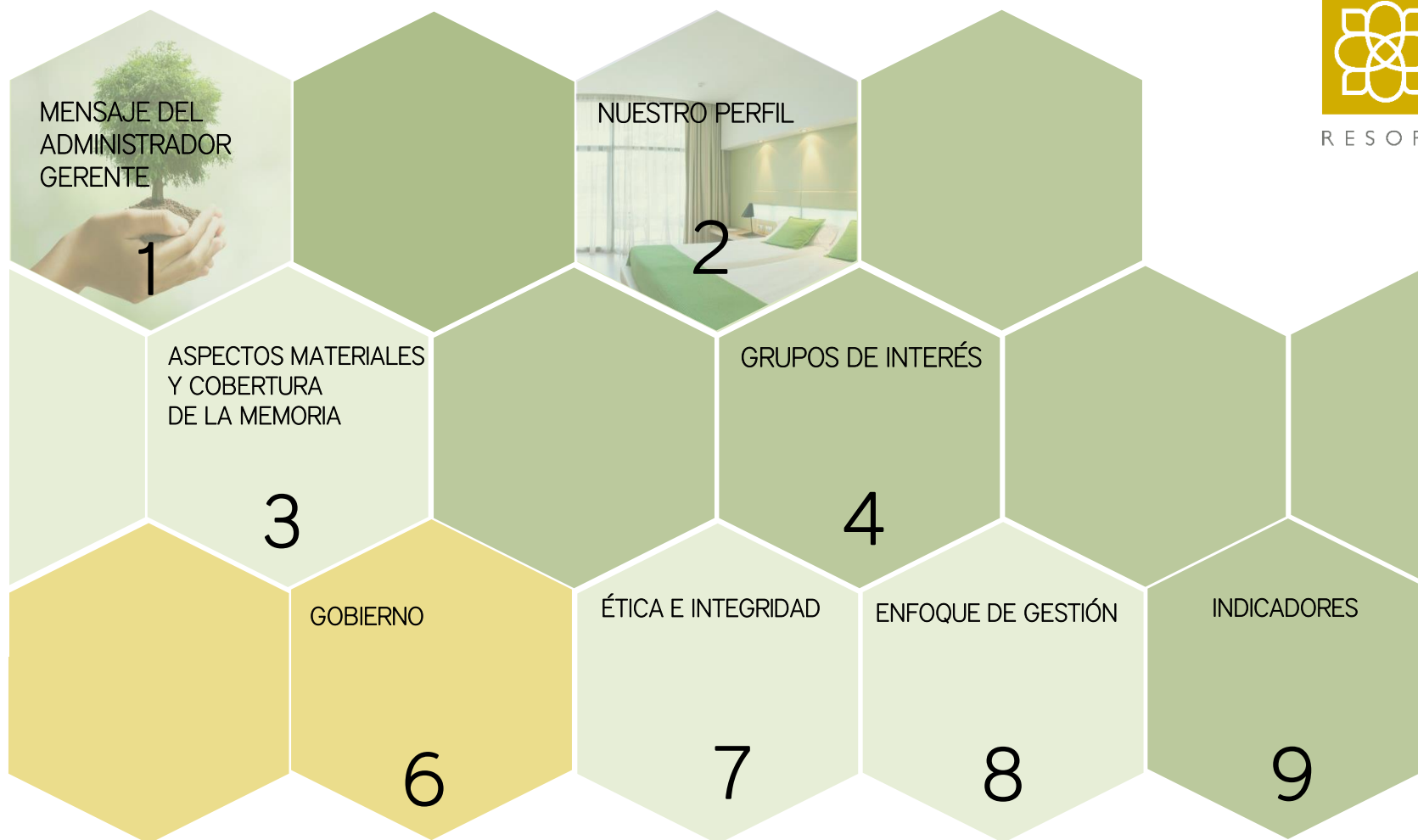




MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2019

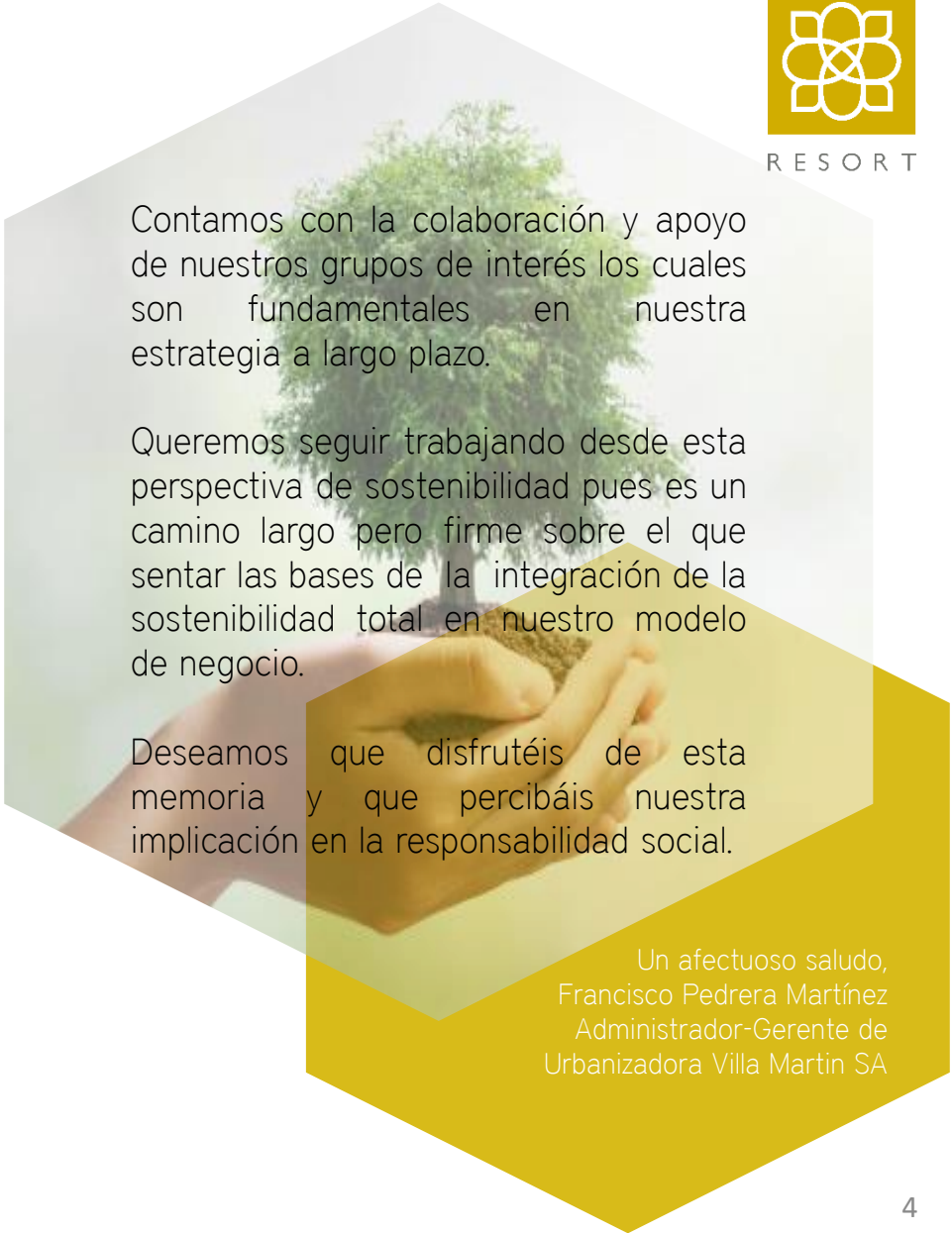


MENSAJE DEL ADMINISTRADOR GERENTE

Un año más nos presentamos ante la sociedad para rendir cuentas sobre nuestra responsabilidad social.

Es el tercer año que estamos trabajando en nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa y cada vez nos convencemos más de que es algo totalmente necesario para las empresas y entidades de nuestra generación.

Es importante trabajar otros aspectos nuevos diferentes de los aspectos económicos habituales que priman en las empresas. Por eso nos ocupamos de potenciar también una acción social y medioambiental acorde con la sostenibilidad.



Contamos con la colaboración y apoyo de nuestros grupos de interés los cuales son fundamentales en nuestra estrategia a largo plazo.

Queremos seguir trabajando desde esta perspectiva de sostenibilidad pues es un camino largo pero firme sobre el que sentar las bases de la integración de la sostenibilidad total en nuestro modelo de negocio.

