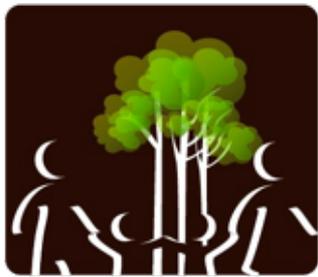


INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DEL SG 2021



TRAPP FAMILY
HOTEL

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. -La identificación periódica de impactos ambientales, socioeconómicos 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.

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.

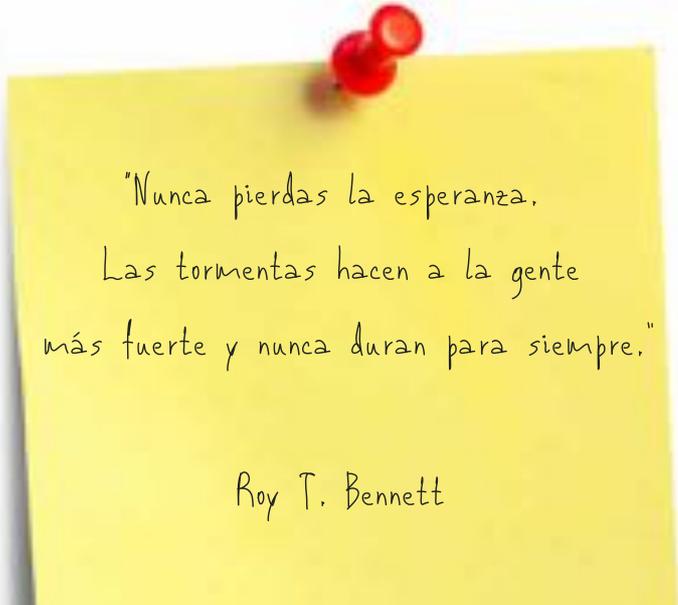
INTRODUCCIÓN

Entregar a nuestros clientes un servicio de alta calidad y hacer su experiencia positivamente inolvidable es uno de nuestros objetivos estratégicos. Así como lo es el promover el desarrollo sostenible y regenerativo del destino mediante las alianzas y el trabajo colaborativo, la capacitación de nuestro personal y la conservación del paisaje.

Concretar esta misión durante el 2020 y el 2021 fue un gran reto, es por eso que consultamos a nuestro Gerente General, Andrés Trapp, sobre tres palabras que podría describir el año 2021 en el Hotel Trapp Family. Estás fueron sus respuestas: Incertidumbre, desafío y paciencia.

Los efectos y restricciones de la pandemia mundial por Covid-19 aún se ven reflejados en el 2021. Aunque se logra ver una recuperación del turismo en el país, ésta es lenta y paulatina. Este ambiente de incertidumbre, presentaba diariamente el desafío de ser resilientes, empáticos y diligentes en temas operativos, con una visión esperanzadora pero con los pies en la tierra. La recuperación total para el hotel fue de un 23% en relación con el turbulento 2020, dejando ver una mejora en el sector.

La paciencia es la madre de las virtudes, dicen que con ella todo se alcanza.



"Nunca pierdas la esperanza.
Las tormentas hacen a la gente
más fuerte y nunca duran para siempre."

Roy T. Bennett

2021 EN RESUMEN



**Ocupación
aumentó un 23%
entre 2020 y 2021**



**Reducción del 25% en
consumo de
gasolina.
Mientras que el diésel
aumentó un 7% y el
Gas LP un 18%.**



**64% del consumo
de electricidad se
abasteció por medio
de paneles solares.
(28 722 kWh)**



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



**Reducción del 6,8%
del consumo de
agua en relación con
el 2020**



**Sistema de gestión
de la información**



**Aumento el
consumo de
electricidad de 1
kWh por persona
en comparación
con el 2019.**



**Alianza de hoteles
H4
Plan estratégico**



**Reducción del 28%
en la generación de
residuos**



**Participación
comunal, FCM, CEAM**

RESULTADOS OCUPACIÓN



La pandemia por COVID-19 ha impactado drásticamente el mundo entero, específicamente, el sector turístico ha sufrido una depresión de más del 70% a nivel global según datos de la Organización Mundial del Turismo.

