



Folleto informativo para huéspedes

2025

CONTENIDO

Historia de Monteverde	3
Hotel Trapp Family	3
Misión.....	3
Visión.....	4
Valores.....	4
Política integrada empresarial	4
Sostenibilidad en el Hotel Trapp Family.....	5
Reconocimientos, programas, certificaciones	5
Gestión de la sostenibilidad	7
Nuestras prácticas sostenibles	7
Alianza Sostenible Monteverde - H4.....	8
Cómo ser un visitante PURA VIDA.....	8
Organizaciones locales	10
Asociación de Desarrollo Integral de San Luis (ADISL)	10
Comisión de Educación Ambiental de Monteverde (CEAM).....	10
Instituto de Monteverde (MVI).....	10
Comisión Monteverde Accesible.....	11

HISTORIA DE MONTEVERDE

Según diferentes hallazgos, los primeros habitantes de Monteverde fueron indígenas costarricenses, aproximadamente 300 años a.C. en la zona de San Luis, y 600 años a.C. en lugares como Santa Elena, Cañitas y Turín (E. Leitón, com. pers., octubre, 2019¹).

Se cree que las primeras personas no indígenas que llegaron a Monteverde lo hicieron alrededor de 1915 y eran provenientes del Valle Central en busca de tierra para trabajar y subsistir.

Posteriormente, en la década de los 50, llegaron los Cuáqueros de Estados Unidos y se dedicaron principalmente a la industria lechera. En esta época algunos costarricenses comenzaron a cultivar café en la zona.

La zona de Monteverde ha llegado a ser muy apreciada por biólogos y naturalistas por su biodiversidad y es un destino de ecoturismo muy reconocido. La zona cuenta con varias reservas con fines de conservación e investigación como por ejemplo la Reserva Biológica Bosque Nuboso de Monteverde (1972), la Reserva Bosque Eterno de los Niños (1987) y la Reserva del Bosque Nuboso Santa Elena (1991).

La visitación turística ha aumentado en Monteverde, convirtiéndose en un destino popular no solo para el ecoturismo sino para el turismo de aventura y agroturismo.

La población actual de Monteverde es alrededor de 5000 personas y se calcula que se reciben aproximadamente de 200,000 turistas al año (Fuente: www.exploremonteverde.com).

HOTEL TRAPP FAMILY

El Hotel Trapp Family es el hotel más cercano a la famosa Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde. Fue fundado en 1999 por un empresario chileno con el propósito de ofrecer un servicio único con un estilo familiar.

El hotel inició con 10 habitaciones y un restaurante. A lo largo de los años el hotel ha crecido y actualmente ofrece 28 habitaciones, manteniendo siempre el concepto de negocio familiar en armonía con la naturaleza.

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 sociocultural, ambiental y económico en Monteverde.

¹ Leitón, E. Comunicación personal, 12 de octubre de 2019.

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 continua de nuestras estrategias y de nuestros métodos de trabajo.

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 medioambiental y bienestar del destino. Por lo que explícitamente manifestamos nuestro compromiso con:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

SOSTENIBILIDAD EN EL HOTEL TRAPP FAMILY

En el Hotel Trapp Family la sostenibilidad se vive todos los días. No es solo una política, sino una forma integral de trabajar, servir y convivir con nuestro entorno.

Somos orgullosos portadores varios reconocimientos que reflejan nuestro compromiso con el ambiente, la cultura y la comunidad.

Reconocimientos, programas, certificaciones

Declaratoria Turística	La declaratoria turística es un reconocimiento emitido por el ICT a empresas turísticas y tiene como objetivo garantizar la legalidad de la actividad turística y lograr la más alta calidad del producto turístico costarricense. Si desea conocer más sobre este reconocimiento visite: https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/declaratoria-turistica.html
 Certificación de Sostenibilidad Turística (CST)	La CST tiene como objetivo fortalecer la actividad turística sostenible en Costa Rica. Es una herramienta técnica reconocida por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) que evalúa a las organizaciones según sus labores sociales, culturales, ambientales, económicas y de desarrollo en los destinos turísticos. Para conocer más detalle visite: https://www.turismo-sostenible.co.cr
 Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático	El Programa es un galardón anual que premia el esfuerzo y el trabajo voluntario dirigido a mejorar las condiciones higiénicas, ambientales y mitigar y adaptarse al cambio climático. Para conocer más sobre este programa ingrese a: https://pbae.estudiomanati.com/que-es-bae .
 esencial COSTA RICA	esencial COSTA RICA es la imagen con que el país se proyecta al mundo promoviendo el turismo, la inversión y la exportación, la cultura e idiosincrasia costarricense. Para conocer más de esta iniciativa ingrese al https://www.esencialcostarica.com/ .

