

hotel  
& suites  
**tigaiga**  
**tenerife**



MEMORIA  
De **SOSTENIBILIDAD**  
**2017**

## INDICE

1. Estrategia y análisis.....
2. Características de la memoria y perfil de la empresa.....
3. Datos básicos de la empresa.....
4. Compromisos y participación de los grupos de interés.....
5. Cauces de participación.....
6. Compromiso con iniciativas externas.....
7. Indicadores del desempeño .....
8. Objetivos de mejora .....

# 1. ESTRATEGIA y ANÁLISIS

El HOTEL TIGAIGA, de tradición familiar y de reducida dimensión (83 habitaciones), está situado en el Parque Taoro de Puerto de la Cruz, Tenerife, en una zona elevada respecto al mar.

Desde su construcción en el año 1959, la propiedad – la Familia Talg – ha llevado directamente la gestión de la empresa. Una gestión muy concienciada en los temas de calidad y medioambientales.

La baja rotación del personal ha permitido mantener un buen control de los procesos y de la gestión.

Durante sucesivas actuaciones se han ido implementando sistemas de gestión mejorando así la calidad y eficiencia energética. Ya en el año 1982,



HOTEL TIGAIGA fue pionera en Canarias con la incorporación de captación solar térmica para el agua caliente sanitaria.

En mayo de 2016 la empresa adquirió el establecimiento “Apartamentos Florasol” que cuenta con 34 suites formadas por uno o dos dormitorios, piscina, cancha de tenis y la próxima apertura de un restaurante especializado, abierto también para clientes no alojados. Después de una reforma integral se convierte en TIGAIGA SUITES manteniendo su privilegiada ubicación en el Valle de La Orotava con vistas al Teide y apenas a unos 200 metros del Hotel Tigaiga.

Dicha reforma, que se prolongaron durante seis semanas, consistieron en adecuar las habitaciones (de unos 60 metros cuadrados) a los estándares actuales, con intervención en la modernización de baños y pequeñas cocinas, así como renovación total del mobiliario y adecuación de servicios wifi y televisión por satélite. Fiel a su política social y en apoyo a las industrias locales, la empresa propietaria ha puesto en valor que las empresas adjudicatarias de estos trabajos de rehabilitación sean insulares.

Frecuentemente se realizan visitas guiadas a las zonas internas de la empresa para clientes y grupos de interés, en los que se incide mucho en explicar las mejoras aplicadas.

Familia Enrique Talg

## 2. CARACTERÍSTICAS de la MEMORIA y PERFIL de la EMPRESA

En el presente documento se informa acerca de las actividades de la empresa TIGAIGA comprendidas entre enero y diciembre de 2017, y se hace desde los principios de transparencia, objetividad, materialidad y veracidad, con el fin de que los grupos de interés de la empresa conozcan el desempeño y los resultados obtenidos en los diferentes campos objeto de la Memoria. Para ampliar información o solventar cualquier duda sobre el contenido de esta Memoria, TIGAIGA SA se pone a su disposición.

Los contenidos esta Memoria son consecuencia de la reflexión y la apuesta por la mejora continua realizada tanto por la dirección como por los empleados de TIGAIGA SA, teniendo en cuenta los objetivos y valores corporativos y en función del principio de 'materialidad', es decir, tratando de reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de la entidad más

significativos para los grupos de interés. Esta Memoria abarca el conjunto de la empresa.

### 3. DATOS BÁSICOS de la EMPRESA

La actividad desarrollada es la de hotel vacacional. Al finalizar el año 2017, la plantilla ascendió a 58 trabajadores. El HOTEL TIGAIGA fue creado en el año 1959 y en la actualidad junto con el establecimiento TIGAIGA SUITES, adquirido en mayo 2016, jurídicamente adopta la forma de Tigaiga Sociedad Anónima.

Dicha sociedad tiene su domicilio social en la siguiente dirección: Parque Taoro, 28, 38400, Puerto de la Cruz, Tenerife.

El HOTEL TIGAIGA ha recibido en el 2017 las siguientes certificaciones o distinciones:

- Certificación de Calidad ISO 9001
- Certificación de Calidad Ambiental ISO 14001
- Certificado Travelife Gold – Sustainability in tourism
- Renovación Distinción SICTED 2016: Compromiso con la Calidad Turística
  
- Premio de Holidaycheck 2017 Hotel Award
- Tripadvisor Certificado Excelencia 2017
- Tripadvisor Certificado Excelencia 2017 para el Restaurante Tinguaro
- Premio TUI Holly 2017
- Premio TUI Umwelt 2017 entre los 100 hoteles más sostenibles de TUI por 20 vez consecutiva.
- Premio CIT Puerto de la Cruz 2017

El mercado en el que el TIGAIGA centra su actividad es de ámbito europeo, principalmente en el mercado germánico (Alemania, Austria, Suiza).

