

MEMORIA DE IMPACTO 2025

Lo que hacemos.
Lo que somos.

MarSenses
CORPORATE

Creando nuestro propósito

La hospitalidad como motor de transformación

Creemos en una forma de hacer turismo que deja huella en las personas, no en el entorno. Una hospitalidad que va más allá de ofrecer una estancia: que conecta, inspira y contribuye a construir un futuro mejor.

Como empresa hotelera, somos conscientes de la capacidad transformadora del turismo. Cada decisión que tomamos tiene un impacto en nuestros huéspedes, en las personas que forman parte de nuestro equipo, en nuestros proveedores y en las comunidades que nos acogen. Por ello, **entendemos nuestra responsabilidad como una oportunidad para generar valor compartido**.

Nuestra hospitalidad se basa en un principio sencillo: **todas las personas merecen sentirse bienvenidas, respetadas y valoradas**. Impulsamos un modelo más inclusivo, accesible y sostenible, convencidos de que el éxito de nuestro sector depende de nuestra capacidad para cuidar tanto de las personas como de los destinos. Esta memoria refleja el camino recorrido y el compromiso que renovamos cada día: demostrar que el turismo puede ser un motor de cambio positivo cuando se ejerce con responsabilidad, cercanía y visión de futuro.

Te invito a descubrir los principales hitos de 2025 y las acciones que están dando forma a una hospitalidad más responsable e inclusiva.



Rodrigo Fitaroni
CEO MarSenses Hotels & Homes

Convertir la hospitalidad en una herramienta de transformación que fomente la justicia social y la regeneración de los ecosistemas que nos acogen

Sobre nosotros

MarSenses Hotels & Homes es una compañía balear fundada en 2020 que desarrolla un modelo de hospitalidad vacacional integrado por seis hoteles de 4 estrellas en Mallorca y Menorca, **centrados en el bienestar, el entretenimiento y la excelencia de servicio.**

Esta propuesta de alojamiento se potencia con una oferta gastronómica propia y se completa con la gestión de una exclusiva villa vacacional en Santa María del Camí, conformando un ecosistema integral dedicado a transformar la experiencia del huésped a través de la autenticidad y el carácter mediterráneo.

La propuesta gastronómica de MarSenses también se extiende más allá de sus hoteles a través de dos restaurantes con identidades diferenciadas. Por un lado, un espacio concebido para el día a día, que ofrece servicio de menú y carta de lunes a viernes, pensado para quienes buscan una cocina de calidad en un ambiente cercano. Por otro, un restaurante situado a pie de playa, donde la gastronomía mediterránea se disfruta en un horario ininterrumpido de lunes a domingo.



MarSenses Ferrera Blanca Hotel Family
Cala d´Or, Mallorca
139 habitaciones



Marsenses Ferrera Blanca Adults Only
Cala d´Or, Mallorca
58 habitaciones



MarSenses Natura Olea
Cala d´Or, Mallorca
70 habitaciones



MarSenses Paradise Club
Cala'n Bosch, Menorca
191 habitaciones



MarSenses Puerto Pollensa Hotel & Spa
Puerto Pollensa, Mallorca
116 habitaciones



MarSenses Rosa del Mar Hotel & Spa
Palmanova, Mallorca
185 habitaciones



Cas Metge Matas Villa by MarSenses
Santa Maria, Mallorca



Restaurante Que Bo
Palma, Mallorca



Natura Olea Restaurante
Cala Ferrera, Mallorca.

Hospitalidad

Gobernanza

Nuestra visión y valores

Queremos ser una **marca mediterránea que humaniza el turismo desde dentro, construyendo un modelo basado en el bienestar compartido y la excelencia en el servicio.**

Aspiramos a ocupar un espacio único y diferencial como empresa de confianza, reconocida por su vocación permanente de servicio y por su capacidad de actuar como motor de cambio junto a las comunidades y el entorno en el que operamos.



Nuestra filosofía: Hospitalidad Circular Humana



En MarSenses Hotels & Homes entendemos la Hospitalidad Circular Humana como un sistema vivo donde cada acción genera un impacto que se transforma y regresa. Nuestro modelo de sostenibilidad se basa en una premisa clara: cuando se potencia lo mejor de cada persona, se activa lo mejor del conjunto.

Este enfoque parte del bienestar individual para consolidarse como una cultura compartida. **Es circular porque el valor generado en las personas, las comunidades y el entorno vuelve a nosotros como confianza y compromiso.** Si las personas están bien, la experiencia colectiva mejora; si el entorno prospera, la organización también lo hace.

Apostamos por un turismo más humano, consciente y justo, fundamentado en tres ejes irrenunciables:

La Gobernanza es para nosotros una extensión de la Hospitalidad: una gestión basada en la ética y la transparencia, donde el respeto a las personas y el cumplimiento normativo guían cada decisión. **En el ámbito Ambiental, impulsamos un modelo Circular** orientado a minimizar nuestra huella, optimizar recursos y proteger los destinos que nos acogen. Aquí, la circularidad es la herramienta para que el impacto positivo retorne siempre al entorno.

Desde la dimensión Social, situamos el bienestar Humano en el centro: clientes, equipos, proveedores y comunidades locales. Promovemos la inclusión, la diversidad y la accesibilidad como pilares de nuestra actividad diaria para crear valor compartido real.