Deseamos que disfrutéis de esta memoria y que percibáis nuestra implicación en la responsabilidad social.

Un afectuoso saludo,
Francisco Pedrera Martínez
Administrador-Gerente de
Urbanizadora Villa Martin SA

NUESTRO PERFIL

La empresa Urbanizadora Villa Martin SA es la propietaria de LA FINCA HOTEL, perteneciente a LA FINCA RESORT.

El hotel está situado en la Calle Dolores 1 de Algorfa, en la comarca de la Vega Baja de Alicante.

Se trata de un hotel de categoría 5 estrellas con 120 habitaciones, un spa con gimnasio, piscina y jacuzzi exterior.

120
HABITACIONES



PRINCIPALES SERVICIOS

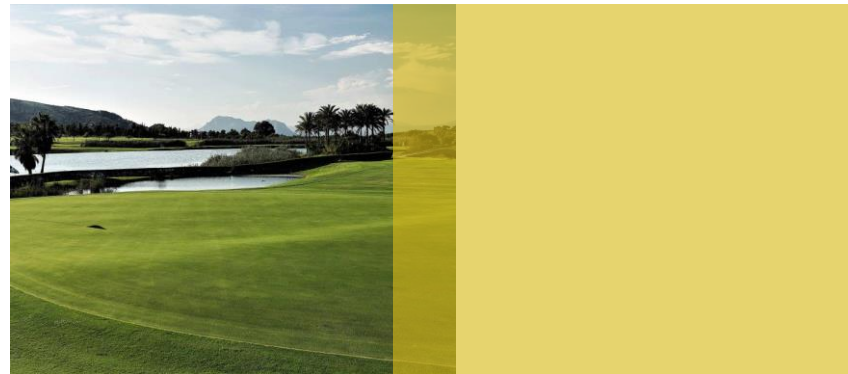
HOTEL

Resort 5 estrellas para escapadas, relax, eventos, celebraciones con servicios de bar y restauración de calidad



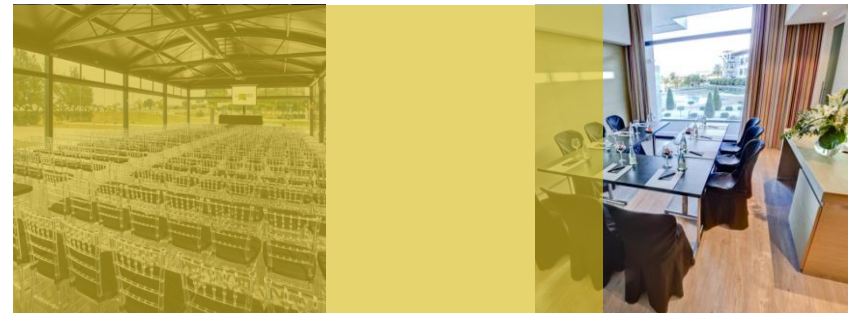
GOLF

Disponemos de 3 campos de Golf cada uno con club social y Academia de Golf



TURISMO MICE

Hemos ampliado nuestros servicios hacia el turismo MICE: eventos, reuniones de trabajo, team building, etc.



