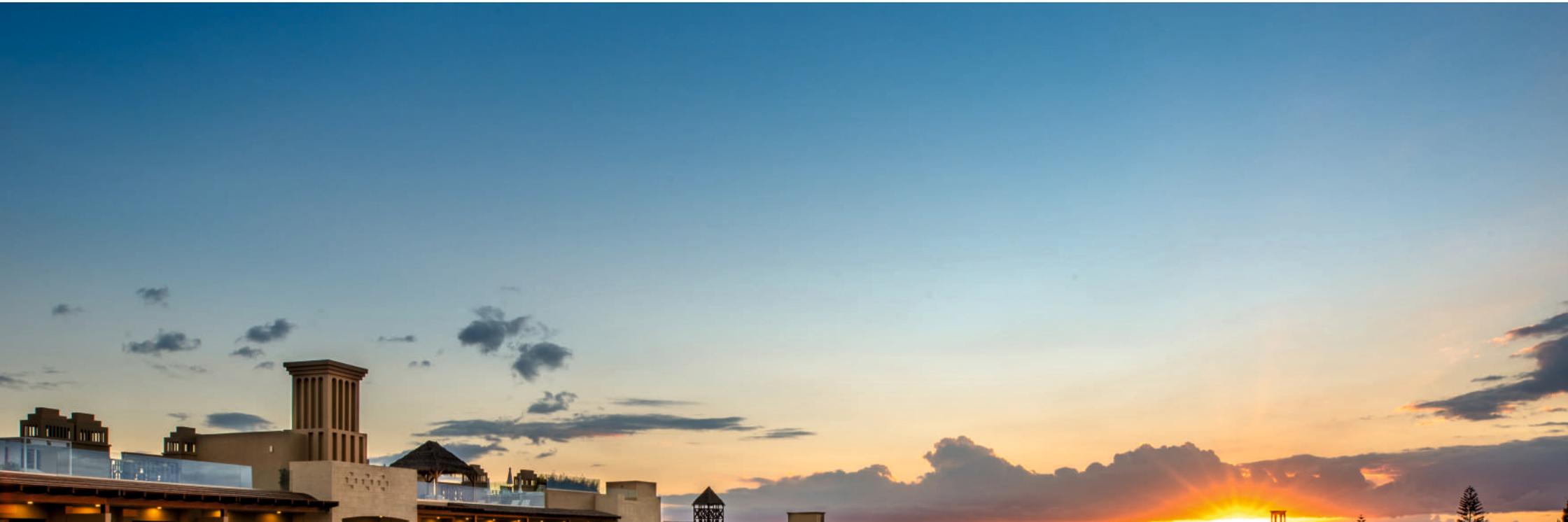




MEMORIA CORPORATIVA **GF HOTELES 2022**



# Índice

Carta  
GF Hoteles  
Certificaciones  
Galardones  
Personas  
Comunidad  
Acciones  
Entorno  
Organización



El 2022 fue el año en el que levantamos la mirada para afrontar el futuro con más optimismo, aprendiendo a no utilizar el 'espejo retrovisor' tras dos años críticos. Un ejercicio en el que ya nos permitimos pensar en algo más que mantenernos e iniciar un periodo de transformación. Además, es un año en el que renovamos el compromiso de GF Hoteles con la iniciativa del Pacto Mundial y sus 10 Principios, reafirmando nuestra apuesta decidida por asumir, para el 2023, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Además, mantenemos como referencia la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que nos orienta en nuestro camino hacia un turismo que necesita reinventarse para seguir siendo estratégico.

Una de las conclusiones que podemos extraer de la pandemia es que la gente tiene un deseo creciente de viajar y de vivir nuevas experiencias. Como gestores de las vacaciones de muchas personas, es nuestro deber estar a la altura de estas expectativas, apostando por una actividad turística que no solo garantice su bienestar, sino que también les brinde una experiencia verdaderamente inolvidable.

Somos conscientes de la importancia de ser responsables con los recursos limitados de nuestro planeta. En este sentido, hemos intensificado nuestros esfuerzos para promover prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones, desde la gestión de residuos hasta el uso de energías renovables y la optimización de nuestro consumo de agua.

Este compromiso con la sostenibilidad se refleja también en la relación con las empresas y profesionales locales. Ellos representan el 90% de nuestros proveedores y nos hemos comprometido en trabajar juntos en la reducción de nuestra huella ambiental y en la promoción de prácticas comerciales responsables apostando por los productos de proximidad.

