

**DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD  
EVALUACIÓN ANUAL DEL SG 2023**



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD 2023**

# ÍNDICE

<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>..... 03</b>
<b>INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL 2023</b>	<b>..... 08</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>..... 27</b>

## HISTORIA DEL HOTEL TRAPP FAMILY

En 1999, Andrés Trapp, tras llegar desde Chile y trabajar en el sector turístico de Costa Rica, decidió emprender en un país extranjero. Con mucho esfuerzo y apoyo familiar, adquirió la propiedad y construyó un hotel que inicialmente tuvo diez habitaciones y un restaurante. Gracias al éxito inicial, el hotel ha crecido y ahora ofrece 28 habitaciones en dos categorías: **Superior y Mountain Suite**.

Desde sus inicios, el hotel se ha enfocado en ofrecer un servicio especializado y familiar para que los huéspedes se sientan como en casa.

Su arquitectura de estilo chalet de madera, diseñada por la Familia Trapp, mantiene un ambiente cálido de montaña. Además, el restaurante ofrece una variada gastronomía internacional.

En 2009, se iniciaron esfuerzos para hacer la operación más eficiente y sostenible. Después de capacitar al equipo, reestructurar procesos e instalar equipos eficientes, en 2018 se obtuvo la certificación de cinco niveles de sostenibilidad turística que en su momento era el máximo nivel. Desde entonces, el hotel ha recibido otros reconocimientos como la Bandera Azul Ecológica en la categoría cambio climático.



## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

"CONTINUAMOS EN NUESTRO  
VIAJE PARA DEVOLVER A LA  
NATURALEZA TODO LO QUE NOS  
BRINDA CADA DÍA"

*Andrés Trapp*  
Gerente General, Hotel Trapp Family



## ○ VISIÓN

Ser el **hotel** de montaña **líder de Monteverde**, que genera las mejores experiencias y memorias en nuestros huéspedes, gracias a la entrega de nuestros **colaboradores** internos y externos, con la responsabilidad **social y ambiental** que nos caracteriza.

## 👁️ MISIÓN

Somos un hotel de montaña, que nació de un **sueño familiar**. Trabajamos con mística y **excelencia**, para que nuestros huéspedes vivan una **experiencia única, memorable y relajante**.

Nos inspiramos en el **compromiso** socio-cultural, ambiental y económico con **Monteverde**.



## Nuestros Valores

- Calidad en el **servicio** que brindamos a nuestros huéspedes.
- **Compromiso** con el medio **ambiente**, al respetar y cumplir todas las normas establecidas para el cuidado de este.
- Compromiso con la **sociedad** al brindar estabilidad a las familias de nuestro personal y al contratar la mayoría de nuestros colaboradores del área de Monteverde.
- **Coherencia** entre lo que nos comprometemos con nuestros huéspedes y lo que efectuamos como trabajo.
- **Innovación** continua de nuestras estrategias y de nuestros métodos de trabajo.

## INFORMACIÓN GENERAL POLÍTICA INTEGRADA EMPRESARIAL

El Hotel Trapp Family es una empresa dedicada al hospedaje y la alimentación de visitantes en Monteverde, con firmes convicciones hacia una justa gestión de alta calidad, recursos humanos, responsabilidad medio ambiental y bienestar del destino.

Por lo que **explícitamente** manifestamos nuestro compromiso con:



1

La identificación periódica de impactos ambientales, sociales y económicos de la operación, para disminuir los negativos, optimizar los positivos y asegurar el cumplimiento de requisitos legales y otros compromisos adquiridos en temas de desarrollo sostenible.



2

Acciones eficaces que garantizan la calidad de los servicios y la mejora continua a través de la implementación de un sistema de gestión de la información, la medición y análisis de la opinión de nuestros clientes, la búsqueda continua de condiciones y experiencias turísticas rurales más accesibles al disfrute de toda nuestra clientela. Que incorporen el respeto por el patrimonio cultural, histórico y arqueológico.



3

Procurar un ambiente laboral donde se promuevan oportunidades de desarrollo y capacitación para el equipo de trabajo integrando prácticas de empleo y procesos inclusivos de selección de colaboradores.

Considerando enfoque de género, edad, diversidad, personas con discapacidad y condiciones de respeto que prevengan, desalienten, eviten y sancionen las conductas de hostigamiento sexual



4

Apoyo de actividades que fomentan la dignidad humana, rechazando activamente la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, y todo tipo de abuso y explotación en viajes y turismo.

Así mismo una participación en el destino, la comunidad y actores externos que contribuya al desarrollo local de las comunidades.



5

La protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, el uso sostenible de recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático, la protección de la biodiversidad y de los ecosistemas, el uso de plantas nativas, la lucha contra la manipulación, alimentación, captura, cautiverio y comercialización ilegal de especies silvestres y especies vedadas, amenazadas y en peligro de extinción.