Así, la **Hospitalidad Circular Humana** se convierte en el eje vertebrador de nuestra estrategia en materia de **Gobernanza, Medio Ambiente y Personas.** Es el marco que integra la gestión responsable y el propósito social en un modelo único de creación de valor, asegurando que nuestra huella en el mundo sea tan humana como sostenible.

Nuestro ecosistema humano

Entendemos MarSenses como un **ecosistema humano en constante evolución.** Las personas y grupos que nos rodean son quienes sostienen nuestro propósito, nos permiten crecer con paso firme y nos impulsan a transformar la **hospitalidad en algo que va mucho más allá del servicio.**

Este tejido humano no solo es nuestra base, sino el motor que mueve cada una de nuestras decisiones y nos obliga a evolucionar para estar a la altura del futuro que queremos construir.

Por eso, caminamos de la mano de quienes forman parte de nuestra historia.

Escuchamos activamente sus inquietudes para asegurar que cada paso que damos sea coherente con sus necesidades y nos ayude a ser, cada día, una empresa más responsable y transparente



Nuestra escucha activa



Además de los canales de comunicación habituales con nuestros grupos de interés, en 2025 ampliamos este proceso de escucha activa:

Hemos realizado una encuesta específica para conocer la **valoración de nuestros huéspedes sobre el desempeño ambiental y social de la compañía,** identificando prioridades y oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.

Creamos un **grupo de trabajo formado por 30 personas,** en su mayoría vinculadas a fundaciones y asociaciones de personas con distintas tipologías de discapacidad. Este comité, compuesto por viajeros expertos, se reúne cada mes y medio para proponer mejoras críticas en accesibilidad e inclusión, trabajando para que nuestra infraestructura y servicios respondan cada vez mejor a las necesidades reales.

Con nuestro equipo realizamos **encuestas mensuales de satisfacción** y detección de inquietudes. Además, participamos anualmente en la **metodología de encuesta de Great Place to Work**, que nos permite medir el clima organizacional y estructurar planes de acción.

Impulsamos la creación de **mesas sindicales** en los hoteles y mantenemos reuniones semanales operativas. Además, la dirección mantiene tres encuentros anuales específicos **con representantes sindicales y colectivos como las "Kellys",** utilizando también canales directos para una gestión ágil de sus necesidades.

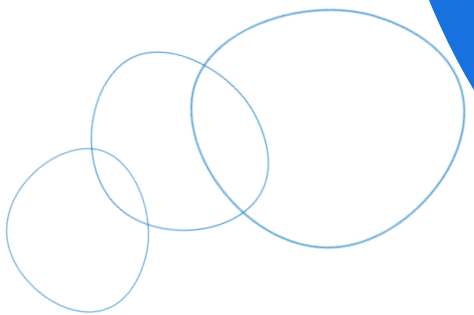
Hemos mantenido **reuniones y visitas a centros penitenciarios para comprender las barreras de inserción** de este colectivo. Fruto de esta escucha, colaboramos en programas de acogida y formación para fomentar la integración laboral de personas en riesgo de exclusión, convirtiendo nuestros hoteles y restaurantes en espacios de oportunidad real.

Participamos activamente con **asociaciones sectoriales** para entender la realidad de cada área operativa. Hemos mantenido reuniones con **ASEGO** para profundizar en la realidad y retos de las gobernantas y el equipo de pisos, y con **AEDH** para el seguimiento de tendencias, riesgos emergentes y dirección estratégica hotelera.

Estrategia de impacto

En MarSenses Hotels & Homes, nuestros objetivos no se definen de forma aislada; nacen de canales de escucha permanentemente activos. No buscamos solo crecer, **sino responder con precisión a las necesidades de las personas y del entorno que nos acoge.**

Fruto de este diálogo constante, en 2025 hemos consolidado los pilares de nuestra **Hospitalidad Circular Humana**: un modelo que orienta nuestra toma de decisiones estratégicas integrando **sostenibilidad, competitividad y valor compartido.**



Objetivo 1: Garantizar una experiencia turística lo más accesible e inclusiva posible en todos los hoteles y restaurantes de MarSenses.

Objetivo 2: Fortalecer alianzas y participación activa en iniciativas que promuevan un impacto comunitario.

Objetivo 3: Impulsar la formación y la mentoría como motor de desarrollo personal, profesional y social.

Objetivo 4: Fomentar una cultura de la sostenibilidad basada en el bienestar y en el propósito compartido.

Objetivo 5: Promover entornos laborales inclusivos, equitativos y libres de discriminación.

Objetivo 6: Generar impacto positivo en las comunidades locales mediante un consumo responsable y de proximidad.

Objetivo 7: Ofrecer una propuesta gastronómica saludable, ecológica y basada en prácticas sostenibles y regenerativas.

Objetivo 8: Consolidar un modelo turístico circular y respetuoso con los destinos que nos acogen.

Nuestro Mar de Personas

Nuestro equipo directivo actúa como el faro y el timón de este gran ecosistema.

Su labor consiste en trazar el rumbo estratégico de la compañía, asegurando que nuestra navegación sea siempre sostenible, segura y fiel a nuestros valores.