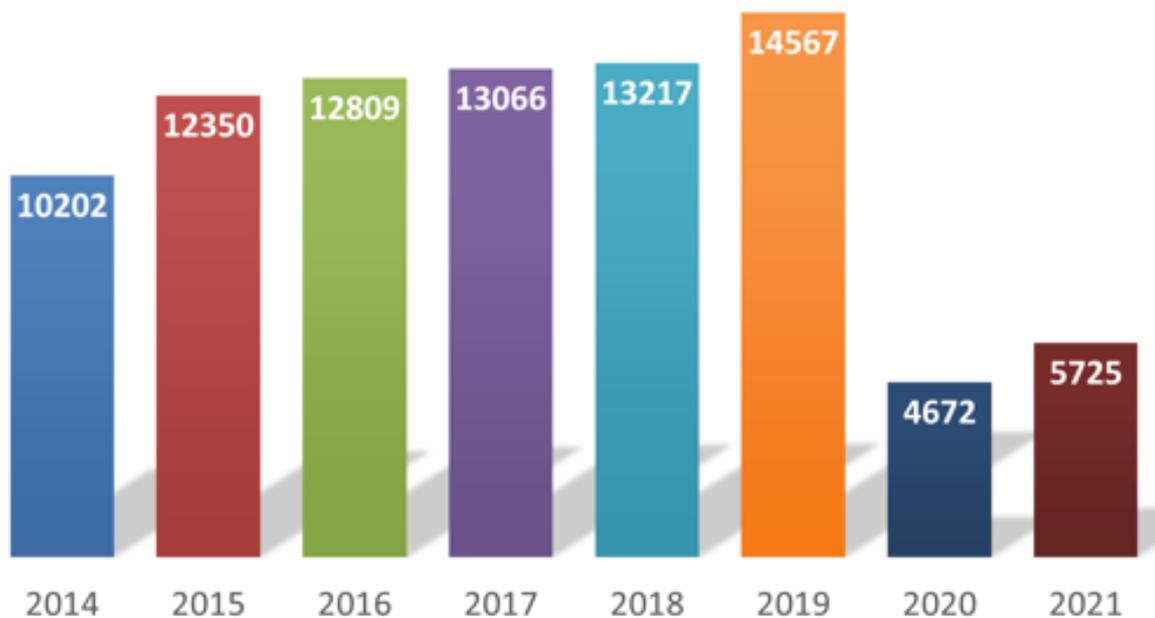
El impacto para todos los actores involucrados en este sector ha dejado evidencia clara del gran aporte que hace a la economía mundial.

Según el ICT, en Costa Rica se conoce que el aporte del turismo al PIB nacional para el año 2016 era más del 8% si se contabilizan las externalidades indirectas.

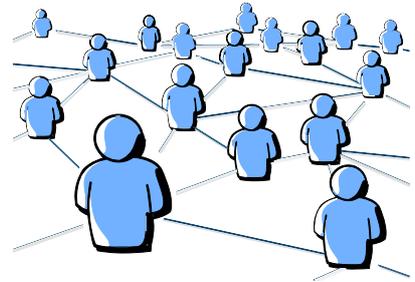
A pesar de lo anterior, el 2021 en el hotel Trapp muestra un ligera recuperación con un aumento en la ocupación del 23% en relación con el 2020

**LA OCUPACIÓN DURANTE EL 2021 AUMENTÓ EN UN
23% CON RESPECTO AL 2020.**

OCUPACIÓN TOTAL POR AÑO EN CANTIDAD DE
HÚESPEDES



Planes Estratégicos



° El Plan de Seguridad Alimentaria y el Plan de Mercadeo se encuentra en fases de planificación por lo cual no se reporta sobre estos para el año 2021

1. PLAN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS



EL PLAN DE RECURSOS HUMANOS ESTA COMPUESTO POR 3 PROGRAMAS:



