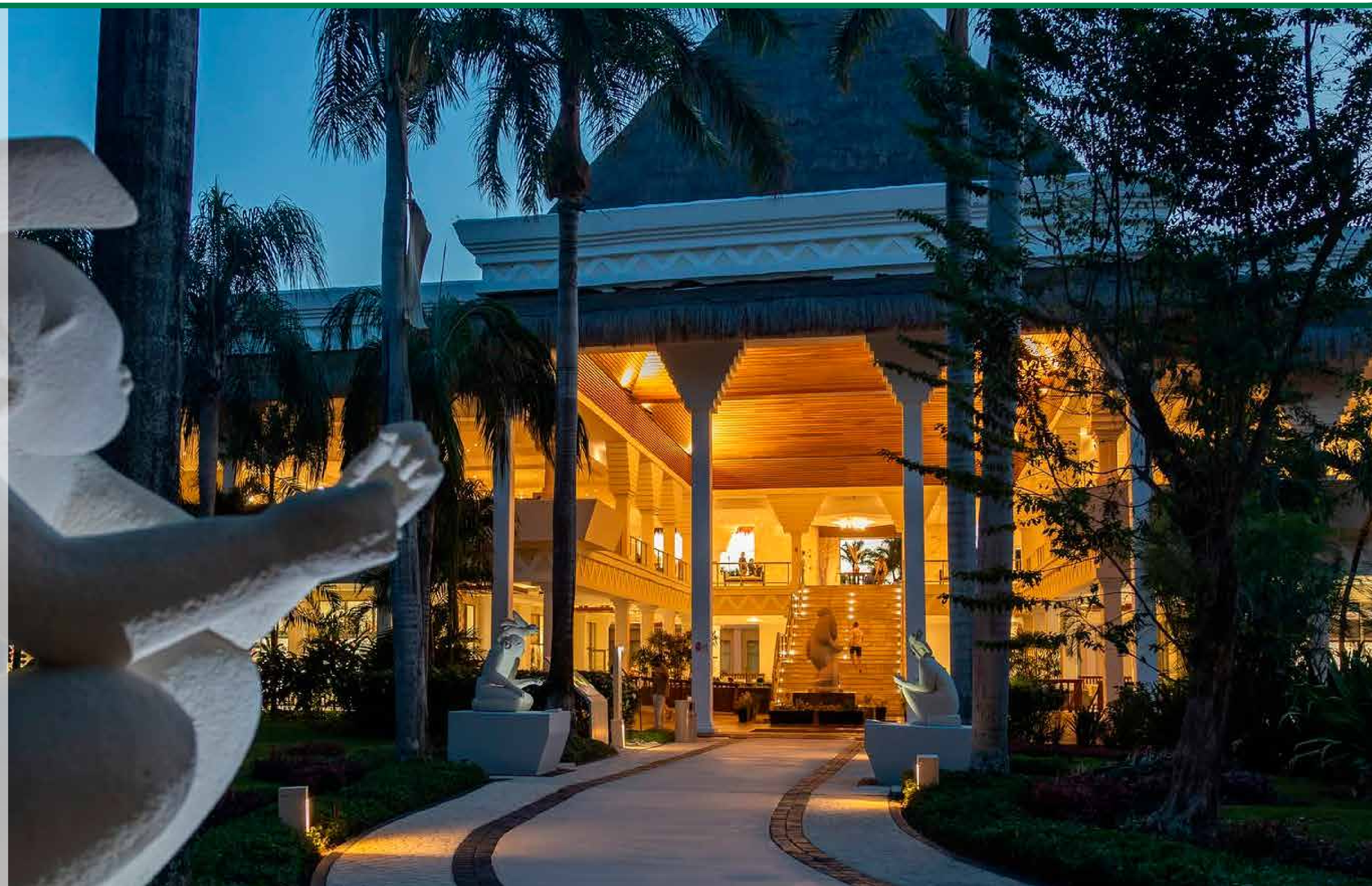
INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2025

Grand Sunset Princess
ALL SUITES & SPA RESORT
★ ★ ★ ★ ★

Grand Riviera Princess
ALL SUITES & SPA RESORT
★ ★ ★ ★ ★

PRINCESS FAMILY CLUB



INTRODUCCIÓN

El presente informe anual de sustentabilidad reúne la evaluación de nuestros indicadores ambientales durante los últimos doce meses, así como su comparación con el periodo anterior, con el fin de medir avances y detectar oportunidades de mejora.

A través de este análisis, identificamos los aspectos en los que hemos generado mayor impacto, las acciones que han dado resultados positivos y las áreas en las que debemos fortalecer nuestras estrategias para mejorar nuestro desempeño ambiental.

Para ello, se revisaron registros relacionados con el consumo de energía, agua, generación de residuos, adquisición de productos con altas emisiones, sustancias peligrosas y plásticos de un solo uso.

Asimismo, se evaluaron los impactos positivos y negativos de nuestras operaciones en el medio ambiente y en las personas, lo que nos permite definir acciones, objetivos y planes de mejora enfocados en fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad durante el próximo año.



TURISMO RESPONSABLE

Reforzamos nuestro compromiso con un turismo sostenible mediante acciones enfocadas en capacitar a nuestro equipo, promover la participación de colaboradores y huéspedes en iniciativas ambientales y culturales, reducir el consumo de recursos y la generación de residuos, impulsar el crecimiento económico local y garantizar la satisfacción de nuestros huéspedes a través de una gestión sostenible y el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.



MISIÓN

Vivir, sentir y saber que el apoyo a otro ser humano es la base para el crecimiento individual y organizacional, romper paradigmas convirtiendo retos en desafíos, a través de la paciencia y el aprendizaje constante, manteniendo un enfoque de desarrollo en el negocio.

VISIÓN

Ser una marca ejemplar en el segmento turístico, basada en la humanidad y trato digno a las personas, ser reconocida por su credibilidad y congruencia basada en un liderazgo consciente, a fin de lograr el crecimiento y posicionamiento de la empresa.



VALORES

1 Conciencia

Reconocer que la consciencia es el cimiento, la base en que se afirman y desde la que se elevan los demás valores, es tener el conocimiento y comprensión de sí mismo y del entorno.

2 Respeto

Considerar lo especial y la individualidad de cada persona en razón de sus cualidades, méritos, situación o valores particulares; dejar que tenga plena libertad de actuación y apreciar su voluntad.

3 Confianza

Creer en la capacidad, en la bondad, en las aptitudes de nuestros compañeros, y transmitir siempre el mensaje de que juntos podremos vencer las dificultades, a través de la amabilidad y el apoyo constante.

4 Compromiso

Transformar una promesa en realidad, dar fuerza a la palabra a través de las acciones y mostrar la valentía de nuestras intenciones aún en las adversidades; comprometerse es la esencia de la proactividad.

5 Autenticidad

Crear una organización autogestionable, para potenciar la ilusión, ideas y percepciones, tomando como referente nuestras fortalezas, destacando por el desarrollo individual y organizacional.

6 Autorrealización

Fortalecer la personalidad de manera gradual y tener la satisfacción de cumplir metas que forman parte del desarrollo humano y organizacional, potenciando al máximo capacidades, habilidades o talentos a fin de lograr aquello que se anhela.

7 Trascendencia

Reconocer que el otro es parte de mi trascendencia, reflexionar y medir el impacto de nuestras palabras y de nuestros actos; encontrar el verdadero sentido, desde la empatía y sintonía universal de sentirnos hermanados en una coexistencia global.

NUESTROS DESTINOS



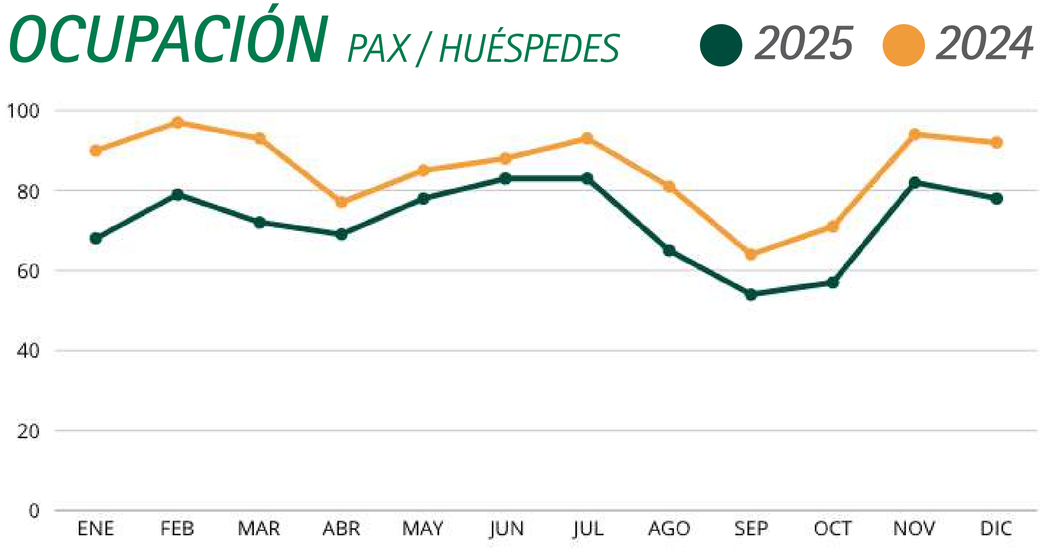
4 Países

26 Hoteles

+10 Marcas

+10,000 Habitaciones

OCUPACIÓN *PAX / HUÉSPEDES*



El Hotel Princess Grand Riviera & Sunset está altamente comprometido en la práctica de un turismo sustentable, la cual no sería posible sin la participación activa de los siguientes 5 grupos, Huéspedes, Colaboradores, Comunidad local, Proveedores y Aliados estratégicos. Es por ello que forman parte importante en logro de nuestros objetivos y compromisos.

Se trabajan durante el año y se basan en 3 pilares a cuidar, la biodiversidad, la identidad y la orientación (BIO) que lleva la sustentabilidad en nuestro Hotel, los cuales consisten en lo siguiente:

BIODIVERSIDAD

1. Mantener programas de protección de biodiversidad en el hotel.

2. Mejorar la gestión de residuos, aumentando el reciclaje en un 5% en comparación al año que pasó.

3. Reducir el consumo de plásticos de un solo uso en un 3% en comparación al año que paso.

4. Mantener un programa de reproducción de especies endémicas anual.

5. Renovar equipos tecnológicos para mejorar la eficiencia energética.

6. Aumentar las donaciones a la comunidad en un 5% en comparación al año que paso.

IDENTIDAD

7. Cumplir con la legislación vigente.

8. Formar más del 50% del personal en derechos humanos anualmente.

9. Capacitar al 100% del personal en protección de niños anualmente.

10. Concientizar a más del 50% del personal sobre emisiones de gases de efecto invernadero anualmente.

11. Promover la cultura local con actividades.

12. Fomentar la colaboración en sustentabilidad a través de informes anuales.

13. Implementar al menos 4 prácticas operativas sustentables mensuales por departamento.

ORIENTACIÓN

14. Ser un miembro responsable de la comunidad mediante colaboraciones estratégicas.

15. Garantizar trato justo a colaboradores y huéspedes, capacitando al 100% del personal en el curso de sustentabilidad anualmente.

16. Involucrar al 10% del personal en actividades sustentables durante el año.

17. Proporcionar agua de calidad en todos los procesos a través del tratamiento primario y monitoreo mensual de parámetros normativos.

18. Monitorear el abastecimiento y tratamiento de aguas residuales.

19. Sustituir plásticos de un solo uso por opciones biodegradables y reducir su uso en un 5% para 2027.

Princess Hotels & Resorts se compromete a:

1. Revisar políticas y procedimientos para promover coherencia en las operaciones.
2. Identificar plásticos de un solo uso a reducir anualmente.
3. Controlar el consumo energético para minimizar impactos ambientales.
4. Cumplir con programas de formación en turismo sustentable, salud y derechos humanos.
5. Involucrar a la comunidad en iniciativas de conservación.
6. Gestionar residuos mediante planes de economía circular.
7. Mejorar la eficiencia energética con recursos amigables con el ambiente.
8. Cumplir con normativas de certificaciones nacionales e internacionales.



COMPROMISOS SUSTENTABLES

La opinión de nuestros huéspedes es fundamental, ya que nos brinda una valiosa retroalimentación que impulsa nuestro compromiso y mejora continua.

En el 2025 se obtuvieron 1,652 encuestas contestadas durante la estancia de nuestros huéspedes.

Encuestas Riviera	Encuestas Sunset	Total de encuestas
484	1,168	1,652
Comentarios Riviera	**Comentarios Sunset**	**Total de comentarios**
147	265	412

Al finalizar su estancia los huéspedes nos pueden mencionar y comentar por medio de diferentes plataformas; estos fueron los resultados:

Menciones Riviera	Menciones Sunset	Menciones Family	Total de menciones
11,478	2,998	1,296	15,772
Comentarios Riviera	**Comentarios Sunset**	**Comentarios Family**	**Total de comentarios**
3,226	900	362	4,488
Menciones positivas Riviera	**Menciones positivas Sunset**	**Menciones positivas Family**	**Total de menciones positivas**
6,956	1,847	752	9,555
% Menciones positivas Riviera	**% Menciones positivas Sunset**	**% Menciones positivas Family**	**% Total de menciones positivas**
60%	62%	58%	60%

En el 2025 el 60% de nuestras menciones en las plataformas fueron positivas.

MENCIONES ENTORNO			
Menciones sobre:	Cantidad de menciones	Cantidad de menciones positivas	% De menciones positivas
Playa	943	605	64%
Ambiente	890	425	48%
Animales	180	120	67%
Total	**2,013**	**1,150**	**57%**



En el 2025 tuvimos un total de 2,755 menciones refiriéndose a temas de nuestro entorno, de estas, 1,843 fueron positivas, lo que representa un 67%.

Claudia
10/10 100%

El tamaño de la habitación y el balcón. La cama muy amplia y cómoda. Los jardines con los animales fabuloso.

Michelle
10/10 100%

Los jardines estaban impecablemente cuidados y las habitaciones eran muy cómodas y limpias. Alojarnos en este hotel hizo que nuestro viaje se sintiera como unas verdaderas vacaciones, donde pudimos relajarnos y desconectar.

Dave M
5/5 100%

Me gustaría comenzar diciendo que este es un resort ideal para familias, vimos muchas familias con niños. Es un resort muy grande y muy bonito, en sus jardines se nota perfectamente el gran trabajo de mantenimiento que le dan. Por su tamaño tienes que estar preparado para caminar, aunque también puedes esperar un carrito que te acerca a los lugares. Nos la pasamos muy bien, la habitación es muy cómoda con jacuzzi. Los alimentos tienen buen sabor y las bebidas las preparan como lo prefieras. Las piscinas son muy cómodas, espaciosas y con diferentes ambientes, además hay muchísimos camastros. El servicio del personal es muy bueno, y los procesos tanto de check in como de check out son eficientes. La playa es bonita. En realidad es un resort que sí se siente paradisiaco. Felicidades a todos por su buen trabajo, especialmente a la dirección. ¡Lo recomiendo!

Karen G
5/5 100%

El concepto del hotel es precioso; la convivencia con la fauna es magnífica; el personal es muy amable; la limpieza es impecable; los jardines están súper bien cuidados; los alimentos son bastante buenos; en general muy buena calidad del servicio.

Solo recomendaríamos regular el aire acondicionado de los restaurantes, ya que no se podía hacer desde los mismos y siempre nos tocaron muy fríos.

MI AMIGO DE LA CALLE

Trabajan desarrollando diferentes programas para ayudar a la fauna silvestre y doméstica.

CONTANDO CON UN AMIGO

Tienen una escuela donde atienden principalmente las necesidades de educación básica y de alimentación para los niños y algunos adultos en situación vulnerable en esta comunidad.

ORGULLO CIUDADANO

Centro de atención integral para el adulto mayor con un servicio y calidad.

MICROTIA

Brindan atención a niños y adultos mayores que requieren el uso de auxiliares auditivos, vibradores óseos, estudios clínicos, terapias de lenguaje o prótesis de orejas, entre otros.

MOCE

Difunden el uso racional, inteligente y sustentable de las riquezas naturales.

AITANA

Mejoran la calidad de vida de los niños y jóvenes con cáncer del estado de Quintana Roo brindando apoyo integral al paciente y su familia.

ALIANZAS PRINCESS

CÁRITAS MEXICANA

Trabajar por los que menos tienen, a través del Banco de Alimentos y de nuestros diversos programas sociales.

KOMODO

Dedicada a la atención terapéutica de niños y jóvenes con Condición del Espectro Autista.

SIPINNA

Su objetivo es garantizar los derechos de los menores, protegerlos y restituirlos.

DIRECCIÓN DE DIVERSIDAD SEXUAL DE SOLIDARIDAD

Promover la solidaridad, la equidad de género y la diversidad.

