



Universidad
Zaragoza

TRABAJO

FIN DE GRADO

**La salud financiera del capital humano y su influencia en el
rendimiento empresarial: análisis del caso de Port Aventura
World**

Autor:

Mario López Herce

Directora:

Aurora Ascensión Sevillano Rubio

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

"Las empresas no son más que la suma de las personas que las integran."

— Henry Ford

Índice

1. Introducción.	5
2. La salud financiera del capital humano: fundamentos teóricos	6
2.1. El concepto de capital humano: origen y evolución.	7
<u>2.1.1. Diferencias entre capital humano, capital estructural y capital relacional.</u>	8
<u>2.1.2. La Teoría del Capital Humano.</u>	9
<u>2.1.3. El capital humano como activo estratégico.</u>	10
<u>2.1.4. La salud financiera del capital humano: una aproximación conceptual.</u>	11
2.2. La contabilidad del capital humano.	12
<u>2.2.1. Origen y evolución de la contabilidad de los Recursos Humanos.</u>	12
<u>2.2.2. Cómo valorar el capital humano.</u>	14
<u>2.2.3. El capital humano en la normativa contable y sostenibilidad.</u>	15
<u>2.2.4. Limitaciones prácticas y desafíos para su implantación.</u>	16
2.3. Conexión entre contabilidad y gestión del talento.	17
<u>2.3.1. La información contable como herramienta de gestión del capital humano.</u>	18
<u>2.3.2. Cuadro de mando integral en Recursos Humanos.</u>	18
<u>2.3.3. Ratios de salud financiera del capital humano.</u>	19
<u>2.3.4. ¿Se puede contabilizar la felicidad?</u>	21
2.4. La salud financiera del capital humano y su impacto en la empresa.	23
<u>2.4.1. Relación entre inversión en capital humano y resultados financieros.</u>	23
<u>2.4.2. El capital humano y su impacto en la sostenibilidad basada en el Modelo E-ESG.</u>	24
3. Análisis del caso de Port Aventura World	25
3.1. Objetivo y alcance del estudio.	26

3.2. Descripción del entorno y empresa analizada.	28
3.3. Recopilación y análisis de datos.	30
<u>3.3.1. Informe de Sostenibilidad 2024.</u>	31
<u>3.3.2. Huelga de trabajadores a comienzo de la temporada 2025/2026.</u>	37
<u>3.3.3. Comparativa de los datos obtenidos con los de otra empresa referente en el sector.</u>	39
4. Síntesis del estudio empírico de Port Aventura World.	40
4.1. Evaluación del estado de la salud financiera del capital humano.	40
4.2. Resultado y discusión.	42
5. Conclusiones y recomendaciones.	44
5.1. Conclusiones generales.	44
5.2. Aportaciones del trabajo.	44
5.3. Implicaciones para la gestión empresarial.	44
5.4. Limitaciones del estudio.	45
5.5. Propuestas de mejora y futuras líneas de actuación.	45
6. Agradecimientos.	46
7. Bibliografía.	47

1. Introducción.

En la actualidad, el capital humano se ha convertido en un elemento clave para destacar en cuanto a competitividad y sostenibilidad en las organizaciones. Sin embargo, la contabilidad tradicional presenta grandes limitaciones cuando de reflejar el valor real de las personas se trata, especialmente, cuando nos centramos en temas relacionados con su bienestar y estabilidad económica.

La salud financiera del capital humano es un factor clave, con una gran incidencia en variables como compromiso con los valores empresariales, productividad, calidad del servicio prestado a los clientes o absentismo laboral (siendo más notable aún cuando se trata de empresas intensivas en mano de obra). Desde un punto de vista meramente académico, este Trabajo Fin de Grado contribuye al desarrollo del análisis de los intangibles y a la ampliación del estudio del capital humano dentro del ámbito contable y sostenibilidad empresarial. Con respecto al nivel social, ayuda a visibilizar la relación existente entre condiciones económicas de los trabajadores y el buen funcionamiento de las compañías, aportando una perspectiva alineada con los modelos ESG y el empleo sostenible.

El interés por el tema del que trata este proyecto surge a partir de mi formación académica y del estudio de asignaturas relacionadas con contabilidad, la gestión de los recursos humanos y la sostenibilidad empresarial. Mientras he estado cursando el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, he observado la escasa atención que se presta al bienestar financiero de los trabajadores cuando se habla de modelos contables.

A su vez, la elección de un caso real como el de Port Aventura World permite aplicar los conocimientos adquiridos a una empresa donde el capital humano resulta determinante para que la empresa tenga todo el éxito que a día de hoy ostenta. Este trabajo se vincula directamente con mis intereses profesionales, orientados al análisis del capital humano y a la mejora de las condiciones laborales.

El objetivo general de este trabajo no es otro que analizar la influencia de la salud financiera del capital humano en el rendimiento y sostenibilidad empresarial, a través del estudio del caso de Port Aventura World. Para ello, se contrastará el enfoque contable tradicional con modelos de gestión del talento y bienestar financiero, evaluando si las prácticas orientadas al

cuidado financiero de los empleados generan retornos organizativos medibles. La principal aportación del estudio reside en la integración de la salud financiera del capital humano como variable de análisis contable, estratégica y sostenible.

También, los objetivos específicos a los que se busca dar respuesta son los siguientes:

- Definir el concepto de salud financiera del capital humano y describir qué relación guarda con la contabilidad y sostenibilidad.
- Analizar la gestión del capital humano en la empresa analiza en la parte de estudio empírico.
- Evaluar la relación entre bienestar financiero, rendimiento organizativo y experiencia del cliente.

La investigación se desarrollará mediante el uso de una metodología cualitativa, basada en el análisis de fuentes secundarias. Para ello, se han utilizado informes corporativos que la empresa tiene publicados en su página web, documentación oficial aportada por miembros de los sindicatos más representativos del comité de la empresa y otras fuentes públicas relacionadas con la gestión del capital humano.

El procedimiento seguido incluye la revisión del marco teórico y el análisis descriptivo del caso, contrastando la información de la que se dispone con los planteamientos teóricos expuestos en la primera parte del trabajo. Esta metodología se considera adecuada debido a la dificultad del acceso a datos primarios y a la naturaleza sensible de la información analizada.

A partir de lo planteado, surge la necesidad de analizar el lugar que ostenta la salud financiera del capital humano vista desde la gestión de los recursos humanos, lo que conduce a la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida la salud financiera del capital humano, gestionada a través de prácticas contables y de bienestar financiero, influye en el rendimiento empresarial, a partir del caso de Port Aventura World?

2. La salud financiera del capital humano: fundamentos teóricos.

Con el fin de explicar de una manera más rigurosa el análisis de la salud financiera del capital humano, es imprescindible establecer previamente un marco teórico que de la oportunidad de

delimitar y entender los conceptos clave y las principales corrientes doctrinales relacionadas con la materia. Así pues, los próximos apartados desarrollarán los fundamentos conceptuales necesarios para comprender el objeto de estudio y sustentar el posterior análisis empírico.

2.1. El concepto de capital humano: origen y evolución.

Dentro del marco conceptual, el primer paso consiste en definir el concepto de capital humano, dado que constituye el eje central sobre el que se articula todo el trabajo. Comprender su origen, evolución y significado actual resulta esencial para analizar posteriormente su valoración, gestión y repercusión en la empresa.

El concepto de capital humano proviene de la Teoría Económica del Crecimiento, desarrollada por los grandes economistas Theodore Schultz y Gary Becker. Éstos afirmaron que el capital humano no es más que otro factor de producción, igual que los clásicos tierra (todos los recursos naturales empleados en la producción), trabajo (cualquier esfuerzo humano empleado en el trabajo, ya sea físico o mental, para la creación de bienes y servicios) y capital (bienes duraderos que se utilizan para la creación de otros bienes y servicios distintos). Creían que introduciendo la variable capital humano, se podría medir de una manera más acotada el crecimiento económico de las sociedades.

Aquella primera definición resultaba un tanto economicista al considerar el capital humano un factor de producción más, hoy en día esta visión ha evolucionado incluyendo aspectos como la salud, el bienestar, la formación y el desarrollo de los empleados. Entendiendo así el capital humano como un activo complejo y dinámico, y no como únicamente un factor de producción.

La psicología organizacional brinda la primera definición sobre capital humano que aparece en esta investigación, eje central de todo este Trabajo Fin de Grado. Bien, el capital humano podría definirse entonces como el conjunto de individuos que conforman una empresa, y estos, son los encargados de crear valor dentro de la organización. Para profundizar algo más en esta definición, resulta pertinente citar a una de las más importantes psicólogas organizacionales, Denise Rousseau, que define el capital humano como *“las capacidades, conocimientos y habilidades que los individuos adquieren a lo largo de su vida y que son aplicables en contextos laborales”*.

La descripción de Rousseau profundiza algo más que la primera definición en lo que verdaderamente es el capital humano. Lo más correcto es combinar ambas, la psicológica y la tradicional para así obtener una única definición más completa. Por tanto, el capital humano podría definirse como el **conjunto de individuos que componen una organización y sus experiencias, conocimientos y habilidades que poseen y que son aplicables en cualquier contexto laboral.**

Resulta de recibo incluir esa perspectiva economicista que Schultz y Becker aportan al capital humano, pues el capital humano es un factor de producción, pero, que a diferencia de los factores clásicos (tierra, trabajo y capital) éste incluye dimensiones intangibles vinculadas con la psicología organizacional.

2.1.1. Diferencias entre capital humano, capital estructural y capital relacional.

Una vez definido lo que es el capital humano en sí mismo, es posible profundizar en otros tipos de capital y entender los tres tipos que podemos encontrar en las organizaciones. Distinguiendo entre capital humano, estructural y relacional.

El capital humano es la suma de los individuos de una organización y sus experiencias, conocimientos y habilidades, además, estas capacidades pertenecen al trabajador y son individuales.

Siguiendo con el capital estructural, éste está conformado por la estructura organizativa, los métodos y procesos de trabajo, los programas informáticos, sistemas de I+D y los procesos de gestión y dirección de la empresa. Algunas definiciones consideran que es el recurso más valioso de una organización para poder ser eficiente.

Para terminar, el capital relacional es, como su propio nombre indica, las relaciones que la empresa mantiene con sus proveedores, clientes, accionistas, etc. Éste debe ser gestionado correctamente para obtener el mejor beneficio de ello, considerando que las relaciones con el exterior son oportunidades que el mercado proporciona a la organización para desarrollarse de una manera más eficaz en un entorno tan cambiante y dinámico como el que actualmente se presenta.

Por tanto, a parte de la diferencia que se puede extraer de la propia definición, podemos distinguirlos también si se presta atención a la naturaleza y el origen de cada uno de ellos. El capital humano es prestado por los individuos a la empresa y por tanto, si las personas abandonan la empresa, este capital se puede ir con ellas.

En cuanto al capital estructural, éste es propiedad de la empresa y permanece en ella incluso si los trabajadores cambian. Y por último el relacional se basa en los vínculos externos y las conexiones con otras entidades.

2.1.2. La Teoría del Capital Humano.

Establecidas las diferencias entre los distintos tipos de capital organizacional, el siguiente apartado profundiza en la Teoría del Capital Humano, que constituye uno de los principales marcos explicativos sobre la importancia económica y productiva de las personas en las organizaciones.

La Teoría del Capital Humano supuso una evolución en la manera de entender al capital humano y de detectar sus necesidades así como un crecimiento exponencial de las empresas que empezaron a interesarse más por sus trabajadores y no tanto por los resultados que éstos proporcionaban a la organización.

Nace de la mano de un economista nombrado anteriormente en este trabajo, Gary Becker, en la década de 1960. Esta teoría afirma que la educación, la formación y la experiencia laboral aumentan la productividad de los trabajadores, convirtiéndolos así en activos valiosos para las organizaciones para las que trabajan, y por tanto, para la economía de las sociedades en general.