Ellos son los encargados de cuidar y potenciar a la parte Humana de MarSenses, **impulsando un entorno donde cada colaborador pueda desplegar todo su potencial para ofrecer una hospitalidad excepcional y con un propósito positivo en nuestro entorno.**



Milos Stefanovic
Director
Operaciones



Jéssica Garrido
Directora
Financiero



Lucas Brill
Director
Calidad, PRL y
Medioambiente



Joan Mesquida
Director
Marca y Cultura



Lorena Coelho
Directora
Comunicación y
Sostenibilidad Social



Tomás Hervás
Director
Compras



Antonio Balaguer
Director
Marketing



Yulia Skrynnyk
Directora
Comercial



Isabel Torres
Directora
Personas y Bienestar



Carme Cañellas
A&B
Corporativa



Laura Hidalgo
Directora
Personas y Bienestar



Francisco Vela
Director
Sistemas



Raúl Ramos
Chef
Corporativo



Antonio Sánchez
SSTT
Corporativo

Políticas y compromisos

Nuestro compromiso con una conducta ética y responsable se articula a través de un **conjunto de políticas corporativas que nos guían y definen nuestra actuación** y nuestras relaciones con los distintos grupos de interés.



El **marco normativo interno es de aplicación a todo el personal** y define principios, pautas de actuación y procedimientos de prevención y respuesta ante posibles situaciones de riesgo, garantizando la confidencialidad, la protección de las personas afectadas y la actuación diligente por parte de la organización.

De forma progresiva, estos compromisos **se irán extendiendo a la cadena de valor,** reforzando una cultura corporativa basada en el respeto y la responsabilidad.

Los principios recogidos en estas políticas son comunicados internamente y se apoyan mediante **acciones de sensibilización y formación,** con el objetivo de asegurar que todas las personas que forman parte de MarSenses conocen, comprenden y aplican estos valores en el desarrollo de su actividad profesional.

En 2025, MarSenses Hotels & Homes dispone un marco normativo interno que incluye las siguientes **políticas y protocolos:**

- Código Ético
- Plan de Igualdad
- Protocolo de actuación frente a la violencia de género
- Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual y moral
- Protocolo para la prevención y actuación frente a la discriminación, acoso y/o violencia por motivos de raza, etnia, religión y/o país de origen
- Protocolo para la prevención y actuación frente a la discriminación, acoso o violencia hacia personas LGTBI

Crecimiento con propósito



En 2025 hemos seguido consolidando un modelo de crecimiento que pone el foco en la calidad antes que en la cantidad. Cerramos el ejercicio con una facturación de **32,6 millones de euros**, mejorando los resultados del año anterior que fueron de 30,5 millones, y reafirmando una forma de entender la empresa en la que el éxito no se mide únicamente por las cifras, sino por el impacto positivo que generamos en las personas, el territorio y el sector.

Apostamos por un crecimiento sostenible, ordenado y coherente con nuestros valores. Cada decisión que tomamos responde a una visión a largo plazo: invertir en nuestros establecimientos, fortalecer nuestro equipo, impulsar la innovación, colaborar con proveedores locales y desarrollar iniciativas que contribuyan al bienestar social y a la protección del entorno.

Nuestra evolución económica es el reflejo de una estrategia basada en la diferenciación. Queremos atraer a un cliente que comparte nuestra manera de entender el turismo, que valora la autenticidad, la sostenibilidad y el respeto por el destino. Creemos que la rentabilidad es más sólida cuando se construye sobre la confianza, la reputación y unas relaciones responsables con todas las personas que forman parte de nuestro ecosistema.

Miramos al futuro con ambición, pero también con responsabilidad.

Circular
Medioambiente

Regenerar el entorno que nos acoge

La dimensión Circular es la que define nuestro **compromiso con el planeta y la gestión responsable de los recursos.**

Hace referencia directa a nuestro impacto medioambiental y a nuestra determinación de devolver al entorno tanto como recibimos de él.

Entendemos que a nivel medioambiental no debemos solo reducir el daño, **sino regenerar y proteger los destinos que nos acogen,** por lo que nos esforzamos diariamente para alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- Generar impacto positivo en las comunidades locales mediante un consumo responsable y de proximidad.
- Ofrecer una propuesta gastronómica saludable, ecológica y basada en prácticas sostenibles y regenerativas.
- Consolidar un modelo turístico circular y respetuoso con los destinos que nos acogen.



Nuestro modelo de gestión ambiental

Ecostars*

ISO 14001:2015

En MarSenses Hotels & Homes consolidamos nuestro compromiso con la protección de la naturaleza a través de sistemas rigurosos de evaluación en todos nuestros alojamientos.

No solo buscamos cumplir la norma, sino anticiparnos a los riesgos y aprovechar cada oportunidad para **generar un impacto positivo en el ecosistema balear.**

Nuestra gestión ambiental está avalada por marcos de referencia internacionales que aseguran la solidez y la mejora continua de nuestros procesos.

El 100% de los alojamientos de MarSenses cuenta con el distintivo Ecostars, que premia nuestra reducción de huella ecológica por estancia a través de una gestión eficiente de agua, energía y residuos. Además, 5 de nuestros 6 hoteles consolidan esta excelencia con las certificaciones ISO 14001.