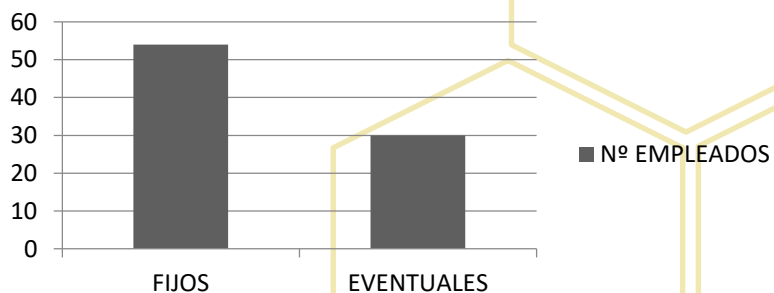
NUESTRA ESTRUCTURA

La organización del hotel la encabeza una dirección general a la que acompañan varias áreas de trabajo: Alojamiento (desde Recepción se gestiona también la limpieza, seguridad, servicio de transporte), Alimentos y Bebidas (bares, restaurantes, eventos), mantenimiento, comercial (golf, fútbol, MICE, reservas, turopelación, etc.), marketing (e-commerce, marketing digital, reputación, comunicación, prensa), compras, spa y administración.

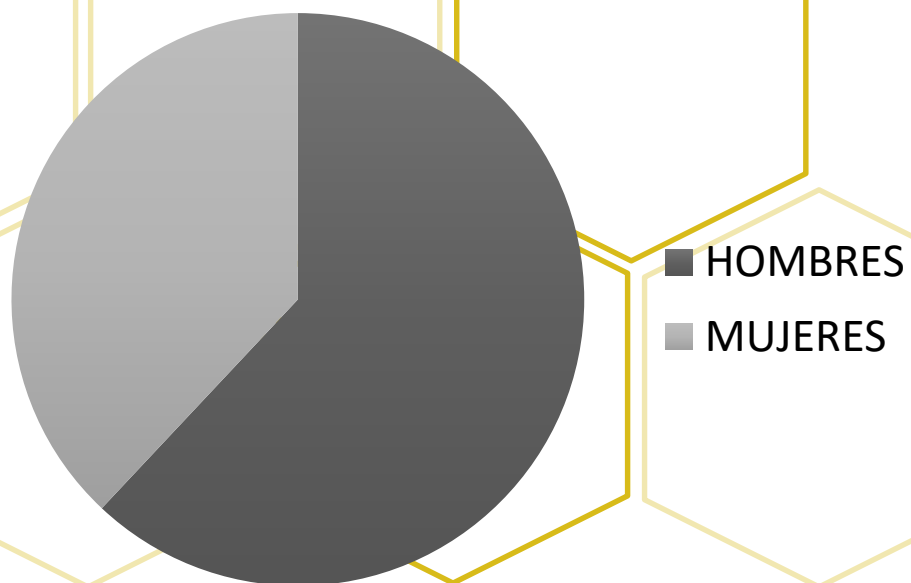


CAPITAL HUMANO

Nº EMPLEADOS



% EMPLEADOS



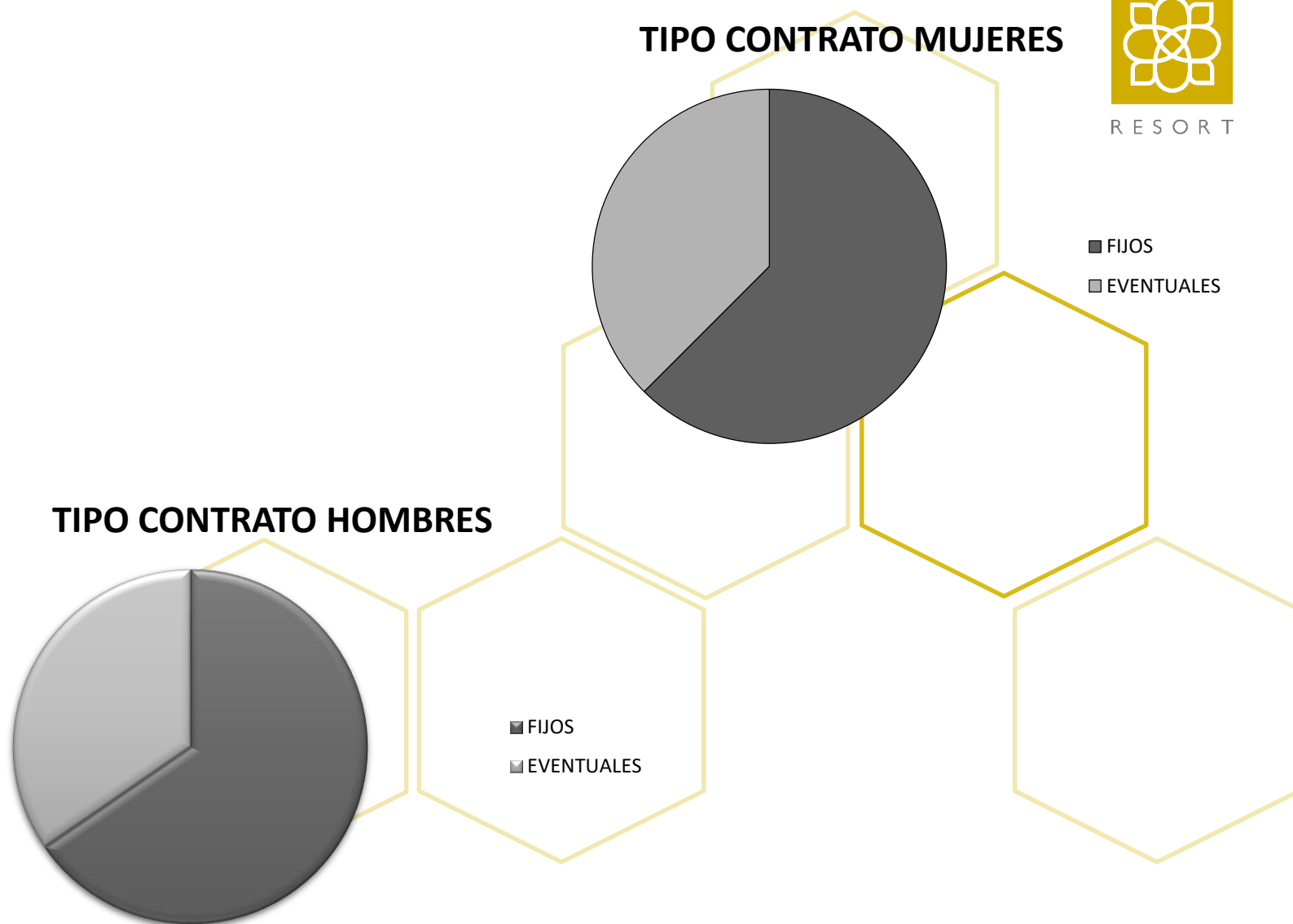
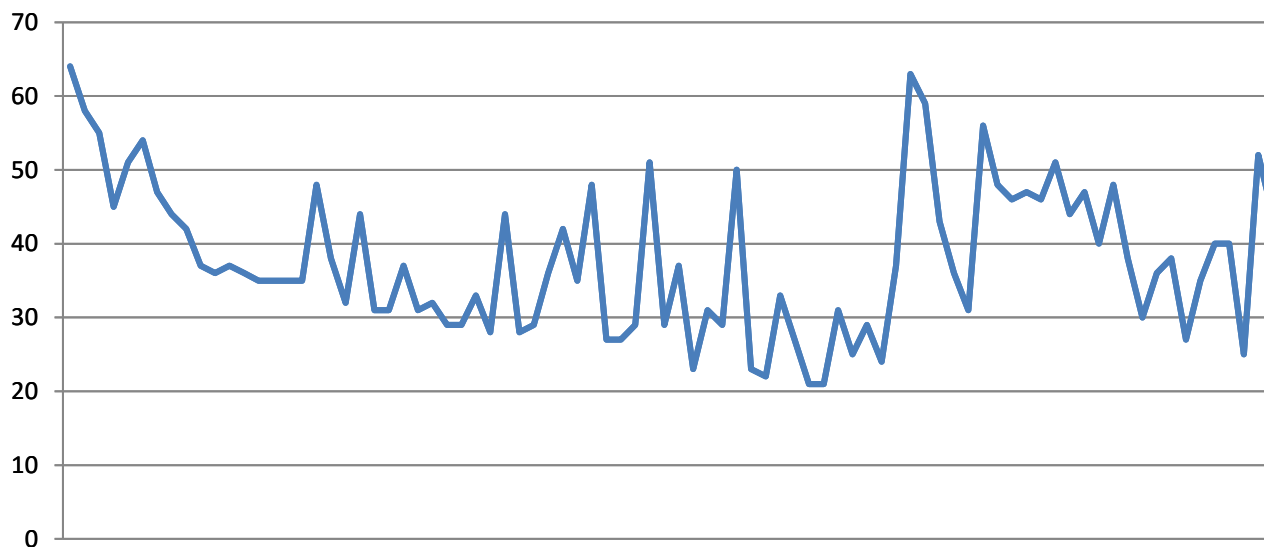


GRÁFICO EDAD MEDIA DEL PERSONAL: 38,3 AÑOS



La antigüedad media de nuestro personal de plantilla es de 3,96 años en nuestra empresa

NUESTROS COMPROMISOS





COMPROMISO
CON
NUESTROS
EMPLEADOS

La plantilla de empleados que conforman el equipo humano del Hotel La Finca Resort, es sin duda nuestro activo más importante.

Todos nuestros empleados tienen igualdad salarial en el mismo puesto de trabajo, no discriminamos por sexos ni por ninguna otra condición.

Mantener el equipo unido y motivado es sin duda alguna, nuestro reto más importante. Sin el equipo que conforma nuestro Hotel, no podríamos estar donde estamos, son una parte fundamental del éxito y el esfuerzo del trabajo que se realiza.

Las condiciones de todos nuestros trabajadores siempre se encuentran enmarcadas dentro de un convenio colectivo cumpliendo con la Ley laboral correspondiente. Además, se sigue una política de Prevención de Riesgos Laborales muy exhaustiva para garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En el Hotel La Finca Resort siempre hemos tenido un gran compromiso con el mantenimiento y la mejora del entorno que nos rodea. Más si cabe, dado que nos dedicamos al turismo deportivo del golf, una actividad deportiva que se realiza completamente al aire libre.

