

MEMORIA  
DE  
DESARROLLO  
HUMANO  
INFORME  
ANUAL 2021







## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Introducción</b>	3	<b>Comprometidos con las personas</b>	
		El equipo	10
<b>THB hotels</b>		THB College	11
THB hotels en cifras	4	Satisfacción del cliente	15
Nuestra misión	6	Empresa saludable	16
Nuestra Visión	6	Mejora de los procesos. Workspace	19
Valores	7	Digitalización y automatización	21
Principales hitos	8		
Reconocimientos	9	<b>Retos para el futuro</b>	
		Con las personas	20





## INTRODUCCIÓN

**THB hotels** está comprometido con la Agenda 2030 aprobada por Naciones Unidas en septiembre de 2016 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible asociados a la misma, porque creemos que son palanca para el avance y la transformación social.

**Los ODS representan un camino hacia el desarrollo sostenible** en el que la acción común y la innovación son clave, no solo para las administraciones sino también para las empresas y la sociedad civil, teniendo todas ellas un papel fundamental en este recorrido y el contexto actual.

La **Memoria de Sostenibilidad de THB hotels**, es un informe en el que recopilamos las acciones que ponemos en práctica para que la evolución de nuestra actividad y sus mejoras se dirijan al **equilibrio social, económico y medioambiental**, para lograr un desarrollo sostenible en los tres ámbitos.



En esta memoria presentamos las **acciones desarrolladas durante el año 2021** que constituyen nuestros “compromisos con la sociedad”, “compromisos con las personas” y “compromisos con el medio ambiente”. Para finalizar hacemos una breve referencia a qué retos nos planteamos para los próximos años relacionados con cada uno de estos ejes.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





