



XXVIII CONGRESO

EBEN ESPAÑA

CÓRDOBA 10, 11 y 12 de junio de 2021



Una propuesta de indicadores para medir la sostenibilidad social hotelera

**Beatriz Guzmán Pérez¹, Javier Mendoza Jiménez¹, María Victoria Pérez Monteverde¹*

¹ San Cristóbal de La Laguna

Código: O.82

Área: NUEVA TEORÍA DE FIRMA Y CONTABILIDAD SOCIAL

Palabras Clave:

Sostenibilidad social corporativa, Indicadores de sostenibilidad corporativa, Sector hotelero, Contabilidad social, Sistema del Valor Social Integrado, Canarias

RESUMEN:

La industria del turismo se considera crítica para promover el desarrollo sostenible de las sociedades, y tiene una firme posición en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Dentro de esta industria, el sector hotelero destaca por su potencialidad para desatar ciertas dinámicas en la comunidad local y el entorno en que está anclado (Abaeian et al., 2019) que favorecen el avance hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (Raub and Martin Rios, 2019).

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el sector hotelero es uno de los sectores de más rápido crecimiento en el mundo, proveedor de servicios que apoyan los viajes de negocio y placer y fomentan el conocimiento e intercambio de experiencias. El valor añadido que genera de manera directa se distribuye a la sociedad en forma de rentas salariales o impuestos (Fernández-Gómez et al., 2019). Este beneficio socioeconómico se ve ampliado, por la dinamización del entorno local que sus abastecimientos locales induce. Además, la industria hotelera genera un valor para la sociedad que no se transacciona en el mercado, como es la contribución a la mejora de la reputación del destino o la formación profesional de los trabajadores (Fernández-Gómez et al., 2019). Este valor social de no mercado, en principio, es transferido por los hoteles cuando desarrollan acciones sociales, de manera individual o en colaboración con los gobiernos locales y la sociedad civil.

Para hacer operativa la sostenibilidad en la industria hotelera y sus empresas, se requiere información que permita a los hoteleros tomar decisiones orientadas a la creación de valor económico, social y medioambiental, de manera simultánea. El diseño de sistemas de información de sostenibilidad corporativa resulta complejo (Searcy, 2012), principalmente por la dificultad que entraña garantizar la relevancia de la información a múltiples partes interesadas, su credibilidad y verificabilidad.

El desarrollo de sistemas de información de sostenibilidad en los hoteles se encuentra en una fase incipiente (Jones et al., 2016), especialmente en el pilar social. El objetivo de este trabajo es contribuir a su desarrollo, utilizando el sistema de contabilidad social del Valor Social Integrado (Retolaza et al., 2016). Este sistema se aplica a un caso de estudio, un hotel independiente de un destino turístico insular. La principal aportación de este trabajo es que permite derivar indicadores de sostenibilidad social para un hotel, relevantes para múltiples partes interesadas (Freeman et al., 2020), y que suponen un primer paso para la obtención, en desarrollos futuros, de indicadores de sostenibilidad social del sector hotelero del conjunto insular.

Abaeian, V., Khong, K.W., Yeoh, K.K., & McCabe, S. (2019). Motivations of undertaking CSR initiatives by independent hotels: a holistic approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2468-2487.

Fernández-Gómez, M.A., Gutiérrez-Ruiz, A.M., Becerra-Vicario, R. & Ruiz-Palomo, D. (2019). The Effects of Creating Shared Value on the Hotel Performance. *Sustainability*, 11.

Freeman, E., Retolaza, J.L., & San-Jose, L. (2020). Stakeholder Accounting: hacia un modelo ampliado de contabilidad. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 100, 89-114.

Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2016). Sustainability in the hospitality industry: Some personal reflections on corporate challenges and research agendas. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (1), 36-67



XXVIII CONGRESO

EBEN ESPAÑA

CÓRDOBA 10, 11 y 12 de junio de 2021



Retolaza, J.L., San-Jose, L., & Ruiz-Roqueñi, M. (2016). Social Accounting for Sustainability: Monetizing the Social Value. Switzerland, Springer Briefs in Business ? Springer.

Searcy, C. (2012). Corporate sustainability performance measurement systems: A r