Esta doctrina se basa en varios principios fundamentales que centran la inversión económica en el desarrollo personal y profesional de los empleados. Uno de ellos es que la formación no sólo beneficia a los trabajadores, sino que también genera una externalidad positiva en la sociedad. Es decir, en lugar de ver a las personas como mano de obra, esta teoría los percibe como portadores de habilidades y conocimientos que han ido adquiriendo a lo largo de su vida personal y laboral.

En otras palabras, para las personas que creen en esta tesis, la inversión en capital humano es esencial para el progreso. Por ello, estas personas suelen reconocer la importancia de los departamentos de Recursos Humanos en las empresas.

Para terminar, esta teoría incide también en la importancia de la salud y el bienestar en la productividad laboral, dado que un trabajador con baja salud física y mental o un trabajador “quemado” no es igual de productivo que uno relajado y tranquilo.

2.1.3. El capital humano como activo estratégico.

A partir de los postulados de la Teoría del Capital Humano, se hace evidente la necesidad de analizar el papel de las personas no solo como un factor productivo, sino como un auténtico activo estratégico capaz de generar ventajas competitivas sostenibles.

El término capital humano guarda ideas como que las habilidades, conocimientos y experiencias de los individuos en la empresa constituyen un activo estratégico de gran importancia hoy en día. Este pensamiento comulga con la idea de que la mayor riqueza de una empresa no reside en su gran poder económico, o en su capacidad para influir en su entorno; sino en las capacidades y contribuciones de su equipo.

Si la empresa invierte en el desarrollo y crecimiento profesional y personal de sus empleados, influye positivamente en la productividad y adaptabilidad que tendrá en un entorno cambiante como el que enfrentamos en la actualidad.

La retención del talento es un factor a tener en cuenta, pues como he indicado antes, este tipo de capital pertenece a las personas, y si ellas abandonan la empresa, éste la abandona con ellas. Por tanto, las empresas tienen que buscar no cómo impedir que las personas se marchen, sino crear un ambiente donde deseen quedarse.

Esto puede conseguirse de diversas maneras, algunas pueden ser: ofreciendo desafíos donde los empleados se vean motivados para superarse y crecer profesionalmente dentro de la empresa, flexibilidad laboral que permita una conciliación eficaz entre vida personal y laboral, y sobre todo, una cultura empresarial afianzada que permita que los empleados se encuentren conectados con la misión y visión de la empresa, para que así se genere ese

ansiado sentimiento de pertenencia, que va más allá de cualquier compensación financiera posible.

2.1.4. La salud financiera del capital humano: una aproximación conceptual.

En este contexto, cobra especial relevancia el concepto de salud financiera del capital humano, que amplía la visión tradicional del capital humano al incorporar el bienestar financiero de los trabajadores como elemento clave de su rendimiento y compromiso organizacional.

La salud financiera del capital humano es un término algo difícil de definir de forma precisa, pero en líneas generales, y hablando de “confort” respecto al dinero, podría definirse como la medida en que un trabajador percibe que, dadas sus circunstancias, existe un equilibrio entre el dinero que posee, el que gana y el que necesitaría. En definitiva, la capacidad de los empleados de manejar sus finanzas personales para lograr que todas sus necesidades se encuentren cubiertas de manera efectiva.

Cuando un empleado no goza de una buena salud financiera, es más complicado que centre su atención en el alcance y consecución de objetivos o que sus pensamientos sean más creativos. Es común que cuando un empleado se encuentra con dificultades para llegar a fin de mes, aparezcan factores como la ansiedad, la depresión, irritabilidad, apatía... propiciados por la dificultad de poder gestionar adecuadamente sus finanzas. A largo plazo, acabarán manifestándose en la realidad empresarial en forma de renuncias voluntarias, absentismo laboral, falta de creatividad, falta de compromiso...

Por ello es crucial mantener la salud financiera de los trabajadores en un estado óptimo, para que así pueda existir una relación prácticamente simbiótica de los empleados con la empresa en la que ambos resultan beneficiados, pues la empresa se encargará de velar por la salud financiera de los trabajadores (que por tanto serán más productivos y creativos) y estos últimos lidiarán con menos estrés en su vida laboral y personal y aportarán esa productividad y creatividad a la empresa y por supuesto, menos tasas de absentismo, dimisiones...

2.2. La contabilidad del capital humano.

Una vez analizado el capital humano desde una perspectiva conceptual y estratégica, el siguiente paso consiste en examinar cómo este activo ha sido tratado históricamente por la contabilidad y cuáles son las principales propuestas para su valoración y registro.

Aunque tradicionalmente la contabilidad no ha reflejado el capital humano de la empresa en sus libros de cuentas, éste resulta crucial a la hora de hablar de la riqueza que aporta a la organización. Cualidades como la experiencia, el conocimiento del mercado, la creatividad, la organización... son, o deberían ser, muy relevantes para cualquier empresa. Pero el problema que siempre ha existido es la falta de técnicas de medición y valoración correctas de los recursos humanos.

2.2.1. Origen y evolución de la contabilidad de los Recursos Humanos.

Para comprender la situación actual de la contabilidad del capital humano, resulta necesario revisar su origen y evolución histórica, identificando los principales avances y limitaciones que han marcado su desarrollo.

Hace más de cuarenta años, la disciplina contable empezó a interesarse por un factor productivo que hasta entonces había pasado prácticamente desapercibido, el capital humano. Los investigadores de la época concluyeron que esa contabilidad tradicional no proporcionaba datos sobre uno de los activos más importantes de cualquier empresa, su personal.

La Contabilidad de los Recursos Humanos (CRH) pretendía que en los documentos contables se incluyera información también sobre los trabajadores, información que hasta entonces resultaba de poco interés.

Para comprender mejor la evolución de la CRH a lo largo del tiempo, es posible separar la información en cuatro etapas, divididas según el momento histórico en el que sucedieron y en el que marcaron un paso adelante en este tema:

1. **Años 60 (1962-1967):** esta etapa es la etapa inicial, la CRH nace influida por la Teoría del Capital Humano, que considera los gastos en formación como una

inversión, y por la Escuela de los Recursos Humanos, que se enfoca en el personal como un recurso organizacional contabilizable.

En cuanto a la CRH propiamente dicha, Hermanson (1964) es el pionero, propuso que los empleados podían valorarse como activos operacionales (recursos que la empresa puede utilizar para llevar a cabo sus operaciones diarias y generar ingresos) y desarrollar modelos para incorporarlos en informes externos. Otros autores como Hekimian y Jones (1967) introdujeron modelos de coste de oportunidad y Brummet, Flamholtz y Pyle (1968) aplican el primer sistema de CRH en una empresa, acuñando definitivamente el término Contabilidad de los Recursos Humanos.

2. **Finales de los 60-70 (1967-1977):** nos encontramos en la etapa de mayor desarrollo de la CRH, en ella se diseñan numerosos modelos de valoración del coste y valor de los recursos humanos y se realizan aplicaciones prácticas y estudios sobre si verdaderamente es útil o no para las organizaciones.

La American Accounting Association (AAA) impulsa el campo, recopila más de una centena de trabajos y estudios y define la CRH como “*el proceso de medir y comunicar información sobre los recursos humanos*”. En 1974 amplía su visión, señalando que el objetivo es mejorar la contribución del personal a la organización y a la economía general. También, toma las riendas de los estudios que dictaminaron si la CRH resultaba práctica, y efectivamente, la AAA consigue demostrar que la información proporcionada por esta incipiente forma contable tiene un impacto real en las decisiones de inversión por resultar de gran relevancia y reducir gran parte de la incertidumbre.

3. **Finales de los 70 y principios de los 90 (1978-1990):** esta etapa es considerada la etapa del declive, durante la década de los ochenta disminuye el interés por contabilizar el personal de las organizaciones debido al estancamiento de los modelos existentes y el escaso uso empresarial.

Se desarrollan estudios sobre las utilidades y el impacto interno, mostrando que la información de la CRH influye en las decisiones de los recursos humanos, como en la selección de personal, estos estudios trataban de motivar a las empresas para que apostaran por incorporar este tipo de contabilidad a sus informes. Aún así, persisten los esfuerzos de los profesionales en la materia para demostrar que la información que

la CRH puede recopilar utilizándola de una manera correcta es muy útil y puede resultar atractiva para todo tipo de organizaciones.

4. **Década de los 90:** en esta etapa vuelve a surgir el interés por la CRH debido en parte al auge del capital intelectual (activos intangibles de una empresa). Aparecen nuevos modelos de valoración basados en los rendimientos totales de la empresa, y otros que capitalizan costes de vida, formación y experiencia. También se desarrollaron métricas y auditorías de RRHH y aplicaciones prácticas en decisiones laborales, formativas y uso de trabajadores contingentes.

Suecia se convertirá en el líder mundial de la cuestión, contando con iniciativas dirigidas a mejorar su legislación contable vigente en aquel momento para exigir información sobre el capital humano, fuerte apoyo constitucional en la materia, investigaciones externas y la creación del Journal of Human Resource Costing and Accounting (revista académica que publica investigaciones sobre los aspectos económicos de los recursos humanos).

2.2.2. Cómo valorar el capital humano.

Analizado el desarrollo histórico de la contabilidad de los recursos humanos, el siguiente apartado se centra en los distintos métodos y herramientas existentes para valorar el capital humano dentro de las organizaciones.

Richard Branson, uno de los empresarios más exitosos según la revista Forbes, una vez dijo: *“Trata bien a tus empleados y ellos cuidarán a tus clientes”*. Frase que resume a la perfección el valor que tiene el capital humano dentro de cualquier organización.

Los empleados son el capital humano de las empresas, y aunque resulte imposible valorarlo en cantidades monetarias objetivas, es el activo más importante de cualquier compañía. Contar con una plantilla motivada y valorada es el objetivo de muchos directores, porque a largo plazo, puede traducirse en una gran ventaja competitiva.

El departamento de Recursos Humanos es clave para una óptima gestión de valor del capital humano en las empresas. Existen diferentes herramientas de medición del capital humano que a continuación procedo a explicar:

- **Control:** la plantilla de cualquier empresa requiere un control, pero no un control restrictivo, sino un seguimiento continuo de las necesidades, derechos y obligaciones. Las empresas familiares suelen ejercer esta herramienta de manera natural, lo que fortalece sus plantillas.
- **Medición de los resultados:** las estrategias que se implanten no deben de ser sólo propuestas, deben ser proyectos cuyos resultados deben medirse en cifras para que sean efectivos y recurrentes en el tiempo.
- **Team building:** conjunto de actividades diseñadas para mejorar la dinámica de los equipos de trabajo. Estas actividades permiten valorar a las plantillas y conocer sus fortalezas y debilidades, además los empleados suelen presentarse partidarios de ellas.
- **Medidas de remuneración:** es importante ser realistas con la necesidad de todos los trabajadores de sentirse valorados y reconocidos, y la manera más directa y objetiva de recompensa es a través del salario. El valor que una empresa otorga a sus empleados debe hacerse notar en las nóminas y diversas remuneraciones.

El valor del capital humano en la empresa se traduce en buenos resultados, en consecución de objetivos y en equipos capaces de solventar hasta la más complicada de las situaciones.

2.2.3. El capital humano en la normativa contable y sostenibilidad.

A partir de los métodos de valoración del capital humano, resulta pertinente examinar su encaje dentro de la normativa contable vigente y su creciente relación con los enfoques de sostenibilidad empresarial.

Si hablamos de normativa contable, hasta la fecha, en el Activo del Balance de las empresas no hay ningún concepto que indique el valor del “Capital humano”, sin embargo, su exclusión de la normativa contable me parece interesante pues dista de la definición clásica de “Activo financiero” donde se afirma estar formado por todos los elementos susceptibles de aportar dinero a la empresa. Y puesto que el capital humano es el principal motor para la entrada de dinero, resulta contradictorio.