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE SUSTENTABLE Y CAMBIO CLIMÁTICO Y ZOFEMAT

Limpieza de playas, reforestaciones urbanas y cuidado y protección de las tortugas marinas.

ALIANZAS PRINCESS

El Comité "Somos Sustentables" se formó como un grupo de personas designadas para abordar el tema de la sustentabilidad, tomar decisiones y llevar a cabo tareas en conjunto. La importancia del comité radica en:

- Al reunir a personas de diferentes departamentos, se toman mejores decisiones con base a sus conocimientos sobre la operación.
- La toma de decisiones en grupo lleva a una mayor responsabilidad y compromiso, ya que cada miembro tiene un papel que desempeñar y su voz cuenta.
- Se divide el trabajo entre sus miembros, lo que hace los procesos más eficientes.

Los objetivos del comité incluyen:

- Identificar áreas que necesitan atención o mejora.

- Formular planes y estrategias para abordar problemas o alcanzar metas.

- Asegurarse de que las decisiones tomadas se implementen efectivamente.

- Revisar y analizar los resultados de las acciones tomadas para hacer ajustes necesarios.

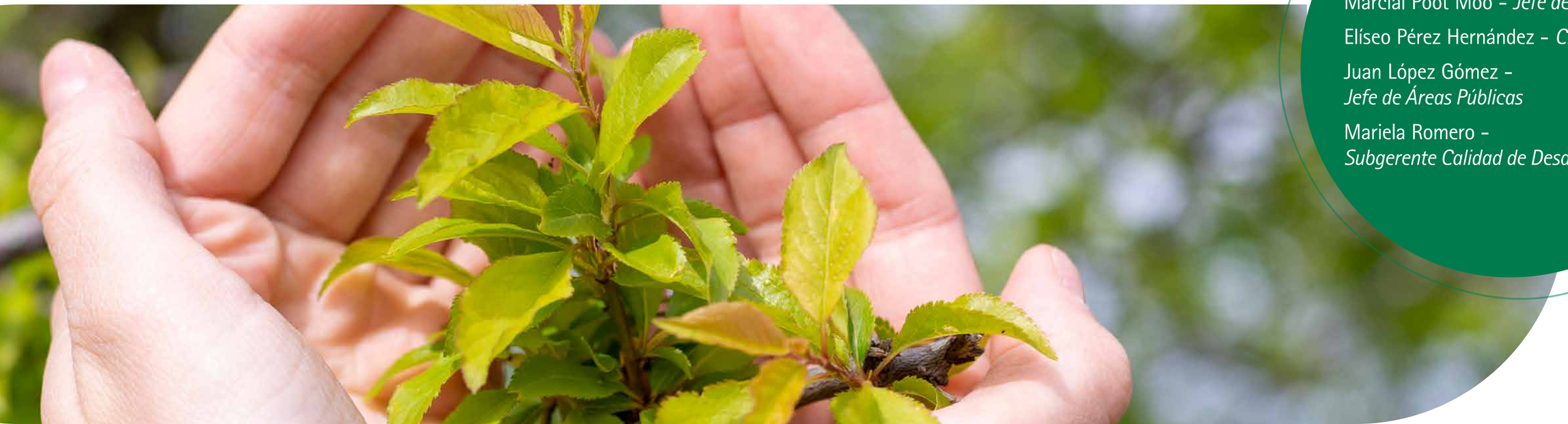
COMITÉ SOMOS SUSTENTABLES

Marcial Poot Moo - *Jefe de Lavandería*

Elíseo Pérez Hernández - *Chief Steward*

Juan López Gómez - *Jefe de Áreas Públicas*

Mariela Romero - *Subgerente Calidad de Desarrollo*



NUESTRA HUELLA DE CARBONO

La huella de carbono es la medida del impacto de todos los gases de efecto invernadero producidos por nuestras actividades (individuales, colectivas, eventuales y de los productos) en el medio ambiente.

Representa la suma total de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos, ya sea de manera directa o indirecta, por una entidad, un producto o un servicio. Este indicador se consolida como un inventario de GEI, expresado en toneladas o kilogramos de dióxido de carbono equivalente (ton CO_2e)/ (kg CO_2e)

ENERGÍA

Electricidad

El consumo de energía es esencial para satisfacer las necesidades de los servicios que ofrecemos a nuestros huéspedes, esto debido a su uso en iluminación, ascensores, bombeo de agua, aire acondicionado, maquinaria eléctrica, cocinas, restaurantes, lavandería, etc. la distribución energética por tipo de servicio es uno de los puntos a tomar en cuenta ya que, en los servicios con mayor consumo de energía, es donde la aplicación de técnicas de ahorro energético puede tener mejores resultados.

Se presenta un análisis comparativo del año 2024 y 2025, el cual nos arroja los siguientes resultados:

Consumo de energía	Total kWh	kWh medio por noche de huésped	Total kg CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	21,196,000	25.34	9,411,024	11.25
2024	28,179,200	29.61	12,511,565	13.15

En 2025, el consumo de energía eléctrica fue menor que en 2024 por 6,983,200 kWh; como resultado, las emisiones totales en 2025 disminuyeron en 3,100,541 kg CO_2e.

El consumo total de energía eléctrica en 2025 fue menor; sin embargo, la mitad de las instalaciones se encontraba en remodelación, por lo que no es posible realizar una comparación precisa con respecto a 2024.

Como resultado, en 2025 los meses de septiembre, noviembre y diciembre destacaron por presentar el menor consumo de energía. Por otro lado, los meses con mayor consumo fueron enero, marzo y abril, cuando el hotel operaba con normalidad.

Por lo anterior, las emisiones totales de kg CO_2e en 2025 fueron menores durante los meses de septiembre, noviembre y diciembre, mientras que los mayores niveles de emisiones se registraron en enero, febrero y marzo, meses en los que el hotel operó con normalidad.

Los kg CO_2e emitidos en 2025 fueron 33% menores que los registrados en 2024.

En 2025, el consumo total de energía eléctrica fue 25% menor que en 2024, debido a que el hotel operó únicamente con una fase abierta.

Diésel

El uso de Diésel se destina principalmente como combustible para las plantas generadoras de energía eléctrica, como estrategia de autonomía de generación de electricidad ante el impacto de fenómenos hidrometeorológicos.

Asimismo, se emplea para la continuidad de energía eléctrica ante variaciones de voltaje o cortes de energía por parte de la Compañía Federal de Electricidad (CFE), combustible para vehículos de combustión interna, el cual destaca para el uso de retiro de Sargazo de las playas, el cual se ha incrementado en años recientes.

El consumo de Diésel, por año:

Consumo de energía	Total kW	kWh medio por noche de huésped	Total k CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	186,803	0.371	47,302	0.094
2024	127,150	0.139	32,197	0.035

El consumo de Diésel fue mayor en el 2025 por 5,597 L que en el 2024. Siendo en 2025 un consumo de 17,527 L y en 2024 11,930 L.

El consumo de Diésel se vio impactado principalmente en 2025 por el aumento de arribazón de Sargazo de mayo y por los cortes de electricidad por parte de CFE debido a la sobrecarga eléctrica por la alta demanda, al crecimiento urbano acelerado, mantenimiento y siniestros en las redes eléctricas. Por lo anterior, las emisiones totales en kg CO_2e de 2025 fueron mayores que en el 2024 en los meses de abril, julio y septiembre.

Siendo marzo, abril, septiembre y julio los meses con mayor consumo de Diésel, debido a los cortes de luz por la CFE; así como en julio por el mes con mayor arribo de sargazo.

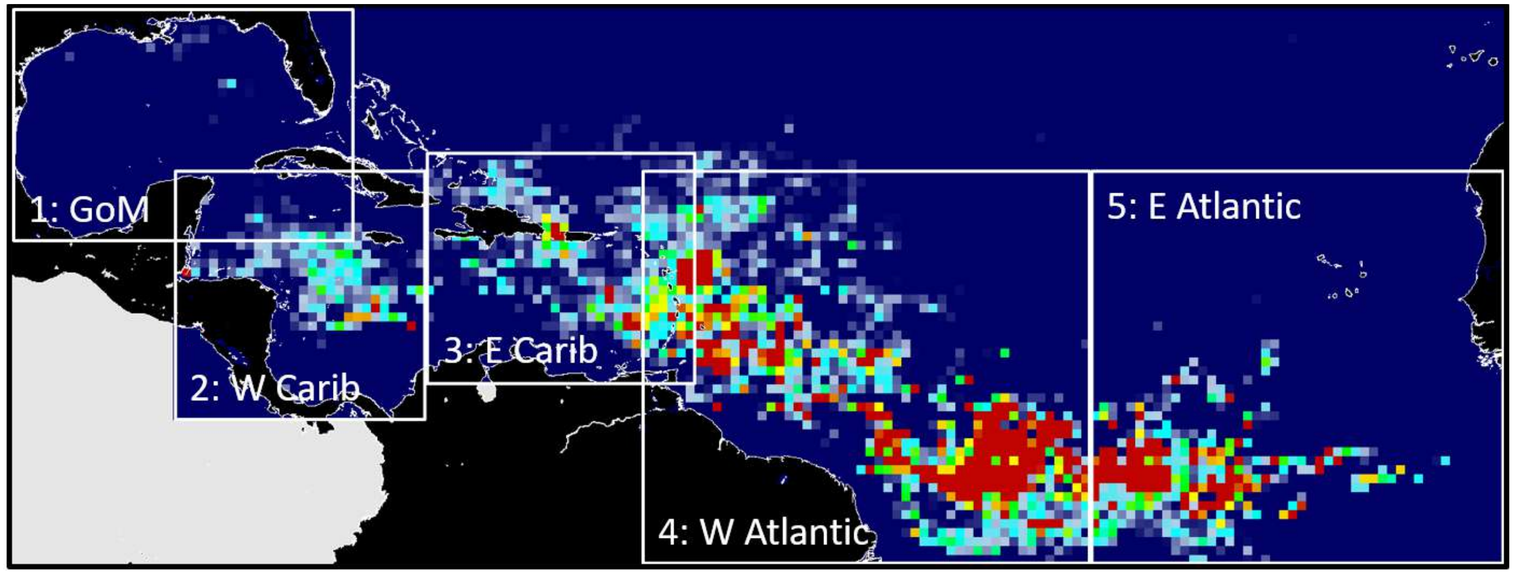
Las emisiones en el 2025 fueron mayores por 15,105 kg CO_2e, siendo las totales de: 2025 emitiendo 47, 302 kg CO_2e y 2024 emitiendo 32,197 kg CO_2e.

*El Diésel no está directamente relacionado con la ocupación de huéspedes, sin embargo, en los meses de marzo, abril, julio y septiembre fueron los de mayor consumo energético (Kw/h).

*Las emisiones totales en Kg CO_2e de 2025 fueron mayores que en el 2024, siendo los meses de abril, julio y septiembre los más altos.

En 2025 el consumo de Diésel total fue un 47% mayor al año 2024, por lo que el consumo energético (Kw/h) y los Kg CO2 por huésped tienen un incremento significativo.

Datos del Sargazo



The map below shows the average Sargassum abundance for May 2024, with warm colors representing higher abundance.

The Sargassum abundance for each region is compared with historical values for the same month from 2011–2023 in the box-and-whisker plot below. Horizontal bars within each vertical box indicate the minimum, 25th percentile, median, 75th percentile, and maximum historical values, respectively.

University of South Florida Optical Oceanography Lab — Outlook of 2025 Sargassum Blooms.

Gas LP

El uso de Gas LP es el segundo energético en importancia para ofrecer los servicios a nuestros huéspedes, debido a que se destina principalmente como combustible para los equipos de calentamiento de agua, generación de vapor, en los diferentes equipos en Lavandería y Cocinas, y en menor medida para catering.

El mayor suministro de Gas LP se realiza de los 3 tanques estacionarios principales de 20,000 y de 500 Litros. Para el servicio de catering, se suministra por medio de cilindros portátiles de 20 y 10 Kg.

El consumo de Gas LP, por año:

Consumo de energía	Total kW	kWh medio por noche de huésped	Total K CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	9,089,416	16.94	1,949,723	3.63
2024	14,514,624	15.03	3,113,456	3.22

El consumo de gas LP en el 2025 fue 1,252,158 Litros y 2024 fue de 1,999,535 litros.

En el 2025 el consumo de Gas LP fue menor que el 2024 por 747,377 L, por lo que las emisiones totales fueron menores por 1,163,733, impactado positivamente por la remodelación de una fase del hotel.

Sin embargo, los meses de 2025 con mayor consumo son enero, marzo y mayo, así como los de menor consumo, junio, noviembre y diciembre.

Las emisiones totales en kg CO_2e de 2025 fueron menores en los meses de junio, noviembre y diciembre.

Para determinar el área que impactó en el consumo en los meses mencionados, la instalación de medidores de gas ayudará a un mejor control y a anticipar medidas para reducir su consumo. También se destaca que en los meses con mayor consumo el hotel mantenía operación normal.

En 2025 el consumo en litros de Gas LP total fue un 37% menor al año 2024.

Gasolina

El uso de Gasolina se destina principalmente como combustible para los vehículos de combustión interna para el movimiento de materias primas, semiprocesados, de los diferentes almacenes, y cocina central a los centros de consumo de playa. Así como para la logística de blancos de Lavandería a Habitaciones y de los residuos a las cámaras correspondientes de orgánicos e inorgánicos.

Asimismo, se emplea para algunos vehículos de combustión de 2 tiempos para el retiro de sargazo de playa al área temporal de residuos y de equipos de combustión interna para la limpieza en diferentes áreas del hotel.

El consumo de gasolina por año fue:

Consumo de energía	Total kW	kWh medio por noche de huésped	Total K CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	73,526	0.13	17,761	0.03
2024	100,037	0.10	24,164	0.02

En 2025 el consumo de gasolina fue de 7,591 litros, mientras que en 2024 fue de 10,328 litros.

Para el 2025, el consumo de Gasolina fue menor que el 2024, siendo la diferencia por 2,737L.

Aunque el consumo de gasolina representa una disminución del 27% entre ambos años, es importante considerar que las cantidades correspondientes a 2025 reflejan el consumo de una sola fase del hotel. Asimismo, la disminución se vio favorecida debido a que un equipo de transporte permaneció fuera de servicio durante cuatro meses y fue sustituido por uno eléctrico. Sin embargo, existe incertidumbre sobre el impacto real de esta reducción, ya que en otro departamento el consumo aumentó como consecuencia de los trabajos de remodelación.
Las emisiones en 2025 fueron 6,403 kg menores que en 2024. El total de emisiones fue de 17,761 kg CO_2e en 2025 y de 24,164 kg CO_2e en 2024.

Las emisiones totales kg CO_2e de gasolina por huésped (pax) en el 2025 fueron de 0.38 kg CO_2e mayor que el 2024 que fueron de 0.30kg CO_2e por huésped.

El consumo de gasolina no está directamente relacionado con la ocupación de huéspedes; sin embargo, debido a que 2025 fue un año atípico por la remodelación, durante los meses de menor ocupación se observó una disminución en el consumo. Por otra parte, en los primeros tres meses del año, cuando la ocupación fue normal, y a partir de abril, con el inicio de la remodelación, se registró un incremento en el consumo.

En conclusión, el consumo total de gasolina en 2025 fue 27 % menor en comparación con el año 2024.

Carbón

El uso de Carbón se destina como combustible para cocción de alimentos en los Centros de Consumo de catering.

Consumo de energía	Total kW	kWh medio por noche de huésped	Total K CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	116,538	0.20	40,164	0.07
2024	269,824	0.28	92,992	0.09

El consumo de este combustible por año fue: 2025 fue de Kg 13,930 y en 2024 fue de 32,253 Kg.

El consumo de carbón en 2025 fue menor en comparación con 2024, registrando una diferencia de 18,323 kg. Esta disminución se debe a que durante 2025 únicamente se encontraba en operación una fase del hotel, lo que también contribuyó a una reducción significativa de 52,829 kg CO_2e en las emisiones. Los meses con mayor consumo de carbón durante 2025 fueron mayo, julio y noviembre, mientras que los de menor consumo fueron agosto, septiembre y octubre.

En 2025, el consumo de Carbón total fue un 56% menor al año 2024

Combustibles de bajo consumo

El uso de estos combustibles está destinado a diferentes actividades que, en su mayoría, no se relacionan directamente con la estancia de los huéspedes o cuyo impacto es bajo en comparación con otros energéticos de mayor consumo, como la electricidad, el Gas LP, el diésel e incluso el carbón.

Los principales usos de estos combustibles de bajo consumo son los siguientes:

Mantenimiento de la temperatura de los alimentos.