Estos rigurosos sellos garantizan no solo un marco global de protección ambiental, sino también un firme **compromiso con el bienestar social, el empleo comunitario y el desarrollo económico local en Baleares.**

Eficiencia y autoconsumo



En MarSenses Hotels & Homes monitorizamos al detalle cada recurso mediante una estrategia basada en cuatro pilares diarios: control analítico de consumos, renovación tecnológica de equipos y climatización, mantenimiento preventivo exhaustivo y sensibilización tanto de nuestros equipos como de nuestros huéspedes.

A través de la instalación de placas solares fotovoltaicas y/o térmicas, avanzamos con paso firme en la transición energética.

Actualmente, nuestros hoteles MarSenses Ferrera Blanca Hotel, MarSenses Paradise Club Hotel, MarSenses Puerto Pollensa Hotel & Spa y MarSenses Rosa del Mar Hotel & Spa ya generan su propia energía, generando en 2025 el siguiente porcentaje de autoconsumo:

	Generación (FV)	Autoconsumo (FV)	Excedente	Consumo (RED)	% Autoconsumo
Paradise club	224,330	174,510	49,820	860,997	77.79%
Puerto Pollença	199,002	151,982	47,020	490,675	76.37%
Rosa del Mar	137,019	115,077	21,941	966,396	83.99%
Ferrera Blanca	135,660	73,583	62,077	977,203	54.24%

Disminuimos las emisiones

Asumimos la gestión de nuestras emisiones como una prioridad estratégica para minimizar nuestro impacto ambiental y optimizar el uso de la energía.

Bajo este propósito, calculamos y registramos anualmente nuestra huella de carbono de acuerdo con las metodologías oficiales del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y en estricto cumplimiento de la normativa balear de cambio climático.

La efectividad de estas mediciones se ha hecho especialmente evidente durante este ejercicio, logrando una drástica reducción de nuestras emisiones globales, las cuales se han reducido desde las **1970,399 toneladas de CO2eq equivalente iniciales hasta situarse en tan solo 779,427 toneladas este año.**

Esta notable disminución ha sido posible gracias a un hito clave en 2025: **la contratación de suministro eléctrico con garantía de origen 100% renovable en toda nuestra cadena.**

Establecimiento	Total 2024 (tCO2eq)	Total 2025 (tCO2eq)
Puerto Pollensa	266.01	134.11
Rosa del Mar	504.14	163.99
Paradise Club	444.39	146.8
Ferrera Blanca	512.14	194.68
Natura Olea	104.86	60.66
Que Bo	99.22	61.26
Oficina Central	39.62	17.89
Total	**1,970.38**	**779.42**

Para consolidar esta tendencia a largo plazo, hemos formalizado nuestro Plan de Reducción de Emisiones (2022-2028), que contempla disminuir un **11% las emisiones totales de la cadena y un 26% el indicador relativo a nuestra actividad por estancias y jornadas trabajadas.**
Las líneas maestras de este plan se estructuran en tres grandes ejes operativos: a descarbonización de fuentes estacionarias mediante la sustitución progresiva de calderas de gasóleo por gas GLP, la eficiencia en el consumo eléctrico a través de la sustitución masiva por iluminación LED, la renovación de equipos eficientes y la instalación de placas solares fotovoltaicas ya iniciada en centros como MarSenses Puerto Pollensa o MarSenses Rosa del Mar & Spa; y, finalmente, la sustitución de la flota convencional por vehículos eléctricos e híbridos.

Gestión hídrica responsable



Conscientes de la fragilidad y el valor del agua en entornos insulares como las Islas Baleares, en MarSenses Hotels & Homes abordamos nuestra huella hídrica mediante una gestión eficiente integrada en la operativa diaria. **Monitorizamos constantemente nuestros flujos para evitar pérdidas, optimizar el consumo y garantizar un uso responsable en todos los establecimientos.**

Para impulsar esta eficiencia, hemos implementado tecnologías de ahorro en nuestros hoteles, destacando la instalación sistemática de reductores de caudal en grifos y duchas, sistemas de doble pulsador en cisternas y una **transformación progresiva hacia el xerojardinismo en nuestras zonas verdes**, sustituyendo las especies tradicionales por plantas autóctonas de bajo requerimiento hídrico.

La eficacia de estas medidas se evalúa de manera periódica, reflejando las fluctuaciones y optimizaciones de consumo de cada centro en función de sus dinámicas de ocupación y apertura.

A continuación, se detallan los consumos registrados:

	Total m3	
	2024	**2025**
Rosa del Mar	44,440	35,165.99
Ferrera Blanca	48,024	53,758.92
Puerto Pollença	16,790	15,726.20
Paradise Club	43,668	45,295.40
Natura olea	7,332	12,074.22
Restaurante Que Bo	No se contabiliza*	3,208.29

**Imposibilidad de contabilizar el consumo debido a que las facturas las gestionaba la comunidad*

Hacia un modelo de hostelería circular



En MarSenses Hotels & Homes asumimos la gestión de los residuos como un pilar estratégico indispensable para la protección de nuestro entorno.

En estricto cumplimiento de la normativa balear y su firme apuesta por la sostenibilidad, todos nuestros establecimientos cuentan con un plan de gestión de residuos específico.