En estos últimos años, hemos realizado diversas inversiones para mejorar la gestión energética de La Finca Hotel así como para reducir el consumo de agua mediante sensores de humedad y controladores electromagnéticos que controlan el caudal de agua (ahorro de agua estimado del 40%). Asimismo se ha reducido el consumo de energía eléctrica mediante variadores de frecuencia (ahorro estimado del 35%), contadores de energía (ahorro energético estimado del 10%) y nuevas calderas (ahorro energético del 70%).



COMPROMISO
CON
NUESTROS
CLIENTES

Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Todos nuestros empleados están orientados al cliente y todas las acciones que se realizan en el hotel van orientadas a nuestros clientes.

Contamos con clientes españoles y en gran medida con clientes extranjeros principalmente de países del norte de Europa tales como Reino Unido, Alemania, Suecia, Suiza, Finlandia y Dinamarca.

Contamos con 4 comerciales dedicados a captar y atraer nuevos clientes para nuestro hotel. Nos esforzamos día a día para ofrecer un servicio al cliente de alta calidad y para que nuestros clientes se sientan cómodos y a gusto durante su estancia.

COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

Al igual que a nuestros clientes, también cuidamos de nuestros proveedores. Tenemos establecido un procedimiento de compras, subcontratación y evaluación de proveedores.

Nuestra filosofía se basa en tener 'colaboradores' en vez de 'proveedores'. Pretendemos establecer alianzas a largo plazo con las distintas empresas que trabajan con nosotros. Pensamos que si trabajamos en equipo con nuestros proveedores, funcionaremos mucho mejor.

COMPROMISO
CON
LA CALIDAD

Mediante la implantación en breve de esta norma, se reconocerá nuestro Hotel como un establecimiento con PRESTIGIO, DIFERENCIACION, FIABILIDAD, RIGUROSIDAD y PROMOCIÓN. Esta norma es garantía de calidad, seguridad y profesionalidad

En la actualidad estamos en proceso de implantación de la certificación Q de Calidad Turística

Estamos trabajando minuciosamente para mejorar nuestros procesos y procedimientos internos



COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

Trabajamos de forma continua en la búsqueda de la excelencia. La Finca Resort ha sido premiado como 'Mejor Hotel de Golf de España' en los World Golf Awards, unos galardones considerados como los Oscars del golf, que premian la excelencia en el turismo de golf mundial. Esta nominación se suma al premio a La Finca Resort como 'Mejor Resort de Deportes de España' en los World Travel Awards del pasado junio.



Spain's
Best Golf Hotel



Spain's Leading Sports
Resort



Follow us on





[Home](#)
[Nominees](#)
[2019](#)
[Spain](#)
[Spain's Best Golf Hotel](#)
[2019](#)

Spain's Best Golf Hotel 2019







Voting is now closed!

 Abama Golf & Spa Resort	 Barceló Montecastillo Golf	 Finca Cortesin Hotel, Golf & Spa	 Hotel La Manga Club Principe Felipe
 Hotel Las Madrigueras Golf Resort & Spa	 Hotel Los Monteros Spa & Golf Resort	 Hotel Puente Romano	 Intercontinental Mar Menor Golf Resort & Spa
 Kempinski Hotel Bahia Estepona	 La Cala Resort	 La Finca Golf & Spa Resort	 Marbella Club Hotel, Golf Resort & Spa

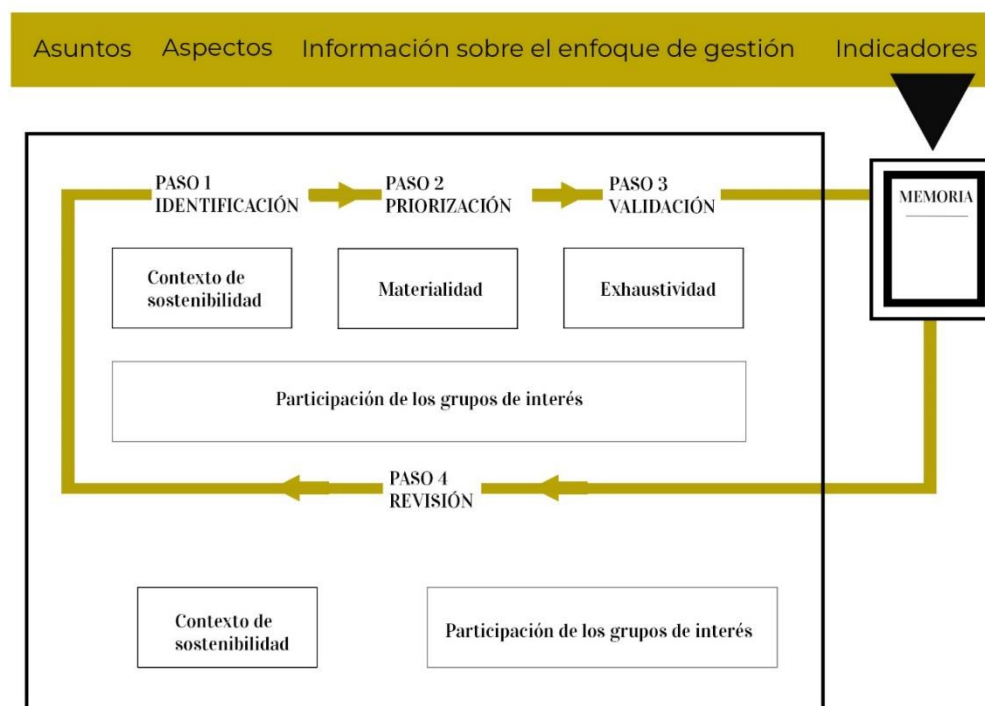
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Nuestra empresa realiza diferentes aportaciones benéficas a organizaciones sin ánimo de lucro con el ánimo de colaborar con la sociedad y participar de ella