Nuestra mirada hacia la sociedad canaria está relacionada con la naturaleza familiar de la empresa. Un concepto que dio origen a la primera edición de la Fedola Family Run, una carrera deportiva y solidaria que, con más de 500 participantes, tuvo una excelente acogida y refleja el compromiso de la cadena con la comunidad y el bienestar social.

Además, durante este año, GF Hoteles ha crecido en formación y desarrollo del personal con el objetivo de potenciar las habilidades y capacidades de nuestro equipo. Creemos firmemente en un personal bien formado y motivado porque un grupo empoderado hace que crezca el sentimiento de pertenencia y a la vez brinda la mejor experiencia de ocio y descanso a los clientes. En ese objetivo de fondo, estamos mejorando la comunicación interna en la plantilla, con una web de comunicación interna que pronto pasará a ser una aplicación bidireccional más fluida y accesible.

En GF Hoteles, creemos que la sostenibilidad no es una meta a alcanzar. Es un compromiso constante arraigado en nuestra cultura corporativa. Sabemos que la verdadera sostenibilidad es un viaje sin fin, donde cada paso cuenta, y la constancia es más valiosa que las grandes acciones.

Seguimos comprometidos con este camino de aprendizaje sabiendo que cada pequeña acción contribuye a un futuro más brillante y sostenible para todos.

¡Juntos, construyamos un mañana más próspero y consciente!"