Para la exhibición de alimentos, principalmente en servicios de catering para eventos y bufetes, es necesario mantener la temperatura dentro de los rangos establecidos por la normativa. Para ello se utilizan alcohol sólido a base de metanol y el sistema Ecoburner, que emplea una mezcla de 80 % butano y 20 % propano.

Iluminación ambiental.

Los combustibles utilizados para la iluminación ambiental en restaurantes, servicios de catering y SPA son de uso frecuente. Entre los principales se encuentran la citronela y la vela líquida, ambos derivados de hidrocarburos similares al queroseno.

Mantenimiento a tuberías.

Se emplea gas propano en cartuchos portátiles para realizar soldaduras con soplete en tuberías. Asimismo, por sus características, también se utiliza en la cocina para el decorado de postres.

Mantenimiento a maquinaria y vehículos.

Los aceites para motor se utilizan principalmente en el mantenimiento de los generadores de energía de emergencia, vehículos de carga y utilitarios, así como en equipos portátiles de motor de combustión de dos tiempos, como hidrolavadoras y sopladores.

En la siguiente Tabla se indica los diferentes materiales que se incluyen en este segmento de Energía, con los factores correspondientes.

Grupo	Nombre	F_KWH	F_kg CO_2e	Observaciones
Temperatura Alimentos	Alcohol sólido (*)	4.722	0.2906	Metanol
	Gas ecoburner	7.7108	1.70494	80% Butano; 20% Propano
Iluminación	Citronela	10.276	0.94441	Queroseno
	Vela líquida	10.276	0.94441	Queroseno
Mantenimiento	Gas propano	7.202	1.54354	Propano
Aceites para Motor	Aceite de 2 tiempos	10.42	2.74972	Utilitarios; Equipos
	Aceite para diésel	10.42	2.74972	Carga
	Aceite multigra	10.42	2.74972	Generadores
	Aceite motor np toyo	10.42	2.74972	Vehículos

Tabla 1. Materiales dentro del segmento de Combustibles de bajo consumo y sus factores.

El consumo total en el 2025 fue de 7,990 Litros mayor que el 2024 de 7,689, teniendo una diferencia de 301 Litros.

GRUPO	NOMBRE	2025		2024	
		kWh	Kg CO_2e	kWh	Kg CO_2e
Temperatura	Alcohol solido	30,693.00	1,888.90	31,283.25	1925.23
Alimentos	Gas ecoburner	4,597.56	1,016.57	1,140.20	252.11
Iluminación	Citronela	411.04	37.78	17,46.92	160.55
	Vela liquida	1828.25	168.02	311.19	28.60
Mantenimiento	Gas propano	253.48	54.33	440.58	94.42
Acetites para Motor	Aceite de 2 tiempos	175.06	46.20	125.04	33.00
	Aceite motor np toyo	-	-	41.68	11.00
	Aceite multigra	6,502.08	1,715.83	6,502.08	1715.83
	Aceite para diesel	-	-	197.15	52.02
	TOTALES	**44,460**	**4,928**	**41,788**	**4,273**

Tabla 2. Totales de Combustibles de bajo consumo

En la Tabla 2 se muestran los consumos de los diferentes combustibles. Se observa un incremento en el consumo durante 2025, principalmente de Ecoburner y Vela Líquida. El aumento fue de 4,974 kWh, lo que representa un incremento del 341 % respecto al año anterior.

Considerando que durante 2025 únicamente se encontraba en operación una fase del hotel y que esta se encontraba en proceso de remodelación, esta condición influyó de manera negativa en el consumo.

A pesar de la reducción en la capacidad operativa, se mantuvo una oferta de alimentos similar a la de una operación normal, por lo que fue necesario incrementar el uso de estos combustibles para conservar la temperatura de los alimentos, además de atender las necesidades de cocinas que aún no se encontraban adaptadas a las nuevas temáticas.

NOMBRE	kWh/Pax 2024	kg CO_2e 2024	kWh/Pax 2025	kg CO_2e 2025
Enero	0.0482	0.0034	0.0227	0.0050
Febrero	0.0422	0.0028	0.0121	0.0026
Marzo	0.0368	0.0023	0.0608	0.0054
Abril	0.0982	0.0247	0.1441	0.0313
Mayo	0	0	0.1479	0.0105
Junio	0.1039	0.0064	0.1576	0.0098
Julio	0.0007	0.0002	0.1352	0.0109
Agosto	0.0357	0.0025	0.1019	0.0066
Septiembre	0.0452	0.0028	0.0154	0.0034
Octubre	0.0454	0.0036	0.0148	0.0025
Noviembre	0.0594	0.0047	0.0018	0.0004
Diciembre	0.0110	0.0020	0.1022	0.0063
TOTALES	**0.53**	**0.06**	**0.92**	**0.09**
PROMEDIO	**0.044**	**0.005**	**0.076**	**0.008**

Tabla 3. Concentrado anual entre pax de energéticos de temperatura, alimentos, iluminación, mantenimiento, y aceites para motor.

En 2025 los kWh/Pax-2025 el promedio fue de 0.008, mientras en el 2024 fue de 0.005, siendo mayor el 2025.

Así como en el 2025 kWh/Pax fue de 0.076 siendo mayor que en el 2024 de 0.044.

Desempeño ambiental en Energía

Consumo de energía	Total kWh	kWh medio por noche de huésped	Total kg CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	30,706,744	53.23	11,470,901	19.89
2024	43,232,594	43.76	15,787,640	15.97

Durante 2025, el consumo energético total fue de 30,706,744 kWh, mientras que en 2024 fue de 43,232,594 kWh, lo que representa una disminución de 12,525,850 kWh el 29 %.

Como resultado, las emisiones totales también disminuyeron, pasando de 15,787,640 kg CO_2e en 2024 a 11,470,901 kg CO_2e en 2025, equivalente a una reducción de 4,316,739 kg CO_2e el 27 %.

La disminución del consumo y de las emisiones estuvo influenciada principalmente por la operación de una sola fase del hotel durante el proceso de remodelación. Los energéticos con mayor contribución a esta reducción fueron la electricidad, el Gas LP, la gasolina y el carbón, los cuales presentaron disminuciones significativas en comparación con 2024.

En 2025 se registró una disminución en el consumo total de energía y en las emisiones de CO_2e respecto a 2024. No obstante, el consumo de energía (53.23 kWh) y las emisiones (19.89 kg CO_2e) por noche de huésped aumentaron, debido a la menor ocupación del hotel durante la remodelación, mientras la infraestructura y los servicios continuaron operando. Asimismo, se incrementó el consumo de diésel por el uso de plantas de emergencia, el retiro de sargazo y la continuidad de la operación. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer las estrategias de eficiencia energética y el monitoreo del consumo para optimizar el desempeño conforme el hotel retome su operación normal.

AGUA

Agua de red

El agua de red del hotel se utiliza para cubrir las necesidades de huéspedes y operaciones, incluyendo aseo personal, lavandería, cocina, mantenimiento de piscinas y jardines, y sistemas de refrigeración. El suministro proviene de pozos propios; el agua extraída pasa por un sistema de ósmosis inversa, se almacena en cisternas y se distribuye de forma presurizada mediante bombas a las distintas áreas del hotel.

Debido a la alta demanda, el hotel implementa una gestión eficiente del recurso para reducir costos e impacto ambiental. Las aguas residuales generadas son tratadas en la planta de tratamiento del hotel conforme a la legislación vigente. Una parte se descarga en pozos autorizados según la concesión correspondiente y el resto se reutiliza para el riego de áreas verdes y del vivero.

Consumo de agua	Total m^3	Promedio de m^3 por noche de huésped
2025	571,372	0.990
2024	693,748	0.702

En 2025, el consumo total de agua fue de 571,372 m^3, mientras que en 2024 fue de 683,748 m^3, lo que representa una disminución de 12,376 m^3.

Sin embargo, el consumo promedio por noche de huésped fue de 0.990 m^3 en 2025, superior al registrado en 2024 de 0.702 m^3. Este indicador considera el uso de agua en todos los servicios del hotel, como albercas, baños, regaderas, alimentos y bebidas, lavandería, jardinería y demás servicios operativos.

La disminución en el consumo total se debe a que durante 2025 únicamente una fase del hotel se encontraba en operación debido al proceso de remodelación. No obstante, el incremento en el consumo por noche de huésped refleja que varios servicios continuaron operando con una demanda similar a la de una operación normal como albercas y fuentes por lo que el consumo de agua no disminuyó en la misma proporción que la ocupación.

Áreas a trabajar

Implementar dispositivos de medición para fortalecer el control del consumo de agua, reforzar la sensibilización del personal sobre el uso eficiente del recurso hídrico, priorizar la atención de reportes de fugas y averías en equipos e instalaciones que utilizan agua y revisar anualmente los procesos, insumos y equipos de cada departamento para identificar oportunidades de optimización en el uso del recurso.

Agua de riego

Uso de agua de riego	Total m3	Promedio de m3 por noche de huésped
2025	216,242	0.375
2024	239,300	0.242

En 2025, el consumo de agua para riego fue de 216,242 m^3 mientras que en 2024 fue de 239,300 m^3, lo que representa una disminución de 23,058 m^3.

Sin embargo, el consumo promedio por noche de huésped fue de 0.375 m^3 en 2025, superior al registrado en 2024 de 0.242 m^3. Este comportamiento se debe a que, aunque el consumo total disminuyó por la operación de una sola fase del hotel durante la remodelación, las áreas verdes continuaron requiriendo riego para su conservación, por lo que el consumo no disminuyó en la misma proporción que la ocupación.

Estos resultados reflejan la importancia de continuar implementando medidas para optimizar el uso del agua destinada al riego, especialmente mediante una programación eficiente y el monitoreo del consumo.



RESIDUOS

Eliminación de residuos sólidos	Total kg	Promedio de kg por noche de huésped	Total kg CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	Vertedero	Vertedero	Vertedero	Vertedero
	3127768 Kg	5.4 Kg	1960719.56 kg CO_2e	0.0566 kg CO_2e
	Incineración	Incineración	Incineración	Incineración
	0 kg	0 kg	0 kg CO_2e	0 kg CO_2e
	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje
	224190.69 kg	0.39 kg	4773.917 kg CO_2e	0.056 kg CO_2e
	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
	3353.5 kg	0.0581 kg	1566.23 kg CO_2e	0.0025 kg CO_2e
	Total	**Total**	**Total**	**Total**
	3,355,312.19 kg	**5.18 kg**	**831833.63 kg CO_2e**	**2.00 kg CO_2e**
2024	Vertedero	Vertedero	Vertedero	Vertedero
	4346550 Kg	4.3 Kg	2724743.53 kg CO_2e	0.0327 kg CO_2e
	Incineración	Incineración	Incineración	Incineración
	0 kg	0 kg	kg CO_2e	kg CO_2e
	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje
	285515.6 kg	0.286 kg	6079.76 kg CO_2e	0.006 kg CO_2e
	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
	3092.5 kg	0.0031 kg	1444. 33 kg CO_2e	0.0014 kg CO_2e
	Total	**Total**	**Total**	**Total**
	4635158.10 kg	**4.64 kg**	**273267.64 kg CO_2e**	**2.73 kg CO_2e**

ANÁLISIS COMPARATIVO DE INDICADORES 2024 vs. 2025

A. Gestión Volumétrica de Residuos Sólidos (Kg)

Reducción del Volumen Total: En 2024 la generación global se situó en 4,635,158.10 kg, disminuyendo notablemente en 2025 a 3,355,312.19 kg. Esto representa una reducción de 1,279,845.91 kg (equivalente a un decremento del 27.6%) en la masa total de residuos manejada por el complejo.

- Eficiencia Operativa vs. Ocupación (Kg / Noche Huésped): A pesar de la caída en el volumen total neto, el indicador de intensidad por huésped experimentó una tendencia inversa. El promedio total de kilogramos por noche de huésped ascendió de 4.64 kg en 2024 a 5.18 kg en 2025 (+11.6%). Esto sugiere de forma clara que el hotel registró una menor ocupación global de cuartos noche durante 2025, lo que provocó que el factor de generación individual por cliente se elevara, si bien como fue planteado en los objetivos de gestión de manejo de residuos para 2025 en la mejora de los filtros de separación y de los controles de generación esto suma a ser un factor importante en la captación y documentación de estos indicadores.

B. Análisis de Rutas de Eliminación y Disposición Final

- Confinamiento en Vertedero: Sigue constituyendo la principal ruta de salida de los desechos en la operación hotelera. Pasó de representar un 93.7% del total de la basura en 2024 (4,346,550 kg) a un 93.2% en 2025 (3,127,768 kg). Existe una ligera mejora porcentual de desvío del vertedero, pero la dependencia estructural de esta vía de eliminación se mantiene en el top de gestión de residuos.
- Tasa y Eficacia de Reciclaje: Los volúmenes segregados destinados a valorización cayeron de 285,515.60 kg (2024) a 224,190.69 kg (2025). No obstante, al analizar el indicador específico por huésped, el promedio de reciclaje aumentó de 0.286 kg a 0.39 kg por noche de huésped, lo cual evidencia mejores prácticas o procesos de separación más incisivos en las áreas operativas activas.

• Residuos de Destino Desconocido: Este indicador crítico para auditorías Travelife sufrió un incremento negativo, pasando de 3,092.50 kg a 3,353.50 kg. En términos de intensidad, subió de 0.0031 kg/huésped a 0.0581 kg/huésped. Representa una brecha de trazabilidad en aumento de insumos para mantenimiento en un año que se tuvo remodelación de gran parte del hotel.

• Incineración: Se mantiene con éxito en 0 kg en ambos periodos, eliminando esta fuente de contaminación directa.

C. Desempeño del Indicador de Huella de Carbono (CO_2e)

Mitigación Global de Emisiones: El indicador de mayor éxito ambiental es la reducción dramática del acumulado de Gases de Efecto Invernadero. La huella total asociada a la basura se redujo de 2,732,267.64 kg CO_2e en 2024 a 831,833.63 kg CO_2e en 2025, una disminución neta del 69.5%.

• Emisiones por Noche de Huésped: El indicador de intensidad de gases de invernadero arrojó un saldo positivo muy favorable para el presente análisis, logrando descender de 2.73 CO_2e por noche en 2024 a 2.00 kg CO_2e en 2025 (-26.7%). El hotel es ambientalmente más limpio por unidad de cliente alojado en lo tocante al impacto climático de sus desechos.

• En lo que debemos seguir trabajando en la revisión y empoderamiento de gestión de residuos a cada área: autoevaluar y mejorar la gestión inicial y final para asegurar los manifiestos de entrega-recepción de la totalidad de la carga, con el fin de transferir los 3,353.5 kg de estatus "Desconocido" a "Reciclaje" o "Vertedero" en los próximos periodos de evaluación.

• En una estrategia "Zero Waste to Landfill": Debido a que más del 93% de la basura termina en un vertedero o basurero municipal, se harán pruebas y ajustes en el plan de sustentabilidad 2026 implementar un proyecto de disminución y separación de residuos orgánicos, ya que estos representan habitualmente el mayor peso dentro de la hotelería del Caribe y son los causantes de la degradación anaeróbica que eleva el CO_2e en los vertederos.

TOTAL DE EMISIONES A LA ATMÓSFERA DE ENERGIA Y RESIDUOS

Energia y residuos	Total kg CO_2e	Promedio de kg CO_2e por noche de huésped
2025	12,302,735	16
2024	16,510,908	20



ALIMENTOS

Los alimentos de altas emisiones a la atmósfera, según los criterios de Travelife y otros análisis, incluyen principalmente carnes, lácteos, pescados y mariscos.

El análisis comparativo del consumo de recursos alimentarios claves correspondientes a los periodos 2025 y 2024. Durante el año 2025, el Hotel Princess experimentó una disminución significativa en el volumen total absoluto de insumos adquiridos, con menos 30.72% en kg de productos sólidos y un menos 26.63% en litros de lácteos líquidos. Esta reducción en volúmenes totales responde de manera directa a una contracción en el flujo anual de ocupación, registrando una baja del -42.14% en el total de huéspedes (PAX) alojados en el año (pasando de 997,249 PAX en 2024 a 577,033 PAX en 2025).

Alimentos de altas emisiones	2025		2024	
	KG	LT	KG	LT
CA (carnes)	519,270		763,921	
LL (lácteos líquidos)		202,826		277,107
LS (lácteos sólidos)	113,568		160,126	
PE (pescados y mariscos)	137,955		191,796	
Total general	**770,793**	**202,826**	**1,115,843**	**277,107**

Aunque el consumo absoluto disminuyó debido a un menor volumen de clientes, la intensidad o eficiencia de consumo por cliente aumentó:

Ratio de Sólidos (KG / PAX): Se elevó de 1.12 kg/huésped en 2024 a 1.34 kg/huésped en 2025, lo que representa un incremento neto en la intensidad de consumo del +19.64%. Ratio de Líquidos (LT / PAX): Se incrementó de 0.28 lt/huésped en 2024 a 0.35 lt/huésped en 2025, significando una desviación al alza del +25.00%.