ASPECTOS
MATERIALES Y
COBERTURA DE
LA MEMORIA

Para determinar el contenido de la memoria de sostenibilidad y la cobertura de cada aspecto en la misma, se ha contado con un diálogo con los grupos de interés, siguiendo lo estipulado en el Manual de Aplicación de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.



GRUPOS DE INTERÉS

DIÁLOGO Y COLABORACIÓN

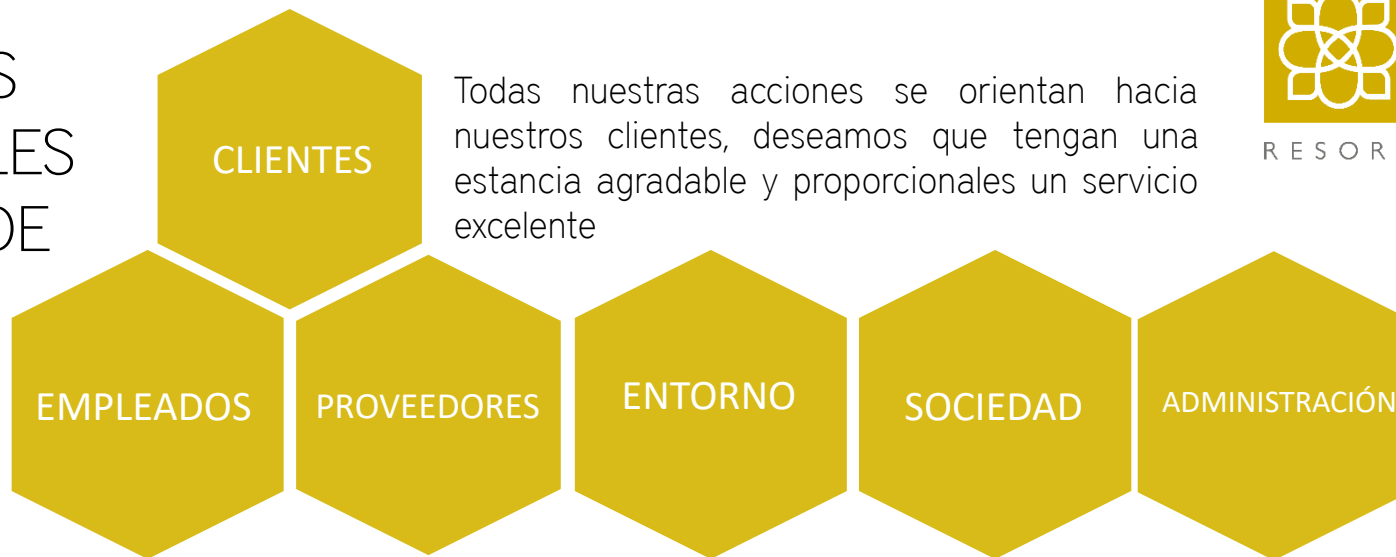
Nuestra premisa es atender y entender a todos nuestros grupos de interés y que todas las acciones que se realicen, beneficien a los mismos.

Siempre bajo el paraguas del diálogo y la colaboración, estaremos dispuestos a escuchar a todos nuestros *stakeholders*, a crear valor de la interacción con ellos y a fomentar entre todos la eficiencia, la eficacia y el desarrollo sostenible.

Para ello, valoramos firmemente la confianza entre las partes, las ideas, las experiencias y la generación de sinergias.



NUESTROS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS



Todas nuestras acciones se orientan hacia nuestros clientes, deseamos que tengan una estancia agradable y proporcionales un servicio excelente

Nuestros empleados son nuestro capital más importante. Nos preocupa su satisfacción laboral, su seguridad y su salud. Su bienestar es el bienestar de nuestra empresa

La colaboración con nuestros proveedores es esencial. Buscamos colaboradores y alianzas a largo plazo que beneficien a las dos partes.

El entorno medioambiental es de vital importancia para nosotros. Buscamos las fórmulas para mitigar nuestro efecto sobre el mismo.

Estamos comprometidos con la sociedad y queremos aportar nuestro grano de arena para que éste sea un mundo mejor para todos.

Colaborar con las Administraciones es vital para poder generar sinergias y mejorar políticas turísticas que potencien la competitividad del sector.

PERFIL DE LA MEMORIA

SIGUIENDO NUESTRO
COMPROMISO DE
COMUNICAR ANUALMENTE
NUESTRO DESEMPEÑO EN
EL ÁMBITO ECONÓMICO,
SOCIAL Y
MEDIOAMBIENTAL,
PRESENTAMOS NUESTRA
TERCERA MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD.

Toda la información recopilada en esta memoria ha resultado de la aplicación de una estrategia de responsabilidad social corporativa en el Hotel La Finca Golf Resort. Los datos aportados proceden de los registros internos de nuestra empresa.