THB hotels

## En cifras

✈ 16 hoteles | 3 destinos

✈ 2.780 habitaciones

✈ 5.440 plazas

✈ 796.806 estancias

✈ 161 nacionalidades

### Mallorca



THB Gran Playa\*\*\*\*



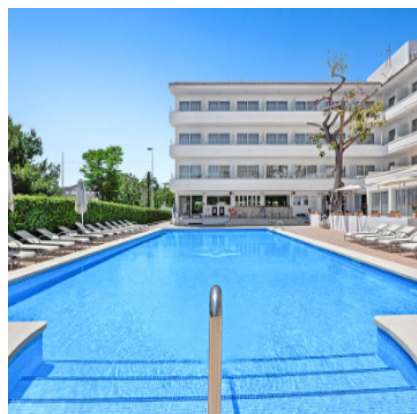
THB Gran Bahía\*\*\*\*



THB Guya Playa\*\*\*\*



THB Cala Llitas\*\*\*\*



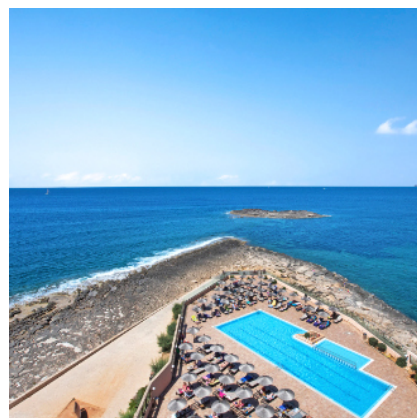
THB Dos Playas\*\*\*\*



THB Sa Coma Platja\*\*\*\*



THB Felip\*\*\*\*



THB Sur Mallorca\*\*\*\*







THB hotels

## En cifras

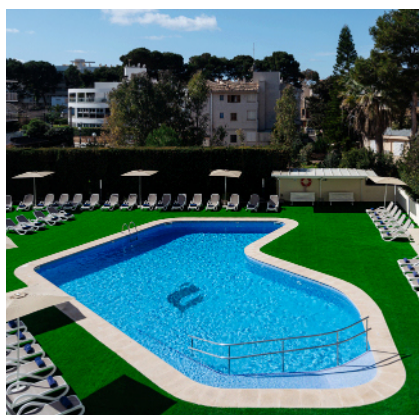
✈ 16 hoteles | 3 destinos

✈ 2.780 habitaciones

✈ 5.440 plazas

✈ 796.806 estancias

✈ 161 nacionalidades



THB María Isabel\*\*\*\*



THB El Cid\*\*\*\*

### Ibiza



THB Los Molinos\*\*\*\*



THB Ocean Beach\*\*\*\*

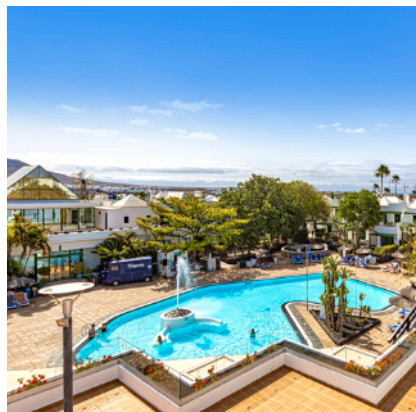


THB Naeco Ibiza\*\*\*\*

### Lanzarote



THB Flora\*\*\*



THB Royal\*\*\*\*



THB Tropical Island\*\*\*\*







THB hotels

## Nuestra misión

Como empresa familiar damos prioridad al trabajo en equipo para hacer felices a nuestros huéspedes, garantizando los más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, alta rentabilidad y crecimiento sostenible.

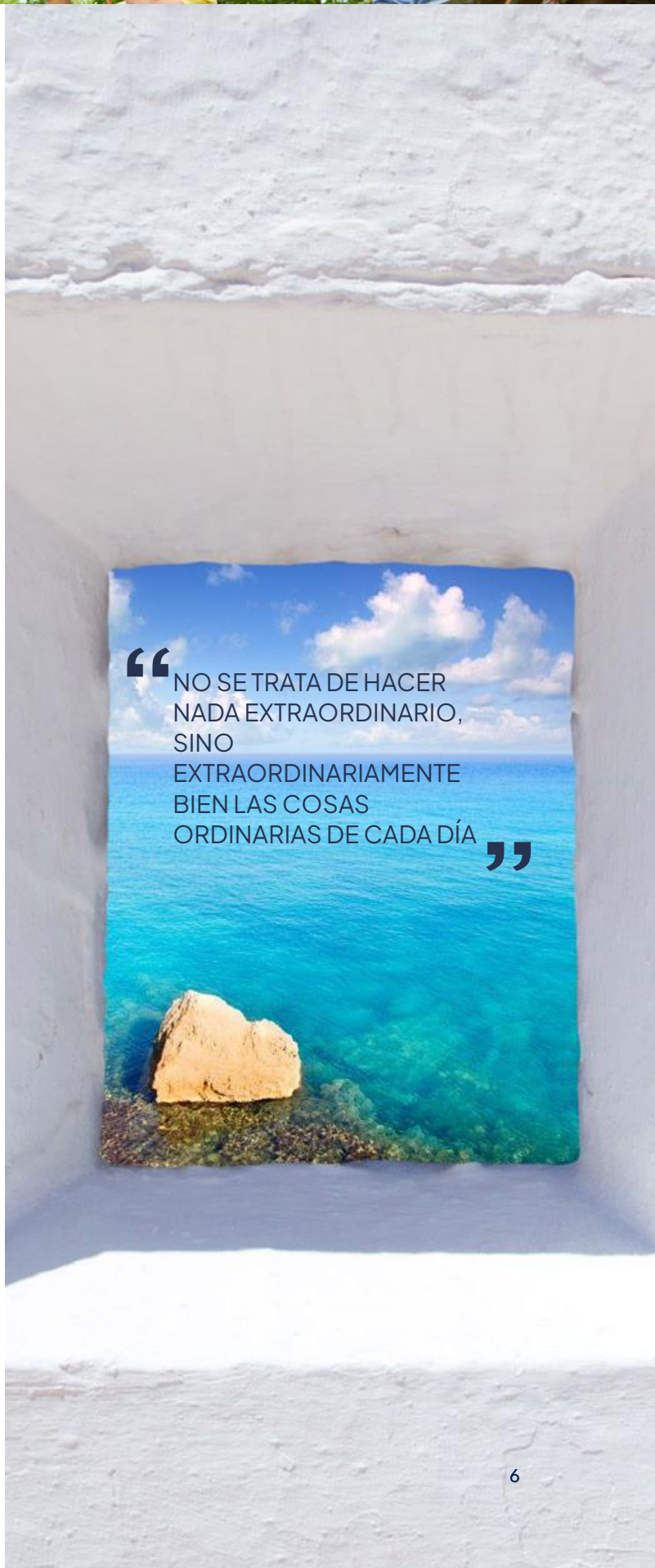
Nos centramos en ofrecer a los clientes la mejor experiencia en sus vacaciones, cuidando hasta el más mínimo detalle.

