

Entidad: Facultad de Turismo, Universidad de Málaga

Título del proyecto: HOTELES LABORALMENTE RESPONSABLES

Acrónimo: HLR

Investigadores: García-Mestanza, Josefa
Cerezo-Medina, Alfonso
Cruz-Morato, Marco Antonio

Departamento del Investigador: Economía y Administración de Empresas
Economía Aplicada (Estructura Económica)

Número de Alumnos: 10

Días propuestos: 16/06/2025, 18/06/2025, 20/06/2025 y 23/06/2025.

Nivel educativo del alumnado: (4º E.S.O., 1º Bach., 2º Bachillerato y/o Ciclos Formativos)

Horario y días en los que deben acudir los estudiantes: Los estudiantes deben acudir al menos 4 días durante los días comprendidos entre el lunes 16 al viernes 27 de junio.

Breve descripción del proyecto:

HOTELES LABORALMENTE RESPONSABLES

El sector hotelero español desempeña un papel importante en el impulso del desarrollo económico, pero se enfrenta a desafíos considerables debido a la agenda europea centrada en la digitalización y la sostenibilidad. Históricamente, este sector se ha caracterizado por salarios bajos, alta rotación de personal y condiciones laborales precarias, que incluyen inseguridad laboral, desigualdad de género y problemas relacionados con la salud. Por ello, este proyecto surgió de la Federación de Servicios Comisiones Obreras (CC.OO.) y la Federación de Servicios Movilidad y Consumo de UGT (FeSMC-UGT) en colaboración con la Universidad de Málaga, con la finalidad principal de promover el desarrollo turístico sostenible y el trabajo decente y de calidad en la industria hotelera a partir de la cooperación entre los interlocutores sociales, el sector público y el privado mediante un diseño conjunto de indicadores para la puesta en funcionamiento de un sistema de certificación.

El problema de investigación: Existe una creciente conciencia de la necesidad de prácticas laborales justas en el sector hotelero, como lo destacan iniciativas como la certificación Fair Labor Responsible Hotels. Sin embargo, estos esfuerzos a menudo se consideran superficiales y aún no están completamente integrados en las prácticas de la industria. Por ello, esta

Tel.: 952137430 | vrestudiantes@uma.es. Pabellón de Gobierno-Paraninfo (Ampliación Campus de Teatinos), 29010 – Málaga

iniciativa presenta una adecuada colaboración entre sindicatos, universidad y empresas, para dar respuesta a una preocupación global, como es la responsabilidad social y la sostenibilidad en el turismo. A tal fin se estableció una misión, visión y objetivos.

■ Misión: Definir, a través de un conjunto de indicadores, un sistema de certificación para aquellos hoteles laboralmente responsables.

■ Visión: Convertir este sistema de certificación en un referente internacional.

■ Objetivo 1. Identificar, medir y ponderar las dimensiones de los HLR (Hoteles Laboralmente Responsables) y los factores/ítems que componen cada una de ellas.

■ Objetivo 2. Diseñar un sistema web en el que se implementen los indicadores de evaluación y se difundan los HLR certificados.

■ Objetivo 3. Analizar la percepción de los stakeholders.

■ Objetivo 4. Transferir el proyecto HLR a los programas educativos alineando la educación en turismo con aplicaciones del mundo real para promover la sostenibilidad y la prosperidad compartida en el sector.

Preguntas de investigación: ¿Cómo potenciar el trabajo laboralmente responsable en hostelería? ¿Cómo efectuar el proceso de certificación y creación de valor de los HLR? ¿Cómo puede la educación en gestión hotelera integrar de manera efectiva los principios de responsabilidad social y transferir esta finalidad a la sociedad? ¿Cómo pueden los hoteles mejorar la reputación general del sector hotelero para atraer talento? ¿Cuál es la percepción de las partes interesadas sobre el Proyecto para abordar los desafíos descritos? ¿Cómo evalúan la idoneidad y la eficiencia de los indicadores desarrollados por el modelo propuesto?