Esta memoria podrá descargarse en el siguiente enlace:
<https://www.lafincagolfresort.com/web/memoria-rsc.pdf>

Ante cualquier sugerencia o comentario acerca de la misma pueden dirigirse al siguiente enlace:
<https://www.lafincagolfresort.com/contacte-con-nosotros/>

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS EL COMUNICAR NUESTRO DESEMPEÑO MEDIANTE UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?



GOBIERNO

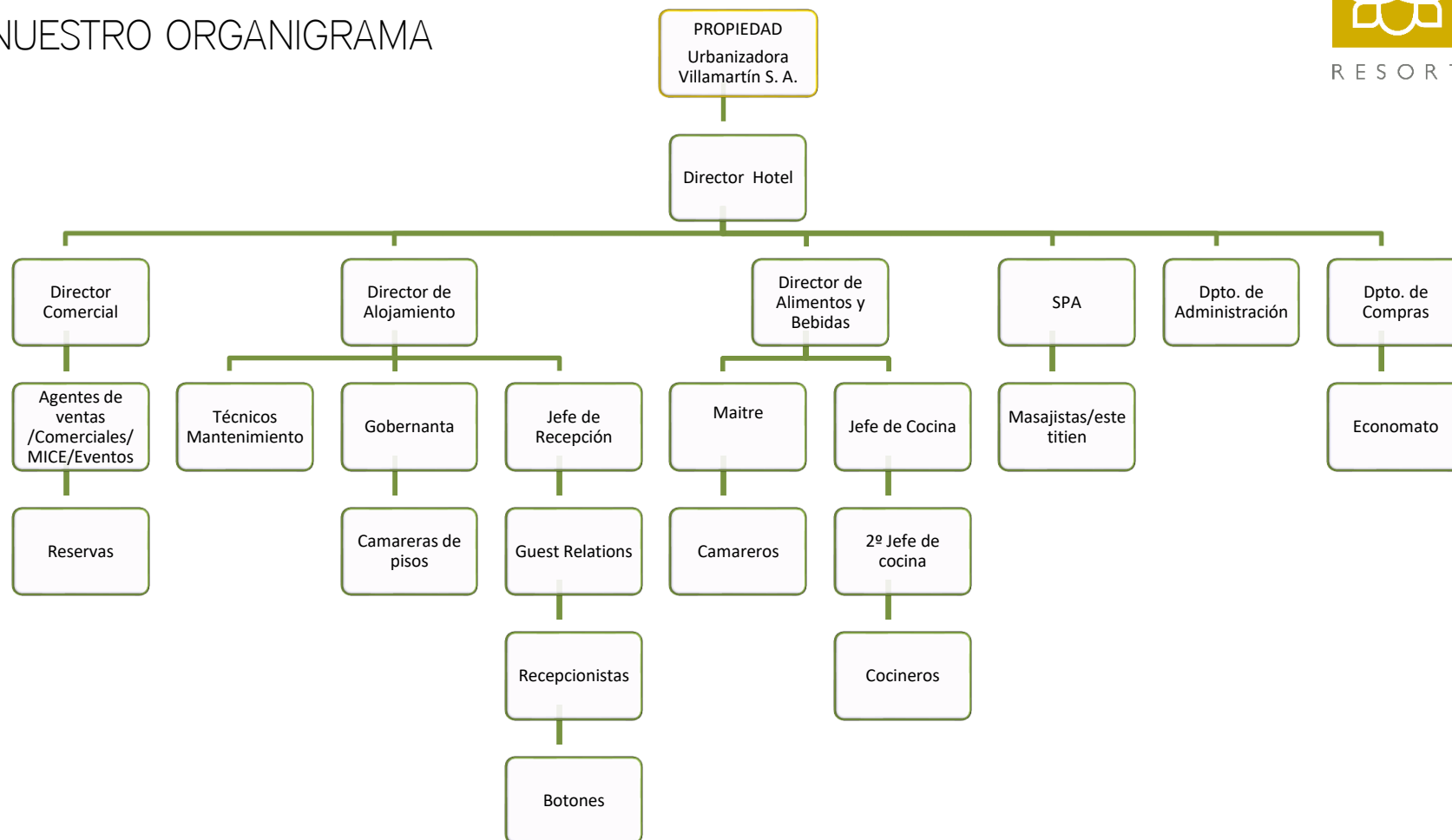
Nuestro órgano de gobierno trabaja de forma conjunta para que las decisiones que se adopten sean las mejores posibles para beneficio del Hotel y de sus grupos de interés.

Hay un director del Hotel que coordina los diferentes responsables de las distintas áreas de trabajo.

Cada director de área tiene capacidad de decisión sobre las actuaciones de su departamento. Las decisiones más estratégicas se toman junto con el director del Hotel y el gerente de la empresa