Pero, ¿se puede medir realmente el capital humano? Pues bien, de momento es un intangible que no forma parte de los estados contables pero que tiene bastante más valor que muchos otros de los que sí aparecen. Así como los departamentos operacionales deben presentar sus

KPI (principales indicadores) periódicamente, el de Dirección de Personal no deberá únicamente centrarse en este indicador sino que tendrá que ir más allá, calculando así por ejemplo la capacidad de la empresa para atraer talento, los beneficios económicos de generar y mantener un buen clima laboral, etc.

Los recursos humanos son un componente esencial para llevar a cabo proyectos sostenibles. La gestión adecuada del talento no solo mejora la eficiencia, también impulsa el impacto positivo de las iniciativas en sostenibilidad. En definitiva, gestionar adecuadamente los recursos humanos en sostenibilidad es esencial.

2.2.4. Limitaciones prácticas y desafíos para su implantación.

No obstante, la aplicación práctica de la contabilidad del capital humano presenta diversas limitaciones y desafíos que deben ser analizados para comprender las dificultades reales de su implantación en las empresas.

La problemática contable de los activos intangibles ha ido ganando interés en los últimos años, pero sin embargo, tenemos y debemos ser conscientes de las dificultades que tiene la contabilidad financiera para su correcta medición y control.

El mundo empresarial ha manifestado su interés en contabilizar y gestionar de una manera adecuada el capital humano, pues son conscientes de que hoy en día, es prácticamente más importante que cualquiera que pueda aparecer en las cuentas anuales. Para conocer la contribución de activos intangibles como el capital humano a los futuros beneficios de cualquier compañía es necesario dar con un método fiable para medirlo, y asimismo, prever sus movimientos para un mejor control de su potencialidad.

El modelo contable tradicional, basado en el coste histórico, presenta dificultades para reflejar el futuro potencial que tendrán los activos intangibles, y especialmente los recursos humanos. Su principal limitación radica en la imposibilidad de expresar de una manera fiable la capacidad de estos activos de generar retornos futuros y la dificultad de medirlos en términos monetarios.

Dependerá, en todo caso, de las decisiones que la dirección de cada empresa quiera tomar al respecto, pues como ya hemos mencionado, ninguna normativa contable hasta la fecha

expresa la obligatoriedad de reflejar activos como el capital humano en sus libros contables. Si la dirección presenta un pensamiento con visión de futuro y pretende arriesgar, encargará a sus responsables de contabilidad encontrar la manera más efectiva de contabilizar el capital intelectual que tiene a su disposición para presentarlo en sus documentos y observar el valor real que aporta a la organización. Por otro lado, si se mantiene una visión contable más conservadora, se dejarán estos activos intangibles a un lado y se seguirá prestando atención a los indicadores económicos.

2.3. Conexión entre contabilidad y gestión del talento.

La relación entre contabilidad y gestión del talento surge de la necesidad de integrar tanto variables financieras como sociales en sistemas de información para apoyar la toma de decisiones. En el mundo empresarial, continúa la ausencia de mecanismos contables para valorar y medir adecuadamente el capital humano, esto limita la capacidad de las compañías para evaluar correctamente la inversión en formación, bienestar y desarrollo personal de sus trabajadores.

Las decisiones que se toman sobre temas relacionados con la gestión del talento suelen basarse en datos proporcionados por la contabilidad tradicional, que se centra únicamente en medir activos tangibles y desembolsos vinculados al personal. El enfoque tradicional dificulta reconocer el talento como activo estratégico que genera beneficios a largo plazo, e impide incorporar variantes como estabilidad, rotación, valor añadido, etc. La perspectiva financiera reduce el rol de los departamentos de recursos humanos, que operan de manera meramente instrumental y con limitada influencia.

La denominada “Contabilidad Social” y los nuevos enfoques sobre el capital humano pretenden poner en relieve la necesidad de evolucionar hacia sistemas contables que integren indicadores cuantitativos y cualitativos capaces de reflejar la aportación real de las personas a la empresa (American Accounting Association, 1974; Becker, 1964).

2.3.1. La información contable como herramienta de gestión del capital humano.

En este sentido, la información contable puede desempeñar un papel clave como herramienta de apoyo a la gestión del capital humano, siempre que se amplíe su enfoque más allá del mero registro de costes.

Durante el transcurso de este trabajo, ha quedado evidenciado que la información relativa de los recursos humanos en los sistemas contables se trata desde los datos financieros reflejados en las cuentas anuales. Por ejemplo, en el modelo contable español, los gastos que origina el capital humano se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, no dando lugar al balance de reflejar inversión alguna (exceptuando por ejemplo créditos al personal, adelantos de sueldos...).

Aunque el enfoque contable predominante considera el gasto de personal como un coste en el ejercicio, tratar los recursos humanos como activos evitaría alguna que otra distorsión en la medición del excedente, ya que por ejemplo, la reducción de los costes salariales puede entenderse como una mejora del resultado aunque implique una descapitalización del factor trabajo. Así que, podríamos decir que esta perspectiva enlaza con el concepto de capital humano entendido como el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que permiten la creación de futuros flujos de caja.

Por lo tanto y comulgando con esta perspectiva, las decisiones relacionadas con la gestión de los recursos humanos deberían entenderse no sólo como coste, sino también como una inversión que afecta al mantenimiento y desarrollo del propio capital humano.

2.3.2. Cuadro de mando integral en Recursos Humanos.

Para reforzar esta función estratégica de la información contable, el cuadro de mando integral se presenta como una herramienta especialmente útil para integrar indicadores financieros y no financieros en la gestión de los recursos humanos.

Un cuadro de mando integral es una herramienta de gestión empresarial pensada para medir la evolución y los resultados desde una perspectiva estratégica y global.

Centrándonos en Recursos Humanos, las principales funciones de un cuadro de mando integral es analizar y monitorizar los KPI (principales indicadores) para conseguir información relevante y realizar un seguimiento de la productividad y consecución de objetivos. También ayudará a elaborar informes para que el departamento de Recursos Humanos pueda conocer más a fondo a su plantilla.

La clave de ellos reside en la cantidad y fiabilidad de la información que te brindan. Gracias a esta nueva información que aporta el cuadro de mando integral, se podrá, por ejemplo: medir los niveles de absentismo y conocer las causas que los han motivado, analizar el estado de la administración de personal, fomentar la toma de decisiones basadas en datos objetivos, evaluar correctamente el rendimiento de las personas, etc.

Con esta herramienta, la información sobre la plantilla siempre estará disponible y actualizada. Contar datos fiables es crucial para mantener un control exhaustivo de los procesos que condicionan el talento de la compañía, lo que permitirá observar si se están cumpliendo los objetivos o no. Aprovechando el nivel de detalle de la información, se podrán tomar decisiones que incrementen la motivación del equipo, puesto que compartir con la plantilla datos inherentes a su desempeño es una forma de hacer que sientan que son partícipes de la consecución de los objetivos de la empresa.

2.3.3. Ratios de salud financiera del capital humano.

Complementariamente, el uso de ratios específicos permite medir de forma más precisa distintos aspectos relacionados con la salud financiera y el desempeño del capital humano.

Los ratios financieros son indicadores que establecen una relación entre unidades financieras y marcan la situación de la empresa. La comparación de los diferentes ratios durante un periodo pronunciado de tiempo, nos puede proporcionar una respuesta más concreta sobre la adecuada gestión que se está llevando en la empresa.

Estos son algunos de los ratios más utilizados cuando se habla de medición de capital humano:

- **Rendimiento:** se centra en el resultado de las tareas. Siguiendo esta información se podrá mejorar el desempeño de la organización y detectar posibles áreas de mejora.

Un indicador habitual del rendimiento puede ser el % Tareas terminadas a tiempo, otro % Trabajadores por encima de la competencia requerida (y por debajo).

- **Formación / Capacitación:** a los planes de formación de las empresas también se les suele hacer un seguimiento a través de indicadores, como por ejemplo: Inversión media en formación por empleado, % de Abandonos de la formación, % Horas de formación respecto a horas de trabajo.
- **Reclutamiento y selección de personal:** mejorar los resultados de las mediciones realizadas para analizar el reclutamiento pueden incidir en la reducción de costes operativos. Algunos de los indicadores que se usan en este ámbito son el Tiempo medio para cubrir una vacante, el Coste medio de selección por candidato, Vacantes cubiertas internamente frente a las cubiertas con personal externo...
- **Relaciones laborales y compensación:** estos suelen ser internos, y algunos de los que se utilizan son el Coste de beneficio por empleado o la Tasa de rotación de personal.
- **Área económico-financiera del departamento de recursos humanos:** tradicionalmente el área de recursos humanos se consideraba un centro de gastos de estructura (gastos administrativos), pero actualmente y por suerte esta tendencia está cambiando y ya es posible aislar la función que el departamento desempeña, asignarle un presupuesto y esperar los resultados de su rentabilidad. Su productividad reside en la gestión del capital humano, el desarrollo del talento o la mejora del rendimiento de los trabajadores. Algunos de los indicadores utilizados son el Beneficio por inversión en Recursos Humanos, Costes estructurales y Margen de ventas.

El conocimiento y la correcta realización de estos datos económicos proporcionará una buena gestión del área y facilitará una mejor comunicación entre el departamento de recursos humanos y el departamento de contabilidad.

- **Eficiencia del capital humano:** el seguimiento de estos indicadores permite incidir en la mejora de aspectos como la Adaptación persona-puesto, la Optimización de la movilidad laboral o incluso el Aumento de la productividad.
- **Fidelización y satisfacción:** estos indicadores ayudan a evaluar la percepción que tiene nuestro equipo sobre las condiciones de trabajo. El estudio en este campo puede centrarse en la medición de la Satisfacción de los empleados a través de encuestas por ejemplo.

- **Desarrollo organizacional:** se trata de medir el desarrollo organizacional a través de la satisfacción del empleado, pues al final, en nuestro campo de trabajo, somos profesionales que trabajan con personas. A través de estos indicadores se puede medir si los empleados están demasiado estancados en sus puestos de trabajo o cómo de exitosas están resultando las promociones internas. Algunos de los indicadores que se utilizan son el % Éxito del plan de sucesión, % Igualdad de oportunidades hombre/mujer o la Percepción de la misión y visión empresariales.
- **Salud y Seguridad Laboral:** el análisis de estos indicadores permite evitar riesgos en el trabajo, accidentes laborales o reducir el estrés a través del control y seguimiento de algunos aspectos clave como: Número de accidentes por año, Índice de peligrosidad o Costes promedios de salud por empleado.

2.3.4. ¿Se puede contabilizar la felicidad?

A lo largo del tiempo se ha medido el éxito utilizando herramientas estrictas y poco maleables: crecimiento económico, rentabilidad, y un largo etcétera de indicadores y ratios financieros. Pero en la actualidad, la sociedad ha adquirido una consciencia que antes, cuando se empezaron a desarrollar las herramientas contables y a parte, más conectada con su vida personal y no sólo laboral.

Es por ello que surgió la idea algo inusual e incluso extraña: la contabilidad de la felicidad. Una herramienta que no busca eliminar los balances financieros, sino complementarlos. Se trata de reconocer que una empresa, o incluso una sociedad al completo, no resulta próspera si sus trabajadores, o ciudadanos, se sienten agotados y estresados.

La felicidad se puede medir a través del bienestar, y con ello estamos dejando a un lado la objetividad de los datos económicos e ingresando en el campo de la subjetividad, pues lo que para un trabajador puede resultar satisfactorio y gratificante, para otro puede ser indiferente. Esto lo confirma Warr (2013) que dice *“la experiencia cotidiana sugiere que la capacidad de las personas para gestionar una considerable carga de trabajo se ajusta tras un periodo inicial de afrontamiento y eso en parte afectaría la satisfacción laboral. Factores como la sobrecarga de trabajo, causante de posibles dificultades y estrés, y el impacto salarial no están exentos de variaciones en la encuesta laboral”*.