#### 4. COMPROMISOS y PARTICIPACIÓN de los GRUPOS de INTERÉS

Los grupos de interés de la empresa son aquellas personas o colectivos que se ven afectados o tienen impacto en las actividades, servicios o productos de la compañía.

Con el fin de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de la organización, es especialmente relevante para TIGAIGA conocer, priorizar y segmentar a los diversos grupos de interés, para comprender mejor sus expectativas y establecer un diálogo constructivo con ellos que permita crear valor para todos y obtener su confianza. Los principales grupos de interés que identifican y a los que la compañía se dirige son los siguientes:



- Clientes y empleados
- Comunidad local y a nivel insular
- Autoridades públicas (instituciones locales, Cabido, Gobierno de Canarias, organizaciones públicas, etc.)

## 5. CAUCES DE PARTICIPACIÓN

Los grupos de interés de TIGAIGA SA que se han identificado como prioritarios y/o que tienen mayor impacto en el negocio, cuentan con diferentes vías de participación, tanto formales como informales, para comunicar sugerencias, quejas o indicaciones de cualquier tipo, que contribuyen a la mejora del desempeño y al progreso continuo de la organización.

- Servicio de Atención al Cliente
- Sistema iniciativas y sugerencias empleados
- Dirección de correo electrónico y contacto Web, redes sociales
- Atención telefónica o correspondencia postal
- Reuniones frecuentes entre Dirección y empleados (formales e informales)
- Jornadas de puertas abiertas para la comunidad
- Visitas de estudiantes de Universidades, institutos de enseñanza, intercambio cultural entre clientes y estudiantes, etc.

## 6. COMPROMISO con INICIATIVAS EXTERNAS

TIGAIGA SA es una empresa integrada en la comunidad donde opera y que, en distintos grados, mantiene relación con diversas organizaciones o entidades para estar bien posicionada en su territorio de actuación y consolidar la relación con la comunidad.



A continuación, se muestran diferentes iniciativas externas con las que se mantiene alguna relación y/o con las que se han adoptado diferentes compromisos en asuntos de índole económica, social o ambiental:

- ASHOTEL Organización empresarial sectorial territorial
- CIT Centro de Iniciativas y Turismo del Puerto de la Cruz
- Asociación Excelencia Turística de Tenerife
- Turismo de Tenerife, Tenerife Natural
- Universidad de La Laguna
- Consorcio Urbanístico Puerto de la Cruz
- Otras asociaciones o fundaciones del ámbito empresarial como Club de Leones, etc.

Como compromiso externo de RSC, la empresa TIGAIGA SA valora positivamente el contenido de los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y apoya la implantación de los mismos en el sector empresarial, de tal manera que el respeto a los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción estén en la agenda de todas las entidades en materia de responsabilidad social.

## 7. INDICADORES de DESEMPEÑO

### APARTADO ECONÓMICO

Valor económico generado por la empresa

La actividad económica de TIGAIGA SA supone una generación de riqueza que reverte en diversos agentes sociales en forma de pago de salarios, pago a proveedores, donaciones, impuestos, reservas, dotaciones a la propia empresa, etcétera. En el último ejercicio cerrado (año 2017) el resultado de la



actividad ha supuesto la cifra de negocios de casi 4,8 millones euros en la comunidad donde opera.

Desde el punto de vista económico, la empresa trabaja para que las ventajas que la RSC aporta a la gestión empresarial (mejora de la eficiencia, creación de valor añadido para la marca e imagen, y ventajas que revierten sobre los valores y el entorno de la organización) mejoren los resultados económicos de la empresa.

### **APARTADO AMBIENTAL**



Como toda actividad económica, las actividades que TIGAIGA desarrolla generan un impacto ambiental. Conscientes de ello, y con el objetivo de aunar el crecimiento empresarial con la minimización de dicha huella ambiental, se ha implantado en el año 2001 el sistema de gestión ambiental ISO 14001 que permite plantear medidas encaminadas a lograr la eficiencia energética y a la reducción de consumos.

Todos los datos del **HOTEL TIGAIGA** pueden ser consultados en la Declaración Ambiental anual de la compañía, realizada según la norma europea EMAS, cuyo contenido es validado por auditores externos.

