

Prácticas sostenibles y reputación corporativa: el caso de Meliá Hotels International

María Torrejón Ramos, *Universidad Rey Juan Carlos*

María Sonia Medina Salgado, *Universidad Rey Juan Carlos*

Virginia Ramírez Herrero, *Universidad Complutense de Madrid*

Marta Ortiz de Urbina Criado, *Universidad Rey Juan Carlos*

Uno de los sectores con un impacto significativo en el medio ambiente y en las comunidades locales es el sector hotelero. Esta situación se debe al gran consumo de recursos (energía, agua, etc.) y la generación de residuos de los que el sector es responsable (Clean7, 2024). Por ello, la adopción de prácticas sostenibles permitirá a los hoteles reducir su huella ambiental. Pero no solamente eso, si no que permitirá mejorar la eficiencia operativa y reducir costes a largo plazo. Además, la sostenibilidad contribuye al cumplimiento de la Agenda 2030, que integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo un turismo más equilibrado y responsable con las comunidades locales.

La población está adquiriendo una mayor concienciación medioambiental y están requiriendo una mayor demanda de experiencias responsables y respetuosas con el medioambiente. Una investigación reciente reveló que cuando los clientes de un hotel comunican demasiados mensajes sobre sostenibilidad, tienden a pensar que se está haciendo *greenwashing*, lo que hace que los clientes valoren menos a la empresa desde un punto de vista ético y solidario (Font et al., 2025). El *greenwashing* es una estrategia de engaño empresarial en la que se hacen declaraciones sobre sostenibilidad para dar una impresión equivocada a los consumidores acerca de las acciones ecológicas de la empresa o de los beneficios ambientales de sus productos y servicios. Se trata de proyectar una imagen verde que no se corresponde con la realidad, utilizando prácticas que aparentan ser respetuosas con el medio ambiente, pero cuyo verdadero objetivo es reducir costes y aumentar ganancias (Alyahia et al., 2024). En este contexto, las empresas que actúan con valores reales de respeto al medioambiente pueden reforzar su reputación y fomentar su fidelización.

Meliá Hotels International es una de las principales cadenas hoteleras españolas. Fue fundada en 1956 por Gabriel Escarrer Juliá en Palma de Mallorca. En sus inicios, esta compañía comenzó con la gestión del hotel Altair y fue expandiéndose a nivel nacional e internacional ofreciendo experiencias personalizadas en hoteles urbanos y resorts de vacaciones. Actualmente, opera más de 390 hoteles en más de 40 países bajo diversas marcas como Gran Meliá, ME by Meliá, Paradisus, INNSiDE by Meliá, TRYP by Wyndham, Sol Hotels y Club Meliá (Meliá Hotels International, 2025a).

La cadena Meliá destaca por su enfoque en innovación, sostenibilidad y adaptación a los cambios del mercado, convirtiéndose en los últimos años en referente en la industria turística a nivel internacional. Desde hace años en Meliá han trabajado de manera muy intensa para afianzarse como una marca empleadora basada en la oferta de oportunidades de crecimiento y de desarrollo profesional, fortaleciendo sus valores y cultura empresarial (Meliá Hotels International, 2022).

Fruto de ello, en el año 2025, ha ascendido a la posición número 13 en el ranking de MERCO Talento (2025) por su capacidad para atraer y retener talento. También tiene el certificado como Top Employer Enterprise, que ha obtenido en 10 países, representando a más del 95% de su plantilla consolidada. La plataforma Glassdoor que ofrece información transparente sobre el ambiente laboral de las empresas y permite a los empleados y extrabajadores compartir de forma anónima reseñas, calificaciones y salarios de empresas, muestra que un 75 % de los empleados le recomendaría a un amigo trabajar en Meliá (402 opiniones en total – fecha 26 de noviembre de 2025).

En este sentido, Gabriel Escarrer, Presidente y Consejero Delegado de Meliá Hotels International, expresa su orgullo confirmando que se avanza “*en la dirección correcta, fortaleciendo nuestra marca empleadora y apostando por la excelencia laboral, con un firme compromiso con nuestros equipos*” (Meliá International Hotels, 2025c). Recientemente, la Asociación Española del Lujo, otorgó a Gabriel Escarrer, el Premio Diamante a la Excelencia de Expansión Internacional. Este reconocimiento pone de manifiesto la labor de Escarrer en la consolidación internacional y su contribución al prestigio a nivel mundial del sector español, elevando la marca a grandes estándares de innovación, sostenibilidad y experiencia del cliente, según comenta el diario digital “Última Hora” (Ruiz-Collado, 2025).

Así pues, la marca reflexiona lo siguiente en su página web oficial “*Porque somos hoteleros de corazón, la hospitalidad no es solo un negocio para nosotros, es nuestra pasión. Y esa pasión nos mueve a dar respuesta a los desafíos globales de nuestro mundo, abordando la*

sostenibilidad como una palanca fundamental para dejar un legado positivo en nuestro planeta y en nuestra sociedad”.

Entre sus estrategias de sostenibilidad, se destaca su compromiso ESG -*Environmental, Social and corporate Governance*- . Es decir, la integración de la sostenibilidad en toda su cadena de valor, adoptando un modelo de gobernanza ESG que se basa en principios éticos y transparentes (Meliá Hotels International, 2025b).