Maximizamos el valor y la salud de la infraestructura de los hoteles fomentando la “**generación limpia**” y avanzando hacia el **desarrollo sostenible**, comprometidos con la sociedad y con el planeta.

## Nuestra Visión

Queremos **generar felicidad** a nuestros huéspedes y aportar valor a nuestros colaboradores, En constante búsqueda de la mejora de las valoraciones de satisfacción, indagando en las inquietudes y deseos de los clientes y ejecutando planes de acción para convertirlos en una realidad.

Además, trabajamos para **impulsar la cadena de valor responsable** en los destinos en los que tenemos presencia, con pensamiento local, pero repercusión global.



“ NO SE TRATA DE HACER  
NADA EXTRAORDINARIO,  
SINO  
EXTRAORDINARIAMENTE  
BIEN LAS COSAS  
ORDINARIAS DE CADA DÍA ”







## Valores

### Innovación

Para aportar valor añadido a nuestros clientes, generar riqueza y potenciar un empleo estable y de calidad a nuestros trabajadores.

### Compromiso sostenible

Para identificar las mejores prácticas en la prestación del servicio y en la protección del entorno.

### Igualdad de oportunidades

Para garantizar que todas las personas, sea cual sea su nivel de responsabilidad, tengan las mismas posibilidades de desarrollo profesional.

### Flexibilidad

Para adaptarnos a situaciones en constante cambio y, de esta forma, garantizar la perdurabilidad del negocio.

### Integridad y civismo

Para llevar a cabo nuestras tareas con el mayor respeto a la normativa vigente.

### Trabajo en equipo

Para potenciar la cooperación en el ámbito laboral.

### Participación

Para fomentar en todo momento la implicación de las partes interesadas en la puesta en marcha de nuevas iniciativas.

**Mantener los estándares más exigentes en materia de comportamiento ético forma parte de nuestra cultura en THB hotels. No importa la categoría ni el nivel de responsabilidad, todos, en la empresa, estamos obligados a mantener y acrecentar los principios y valores que sustentan nuestro código ético.**







## Principales hitos

D. Francisco Miralles, el **2 de enero de 1987**, fundó THB hotels, hoy una empresa familiar de primera generación e independiente. Cadena hotelera que empezó con la gestión de dos hoteles en Mallorca.

Gracias a la evolución constante y la profesionalidad del equipo, logra abrirse paso en los mejores destinos turísticos de España: **Mallorca, Ibiza, Costa del Sol y Lanzarote**. Con hoteles de 3 y 4 estrellas; son hoteles que apuestan por la ubicación, la calidad del servicio y de las instalaciones.

THB hotels, ofrece **hoteles especializados en turismo familiar y solo adultos**, así como para aquellos viajeros que buscan **turismo activo o bien relax y wellness**, y hoteles que gozan de instalaciones adaptadas para la organización de todo tipo de eventos, todos ellos perfectamente ubicados, con impresionantes vistas al mar.

