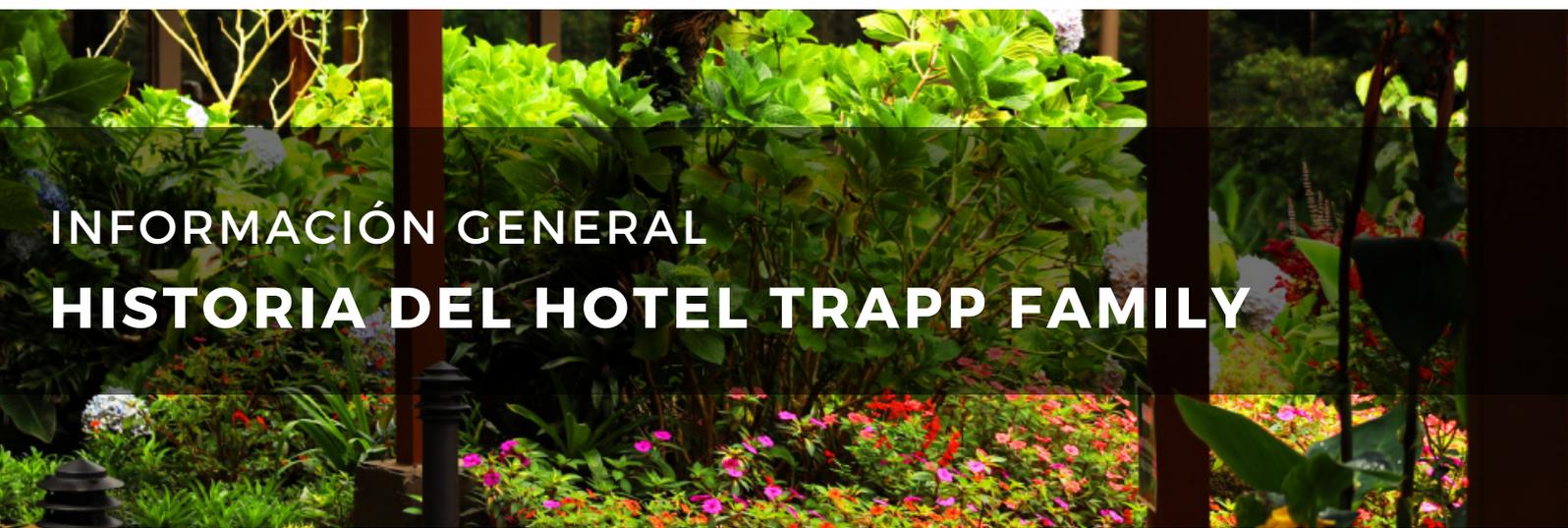


# INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DEL SG 2020



TRAPP FAMILY  
HOTEL

Monteverde, Costa Rica



## INFORMACIÓN GENERAL

# HISTORIA DEL HOTEL TRAPP FAMILY

### Historia

Este proyecto familiar inició en el año 1999, cuando nuestro fundador Andrés Trapp decidió aventurarse como emprendedor en un país extranjero, después de haber trabajado en el sector turístico de Costa Rica por algunos años. Andrés había arribado a Costa Rica desde su país natal: Chile, un par de años atrás y con 29 años, mucho esfuerzo y sacrificio inició adquiriendo poco a poco la propiedad. Posteriormente, con el apoyo y trabajo duro de su familia pudieron construir diez habitaciones y el restaurante, el éxito de los primeros permitió seguir extendiendo en etapas la oferta de habitaciones, de modo que en la actualidad el hotel ofrece a sus huéspedes un total de 26 habitaciones de dos categorías diferentes: superior y mountain suite.

Desde sus inicios se ha tenido como base de trabajo la diferenciación a través de la oferta de un servicio especializado y familiar para que el huésped siempre se sienta como en su casa. La arquitectura del hotel es caracterizada por un estilo chalet de madera, especialmente diseñada por la Familia Trapp, procurando mantener el ambiente cálido de la montaña que caracteriza el destino. Adicionalmente, el restaurante ofrece opciones variadas cuya especialidad es la gastronomía internacional.

En el año 2009 se iniciaron esfuerzos entorno a una operación más eficiente y con miras al desarrollo sostenible. Después de procesos de capacitación del equipo de trabajo, re-estructuración de procesos, instalación de equipos eficientes y otras acciones que han permitido posicionar la empresa como líder en la comunidad, siendo que en el 2018 se alcanzaron los cinco niveles de sostenibilidad de la certificación para la sostenibilidad turística. También se han alcanzado desde entonces otros galardones como: declaratoria turística, bandera azul ecológica, safe travels, esencial Costa Rica, código de conducta.