El consumo total disminuyó de 1,112,605 kg en 2024 a 770,793 kg en 2025, equivalente a una reducción de 341,812 kg (30.72 %).

Asimismo, el consumo de lácteos líquidos pasó de 276,461 litros a 202,826 litros, lo que representa una disminución de 73,635 litros (26.64 %).



PLÁSTICOS

Los plásticos de un solo uso son un tema sumamente importante en el sector hotelero y turístico, actualmente los esquemas de colaboración intersectoriales con organizaciones como la GIZ y Parley aunado a mecanismos legislativos en el gobierno estatal que incentiven y permitan reducir su uso permiten identificar y crear estrategias para una economía circular y un turismo más sostenible, apuntando a la reducción de elementos como popotes, bolsas y envases para proteger el medio ambiente.

En términos de volumen absoluto, el hotel logró una importante disminución de menos de 39.73% en la adquisición general de plásticos, reduciendo el total de mermas e inventario de 126,428 kg a 76,195 kg. No obstante, al evaluar este comportamiento bajo el indicador clave de intensidad (huella per cápita), la métrica revela un incremento de 4.16%, ascendiendo de 0.1268 kg/PAX a 0.1320 kg/PAX. Esto se debe a una reducción asimétrica en el volumen de huéspedes anuales (-42.14%), evidenciando que los consumos fijos de operación plástica no se contrajeron con la misma velocidad que el flujo de clientes, sin embargo, se tuvo un estricto y adecuado control sobre el consumo de los plásticos de manera general del hotel Princess, teniendo como resultado de lo anterior los siguientes resultados que se muestran en la tabla.

Tipo/ clasificación de plásticos de un solo uso	kg 2025	kg 2024
Amenidades de la hab	3,222	5,499
Conferencias y reuniones	0	0
Múltiple	60,603	100,941
Otro	85	156
Servicio de alimentos y bebidas	12,285	19,908
Total kg General	**76,195**	**126,504**

Plásticos de mayor uso	2025	2024
Otros plásticos de un solo uso	60,723	101,082
Agua embotellada	8,549	15,093
Minis de baño líquidos	3,075	5,244
Otras bebidas embotelladas de un solo uso	2,180	2,225
Contenedores de alimentos	842	1,580
Capsulas ind de café o te	412	563
Cubiertos incluidos palillos	236	376
Vasos/ tazas para bebidas frías	67	69
Pulseras y brazaletes	85	156
Bolsas de lavandería	19	29
Globos	0	0
Minis condimentos	4	10
Confitería envuelta individualmente	1	1
Total general	**76,195**	**126,428**

Eficiencia en Agua Embotellada y Alimentos: Se destaca una reducción muy positiva en el consumo absoluto de "AGUA EMBOTELLADA" menos 43.36% equivalente a menos 6,544 kg y "CONTENEDORES DE ALIMENTOS" menos 46.71% equivalente a menos 738 kg, ambas cayendo por encima del porcentaje de decremento de huéspedes, lo cual valida esfuerzos de objetivos y conciencia del uso del recurso y en el volumen de "AMENIDADES DE LA HABITACIÓN" y "MINIS DE BAÑO LÍQUIDOS" bajó alrededor de un 41% y el ratio por cliente el ratio por lo que los controles de consumo de plásticos fueron llevados a cabo acorde a las necesidades estrictamente necesarias para otros plásticos necesarios para la operatividad de manera sustentable.



SUSTANCIAS PELIGROSAS

Como parte de su compromiso con la sustentabilidad y la protección ambiental, Princess Hotels mantiene un estricto control en el uso de productos químicos, evitando sustancias consideradas peligrosas para el medio ambiente conforme a los estándares de Travelife.

Los procesos de limpieza y mantenimiento se realizan con productos biodegradables y seguros, priorizando la salud de colaboradores, huéspedes y ecosistemas, además de trabajar con proveedores responsables y alineados con normativas ambientales internacionales.

Año de sustancias peligrosas al medio ambiente adquiridas	Total
2025	41,219 L
	62,841 Kg
2024	43,389 L
	99,070 Kg

Durante el año 2025 se adquirieron 41,219 litros y 62,841 kilogramos de sustancias clasificadas como peligrosas para el medio ambiente, mientras que en 2024 se registró la adquisición de 43,389 litros y 99,070 kilogramos.

En comparación con 2024, se observa en el 2025 una disminución del 5% en la adquisición de sustancias líquidas, equivalente a 2,170 litros menos, así como una reducción del 37% en sustancias en presentación sólida o en kilogramos, lo que representa 36,229 kilogramos menos

Estos resultados reflejan un avance en la optimización del consumo de sustancias potencialmente peligrosas para el medio ambiente, fortaleciendo las prácticas de uso responsable y contribuyendo a la reducción del impacto ambiental asociado a las operaciones del hotel, tomando en consideración que también el impacto positivo fue por las áreas en remodelación.

ACTIVIDADES 360

En nuestro pilar de biodiversidad promovemos la protección de la flora y fauna mediante acciones de conservación, limpieza de áreas verdes, separación de residuos y uso responsable de los recursos naturales. A través de actividades 360° con colaboradores, huéspedes, aliados y comunidad, fomentamos la concientización ambiental e implementamos medidas para reducir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente.



1 Día Mundial del manglar

El 2 de febrero se conmemoró el Día Mundial de los Humedales y, como parte de las acciones para promover el cuidado y conservación de los manglares, el sábado 8 de febrero se realizó una jornada de limpieza de manglar y playa.



2 La hora del planeta 2025

El sábado 22 de marzo de 2025 se conmemoró a nivel mundial La Hora del Planeta. Como parte de esta iniciativa, se realizó un apagón simbólico en la Plaza Principal, acompañado de una breve explicación dirigida a los huéspedes sobre el origen y propósito de este movimiento ambiental. Asimismo, se compartió una cápsula informativa para invitar a los colaboradores a dedicar una hora de su tiempo a realizar acciones en beneficio del medio ambiente, fomentando así la concientización y participación en el cuidado del planeta.



3

Temporada de anidación de tortugas marinas 2025

El programa de anidación de tortugas es un conjunto de acciones que se realizan para proteger y conservar a las tortugas marinas que anidan en las playas. Durante la temporada de anidación del 2025, del 1 de mayo al 31 de octubre, se llevaron a cabo acciones de protección y conservación en coordinación con el Municipio de Playa del Carmen, logrando la reubicación de 1,120 huevos de tortuga marina.



4

Limpieza de áreas verdes

Con el objetivo de mantener limpias y en buen estado las áreas verdes del hotel, **se realizaron dos brigadas de limpieza los días 18 de enero y 25 de marzo de 2025.**



5 Día de la Tierra "ECOFERIA"

Con motivo del Día Internacional de la Madre Tierra, celebrado **el 22 de abril de 2025, se llevó a cabo la Ecoferia**, una iniciativa enfocada en promover la concientización sobre el cuidado del medio ambiente y la importancia de generar acciones para su protección, así como se presentó una cápsula informativa dirigida a colaboradores y huéspedes para fomentar una mayor conciencia ambiental.



6 Croquetaton y feria de adopción

Con el objetivo de fomentar la adopción responsable y apoyar a los animales en situación de calle, durante el mes de julio se realizó una Feria de Adopción virtual en conjunto con el CENTCAAZ, además de una campaña de donación de croquetas por parte de los colaboradores. Como resultado, en agosto se entregaron más de 112 kilogramos de alimento para perros.



7 Ecotour

Se realizó un recorrido ecológico dirigido a huéspedes con el objetivo de dar a conocer la flora y fauna nativa presente en el hotel, promoviendo la educación ambiental, la conservación de la biodiversidad y el turismo responsable. A través de esta experiencia al aire libre, los huéspedes pueden conectar con la naturaleza, generar conciencia sobre el cuidado del entorno y contribuir a la protección del medio ambiente, plantando un árbol nativo al final del recorrido.



- El recorrido Ecotour es una experiencia enriquecedora para los huéspedes y les permite contribuir al cuidado del medio ambiente, plantando un árbol nativo al final del recorrido.

8 Mercadito sustentable

En el Mercadito Sustentable se busca promover la sustentabilidad y el comercio justo en beneficio de los colaboradores, se realiza mensualmente, esta iniciativa ha beneficiado a más de 8 expositores y 6 fundaciones mediante la venta de sus productos.



BIENESTAR DE LOS ANIMALES

9

Asistencia del cuidado de la fauna

Con el compromiso de proteger y preservar la fauna presente en nuestras instalaciones, se cuenta con el apoyo de un servicio veterinario especializado para brindar atención oportuna a cualquier especie que se encuentre herida, enferma o en situación de riesgo. Este servicio permite actuar de manera inmediata en casos de rescate, valoración médica, atención y seguimiento, garantizando el bienestar de la fauna y contribuyendo a su adecuada conservación. Asimismo, estas acciones fortalecen nuestro compromiso con el cuidado de la biodiversidad y la protección del entorno natural que nos rodea.



10

Manejo de fauna

Se impartió una plática sobre la importancia de actuar adecuadamente ante el avistamiento de fauna silvestre dentro del hotel, destacando la relevancia de respetar a las especies, evitando alimentarlas o tocarlas para contribuir a su conservación y bienestar.



11

Plática sobre “Mitos y realidades sobre reptiles”

El 5 de marzo de 2025 se llevó a cabo una sesión informativa sobre reptiles, en la que se compartieron datos interesantes y científicos **con el objetivo de desmentir mitos y promover un mayor conocimiento y valoración de estas especies.**



12

Pláticas sobre tortugas marinas

La temporada de anidación en el Caribe inicia del 1o de mayo al 31 de octubre y es una prioridad proteger y salvaguardar la integridad de la tortugas marinas. Es por ello que año con año solicitamos al cuerpo técnico del Municipio de Solidaridad que capacite a nuestros colaboradores, previo y durante la temporada. Este año se realizó una plática el día 08 de abril de 2025, en las cuales participaron 21 colaboradores de los departamentos de Animación, Jardinería, Áreas Públicas, Seguridad, Calidad, A&B, Lavandería y Talento Humano.



IDENTIDAD

En nuestro pilar de identidad estamos enfocados en el bienestar, formación y seguridad de nuestros colaboradores y huéspedes, así como enaltecer nuestra cultura, respetando y celebrando nuestras tradiciones.



ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En Princess, nuestra ética se basa en el respeto, la confianza, la transparencia y la integridad, valores que guían nuestras operaciones y garantizan un desempeño responsable. A través de nuestra Política de Sustentabilidad, promovemos la gestión responsable de los recursos naturales, las personas y el impacto de nuestras actividades.

Políticas internas

Huéspedes

- Política de servicio para huéspedes
- Reglamento interior de establecimientos de hospedajes
- Reglamento de piscina
- Reglamento chapoteadero
- Reglamento de habitaciones pool access
- Reglamento para playa
- Reglamento para parque acuático
- Reglamento para tiro con arco
- Reglamento para gimnasio
- Reglamento del kids club
- Reglamento de transporte para huéspedes
- Reglamento cama superior
- Procedimientos para emergencia
- Instrucciones de emergencia
- Instrucciones del uso de tobogán y resbaladillas
- Política acoso huésped
- Protocolo de emergencia sanitaria
- Protocolo de alérgenos

Colaboradores

- Política general
- Política de no trabajo infantil
- Política de compras sustentables
- Política de uniformes
- Política del código de conducta nacional
- Política de uso de recursos y seguridad informática
- Política de recursos compartidos
- Política de prevención de factores psicosociales
- Política de inocuidad y salud
- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Política de calidad y desarrollo
- Política de respeto al patrimonio
- Política de contratación
- Política de equidad de género
- Política de la madre trabajadora
- Política de tolerancia cero a la violencia laboral
- Política de no discriminación
- Política de no extracción de flora y fauna
- Reglamento interno de trabajo
- Reglamento interno del comedor
- Reglamento para uso de lockers
- Reglamento de transporte para colaboradores
- Procedimiento disciplinario

Todas las políticas se encuentran disponibles para Huéspedes / Colaboradores

INTEGRIDAD

Para salvaguardar los valores y principios éticos Princess adopta y practica de manera activa, el escuchar a los colaboradores a través de dos formas:

1 Buzón físico

Permite presentar quejas o sugerencias de forma voluntaria.
Los mensajes se depositan en una urna designada en la entrada de colaboradores.
Talento Humano recolecta el contenido de forma periódica y toda la información es resguardada.
Permite reportar en un lugar seguro.

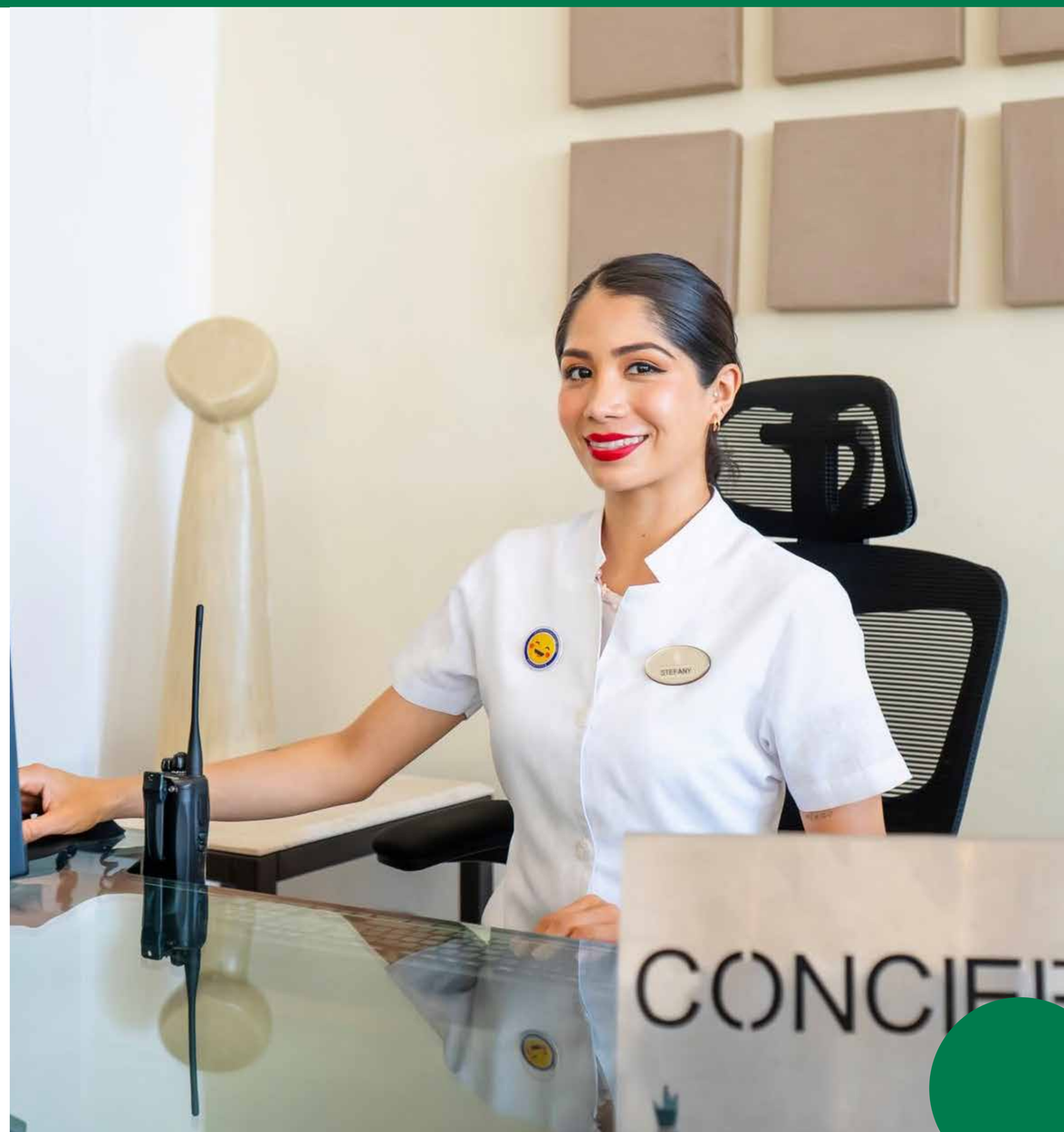
2 Buzón digital

Se realiza mediante código QR.
Herramienta disponible como último recurso.
Se utiliza cuando:

- No ha sido posible poner límites o confrontar al agresor.
- No existe seguimiento por parte del líder inmediato o Talento Humano