 <p>Programa Código de Conducta contra la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes</p>	<p>En Costa Rica la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) es un delito castigado con cárcel. Las empresas turísticas que promuevan o faciliten este delito podrán verse inhabilitados de 3 a 10 años (Artículo 168 bis del Código Penal).</p> <p>El Hotel Trapp Family tiene una política de CERO TOLERANCIA hacia cualquier forma de ESCNNA y se compromete a garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas menores de edad. Estamos obligados a rechazar, impedir y denunciar ante las autoridades cualquier situación sospechosa.</p>
<p>Política de ética contra la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes:</p> <div style="border: 2px solid green; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Somos un hotel familiar que promueve el desarrollo de actividades que fomentan la dignidad humana.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <div style="text-align: center;">  </div> </div>	
 <p>Sello SICCS - Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS)</p>	<p>Es una iniciativa regional para mejorar la calidad de los destinos turísticos en Centroamérica, impulsada por la Secretaría de Integración Turística y coordinada por el Consejo Centroamericano de Turismo. Involucra a los ministerios de turismo y a las cámaras del sector, y trabaja con empresas de distintos servicios turísticos para elevar los estándares y la satisfacción del visitante.</p> <p>Conozca más en: https://calidadcentroamerica.com/sobre-siccs/</p>

Gestión de la sostenibilidad

El Hotel realiza un proceso de identificación y evaluación de impactos ambientales, sociales y económicos con el fin de planificar nuestras acciones. Estas acciones se planifican y ejecutan por medio de un sistema de gestión que tiene 12 planes de acción.

Nuestras prácticas sostenibles

- ✓ Buenas prácticas de gestión de agua y energía.
 - Registros mensuales de consumos.
 - Dispositivos de ahorro en duchas y lavamanos.
 - Política de reutilización de toallas.
 - Reuso de aguas pluviales.
 - Análisis de calidad del agua.
 - Paneles solares.
 - Iluminación LED.
 - Detectores de presencia.
- ✓ Programa de manejo de residuos.
 - Separación por tipo de residuo.
 - Registro de generación mensual.
 - Apoyo al Centro de Acopio de Monteverde.
 - Lombricompost.
- ✓ Planta de tratamiento de aguas residuales.
- ✓ Productos de limpieza biodegradables.
- ✓ Cuantificamos y compensamos nuestra huella de carbono.
- ✓ Apoyamos proyectos de salud, deporte, ambientales y culturales en las comunidades cercanas.
- ✓ Realizamos capacitaciones continuas a nuestros colaboradores.
- ✓ Promovemos la protección de la biodiversidad.
- ✓ Somos miembros activos de la Comisión de Educación Ambiental de Monteverde (CEAM).
- ✓ Somos parte de la Alianza Sostenible Monteverde (H4).
- ✓ Estamos en contra del trabajo infantil y de la trata de personas.
- ✓ Contamos con una política de compras con criterios sostenibles.
- ✓ Contamos con una política de inclusión laboral para personas con discapacidad.
- ✓ Respetamos los derechos humanos y promovemos la igualdad de oportunidades.
- ✓ No utilizamos especies amenazadas, vulnerables o en peligro de extinción en nuestro menú.
- Respetamos los períodos de veda y las tallas recomendadas para la pesca.

Alianza Sostenible Monteverde - H4



Es una alianza de hoteles de la zona con retos similares que decidieron unirse para potenciar el impacto positivo en la comunidad. Actualmente, está conformada por el Hotel Trapp Family, el Hotel Belmar y Cala Lodge. H4 tiene como misión ser una alianza de hoteles líderes en sostenibilidad que permita disminuir costos, dividir responsabilidades y multiplicar los beneficios de las acciones necesarias para alcanzar el nivel élite de la Certificación para la Sostenibilidad Turística.

Desde esta alianza formamos parte de la Comisión Monteverde Accesible y de la Comisión Municipal de Emergencias de Monteverde. El apoyo a diferentes proyectos comunitarios se canaliza por medio de diferentes organizaciones como el Instituto de Monteverde, para invertirla en diferentes proyectos comunitarios, la Comisión hacia la Resiliencia al Cambio Climático de Monteverde (CORCLIMA), el Teatro Comunitario Far Corners, entre otros.