## 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.

## 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.

## 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 a 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 continúa de nuestras estrategias y de nuestros métodos de trabajo.



# INFORMACIÓN GENERAL

## POLÍTICA INTEGRADA EMPRESARIAL

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. El cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos 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 el análisis de la opinión de nuestros clientes.



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.



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

Esta política es extendida desde la alta gerencia hasta todas las áreas administrativas y operativas de esta organización.

# **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, denunciaremos cualquier actividad sospechosa.



**TRAPP FAMILY  
HOTEL**



## CONVICCIONES EMPRESARIALES

- Está prohibido fumar dentro de las instalaciones del hotel.
- El consumo o comercio de drogas no está permitido.
- La ley de vida silvestre de Costa Rica prohíbe el comercio, la extracción y la alimentación de las especies silvestres de fauna y flora.
- Estamos en contra de la explotación sexual de personas menores de edad.
- Estamos en contra del trabajo infantil.
- Se prohíbe el comercio de patrimonio nacional.
- Tenemos una política de compras con criterios sostenibles.
- Contamos con un programa continuo e integral de capacitación para nuestros colaboradores.
- Contamos con una política de inclusión laboral para personas con discapacidades.
- Respetamos los derechos humanos.
- No utilizamos especies amenazadas, vulnerables o en peligro de extinción en nuestro menú. Respetamos períodos de veda y tamaños recomendados para la pesca.

# INTRODUCCIÓN

*El secreto para salir adelante es comenzar...*

*-Mark Twain*

## **MENSAJE DE LA GERENCIA**

Queridos lectores,

El año 2020 marcará para siempre una época muy difícil a nivel mundial. Al igual que otros sectores, el turismo ha sido fuertemente afectado, con meses enteros sin visitación. Los retos enfrentados nos han impulsado a evaluar nuestros procesos, buscar una mayor eficiencia y valorar aún más los atributos de la comunidad de Monteverde y los beneficios que genera para las personas visitar áreas naturales.

Hemos dedicado más de un año a aplicar rigurosos protocolos de seguridad para proveer un ambiente seguro, tanto para los visitantes como para nuestros colaboradores.

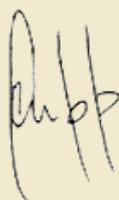
El equipo de sostenibilidad ha enfocado sus labores a consolidar las bases de nuestro sistema de gestión de la información, mantener actualizados los registros y aprovechar los recursos tecnológicos para mantener la cultura de sostenibilidad lo más cerca posible del personal.

Al enfrentar fronteras cerradas y una reactivación lenta de la visita de extranjeros a nuestro país, en el Hotel Trapp Family hemos fortalecido nuestra atención al turista nacional.

En tiempos de pandemia, tener contacto con la naturaleza y hacer actividades al aire libre han llegado a tomar un papel fundamental en la salud emocional de las personas. Nos alegra ofrecer un segundo hogar, donde podrá disfrutar de la naturaleza, lejos de la ciudad y sin aglomeraciones, de una forma segura para todos.

Tenemos esperanza en que vienen tiempos mejores y seguros de que vamos a salir resilientes, con una mayor conciencia del valor de cuidar de la salud, los momentos en familia, salir de paseo y disfrutar de la naturaleza.

**Andrés Trapp Belmar**  
**Gerente Hotel Trapp Family**



# 2020 EN RESUMEN



**Ocupación**  
**-67,92% entre 2019**  
**y 2020**



**Reducción del 65%**  
**de GLP y 30% Diésel**



**29 180 kWh**  
**generados con**  
**paneles solares**



**Protocolo para**  
**Actividades de**  
**Hospedaje Sector**  
**Turismo Sello Safe**  
**Travels (WTTC)**



**Reducción del 53%**  
**del consumo de**  
**agua**



**Sistema de gestión**  
**de la información**



**Reducción del**  
**82% del consumo**  
**de electricidad**



**Alianza de hoteles**  
**H4**  
**Plan estratégico**



**Reducción del 66%**  
**en la generación de**  
**residuos**



**Participación**  
**comunal, FCM, CEAM**

## RESULTADOS ELECTRICIDAD



En junio del año 2019 se instaló un sistema fotovoltaico en el Hotel Trapp Family. El sistema cuenta con 66 módulos y dos inversores, con una potencia de 21 600 kWp para una producción anual aproximada de 30 240 kWh (1400 kWh/kWp).

