



## INTRODUCCIÓN

Bienvenido a Unas Vacaciones Mejores, Un Mundo Mejor. Queremos ofrecerte una visión general de nuestra Responsabilidad Social Corporativa y de la estrategia de sostenibilidad de TUI Group describiendo nuestras ambiciones y compromisos.

Como grupo turístico líder en el mundo, creemos que tenemos la responsabilidad, no sólo de gestionar nuestros propios impactos en la economía, la sociedad y el medio ambiente, sino también de liderar el camino en la comprensión, la mejora y la innovación para lograr un turismo sostenible.

### INNOVACIÓN

Para lograr nuestros objetivos necesitamos renovarnos en todas las áreas de nuestro negocio y medir nuestros propios impactos.

Muchas de las ideas iniciales para nuestros proyectos de turismo sostenible provienen de nuestros compañeros de TUI Group, pues conocen la industria mejor que nadie.

Es por ello que vamos a adoptar un enfoque colaborativo de nuestros proyectos de innovación, involucrando a clientes y proveedores en todos los destinos donde sea posible.

**TUI** Group se ha comprometido a liderar nuestra industria en innovación para el turismo sostenible. Esto significa que pilotaremos proyectos dentro de nuestras operaciones, y alentaremos al sector en general a que lo puedan implantar ellos también.

#### **TURISMO POSITIVO**

Estamos orgullosos del papel que desempeña nuestra industria en proteger y preservar todos los destinos en los que operamos. El turismo puede ser una verdadera fuerza para hacer el bien, desde generar la transferencia de riqueza hasta promover la cultura y la tolerancia.

Pero sabemos que los viajes y el turismo también pueden tener consecuencias negativas no deseadas. Es probable que el agua, por ejemplo, sea cada vez más escasa en las próximas décadas y que la gestión de residuos sea un desafío en muchos destinos.

Confiamos en comunidades emergentes para dar la bienvenida a nuestros clientes en cualquiera de nuestros destinos. Esto significa que es importante que los beneficios del turismo lleguen a la comunidad local, en forma de empleo, de oportunidades educativas y de derechos humanos, dando soporte y credibilidad a nuestra cadena de valores.

Nuestro compromiso con el turismo sostenible requiere reducir el consumo de energía, agua y otros recursos en los hoteles en los que operamos en TUI, ofreciendo así una mayor calidad y satisfacción del cliente en nuestros destinos.

Creemos que la sostenibilidad puede mejorar la experiencia vacacional de nuestros viajeros. La investigación de mercado de TUI Group muestra que los clientes valoran positivamente aprender sobre el país visitado y su gente. Por ello, hemos creado también un conjunto de excursiones irrepetibles, dando a los clientes un verdadero sabor del destino con un gran éxito en la experiencia vivida desde dentro.



## TURISMO Y ECONOMÍA

Al turismo se le atribuyen muchos impactos positivos. Desde el crecimiento económico y la promoción del bienestar emocional y físico, hasta una fuerza para promover la paz, la tolerancia, la cultura y la comprensión a nivel mundial.

Sabemos que la industria turística es la principal fuente de ingresos en un tercio de los países en desarrollo\*, lo que lo convierte en una herramienta importante para ayudar a las personas a salir de la pobreza. Nuestra industria emplea a 277 millones de personas en todo el mundo – una de cada 11 personas\*.

El turismo también genera importantes beneficios económicos indirectos que son inducidos en un efecto dominó en todo el planeta.

Pero los impactos socio-económicos del turismo son mucho más complejos de lo que sugiere este análisis. Los impactos socio-económicos del turismo pueden tener un carácter multifacético, y variar considerablemente dependiendo del contexto en el que nos encontremos.

Nuestra medición de los impactos del proyecto turístico es un paso importante en la comprensión de la huella en nuestra industria. Esperamos que esto ayude a dar la forma que deseamos para el futuro.

## TURISMO Y MEDIOAMBIENTE

Nuestra industria tiene una huella de carbono significativa, representando el 5% de las emisiones globales de carbono. La mitad de esa huella es atribuible a la aviación, haciendo de la reducción de combustible (y, a largo plazo, encontrando alternativas más sostenibles al combustible de aviación) un desafío crítico para los viajes y el turismo.

Nuestro producto principal es la calidad de las experiencias vacacionales de los clientes.

Estas experiencias dependen de destinos con gran biodiversidad, comunidades prósperas, clima predecible y comodidad personal.