A pesar de la dificultad, no es un reto imposible. La disciplina contable ya dió pasos agigantados cuando incorporó activos intangibles en la llamada “Contabilidad Social” de la que ya he hablado anteriormente en este trabajo. Esto nos recuerda que, con metodologías claras, los valores intangibles pueden convertirse en objeto de registro.

Además, las empresas cuentan con una amplia lista de instrumentos específicos para poder medir el bienestar:

- **Encuestas de clima laboral y satisfacción:** para evaluar la motivación, las relaciones interpersonales, el reconocimiento...
- **Índices de felicidad corporativa:** herramientas desarrolladas utilizando una combinación de factores de salud, desarrollo profesional y cultura organizacional.
- **Entrevistas y focus groups:** aunque son datos cualitativos, pueden aportarnos una visión de las emociones y preocupaciones de los trabajadores objeto de estudio.
- **Indicadores indirectos:** absentismo, rotación de personal, niveles de productividad, horas extra...

Si se llega a medir de una manera efectiva la felicidad con los instrumentos específicos de medición del bienestar que he mencionado anteriormente, aparecerán ciertos beneficios notables, tales como:

- Aumento de la productividad: un trabajador satisfecho utiliza más energía y creatividad en sus tareas que uno que no lo está.
- Reducción de costes ocultos: la rotación de personal, el absentismo, las licencias médicas... Un ambiente de trabajo seguro y saludable reduce las bajas laborales y los costes de reemplazo ocasionados por las mismas.
- Mejoras en retención y captación del talento: las empresas que muestren en sus informes contables datos referidos a encuestas de satisfacción favorables, tiene mayor probabilidad de ser atractivas para la obtención de nuevo talento y sobre todo, atractivas para no perder el que ya poseen.
- Innovación y creatividad: ambientes laborales donde predomina la felicidad favorecen la toma de riesgos y las soluciones innovadoras a problemas que antes podían parecer difíciles de resolver.
- Reputación y sostenibilidad: una empresa que comunica públicamente sus índices de satisfacción, genera más confianza en sus clientes, inversores y sociedad en general.

Además, la felicidad de los trabajadores puede convertirse en un sello de responsabilidad social corporativa.

Por lo tanto, es posible afirmar que contabilizar la felicidad no supone un gasto, sino una inversión. Puesto que, al transformarla en un indicador cuantificable y sujeto a verificaciones, las organizaciones no sólo cumplen sus objetivos, sino que colaboran en la construcción de un entorno en el que todos los actores resulten beneficiados.

2.4. La salud financiera del capital humano y su impacto en la empresa.

Las empresas que invierten en programas de salud financiera de su capital humano pueden obtener beneficios a medio y largo plazo. Fomentar que la cultura empresarial valore el bienestar financiero de los empleados, aumenta la moral del personal, y por tanto la productividad y el rendimiento reflejarán datos significativamente superiores que si se decidiera que no es un factor a tener en cuenta. La atención a la salud financiera del capital humano no debe considerarse una carga, sino una estrategia verdaderamente inteligente y visionaria para cultivar una plantilla más sólida y alineada con la compañía.

2.4.1. Relación entre inversión en capital humano y resultados financieros.

En particular, resulta relevante analizar la relación existente entre la inversión en capital humano y los resultados financieros obtenidos por las empresas. Oxford Economics y SAP SE han hecho públicas nuevas conclusiones de Workforce 2020, un estudio sobre el futuro de la fuerza laboral, que refleja que existe una correlación entre las compañías que prestan mayor atención e invierten en el desarrollo de sus recursos humanos y las que consiguen mejores resultados económicos.

El estudio demuestra que las empresas que muestran un comportamiento económico ejemplar, son también las que más talento contratan y retienen. Un 55% de esas empresas afirman que están satisfechas con la calidad del personal que han contratado. Existe también una relación entre las compañías con mejores resultados y las que más incentivan a sus empleados, el 86% de ellas incentiva a sus trabajadores con primas económicas, el 57% tiene

horarios flexibles y el 79% les ofrece atención sanitaria privada como un beneficio laboral.

El ROI (retorno de la inversión) es un indicador crucial para las empresas que desean maximizar la inversión en capital humano. El cálculo del ROI proporciona una visión cuantitativa del impacto de las estrategias y acciones de recursos humanos, permitiendo a las organizaciones tomar decisiones eficaces. Para un análisis completo del ROI es necesario considerar tanto datos financieros como cualitativos.

La fórmula para calcular el ROI en Recursos Humanos no difiere en absoluto del cálculo tradicional. Dicha fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$\text{ROI} = [(\text{Ingreso} - \text{Inversión}) / \text{Inversión}] \times 100$$

En dicha fórmula, se entiende:

- **Ingreso:** valor de los resultados obtenidos como consecuencia de las inversiones en capital humano (por ejemplo, aumento de productividad, reducción del absentismo...).
- **Inversión:** monto total invertido en las iniciativas de recursos humanos, incluyendo los gastos asociados al reclutamiento, formación, beneficios laborales, etc.

Una vez calculado, es importante implementar estrategias que permitan incrementar el valor obtenido de esa fórmula. Esto puede incluir cambios en el desarrollo de los procesos de selección, desarrollo de nuevas habilidades para desempeñar puestos de trabajo concretos, iniciativas para fomentar la retención del talento o programas de bienestar laboral entre otros.

2.4.2. El capital humano y su impacto en la sostenibilidad basada en el Modelo E-ESG.

La sostenibilidad en las organizaciones basada en el talento reconoce a los trabajadores como pilar fundamental para el desarrollo sostenible de las empresas. Más allá de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), esta perspectiva propone que otros factores como bienestar, motivación y desarrollo profesional resultan clave para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible a largo plazo.

Iniciativas como el Modelo E-ESG, propuesto por la Fundació Factor Humà y Esade se centran en gestionar el talento de forma responsable, entendiendo que con una plantilla motivada es posible lograr un impacto sostenible integral.

Carlos Cortés, profesor de Esade e investigador del proyecto E-ESG, señaló que, para ser plenamente efectivo, este modelo *“requiere prácticas ecológicas, sociales y de gobernanza, además de una alineación directa con el bienestar de los trabajadores”*. Añadió también que el modelo aborda temas como contratación responsable, bienestar físico y emocional, inclusión, conciliación, formación en habilidades ecológicas y salud social y financiera de los empleados, aspectos que cada vez más influyen en las decisiones y expectativas de los trabajadores.

El modelo propone que la sostenibilidad organizacional sólo puede ser posible cuando las empresas incluyen a sus trabajadores en el centro de sus estrategias. Mar Romero, Directora de Personas de Alsea Europa, se pronunció al respecto diciendo que este enfoque ayuda a las empresas a *“medir y avanzar en la mejora continua”*. Romero destacó el papel protagonista de la escucha activa dentro de su organización a través de un Consejo Asesor conformado por gerentes de tienda, quienes de manera mensual asesoran al Comité de Dirección y recogen las inquietudes de la plantilla.

3. Análisis del caso de Port Aventura World,

Cualquier trabajo académico debe contener una parte teórica, donde se exponen y explican todos los conceptos que resultan de relevancia y aplicables a la hora de entender el tema sobre el que va a orbitar todo el Trabajo Fin de Grado. Una vez introducida, explicada y comprendida esa base teórica esencial, es posible iniciar la parte práctica de este proyecto de investigación.

En este apartado se ha elegido una empresa en concreto cuyo mejor producto y el que provoca que la experiencia de los clientes sea adecuada y quieran volver a contar con los servicios que ofrece la empresa son sus trabajadores. A continuación se presentará el objetivo y alcance de este estudio empírico, se ofrecerán datos sobre el entorno en el que la empresa se mueve y datos de la propia empresa analizada, realizaré una recopilación y análisis de los

datos que proporcione la empresa acerca de los temas relevantes para este proyecto y finalmente se aportará una conclusión del resultado obtenido y una discusión sobre ello.

Este estudio empírico se basará en el análisis de información secundaria procedente de fuentes corporativas y públicas de la empresa a analizar. En concreto, se han utilizado el Informe de Sostenibilidad 2024, las memorias corporativas publicadas en la página web oficial de la empresa y documentación institucional vinculada a la compañía, así como actas y entrevistas realizadas a los sindicatos más representativos de la organización. Los datos corporativos analizados corresponden principalmente al periodo 2022-2024, por ser el más reciente, a su vez, los datos correspondientes a los sindicatos corresponden al año 2025, pues el acontecimiento que se analizará tuvo lugar a mediados de ese año y sí que se encuentra documentado.

La selección de estos documentos es muy relevante para analizar lo que incumbe a este Trabajo Fin de Grado: estabilidad laboral, formación, satisfacción de los empleados, indicadores de estrés laboral y demás elementos que puedan influir a la salud financiera del capital humano. A partir de estas fuentes, es posible extraer y sistematizar los principales datos capaces de aportar información correspondiente al estado de la salud financiera del capital humano, su impacto en el funcionamiento empresarial y la gestión del talento que la organización lleva a cabo.

3.1. Objetivo y alcance del estudio

El objetivo principal de este estudio empírico es analizar la salud financiera del capital humano de la empresa seleccionada y evaluar en qué medida esa salud afecta al rendimiento, motivación y la experiencia que ofrecen los trabajadores a los clientes. Entendiéndose salud financiera del capital humano como los niveles de bienestar financiero ligados a la capacidad de gestión de los recursos que tienen los empleados, esta investigación pretende identificar si efectivamente existe una relación significativa entre estos factores y la calidad del desempeño laboral dentro de la organización.

En cuanto a los objetivos específicos, este estudio busca:

- **Comprender la situación financiera actual de los empleados de la organización** a través de información proporcionada por la empresa sobre diversos indicadores relacionados con el bienestar financiero y que puedan servir como herramienta medidora de la salud financiera del capital humano.
- **Explorar la influencia de la salud financiera en la experiencia del cliente**, partiendo de la premisa de que los empleados condicionan directamente la calidad del servicio proporcionado por la empresa.
- **Indagar sobre posibles buenas prácticas empresariales** tomadas para solucionar o prevenir los diversos efectos que una salud financiera deficiente puede ocasionar.
- **Detectar posibles áreas de mejora** en la política interna de la empresa en materia de compensación, bienestar y desarrollo del talento humano.
- **Proponer recomendaciones fundamentales** que contribuyan a fortalecer la salud financiera del capital humano como vía para mejorar el rendimiento organizacional y la ventaja competitiva de la empresa.

En cuanto al alcance de esta aplicación práctica, éste abarca varios niveles de análisis que permiten una comprensión completa del fenómeno:

1. Nivel organizativo.

Este análisis permitirá establecer un marco general del entorno laboral y económico en el que se encuentran los empleados. Se estudiará información suministrada por la empresa en cuanto a:

- Programas de beneficios financieros o sociales.
- Oportunidades de formación y promoción interna.
- Indicadores de rotación, absentismo...
- Datos sobre la experiencia del cliente (satisfacción, quejas, etc.).

2. Nivel individual (trabajadores).

Este apartado permite entender de manera más detallada cómo la salud financiera se manifiesta diariamente en la plantilla. Se considerarán datos como:

- Perfil sociodemográfico de los trabajadores.
- Motivación laboral y nivel de compromiso.
- Evaluación del clima laboral.

3. Relación entre salud financiera y la experiencia del cliente.

Se investigará cómo los factores anteriores repercuten en:

- Calidad del servicio prestado.
- El comportamiento de los empleados con los clientes.
- Capacidad de retención de clientes.
- La imagen externa de la empresa.