Así como la selección rigurosa de proveedores que aseguren productos y servicios congruentes con la sostenibilidad.

## **POLÍTICA DE ÉTICA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

**SOMOS UN HOTEL FAMILIAR QUE PROMUEVE EL  
DESARROLLO DE ACTIVIDADES QUE FOMENTAN LA  
DIGNIDAD HUMANA.**

**POR LO TANTO, ESTAMOS EN CONTRA DE LA  
EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL EN VIAJES Y  
TURISMO. DENTRO DE LAS HABITACIONES DEL HOTEL  
ÚNICAMENTE ACEPTAMOS HUÉSPEDES REGISTRADOS.**

**EN EL HOTEL TRAPP FAMILY APOYAMOS Y  
TRABAJAMOS A FAVOR DEL “CÓDIGO DE CONDUCTA  
PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y  
ADOLESCENTES CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL  
COMERCIAL” POR LO CUAL, DENUNCIAMOS  
CUALQUIER ACTIVIDAD SOSPECHOSA.**

## CONVICCIONES EMPRESARIALES

- 1**  
Prohibido fumar dentro de las instalaciones del hotel.
- 2**  
El consumo o comercio de drogas no está permitido.
- 3**  
La Ley de Conservación de Vida Silvestre prohíbe el comercio, la extracción y la alimentación de las especies silvestres de fauna y flora.
- 4**  
Estamos en contra de la explotación sexual de personas menores de edad.
- 5**  
Estamos en contra del trabajo infantil.
- 6**  
Se prohíbe el comercio de patrimonio nacional.
- 7**  
Tenemos una política de compras con criterios sostenibles.
- 8**  
Contamos con un programa continuo e integral de capacitación para nuestros colaboradores.
- 9**  
Contamos con una política de inclusión laboral para personas con discapacidad.
- 10**  
Respetamos los derechos humanos.
- 11**  
No utilizamos especies amenazadas, vulnerables o en peligro de extinción en nuestro menú.
- 12**  
Respetamos períodos de veda y tamaños recomendados para la pesca.

# INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL



**HOTEL TRAPP FAMILY**  
INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DEL SG 2023

## RESULTADOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



Como parte del compromiso del hotel con la sostenibilidad y la calidad en el servicio que se ofrece se ha venido trabajando en el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la información en el Hotel Trapp Family.

Este trabajo ha requerido el compromiso de las gerencias y la concientización del personal sobre la relevancia de sus acciones en cada uno de los procesos.



## PLANES ESTRATÉGICOS

Plan Integral  
de Recursos Humanos



Plan de  
Responsabilidad Social  
Empresarial

Plan de Gestión  
Ambiental



Plan de Mercadeo

Plan de  
Seguridad Alimentaria



# CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Plan	Programa	% de cumplimiento
Recursos Humanos	Capacitaciones	89%
Recursos Humanos	Salud Ocupacional y Emergencias	83%
Recursos Humanos	Incentivos	100%
Responsabilidad social empresarial	Responsabilidad Social Empresarial	82%
Responsabilidad social empresarial	Alianzas Estratégicas	60%
Responsabilidad social empresarial	Comunicaciones	89%

Plan	Programa	% de cumplimiento
Gestión Ambiental	Gestión corporativa de la biodiversidad	100%
Gestión Ambiental	Adaptación al Cambio Climático	93%
Gestión Ambiental	Integral de Mantenimiento	100%
Gestión Ambiental	Integral de Residuos	100%
Mercadeo y Seguridad	Mercadeo	100%
Mercadeo y Seguridad	Seguridad Alimenticia	100%

# 1. PLAN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

EL PLAN DE RECURSOS HUMANOS ESTÁ COMPUESTO POR 3 PROGRAMAS:

Plan	Programa	% de cumplimiento
Recursos Humanos	Capacitaciones	89%
Recursos Humanos	Salud Ocupacional y Emergencias	83%
Recursos Humanos	Incentivos	100%





## PLAN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

## RESULTADOS



## 2. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



La Alianza Sostenible de Hoteles en Monteverde (Alianza H4), conformada por el Hotel Belmar, Cala Lodge, Los Pinos Cabañas & Jardines y el Hotel Trapp Family, ha venido trabajando en diversos temas prioritarios para la zona. A través de alianzas con organizaciones locales se ha logrado ejecutar proyectos y programas que agregan valor a la comunidad y el destino. Para el año 2023, la Alianza H4 continúa trabajando en conjunto con el Instituto de Monteverde, contribuye con ESCAPE, apoya el proyecto del Parque Tecnológico Ambiental, el centro de acopio, entre muchos otros.