En 2014 lanzamos el proyecto **THB College** como herramienta revolucionaria para gestionar el talento de THB hotels. Ponemos nuestro empeño y creatividad para favorecer el desarrollo de todos los equipos de trabajo, atendiendo a sus necesidades de formación y capacitación. Centrándonos en sus inquietudes y sueños, acompañándolos en su camino hacia el éxito.

En 2017 creamos la marca **Ecofriendly** con el objeto de trabajar en los diversos programas de sostenibilidad que promueven unas respetuosas prácticas con el medioambiente, centrados en los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.







## Reconocimientos

### 🚩 Certificaciones sistema de gestión

Desde el año 2007 THB hotels apuesta por los modelos **ISO 9001 e ISO 14001** para la gestión de la calidad y el medio ambiente en sus establecimientos. En 2021 se han efectuado las auditorías de seguimiento a cargo de la entidad acreditada SGS.



### 🚩 Certificaciones sostenibilidad

En 2021 hemos mantenido nuestro compromiso con la sostenibilidad, a través del programa impulsado por **Travelife**, cuya certificación obtuvimos en 2018 para los establecimientos THB Tropical Island, THB Gran Playa, THB Royal y THB Flora.



### 🚩 Registro nacional de huella de carbono

Desde 2017 calculamos y registramos la huella de carbono de todos nuestros establecimientos. En 2021 hemos renovado el sello “calculo” para todos ellos y, además, hemos obtenido el sello adicional “reduzco”, del Ministerio de Transición Ecológica, para los hoteles THB María Isabel, THB Gran Playa, THB Flora y THB Royal.



### 🚩 SICTED Compromiso de Calidad Turística

Continuamos con el Proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos, promovido por SETUR, con el objetivo de mejorar la experiencia y satisfacción de los viajeros.







## El equipo

Creemos en las personas, en sus talentos, potenciar habilidades, competencias, formación y actualización continua; para ello contamos con un **plan de talento** para sacar el máximo potencial de los equipos de trabajo estando motivados, y con un **programa de desarrollo humano** donde se mejoren sus capacidades profesionales, pero también se trabaja su bienestar. Estos son nuestros pilares en cuestión de talento, pero además hemos introducido un factor humanizador de la compañía, así pues, uno de los grandes retos a los que nos enfrentamos es humanizar nuestros equipos. Detectamos necesidades y tratamos cada caso de desarrollo de manera individual, adaptándonos a la esencia de cada persona y de sus motivaciones y lo mentorizamos hasta que consigue su sueño.







COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## **THB College**

THB COLLEGE, FUNDAMENTO DE LA ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EDUCATIVA DE THB hotels.

FACTORÍA DE PERSONAS COMPROMETIDAS Y DE PROYECTOS RESPONSABLES.

THB College nace de la idea de transmitir y contagiar la filosofía de valores por la que apuesta la compañía; de la necesidad de una palanca que nos ayude a esta labor de divulgación, concienciación, y al final de transformación y cambio organizacional.

Pensamos en algo que “cale” realmente y que llegue a todos los rincones de THB hotels.

Amparados siempre en nuestros valores, pilares que sustentan el Proyecto THB College: **EDUCACIÓN, INNOVACIÓN Y VISIÓN DE FUTURO**, comenzamos a visualizar, idear y planificar estratégicamente nuestro proyecto educativo.

***Creemos en el poder de la educación para transformar sociedades y que mejor idea que fundar una Escuela que cumpliera con estas premisas.***







COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## THB College

THB College no es una escuela tradicional, es una **escuela de innovación social** donde todos tenemos roles, los directores de los hoteles son “guías”, los jefes de departamento son “embajadores”, responsables de proyectos “mentores”, y entre todos intentamos hacer la organización un poquito mejor, Por un mundo mejor... nuestro lema...