**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.

# 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.

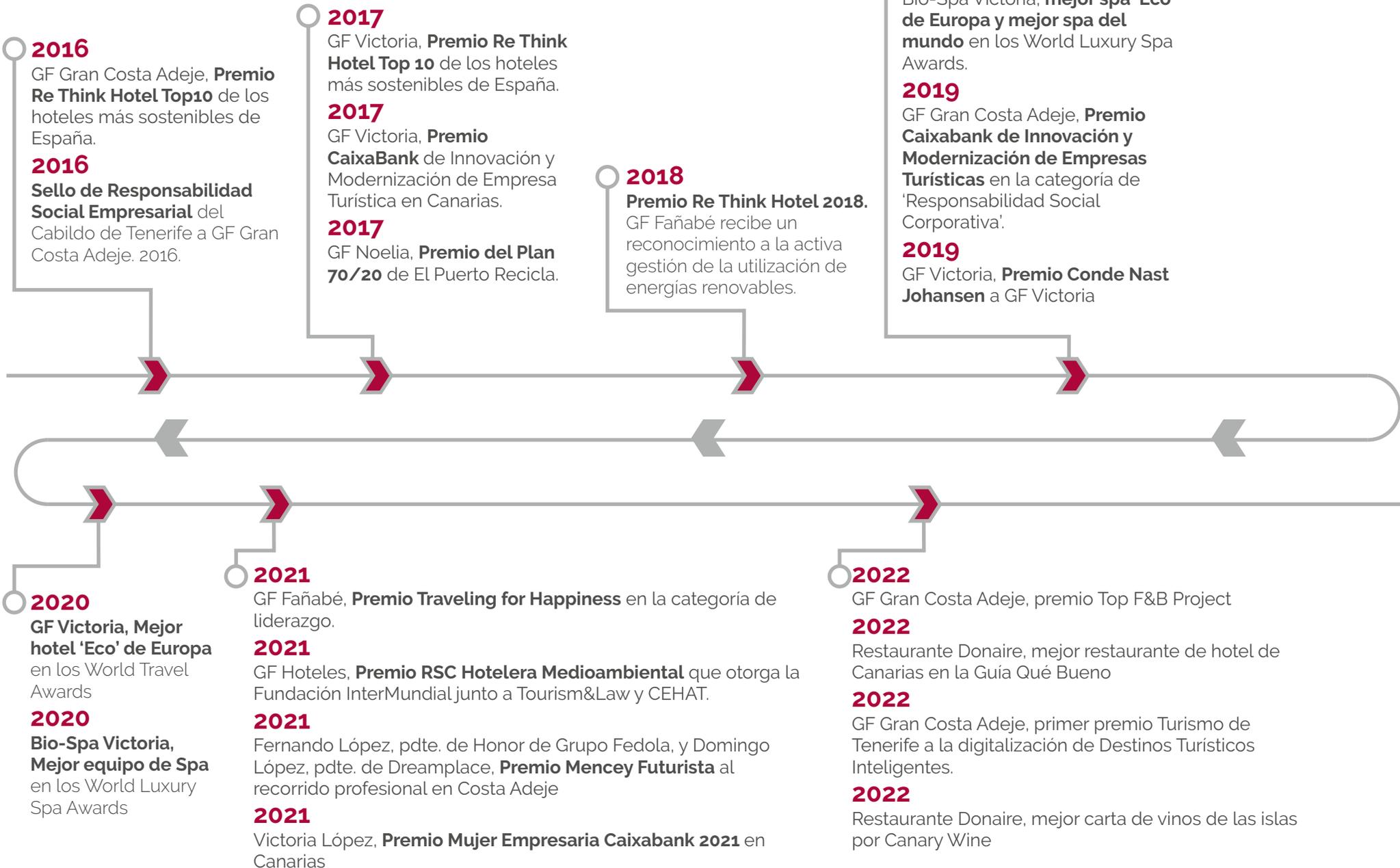


**ISO 21401.** Cumplimos los requisitos ambientales, sociales y económicos del sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos turísticos. Esta normativa garantiza que el grupo hotelero trabaja alineado con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



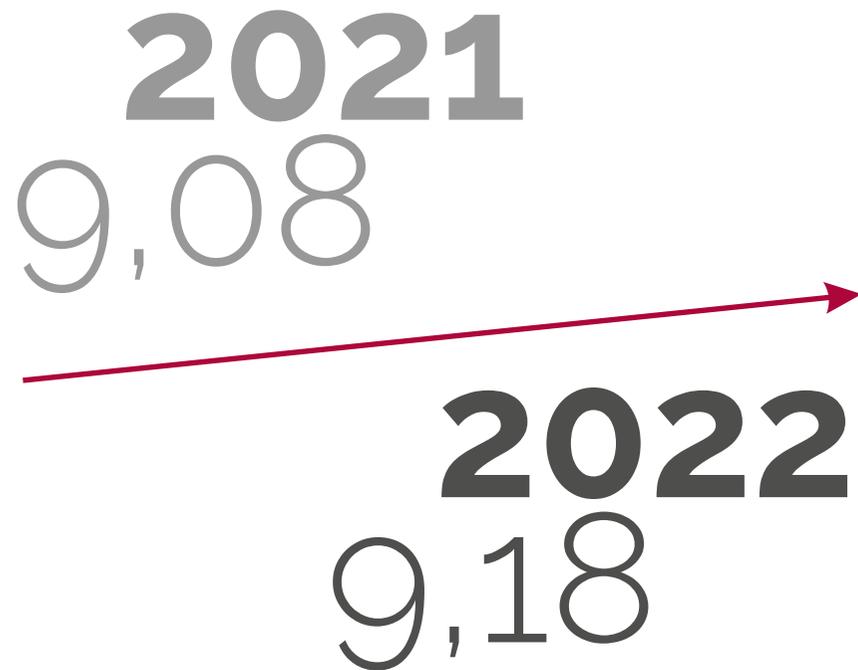
**EMAS (diciembre 2012).** El Registro EMAS es una herramienta voluntaria diseñada por la Comisión Europea para la inscripción y reconocimiento público de aquellas empresas y organizaciones que tienen implantado un sistema de gestión ambiental que les permite evaluar, gestionar y mejorar sus impactos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