El Hotel Trapp Family adicionalmente forma parte de la Comisión de Educación Ambiental Monteverde (CEAM), la cual lidera y colabora en proyectos de educación ambiental como Monteverde Brilla, el campamento vacacional, Monteverde Libre de Humo y APAPNEM (Asociación Pro-ayuda a Personas con Necesidades Especiales de Monteverde).

El programa de comunicación, reúne acciones de divulgación y sensibilización a través de las redes sociales del hotel, la página web, el folleto informativo y rotulación asociada en las instalaciones.

Este programa tiene como principal objetivo dar a conocer la política integral empresarial, así como todo lo que de ella se desprende a los clientes, colaboradores, proveedores y demás actores de la comunidad.

El Hotel Trapp Family hace esfuerzos constantes por aportar al desarrollo regenerativo de la comunidad de Monteverde. Para cumplir con este objetivo, se desarrolló un Plan de Responsabilidad Empresarial conformado por dos programas, el de Alianzas Estratégicas y el de Comunicación.

Porcentajes de cumplimiento para 2023

Nombre del Programa	% de cumplimiento
Alianzas Estratégicas	60%
Comunicaciones	89%



## PLAN DE RSE



## RESULTADOS



### SE APOYARON PROYECTOS DE:

- CAMPAMENTO LAS HORMIGUITAS
- CONSTRUCCIÓN COMUNITARIA
- EDUCACIÓN AMBIENTAL
- REFORESTACIÓN
- PRODUCTORES LOCALES
- SALUD COMUNITARIA



## PLAN DE RSE



## RESULTADOS



### SE APOYARON PROYECTOS DE:

- ENCUENTROS DE COCINA
- ADOPTE UNA QUEBRADA
- GUARDIANES DE LOS ARBOLES
- PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL
- CENTRO DE ACOPIO
- FESTIVAL DE SALUD



# RESULTADOS COMISIÓN EDUCACIÓN AMBIENTAL DE MONTEVERDE



### 3. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL



ESTÁ COMPUESTO POR 4 PROGRAMAS:

Gestión Corporativa de la Biodiversidad	100%
Adaptación al CC	100%
Integral de Mantenimiento	93%
Integral de Residuos	100%

Seguidamente se presentan los resultados del Programa Integral de Mantenimiento y de Manejo Integral de Residuos.



## RESULTADOS OCUPACIÓN

La ocupación del Hotel Trapp Family para el año 2023 presenta un comportamiento muy similar a los años pre-pandemia. Se registra un total de 14186 huéspedes, lo que representa un 5,5% de crecimiento en relación con el 2022 y un número muy similar (14186 huéspedes) al 2019 (14567 huéspedes).

LA OCUPACIÓN DURANTE EL 2023 AUMENTÓ EN UN 5,5% CON RESPECTO AL 2022.



RESULTADOS  
PLAN DE MANTENIMIENTO  
DE LAS AGUAS

**META**

**Mantener** consumo menor a  
230 L / Día / Persona

**Obtuvimos**  
150 L / Día / Persona

El consumo de agua del Hotel Trapp Family durante el 2022 fue de 190 litros por persona por día, mientras que durante el 2023, fue de 150 litros por persona por día



**Algunas acciones que garantizan la correcta gestión del agua**

- Dispositivos de ahorro en duchas y lavamanos.
- Sistema de recolección de aguas pluviales.
- Programa de retardo del lavado toallas.
- Rotulación para el cliente.
- Capacitaciones.
- Lavadora industrial.





**META**

**Reducir 3%**  
el consumo kWh / Día / Persona

**Obtuvimos 64%**  
aumento en el consumo  
kWh / Día / Persona

El consumo total de electricidad convencional durante el año 2022 fue de 33145 kWh, para un consumo de 2,51 kWh por persona, con base en la ocupación. Esta relación para el año 2023 fue de 3,84. Lo anterior demuestra un aumento significativo en el consumo, el cual se debe a un problema en los medidores.

**LOS PANELES SOLARES DEL HOTEL ABASTECEN APROXIMADAMENTE EL 43% DEL CONSUMO DE ELECTRICIDAD DEL HOTEL.**



## RESULTADOS COMBUSTIBLES FÓSILES

- El consumo de gas LP proviene de la cocina y de la secadora industrial. Durante el año 2022 el consumo por persona de GLP fue de 0,56 y en el 2023 fue de 0,51 litros de GLP por persona.
- Adicionalmente, tanto la gasolina como el diésel aumentaron respectivamente un 132% y un 25% con respecto al 2022.

## RESULTADOS RESIDUOS

### META

Mantener 0,65  
Kg / Día / Persona

Obtuvimos 0,75  
Kg / Día / Persona

La generación de residuos para el 2023 fue de 0,75 kg/persona.