Clasificamos y controlamos de forma rigurosa los flujos derivados de la operativa hotelera y de restauración, separando en origen desde residuos urbanos —como envases, papel, cartón y vidrio— hasta biorresiduos de cocina y los residuos peligrosos propios de mantenimiento, tales como aceites, químicos o fluorescentes.

Para asegurar una trazabilidad total, colaboramos estrechamente con la administración pública para la r**ecogida municipal y con gestores autorizados especialistas como REUSA para el aceite vegetal usado y ADALMO para el tratamiento seguro de residuos peligrosos.**

Con el firme propósito de superar la gestión convencional, impulsamos la economía circular real a través del proyecto **FINHAVA, implantado actualmente en MarSenses Puerto Pollensa y MarSenses Rosa del Mar & Spa.**

Este programa pionero cierra de forma perfecta el ciclo de la materia orgánica: los biorresiduos generados en nuestros hoteles son transformados en compost de alta calidad por TIRME; este abono se entrega a agricultores locales para nutrir sus cultivos y, finalmente, nuestro departamento de compras adquiere las frutas y verduras resultantes para ofrecerlas de nuevo en nuestros bufets, dinamizando el producto de kilómetro cero.

De manera complementaria, **aplicamos medidas diarias orientadas a combatir el desperdicio alimentario de forma integral tanto en nuestros bufets** como en las áreas de restauración de toda la cadena, optimizando la reposición progresiva de alimentos según la ocupación real, planificando compras de proximidad para evitar mermas por caducidad y promoviendo campañas de sensibilización entre nuestros clientes.

Asimismo, empleamos el pesaje sistemático de residuos orgánicos en nuestros centros como una herramienta clave de control y mejora continua, un proceso de análisis con el que ya preparamos la formalización de nuestro plan estructurado de prevención para el próximo ejercicio, plenamente alineado con los requisitos de la Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario.



Kg/est	Papel y cartón		Vidrio		Envases		Orgánico		Rechazo	
Año	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Puerto Pollença	5,429.50	8,894.20	5,687.50	6,359.50	6,132.80	7,492.00	49,429.00	53,011.00	5,016.50	7,448.50
Rosa del Mar	7,997.20	3,104.00	2,132.60	2,453.40	6,941.00	3,340.80	44,514.00	33,514.90	16,337.80	16,773.20
Ferrera Blanca	15,599.00	14,498.60	70,125.00	41,327.00	12,669.00	10,490.70	127,856.00	122,996.60	38,845.00	30,723.30
Paradise Club	11,092.00	17,617.50	1,927.80	70,337.50	3,877.50	8,250.00	6,965.70	37,185.10	52,955.00	62,708.80
Natura Olea	No hay datos	5,046.00	No hay datos	5,120.40	No hay datos	3,762.00	No hay datos	11,757.10	No hay datos	8,011.30

Humana

Personas

Humana: Hecho de personas

La dimensión Humana es la que da verdadero sentido a todo lo que hacemos. Hace referencia directa a nuestro impacto social y sitúa a las personas —nuestro equipo, nuestros huéspedes y nuestra comunidad local— en el centro absoluto de nuestra estrategia. **Entendemos que las personas son nuestra verdadera razón de ser y que la excelencia solo es posible si cuidamos el bienestar de quienes nos rodean y fomentamos su crecimiento**. En nuestra organización, no solo gestionamos alojamientos; cuidamos experiencias, convencidos de que para cuidar al otro, primero debemos cuidar de los nuestros. Por todo ello, nos esforzamos diariamente para alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- Garantizar una experiencia turística lo más accesible e inclusiva posible en todos los hoteles MarSenses.
- Impulsar la formación y la mentoría como motor de desarrollo personal, profesional y social.
- Promover entornos laborales inclusivos, equitativos y libres de discriminación.

Para nosotros, cada persona que forma parte de nuestra cadena —desde el equipo que recibe a nuestros huéspedes hasta quienes mantienen la excelencia en cada rincón de nuestros hoteles— es el motor que da vida a nuestra razón de ser. No solo gestionamos alojamientos; cuidamos experiencias, y para cuidar al otro, primero debemos cuidar de los nuestros.

Fieles a esta convicción, en **2025 dimos un paso transformador con la creación del Departamento de Personas y Bienestar.** Esta área nace no solo como un centro de gestión de talento, sino como el guardián de nuestra cultura organizacional. Su misión es garantizar que el crecimiento de la empresa sea, ante todo, un crecimiento humano.



Generamos empleo de calidad

Somos plenamente conscientes de que nuestro propósito corporativo solo cobra vida a través de las personas que integran nuestros equipos. No concebimos la gestión del talento como una mera relación contractual, sino como un compromiso mutuo basado en el desarrollo profesional, el bienestar y el orgullo de pertenencia.

Durante el ejercicio 2025, hemos alcanzando una plantilla promedio de 326,66 profesionales.

Fieles a nuestro compromiso con la estabilidad laboral y la generación de empleo de calidad en las islas, la gran mayoría de nuestro equipo cuenta con vinculación de carácter estructural.



En lo que respecta a la distribución promedio de la **plantilla por género y categoría profesional, los indicadores del ejercicio 2025** la presencia del talento femenino y masculino por tipo de contrato se estructura de la siguiente manera:

Conscientes de que **la igualdad real es un proceso de mejora continua** a través de nuestros planes de igualdad, promovemos activamente el desarrollo profesional, la eliminación de barreras en la promoción interna y el acceso equilibrado a los puestos de responsabilidad, garantizando un entorno donde el talento sea el único motor de crecimiento.

Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total general
Contratos fijos	153.54	167.36	320.9
Jornada completa	149.52	163.25	312.76
Jornada parcial	4.02	4.12	8.14
Contratos temporales	3.63	2.13	5.76
Jornada completa	3.38	1.41	4.78
Jornada parcial	0.25	0.73	0.98
Total general	157.17	169.5	326.66

Somos Great Place to Work®

En MarSenses Homes & Hotels situamos a las personas en el centro de nuestra estrategia. Nos enorgullece haber obtenido la certificación Great Place to Work®, un hito que nos posiciona oficialmente como una de las mejores organizaciones para trabajar en España y Europa.

Este prestigioso reconocimiento es el resultado directo de la voz de nuestro equipo, **habiendo alcanzado en 2025 un extraordinario 97 % de satisfacción global en el índice de confianza (Trust Index).**

Este indicador respalda de forma sólida nuestro compromiso con la creación de entornos laborales donde imperan el respeto, la camaradería, el orgullo por el trabajo bien hecho y una cultura corporativa de alta confianza.



Fomentamos la igualdad de oportunidades

En MarSenses, estamos convencidos de que el motor de nuestra evolución es el aprendizaje continuo de quienes forman parte de nuestro equipo. Por ello, **la formación no es solo un proceso técnico, sino una herramienta de empoderamiento que promueve la formación y la mentoría como motor de desarrollo personal, profesional y social.**

Para dar vida a este compromiso, contamos con un **plan de formación bienal (2025-2026)** diseñado estratégicamente para identificar las áreas de capacitación prioritarias y los objetivos de aprendizaje que mejor acompañen el crecimiento de nuestra plantilla.

En 2025 se llevaron a cabo las siguientes horas de formación y temáticas:

Temáticas	Total horas
Igualdad	1,114.00
PRL	853
Legal y normativa	110
Habilidades digitales	182
Idiomas	702
Habilidades técnicas	3,256.00
Habilidades blandas	3,278.00
TOTAL	**9,495.00**

Disponemos de un marco de gobernanza transversal, liderado por la dirección, que garantiza la igualdad de trato, la equidad y la no discriminación.

Este compromiso es liderado directamente por la dirección y se materializa en un ecosistema de políticas y herramientas clave: **el Código Ético, el Plan de Igualdad, el Plan LGTBI y el Plan de Diversidad e Inclusión, Protocolo para víctimas de violencia de género y Protocolo frente a la discriminación por raza, etnia o religión y el Plan de director de accesibilidad en todos los hoteles.**

Para asegurar la eficacia de estas medidas, el personal responsable de estas áreas ha recibido formación específica en materia de igualdad, diversidad e inclusión, reduciendo así posibles sesgos en la toma de decisiones.

Además, la compañía ha dado un salto cualitativo en 2025 con la **contratación del servicio de la dirección de accesibilidad**. Actualmente se trabaja en un proyecto integral que verá la luz en 2026 y que contempla la reforma estructural de activos hoteleros para eliminar barreras físicas, la adquisición de maquinaria y material accesible y un plan de formación extensivo para todo el personal de la cadena para mejorar la atención a clientes con discapacidad.

Inclusión con Orgullo

Creemos firmemente que la hospitalidad debe ser un reflejo de una **sociedad plural, diversa y respetuosa.**

Fieles a este principio, nos hemos convertido en la primera cadena hotelera en adherirse a la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales, Intersexuales y más (FELGTBI+), participando en los programas EMIDIS y Yes We Trans.

Esta alianza va más allá del respaldo institucional y se traduce en un **plan de acción compartido enfocado en dos grandes ejes: por un lado, la formación y sensibilización continua de nuestros equipos en materia de diversidad para garantizar espacios de trabajo inclusivos.**



FELGTBI+
Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales, Intersexuales y más

EM[ ]DIS
EMPRESAS POR LA DIVERSIDAD

El valor del equipo





Entendemos que la excelencia en el servicio nace del bienestar de las personas que lo hacen posible.

Para materializar este propósito, durante el ejercicio 2025 hemos impulsado planes estratégicos orientados a la flexibilización y racionalización de los tiempos de trabajo. Estas medidas horarias se han diseñado con el objetivo de facilitar una conciliación real entre la vida laboral, personal y familiar de nuestros profesionales, promoviendo la corresponsabilidad y adaptando los cuadrantes operativos a las necesidades humanas del equipo.

Un hito fundamental ha sido la implementación de la reducción de la jornada laboral a **37,5 horas semanales para la totalidad de nuestra plantilla,** una decisión que refuerza nuestro compromiso con la salud y el tiempo de calidad de nuestros colaboradores.

Este enfoque hacia el bienestar humano adquiere una relevancia especial en la protección de los perfiles con mayor carga física; por ello, hemos establecido un acuerdo específico para el colectivo de camareras de pisos que, **al alcanzar los 58 años y contar con tres años de antigüedad, pueden reducir su jornada a 32 horas semanales.**

Esta medida permite a nuestras profesionales disfrutar de tres días libres consecutivos a la semana, asegurando un descanso adecuado y una mayor longevidad profesional en un entorno de trabajo saludable y respetuoso. Todas estas iniciativas se alinean de manera directa con nuestro propósito de fomentar una cultura organizacional basada en la sostenibilidad humana, donde la empresa asume el deber de crear entornos mejores y más justos para las personas que dan vida a nuestra cadena.