# Galardones

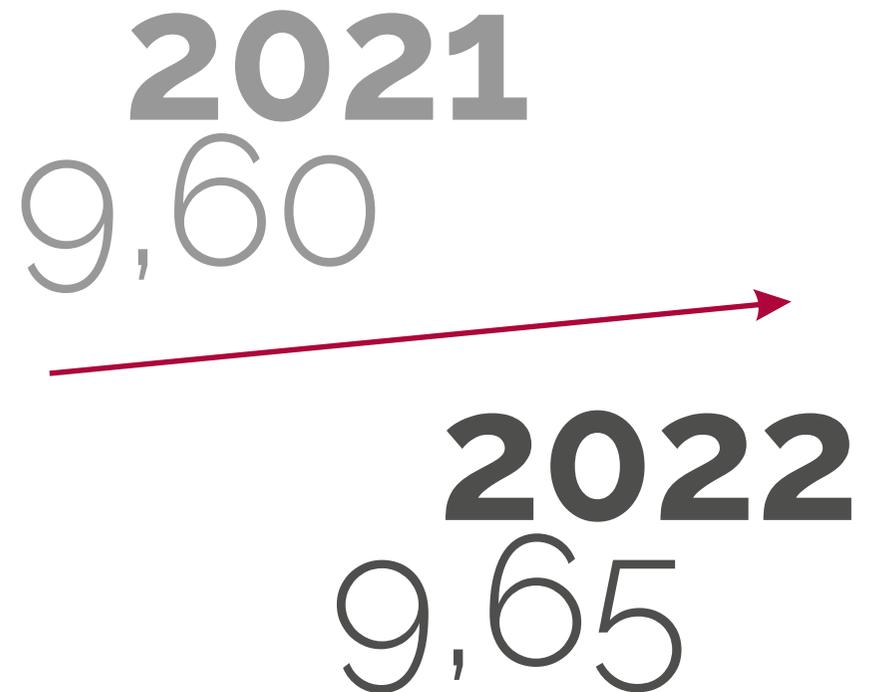


# Personas

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. Además, cuenta con un **site de comunicación interna** donde tienen acceso a información del grupo, formación y documentación.



# Capital humano

## La creación de empleo, una apuesta de valor



## Ashotel reconoce a nuestro equipo humano

Nuestros/as compañeros/as Amparo, Alicia, Narciso, Hortensia y Dulce recibieron un homenaje en el V Reconocimiento Anual de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife por su dedicación, servicio y buen hacer en su labor diaria.



## Clima laboral

Los índices de satisfacción del equipo humano de GF Hoteles con la empresa según la encuesta de **clima laboral en 2022 es 7,47.**



### 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. 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 82 cursos de formación, que finalizaron con un total de 670 empleados. En conjunto se dedicaron 4561 horas de formación bonificada. De estas 4561 horas, 3262 corresponden a cursos de modalidad online, 1189 a cursos de modalidad presencial, y 110 a cursos de modalidad mixta.

Comparados estos datos con los de 2021 comprobamos que se realizaron menos cursos, pero que el número de horas dedicadas a la formación fue mayor (casi el doble), y que el total de participantes también se incrementó (concretamente un 26%)

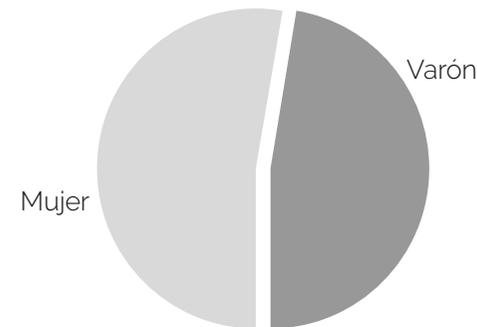


	2021	2022	Diferencia
Cursos	84	82	-2
Participantes	523	670	147
Horas formación	2278	4561	2283
Participantes/ Curso	6,23	10,63	4,40
Horas formación	27,12	115,60	88,48

Los 82 cursos realizados se clasificaron según las siguientes materias y objetivos de empresa:

- Habilidades interpersonales (formación dirigida a conseguir bienestar en los empleados, equipos cohesionados y buen clima laboral).
- Conocimientos profesionales (cursos específicos de cada puesto de trabajo dirigidos a conseguir un mejor desempeño por parte de los empleados).
- Idiomas (como herramienta fundamental para conseguir niveles altos de satisfacción de clientes).
- Seguridad e higiene (formación obligatoria continua, paralela a la formación de PRL dirigida a garantizar la seguridad y salud de empleados y clientes).

Porcentaje de hombres y mujeres



# Proveedores

Promovemos el crecimiento económico local y, a nivel medioambiental, intentamos mitigar las emisiones de CO<sub>2</sub> 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**

**Ashotel.** Victoria López 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 R R H H ; A n a R a n c e l, j e f a d e l 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.