Del 100% de la generación de residuos, un 55% corresponde a residuos orgánicos (32% se composta y 23% se dona para alimento de cerdos). Un 20% son reciclables (papel, plástico, vidrio, aluminio, Tetrapak). De forma tal que un 25% se envía al relleno sanitario, por medio del servicio municipal.

La generación de residuos totales aumentó de 0,69kg/persona a 0,75 kg/persona, pero se disminuyó de 26% en el 2022, a 25%, en el 2023 la cantidad de residuos enviados al servicio municipal.



Los residuos no tradicionales también se separan y se les busca un tratamiento adecuado. Por ejemplo, los restos de pintura, las luces LED, las baterías, los tóner de las impresoras y los electrónicos se gestionan responsablemente, dependiendo de su naturaleza, ya sea entregándolo a las campañas especiales de la municipalidad o mediante la empresa Solirsa. Estos residuos son debidamente pesados y se registra su entrega.



15

LIFE  
ON LAND



## RESULTADOS GESTIÓN CORPORATIVA DE LA BIODIVERSIDAD

Las acciones propuestas para el 2023 en este programa están enfocadas en:

- La actualización de la herramienta de identificación de impactos socioambientales,
- Sensibilización de los colaboradores sobre diferentes especies de Monteverde,
- Apoyo a campañas locales de conservación y educación ambiental a favor de la biodiversidad,
- Invitación de los huéspedes mediante la rotulación a usar racionalmente los recursos y capacitar al personal.

## RESULTADOS ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

El porcentaje de cumplimiento del programa de adaptación al cambio climático fue de un 88% y constituye la implementación de acciones como el cálculo de la huella de carbono de las operaciones del hotel, la implementación de medidas preventivas y correctivas para su control, así como, la compensación mediante FONAFIFO, de aquellas emisiones que no logramos reducir ni mitigar.



13  
CLIMATE  
ACTION



## RESULTADOS HUELLA DE CARBONO



### HUELLA DE CARBONO

Durante el año 2023, la huella de carbono aumentó 5,5 tCO<sub>2</sub>e (25,84 tCO<sub>2</sub>e). Las emisiones directas (81%) representan el consumo de gasolina, diésel, gas LP, extintores de CO<sub>2</sub>, gases refrigerantes y residuos orgánicos.

El porcentaje de la huella que correspondiente a la electricidad fue del 19% (emisiones indirectas), lo que representa un aumento del 10% con respecto al 2022. Es importante mencionar que, además del aumento en el consumo de electricidad de las operaciones del hotel, el factor de emisión de la electricidad para el año 2023 aumentó considerablemente.





Nombre del Programa	% de cumplimiento
Programa de Mercadeo	100%
Programa de Seguridad Alimenticia	89%

## 2023 EN RESUMEN



Ocupación aumentó un 5,5  
entre 2022 y 2023.

### AMBIENTE



Consumo de agua  
es de  
150 l/día/persona



Consumo de  
electricidad es  
de 3,84  
kWh/persona



Generación de  
residuos se de 0,75  
kg/persona.



Generación de  
electricidad con  
paneles solares  
abastece el 50%  
del consumo.



25,84 TCO2E

### SOCIAL

INVERSIÓN  
SOCIAL  
2023  
EFECTIVO  
¢1.904.000

#### Participación comunitaria

Instituto de Monteverde  
Alianza de hoteles H4  
Parque Tecnológico Ambiental  
ESCAPE

Comisión de Educación Ambiental Monteverde

INVERSIÓN  
SOCIAL  
2023  
VOLUNTARIADO  
44 HORAS

## CONCLUSIONES

INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DEL SG 2023

**La ocupación aumentó en 5,5% en relación con el 2022, llegando a cifras muy similares a las del 2019 para un total de 14186 huéspedes.**

**El enfoque operativo del hotel para el 2023 se centra en garantizar la calidad del servicio brindado y consolidar nuevamente un equipo de trabajo sólido. Lo anterior requiere esfuerzos significativos en términos de capacitación y procesos de inducción operativa y seguimiento. Se continua trabajando en la sistematización de procesos en busca de la mejora continua.**

**La estrategia de sostenibilidad del hotel ha llegado a un punto de madurez donde los procedimientos de control y seguimientos están establecidos, sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en el tiempo de respuesta para la aplicación de medidas correctivas.**

**Durante el 2023 se trabajó en la recopilación de las evidencias para optar por la Certificación de Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo. La implementación del sistema de gestión de la sostenibilidad permitió contar con información de forma ordenada y evidencias de la planificación de la gestión de la sostenibilidad que caracteriza al Hotel Trapp Family desde hace muchos años.**