- **Programa de Capacitaciones - 86% cumplimiento en el 2022**



- **Programa de Salud Ocupacional**



- **Programa de Seguridad y Emergencias**



MASCARADA
TRADICIONAL
COSTARRICENSE

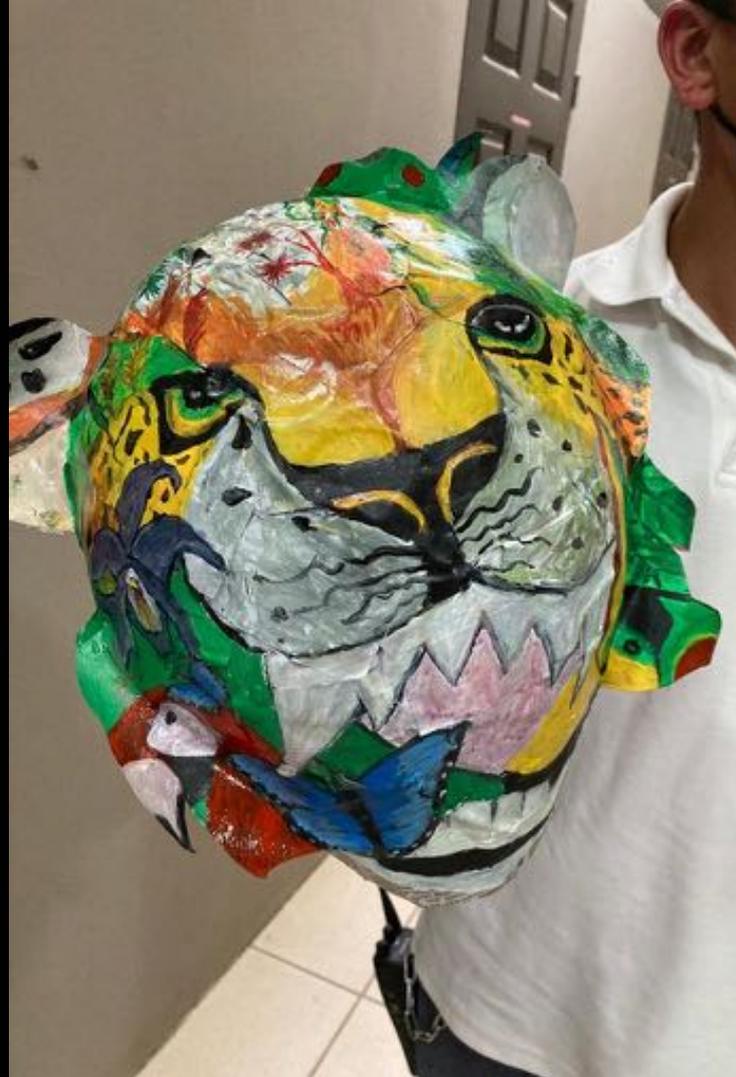
TU MASCARA
SERÁ LA MÁS ORIGINAL?



PARTICIPA EN EL CONCURSO
DEL DÍA DE LA MASCARADA
¡Y DEMUÉSTRALO!

CONCURSO

31 DE OCTUBRE 2021



2. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL ESTÁ COMPUESTO POR:

El Plan de Gestión ambiental esta compuesto por cuatro Programas, a saber:



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

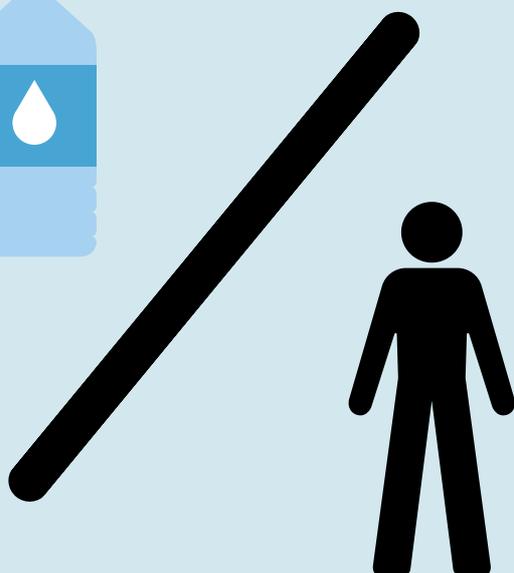
RESULTADOS AGUA



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 2021 fue de 1116 m³ mientras que durante el 2020, fue de 1197m³. Se consumieron 81 m³ menos, equivalentes a una disminución del 7% en el consumo del recurso hídrico.

Lo anterior representa 190 l/día/ pers para el 2021 a 256 l/día/pers para el 2020. Al hacer el cálculo por persona, se obtiene el dato de 190 litros por persona por día. Al comparar este dato, se consumieron 66 litros menos por huésped, lo que representa una reducción del 26% en comparación con el 2020.



**META: 230
L/DIA/PERSONA**

**2021: 190
L/DIA/PERSONA**

**REDUCCIÓN DE UN
26% EN EL CONSUMO
DE AGUA SEGÚN
2020**

RESULTADOS ELECTRICIDAD



El consumo total de electricidad convencional durante el año 2021 fue de 15801 kWh, para un consumo de 2,76 kWh por persona, con base en la ocupación. Esta relación para el año 2020 fue de 0,94 mientras que para el 2019 fue de 1,74 kWh por persona.

El ahorro percibido por el uso de paneles solares para el 2021 es de ₡ 4.812.492,37.