Lo que se vive en las aulas-talleres, lo que aportan estas personas, es... tanta ilusión, afán de superación, progreso... que siempre compensa con creces todo el trabajo y el esfuerzo para desarrollar proyectos de esta envergadura, favoreciendo el CLIMA de manera casi mágica.

Les ayudamos a proyectar sus sueños y si nos dejan, los acompañamos en su camino hacia ellos.

### THB College

THB College nace como una herramienta para gestionar la formación y el talento de las personas que forman parte de THB Hotels. Es un proyecto en el que ponemos nuestro empeño y creatividad para favorecer el desarrollo de todos los equipos de trabajo, atendiendo a las necesidades de formación y capacitación de cada uno.

THB College ha desarrollado unos completos programas de formación que combinan aprendizaje teórico, mentoring, desarrollo de habilidades y posibilidad de reconocimiento individual a través de objetivos reales.

#### Programa Formación Dual

El Programa de Formación Dual tiene el objetivo de fomentar la empleabilidad y las oportunidades laborales de los jóvenes.

Se trata de un proyecto pionero para crear una cultura de talentos “trabajadores - alumnos”, que permitan formación académica, impartida por THB College, además de hacer efectivo su trabajo en los hoteles de THB Hotels.



#### Programa Talents

Apoyamos por una formación que asegure el desarrollo y crecimiento profesional de todas las personas que quieren crecer con nuestro proyecto. El Programa Talents te permitirá ganar experiencia en el mundo hotelero a través de diversos formatos: transversales según tu especialidad. Ofrecemos una visión global de la empresa y las funciones de las diferentes áreas, que te aportarán un mayor conocimiento y herramientas para tu desarrollo profesional.



### THB hotels

THB Hotels cuenta con hoteles ubicados en los mejores destinos turísticos de España: Mallorca, Ibiza y Lanzarote.

Hoteles dedicados al turismo familiar o sólo adultos, enfocados en turismo activo, de bienestar o wellness, ecoturismo, MICE o eventos especiales. Todos ellos con impresionantes vistas al mar.

#### Trabaja con nosotros

##### FORMA PARTE DE NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES

En THB Hotels estamos en la búsqueda constante de profesionales proactivos, con ganas de trabajar, que se responsabilicen de su trabajo, quieran la superación continua y calidad en su desempeño. Personas orientadas al cliente y a la obtención de resultados, que se comprometan y formen parte de la organización y, sobre todo, que sepan y quieran trabajar en un **gran equipo**.

Te ofrecemos la oportunidad de formar parte de una compañía hotelera en evolución, donde nuestro objetivo es que puedas crecer con nosotros y llegar los lejos como deseas.

Si quieres formar parte de THB Hotels envía tu currículum a [formacion.callea@thbhotels.com](mailto:formacion.callea@thbhotels.com).



DESARROLLO HUMANO Y EXCELENCIA



MEMORIA DE DESARROLLO HUMANO

2021

12





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## THB College

THB COLLEGE, Mención Especial al PROYECTO DUAL.

Por ser un programa pionero “in Company”, donde los alumnos aprenden en escenarios reales. Sustituimos las aulas por hoteles, donde ponen en práctica y desarrollan todo el conocimiento adquirido. Además, obtienen un certificado de formación profesional y un compromiso de desarrollo en los hoteles de la compañía.

“El **valor añadido** es desarrollar nuestro trabajo en un contexto **responsable y humanizado**.