El Foro Económico Mundial considera que el cambio climático, el agua y el desempleo, se encuentran entre los diez riesgos principales mundiales en términos de probabilidad e impacto para los próximos diez años, factores que amenazarían la calidad de nuestras vacaciones.

Por tanto, reducir nuestra huella de carbono y hacer frente a los desafíos ambientales locales, no sólo es bueno para el planeta y la gente local, sino que son claves para garantizar el futuro de los viajes y el turismo.

# CONOCE NUESTRO DESAFÍO

Hemos buscado liderar el camino a través de ejemplos prácticos siempre que sea posible, y nuestro trabajo se guía por esta convicción. El turismo es una fuerza para el bien, y podemos hacerlo aún mejor.

"Reducir nuestro impacto negativo en el medio ambiente, colaborar con el entorno y mejorar las comunidades son nuestro objetivo para lograr un turismo sostenible y dejar una huella positiva"

## **NUESTRO ENFOQUE**

Somos el touroperador líder en el mundo, con una oportunidad real para dar forma al futuro del turismo sostenible.

Durante los últimos años nos hemos comprometido con las partes interesadas clave para poder desarrollar nuestra política de sostenibilidad con aquellos que tienen interés en nuestra empresa y en sus actividades, desde dentro y fuera de TUI Group, para ayudarnos a definir y mejorar nuestra estrategia de sostenibilidad.

Nos hemos ido planteando varias preguntas específicas sobre nuestros impactos, actividades y cómo podemos trabajar con otros para marcar la diferencia. Pero la pregunta principal que tratamos de responder ha sido la siguiente: ¿Cómo TUI puede mostrar un liderazgo real también en el turismo sostenible?

Las respuestas nos han ayudado a dar forma a nuestros objetivos, en los que hemos invertido sustancialmente en programas con proveedores y partes interesadas de la industria turística para impulsar el gasto económico local, pero sabemos que aún hay mucho más por hacer.



#### UNAS VACACIONES MEJORES, UN MUNDO MEJOR

Nuestra investigación ha demostrado que hay tres niveles de influencia en los que TUI Group tiene un impacto:



#### 1. PASO LIGERO

Uno de nuestros objetivos es no emitir un impacto negativo en nuestros viajes, intentando reducir cualquier consumo sobre nuestras operativas. El punto de partida es reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

#### 2. MARCAMOS LA DIFERENCIA

Nuestros productos son las vacaciones especiales y memorables que queremos para todos nuestros clientes. Aunque muchos de nuestros hoteles y excursiones son gestionados por socios y proveedores, todavía podemos ejercer una fuerte influencia sobre los impactos de sostenibilidad de nuestras vacaciones. De este modo involucramos a nuestros receptivos en el turismo sostenible, para conseguir unas vacaciones más ecológicas y justas, lo que permitirá a más gente local compartir los beneficios del turismo.

#### 3. LIDERAMOS EL CAMINO

Creemos que debemos utilizar nuestra influencia para impulsar la sostenibilidad a lo largo de los viajes y el turismo. Queremos estar a la vanguardia de la innovación y la inversión en turismo sostenible, y difundir la palabra en toda nuestra industria y más allá. Por ello, invertimos fuertemente para mejorar en los impactos positivos del turismo. Nuestra fundación **TUI** Care es el máximo exponente, corroborando así este gran desarrollo.

#### 4. MAYOR CUIDADO

Los empleados de TUI son los embajadores de nuestra estrategia. Queremos que nuestra empresa sea el mejor lugar para trabajar y que nuestra gente sienta pasión por lo que hace. De este modo, gracias a formaciones y seminarios periódicos, nuestro objetivo es lograr una posición entre las 25 mejores empresas a nivel global.



# **EXCURSIONES CON SABOR LOCAL**

**TUI** maneja un conjunto de excursiones exclusivas que han sido desarrolladas por los grandes profesionales que componen esta empresa. Están concebidas fuera de los círculos habituales, adaptadas a la situación actual, en pequeños grupos, para dar a los clientes un verdadero sabor del destino desde dentro Siempre con actividades integradoras, respetuosas con las costumbres y cultura locales.

Cada excursión exclusiva de **TUI** cumple con criterios específicos de sostenibilidad, lo que demuestra que está beneficiando a la población local y minimizando su impacto en el medio ambiente.