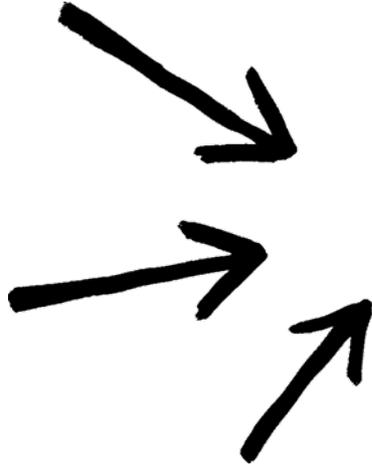
**LA PRODUCCIÓN DE ELECTRICIDAD GENERADOS
CON PANELES SOLARES FUE DE 28 722 KWH, EL
64% DEL CONSUMO TOTAL.**





RESULTADOS COMBUSTIBLES FÓSILES

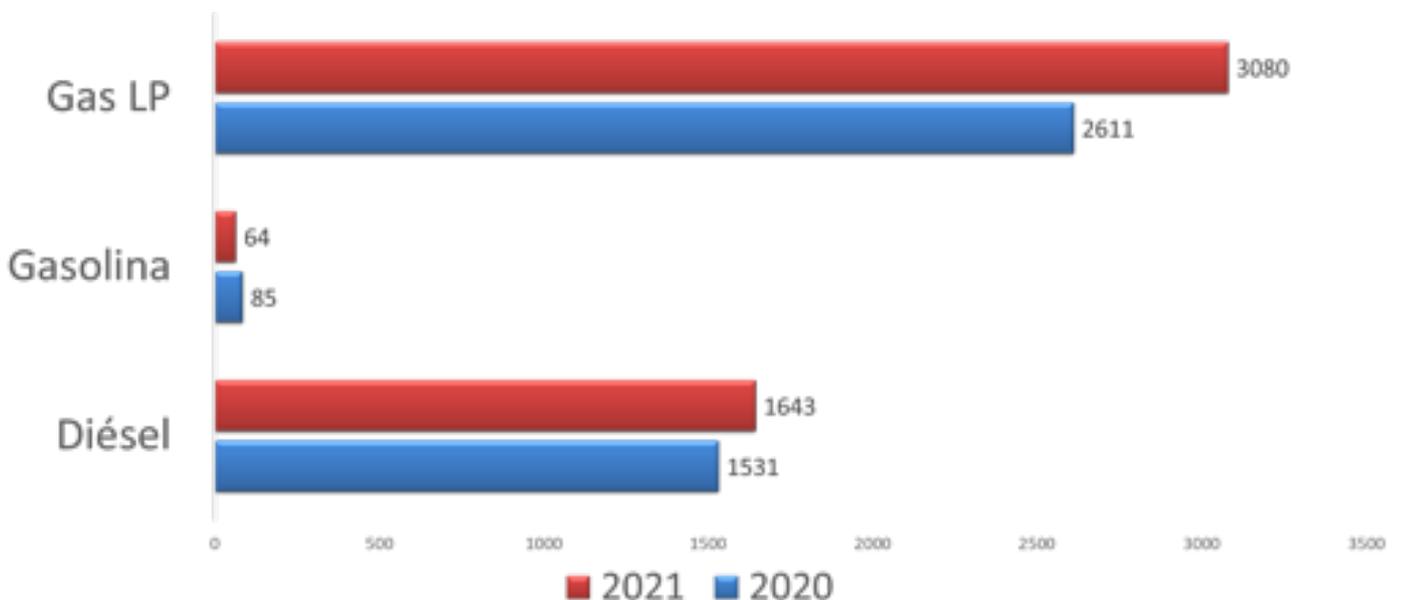
Consumo de combustibles fósiles del hotel en el 2021 presentó:



- Una reducción del 25% en el consumo de gasolina.
- Un aumento en el consumo de gas LP de un 18% que se atribuye a una mayor cantidad de comensales en el restaurante.
- El consumo de diésel corresponde al transporte del gerente, el cual según los registros aumentó un 7% en el 2021 si se compara con el 2020.