Alianzas estratégicas



Mantenemos una colaboración muy cercana con el **Grup GREC**, una entidad balear de referencia dedicada a la intervención social, el apoyo educativo y la inserción laboral de menores y familias en situación de vulnerabilidad, con quienes nos volcamos activamente donando el valor íntegro de las reservas de la iniciativa **“Humane Room”** en el hotel MarSenses Natura Olea.

Además, hemos colaborado estrechamente ASPANOB mediante la campaña '**Painting for ASPANOB**' que involucra directamente a nuestros huéspedes en los programas de asistencia de la asociación."

Asimismo, en 2025, nuestro compromiso con el tejido social se extiende a través de patrocinios estratégicos que incluyen la condición de patrocinador oro en la **Alianza para la Vacunación Infantil de la Fundación ”la Caixa” y Gavi** para combatir la mortalidad infantil, el respaldo al deporte base local mediante el Inca **Tennis Taula Club**, el apoyo a la diversidad en la gala de los **Premios Plumas y Látigos de la FELGTBI+**, y el patrocinio oficial de la **Regata Alcudiamar a beneficio de los programas de prevención y tratamiento de adicciones de Projecte Home Balears.**

19.897,4€
donados al GREC por las reservas de la Humane Room.

Acción comunitaria



En MarSenses Hotels & Homes entendemos que nuestra actividad debe ser un **motor de prosperidad para los destinos que nos acogen.** Nuestras acciones se orientan de forma prioritaria hacia este compromiso, enfocándose en la generación de empleo local, el respeto del entorno de las Islas Baleares y el retorno social a la comunidad.

Por este motivo, canalizamos nuestra responsabilidad social a través del **apoyo constante a diversas organizaciones y fundaciones sin ánimo de lucro** que trabajan intensamente en la mejora de la calidad de vida de los colectivos más vulnerables de nuestras islas.

Durante el ejercicio 2025, vuestra implicación se ha traducido en las siguientes alianzas estratégicas e iniciativas solidarias:

Fundación Deixalles: Colaboramos en la recogida y reutilización de materiales de nuestros hoteles. Esta alianza estratégica impulsa la economía circular al reducir residuos y fomenta de forma directa la inserción sociolaboral de personas en situación de exclusión.

Tardeo Solidario (Cala d'Or Contigo - ASPANOB): Participamos activamente en la elaboración de las paellas del evento a través de los equipos de cocina de MarSenses Ferrera Blanca, el restaurante Natura Olea y el equipo corporativo. La compañía asumió íntegramente los costes de materia prima y mano de obra, reafirmando nuestro compromiso con el voluntariado

Además, mantenemos un compromiso financiero sostenido y recurrente con organizaciones referentes que trabajan por el bienestar social y la salud en el archipiélago, destacando nuestras donaciones directas durante 2025 a:

- **ASPANOB** (Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Baleares), respaldando la asistencia y el acompañamiento integral a las familias.
- **Projecte Home Balears,** contribuyendo a los programas de tratamiento, diagnóstico y prevención de adicciones.
- **Inca TT,** apoyando el desarrollo de proyectos deportivos minoritarios en municipios baleares.

Comprometidos por el producto de nuestras islas

En MarSenses Homes & Hotels concebimos la legislación **no como un límite normativo, sino como el punto de partida de un compromiso mucho más profundo.**

El marco normativo de las Islas Baleares (Ley 3/2022, de 15 de junio, de medidas urgentes para la sostenibilidad y la circularidad del turismo) establece para los establecimientos hoteleros la obligación legal de incorporar un mínimo de un 4% de productos de origen balear en sus propuestas gastronómicas.

Fieles a nuestra hoja de ruta y en consonancia directa con nuestros propósitos estratégicos: **generar impacto positivo en las comunidades locales mediante un consumo responsable y de proximidad, y ofrecer una propuesta gastronómica saludable, ecológica y basada en prácticas sostenibles y regenerativas.**

Durante el ejercicio 2025 hemos impulsado las alianzas con proveedores de nuestras islas.

Como resultado de este compromiso y del rediseño de nuestra cadena de suministro, la representación del producto local ha experimentado un crecimiento excepcional, elevándose desde el 4,25% registrado en 2024 hasta alcanzar el 8,54% en 2025.