4. Limitaciones del estudio.

El alcance del análisis se verá limitado por:

- La disponibilidad y calidad de los datos que proporciona la empresa.
- La ausencia de variables externas que puedan afectar a la salud financiera del capital humano (contexto personal, coyuntura económica, etc.).
- La poca accesibilidad que se puede tener a algunos datos, pues puede haber alguno que no se encuentre publicado.

En definitiva, el trabajo pretende examinar de una manera más profunda cómo la salud financiera del capital humano influye en el funcionamiento y resultados de una empresa, definiendo qué aspectos del entorno laboral pueden influir a la hora de mejorar o empeorar ese bienestar y proponiendo estrategias de mejora. El alcance, cubre tanto información de la empresa como datos de plantilla, permitiendo obtener una visión más completa y siendo consciente de que, seguramente, la consulta de algunos de los datos resulte imposible debido a la naturaleza probablemente confidencial de alguno de ellos.

3.2. Descripción del entorno y empresa analizada.

La empresa seleccionada para ser analizada teniendo en cuenta las variables indicadas anteriormente y apoyándonos en todo el marco teórico que este proyecto recopila es **Port Aventura Entertainment S.A.**, un complejo turístico y de ocio de referencia a nivel nacional e internacional. La decisión de analizar esta organización no responde a criterios de conveniencia ni a la repetición de casos empresariales analizados repetidas veces en el campo de economía, empresas y ciencias del trabajo, sino a la consideración de que su modelo de negocio resulta el ideal para la realización de este Trabajo de Fin de Grado.

En disonancia con las empresas frecuentemente utilizadas en estudios sobre capital humano, Port Aventura opera en un sector intensivo del capital humano. Un sector donde la experiencia del cliente (decisiva para que esos mismos clientes continúen visitando el complejo turístico en futuras ocasiones) es brindada por ese capital humano que la empresa ostenta, por tanto, cuidar del bienestar, motivación y desempeño de sus trabajadores resulta de vital importancia para este gigante del entretenimiento.

En estas organizaciones donde el trato con el cliente y el recuerdo que la experiencia en la organización deja en su memoria es decisivo, el capital humano no actúa sólo como un mero recurso operativo, más bien como un elemento de creación de valor, lo que convierte a la empresa, como ya he mencionado, en un caso especialmente relevante en el tema que nos atañe, pues los resultados organizativos se encuentran vinculados a la salud financiera del capital humano de una manera más que sustantiva.

Port Aventura Entertainment S.A. desarrolla su actividad, en el sector del turismo y el ocio; sector que se caracteriza por una elevada competitividad, la fuerte estacionalidad que afecta a la demanda del “producto” que ofrecen y una alta exposición a factores externos como el contexto económico, la evolución del consumo, la climatología o las tendencias turísticas. Además, su sector resulta muy dependiente de la experiencia del cliente; ésta es un factor diferencial clave para la empresa y donde dicha experiencia se encuentra estrechamente ligada al trato con su personal.

El complejo integra 3 parques temáticas con ofertas muy diferenciadas entre sí, hoteles, restauración y demás servicios, lo que implica una plantilla muy heterogénea y amplia y una estructura organizativa compleja formada por diferentes perfiles profesionales: personal operativo, mantenimiento, hostelería, animación, atención al cliente, gestión... entre otros. Debido a esta diversidad, Port Aventura demanda una adecuada gestión del talento y el bienestar de todos y cada uno de sus empleados, especialmente en épocas del año consideradas temporada alta.

Asimismo, Port Aventura opera en un contexto marcado por el alto índice de temporalidad laboral, con notables picos de “producción” a lo largo del año, lo que incrementa los retos en rotación de personal, formación a nuevas incorporaciones, compromiso con la cultura empresarial, etc. En este escenario, la salud financiera del capital humano adquiere especial

relevancia, influirá de manera directa en la calidad del servicio prestado a los visitantes, la satisfacción del cliente, el absentismo o la fidelización del personal.

La elección de **Port Aventura Entertainment S.A.** como empresa a analizar permite el análisis de la salud financiera del capital humano en un entorno donde sus efectos se manifiestan de forma directa en las operativas diarias y en la experiencia del cliente. A diferencia de otros sectores, donde la valiosa contribución del capital humano puede ser menos visible, en éste, resulta un factor determinante en la diferenciación y creación de valor de la compañía.

Por todo ello, Port Aventura World se presenta como un caso especialmente adecuado para analizar y comparar los planteamientos teóricos desarrollados a lo largo del marco conceptual con una realidad empresarial concreta, aportando una visión aplicada y diferenciadora que contribuye al valor académico de este Trabajo Fin de Grado.

3.3. Recopilación y análisis de datos.

En el presente apartado se va a describir el proceso de recopilación de datos e información referidos a la parte empírica de este trabajo. Con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación planteada al inicio del mismo y aplicando las diferentes teorías y planteamientos que apoyan esta investigación, se procede a realizar un análisis de la empresa elegida, **Port Aventura Entertainment S.A.**, empleando una metodología de carácter cualitativo que se basará en información secundaria extraída de fuentes públicas y corporativas.

Los datos recopilados incluyen información de carácter económico-financiera, así como de gestión de recursos humanos, políticas de bienestar y sostenibilidad y buenas prácticas orientadas al cuidado del capital humano de la empresa. La **información se obtendrá por medio de memorias corporativas, informes de sostenibilidad, páginas webs oficiales y otras fuentes de información fiables, principalmente de datos agregados al departamento de RRHH**, en particular indicadores de absentismo, rotación, temporalidad, formación, costes y otros ratios relevantes para el estudio de la salud financiera del capital humano. Por tanto, y debido a la sensibilidad del tema que incumbe a este Trabajo de Fin de Grado, el acceso a información veraz y que refleje la situación real de la empresa se

encuentra limitado a lo que la compañía decida publicar, entendiendo que una empresa de este calibre no permitiría que datos irreales e información engañosa fuera publicada.

El análisis y descripción de esos datos se llevará a cabo mediante un **enfoque descriptivo y comparativo**, permitiendo así identificar las prácticas de bienestar financiero que la compañía ejecuta en favor de sus trabajadores y su posible impacto en el rendimiento y sostenibilidad de la misma.

La finalidad del estudio es investigar la utilidad de la aplicación de los anteriores indicadores como herramienta guía para la toma de decisiones empresariales, así como poner en relieve la importancia de incluir en la información contable datos referidos al capital humano y la gestión del talento.

3.3.1. Informe de Sostenibilidad 2024.

El primer documento que va a ser tenido en cuenta en este apartado es el **Informe de Sostenibilidad 2024** de Port Aventura, siendo el de este año el más reciente publicado a fecha de realización de este trabajo. En primer lugar, ¿qué es un Informe de Sostenibilidad?

Bien, es un documento mediante el cual las organizaciones explican detalladamente como su presencia o su proceso productivo impacta en la sociedad, el medio ambiente y la economía, y sobre todo qué medidas está tomando la empresa para gestionar ese impacto de manera responsable. Estos informes suelen incluir tres grandes áreas temáticas que responden a las siglas de ESG; siendo la E de **Environmental** (Ambiental), la S de **Social** (Social), y la G de **Governance** (Gobernanza). En el apartado Ambiental la empresa incluye información sobre el uso de la energía y el agua, emisiones de CO₂, gestión de residuos y acción contra el cambio climático; en el Social, aparecen datos correspondientes a las condiciones laborales, diversidad, igualdad, formación y relación con la comunidad; y en el último apartado de Gobernanza se indica la ética de la empresa, transparencia, cumplimiento legal y organigramas.

Para el tema que nos incumbe, se analizará este Informe comenzando desde la página número 26, que se titula **“Impacto en las personas”**. Port Aventura inicia este apartado indicando lo esencial que es para la empresa la opinión de sus visitantes y la satisfacción del

cliente. Aseguran que su objetivo es “*gestionar adecuadamente las expectativas y experiencias de nuestros clientes, anticiparnos a ellas y mejorar su experiencia global.*”, la organización pretende que con cada espectáculo, atracción, restaurante y vivencia generada dentro de cualquiera de sus parques u hoteles el visitante genere un recuerdo inolvidable que penetre en su memoria e intensifique las ganas de volver a elegirlos como destino vacacional, de este planteamiento extraen su eslogan: “*Made to remember*”, en castellano, “Hecho para recordar”, o más bien, para ser recordado, que es lo que pretenden implantar en la memoria de sus clientes, recuerdos. También incluyen una valoración que los clientes han realizado sobre el trato recibido por los trabajadores, siendo esta un **9,4 sobre 10**.

Continúan explicando que el complejo es un lugar inclusivo y diverso y presentan dos iniciativas al respecto:

- **Instalación de bucles magnéticos:** éstos transforman las señales de audio en campos electromagnéticos capaces de ser detectados por audífonos e implantes cocleares, permitiendo a las personas con discapacidad auditiva percibir un sonido mucho más nítido.
- **Sistema Visualify:** el sistema Visual Places traduce las notificaciones sonoras en alertas visuales para mejorar la comodidad y seguridad de sus visitantes.

Con respecto a la **diversidad**, la empresa presenta “Pride Night”, un evento donde celebran la diversidad sexual y el amor libre y donde pretenden crear un espacio seguro para las personas que pertenecen al colectivo LGTBIQ+ y así promover la visibilidad, el respeto y la igualdad.

También incluyen información sobre su programa **EcoEduca**, un programa educativo enfocado en la sensibilización de los más pequeños sobre temas medioambientales. Además, presentan diversas **decisiones sostenibles** que la organización ha llevado a cabo: concienciación sobre la importancia de servirse la comida necesaria en los buffets y no excederse, un vaso reutilizable de 1€ para los visitantes y que volviendolo a entregar se les reembolsará el importe y la actividad “The Green Adventure” donde los estudiantes que visiten el parque deberán resolver acertijos que les enseñarán de manera divertida 5 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Mientras que las páginas anteriores explicaban diversas iniciativas enfocadas en el cliente, en las próximas explican aquéllas que afectan a sus empleados, que ellos mismos denominan como “el impulso de su propósito”. Afirman que el bienestar de los empleados es crucial para

la organización y que la cultura empresarial se encuentra alineada con sus valores, crear experiencias inolvidables también para sus empleados y promover acciones solidarias que verdaderamente generen un impacto en la sociedad. En este apartado argumentan que, debido al aumento de días de apertura del complejo, la plantilla se ha estabilizado y comparten datos que aseguran que el 98% de su plantilla posee un contrato indefinido, que el 77% de los empleados trabajan a tiempo completo, unas 2.261 personas. Estos datos son cruciales para la investigación que se plantea este Trabajo fin de Grado, pues la temporalidad afecta negativamente a los empleados.

Una alta tasa de contratos temporales se traduce en:

- **Inseguridad:** no saber si tu contrato se renovará o no genera estrés y ansiedad en el trabajador, pues siente que su futuro laboral pende de un hilo constantemente, lo cual dificulta la motivación a largo plazo.
- **Menor compromiso:** si el trabajador percibe que su paso por la empresa es provisional, suele esforzarse menos en objetivos a medio y largo plazo, pues “para qué esforzarme si mañana puede que no trabaje aquí”.
- **Oportunidades de desarrollo escasas:** la temporalidad suele ir asociada a menor formación, pocas promociones internas y tareas más rutinarias, lo cual reduce la motivación.
- **Sensación de desigualdad:** compararse con compañeros que tiene un contrato indefinido suele generar frustración.
- **Agotamiento:** a veces, los empleados sienten la necesidad de estar continuamente demostrando su valía, esperando así que su contrato siga renovándose.