*NOTA: Aún no se han incluido en los resultados ambientales los datos del anexo TIGAIGA SUITES al no disponer de datos históricos. Como las reformas y el cambio de nombre se ejecutaron a mediados del año 2017 se empezarán a computar los datos del año 2018 para facilitar comparativa con años completos.*

Resumen: CONSUMOS por PERNOCTACION	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Consumo de energía por pernoctación	0,026 MWh	0,024 MWh	0,023 MWh	0,020 MWh	0,022 MWh
Consumo de agua en el hotel por pernoctación	272 litros	235 litros	265 litros	195 litros	193 litros
Emissiones CO2 derivadas del consumo energético por pernoctación	6kg/CO2	7kg/CO2	9kg/CO2	6kg/CO2	3kg/CO2

Fuente Declaración Ambiental 2017, auditada y certificada por TUV Rheinland. Nota: 2013 y 2015 hotel cerrado dos meses por reformas

La empresa colabora con la protección del medio ambiente mediante el reciclado de los siguientes materiales consumidos:

- Papel y cartón / Vidrio
- Elementos informáticos, tóneres y cartuchos de tinta
- Pilas y aparatos eléctricos y electrónicos
- Envases y embalajes de material plástico y metálico
- Compost de residuos orgánicos de los jardines

TIGAIGA SA también en este año ha vuelto a realizar diferentes iniciativas, gastos e inversiones de carácter ambiental, que se traducirán en una actividad más sostenible y en un importante ahorro energético. Entre otros destacamos como ejemplos el ionizador de la piscina que ha permitido la reducción del uso de cloro, compra de energía verde, sustitución de maquinaria jardines por equipamiento eléctrico, etc.

## **APARTADO SOCIAL**

El TIGAIGA cumple la normativa vigente y trabaja activamente en la PRL (Prevención de Riesgos Laborales). Además

- Facilita formación al empleado
- Incentiva la comunicación y participación del empleado, facilitando la comunicación bidireccional
- Facilita información sobre legislación

Con respecto a la flexibilidad horaria en el ámbito laboral se tiene en cuenta

- En horarios de días libres
- Flexibilidad de turnos
- Abandono del lugar del trabajo en caso de emergencias familiares

RECURSOS HUMANOS	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Número total de empleados	52	52	55	58	58
Nº empleados de nacionalidad diferente de la española	2	2	2	3	3
Nº empleados con algún grado de discapacidad en la plantilla	1	1	1	1	1
Porcentaje de mujeres en la plantilla	45%	45%	45%	45%	45%
Euros dedicados a la formación	3.976,00	5.684,30	6.858,56	4.351,80	8.549,91

Además para el TIGAIGA es importante generar riqueza en la economía insular de forma indirecta mediante el apoyo a empresas locales a través de compras a proveedores. Se trabaja para que la influencia que pueda tener esta pequeña empresa sobre la economía local se extienda más allá de los empleos directos y el pago de salarios e impuestos. Se busca que la relación con los proveedores locales sea de larga duración y que responda a las necesidades de los clientes.

## Sociedad

HOTEL TIGAIGA, en la medida de sus posibilidades y con carácter periódico, hace aportaciones de voluntariado corporativo, tipo material, etc., a la comunidad.

### DONACIONES Y APORTACIONES A LA COMUNIDAD 2017

Institución	Evento Aportación	Fecha
<b>Fundación Hogar Santa Rita</b> - dedicada a ayudar y dar asilo a personas mayores de las Islas Canarias	Enseres y útiles Lencería de hotel: mantas, toallas, etc. Material en desuso	Todo el año
<b>Iglesia Anglicana, Parque Taoro</b> mercadillo mensual para recaudar fondos	Mercadillos Benéficos Libros y enseres	Todo el año
<b>Tapones para una vida</b> con el objetivo de ayudar a niños con problemas de salud que necesitan un tratamiento médico	Recogida de tapones y tapas de plástico	Todo el año
<b>Diversas instituciones locales</b>	Cesión de salones para hacer reuniones	Todo el año

<b>Asociación sin ánimo de lucro, ¡Ya vienen los Reyes!</b> Organizadora de la Cabalgata de Reyes Magos de nuestra ciudad	Material diverso para cabalgata Decoración, etc.	Enero
<b>Festival MUECA</b> evento cultural con confluencia de ciudadanía, artistas, empresas y gestores - su signo diferenciador y esencial	Plataforma Cómplices Equipo organizador	Mayo
<b>Club de Leones</b> Puerto de la Cruz	Fiesta Playa Jardín destinada a obras sociales – Bebidas	Sept.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercadillo de Navidad de la <b>Iglesia Ecuménica Puerto Cruz</b></li> <li>• Mercadillo Benéfico organizado por <b>PROBOSCO, La Orotava</b></li> <li>• Mercadillo de Navidad de la <b>Iglesia Anglicana Puerto Cruz</b></li> </ul>	Menaje y mobiliario	Nov.
Tarjetas de felicitación de Navidad Oxfam	Utilizadas como caratulas para nuestros menús festivos	Dic.