El 2020 es el primer año completo en operar con el uso de energía solar. Este sistema generó un total de 29 180 kWh durante este período.

La meta establecida para el año 2020 era disminuir en un 35% el consumo total de electricidad. Durante el 2020 se consumieron 20 966 kWh menos que durante el 2019. Esto representa una reducción del 83%.

El consumo eléctrico per cápita para el 2019 fue de 1,74kg/h, y en el 2020 fue de 0,94 kg/h, lo que representa una disminución de aproximadamente un 54% en el consumo eléctrico por persona.

**EL CONSUMO DE ELECTRICIDAD DURANTE EL 2020  
SE REDUJO EN UN 83% CON RESPECTO AL 2019.**



## RESULTADOS AGUA



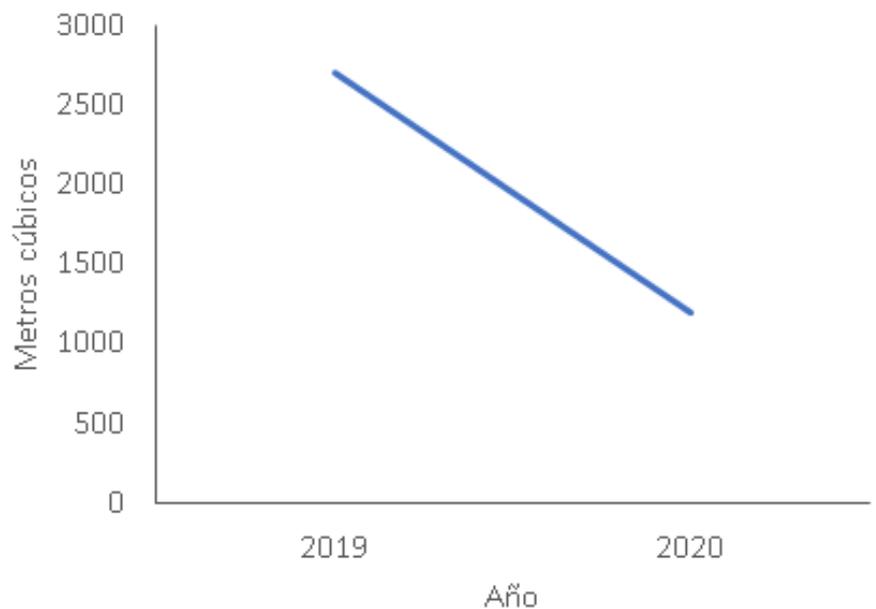
La meta establecida en relación con el consumo de agua era mantener el promedio anual por huésped igual o menor a 230 L/día.

El consumo de agua del Hotel Trapp Family durante el 2020 fue de 1197 m<sup>3</sup> mientras que durante el 2019, con una ocupación mucho mayor fue de 2706 m<sup>3</sup>.

Se consumieron 1509m<sup>3</sup> menos, equivalentes a una disminución del 53% en el consumo del recurso hídrico.

Sin embargo, al hacer el cálculo por persona, se obtiene el dato de 256 litros por persona por día. Al comparar este dato, se consumieron 70 litros más por huésped.

Gráfico 1. Comparativo del consumo total de agua (m<sup>3</sup>) por año (2019-2020)



LA REDUCCIÓN DE UN  
53% EN EL CONSUMO DE  
AGUA REPRESENTA  
1509 M<sup>3</sup>.



# RESULTADOS COMBUSTIBLES FÓSILES

Debido a la pandemia por COVID-19, la ocupación durante el año 2020 tuvo una disminución del 67,92%.

Como es de esperarse, el consumo de recursos e insumos, en general, se redujo.