GAS LP +18% / **GASOLINA - 25%** / **DIÉSEL +7%**

Comparación del consumo de combustibles fósiles entre el 2020 y el 2021

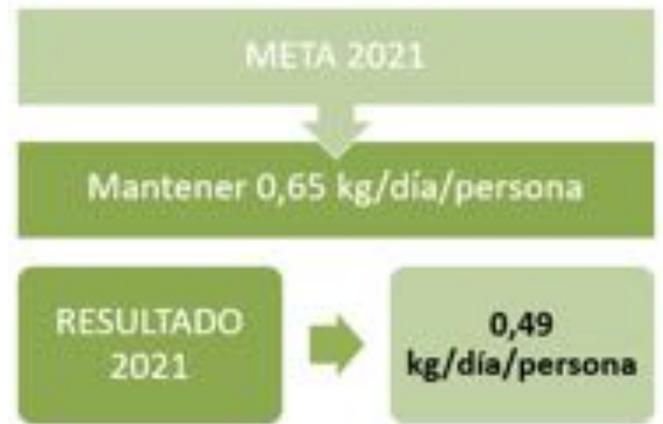


RESULTADOS RESIDUOS



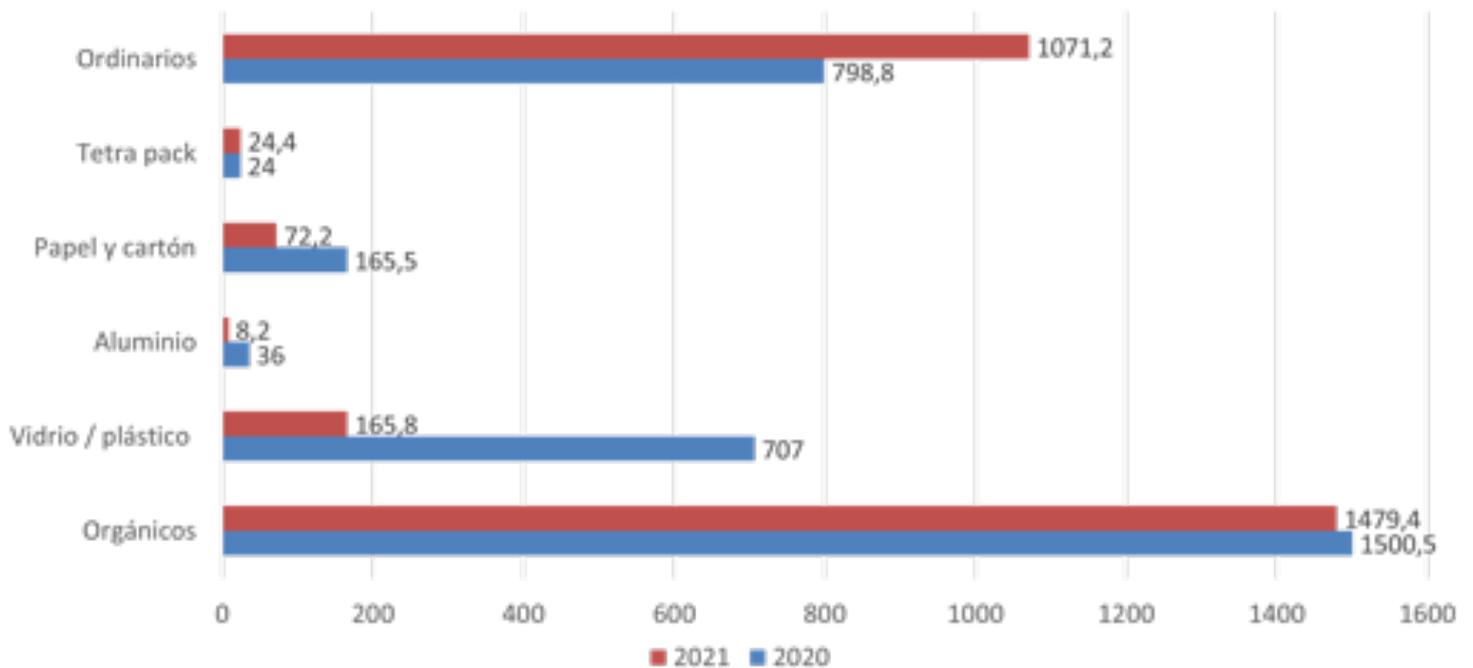
La meta establecida para el año 2021 era mantener la generación de 0,65kg al día por huésped y se obtuvo un total de 0,49 kg/día/persona.

Como se expone en el gráfico, todos los residuos valorizables presentan una reducción de generación. Sin embargo hay un aumento en los residuos ordiarios que se atribuye a una cocina más dinámica en el 2021 que el año anterior.



REDUCCION DEL 28% en la generación total de residuos por persona en relación con el 2020.