Círculo de Empresarios y Profesionales del Sur de Tenerife

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

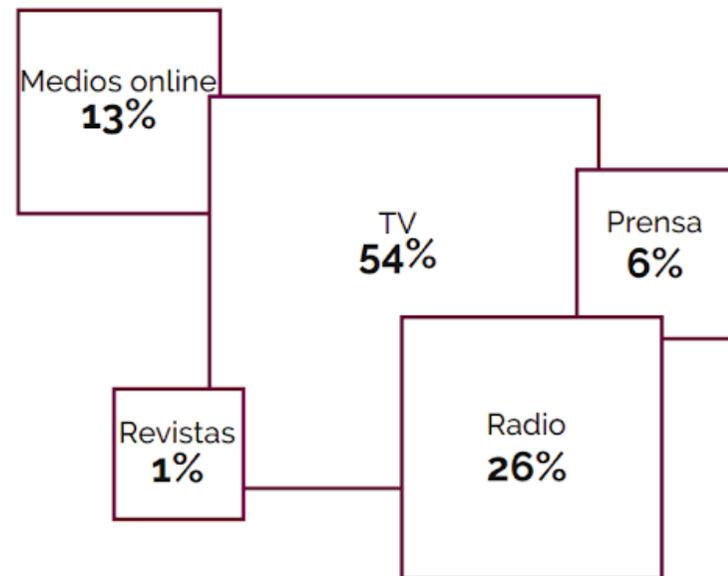


**Calínico, hoteleros por Tenerife.** Victoria López forma parte de este grupo de estudio de tendencias y estrategias del turismo que se fundó en 2008 y que está formado por profesionales del sector con más de 35 años de experiencia, que en su mayoría han ejercido como directores de hotel en la isla.

## CALÍNICO

## Presencia en medios

# 1244 inserciones en medios de comunicación



El 37% de las inserciones han sido a través de contratación con el medio. El 63% restante son inserciones orgánicas, es decir, no han tenido coste para la empresa. En comparación con el año anterior, hemos aumentado las publicaciones orgánicas en un 22%.

# Las acciones más destacadas del año

## Enero

El equipo de Comercial y Marketing, liderado por Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, estuvo presente en Fitur, la feria líder para los profesionales del turismo. Un punto de reencuentro de toda la cadena de valor de la industria turística para contribuir en la recuperación del sector.

Ángela Eguren, responsable de Marketing de GF Hoteles, asistió al encuentro organizado por Pacto Mundial donde compartió conocimiento junto a socios del sector turístico.

La cocina del hotel GF Gran Costa Adeje recibió el premio Top F&B Project por su diseño, funcionalidad y prestaciones. Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, fue el encargado de recoger este galardón en el marco del II Congreso de F&B Hotelero que se celebró en Madrid.



# Las acciones más destacadas del año

## Febrero

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, participó en la mesa redonda 'La importancia del producto en la creación de la oferta de F&B' del II Congreso de F&B Hotelero celebrado en Madrid.



# Las acciones más destacadas del año

## Marzo

GF Gran Costa Adeje recibió la visita de los alumnos del IES Los Gladiolos. Johan García, director de Animación de GF Hoteles, les acompañó y explicó cómo se trabaja la diversión y el entretenimiento y destacó la importancia de los profesionales especializados en animación turística en los establecimientos hoteleros.



Los equipos de bares y restauración de GF Hoteles visitaron la feria de gastronomía MADRIDFUSIÓN, una cita que convierte al sector culinario nacional en el epicentro mundial.



# Las acciones más destacadas del año

## Abril

GF Hoteles conoció las últimas novedades y tendencias en la feria Alimentaria Barcelona, una cita obligada con la innovación y la internacionalización del sector.

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, destacó en la mesa 'Casos de éxito en innovación hotelera' de Futurismo, la importancia de apostar por proyectos como 'Food Waste'. Además, señaló que en el sector hotelero se tira el 30% de la comida y es algo que se debe trabajar a través de este tipo de iniciativas.

El Restaurante Donaire recibió el Premio Qué Bueno Canarias en la categoría de 'Mejor Restaurante de Hotel de Canarias 2021'. Este galardón, junto al reconocimiento especial a la alta gastronomía de GF Victoria, pone en valor el trabajo de un equipo que cuida cada detalle para garantizar una gran experiencia culinaria.



# Las acciones más destacadas del año

## Mayo

Laura Tomás, Sales & Marketing Executive de la cadena, visitó la primera edición del Trav Day de Bélgica, un evento B2B para la industria de viajes donde mantuvo diferentes sesiones de trabajo con agentes y operadores turísticos.



GF Gran Costa Adeje recibió el primer premio Turismo de Tenerife a la digitalización de Destinos Turísticos Inteligentes por su proyecto 'Food Waste', donde se realiza la medición del desperdicio de alimentos en bufé y su reducción a través de analítica de datos.