NUESTRO ORGANIGRAMA



ÉTICA E INTEGRIDAD

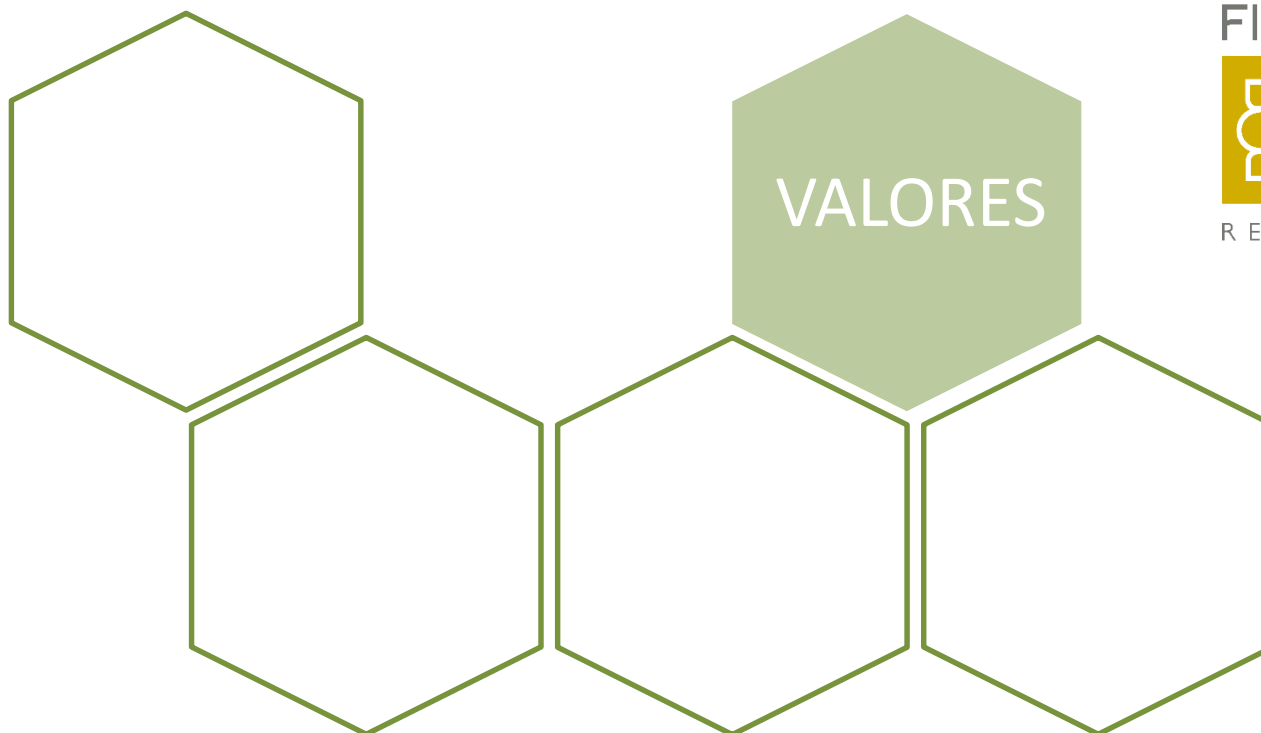
Ofrecemos una experiencia de alojamiento única y de calidad, somos una empresa con vocación de servicio hacia nuestros clientes y orientados hacia el desarrollo y formación de nuestros empleados, al tiempo que estamos comprometidos con la sociedad y el entorno que nos rodea

MISIÓN



Trabajamos para
posicionarnos como un
referente en excelencia,
calidad y servicio al
cliente. Pretendemos
aumentar la
satisfacción de nuestros
clientes así como
consolidar las
relaciones con nuestros
empleados, la sociedad
y nuestro entorno

VISIÓN



1. CALIDAD – nuestro compromiso con la calidad afecta a todas las áreas de la empresa y a toda la cadena de valor de la organización
2. ORIENTACION AL CLIENTE – todas las áreas de nuestro Hotel trabajan con el fin de fomentar y mejorar la satisfacción de nuestros clientes
3. HONESTIDAD – contamos con capital humano que actúa con responsabilidad y transparencia, generando confianza en sus interacciones con clientes y proveedores
4. TRABAJO EN EQUIPO – trabajamos en equipo en todas las áreas de nuestro Hotel
5. COMPROMISO – nos comprometemos a atender a nuestros clientes con eficiencia, calidez, profesionalidad, dedicación y elegancia

ENFOQUE DE GESTIÓN

PRINCIPALES RETOS PARA 2020



INDICADORES

INDICADORES DESEMPEÑO ECONÓMICO

La Finca Resort cumple diez años de historia y en los últimos meses ha renovado su equipo directivo y la estrategia de negocio, expandiendo sus mercados y su producto. Se han renovado las instalaciones del hotel, hay nuevos proyectos en marcha para su lanzamiento en breve, y se ha lanzado una nueva imagen corporativa. La inversión en nuevo personal y mejora de las instalaciones alcanza los dos millones y medio de euros.



INDICADORES DESEMPEÑO SOCIAL

Realizamos diferentes aportaciones benéficas a organizaciones sin ánimo de lucro, tales como Cruz Roja, Menudos Corazones (fundación de ayuda a los niños con problemas de corazón) y Fundación Grupo Soledad (fundación local que canaliza ayudas a favor de personas con cáncer).

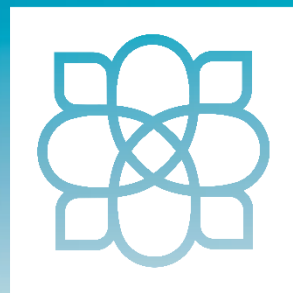


INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL



Dentro de nuestra nueva estrategia de negocio, el medioambiente es un activo muy importante para nuestra empresa, por eso desarrollamos acciones para favorecer y salvaguardar el mismo.

Como ejemplo este año, hemos instalado en el hotel puntos de recarga para coches eléctricos, fomentando que nuestros clientes puedan cargar sus coches y que por tanto se utilicen más vehículos eléctricos en nuestro entorno reduciendo notablemente la contaminación y haciendo que el aire sea más puro.



LA
FINCA
RESORT

C/Dolores, 1
03169 Algorfa, Alicante, España
Tel. 966 729 055
www.lafincagolfresort.com