Con ello conseguimos que los retos de futuro emanen de un equipo concienciado y generar un “know how” desde el convencimiento y la autenticidad”

**Ana Zorita-Viota**  
Dirección THB College



“El **equipo de orientación** de THB College, acompaña a los alumnos en su adaptación y en la maximización de sus talentos, a la vez que trabajan competencias transversales y habilidades para llegar a desenvolverse tanto en la vida profesional como personal de manera exitosa”

**Fernanda Almazán**  
Coordinadora pedagógica







COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

**THB** College

EN 2021



1053

PERSONAS FORMADAS



327

CURSOS IMPARTIDOS



165

MÓDULOS  
TRANSVERSALES  
(EN MATERIA DE  
SOSTENIBILIDAD)



MEMORIA DE DESARROLLO HUMANO  
2021



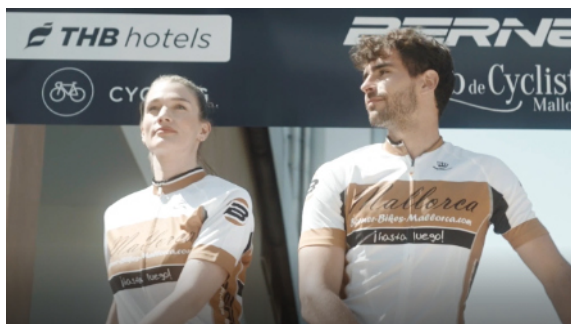


COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## Satisfacción del cliente



En 2021 hemos conseguido las **4 estrellas para el hotel THB Royal**, debido principalmente a la renovación de sus instalaciones y ampliación de servicios.



Desarrollo y **lanzamiento Proyecto Turismo Activo**.



**Hoteles seguros** en el marco del programa de prevención **Covid19**, transmitiendo al cliente que nos esforzamos para que disfrute de unos espacios seguros.



El hotel THB Royal de Lanzarote premiado como **Mejor Club Mármara** de la temporada de invierno 2021-2022 por los clientes.



Monitorización **valoración del cliente** en tiempo real durante la estancia.



Nueva **Zona Infantil** exterior en THB Cala Lliteras para contribuir a la diversión de los más pequeños en un entorno natural.







COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## Empresa saludable

En 2019 THB hotels bajo su **proyecto estratégico CUIDA-T**, se focaliza en el ODS 3 **para defender y garantizar una vida sana** promoviendo el bienestar en todas las edades, construyendo así un **equipo humano próspero y un desarrollo sostenible**. Tomando conciencia de la responsabilidad que tenemos como empresa, proyectamos la estrategia que vamos a seguir en los próximos años y definimos los recursos que vamos a destinar para alcanzarla.

Interrumpido de manera inesperada por la pandemia, lejos de abandonar el proyecto, lo adaptamos a las nuevas necesidades y a las circunstancias globales convirtiéndose en una de las **prioridades en la gestión para el progreso corporativo**.



Talleres de actividad física y prevención de lesiones.



Talleres de primeros auxilios.



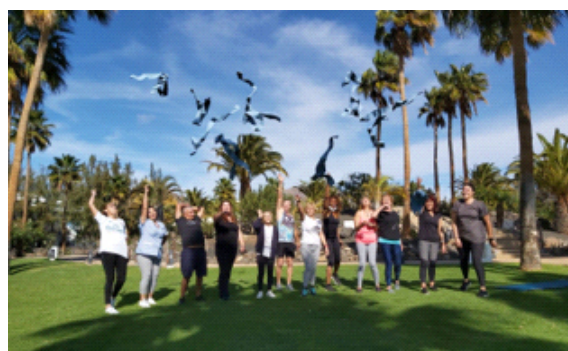
Talleres "Cambiando hábitos"







## Empresa saludable



El **Proyecto CUIDA-T** de THB hotels tiene como objetivo principal velar por la seguridad y la salud laboral, y en este sentido, el enfoque de género no se puede desvincular, nosotros lo integramos como un pilar del proyecto.