Comparación de residuos por tipo entre el 2020 y 2021



RESULTADOS RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL



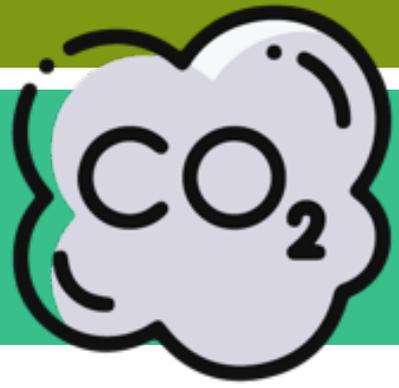
Además de la separación de residuos tradicionales, los residuos no tradicionales también se separan y se les busca un tratamiento adecuado.

La generación de residuos por persona para el 2021 fue de 0,49 kg/persona, con una disminución de 28% en relación con el año anterior (0,65 kg/persona en el 2020).

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, ya sea entregándolo a las Campañas Especiales de la municipalidad o mediante Solirsa. Estos residuos son debidamente pesados y se registra su entrega.





RESULTADOS HUELLA DE CARBONO

Durante el año 2021, la huella de carbono aumentó % con respecto al 2020. Las emisiones directas (96%) representan el consumo de gasolina, diésel, gas LP, extintores de CO2, gases refrigerantes y residuos orgánicos. Por otro lado, las emisiones indirectas representan el consumo de electricidad.

La reapertura y reactivación del sector turístico generan un aumento en el consumo de recursos como el gas LP para cocinar, la generación de residuos orgánicos que provienen del restaurante y el consumo de electricidad.

Gráfico 4. Emisiones directas e indirectas generadas durante el año 2021 (%)
Hotel Trapp Family

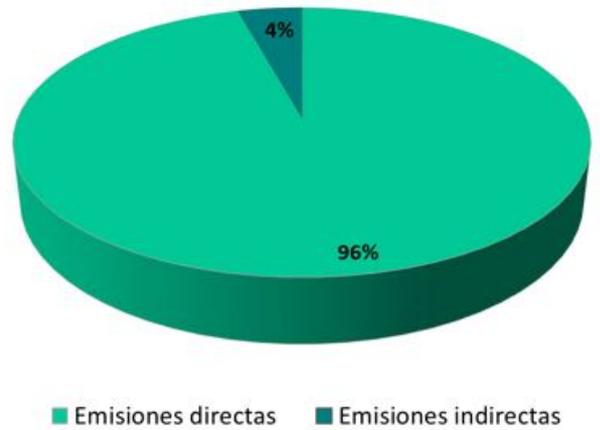
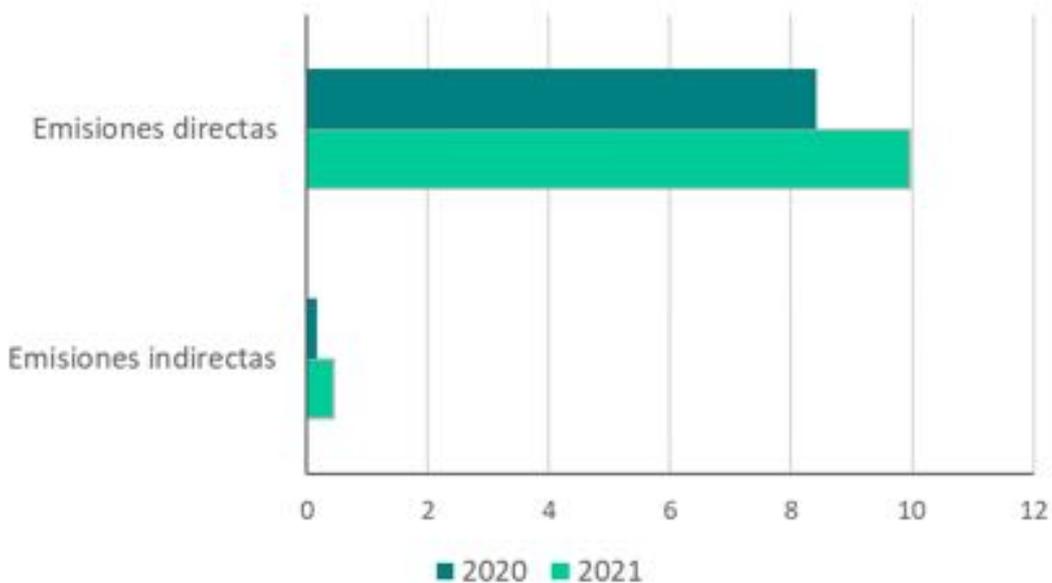


Gráfico 5. Comparación anual de las emisiones directas e indirectas generadas en el Hotel Trapp Family (2020-2021)



3. PLAN DE RSE RESULTADOS ALIANZA DE HOTELES H4



La Alianza de Hoteles H4 conformada por el Hotel Belmar, Cala Lodge, Los Pinos Cabañas y Jardines y el Hotel Trapp Family desde el 2018 con el fin de colaborar con iniciativas locales sostenibles en Monteverde.