Una vez más, la empresa remarca su especial hincapié en la diversidad y la inclusión, pues piensan que el fomento de ésta en sus equipos, promover un liderazgo inclusivo y defender los principios de la justicia social **aporta beneficios significativos al negocio**, especialmente atrayendo y reteniendo talento, estimulando la innovación y acerca a la empresa a una sociedad que se encuentra en constante cambio y evolución. Port Aventura cuenta con 53 nacionalidades diferentes dentro de su plantilla, un 18% de ésta es de otros países diferentes a España mientras que un 82% es nacional.

Port Aventura ofrece también una **relación de la plantilla** masculina frente a la femenina dividida en rangos de edad:

- ≤ 25 años (24,5%): 339 hombres / 381 mujeres.
- 26 - 35 años (17,9%): 283 hombres / 325 mujeres.
- 36 - 45 años (21,7%): 179 hombres/ 460 mujeres.
- 46 - 55 años (25,2%): 223 hombres / 520 mujeres.
- 56 - 65 años (10,3%): 88 hombres / 215 mujeres.

Estos datos proporcionan información muy relevante. Como se puede observar, la mayoría de la plantilla se agrupa en dos de los rangos dados, ≤ 25 años (24,5%) y 46 - 55 años (25,2%), lo que evidencia la presencia tanto de personas jóvenes como de adultos en su etapa laboral madura. En todos los rangos se presencia una predominancia del sexo femenino, más evidente a partir de 36 años y siendo la diferencia menos notable entre los alevines de la compañía. La propia empresa nos da el dato de la presencia femenina en su plantilla, un 67% de los trabajadores son mujeres. También, amplía esta información separando la información en puestos de trabajo: en puestos de Operaciones un 67% son mujeres, en los de supervisión, técnicos y administrativos un 62% y en puestos directivos y responsables de área un 43%.

Como es evidente, la **participación femenina** en la empresa es bastante notable, aunque estos valores disminuyen cuando hablamos de puestos de un más alto nivel y responsabilidad, lo que pone de manifiesto la brecha de género que existe a medida que se escala en la estructura organizativa.

Port Aventura continúa diciendo que pretende crecer cuidando de su gente, por ello mismo pone en valor su política de **prevención de riesgos laborales**, contando con 180 evaluaciones de riesgo, 227 informes técnicos, 5 cursos prácticos de prevención de incendios, 321 cursos de PRL, 1.026 reconocimientos médicos y 841 consultas relacionadas con exenciones. Todo ello muestra un plan de prevención de riesgos laborales muy extenso y previsor, que quiere conseguir que los trabajadores se encuentren cubiertos ante cualquier imprevisto.

A parte de velar por los trabajadores en el entorno laboral, Port Aventura se preocupa por ellos una vez su horario termina. El programa **Port Aventura e-Saludable** fomenta y promueve el bienestar personal, sensibilizando al personal sobre la importancia de cuidar la salud, así como a través de una serie de actividades, servicios e instalaciones para desarrollar hábitos de vida saludable. La compañía cuenta con tres programas principales:

- **Programa de bienestar cardiovascular y musculoesquelético:** entrega diaria de fruta y distribución gratuita de cestas de fruta y verdura entre los trabajadores. Una

sala de entrenamiento gratuita y completamente equipada, con actividades dirigidas por un instructor. Campañas de sensibilización sobre la diabetes e hipertensión. Servicio de *physio-coaching* con talleres de estiramientos.

- **Programa de salud emocional:** asistentes personales en orientación laboral y financiera para facilitar trámites como la obtención de becas o ayudas para la dependencia. Apoyo psicológico gratuito a cualquier empleado.
- **Programa de detección, promoción y prevención de riesgos para la salud:** donaciones de sangre entre la plantilla. Actividades con los hijos de los empleados. Campañas de protección solar con recomendaciones y reparto de crema solar a los asistentes.

Por todo ello, en el año 2024, superaron la revisión de la certificación del Modelo OMS de Entorno Laboral Saludable que fomenta un entorno de trabajo que promueve la salud y el bienestar de las personas, con datos como una nota de 4,8/5 en el grado medio de satisfacción de los empleados con el programa Port Aventura e-Saludable, 4.541 empleados que participaron en el programa, 40.813 asistentes a las actividades y 1.285 consultas realizadas con el promotor de la salud. Todo ello indica el éxito rotundo de esta iniciativa y el impacto positivo y la buena acogida que ha tenido entre los trabajadores.

La **formación de los trabajadores** también resulta un elemento clave en la estrategia de la compañía, por ello crearon un itinerario de formación específico de ESG para ellos, con el fin de establecer una hoja de ruta desde el momento en el que estos se incorporan a la plantilla, y el 77% de los empleados había completado formación a cierre del ejercicio 2024, siendo un total de 4.313 empleados que recibieron algún tipo de formación, 11,23 horas medias de formación por trabajador y 48.426 horas totales de formación en 2024.

También, la empresa lleva a cabo iniciativas para mejorar la experiencia del empleado, entre ellas:

- **Programa de puntos:** es un programa de reconocimiento mediante el cual los trabajadores de Port Aventura World pueden obtener puntos canjeables por premios y experiencias exclusivas a través de una App. 4.030 empleados canjearon un total de 1.060.700 puntos.
- **Comunicación interna:** se pretende a través de ella impulsar un cambio cultural e interiorizar los valores corporativos, reforzando así el vínculo con la compañía.

Además, la empresa va más allá de sus fronteras e intenta que sus proveedores también estén alineados con su estrategia de sostenibilidad, impulsando así un **programa de formación para proveedores sostenibles**. Un total de 135 proveedores de Port Aventura participaron en la segunda edición del Programa de formación para Proveedores Sostenibles impulsado por el Pacto Mundial de la ONU. El 96% de los proveedores (129 PYMES) completaron el programa frente a un 4% (6 PYMES) que no lo hizo.

A lo largo de este apartado se ha llevado a cabo un análisis cualitativo de la información secundaria disponible en el Informe de Sostenibilidad 2024 de **Port Aventura Entertainment S.A.**, con el objetivo de identificar las prácticas empresariales que afectan directamente a la salud financiera del capital humano en la empresa, tema principal de este Trabajo Fin de Grado.

La **estabilidad laboral**, reflejada en la gran cantidad de contratos indefinidos y jornadas a tiempo completo resulta uno de los principales factores a tener en cuenta, pues reduce el estrés laboral, la inseguridad económica y facilita una mejor planificación personal. A ello se le suman las diversas **prácticas de inclusión, diversidad e inclusión**, que pretenden crear un entorno laboral más equitativo y seguro, reforzando el sentimiento de pertenencia con la compañía y favoreciendo la retención del talento.

Las **medidas de PRL y de promoción del bienestar** tienen un gran impacto positivo indirecto sobre la salud financiera de los trabajadores: el absentismo, las bajas laborales y los costes derivados de problemas de salud se ven reducidos, además de proteger los ingresos de los empleados.

Cabe destacar la manera en la que la **formación continua y el desarrollo personal** fortalecen la empleabilidad y las oportunidades de promocionar internamente, mejorando la estabilidad económica presente y futura de los trabajadores, así como su motivación. A ello se le suman los **programas de reconocimiento y comunicación interna**, que también refuerzan la motivación y el compromiso, elementos clave para el bienestar financiero y sostenibilidad de cualquier empresa.

Como síntesis final, cabe concluir que el Informe de Sostenibilidad 2024 de Port Aventura World presenta elevados niveles de formación continua, estabilidad contractual y satisfacción laboral. Abordando estos datos desde la perspectiva de la salud financiera del capital humano, esta información puede interpretarse como un indicador que refleja un grado bastante

significativo de compromiso con los valores organizacionales, al igual que una menor probabilidad de rotación voluntaria. De acuerdo con lo expuesto en el marco teórico, la estabilidad y el desarrollo profesional contribuyen al refuerzo del compromiso afectivo de los trabajadores, lo que en un futuro se traducirá en un mejor rendimiento empresarial y una mejor y mayor sostenibilidad organizativa.

3.3.2. Huelga de trabajadores a comienzo de la temporada 2025/2026.

Para comenzar este apartado, se tendrán en cuenta los hechos ocurridos en el mes de abril de 2025, cuando Port Aventura World se vestía de gala para dar el pistoletazo de salida a una de sus temporadas más esperadas, la de la celebración de su 30 aniversario. Después de haber cerrado el año 2023 con un crecimiento económico del 9% y unas ganancias de más de 300 millones de euros, el complejo se preparaba para inaugurar su trigésima temporada con unas expectativas altas, y con una fecha marcada en su calendario, el 1 y 2 de mayo de 2025, cuando se celebraría la gran fiesta por su 30 cumpleaños, celebración que se verá truncada.

En abril de 2025, Port Aventura amanece con una noticia algo difícil de digerir (y más aún siendo las fechas que eran), pues los trabajadores, respaldados por los sindicatos correspondientes, habían convocado una huelga. Según fuentes oficiales, el 80% de los empleados del resort secundó la huelga, lo que provocó que el parque paralizara la venta de entradas para el día del primer parón (19 de abril) por primera vez en sus 30 años de historia, únicamente abriendo puertas para los clientes que habían obtenido sus entradas online con antelación y para los huéspedes que se alojaban en sus hoteles. Las palabras que la dirección del parque pronunció al respecto fueron *“funcionamos con normalidad, contamos con personal altamente cualificado y mantendremos los mismos estándares de seguridad y la misma experiencia inmersiva de siempre”*, aunque, con una escasa plantilla que había decidido acudir a su puesto de trabajo accediendo por los accesos de visitantes debido al bloqueo de las entradas de personal por barricadas de trabajadores huelguistas y el 80% de los empleados secundando la huelga, no suena una respuesta convincente, ni para los medios de comunicación ni para los visitantes que ese mismo día tenían previsto disfrutar de Port Aventura World.

Pero, ¿por qué ocurrió todo esto? Pues Paco López, representante de UGT en Port Aventura, lo explicó de manera clara y concisa, en sus propias palabras: *"No es admisible que una*

empresa como PortAventura, que tiene beneficios y que es el motor turístico del territorio, esté pagando sueldos por debajo del salario mínimo, porque trabajamos como fijos discontinuos pocos meses al año", "La empresa no tiene vergüenza y ha venido a ofrecernos migajas", asegura, pues la representación legal de los trabajadores y los sindicatos habían mantenido reuniones durante todo el mes de abril con la dirección del resort para poder negociar un nuevo convenio colectivo y, parece ser, que la parte de la empresa más que dispuesta a negociar, obstaculizaba el camino para que el diálogo llegase a buen puerto.

Además, UGT y CCOO (sindicatos mayoritarios en el comité al contar con más de un 80% de representación) publicaron el 18 de abril, horas antes de comenzar la huelga, una lista con 27 sanciones, advertencias y requisitos del Departament de Treball al complejo. En esa lista, 15 de los puntos eran infracciones, 5 advertencias y 6 requerimientos. Según los sindicatos, serían por excesos de jornada no retribuidos ni reconocidos, incumplimientos de descansos, exposición a factores psicosociales graves o muy graves, vulneración del derecho a la dignidad, o vulneración del derecho de informar a la representación legal de los trabajadores entre otros. Estos sindicatos también afirmaron que la empresa obligaba a sus trabajadores a realizar tareas para las que no tenían la cualificación adecuada (como la manipulación de alimentos en los servicios de restauración) y trabajando con unas medidas de prevención de riesgos laborales muy por debajo de los estándares básicos. También afirman que el parque abrió sin “garantías” para los usuarios y a medio gas, con sólo 4 atracciones abiertas (Shambhala, Dragon Khan, Street Mission y Furius Baco) de las 40 que posee, asimismo, el parque fue denunciado ante protección de datos por violación de la intimidad de los trabajadores y por prácticas antihuelga ante el Ministerio de Trabajo.