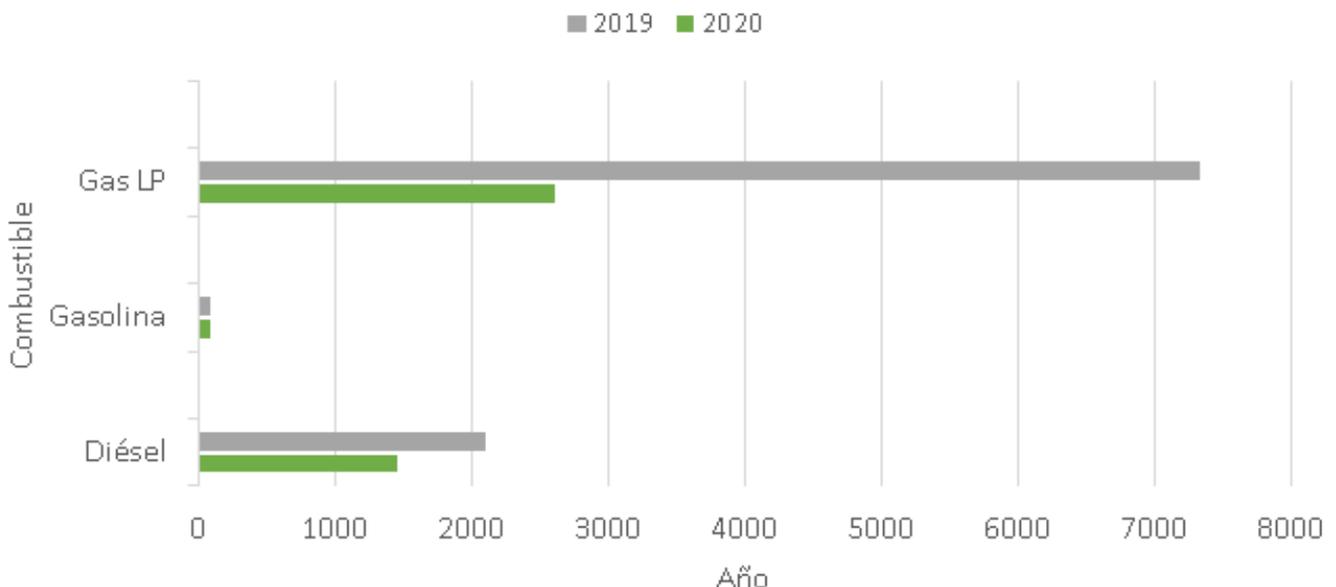
En el caso de los combustibles fósiles, la mayor reducción se dio en el GLP, cuyo consumo está directamente relacionado con el uso de la cocina.

El consumo de diésel corresponde al transporte del gerente, el cual según los registros se redujo en un 30%.

Para el mantenimiento del jardín, se utiliza gasolina para cortar el zacate. Como se puede apreciar en el Gráfico 1., este rubro no se vio afectado significativamente, ya que esta labor se siguió realizando como parte del mantenimiento continuo de la propiedad.