Importancia de la investigación: Este estudio de caso destaca la necesidad urgente de conectar la educación hotelera con la práctica de la industria, especialmente en el área de la responsabilidad social. Los desafíos que enfrenta el sector hotelero en la adquisición de talento y la gestión de la reputación enfatizan la importancia de incorporar consideraciones éticas y prácticas sostenibles tanto en los programas académicos como en las estrategias operativas. Abordar estas cuestiones es esencial para desarrollar una industria hotelera resiliente y responsable, que pueda crear un entorno de trabajo más sostenible y satisfactorio, lo que en última instancia conduce a una mejor retención del talento. Además, el proyecto sensibiliza a empresarios, plantillas y, especialmente, a personas que utilizan los servicios y a la ciudadanía en general sobre la relevancia del trabajo decente y el turismo socialmente responsable, aportando a la industria turística calidad y sostenibilidad.

Métodos: Este estudio de caso destaca la necesidad urgente de conectar la educación hotelera con la práctica de la industria, especialmente en el área de la responsabilidad social. Los desafíos que enfrenta el sector hotelero en la adquisición de talento y la gestión de la reputación enfatizan la importancia de incorporar consideraciones éticas y prácticas sostenibles tanto en los programas académicos como en las estrategias operativas. Abordar estas cuestiones es esencial para desarrollar una industria hotelera resiliente y responsable, que pueda crear un entorno de trabajo más sostenible y satisfactorio, lo que en última instancia conduce a una mejor retención del talento. Por ello, comprender la opinión de las partes interesadas es crucial para un proyecto de esta escala. Esta retroalimentación ayudará a garantizar que el sistema

Tel.: 952137430 | vrestudiantes@uma.es. Pabellón de Gobierno-Paraninfo (Ampliación Campus de Teatinos), 29010 – Málaga

de certificación se adapte al sector hotelero en constante evolución y respalde una política de mejora continua. Para lograrlo, organizaremos una mesa redonda con estudiantes, profesores, hoteles certificados, hoteles no certificados, responsables de políticas turísticas y representantes sindicales a fin de compartir sus percepciones.

Resultados: El sistema de certificación diseñado evalúa objetivamente la imparcialidad de los hoteles en relación con sus empleados utilizando un conjunto de indicadores específicos. Sin embargo, los hoteles creen que los resultados de ciertos indicadores pueden verse influenciados por el tamaño del establecimiento auditado. Por ello, la opinión de las partes interesadas sobre la herramienta del Sistema de Responsabilidad Corporativa (SRC) mejora la reputación del sector hotelero y promueve el conocimiento de esta certificación, tanto en el sistema educativo como en el sector hotelero. Al mismo tiempo, los responsables de las políticas deben centrarse en mejorar las condiciones laborales, ya que se trata de un problema sistémico dentro de la industria, que pone de relieve una disparidad significativa entre las empresas grandes y pequeñas, y esta certificación atestigua condiciones laborales responsables de la empresa con las personas trabajadoras.

En esencia, esta iniciativa promueve el desarrollo sostenible y el trabajo responsable a partir de la cooperación entre los interlocutores sociales, el sector público y el privado. Asimismo, ésta representa una oportunidad para que los hoteles compitan de un modo innovador creando valor al cliente y a la sociedad en general, pues un modelo basado en la Responsabilidad Social Empresarial es una oportunidad para obtener ventajas competitivas sostenibles y alcanzar la diferenciación en el mercado hotelero.

Palabras clave: Responsabilidad laboral, sector hotelero, percepciones, ODS, RSC.

Tel.: 952137430 | vrestudiantes@uma.es. Pabellón de Gobierno-Paraninfo (Ampliación Campus de Teatinos), 29010 – Málaga



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| uma.es



FECYT
INNOVACIÓN

Vicerrectorado de Estudiantes y
Empleabilidad
Oficina de Atención al Estudiante

Tel.: 952137430 | vrestudiantes@uma.es. Pabellón de Gobierno-Paraninfo (Ampliación Campus de Teatinos), 29010 – Málaga



EFQM AENOR