Para vertebrar esta estrategia de consumo responsable, **cooperamos activamente con empresas y proyectos locales que comparten nuestra visión de futuro como Agromenorca, Túnel, T'Estim y Mallaviva**



En 2025 invertimos 332.686,15 €, representando un 8,54% sobre el total de compras de la compañía



mallaviva
agricultura regenerativa

Proyecto agrícola local con una clara apuesta por el futuro de la agricultura regenerativa en Mallorca. Ubicado en Santa Maria del Camí, prevé un crecimiento exponencial de su producción ecológica y de proximidad durante los próximos años**, impulsando modelos de agricultura regenerativa orientados a mejorar la salud del suelo, fomentar la biodiversidad y garantizar una producción más sostenible y resiliente.**

agromenorca

Proveedor agroalimentario de Menorca que contribuye a reforzar la presencia de producto balear en nuestra cadena de suministro, **apoyando el desarrollo económico y agrícola de la isla.**

T'Estim

Proyecto que nace con la misión de concienciar, mediante el té y las infusiones ecológicas cultivadas y elaboradas en Mallorca, de la importancia de querer y cuidar nuestra salud mental y acabar, así, con todos los estigmas que existen en torno a la enfermedad mental. **Además, esta iniciativa permite crear puestos de trabajo para personas con trastorno mental y está vinculada a proyectos formativos en jardinería, agricultura y viverística.** Más de veinte personas con discapacidad por salud mental y jóvenes están trabajando o formándose actualmente.

Túnel
DE MALLORCA

Empresa mallorquina especializada en la producción y distribución de bebidas, licores, destilados y otros productos derivados. **Su trayectoria contribuye a potenciar la presencia de referencias elaboradas en Baleares dentro de nuestra oferta.**

Reconocimientos y premios



El ejercicio 2025 ha reafirmado el posicionamiento de MarSenses Homes & Hotels como un **modelo de gestión enfocado en la calidad y en el cuidado de las personas.** Los siguientes reconocimientos obtenidos a lo largo del año respaldan de forma sólida nuestra trayectoria y el impacto positivo de nuestro propósito corporativo:

- **Premio Liderazgo Hotelero y Socialmente Responsable en Baleares:** Otorgado en los Premios Empresariales de Prensa Ibérica 2025, reconociendo nuestro firme compromiso con el entorno y el impacto positivo en la comunidad local
- **4º Puesto en Best Workplaces España 2025:** Destacamos en el Top 5 nacional en la categoría de 251 a 500 trabajadores, posicionando a la cadena como uno de los mejores lugares para trabajar del país.
- **39º Puesto en Best Workplaces Europe 2025:** Un hito histórico al situarnos en el ranking europeo, siendo además la única cadena hotelera del continente en lograr este reconocimiento.

Experiencia del cliente

Más allá de los galardones, el reflejo más fiel de nuestro trabajo diario es la satisfacción y la opinión de quienes nos eligen. **La reputación online no es solo una métrica de calidad, sino el canal directo que nos permite escuchar a nuestros huéspedes e impulsar una estrategia de mejora continua en cada hotel.**

Para gestionar y analizar esta experiencia, utilizamos ReviewPro, la plataforma líder en el sector hotelero que centraliza, monitoriza y pondera las valoraciones analizando más de 175 agencias de viaje online (OTAs) y plataformas de opinión. A través del Global Review Index™ (GRI) de esta herramienta, medimos nuestro rendimiento en tiempo real y garantizamos que cada estancia cumpla con los estándares de calidad.

Nuestros resultados de reputación en el ejercicio 2025 reflejan el éxito de este esfuerzo compartido:

Hotel	Índice de Reputación (GRI)
Puerto Pollença	94.90%
Paradise Club	93.70%
Rosa del Mar	92.50%
Ferrera Blanca Adults Only	91.70%
Natura Olea	91.70%
Ferrera Blanca Family Hotel	90.10%

Como reflejo de esta búsqueda constante de la excelencia, establecimientos como **MarSenses Ferrera Blanca Hotel y MarSenses Puerto Pollensa Hotel cuentan con la prestigiosa certificación SICTED** (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos).

Compromiso de Calidad Turística

Gestionamos la seguridad de forma global y rigurosa a través de tres ejes fundamentales: una estricta seguridad alimentaria basada en la implantación del sistema APPCC en todos nuestros servicios de restauración; planes de autoprotección con protocolos de emergencia, accesibilidad física y mantenimiento preventivo; y un servicio de asistencia sanitaria especializada externa que garantiza la máxima tranquilidad, colaborando con International Medical Services (IMS) en Mallorca y con la red Juaneda en Menorca para ofrecer una atención médica rápida y profesional.

Impulsamos la operativa diaria a través de un departamento propio de innovación que desarrolla software a medida para adaptarnos a las necesidades de los usuarios, garantizando la máxima confidencialidad mediante una robusta política de seguridad y privacidad de datos.

Finalmente, canalizamos la mejora continua a través de una escucha activa. En nuestros hoteles empleamos un sistema CRM propio que gestiona de forma ágil todas las interacciones, clasificándolas con precisión entre reclamaciones con solicitud de compensación, quejas operativas y sugerencias de mejora.

Inspirando el cambio en el sector





A través de nuestra presencia activa en el ecosistema empresarial, buscamos inspirar al tejido asociativo y hotelero mediante ejemplos prácticos de economía circular e inclusión, demostrando que las buenas prácticas de gobernanza son replicables y necesarias.

En 2025, hemos participado en los siguientes eventos:

- Mesa de debate “La lámpara de las Personas: Experiencia de clientes vs Experiencia de empleado”, en FITUR.
- Mesa de debate “Absentismo en hostelería: ¿síntoma de un modelo agotado o reto de gestión pendiente?, en el TISS 2025
- Mesa de debate “¿Faltan manos o sobran barreras?” de elDiario.es

Lo mejor de ti.
Lo mejor de todos.

MarSenses
CORPORATE