## LA MAYOR REDUCCIÓN DE COMBUSTIBLES FÓSILES FUE DEL 65% DE GLP

Gráfico 2. Comparativo anual del consumo de combustible (L) por tipo

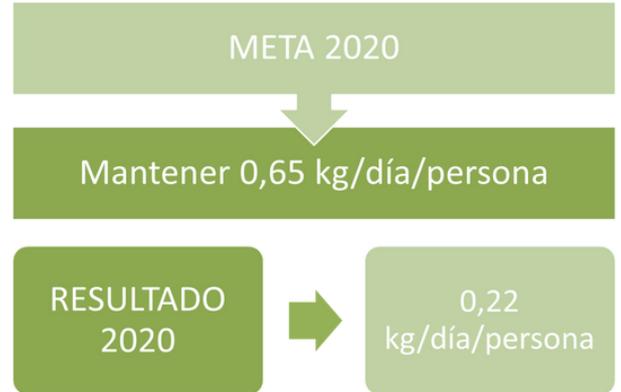


# RESULTADOS RESIDUOS



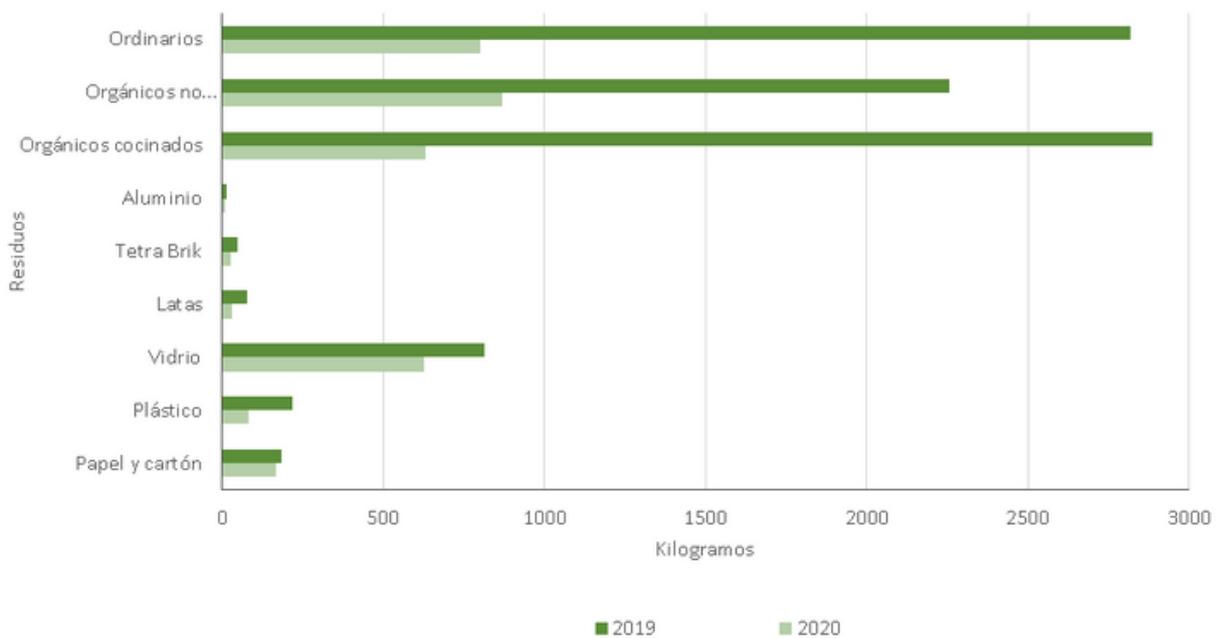
La meta establecida para el año 2020 era mantener la generación de 0,65kg al día por huésped y se obtuvo un total de 0,22kg/día. Lo anterior se debe principalmente a que debido al virus del COVID-19 el restaurante está cerrado.

La mayor reducción se dio en los residuos orgánicos de un 8%, seguido de los residuos no valorizables con un 4%.



REDUCCION DEL 66%

Gráfico 3. Comparación de la generación de residuos valorizables (2019 - 2020)



# RESULTADOS RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL



Además de la separación de residuos tradicionales, los residuos no tradicionales también se separan y se les busca un tratamiento adecuado.

En febrero del 2020 se donaron 355 kilos de cerámica y 19,10 kg de tasas y platos quebrados para un proyecto del Instituto de Monteverde.

El Hotel Trapp Family también recolecta el aceite quemado de la cocina y lo entrega para un proyecto comunal de manejo de residuos.

Los restos de pintura y similares, las luces LED, las baterías, los tóner de las impresoras y los electrónicos se gestiona responsablemente, dependiendo de su naturaleza.



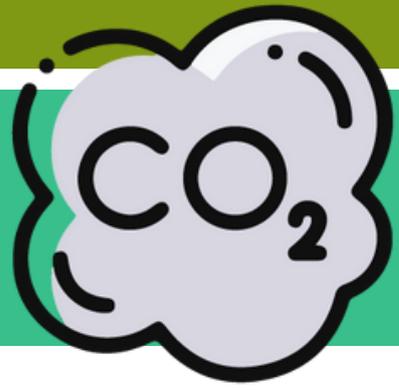
Aceite quemado de la cocina para CEGIREH



Platos y vasos quebrados para Instituto de Monteverde



Residuos de pintura

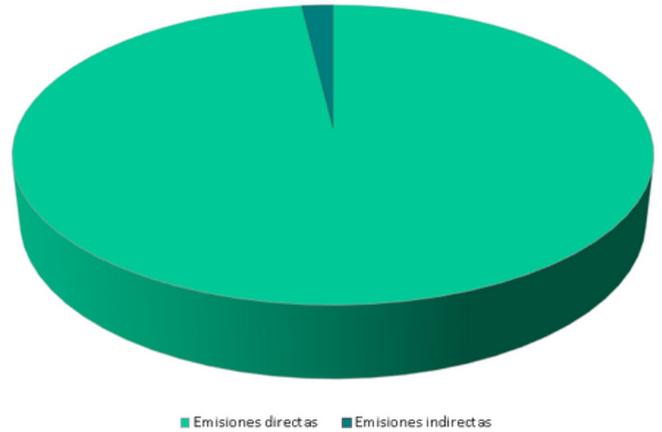


## RESULTADOS HUELLA DE CARBONO

La huella de carbono se redujo en un 45% con respecto al año 2019. Las emisiones directas en el Hotel Trapp Family representaron un 98% y representan el consumo de gasolina, diésel, gas LP, extintores de CO2 y los residuos orgánicos. Por otro lado, las emisiones indirectas representan el consumo de electricidad.