Durante el 2021 se contó con un plan de trabajo el cual se adaptó a las condiciones aún de pandemia. Por tanto, los esfuerzos de la alianza se centraron en una serie de webinars virtuales para sensibilizar y capacitar a la comunidad en diferentes temas, entre ellos, gestión de la biodiversidad, pesca responsable, economía circular, Iniciativas locales como Hecho en Monteverde, ejemplo de empresas nacionales sobresalientes por su gestión sostenible.

También se realizaron acciones de reforestación, un sendero para personas no videntes, entre muchas otras.

VIDA SOSTENIBLE:
Serie de Webinars desde Monteverde



Karrie Durán & Daniel Vargas
Coordinadores Hecho en Monteverde
24 septiembre 2021



RESULTADOS ALIANZA DE HOTELES H4



VIDA SOSTENIBLE:
Serie de Webinars desde Monteverde

Producción sostenible



YAUDICIA VARGAS
Coordinadora Sostenibilidad
Grupo Florix

17 SET, 2021
10AM - 11AM

SOSTENIBILIDAD EN LA PRODUCCIÓN: CUÁL ES MI IMPACTO COMO PRODUCTOR Y CONSUMIDOR.

ENTENDER LA SOSTENIBILIDAD COMO ESTRATEGIA Y ALIADA EN NEGOCIOS CON PROPÓSITO.

VIDA SOSTENIBLE:
Serie de Webinars desde Monteverde

Ciencia Participativa para la Conservación e Investigación



ALEXANDER GONZALEZ
Centro Científico Tropical

11 NOV, 2021
4PM - 5PM

- QUÉ ES EL CENTRO CIENTÍFICO TROPICAL (CCT).
- COMO INVESTIGAR CON LAS PERSONAS.
- LA EXPERIENCIA CON EL PÁJARO CAMPANA.

VIDA SOSTENIBLE:
Serie de Webinars desde Monteverde

Proyecto Mi Ocotea



DANIELA QUESADA
Encargada del programa de extensión comunitaria

23 NOV, 2021
4PM - 5PM

- IMPORTANCIA ECOLÓGICA DEL OCOTEA MONTEVERDENSIS.
- ACCIONES PARA LA RESTAURACIÓN, PROTECCIÓN Y EXPANSIÓN.
- CONSERVACIÓN BASADA EN COMUNIDAD.
- ALIANZAS PARA LA SOSTENIBILIDAD.

Asista al webinar llenando el formulario: bit.ly/webinarvidasostenible

Organizado por la alianza H4:

VIDA SOSTENIBLE:
Serie de Webinars desde Monteverde

Gestión Corporativa de Biodiversidad



MARCELLO HERNÁNDEZ BLANC
Economista ecológico

9 NOV, 2021
3PM - 4PM

- CAPITAL NATURAL Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS.
- IMPACTOS Y DEPENDENCIAS DEL CAPITAL NATURAL PARA LOS NEGOCIOS.
- INCORPORACIÓN DEL CAPITAL NATURAL EN LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS NEGOCIOS.

Asista al webinar llenando el formulario: bit.ly/webinarvidasostenible

Organizado por la alianza H4:

RESULTADOS CEAM



peto a los
s ¿Y usted?

Todos tienen
derecho

Seguridad - Paz - Tranquilidad
El Grado - Die Universidad
de los Derechos de los Animales

Monteverde es reconocido a nivel mundial por la protección y conservación de sus recursos naturales.

Al ingresar a nuestra comunidad usted está asumiendo la misma responsabilidad de protección de la flora y fauna.

Animales
Domésticos

Este también es su hogar

Animales
Silvestres

Este también es su hogar

RESULTADOS CÓDIGO DE CONDUCTA

Contra la explotación sexual comercial asociada a viajes y turismo sustentado por el Programa
#ProgramaCodigodeConducta



RESULTADOS SALUD Y SEGURIDAD



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. El trabajo en esta área continua como parte del compromiso con la mejora continua.