GF Hoteles, caso de éxito en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad en pymes turísticas

La cadena hotelera celebró el Día de Canarias junto a los huéspedes, una fecha muy especial que representa la gran fiesta de la canariedad.



# Las acciones más destacadas del año

## Junio

GF Hoteles celebra el Día Mundial de los Océanos. El equipo de Decoración e Interiorismo reutiliza materiales no biodegradables como los plásticos que encontramos a diario en nuestras playas para celebrar este día.

Tras dos duros años llenos de dificultades para el sector turístico, los establecimientos de GF Hoteles reciben la certificación Preverisk Group por superar los estándares de higiene y salud.

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, participó en la segunda jornada de la Universidad de Verano de Hecansa.



# Las acciones más destacadas del año

## Julio

El restaurante Donaire recibió el premio a la Mejor Carta de Vinos en el Concurso Regional de Cartas de Vinos de Canarias organizado por el Órgano de Gestión de la Denominación de Origen Protegida Islas Canarias – Canary Wine.

Alumnos de la Escuela de Segundas Oportunidades de la Fundación Don Bosco visitaron el hotel GF Victoria.

Los alumnos del curso de Ayudante de Restaurante y Bar del Ayuntamiento de Adeje visitaron el restaurante buffet de GF Fañabé para conocer 'in situ' las funciones diarias del departamento de la mano de Marcelo Píriz, jefe de Restauración del hotel.



# Las acciones más destacadas del año

## Agosto

El turoperador alemán Schauinsland-reisen reconoció a GF Victoria, GF Gran Costa Adeje y GF Fañabé con el reconocimiento Top Hotel Partner 2021.



# Las acciones más destacadas del año

## Septiembre

Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, participó en el coloquio sobre la situación turística para la temporada de invierno que organizó el Instituto Canario de Turismo.

El departamento de Recursos Humanos-Gestión del Talento, liderado por Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, y Ana Belén López, vicepresidenta y directora de RRHH de la corporación, disfrutó del encuentro organizado por Gehocan en GF Victoria.

Jesús Camacho, pastelero y chef del Restaurante Donaire, participó en la ponencia 'Dulces de Tenerife con Gofio' en el 7º Salón Gastronómico de Canarias, GastroCanarias.



# Las acciones más destacadas del año

## Octubre

El hotel GF Victoria fue punto de partida de la primera edición de la Fedola Family Run, un encuentro deportivo y solidario que triunfó en Costa Adeje.



GF Victoria acogió la conferencia 'Explorando la Crisis Climática' con Pancho Campo. Una iniciativa de carácter solidario a favor del proyecto 'Uno por La Palma' de Rotary Club Tenerife Sur.



Alumnos de la Fundación Don Bosco visitaron el hotel GF Victoria para conocer 'in situ' sus instalaciones así como su gestión sostenible.



Lázaro Rodríguez, jefe de Cocina de GF Gran Costa Adeje, y Nédoly Ramos, del departamento de RRHH-Gestión del Talento de GF Hoteles, realizaron una presentación de la cadena hotelera a alumnos del curso 'Ayudante de Cocina' del Ayuntamiento de Adeje.



# Las acciones más destacadas del año

## Noviembre

Moisés Expósito, coordinador de Sostenibilidad de GF Hoteles, participó en el III Congreso Gastronomía Sostenible celebrado en Puerto de la Cruz.

GF Hoteles fortalece lazos con turoperadores y agencias de viaje de la industria británica en la World Travel Market.

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, participó en Sensitur Pro, las jornadas de sensibilización turística y medioambiental dirigidas a empresarios y profesionales del sector turístico.

Johan García y Serezade Rodríguez, director y asistente de Animación de GF Hoteles, respectivamente, disfrutaron de una mañana de charla con los alumnos del Ciclo Superior Animación Sociocultural y Turística del IES Alcalá.

Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, destacó el valor de las personas dentro de la corporación en el Gran Debate Hotelero que organizó Grupo Vía en las Las Terrazas De Abama.

GF Victoria recibió la visita del grupo de agentes MICE de Tenerife Ultimate Experience.



# Las acciones más destacadas del año

## Diciembre

Juan Carlos de León y Johan García, director de Operaciones y director de Animación de GF Hoteles, respectivamente, participaron en la mesa debate 'Profesionalización del ocio turístico, retos y oportunidades' del II Congreso Canario de Ocio.



Lázaro Rodríguez, jefe de Cocina de GF Gran Costa Adeje, participó en el 'Tapas y Vino: Un acantilado de sabores' que se celebró en Santiago del Teide.