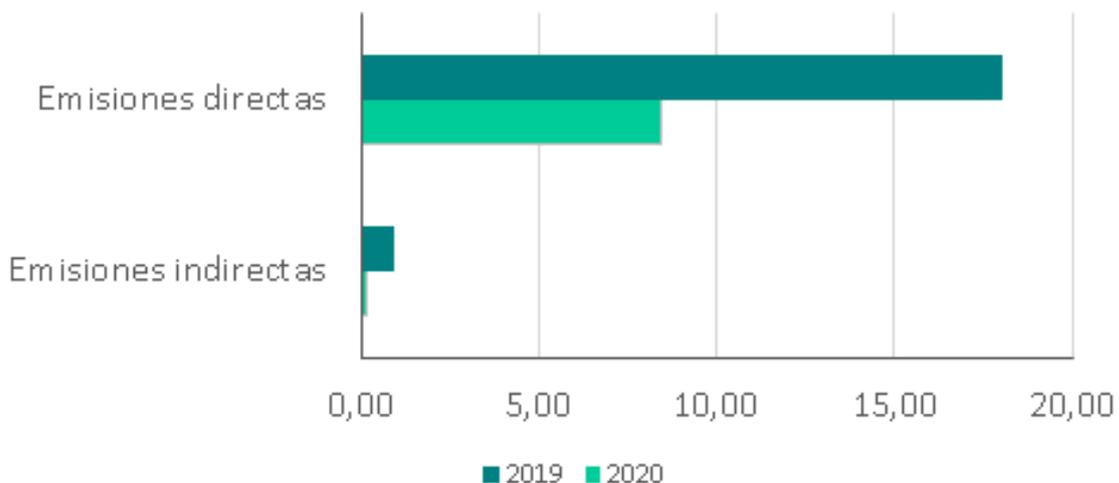
La reducción más importante fue en las emisiones directas ya que solo con el consumo de GLP se generaron 8 toneladas CO2e.

Gráfico 4. Emisiones directas e indirectas generadas durante el año 2020 (%) Hotel Trapp Family



LA REDUCCIÓN DE 4718 LITROS DE GLP  
REPRESENTÓ UNA REDUCCIÓN DE 8 TON CO2e

Gráfico 5. Comparación anual de las emisiones directas e indirectas generadas en el Hotel Trapp Family (2019-2020)



# RESULTADOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



Desde septiembre del 2019 se inició el proceso de creación de un sistema de gestión de la información en el Hotel Trapp Family. Este trabajo ha requerido una revisión de todos los departamentos y procesos del hotel. Se establecieron 4 procedimientos, cada uno con sus instructivos, registros, documentos internos y externos.



# RESULTADOS RECURSOS HUMANOS



Los horarios y la cantidad de colaboradores durante el 2020 se vieron afectados por la pandemia por COVID-19, por lo tanto, los esfuerzos de capacitación a los colaboradores se enfocaron en el envío de comunicados por medio del grupo de WhatsApp de Sostenibilidad.

Algunos temas abarcados fueron:



- **Resultados del plan 2019 y planificación para el 2020.**



- **Código de conducta**



- **Salud, bienestar, adicciones**



- **Conmemoración de fechas importantes**



# RESULTADOS CÓDIGO DE CONDUCTA



## LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL EN VIAJES Y TURISMO

### Campaña "Se nuestro aliado en la protección de la Niñez y la Adolescencia"

El Hotel Trapp Family participó en la campaña informativa "Se nuestro aliado en la protección de la Niñez y la Adolescencia" en los meses de julio y agosto del 2020.

El objetivo de esta campaña fue informar al personal del sector turístico el compromiso asumido por las empresas y los procedimientos a seguir en caso de tener sospecha de casos de explotación sexual comercial a niñas, niños y adolescentes asociados a viajes y turismo.



### Campaña es una señal

Esta campaña para redes sociales se enfocó en dar a conocer los indicadores para la detección de posibles casos sospechosos de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes asociada a viajes y turismo.