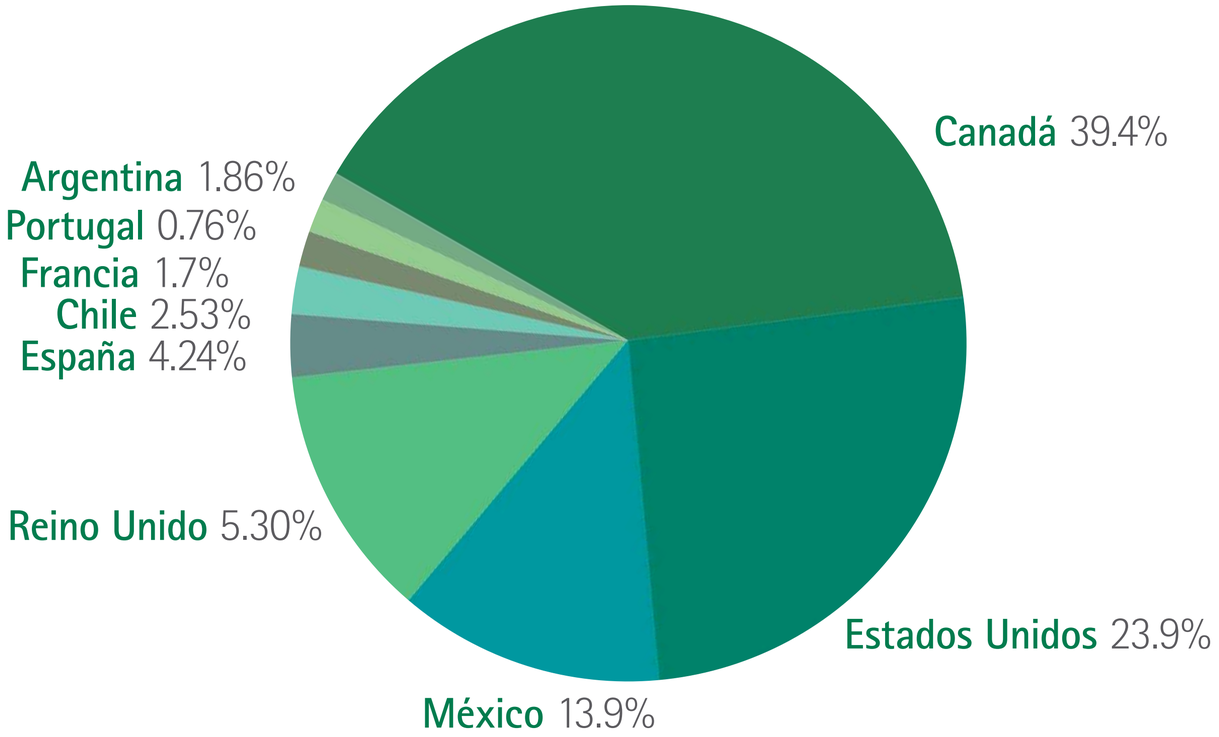
Gestión de Quejas y Reclamaciones con nuestros huéspedes a través de 10 estándares:

1. Prioridad total.
2. Interés genuino.
3. Escucha activa.
4. Verifique la información.
5. Empatía.
6. Disculpa y solución.
7. Orientación sin culpas.
8. Seguimiento.
9. Confirmación.
10. Cierre en nuestro sistema.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 2025 - HUÉSPEDES

Huéspedes que mayormente nos visitan.





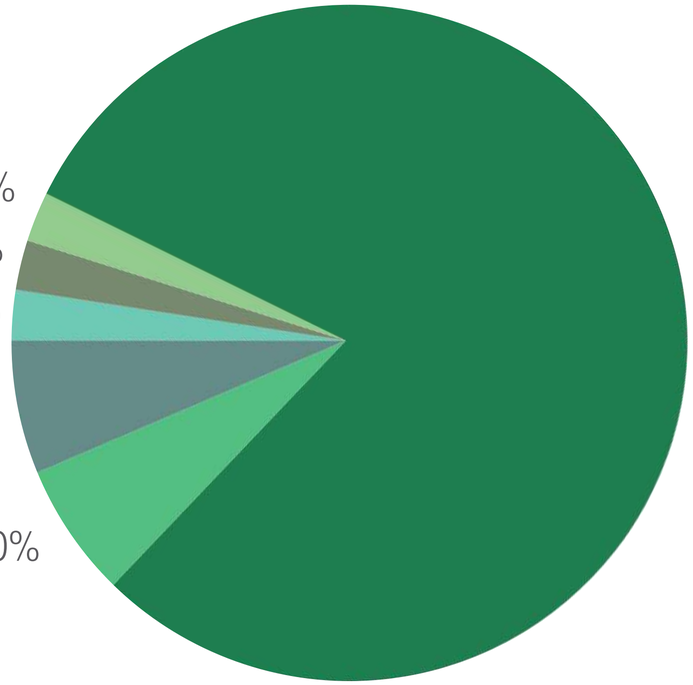
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 2025 – COLABORADORES

Procedencia de nuestros colaboradores

98.9% son Mexicanos

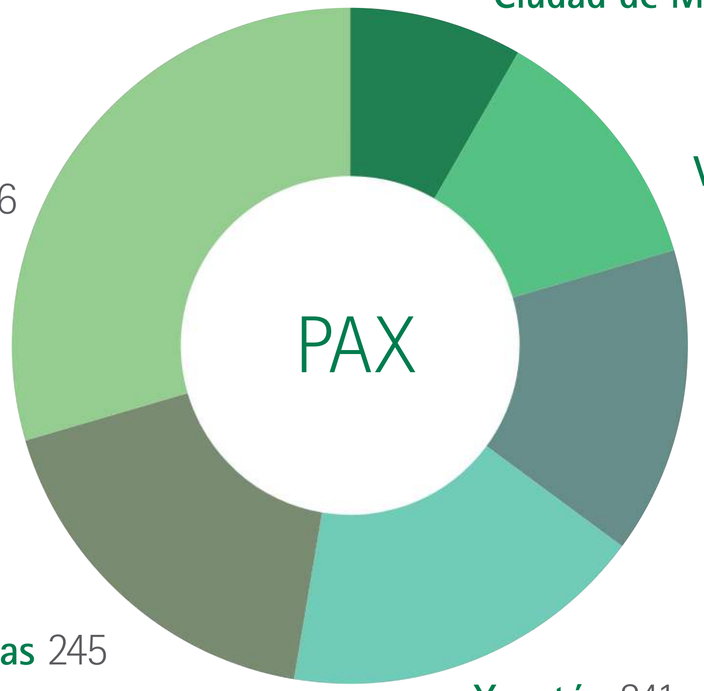
41.3% son de la Península de Yucatán

Países



Alemania 0.06%
Colombia 0.06%
Venezuela 0.06%
Cuba 0.24%
España 0.30%
México 99.28%

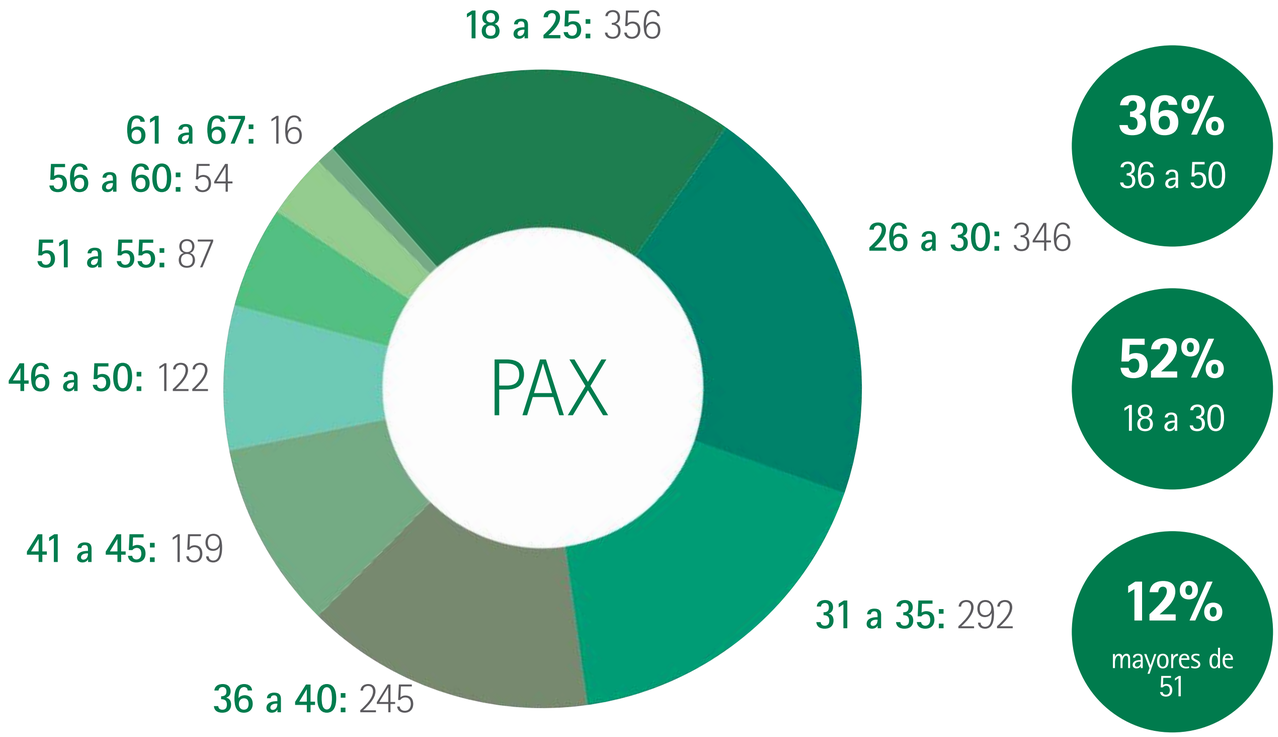
Estados



Ciudad de México 114
Veracruz 167
Tabasco 202
Yucatán 241
Chiapas 245
Quintana Roo 406

DIVERSIDAD POR GÉNERO 2025

Edad

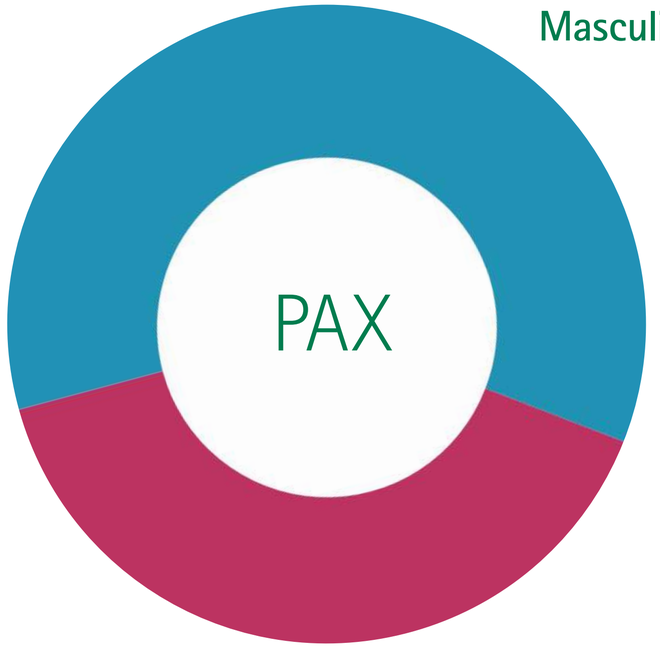


36% 36 a 50

52% 18 a 30

12% mayores de 51

Género

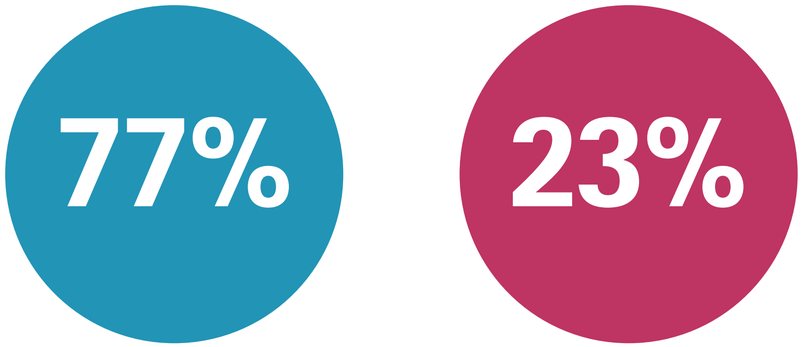


60%

40%

GERENCIAS Y DIRECCIONES POR GÉNERO

En Princess nuestro liderazgo es representado por el siguiente porcentaje:



En Princess no existen distinciones entre los colaboradores por motivo de raza, género, orientación sexual, credo, condición socioeconómica, nacionalidad y/o expresiones culturales autóctonas.

En comparación con 2024, en 2025 se registra una disminución de 5 % en la participación de mujeres en puestos de liderazgo.

ORÍGENES COMUNIDADES ÉTNICAS DE COLABORADORES

La contratación de personas provenientes de poblados o comunidades rurales es una estrategia clave para impulsar el desarrollo local y promover la inclusión social.

Entre sus principales beneficios destacan:

1. Fortalece la economía local.
2. Favorece la diversidad e inclusión.
3. Mejora la relación y confianza con la comunidad.

El 41.3% del total de nuestros colaboradores procede de la península de Yucatán.
De los cuales 44% procede de Felipe Carrillo Puerto.



INCLUSIÓN Y SERVICIO

Se cuenta con un procedimiento para poder brindar las facilidades y seguridad a nuestros huéspedes que lo requieran.

Trabajamos para que nuestros colaboradores se encuentren informados y puedan enfrentar de la mejor manera situaciones en las relaciones con los huéspedes o en su vida personal, cuando se presentan casos de personas con capacidades diferentes o alguna enfermedad.

Aunado a lo anterior, los artículos que se tienen disponibles para el Huésped que padece alguna discapacidad o requiere un equipo médico son los siguientes: Silla anfibia, bastones, muletas, sillas de baño, andador ortopédico, patín de rodilla, botas ortopédicas, silla de ruedas, scooter y andadera de 4 ruedas.



SIN DISCRIMINACIÓN

Durante la contratación y promoción se garantiza la igualdad de oportunidades y la equidad de género sin discriminación.

Asimismo, se promueve el respeto y trato cordial entre colaboradores y hacia clientes, proveedores y visitantes, sancionando cualquier caso de burla, maltrato o discriminación.

Principios Generales

Respeto a la diversidad: Valoramos y respetamos las diferencias individuales de cultura, religión y origen étnico.

Igualdad de oportunidades: Promovemos el desarrollo y crecimiento profesional para todo el personal.

Contratación sin discriminación: Garantizamos igualdad de oportunidades laborales sin distinción de raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, discapacidad u otra condición protegida por la ley.

Ambiente laboral seguro y respetuoso: Fomentamos un entorno de comunicación abierta, libre de discriminación, acoso sexual, violencia e intolerancia.

Equidad en compensaciones: Aseguramos igualdad en sueldos y beneficios para puestos con responsabilidades similares.

Equilibrio vida-trabajo: Impulsamos el balance entre la vida laboral, familiar y personal de nuestras colaboradoras y colaboradores.

Cero tolerancia a la discriminación: Se consideran actos de discriminación la homofobia, misoginia, xenofobia, segregación racial, antisemitismo, discriminación racial y cualquier otra forma de intolerancia.



CLIMA LABORAL

Estamos convencidos de que para lograr una mejora en el desarrollo organizacional es necesario conocer la forma en que cada uno percibe sus relaciones laborales, el estilo de liderazgo, su desempeño, su satisfacción, a su equipo y a la organización.