En resumen, la huelga de abril de 2025 manifiesta la existencia de un gran desequilibrio entre los resultados de la empresa y las condiciones laborales de los trabajadores. El gran seguimiento de la huelga y la naturaleza de las reivindicaciones prevén que la falta de estabilidad y bienestar financiero puede tener consecuencias sobre la normal actividad del parque, su reputación y la experiencia del visitante, reforzando la importancia de integrar la salud financiera del capital humano como un elemento estratégico de la gestión empresarial.

3.3.3. Comparativa de los datos obtenidos con los de otra referente en el sector.

Como bien es sabido, Por Aventura es el principal referente en lo que a parques temáticos españoles se refiere. Pero sin duda, hay un jugador más en este mercado, prácticamente el único que podría hacer sombra a Port Aventura, y ese es Parque Warner Madrid. Ambos compiten directamente tanto por visitantes como por recursos humanos, los dos operan en un entorno caracterizado por su elevada estacionalidad, una fuerte dependencia del capital humano y una dictaminante interacción entre cliente y trabajador, lo que convierte la gestión de personas en un factor diferenciador clave.

Desde un punto de vista estructural y dimensional, Port Aventura se presenta como un complejo turístico integral, contando con varios parques y una fuerte proyección internacional, lo que permite atraer un gran número de visitantes y desarrollar unas buenas prácticas de recursos humanos más diversificadas. Parque Warner, por su parte, ubicado en la capital del país, presenta una oferta más concentrada, basada en la tematización cinematográfica y dirigida generalmente al mercado nacional.

En cuanto a la gestión del capital humano, ambos comparten un modelo de contratación temporal intensivo, especialmente en temporada alta. No obstante, Port Aventura cuenta con una mayor integración del capital humano en el discurso corporativo, especialmente en relación con la sostenibilidad, la experiencia del cliente y la formación de los empleados. Este enfoque hace que pueda haber una mayor alineación entre la estrategia empresarial y la consideración de las personas como activos clave.

En contraposición, la información que Parque Warner publica pone de manifiesto una menor transparencia en lo relativo a condiciones laborales y bienestar financiero de su plantilla. Las valoraciones de trabajadores en plataformas de empleo reflejan diversidad de opiniones, con especial incidencia en aspectos como remuneración, estabilidad y organización de horarios. Plataformas como Glassdor reflejan aspectos como bajos salarios, horarios exigentes, cambios frecuentes de puestos de trabajo y falta de formación específica en algunos casos. Estos elementos pueden afectar directamente a la salud financiera del capital humano, y en consecuencia al compromiso organizativo y a la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, Parque Warner también guarda en su pasado ciertos episodios de tensiones laborales, como por ejemplo cuando ocurrieron diversos procesos de reestructuración y externalización de ciertos servicios. Esto puede repercutir en la percepción de seguridad

económica de los trabajadores, lo que resulta de especial relevancia teniendo en cuenta que la motivación y la implicación del personal influyen de manera directa en la experiencia del cliente y más moviéndose en un sector como este.

Sin embargo, es posible identificar iniciativas positivas en el ámbito social, como programas de inclusión laboral de personas con discapacidad, lo que refuerza la dimensión social de la empresa y su responsabilidad corporativa. Estas prácticas evidencian un compromiso con determinados colectivos de la sociedad y pueden contribuir en la mejora de la reputación de la compañía.

En conclusión, la comparativa realizada entre ambos permite concluir que aunque entre ellos pueden darse retos estructurales compartidos, existen grandes diferencias en la forma en la que el capital humano es integrado en la estrategia de la empresa. Mientras que Port Aventura World muestra mayor coherencia entre sostenibilidad, gestión de personas y discurso, en Parque Warner Madrid se identifican mayores riesgos asociados a la salud financiera del capital humano derivados de la precariedad laboral, la percepción salarial y la estabilidad del empleo. Estas diferencias contribuyen a la idea de que la salud financiera del capital humano constituye un elemento determinante para la sostenibilidad y rendimiento de empresas del sector del ocio temático.

4. Síntesis del estudio empírico de Port Aventura World.

4.1. Evaluación del estado de la salud financiera del capital humano.

Una vez analizada la información secundaria proporcionada por el parque y por medios oficiales en los que se refleja ambas visiones, tanto la que la empresa publica como la que afirman los trabajadores que viven todos los días en sus puestos de trabajo, es conveniente realizar una comparativa de ambas para evaluar de una manera correcta y acotada el estado de la salud financiera del capital humano de la empresa Port Aventura Entertainment S.A.

Esto requiere un análisis conjunto de políticas laborales formales, condiciones económicas verídicas y la percepción que los trabajadores tienen sobre el estado de su salud financiera. A priori, teniendo en cuenta la información del Informe de Sostenibilidad 2024 y del conflicto

laboral ocurrido a inicios de la temporada 2025/2026 se percibe una situación laboral compleja, caracterizada por avances notables en unos ámbitos determinados y carencias relevantes en otros.

En cuanto al análisis de la situación desde una perspectiva estructural, la empresa presenta indicadores positivos asociados a temas como la reducción de la temporalidad. El elevado número de contratos indefinidos y jornadas completas resultan claves para reducir esa inseguridad económica y estrés financiero que tan importantes son para gozar de una adecuada salud financiera. A su vez, la formación continua, las oportunidades de desarrollo profesional y las buenas prácticas de RRHH encaminadas al bienestar de los trabajadores contribuyen a mejorar la empleabilidad presente y futura, y resulta en un refuerzo en la capacidad que tienen los trabajadores para generar ingresos tanto a corto plazo como a largo plazo.

Dejando a un lado la tipología contractual y el buen hacer de la compañía en cuanto a prácticas de recursos humanos, la huelga laboral de 2025 es un indicador de que una estabilidad formal propiamente dicha no siempre se traduce en bienestar económico. En concreto, el elevado número de contratos fijos discontinuos implica largos periodos de inactividad, por ende, imposibilidad de disponer de unos ingresos fijos, lo que limita el ahorro, incrementa la dependencia a prestaciones del Estado y dificulta la planificación personal. Este factor resulta uno de los principales puntos débiles de la salud financiera del capital humano en Port Aventura World.

La huelga de 2025 también reivindicaba unas condiciones salariales más justas, pues consideraban las tablas salariales insuficientes, las jornadas excesivas sin reflejo en nómina y deficiencias en los tiempos de descanso. Si todo ello resultase cierto, supone un grave deterioro en la salud financiera del capital humano de la empresa, pues la carga de trabajo se eleva sin la correspondiente compensación, lo que puede desembocar en un mayor desgaste físico y emocional que puede traer problemas a medio largo plazo.

Desde el punto de vista psicosocial, la percepción de desigualdades retributivas y la falta de reconocimiento económico (especialmente cuando la empresa está obteniendo buenos resultados, como así indican) incide de manera negativa en la motivación, el compromiso de los empleados con la empresa y el bienestar financiero. Que la huelga fuera secundada por prácticamente la totalidad de la plantilla refleja un malestar generalizado y deja vislumbrar

una disonancia entre las políticas de sostenibilidad que la empresa indica en su Informe de Sostenibilidad 2024 y la situación real que los trabajadores viven en el parque.

En resumen, la salud financiera del capital humano de Port Aventura podría clasificarse como moderada, contando con una base muy sólida pero con evidentes problemas de implantación. Aunque existen políticas que contribuyen al bienestar y al desarrollo profesional, no resultan suficientes si no se acompañan de adecuadas condiciones salariales, una buena gestión del tiempo de trabajo y de diálogo social. La real sostenibilidad del capital humano exige que unos buenos beneficios para la empresa se conviertan de manera equitativa en una mejora palpable del bienestar financiero de quienes, verdaderamente, hacen posibles esos resultados tan favorables y esperanzadores de Port Aventura. El modelo de gestión del capital humano que plantea la empresa debería centrar su foco en una salud financiera real de los trabajadores y no ser un mero elemento reputacional de la compañía.

4.2. Resultados y discusión.

Los resultados obtenidos en este estudio empírico de la empresa Port Aventura Entertainment S.A. a partir de los datos que reflejan su Informe de Sostenibilidad 2024 y la información recopilada sobre la huelga de trabajadores a principio de la temporada 25/26 revelan conclusiones muy relevantes sobre el estado de la salud financiera del capital humano de la empresa y la coherencia entre políticas de sostenibilidad teóricas y su aplicación práctica.

Primeramente, los resultados indican que la empresa ha sido capaz de desarrollar un marco formal bastante amplio orientado al bienestar laboral y la estabilidad de sus trabajadores. El elevado número de contratos indefinidos y a tiempo completo, la inversión en formación, prevención de riesgos laborales y programas de bienestar físico y emocional, son indicadores positivos desde una perspectiva de salud financiera del capital humano. Todo ello contribuye a reducir la incertidumbre económica, la mejora de la empleabilidad y el refuerzo de unos ingresos continuos, aspectos fundamentales para gozar de una buena salud financiera.

Pero el análisis pone en cuestión la efectividad real de esas políticas. A pesar de dicha estabilidad contractual declarada, sigue existiendo un elevado número de contratos temporales y fijos discontinuos (debido a la tipología del mercado en el que la empresa opera), dificultando así el ahorro de los empleados, pues no disponen de una fuente de

ingresos continua al año. Hecho reforzado por las reivindicaciones salariales que la huelga exigía, que indican insuficiencias salariales en relación con el coste de la vida y con los ingresos de la empresa.

En este sentido, es evidente la existencia de una brecha entre estabilidad formal y estabilidad efectiva. Esto se traduce en malestar generalizado que desembocó en un alto nivel de seguimiento de la huelga, lo que indica un claro deterioro de la salud financiera de los trabajadores. Teóricamente, todo ello refuerza la idea de que la salud financiera no depende únicamente del tipo contractual, sino de la regularidad y suficiencia de los ingresos percibidos, del respeto de los tiempos de descanso y de una carga laboral acorde con la nómina.

La discusión de los resultados pone en relieve además que las iniciativas de bienestar, diversidad e inclusión, aunque necesarias, tienen un impacto limitado sobre la salud financiera si no se acompañan de mejoras económicas directas. Todos esos programas de salud física y mental, bienestar emocional... ayudan a mejorar la motivación, pero no compensan la precariedad económica, el tiempo de descanso o la inseguridad laboral.

Asimismo, el hecho de que Port Aventura cuente con numerosas infracciones por parte de la autoridad laboral sugiere deficiencias en la aplicación de la normativa laboral vigente y la gestión del capital humano. Esto no sólo tiene un impacto negativo en los trabajadores como ya he mencionado anteriormente, sino que también incide negativamente en la sostenibilidad organizativa y la credibilidad de la estrategia ESG de la empresa.

En su conjunto, los resultados obtenidos y su discusión permiten afirmar que la salud financiera del capital humano en Port Aventura World se sitúa en un nivel intermedio, caracterizada por una estructura sólida pero con desequilibrios en cuanto a materia laboral. La principal implicación de estos hallazgos es la necesidad de avanzar hacia una mayor coherencia entre discursos, situando la justicia salarial, la estabilidad económica y el diálogo social como eje central de cualquier estrategia.

Finalmente, este Trabajo Fin de Grado refuerza la idea de que la salud financiera del capital humano se debe interpretar y tener en cuenta como parte estratégica de la sostenibilidad empresarial. Ignorar indicios de malestar económico interno, incluso en el contexto de buenos resultados, puede derivar en conflictos laborales, daños a la reputación y pérdida de

competitividad; mientras que una gestión responsable y equitativa del bienestar financiero de los trabajadores constituye una ventaja competitiva a largo plazo.

5. Conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones generales.

El presente Trabajo Fin de Grado ha permitido analizar la salud financiera del capital humano en Port Aventura Entertainment S.A., evidenciando la importancia de alinear políticas de sostenibilidad con condiciones reales. Aunque la empresa cuenta con una buena estrategia en materia de bienestar, estabilidad y desarrollo de los trabajadores, el conflicto laboral muestra desequilibrios en términos salariales y de ingresos.