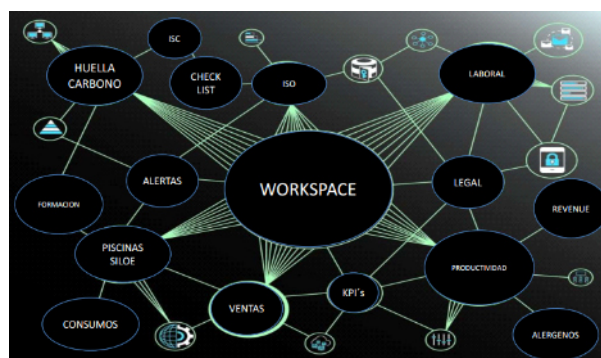


COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## Mejora de los procesos. Workspace

Workspace es la herramienta diseñada por THB hotels para la gestión integral de la información que se genera en los establecimientos, se trata de un proyecto iniciado en el año 2015 y en constante desarrollo.

Workspace permite **optimizar tiempos** en la toma de decisiones, **ahorrar recursos**, **control exhaustivo de los procesos** y, en definitiva, **mejorar la operativa en los establecimientos** y **el seguimiento por parte de los responsables corporativos**.



### Funcionalidades disponibles en 2021

- ✦ Vinculación de toda la información referida a las partes interesadas.
- ✦ Gestión de incidencias y no conformidades, así como la monitorización de ALERTAS MEDIOAMBIENTALES.
- ✦ Gestión de proveedores y productos ESTRATEGIA NAOS.
- ✦ Gestión de consumos energéticos y de agua, incorporando la información de todos los contadores con análisis histórico.
- ✦ Gestión de personas.
- ✦ Gestión integrada de la satisfacción del huésped en tiempo real.
- ✦ Análisis de la información sobre producciones.
- ✦ Incorporación del módulo de gestión medioambiental.

Alerta	Descripción	Estado	Asignado a	Fecha de inicio	Fecha de fin	Acción
1001	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1002	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1003	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1004	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1005	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1006	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1007	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1008	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1009	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles
1010	Alerta de contaminación de agua	Pendiente	Alfonso García	10/10/2020	15/10/2020	Ver detalles