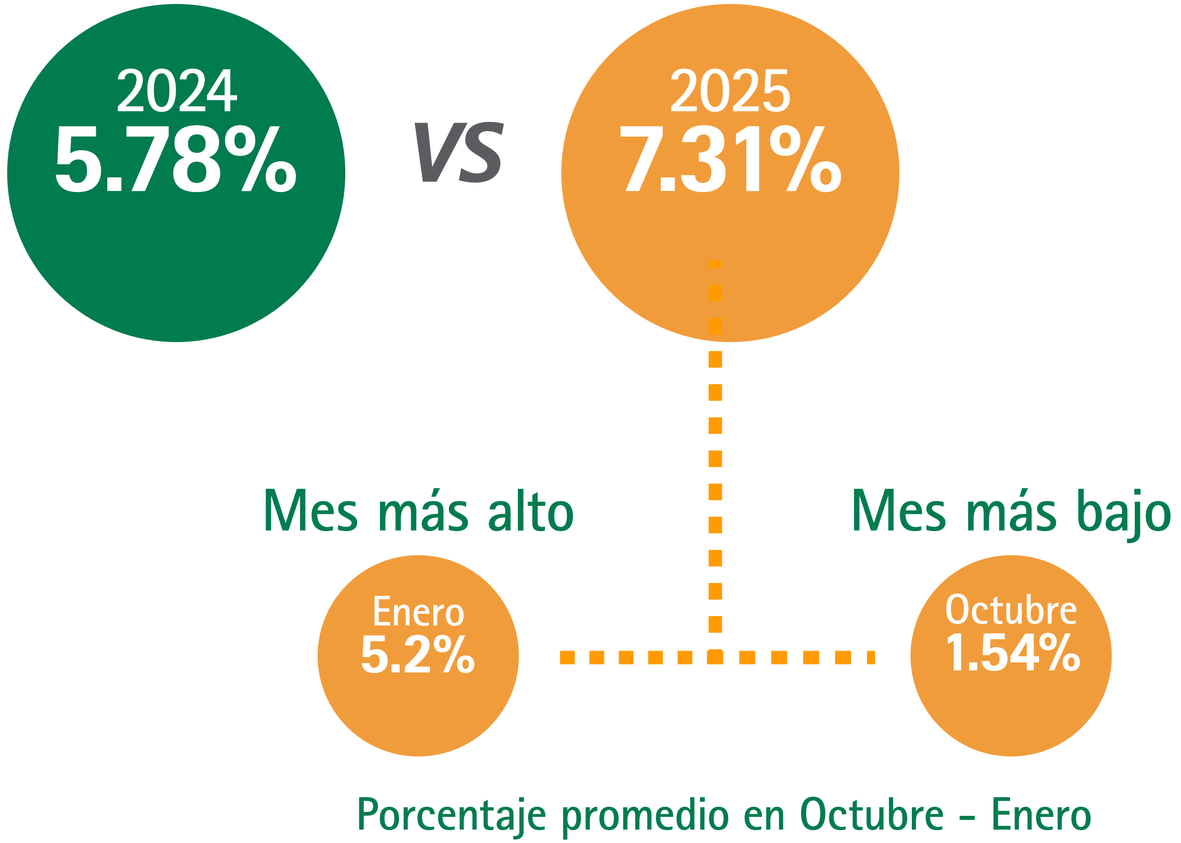
Durante 2025 no se llevó a cabo la evaluación de clima laboral. Sin embargo, se trabajó en el diseño e implementación de una nueva estrategia de clima laboral, la cual será puesta en marcha durante 2026 con el objetivo de fortalecer la experiencia de los colaboradores y obtener información que contribuya a la mejora continua del entorno de trabajo.

TASA DE ROTACIÓN

Nuestra tasa de rotación en el 2025 fue mayor en comparación al 2024, debido a la reforma que se realizó en las instalaciones de una fase del hotel.

Octubre el mes más bajo en rotación 1.54%
Enero el mes más alto en rotación 5.2%

GRÁFICO DE TASA DE ROTACIÓN



BENEFICIOS DE LOS COLABORADORES

Se garantiza la igualdad y equidad en todas las prácticas de empleo, promoviendo la no discriminación. Asimismo, se aseguran salarios y prestaciones justas, con revisiones periódicas considerando la inflación y el costo de vida.

Para cumplir este objetivo, se han implementado diversas acciones:

En 2025, las promociones representaron el 7% del total del personal, lo que equivale a una disminución de 1 % en comparación con 2024.

Promociones 2025

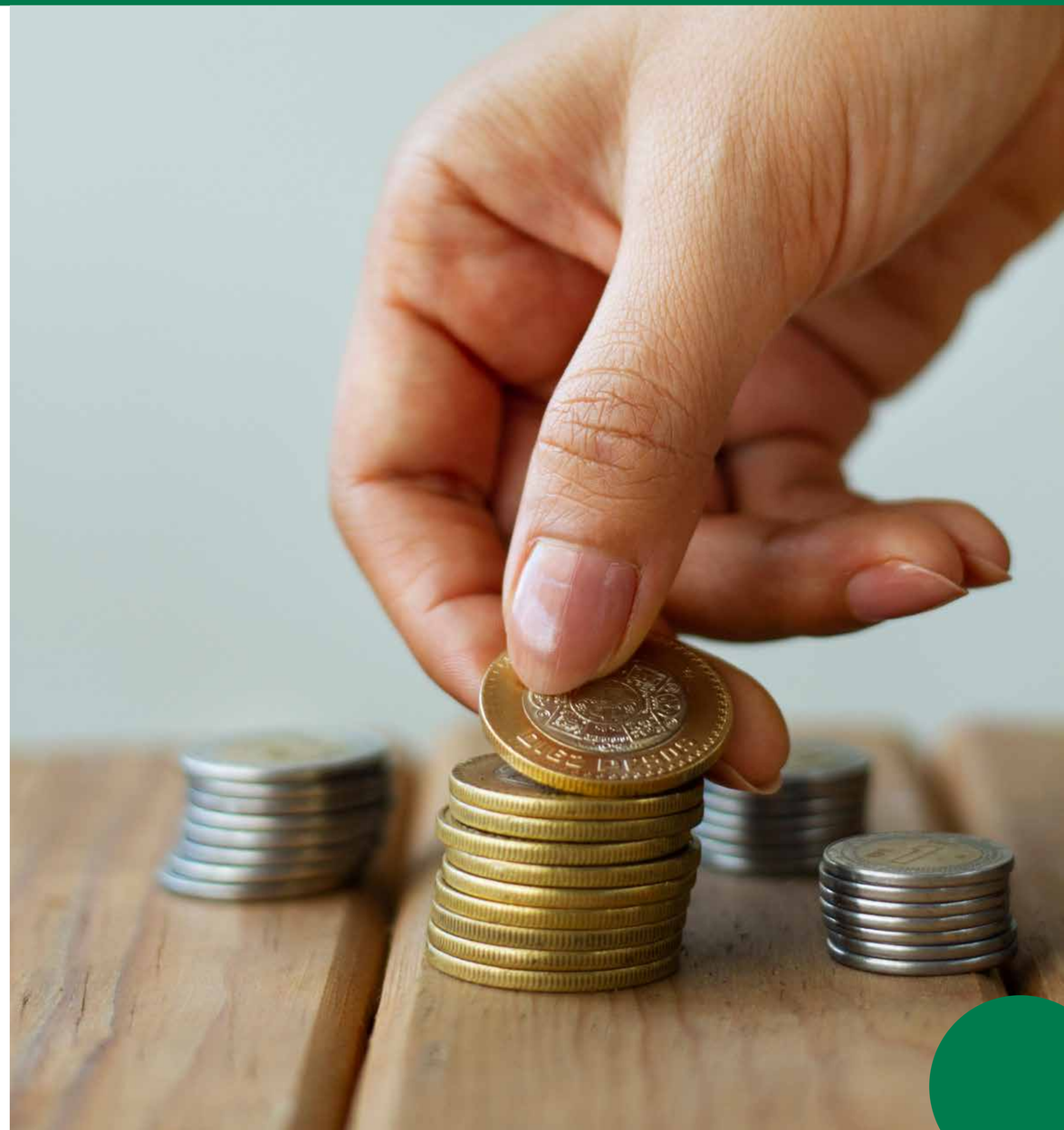
Departamento	PAX
Administración	7
Almacén	4
Animación y deportes	1
Bares	7
Cocina	4
Comedor (restaurantes)	10
Concierge	3
Gerencia general	1
Lavandería	3
Mantenimiento	7
Mantenimiento de proyectos	11
Reservaciones	2
Talento humano	9
Seguridad	6
Spa	1
Steward	7
Total	83



Incremento de Salario

Departamento	No. Promociones
Administración	1
Ama de llaves	1
Gerencia general	2
Mantenimiento de proyectos	3
Total	7

En 2025, se registró un incremento salarial del 0.6% con relación al total del personal. En comparación con 2024, este porcentaje representa una disminución de 19.8 %



Salarios y Prestaciones

El salario es la remuneración del colaborador por su trabajo. La empresa garantiza transparencia, detallando percepciones y deducciones en el recibo de nómina quincenal.

Prestaciones conforme a la Ley Federal del Trabajo

En cumplimiento con la legislación vigente en México, la empresa otorga a sus colaboradores las prestaciones mínimas establecidas en la Ley Federal del Trabajo, entre las que se incluyen:

- Aguinaldo anual equivalente a 15 días de salario, pagadero antes del 20 de diciembre.
- Vacaciones con goce de sueldo conforme a la antigüedad del trabajador.
- Prima vacacional equivalente al 25% sobre los salarios correspondientes al periodo vacacional.
- Afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), garantizando cobertura en materia de salud y riesgos de trabajo.
- Día de descanso semanal y días festivos oficiales.
- Licencia de maternidad de 12 semanas con goce de sueldo.
- Licencia de paternidad de 5 días hábiles con goce de sueldo.
- Licencia por adopción de 6 semanas para madres y 5 días para padres.
- Periodo de lactancia con descansos extraordinarios conforme a la ley.
- Prima de antigüedad a partir de 15 años de servicio.
- Participación en el reparto anual de utilidades.
- Finiquito y liquidación conforme a las disposiciones legales aplicables.

Prestaciones Superiores a la Ley

Como parte de su compromiso con el bienestar integral de sus colaboradores y sus familias, la empresa otorga prestaciones adicionales que fortalecen la calidad de vida y seguridad económica, entre las que destacan:

- Servicio de comedor
- Transporte
- Fondo de ahorro
- Vales de despensa
- Asistencia médica interna
- Servicio nutricional interno
- Asistencia psicológica interna
- Bono de puntualidad
- Bono de asistencia

Programa Bienestar

La empresa promueve la salud y el bienestar de los colaboradores mediante campañas PREVENIMSS y servicios integrales de atención médica, nutricional y psicológica interna.

1. Servicios de salud ofrecidos

- Vacunación: tétanos, hepatitis B e influenza.
- Salud bucal.
- Detección de enfermedades.
- Salud sexual y reproductiva: distribución de condones, promoción de métodos anticonceptivos y atención prenatal.
- Asistencia médica interna: atención ante síntomas o accidentes en el área de trabajo, seguimientos a diagnósticos privados o por IMSS, atención preventiva en contrataciones; la cual refleja la confianza en los colaboradores con un total de asistencias en el 2025 de 5,081.

2. Educación y prevención:

- Pláticas impartidas sobre: VIH, cáncer de mama, cáncer de colon y recto, higiene postural, hipertensión, diabetes, hepatitis C y salud cardiovascular.

3. Atención nutricional

- Consulta con nutrióloga para orientación alimentaria, prevención de enfermedades y mejora de la calidad de vida.
- Pláticas educativas sobre alimentación saludable, azúcar en los alimentos, alergias e intolerancias, trastornos alimentarios y dietas de moda.
- En 2025 se brindaron 749 atenciones nutricionales, lo que representa 37 citas más en comparación con 2024.

4. Apoyo psicológico

- Atención a factores de riesgo psicosocial (NOM-035-STPS-2018) y bienestar emocional.
- Pláticas sobre adicciones, regulación emocional y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

CAPACITACIONES 2025

Objetivo

Desarrollar las competencias del personal para brindar un servicio de excelencia, elevar la satisfacción del cliente y optimizar procesos internos, promoviendo el crecimiento profesional, la innovación, el compromiso, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio.

Sesión, Cursos o Taller

CURSOS INSTITUCIONALES

003 - Manejo higiénico en alimentos "Distintivo H"
010 - Taller de ajuste de termómetro
005 - Curso de inducción general del hotel
013 - Calidad en el servicio
034 - Manejo de productos químicos
036 - Primeros auxilios
059 - Manejo de residuos peligrosos
060 - Plática de huracanes
082 - Manejo higiénico de alimentos
097 - Seguridad laboral
107 - Códigos de seguridad
124 - Equipo de protección personal e introducción a la seguridad industrial
184 - Enfermedades transmitidas por alimentos
191 - Capacitación de la NOM-019-STPS-2011
198 - NOM-022-STPS 2015 Electricidad estática en los centros de trabajo
203 - Piscinas módulo 1
205 - Seguridad y salud en el trabajo
231 - Plática de huracanes
232 - NOM-009-STPS-2011: Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura
235 - Código de conducta nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo
243 - NOM-019-STPS: Funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene
301 - Códigos de seguridad
306 - Plática con colaboradoras en estado de gravidez
338 - Sustentabilidad y medio ambiente
340 - Cultura de servicio
348 - Certificación de guardavidas
356 - NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo
380 - Política: Tolerancia cero a violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
382 - Plática nom-35
384 - NOM-036-1-STPS-2018, factores de riesgo ergonómico en el trabajo: identificación, análisis, prevención y control. Parte 1: Manejo manual de cargas
395 - NOM-001-STPS-2008 Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo - Condiciones de seguridad
396 - NOM-017-STPS-2024 Equipo de protección personal: selección, uso y manejo en los centros de trabajo
397 - Norma oficial mexicana NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
416 - Manejo seguro de cargas
418 - Comisión de Seguridad e Higiene en el Trabajo
419 - Seguridad e higiene en el trabajo
424 - Qué hacer en caso de una emergencia

427 - NOM-004-STPS-1999, sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
432 - NOM-029-STPS-2011, mantenimiento de las instalaciones eléctricas
455 - NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención.
459 - Equipos apreciativos
460 - NOM-020-STPS-2011 Seguridad en la instalación y operación de recipientes sujetos a presión
475 - NOM-005-STPS-1998, manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas
480 - Prevención y control de plagas en habitaciones
504 - Conservación y protección de la tortuga marina
506 - Alimentación saludable
510 - Manejo de productos químicos "Diversey"
517 - Manejo de sustancias peligrosas
518 - Balance y tratamiento químico de piscinas
536 - Plática de seguridad e higiene en el trabajo
537 - Manejo de sustancias químicas peligrosas
538 - Día Mundial del Corazón
562 - Alineación al estándar de competencias eco217.01 - Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
577 - Prevención y protección contra incendios
586 - Primeros auxilios pediátricos
594 - Formación y capacitación de brigada de comunicación y evacuación
597 - Formación y capacitación de brigada de primeros auxilios
601 - Plática IMSS digital
602 - Procesos clave de limpieza y desinfección en habitaciones
609 - Taller de eventos masivos
610 - Taller del sistema de comando de incidentes
612 - Programa Prevenimss: Chécate, mídate, muévete.
623 - Tolerancia cero a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
629 - Escuelita de A&B
642 - Temporada de anidación de tortugas
643 - Día Mundial de la Salud
645 - Formación de instructores
652 - Puntos para la prevención de la legionela
669 - Plática Día Mundial de la Hipertensión Arterial
687 - Escuelita A&B
705 - Comprendiendo la sostenibilidad
707 - Sostenibilidad y medio ambiente
711 - Estándares generales
729 - Dietas de moda y sus mitos
730 - El proceso de enseñanza-aprendizaje y áreas de dominio
731 - El arte de sentir
733 - Regulación emocional
734 - Compañerismo
742 - Capacitación nuevo equipo de lavandería
743 - Diplomado internacional de sommelier
744 - Nom-251-ssa1-2009 - Buenas prácticas de higiene en el manejo de alimentos, bebidas y suplementos alimenticios.
745 - Liderazgo - Maxwell Leadership
746 - Simulacro de gabinete
747 - HACCP - Análisis de peligros y puntos críticos de control
748 - Practicas operativas 2025

750 - Normas oficiales mexicanas
751 - Pyxoom
752 - Introducción módulo clean in quality
753 - Proceso de limpieza y desinfección en habitaciones
754 - Taller para la elaboración de manuales de operación
755 - Plática: Día Mundial contra el Cáncer
756 - Almacenamiento de los alimentos
757 - Gestión y tratamiento de agua potable
758 - Curso WoW
759 - Brigada de rescate acuático
766 - ¿Qué hacer en caso de un accidente?
767 - Mitos y realidades sobre reptiles
768 - ¿Qué hacer en caso de emergencia?
769 - Norovirus
770 - Andragogía
771 - Riesgos laborales
772 - Lavado de baños en general
773 - Aprendizaje significativo
776 - Taller de comunicación
777 - Curso de Excel básico
778 - Perfil y funciones del instructor
779 - Procedimientos y estándares de lavado de piso
781 - Habilidades de comunicación de un instructor
782 - Proceso capacitador y planeación de las acciones de capacitación
783 - Guía instruccional
784 - Hablemos de autismo
787 - Alergias e intolerancias alimentarias
789 - Taller de separación de residuos
790 - Curso integral de producción audiovisual y streaming
793 - Sustentabilidad y medio ambiente preverisk
794 - Comunicación efectiva: "Más allá de las palabras: el poder de conectarnos"
804 - Consciencia
805 - ¿Qué es el respeto?
806 - "Confianza, el puente que nos une"
807 - Cualidades de liderazgo y trabajo en equipo
808 - El valor del "compromiso"
811 - Intención y acción en la supervisión
812 - Autorrealización
813 - Autenticidad
814 - Desarrollo de objetivos de aprendizaje
815 - Trascendencia
816 - Prevención del abuso sexual de menores y la trata de personas en la industria hotelera
817 - Gestión de residuos
818 - Contenidos didácticos y técnicas instruccionales
819 - Service princess (sistema de averías)
821 - Uniformidad
822 - Taller: Diseño de entrevistas por competencias
826 - Curso práctico de lavandería hotelera
827 - Plática sobre mitos que causan la discriminación de las personas que viven con VIH.
830 - NOM-002-STPS-2010 Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo
831 - Taller: Ahorro energético
832 - Taller: Ahorro del agua
834 - Buenas prácticas de operación fontain
835 - Seguridad e higiene en habitaciones

836 - Importancia y aplicación de los manuales de operación
837 - Descriptivas de puesto y su uso
838 - Tipos de grupo y dinámicas
839 - CFDI
841 - Régimen fiscal de las personas morales
842 - Prevención del cáncer cervicouterino
843 - Manejo de plagas en habitaciones
845 - Taller de desperdicio de alimentos
847 - Manejo sostenible de residuos y sustancias peligrosas
848 - Prevención del abuso sexual de menores y trata de personas en la industria turística
850 - Plática: Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama
856 - Curso: Ley Silla
857 - Educación financiera "ahorro"
858 - Educación financiera "crédito"
859 - Educación financiera "seguridad"
860 - Educación financiera "inversión"
861 - Norma oficial mexicana NOM-006-STPS-2023, almacenamiento y manejo de materiales mediante el uso de maquinaria-condiciones de seguridad en el trabajo
900 - Conferencia de poder
904 - Introducción al enfoque basado en derechos humanos



Horas de capacitación	2,086
Horas de prácticas operativas	31,777
Total de capacitados	9,600
Total de cursos proporcionados	171

INSTRUCTORES 2025

Es un programa que busca capacitar y certificar a colaboradores en técnicas de enseñanza-aprendizaje, aplicando las cuatro áreas de dominio del aprendizaje y los cuatro tipos de saberes según el estándar EC-0217.01 del CONOCER. Inicia en 2024 y ahora contamos con 26 instructores.





SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL E HIGIENE

NORMATIVOS

- NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo: Condiciones de seguridad.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-006-STPS-2023, Manejo y almacenamiento de materiales: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-009-STPS-2011, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-011-STPS-2001, Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-015-STPS-2001, Condiciones térmicas elevadas o abatidas-Condiciones de seguridad e higiene.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2024, Equipo de protección personal: Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-020-STPS-2011, Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas - Funcionamiento - Condiciones de seguridad.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-022-STPS-2015, Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-033-STPS-2015, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en espacios confinados.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-036-STPS-2018, Factores de riesgo ergonómico en el trabajo: identificación, análisis, prevención y control. Parte 1: Manejo manual de cargas.

SEGURIDAD

- Manejo de productos químicos
- Primeros auxilios
- Manejo de residuos peligrosos
- Plática de huracanes
- Manejo higiénico de alimentos
- Manejo higiénico en alimentos “Distintivo H”
- Seguridad laboral
- Códigos de seguridad
- Equipo de protección personal e introducción a la seguridad industrial
- Enfermedades transmitidas por alimentos
- Seguridad y salud en el trabajo
- Códigos de seguridad
- Certificación de guardavidas
- Política: Tolerancia cero a violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Manejo seguro de cargas
- Comisión de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Seguridad e higiene en el trabajo
- ¿Qué hacer en caso de una emergencia?
- Prevención y control de plagas en habitaciones
- Manejo de productos químicos “Diversey”
- Manejo de sustancias peligrosas
- Plática de seguridad e higiene en el trabajo
- Manejo de sustancias químicas peligrosas
- Prevención y protección contra incendios
- Primeros auxilios pediátricos
- Procesos clave de limpieza y desinfección en habitaciones
- Taller de eventos masivos
- Taller del sistema de comando de incidentes
- Puntos para la prevención de la legionela
- NOM-251-SSA1-2009: Buenas prácticas de higiene en el manejo de alimentos, bebidas y suplementos alimenticios.
- Simulacro de gabinete
- HACCP: Análisis de peligros y puntos críticos de control
- ¿Qué hacer en caso de un accidente?
- ¿Qué hacer en caso de emergencia?
- Norovirus
- Prevención del abuso sexual de menores y la trata de personas en la industria hotelera
- Seguridad e higiene en habitaciones
- Introducción al enfoque basado en derechos humanos

PROTECCIÓN CIVIL

Brigadistas

BRIGADA	NO.
Búsqueda y rescate	14
Combate contra incendios	20
Primeros auxilios	16
Evacuación	12
Multibrigadas	15
TOTAL	77

TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO	
Brigadistas	166
Seguridad:	2,812
Normatividad	1,615
TOTAL	4,593

TOTAL DE HORAS	638

PROTECCIÓN A GRUPOS VULNERABLES

Plática Día Mundial Contra el Cáncer

En conmemoración del Día Mundial contra el Cáncer, el 13 y 14 de febrero de 2025 se realizó una plática con el propósito de generar conciencia y destacar la importancia de que, tanto de manera individual como colectiva, podemos contribuir a la prevención y control del cáncer, ayudando a reducir el impacto que esta enfermedad representa para la salud pública.

Plática sobre el cáncer infantil con fundación AITANA

El día 17 de febrero de 2025, la fundación Aitana, que apoya a niños con cáncer, impartió una plática informativa al personal con el objetivo de crear conciencia, brindar información y fomentar la detección oportuna de la enfermedad. Además, ayuda a sensibilizar a la población sobre la importancia del apoyo emocional y social hacia los niños que enfrentan esta condición y sus familias, promoviendo acciones de prevención, atención y acompañamiento.



DERECHOS HUMANOS

Plática informativa del código de conducta nacional

Con el objetivo de obtener el Certificado del Código de Conducta Nacional, se coordinaron pláticas informativas dirigidas a colaboradores de todos los departamentos, en conjunto con autoridades municipales de Playa del Carmen, mismas que se llevaron a cabo los días 10 y 11 de febrero de 2025.

Actualmente, contamos con esta certificación, la cual establece principios y lineamientos que promueven un comportamiento ético, responsable y respetuoso, orientado a prevenir conductas inapropiadas y fomentar entornos seguros, incluyentes y libres de violencia, discriminación, corrupción y explotación.
En sectores como el turismo, también busca sensibilizar y comprometer a las empresas y colaboradores en la protección de niñas, niños y adolescentes, así como en el respeto a los derechos humanos y la legalidad.

Plática sobre la introducción al enfoque basado en derechos humanos

Estas capacitaciones, impartidas los días 2 y 3 de diciembre por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, contribuyen a la prevención de riesgos laborales, promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, y fortalecen la cultura de responsabilidad social dentro de la organización. Asimismo, refuerzan la sensibilización de nuestros compañeros en materia de derechos humanos, fomentando prácticas laborales más éticas, seguras y alineadas con los valores institucionales.

- **La Dirección General reitera su firme compromiso de no tolerar ninguna forma de explotación o abuso humano en nuestras instalaciones, cadena de suministro o con nuestros socios estratégicos. En caso de detectar la participación de cualquier colaborador, huésped, proveedor o socio en actividades relacionadas con la trata, explotación o abuso de personas, se procederá a la inmediata denuncia ante las autoridades competentes.**

COMPRAS SOSTENIBLES

Estamos comprometidos en cumplir nuestros estándares de sostenibilidad, responsabilidad social e higiene; es por ello que llevamos a cabo auditorías para garantizar que todos nuestros proveedores se ajusten a las directrices de nuestras políticas, asegurando así el cumplimiento y la integridad de nuestros compromisos ambientales y seguridad alimentaria.

2024

56.31%
PROVEEDORES LOCALES

3.88 %
PROVEEDORES SUSTENTABLES

2025

25%
PROVEEDORES LOCALES

3.88 %
PROVEEDORES SUSTENTABLES

Proveedores sustentables

- VIMA MEXICANA
- MARINE BISTRO
- OCEAN LEADER
- COMPAÑIA MAYORISTA DE ABARROTES

13
PROVEEDORES AMBIENTALES

Nombre	Producto o servicio brindado
SONNE	Recolección de aceite vegetal usado.
Relmex	Recolección y reciclaje de aparatos electrónicos.
Ecología y Manejo de Residuos SA de CV	Recolección y gestión de residuos peligrosos.
Ismael Soriano Herrera	Retiro de residuos de jardinería y chatarra.
Biotecnología en Residuos de México	Recolección, transporte y acopio de residuos de trampas de grasa, grasas vegetales, lodos secos de cárcamos y aquellos provenientes de la planta de tratamiento de aguas.
Luis Alberto Pérez Cornelio	Compraventa de residuos sólidos urbanos reciclables no peligrosos.
MEDAM (Red Ambiental)	Recolección de residuos peligrosos biológico- infecciosos (RPBI)
M.V.Z. Mario Buil	Atención a la fauna silvestre y cuidados médicos y capacitación de los colaboradores.
Biol. Horacio Ocampo López	Rescate y reubicación de abejas.
Comité Municipal de Tortugas Marinas	Capacitación a colaboradores y asistencia operativa.
ASGHAM S.A. DE C.V.	Elaboración del Plan de Manejo de Residuos de Competencia Estatal y asesoría.
Green Garden	Mantenimiento de áreas verdes y reproducción de especies nativas y ornamentales.
Roberto Inclán	Asesoría en impacto ambiental.

ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS COLABORADORES

Día de Reyes

Celebramos cada 6 de enero con una gran rifa de roscas entre los colaboradores y la visita de los Reyes Magos a los diferentes departamentos.



Día de Bares

En conmemoración del Día del Bartender, se realizó un evento especial para el Departamento de Bares en Sunset & Riviera y Platinum Yucatán, reconociendo su dedicación y el papel esencial que desempeñan en la experiencia de los huéspedes.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD
- A NUESTROS COLABORADORES

Día de la Mujer

Conmemoramos este día tan importante organizando una comida para promover la convivencia y reconocer a las mujeres como parte fundamental de la sociedad.



Día de la Felicidad

El Día Internacional de la Felicidad se celebra el 20 de marzo y lo recibimos con alegría con nuestros compañeros en la entrada del comedor regalando paletas de hielo, buscando refrescarles el día y regalarles un momento especial.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD
- A NUESTROS COLABORADORES

Día del Niño

En el marco del Día del Niño, se organizó una salida al cine para cerca de 200 hijos de colaboradores, quienes disfrutaron de un combo individual y una experiencia divertida y memorable.





Día de las Madres

En conmemoración del Día de las Madres, se celebró a las mamás Princess en Sunset & Riviera con un menú especial, detalles como esquites y marquesitas, y un obsequio sorpresa, en un ambiente de reconocimiento y convivencia.





ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS COLABORADORES

Día del Padre

En el Día del Padre, se realizó una celebración con comida especial y obsequios para reconocer el esfuerzo y compromiso de los colaboradores padres.



Concurso tendido de Camas

En el Día de la Camarista, celebrado el 23 de octubre, se reconoció la dedicación, técnica, profesionalismo y trayectoria del personal, destacando su valiosa contribución en la experiencia de los huéspedes.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD
- A NUESTROS COLABORADORES

Cumpleaños

Cada mes se realiza una celebración de cumpleaños para los colaboradores, con dinámicas, concursos y actividades recreativas. Durante el evento se ofrecen bebidas, aperitivos y pastel, además de entregar un obsequio a cada festejado, fomentando la convivencia y un ambiente agradable.



Baby Shower

Se realizó un baby shower para colaboradoras en estado de gravidez, generando un espacio de convivencia, reconocimiento y celebración por esta etapa especial, deseándoles bienestar en la próxima llegada de sus bebés.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD – A NUESTROS COLABORADORES

Desayuno del tercer turno

Como parte de nuestras acciones de bienestar, se realiza un desayuno bimestral para colaboradores del 3er turno en Sunset y Riviera, brindando un espacio de convivencia y reconocimiento a su esfuerzo y compromiso en las operaciones nocturnas.





Celebración departamental

Durante el año, realizamos la Celebración Departamental para reconocer y agradecer el esfuerzo, compromiso y dedicación de cada equipo, destacando su contribución al éxito de la operación y la satisfacción de nuestros huéspedes.





ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD
- A NUESTROS COLABORADORES

Jubilaciones

Se realizó un convivio junto a su departamento para despedir y reconocer a nuestros colaboradores por su jubilación, agradeciendo su compromiso, dedicación y valiosos años de servicio brindados a la organización. Deseándoles éxito y bienestar en esta nueva etapa de vida.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

Año Nuevo

Organizamos una fiesta en grande al aire libre para los huéspedes con comida deliciosa y muchas luces de colores.





Reyes Magos

Ofrecemos a los huéspedes nuestra tradicional rosca de Reyes, y fotos con reyes magos.





ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

San Valentín

En familia o pareja disfrutamos de música ambiental con fotos en el corazón de la plaza.



Mardi Gras

El Mardi Gras es una celebración que se festeja con bailes, disfraces, máscaras y fiestas.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

St. Patrick's Day

En este día se regalan collares verdes, se realiza un concurso de cerveza.



La Hora del Planeta

Para hacer conciencia con los huéspedes y resaltar el tema del cambio climático, se realiza un apagado de luces en toda la plaza central durante una hora y para entretenimiento de nuestros clientes se realiza un espectáculo de luces.





ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

Pascua

Como parte de las celebraciones de Pascua se realiza una búsqueda de huevos con los pequeños huéspedes y pueden tomarse fotografías con el conejo.





Día de la Tierra

Se invita a reflexionar sobre la importancia de cuidar la naturaleza y conservar a todos los seres vivos del planeta, a través de una ceremonia maya, agradeciendo a la Madre Tierra por todo lo que nos ofrece.





ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

Día de la Independencia de Canadá

Para conmemorar la independencia de Canadá de la corona británica se coloca un photobooth en escaleras del lobby riviera y fantasy bar.



Día de la Independencia de Estados Unidos de América

Para conmemorar la firma de la Declaración de Independencia de Estados Unidos, se coloca photobooth en fantasy bar.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

Día de la Independencia de México

Cada año, millones de mexicanos se reúnen para celebrar el Grito de Independencia, un evento histórico que marcó el inicio de nuestra lucha por la libertad, por tanto; no podían faltar los bailes típicos, el mariachi y la gastronomía mexicana en este día.





Día de la Revolución Mexicana

La celebración recuerda y enaltece la lucha del pueblo de México por la libertad y la justicia social, por lo que se presentan bailes típicos regionales y los huéspedes pueden degustar rica comida típica mexicana.



ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD - A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

Halloween

Se realiza un concurso de disfraces con los huéspedes y se les dan dulces a los niños como parte del Trick or Treat.





Día de Muertos

El Día de Muertos es una celebración mexicana que honra a los familiares fallecidos y es una tradición ancestral. Para que los huéspedes conozcan esta festividad se coloca un altar y se montan espectáculos que incluyen canciones del regional mexicano y bailes folklóricos.





ACTIVIDADES QUE MARCAN NUESTRA IDENTIDAD – A NUESTROS HUÉSPEDES 2025

Nochebuena

Se realiza una cena especial para los huéspedes y se monta un espectáculo navideño que incluye bailes como el cascanueces.



ORIENTACIÓN

En nuestro pilar de Orientación nos enfocamos a impulsar la lealtad, confianza y conciencia en el apoyo de nuestra comunidad y vecinos, dirigiendo nuestras acciones en conjunto con nuestros huéspedes, proveedores y aliados para lograr un cambio significativo.



Donación de Útiles

Cada inicio del ciclo escolar representa un reto económico para muchas familias vulnerables. Por ello, año con año se realiza la campaña de colecta de útiles escolares "Ayúdalos a escribir sus sueños", con el apoyo de huéspedes y colaboradores.

Gracias a esta iniciativa, el 10 de agosto se entregaron 35 kits de útiles escolares y un pizarrón a la fundación Contando con un Amigo, beneficiando a estudiantes en el inicio del curso escolar.



Donación a los Vecinos

Como parte de sus compromisos sustentables y de responsabilidad social, Princess Hotels realizó la donación de artículos y materiales de mantenimiento para apoyar la mejora de instalaciones en comunidades vecinas, promoviendo el bienestar social, la reutilización de recursos y la economía circular, reafirmando el compromiso del hotel con el desarrollo responsable y el impacto positivo en la comunidad.



Donación de cabello a niños con cáncer en AITANA

Se realizó una campaña de donación de cabello, en la que tres colaboradoras participaron en apoyo a niñas y niños con cáncer beneficiarios de la Fundación Aitana.

El cabello donado será utilizado para la elaboración de pelucas oncológicas, contribuyendo al bienestar emocional y fortaleciendo la autoestima de los pacientes durante su tratamiento.



Banco de Tapitas

La campaña permanente “Banco de Tapitas” se realiza en apoyo a la Fundación Aitana, promoviendo el cuidado del medio ambiente mediante la recolección y separación de tapitas reciclables. Todo lo recaudado se entrega en beneficio de niñas y niños con cáncer, contribuyendo a apoyar sus tratamientos y bienestar.