Laura Tomás, responsable de Marketing de GF Hoteles, asistió a la International Luxury Travel Market (ILTM) que se celebra cada año en Cannes, una de las ferias de productos de lujo más importantes del panorama internacional.



GF Victoria acogió la reunión anual de Think Pink Europe, organizada por Fundación Carrera Por La Vida/Walk for life.



Lázaro Rodríguez, jefe de Cocina en GF Gran Costa Adeje, representó a la isla de Tenerife en '8 Islas, 8 Sabores' que se celebró en el municipio de Moya, Gran Canaria.



# Las acciones más destacadas del año

## Diciembre

GF Hoteles participa en la Campaña Escolar Turismo y Amabilidad Tu Futuro 22/23 de CIT Sur Tenerife.

Amparo, Alicia, Narciso, Hortensia y Dulce recibieron un homenaje en el V Reconocimiento Anual de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife por su dedicación, servicio y buen hacer en su labor diaria.

Los equipos de GF Hoteles disfrutaron de la fiesta de Navidad de Grupo Fedola donde se reúnen los más de mil compañeros y compañeras de la corporación.

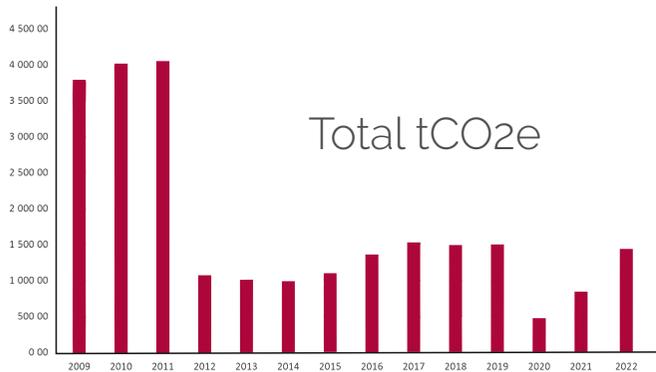
Gofi, la mascota de GF Hoteles, visitó a los niños y niñas que pasan las fechas navideñas en la planta de Pediatría del Hospital Universitario de Canarias.

Los huéspedes de GF Hoteles colaboraron con el proyecto Maman África Humanitaria de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife.



# Entorno

Evolución de emisiones de Co2.



En 2022 se ha sustituido maquinaria y sistema de refrigeración y congelación por modelos de máxima eficiencia en la cocina de GF Gran Costa Adeje.

<https://www.youtube.com/watch?v=SCr4sPErJUk&t=20s>



El 85% de los productos químicos utilizados son ecológicos.

Consumo eléctrico



<b>2019</b>	20.682.961 Kw
<b>2020</b>	11.141.830 Kw
<b>2021</b>	12.427.160 Kw
<b>2022</b>	18.453.379 Kw

Consumo de papel



<b>2019</b>	100,63 Tn
<b>2020</b>	35,24 Tn
<b>2021</b>	41,72 Tn
<b>2022</b>	92,59 Tn

Consumo de agua



<b>2019</b>	383.839 m3
<b>2020</b>	187.243 m3
<b>2021</b>	259.732 m3
<b>2022</b>	382.184 m3

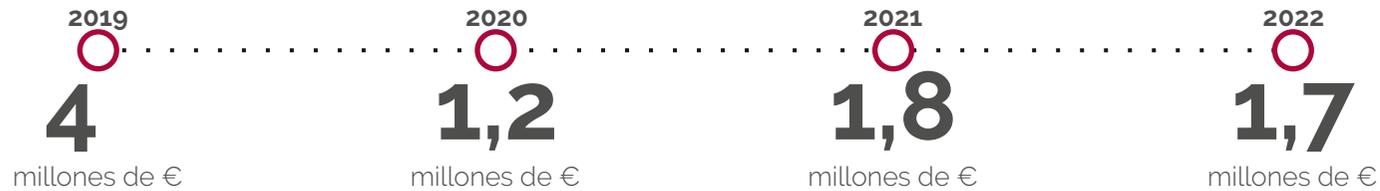
Consumo de plástico



<b>2019</b>	27,24 Tn
<b>2020</b>	11,64 Tn
<b>2021</b>	10,75 Tn
<b>2022</b>	22,60 Tn

# Organización

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





*Contigo, para ti*