En conjunto, se concluye que la salud financiera del capital humano es un factor clave para la sostenibilidad de la empresa y que una adecuada gestión requiere coherencia entre el discurso de la empresa y la experiencia real de los trabajadores a pie de parque.

5.2. Aportaciones del trabajo.

Este proyecto aporta un análisis integrado de la salud financiera del capital humano desde una perspectiva empresarial y desde otra social, combinando el estudio de la documentación corporativa con el análisis de un conflicto real. A su vez, hace posible visibilizar la relevancia del bienestar financiero de los trabajadores como elemento central de estrategias empresariales, como por ejemplo en este caso, la estrategia ESG que la empresa sigue, o querría seguir teóricamente; un ámbito poco desarrollado en la literatura académica actual.

5.3. Implicaciones para la gestión empresarial.

Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de que las empresas incorporen “salud financiera del capital humano” como eje estratégico de la gestión del talento y del capital humano. Proporcionar garantías sobre unos salarios adecuados, mantener una estabilidad de ingresos y respetar unas condiciones laborales justas no sólo contribuye a mejorar el bienestar

de los empleados, sino que también reduce los conflictos laborales, fortalece el compromiso organizativo y contribuye a la sostenibilidad y reputación empresarial.

5.4. Limitaciones del estudio.

Este estudio se encuentra limitado por diferentes motivos. Principalmente destaca el uso de información secundaria basada en información corporativa y fuentes sindicales y mediáticas, sin acceso directo a datos internos veraces y detallados ni a la percepción real e individual de cada trabajador. Asimismo, el análisis se centra en una única empresa y de un sector específico y con bastantes particularidades, lo que limita la generalización de los resultados y su aplicación en otras empresas y mercados.

5.5. Propuestas de mejora y futuras líneas de actuación..

Para terminar, y como propuesta de mejora, se sugiere profundizar en el análisis de la salud financiera del capital humano mediante la realización de estudios empíricos que incluyan, por ejemplo, encuestas o entrevistas con trabajadores del complejo, para que expliquen verdaderamente lo que piensan y sienten trabajando en la empresa, y sería interesante entrevistarse con trabajadores que secundaron la huelga y trabajadores que no (pues en este proyecto sólo se ha hablado de los que sí lo hicieron, que aún representando el 80% de la plantilla, no se debe olvidar al otro 20%).

Futuras líneas de investigación podrían incluso ampliar el estudio a otras empresas del sector turístico y de ocio como por ejemplo analizando alguno de los demás grandes parques temáticos con los que contamos en España, así como analizar la relación entre salud financiera del capital humano y productividad con datos objetivos y numéricos para así poder comprobar realmente cuál es su verdadero impacto y con el fin único de avanzar hacia modelos empresariales más sostenibles e inclusivos y donde el trabajo resulte un factor de motivación y desarrollo personal y no un indicador de estrés.

6. Agradecimientos.

Este Trabajo Fin de Grado supone la culminación de una etapa académica y personal que ha influido mucho en la persona que soy hoy en día, por ello, me gustaría expresar mi agradecimiento a las personas que directa o indirectamente han contribuido en que hoy sea Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

En primer lugar quiero agradecer a la directora de este Trabajo Fin de Grado, la **Dra. Aurora Ascensión Sevillano Rubio**, Profesora Titular del Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Zaragoza y Directora del Secretariado de Planificación. Muchas gracias por saber entenderme desde el primer momento, gracias por tu atención y confianza en mí, por tu paciencia y tus conocimientos y sobre todo, por pretender hacer de este proyecto una gran investigación, gracias.

En segundo lugar, quiero agradecer a mis padres **José Miguel y Rebeca** todo el esfuerzo que han hecho durante toda mi vida para que hoy en día pueda estar donde estoy y ser quien soy. Papá, mamá, ojalá algún día estéis tan orgullosos de mí como yo lo estoy de vosotros, os estaré eternamente agradecido por todo, os quiero.

Para terminar, me gustaría agradecer a mi pareja, **Joel**, que perfectamente podría estar hoy defendiendo este Trabajo Fin de Grado en mi lugar después de todo este tiempo. Gracias por haber sido el faro que me ha guiado durante los cuatro años de mi formación universitaria, gracias por tener siempre la palabra indicada en el momento indicado y sobre todo, por creer en mí cuando ni yo mismo podía. Esto no habría sido posible sin ti, te quiero.

Gracias a todos por formar parte de este logro.

7. Bibliografía.

- Actiu Consultors. (s. f.). *Optimizando el éxito empresarial: El rol crucial del capital humano*.
<https://actiuconsultors.com/optimizando-el-exito-empresarial-el-rol-crucial-del-capital-humano/>
- American Accounting Association. (1973). *Report of the Committee on Human Resource Accounting*.
- American Accounting Association. (1974). *Report of the Committee on Human Resource Accounting*.
- Artículo 14. (2025, abril 22). *Huelga en PortAventura: Calendario oficial y cómo afecta al parque*.
<https://www.articulo14.es/sociedad/huelga-en-portaventura-calendario-oficial-y-como-afecta-al-parque-20250422.html>
- Bianchi, C. (1995). [*Trabajo sobre desarrollo de la contabilidad de recursos humanos*].
- Blogs Vorecol. (s. f.). *Cómo la salud financiera de los empleados influye en la productividad y rendimiento laboral*.
<https://blogs-es.vorecol.com/articulo-como-la-salud-financiera-de-los-empleados-influye-en-la-productividad-y-rendimiento-laboral-157016>
- Brummet, R. L., Flamholtz, E. G., & Pyle, W. C. (1968). Human resource measurement—A challenge for accountants.
- Cascio, W. F. (1991). *Costing human resources: The financial impact of behavior in organizations*.
- Comisión Europea. (1995). *Libro blanco sobre educación y formación*.
- Dobija, M. (1998). [*Modelo de valoración del capital humano*].
- EAE Business School. (s. f.). *La teoría del capital humano*.
<https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/recursos-humanos/la-teoria-del-capital-humano>
- Fundación MAPFRE. (s. f.). *El valor del capital humano en la empresa*.
<https://planesdefuturo.mapfre.es/economia-domestica/empleo/el-valor-del-capital-humano-en-la-empresa/>

- Glassdoor. (s. f.). *Employee review: Parque Warner Madrid*. <https://www.glassdoor.sg/Reviews/Employee-Review-Parque-Warner-Madrid-E6244113-RVW95366705.htm>
- Grupo Castilla. (s. f.). *10 ventajas de los cuadros de mando en RRHH*. <https://www.grupocastilla.es/10-ventajas-de-los-cuadros-de-mando-en-rrhh/>
- Grupo Clave. (s. f.). *ROI en recursos humanos: Cómo medir el retorno del talento*. <https://grupoclave.es/blog/roi-recursos-humanos-talento/>
- Gröjer, J. E., & Johanson, U. (1998). Current development in human resource costing and accounting.
- Hekimian, J. S., & Jones, C. H. (1967). Put people on your balance sheet.
- Hermanson, R. H. (1964). Accounting for human assets.
- Indeed. (s. f.). *Parque Warner Madrid: Reviews*. <https://es.indeed.com/cmp/Parque-Warner-Madrid/reviews>
- Inforges. (s. f.). *¿Qué es el capital humano?* <https://inforges.es/blog/que-es-el-capital-humano/>
- Interempresas. (s. f.). *La inversión en recursos humanos influye en los resultados económicos de las empresas*. <https://www.interempresas.net/TIC/170053-La-inversion-en-recursos-humanos-influye-en-los-resultados-economicos-de-las-empresas.html>
- Jiménez Aguirre, R. (2009). La contabilidad y su relación con la gestión del talento humano en las empresas industriales de Manizales, bajo una perspectiva de responsabilidad social. *Lumina*, (10).
- Jiménez Molina. (s. f.). *La medición del capital humano a través de ratios KPIs*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-medici%C3%B3n-del-capital-humano-trav%C3%A9s-de-ratios-kpis-jimenez-molina>
- Johanson, U. (1999). Why the concept of human resource costing and accounting does not work: A lesson from Sweden.
- Joselustedesco.com. (s. f.). *El capital humano como activo estratégico*. <https://joselustedesco.com/f/el-capital-humano-como-activo-estrat%C3%A9gico>
- Klase, K. A. (1996). Human resource accounting in the public sector.
- Kolay, M. K., & Sahu, P. K. (1995). Human resource accounting: An empirical analysis.

- Lindell, S. (1996). Human resource accounting in Sweden.
- Madridiario. (s. f.). *Un ERE podría afectar a más de 85 empleados en Parque Warner*.
<https://www.madridiario.es/noticia/198452/madrid/un-ere-podria-afectar-a-mas-de-85-empleados-en-parque-warner.html>
- Martínez Ramos, M. (s. f.). De la contabilidad de los recursos humanos al capital intelectual y la gestión del conocimiento: Una ampliación necesaria.
- Montañés Sole, J. (2018, julio 11). *Capital humano y balance en la empresa*.
<https://www.montanessole.com/2018/07/11/capital-humano-y-balance-en-la-empresa/>
- Observatorio RH. (s. f.). *El talento humano como pilar de sostenibilidad en el modelo ESG de Esade y Factor Humà*.
<https://www.observatoriorh.com/funcion-rh/el-talento-humano-como-pilar-de-sostenibilidad-en-el-modelo-e-esg-de-esade-y-factor-huma.html>
- Pacto Mundial Red Española. (s. f.). *PortAventura eSaludable: Un programa para fomentar hábitos saludables a empleados*.
<https://www.pactomundial.org/tribuna/portaventura-e-saludable-un-programa-para-fomentar-habitos-saludables-a-empleados/>
- PortAventura World. (2024). *Informe de sostenibilidad 2024*.
- Parque Warner Madrid. (s. f.). *Trabaja con nosotros*.
<https://www.parquewarner.com/trabaja-con-nosotros>
- Redondo Cristóbal, M., & Jimeno de la Maza, F. J. (2001). Tendencias en la información contable sobre recursos humanos. *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo*, (2).
- Revista de Contabilidad y Dirección. (2006). Tayles, M. Los activos intangibles: Limitaciones en la contabilidad financiera y oportunidades en la contabilidad de gestión. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 3, 85–100.
- RTSS – CEF. (s. f.). *[Artículo sobre recursos humanos]*.
<https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/view/8591/8333>
- Saha, S. (1997). Human resource accounting in charitable institutions.
- Schmidt, F. L., Hunter, J. E., & Pearlman, K. (1979). Task differences and validity of selection procedures.
- Somospacientes. (s. f.). *El Parque Warner Madrid contrata a 11 trabajadores con discapacidad*.

<https://www.somospacientes.com/noticias/al-dia/de-interes/el-parque-warner-madrid-contrata-a-11-trabajadores-con-discapacidad/>

- Talently. (s. f.). *¿Qué es el capital humano? Claves para entender su importancia en las empresas.*
<https://talently.tech/blog/que-es-el-capital-humano-claves-para-entender-su-importancia-en-las-empresas/>
- Tayles, M. (2006). Los activos intangibles: Limitaciones en la contabilidad financiera y oportunidades en la contabilidad de gestión. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 3, 85–100.
- Trazable. (s. f.). *Cómo gestionar los recursos humanos en sostenibilidad.*
<https://trazable.io/blog/como-gestionar-los-recursos-humanos-en-sostenibilidad/>
- Via Empresa. (s. f.). *30 años PortAventura: fiesta en el parque y huelga histórica en bastidores.*
https://www.viaempresa.cat/es/empresa/30-anos-portaventura-fiesta-en-parque-huelga-historica-en-bastidores_2212881_102.html
- Wolters Kluwer. (s. f.). *Ratios financieros: Cuáles son y cómo se calculan.*
<https://www.wolterskluwer.com/es-es/expert-insights/ratios-financieros-cuales-son-como-se-calculan>