Donación de Papel Higiénico

Como parte de una campaña permanente en coordinación con el departamento de Ama de Llaves, se realiza la separación y recolección de papel higiénico para apoyar a la fundación Contando con un Amigo, logrando la entrega de 74 kg de material.



DÍA DE REYES 2025 en la Fundación Contando con un Amigo.

Cada 6 de enero se celebra en México el Día de Reyes, una tradición de convivencia y alegría. Con el apoyo de huéspedes y colaboradores, se realizó una colecta de juguetes para festejar con juegos, rosca de reyes y regalos a los niños de la fundación Contando con un Amigo



14 DE FEBRERO con causa para Asociación Microtia Quintana Roo.

Como parte de las actividades de San Valentín, se realizó una venta con causa para recaudar fondos a beneficio de la asociación Microtia Quintana Roo, apoyando su labor en favor de niños y jóvenes con discapacidad auditiva y visual. Gracias al apoyo de los colaboradores, se logró reunir la cantidad de $14,160 MXN, además de realizar una donación de artículos escolares.



Campaña “UN GESTO DE AMOR”

Se llevó a cabo la campaña “Un gesto de amor”, invitando a los colaboradores a donar ropa, juguetes y libros en buen estado para apoyar a quienes más lo necesitan.

Todo lo recaudado fue entregado a la Cruz Roja, promoviendo la solidaridad y el apoyo a la comunidad.



Donativo al DIF para damnificados por inundación

Se entregaron artículos de higiene personal en el centro de acopio para los damnificados de Veracruz, Hidalgo, Puebla, Querétaro y San Luis Potosí tras las inundaciones y deslaves torrenciales que afectaron severamente a más de 150 municipios.



Donativo a Orgullo Ciudadano

Se realizó la entrega de 4 sillas de ruedas, así como muletas, bastones y una andadera a la fundación Orgullo Ciudadano, con el objetivo de apoyar a los adultos mayores de la comunidad que requieran de estos equipos de movilidad.



Donativo a la Cruz Roja

Se realizó un donativo de más de 300 kg de ropa y calzado, gracias al apoyo de huéspedes y colaboradores, en beneficio de comunidades realizado a la Cruz Roja Mexicana como parte de las acciones de apoyo social y solidaridad con la comunidad.



Donación por parte de Huéspedes

Gracias al programa Equipaje de Ayuda (Pack for purpose) los huéspedes pudieron donar variedad de artículos que fueron entregados a nuestras organizaciones aliadas como Contando con un Amigo, Kodomo, Mi Amigo de la Calle, fundación Aitana, Asociación Microtia Quintana Roo como artículos de higiene, juguetes, ropa y calzado, sumando 523 kilos de ayuda por nuestros huéspedes.



Donación por parte del Hotel

Gracias a la contribución de distintos departamentos del hotel como **Ama de Llaves, Bares, Spa y A&B** se donaron blancos, juguetes, alimentos entre otros que suman la cantidad de **9,693 Kilos** de ayuda. De las cuales se apoyó a las siguientes fundaciones: Mi amigo de la calle, contando con un amigo, orgullo ciudadano, Asociación Microtia Quintana Roo, Fundación Aitana y Kodomo.



Código de Conducta Nacional



Permite a las empresas, organismos y profesionales que lo adoptan, desarrollar políticas socialmente responsables sobre este tema, dentro de sus instalaciones, así como de cara a todos los proveedores de la cadena de servicios y sus clientes, para incidir de manera positiva en los destinos y comunidades.

Certificación Preverisk

Preverisk Group

Son módulos de certificación enfocados en aspectos de salud, seguridad, calidad y control de riesgos con enfoque directo al sector de viajes, turismo y hostelería, los cuales fungen para introducir, gestionar, vigilar, controlar y evaluar el funcionamiento de las instalaciones de nuestra empresa, para así, ofrecer a los huéspedes seguridad, confort y confianza durante su estadía. Los módulos evaluados son:

- Higiene y Limpieza
- Etapas de Elaboración
- Parámetros de agua recreativos y de servicio
- Prevención de Legionela Pneumophila
- Documentación y Gestión
- Control de plagas
- Infraestructura
- Seguridad
- Sustentabilidad
- Clean is Quality

Distintivo H

DISTINTIVO H

Es el máximo reconocimiento que otorga la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo en México a los establecimientos fijos que manipulan y preparan alimentos, esto por el cumplimiento de los requisitos establecidos de higiene en el manejo de sus alimentos y bebidas, lo cual garantiza a los consumidores que los alimentos a ingerir son seguros para su salud. Las auditorías para mantener este distintivo se realizan cada año.

Travelife

Travelife® stay better

Travelife es un programa internacional de formación, gestión y certificación de sustentabilidad para el sector hotelero que ayuda a gestionar los impactos ambientales generados por las actividades turísticas. A través de este programa nos sumamos a la lista de empresas socialmente responsables, es decir, que buscan crear los mejores destinos para vivir, trabajar y visitar.

CERTIFICACIONES

Medio Ambiente



- Reducción del 29% en el consumo total de energía.
- Disminución del 27% en las emisiones totales de CO_2e derivadas del consumo energético.
- Reducción del 25% en el consumo de electricidad.
- Disminución del 37% en el consumo de Gas LP.
- Reducción del 30% en el consumo de gasolina, impulsada también por la incorporación de un vehículo eléctrico.
- Disminución del 56% en el consumo de carbón.
- Reducción del 12% en el consumo total de agua.
- Reducción del 10% en el consumo de agua para riego.
- Disminución del 27.6% en la generación total de residuos sólidos.
- Reducción del 69.5% de la huella de carbono asociada a la gestión de residuos.
- Eliminación total de residuos enviados a incineración (0 kg).
- Disminución del 39.7% en la adquisición de plásticos de un solo uso.
- Reducción del 43% en el consumo de agua embotellada.
- Disminución del 47% en el uso de contenedores de alimentos de un solo uso.
- Reducción del 5% en sustancias peligrosas líquidas y del 37% en sustancias peligrosas sólidas.

Biodiversidad y Comunidad



- Fortalecimiento de los programas de protección de fauna y flora.
- Protección de tortugas marinas mediante la reubicación de 1,120 huevos.
- Consolidación del Mercadito Sustentable y de las alianzas con fundaciones.
- Desarrollo constante de campañas ambientales y participación de colaboradores y huéspedes.

Colaboradores



- Se realizaron 83 promociones internas, impulsando el desarrollo profesional.
- Se incrementaron las consultas nutricionales respecto a 2024.
- Se mantuvieron programas médicos, psicológicos y de bienestar.
- Amplia oferta de capacitación en seguridad, sustentabilidad y salud.
- Se mantienen políticas robustas de ética, diversidad e inclusión.

Huéspedes



- Solo 60% de las menciones fueron positivas del año.
- Las menciones relacionadas con medio ambiente representan un 57% de satisfacción, aunado al mal tiempo por el sargazo, que es algo que no se puede controlar.

ASPECTOS POSITIVOS Y DE MEJORA

ASPECTOS POSITIVOS Y DE MEJORA

Energía

- El consumo de **diésel aumentó 47%**, principalmente por cortes de energía eléctrica y retiro de sargazo.
- Incrementó el uso de combustibles de bajo consumo (Ecoburner y vela líquida).
- El consumo energético por noche de huésped aumentó debido a la baja ocupación.
- Instalar medidores por áreas permitirá identificar con precisión dónde existen mayores oportunidades de ahorro.

Agua

Aunque disminuyó el consumo total, el consumo de agua por noche de huésped aumentó.

Se deberá reforzar:

- Detección de fugas
- Medición por áreas
- Programas de ahorro

Sustancias químicas

- Seguir sustituyendo productos por alternativas con menor impacto ambiental.
- Continuar optimizando inventarios para evitar compras innecesarias.

Plásticos

- Aunque disminuyó el consumo total, el indicador por huésped aumentó ligeramente.
- Continuar sustituyendo plásticos por alternativas reutilizables o biodegradables.

Compras

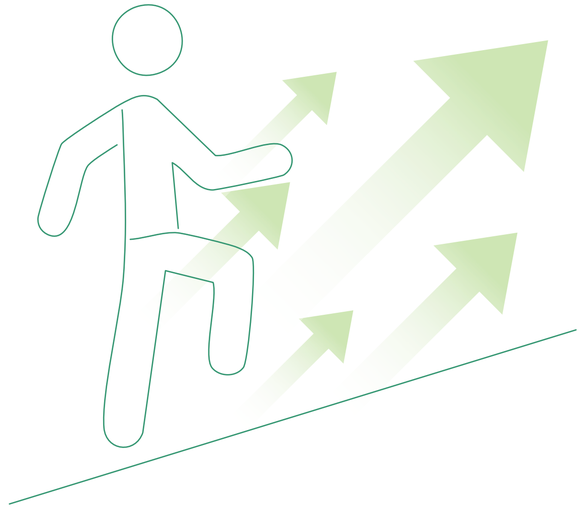
- El porcentaje de proveedores locales disminuyó de **56.31% en 2024** a **25% en 2025**.
- El porcentaje de proveedores sustentables permaneció sin crecimiento (3.88%), por lo que es necesario impulsar la incorporación de nuevos proveedores con prácticas o certificaciones sustentables.

Residuos

- Más del **93% de los residuos** aún terminan en vertedero.
- Continuar impulsando el proyecto Zero Waste to Landfill.
- Incrementar la valorización y el reciclaje de residuos orgánicos.

Recursos Humanos

- En 2025 no se aplicó la encuesta de clima laboral; será importante implementar exitosamente la nueva estrategia en 2026.
- La rotación aumentó respecto a 2024.
- Disminuyó la participación de mujeres en puestos de liderazgo **(de 28% a 23%)**.
- Las promociones disminuyeron ligeramente respecto a 2024.
- El incremento salarial fue menor que el del año anterior.

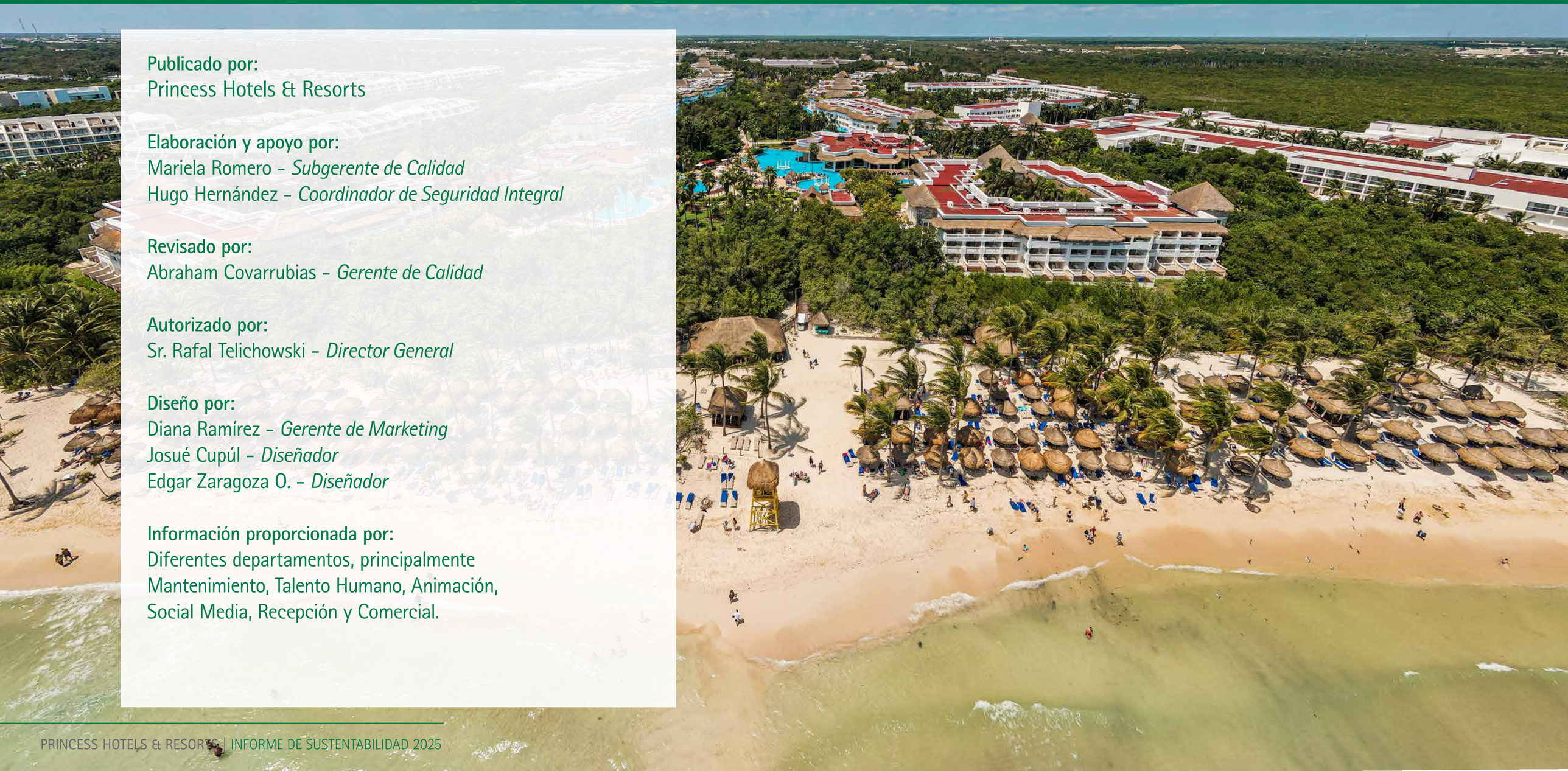


Recomendaciones a la Dirección

1. Fomentar una mayor participación en las actividades de sustentabilidad, solicitando el apoyo de los jefes departamentales.
2. Reactivar los programas de incentivos para las actividades de sostenibilidad, con el fin de impulsar y reconocer el esfuerzo de los participantes.
3. Dada la magnitud del hotel y la necesidad, así como la creciente demanda de capacitaciones, controles de documentación, cumplimiento legal, actividades y seguimiento, se considera fundamental asignar a una persona dedicada exclusivamente al área de sustentabilidad.
4. Se sugiere una mayor difusión de las políticas y procedimientos relacionados con sustentabilidad, asegurando que sean conocidos por todos los colaboradores.
5. Implementar programas de formación y charlas sobre responsabilidad social, cuidado del agua y emisiones de gases de efecto invernadero, con el objetivo de fomentar la colaboración y la concienciación entre los empleados.
6. Reactivar las encuestas de clima laboral y las preguntas relacionadas con la sustentabilidad, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora.
7. Se recomienda considerar la inversión en fuentes de energía renovable a futuro, como la implementación de iluminación y señalización con energía solar en las áreas verdes.
8. Revisar el avance de forma trimestral en reuniones de dirección y establecer acciones correctivas cuando existan desviaciones.
9. Desarrollar un plan para incrementar la participación de mujeres en puestos de supervisión, gerencia y dirección.
10. Ejecutar la nueva encuesta de clima laboral en 2026 y convertir sus resultados en planes de acción concretos.
11. Dar seguimiento periódico a indicadores como satisfacción, compromiso y retención del talento.
12. Implementar programas de mentoría y desarrollo de talento interno con enfoque de equidad.
13. Establecer objetivos anuales de sustitución por alternativas reutilizables o biodegradables.
14. Involucrar a proveedores en el rediseño de empaques y materiales para disminuir la generación de residuos.
15. Integrar objetivos ambientales y sociales dentro de las evaluaciones de desempeño de líderes y departamentos.
16. Reconocer e incentivar iniciativas que generen ahorros o mejoras en sustentabilidad.
17. Promover actividades de conservación, reciclaje y educación ambiental que involucren activamente a huéspedes y personal.
18. Contar con mecanismos de automatización de equipos y sistemas operativos del hotel.
19. Mantener el comité sustentable para desarrollar, implementar y supervisar iniciativas y estrategias, asegurando que las operaciones sean ambiental, social y económicamente responsables.

Aprobación del informe anual de sustentabilidad por parte de la alta dirección:

Sr. Rafal Telichowski
Director General *Fecha de aprobación*



Publicado por:
Princess Hotels & Resorts

Elaboración y apoyo por:
Mariela Romero - *Subgerente de Calidad*
Hugo Hernández - *Coordinador de Seguridad Integral*

Revisado por:
Abraham Covarrubias - *Gerente de Calidad*

Autorizado por:
Sr. Rafal Telichowski - *Director General*

Diseño por:
Diana Ramírez - *Gerente de Marketing*
Josué Cupúl - *Diseñador*
Edgar Zaragoza O. - *Diseñador*

Información proporcionada por:
Diferentes departamentos, principalmente
Mantenimiento, Talento Humano, Animación,
Social Media, Recepción y Comercial.