La campaña consistió en publicaciones desde el 20 de octubre al 8 de diciembre (los días martes y jueves) siguiendo un calendario establecido.



## RESULTADOS SALUD Y SEGURIDAD

### Protocolo para Actividades de Hospedaje Sector Turismo (ICT-P-001)

El Protocolo ICT-P-001, desarrollado por la Cámara Costarricense de Hoteles (CCH), la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) y el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), y está dirigido a las actividades de hospedaje.

El objetivo es "**establecer los requisitos que permitan la reactivación del sector turismo en la alerta por COVID-19**" (ICT-P-001, 2021). Este documento establece los lineamientos necesarios para que el hotel pueda brindar su servicio de hospedaje de forma tal que sea seguro para los colaboradores, huéspedes y proveedores.

El Hotel Trapp Family implementa las medidas establecidas en este protocolo haciendo grandes esfuerzos para evitar cadenas de contagio.

#### Lineamientos generales:

- 1 Garantizar acceso a agua, jabón, alcohol, toallas.
- 2 Intensificar medidas higiene.
- 3 Documentación y registro.
- 4 Garantizar uso productos de limpieza autorizados.
- 5 Colocación de protocolos: estornudo, tos y saludos.
- 6 Limpieza áreas públicas y carros de aseo.
- 7 Periodicidad de limpieza y chequeos



# RESULTADOS SALUD Y SEGURIDAD



## Sello Safe Travels

En octubre del 2020 la Cámara de Turismo de Monteverde certificó al Hotel Trapp Family con el SELLO SAFE TRAVELS (CTMV-SST-014-10-20).

El Sello pretende, mediante una autoevaluación del establecimiento, garantizar el cumplimiento de los protocolos de sanitarios, para dar tranquilidad a los visitantes y contribuir con la recuperación del sector turístico después de la pandemia del COVID-19.



# RESULTADOS ALIANZA DE HOTELES H4



Desde el año 2018 el Hotel Trapp Family junto con Hotel Belmar, Cala Lodge y Los Pinos Cabañas y Jardines formamos la Alianza de Hoteles H4 con la misión de ser una alianza de hoteles líderes en sostenibilidad en Monteverde.

Como empresarios comprometidos con la sostenibilidad hemos desarrollado un plan de trabajo sólido que permite disminuir costos, dividir responsabilidades y multiplicar los beneficios de las acciones ejecutadas, con el fin de contribuir al bienestar de la comunidad y el destino.

Uno de los objetivos del plan de acción de H4 pretende sensibilizar a la comunidad a Mascarada

ALIANZA DE HOTELES GST - H4 MONTEVERDE  
LE INVITA:

**I TALLER PRÁCTICO BAE 2020**  
Tema: Inscripción y elaboración del plan de trabajo para categoría Cambio Climático  
Fecha: 18 de febrero, 2020  
Hora: 1:00 p.m.  
Lugar: Los Pinos - Cabañas & Jardines

Confirmar asistencia a: [h4monteverde@gmail.com](mailto:h4monteverde@gmail.com)  
Cupo limitado

## TALLER PESCA RESPONSABLE

17 DE MARZO DE 2020  
SALÓN DE YOGA, HOTEL BELMAR  
9:30 A.M.

CONFIRMAR ASISTENCIA  
[sostenibilidad@hotelbelmar.net](mailto:sostenibilidad@hotelbelmar.net)  
2645-5201

PATROCINAN

ALIANZA DE HOTELES GST - H4 MONTEVERDE

**II TALLER PRÁCTICO BAE 2020**  
Tema: Documentación de evidencias e informe final  
Fecha: 18 de Diciembre, 2020  
Hora: 2:00 p.m.  
Lugar: Reunion digital via Google Meet

Confirmar asistencia a: [h4monteverde@gmail.com](mailto:h4monteverde@gmail.com)  
Cupo exclusivo

# RESULTADOS ALIANZA DE HOTELES H4



COMUNIDAD CLIMA NEUTRAL

## ¡Construyamos Monteverde "Comunidad Clima Neutral"!

Hemos tomado el reto de participar en la categoría Comunidad Clima Neutral del Programa de Bandera Azul Ecológica, para lograrlo contamos con su organización.