### Las principales acciones llevadas a cabo por el HOTEL TIGAIGA en el año 2017 son:

Seguimos fomentando el uso de la bicicleta para venir al trabajo ofreciendo a los empleados de la empresa, un espacio seguro y funcional para guardar bicicletas, duchas y vestuarios para ciclistas cerca de su zona de trabajo.

El Restaurante Tinguaro del Hotel participa por quinto año en [Restaurantes contra el Hambre](#). Esta campaña ha sido galardonada con uno de los “**Premios Nacionales de Hostelería FEHR 2013**” que entrega la [Federación Española de Hostelería](#) para reconocer la labor y esfuerzo de empresas o personas que contribuyen a engrandecer y dignificar el sector hostelero.

Durante este año Tigaiga ha participado activamente en la iniciativa El Puerto Recicla, Plan 70/20. Un proyecto del [Ayuntamiento de Puerto de la Cruz](#) que

tiene por objetivo mejorar la gestión de los residuos en el municipio, con la colaboración de Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad, Medio Ambiente Cabildo Tenerife, Ecoembes, Ecovidrio, Martínez Cano, Valoriza, Ascan y Consorcio de Rehabilitación del Puerto de la Cruz.



Organizado por la Oficina de la Participación y el Voluntariado Ambientales del Cabildo de Tenerife, la Asociación San Antonio Abad Fiestas de las Tradiciones de la Florida, el Consorcio Urbanístico Puerto de la Cruz y el equipo de Excelencia Turística participamos con nuestros clientes y trabajadores en una bonita actividad de restauración de entornos forestales en La Orotava.



Participación en el proyecto "Igualdad y Empleo" de la asociación para la inserción laboral y fomento de la economía social [Asociación ACTUA](#) facilitando el uso de instalaciones y acogiendo varios estudiantes de prácticas.

Además participación como conferenciantes y en representación del Hotel Tigaiga en diversas jornadas, contribuyendo de forma desinteresada a la

mejora de la cultura empresarial orientada a la calidad y a respeto por nuestro entorno.

Colaboración un año más con alumnos de “Diseño para el sector turístico” Bellas Artes de la Universidad de La Laguna. Proyecto de diseño de obsequio aniversario para los clientes del hotel.



**Voluntariado corporativo en diversas instituciones.** Se trata de un trabajo de carácter desinteresado que implica prestar colaboración, sin que medie ánimo de lucro, para el bienestar de la comunidad o la sociedad en general.

**ASHOTEL** Organización sin ánimo de lucro. ASHOTEL defiende los intereses de sus asociados, y trabaja por el futuro del sector del turismo como principal motor económico del archipiélago canario. Vicepresidente Enrique Talg



ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO

Excelencia **Turística de Tenerife** Organización sin ánimo de lucro. Entidad enfocada a la mejora de la gestión y la introducción de valores ambientales en las empresas y organizaciones turísticas de nuestro destino. Presidenta Úrsula Talg



**Centro de Iniciativas y Turismo del Puerto de la Cruz**  
Organización, apolítica y sin ánimo de lucro. El CIT planifica y desarrolla iniciativas de interés para industria del turismo de la ciudad. Tesorera Irene Talg



## 8. OBJETIVOS de MEJORA

La RSC supone para TIGAIGA un camino de mejora continua en la gestión empresarial, por lo que los datos recogidos en este documento son el punto de partida de un recorrido que persigue la excelencia y la mejora de la competitividad. Con este afán, la empresa se plantea los siguientes objetivos de mejora del:

- Desempeño social y desempeño ambiental
- **Reducción de consumos energéticos**
- **Aumentar divulgación información a todas las partes interesadas**

La plasmación de los objetivos de mejora arriba enumerados responde a la definición de un plan de acción a corto y medio plazo marcado para avanzar en esta materia.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS RSC MARCADOS EN LA MEMORIA ANTERIOR: Respecto a los objetivos en materia de sostenibilidad marcados el año anterior en nuestra memoria de RSC, el grado de cumplimiento de los mismos es del 95%.