Una de sus líneas es “Good for the planet” en la que reflejan su compromiso alineado con El Acuerdo de París, que ha asentado las bases de respuesta mundial a la amenaza del cambio climático. Por ello, se han comprometido con capacitar todos los hoteles del mundo para avanzar en la descarbonización y contribuir a consolidar un turismo responsable.

Por otro lado, se centran en sus empleados con su línea “Good for our people”. Se centran en las personas como “el corazón de su negocio”, por lo que se comprometen con el talento, la igualdad, la diversidad y la equidad. Como ejemplo de dicho empeño, Glassdoor muestra uno de los números testimonios en línea de la estrategia de Recursos Humanos de Meliá, con un caso de un trabajador de Meliá Benidorm: “Si estás buscando un lugar donde empezar desde abajo y construir algo real, donde puedas ser tú mismo y evolucionar, Meliá es una oportunidad de verdad. Yo lo viví, y sigo viviéndolo cada día” (Empleado actual Meliá Benidorm, más de 8 años, 30 julio 2025).

Además, se preocupan por las comunidades “Good for communities”, generando valor positivo en las comunidades en las que están presentes, comprometidos con generar oportunidades de crecimiento económico, pero contribuyendo a erradicar desigualdades, favorecer la paz y el bienestar de las comunidades.

Por último, se comprometen con un modelo de gobierno sólido y transparente “Governance for Good”. Creen firmemente que una empresa bien gobernada ofrece rigor y pretenden ofrecer “una respuesta firme, ética, coherente y transparente a las expectativas de nuestros grupos de interés, ante una sociedad cada vez más demandante con las empresas y bajo un entorno regulatorio cada vez más exigente”.

Fuentes de información utilizadas

- Alyahia, M., Azazz, A. M., Fayyad, S., Elshaer, I. A., & Mohammad, A. A. (2024). Greenwashing behavior in hotels industry: The role of green transparency and green authenticity. *Sustainability*, 16(3), 1050. <https://doi.org/10.3390/su16031050>

- Clean7. (2024, 16 de julio). El movimiento de sostenibilidad en el sector hotelero: Un compromiso con el futuro. Clean7. Disponible en: <https://clean7.es/el-movimiento-de-sostenibilidad-en-el-sector-hotelero-un-compromiso-con-el-futuro/>
- Font, X., Andreu, L., Mattila, A. S., & Aldas-Manzano, J. (2025). Sustainability information overload: Its effect on customers' greenwashing perceptions, perceived value, and behavioral intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 62, 196-204 <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2025.01.013>
- Glassdoor - Meliá Hotels International (2025, 26 de noviembre). Valoraciones de trabajadores y extrabajadores: [Opiniones sobre Meliá Hotels International: ¿cómo es trabajar allí? | Glassdoor](#)
- Meliá Hotels International (2022). Report Management. Disponible en: [https://www.meliahotelsinternational.com/en/ourCompany/Documents/Hist%C3%B3ricoInforme/mhi_informe_gestion_22_en%20\(carta,%20enlaces%20y%20navegaci%C3%B3n\).pdf](https://www.meliahotelsinternational.com/en/ourCompany/Documents/Hist%C3%B3ricoInforme/mhi_informe_gestion_22_en%20(carta,%20enlaces%20y%20navegaci%C3%B3n).pdf)
- Meliá Hotels International. (2025a). Historia. Disponible en: <https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/sobre-nosotros/historia>
- Meliá Hotels International. (2025b). Sostenibilidad. Disponible en: <https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/reputacion-y-sostenibilidad>
- Merco Talento (2025). Ranking. Disponible en: <https://www.merco.info/es/ranking-merco-talento>
- Meliá Hotels International (2025c,). Noticias Corporativas, publicada el 25 de febrero de 2025. Disponible en: <https://www.meliahotelsinternational.com/es/sala-de-prensa/noticias/melia-hotels-international-refuerza-su-posicion-como-marca-empleadora-lider-de-su-sector-en-el-ranking-merco-talento>
- Ruiz Collado, J. L. (2025). Escarrer, premiado por la Asociación Española del Lujo por su trayectoria. Última Hora, publicado el 1 de octubre de 2025. Disponible en: <https://www.ultimahora.es/noticias/local/2025/10/01/2482393/escarrer-premiado-por-asociacion-espanola-del-lujo-por-trayectoria.html>

Palabras clave: Procesos de gestión de RR. HH, Responsabilidad social, *employer branding*

Fecha del caso: noviembre de 2025.

Preguntas sobre el caso:

1. Analice el concepto de *employer branding* tomando como referencia la información de este caso. Responda también de forma argumentada a esta pregunta: ¿Qué consecuencias podría tener para Meliá una percepción de *greenwashing* y cómo puede afectar a su *employer branding*?
2. ¿Cómo puede Meliá asegurarse de que sus prácticas sostenibles sean auténticas y no percibidas como *greenwashing*? ¿Qué efecto puede tener esto en cada uno de los procesos de gestión de los recursos humanos?