Fecha: 10 de marzo, 2020  
Hora: 2:00 pm  
Lugar: Cala Lodge

*\*Invitados: Todas las empresas y personas inscritas en el programa BAE en cualquiera de sus categorías.*

**ZONA ALTA**  
medios

**CÓDIGO DE CONDUCTA**  
**COSTA RICA**  
**Protagonizadores**  
**Contra**  
**LA EXPLOTACIÓN SEXUAL**  
**COMERCIAL EN VIAJES Y TURISMO**

**Conversatorio sobre el Código de Conducta**  
 Fecha: 26/11/20  
 Hora: 4:00 pm  
 Programa: "Hablemos de turismo"  
 Invitado especial ICT

## RESULTADOS ALIANZA DE HOTELES H4



Para celebrar el Día Nacional de la Mascarada Tradicional Costarricense, se contó con la colaboración de Evelyn Leitón Vargas para la elaboración de un video explicando esta tradición.

### MASCARADA TRADICIONAL COSTARRICENSE

1. Une a las comunidades
2. Les aporta identidad
3. Les permite amoldarse a su historia o contexto actual
4. Enriquece enormemente su patrimonio local
5. Diversifica, la cultura nacional

## RESULTADOS COMUNIDAD



Fondo Comunitario Monteverde

*Invirtiendo en el Desarrollo Comunitario Sostenible*

Desde el 2015, el hotel Trapp ha mantenido una relación de colaboración constante con el FCM, que es una organización sin fines de lucro que se dedica a la recaudación y distribución de fondos "de capital semilla" para proyectos comunales (sociales, ambientales y económicos). Su misión es promover la sostenibilidad en Monteverde.

Por varios años se trabajó en recaudar fondos de los huéspedes bajo un proyecto de "macheo", donde por cada \$1 que donaba un huésped el hotel donaba otro \$1 más.

Sin embargo, y con el fin de solidificar el compromiso del hotel con estos proyectos en 2018 se pasó a formar parte de la junta directiva del FCM.

El FCM apoya una gama amplia de proyectos a nivel social, ambiental, emprendimientos, red de jóvenes, salud comunitaria, seguridad alimentaria, economía social, etc. Por ejemplo, la creación de una moneda social local, denominada Los Verdes, como alternativa para la comunidad. O La Tilichera, que es una tienda alternativa donde se promueve el concepto las 5R (rechazar, reducir, reparar, reciclar, reusar) y el intercambio o trueque local.



# RESULTADOS COMUNIDAD



## ENLACE

En el 2020 la situación mundial de la pandemia por COVID-19 no paso de largo en Monteverde impactando seriamente la economía local debido a su gran dependencia del turismo internacional. Como respuesta a esta situación surge la comisión ENLACE, que nace desde el FCM pero desarrolla subcomisiones con el fin de atender las diversas necesidades. En primera instancia implementan una encuesta de mas de 1000 personas para recopilar la información e identificar cuantas personas habían quedado desempleadas o fuertemente afectadas por la pandemia.

Esta información permitió enfocar los esfuerzos de distribución de ayudas sociales eficientemente.

Una de las mayores fortalezas del FCM quedo en evidencia durante el 2020, ya que esta organización permitió la recaudación y canalización ordenada de fondos de emergencia, incluyendo los fondos nacionales.



#MonteverdeSiempreUnidos





# CONCLUSIONES



- La pandemia mundial por COVID-19 planteó grandes retos y oportunidades durante el 2020. Quizá el mayor reto fue el cierre temporal del hotel entre abril y setiembre del 2020. Lo cual se reflejó en una disminución de la ocupación del hotel de aproximadamente un 68% (en relación con el 2019).
- El comportamiento general de consumo de recursos tendió a disminuir, Sin embargo, los datos por persona presentan aumentos menores al 10% en la mayoría de los casos (únicamente el consumo de diesel por persona aumentó un 16% en relación con el 2019). La electricidad disminuyó su consumo por persona en un 80%, evidenciando el uso de electricidad solar.
- A pesar de la situación mundial de crisis, hubieron iniciativas comunales de gran valor como Enlace, la Tilichera y los Verdes, las cuales se apoyaron a través de voluntariado en especie (tiempo) al FCM.
- En términos de sostenibilidad ambiental, los esfuerzos individuales parecían insuficientes, por tanto, la unión de la alianza de H4 permitió implementar acciones en conjunto con un mayor impacto en el destino.
- Internamente uno de los logros del Hotel Trapp Family fue ofrecer estabilidad laboral a sus colaboradores durante el 2020. Además, se lograron avances significativos en el sistema de gestión de la información.