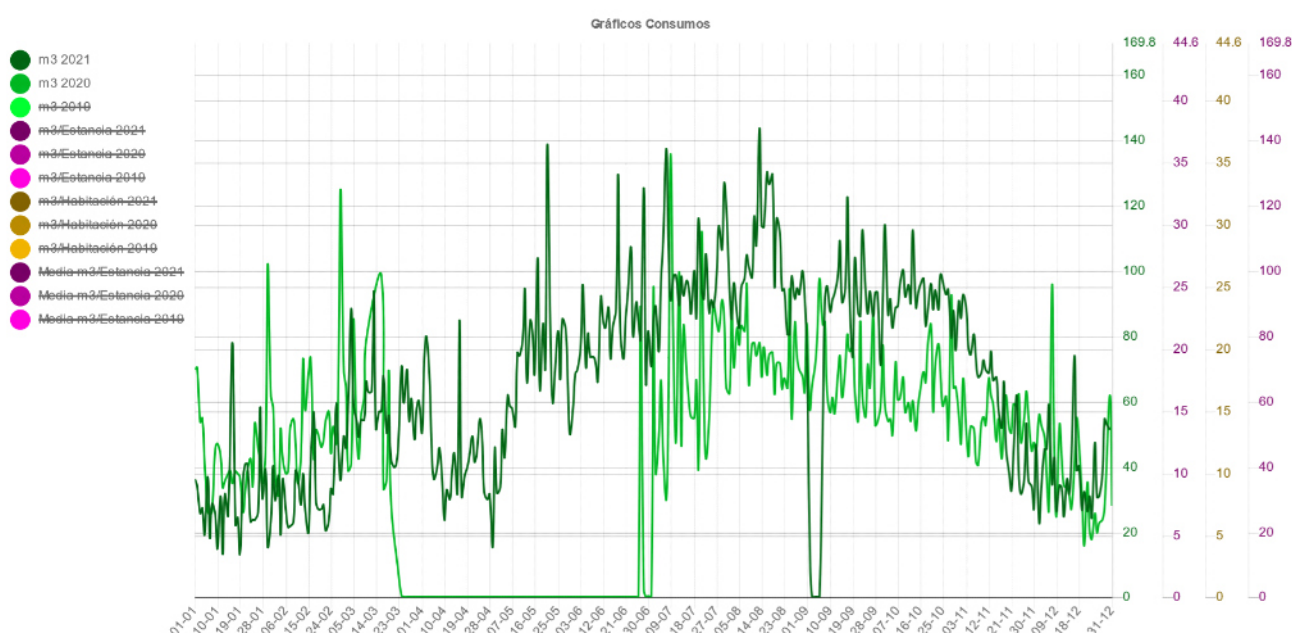




## Digitalización y automatización

### Digitalización y automatización

El desarrollo de una **tecnología** analítica y transversal, que nos ayude de manera integral en la toma de decisiones del negocio es clave para soportar el ritmo cambiante y vertiginoso del ecosistema empresarial. Hoy, podemos decir que es una realidad y presentamos el **módulo de gestión medioambiental** a nuestros equipos de trabajo. Un módulo del que estamos especialmente orgullosos por la repercusión que va a tener de manera positiva en nuestro sistema de gestión. Medición exacta, análisis exhaustivo y decisiones de mejora.







COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## Retos para el futuro. Con las personas

- ✦ Aumentar en un 20% los alumnos formados bajo el Proyecto CUIDA-T
- ✦ Incrementar un 35% de horas de formación transversal en los itinerarios formativos de THB College
- ✦ Ampliar la oferta formativa y digitalizar contenidos
- ✦ Implantar “Un café con dual” como procedimiento de mentorización de los alumnos.
- ✦ Implantación del plan igualdad corporativo en la compañía, para continuar trabajando en garantizar las mismas oportunidades para hombres y mujeres.
- ✦ Potenciar las funcionalidades de Workspace, incorporando la gestión de requisitos legales, analíticas, biblioteca de manuales y procedimientos de trabajo, gestión de personas, procesos de selección y desarrollo de carreras profesionales.
- ✦ Potenciar las funcionalidades de Workspace, incorporando la gestión de requisitos legales, analíticas, biblioteca de manuales y procedimientos de trabajo, gestión de personas, procesos de selección y desarrollo de carreras profesionales.
- ✦ Aumentar en un 20% los alumnos que finalizan con éxito el Proyecto Dual.
- ✦ Incrementar un 35% de horas de formación transversal en los itinerarios formativos de THB College.
- ✦ Continuar con la acreditación de Hoteles-Escuela.
- ✦ Certificar THB College con un sistema de gestión medioambiental.
- ✦ Consolidar el PROGRAMA TALENTS. Programa de desarrollo directivo y planes de carrera personalizados







#### **MALLORCA**

THB GRAN PLAYA\*\*\*\*  
THB GRAN BAHÍA\*\*\*\*  
THB GUYA PLAYA\*\*\*\*  
THB CALA LLITERAS \*\*\*\*  
THB DOS PLAYAS\*\*\*  
THB SA COMA PLATJA\*\*\*\*  
THB FELIP \*\*\*\*  
THB SUR MALLORCA \*\*\*\*  
THB MARÍA ISABEL\*\*\*\*  
THB EL CID \*\*\*\*  
THB BAMBOO ALCUDIA\*\*\*\*

#### **IBIZA**

THB LOS MOLINOS\*\*\*\*  
THB OCEAN BEACH \*\*\*\*  
THB NAECO IBIZA\*\*\*\*

#### **COSTA DEL SOL**

THB SAN FERMÍN\*\*\*

#### **LANZAROTE**

THB FLORA\*\*\*  
THB ROYAL \*\*\*\*  
THB TROPICAL ISLAND \*\*\*\*

**#thbhotels | thbhotels.com**