Estas excursiones integran al cliente en el destino y mejoran el conocimiento del patrimonio material e inmaterial de los lugares visitados, utilizando los servicios de guías locales para garantizar un servicio de calidad. Además, logramos que el viajero viva desde dentro una gran experiencia en la cultura y costumbres del destino. También podemos contribuir así al desarrollo de la economía local, incluyendo además visitas a tiendas y restaurantes donde el objetivo también es sumergirse en el entorno, disfrutar de los paisajes, aprender de otras formas de vida, conocer las tradiciones del país visitado y probar la gastronomía que nos ofrece todos nuestros destinos.

En **TUI** ayudamos a integrar la sostenibilidad en la estrategia turística en los marcos clave de nuestros destinos mientras invertimos en proyectos estratégicos a una gran escala que permitan a las comunidades locales beneficiarse del turismo e involucrar tanto al cliente como a los lugareños en este maravilloso proyecto de futuro.

## DESTINOS COMPROMETIDOS

Cada año, miles de clientes descubren su sonrisa construyendo el vínculo entre unas vacaciones sostenibles y una mejor y auténtica experiencia en destino.

Está empezando a funcionar: la demanda de clientes para tener unas vacaciones más sostenibles está en aumento.

La investigación de marketing de **TUI** Group ha encontrado una tendencia en la que la mitad de los clientes encuestados estarían dispuestos a reservar unas vacaciones más sostenibles si éstas estuvieran disponibles.

**TUI** sólo puede seguir dando pasos positivos en los impactos socio-económicos en un destino si éste mantiene un ambiente local atractivo, una cultura acogedora, y unas comodidades propias para el turismo.

Creemos que es nuestro papel influir y trabajar en armonía con las partes implicadas en destino para garantizar que se puedan salvaguardar estos activos para las generaciones futuras.

Mediante nuestras visitas, convertimos las dificultades de las comunidades y de sus gentes en oportunidades, incorporando conceptos de sostenibilidad en los servicios que ofrecemos a lo largo de toda nuestra cadena de valores. Construimos un modelo de negocio y actividad más sostenible, que engloba el desarrollo económico, social y vela por la protección medioambiental.

Sólo así ofrecemos a nuestros clientes grandes momentos y experiencias únicas, y al mismo tiempo, protegemos el entorno y mejoramos las comunidades locales en destino.



## **UNA ÁFRICA INTEGRADA**

Uno de nuestros proveedores en África, Sawa-Sawa, colabora directamente con dos centros. Uno de ellos, destinado para brindar felicidad y calidad de vida a los niños con parálisis cerebral, autismo y síndrome de Down. El centro ofrece atención de enfermería diurna de calidad, juegos, comidas, integración sensorial y terapia ocupacional. Los voluntarios gestionan el día a día. (Más informacion e https://furahacentre.org/).

El otro centro, El Proyecto de Desarrollo Humano Kabiro, fue iniciado por el Instituto de Asuntos Culturales (ICA), una ONG de EE. UU. en 1975. Actualmente, la escuela está dirigida por una junta de voluntarios de la comunidad. Recientemente, el colegio inició un programa de alimentación para animar a los niños a permanecer en la escuela todo el día.

El proyecto da servicio a los barrios marginales, donde atienden a la comunidad a través de varios programas: una escuela (primaria y secundaria, en las que los niños menos afortunados de los alrededores de los barrios marginales de Kawangware y Kangemi pueden estudiar; La clínica, dónde se atiende a un promedio de 25 pacientes al día y 20 casos de maternidad al mes); Los grupos de jóvenes, que participan en iniciativas que mejoran la cohesión, especialmente entre diferentes etnias. También se ofrece formación profesional y formación en tecnología, para crear oportunidades económicas. aquí son formados para adquirir conocimientos y habilidades que les permitan crear y conseguir empleos mediante herramientas necesarias.

Los programas son administrados por un comité de voluntarios de la misma comunidad, que dependen en gran medida de las donaciones del gobierno y simpatizantes.



### RIU PRESERVA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

RIU ha establecido un área de conservación privada en Costa Rica, que abarca 200 hectáreas de tierra en la cordillera costera de Matapalo, cerca de dos hoteles de esta cadena hotelera. La reserva se ha creado trabajando en colaboración con entidades públicas y privadas y espera convertirse en un ejemplo de gestión local de éxito de los recursos naturales.

El sitio es parte de un corredor biológico llamado Chorotega, cuyo objetivo es ayudar a mantener vínculos vitales entre las áreas de conservación de la naturaleza.

La reserva es el hogar de más de 250 especies vegetales y animales, algunas de ellas en peligro de extinción.

Se ha elaborado un plan de gestión detallado en el que se establecen todas las medidas y actividades a emprender, incluida la lucha contra la caza ilegal y la prevención de incendios forestales.