RESULTADOS COMUNIDAD



Fondo Comunitario Monteverde
Invirtiendo en el Desarrollo Comunitario Sostenible

LA TILI CHERA



BRIGADA ANTI ACOSO SEXUAL CALLEJERO MONTEVERDE



El FCM es una ONG que fomenta el desarrollo de base comunitario a través de diferentes mecanismos de recaudación de fondos que pone a disposición de la comunidad. Sigryd Collado como representante del Hotel Trapp colabora como Presidenta del FCM desde marzo del 2020.



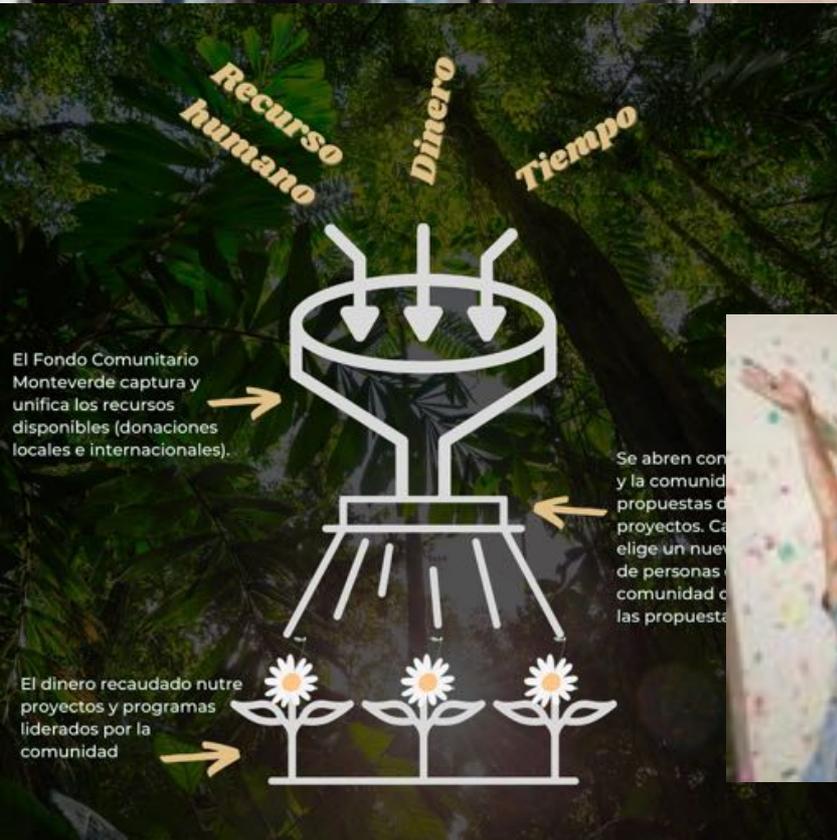
Programa Donaciones Pequeñas 2021

Conozca la variedad de proyectos liderados por la comunidad que recibirán apoyo a través del Fondo Comunitario de Monteverde en esta edición de nuestro programa.

corclima

ENFRENTANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

RESULTADOS COMUNIDAD



¡Estamos de vuelta!

Talleres de teatro musical para niños, adolescentes y adultos jóvenes

del 5 al 24 de julio, 2021 en Monteverde



CONCLUSIONES

- El año 2021 se caracterizó por presentar una recuperación paulatina del sector turismo. La ocupación del hotel mejoró en un 23% en relación con el año anterior, pero se mantuvo muy por debajo de la situación normal pre-pandemia. La ocupación fue menos de la mitad del peor año en registros desde el 2104.
- Las labores operativas del hotel se mantuvieron centradas en dar una experiencia de alta calidad al cliente, velando por la mejora continua en los procesos. El trabajo que se viene realizando, como parte de la preparación para la recertificación con el CST en relación con el manejo de la información por medio de un sistema de gestión, ha abarcado una gran inversión en tiempo y recursos demostrando el compromiso existente con la búsqueda de la sostenibilidad integral en la organización.
- En relación con el Plan de Gestión Ambiental dos de sus cuatro Programas se encuentran en ejecución y como se evidencia en los resultados, en la mayoría de los casos han se presenta una disminución en los consumos.
- La Alianza H4 ha sido muy favorable para sus integrantes y el destino ya que unidos se ha logrado apoyar iniciativas comunales locales de gran valor. También se realizó un fuerte trabajo de sensibilización y capacitación por medio de una serie de webinars en sostenibilidad los cuales alcanzaron diversos públicos. En esta misma línea el involucramiento en las diferentes comisiones locales como CEAM también permite aportar a los diferentes proyectos comunales.