Cómo ser un visitante PURA VIDA

Usted también es parte y cada acción cuenta. Por eso lo invitamos a colaborar con lo siguiente:

1. Somos un hotel libre de humo y drogas.
2. En Costa Rica es prohibida la compra de productos arqueológicos.
3. Colaborar con el ahorro de agua. Tenemos una política de reutilización de toallas.
4. Colaborar con el ahorro de electricidad. Apague las luces y equipos al salir de su habitación.
5. Apoyar con la separación de los residuos. En diferentes puntos de las instalaciones del hotel encontrará recipientes rotulados. En su habitación, encontrará 3 recipientes:



Coloque aquí residuos reciclables como botellas plásticas y de vidrio, envases Tetrapak, latas de aluminio (bebidas y atún), papel y cartón limpios.



Coloque aquí los residuos compostables de origen vegetal: como restos de alimentos, frutas, verduras, cáscaras y semillas. Hacemos abono con los residuos orgánicos.



En el baño encontrará un contenedor con este letrero. Por favor coloque aquí papel higiénico, toallas sanitarias, toallas húmedas, pañales, pañuelos desechables, cartón y papel sucio, residuos de origen animal y no reciclables.

6. Le invitamos a generar la menor huella de carbono posible durante su estadía. ¿Sabía que en Costa Rica es posible compensar la huella de su visita? Si está interesado puede hacer el cálculo de las emisiones de su visita en <https://www.fonafifo.go.cr/es/calculadora/>

Más ideas de cómo ser un visitante PURA VIDA:

¿Cómo ser un visitante pura vida?

Usted puede ayudarnos a seguir siendo un país feliz y pura vida siguiendo estos consejos:

Respete la cultura local

- Experimente las tradiciones y alimentos locales.



Apoye la economía local

- Apoye emprendimientos locales y el turismo rural comunitario.
- Compre artesanías auténticas.



Al visitar áreas protegidas o reservas naturales

- Siga las instrucciones y manténgase dentro de los senderos.
- Tómese un momento para identificar el plan de emergencias.
- No alimente ni manipule animales silvestres.
- Evite hacer sonidos fuertes. No utilice sonidos de atracción de aves.
- No extraiga plantas ni animales silvestres.
- Utilice los recipientes adecuados para la separación de residuos.



Disminuya su impacto

- Use eficientemente el agua y la electricidad.
- Minimice la generación de residuos, separe y disponga de ellos adecuadamente.
- Compense la huella de carbono de su viaje con organizaciones locales.



ORGANIZACIONES LOCALES

Monteverde se caracteriza por tener una gran cantidad de organizaciones que trabajan para beneficiar diferentes aspectos de la comunidad. A continuación, se describen las principales organizaciones locales.

Asociación de Desarrollo Integral de San Luis (ADISL)

El Hotel Trapp Family ha establecido una relación de amistad y colaboración con la comunidad de San Luis desde hace muchos años. Desde el 2013 se apoya el puesto de salud de la comunidad, el Programa de Turismo Rural Comunitario y diferentes actividades comunales. Para conocer más sobre la ADISL <http://sanluis.or.cr/> .

Comisión de Educación Ambiental de Monteverde (CEAM)

CEAM es una comisión interinstitucional (públicas y privadas) que tiene como fin unificar esfuerzos de educación ambiental realizadas por diferentes organizaciones de la zona, en beneficio de la comunidad de Monteverde y alrededores.

Desde el año 2016, el Hotel Trapp Family ha sido miembro activo de CEAM. Puede seguir a esta comisión en <https://www.facebook.com/CEAM2> .

Instituto de Monteverde (MVI)

El Instituto de Monteverde es una organización educativa sin fines de lucro dedicada promover la sostenibilidad por medio de iniciativas comunitarias. Desarrolla programas de investigación aplicada y desarrollo comunitario diseñados para estudiantes internacionales y costarricenses.

El Hotel Trapp Family, como miembro de la Alianza Monteverde Sostenible H4, apoya diferentes proyectos. Para más detalles visite el sitio www.mvinstitute.org .

Comisión hacia la Resiliencia al Cambio Climático de Monteverde (CORCLIMA)

CORCLIMA es una comisión que trabaja para que Monteverde reduzca sus emisiones de gases de efecto invernadero, capture más carbono del que emite, se adapte lo más rápido posible y sea un ejemplo para el resto del mundo. El Hotel Trapp Family colabora con diferentes iniciativas de CORCLIMA, una de ellas es la Ruta Eléctrica de Monteverde, colocando un punto de carga para vehículos eléctricos en el parqueo. Para conocer más sobre esta comisión visite: <http://www.corclima.org/>.

Comisión Monteverde Accesible

Creada en el 2022 como respuesta a la identificación de oportunidades en accesibilidad universal en la comunidad de Monteverde. Ha liderado procesos continuos de capacitación en el destino, con el fin de sensibilizar y promover acciones concretas para mejorar la experiencia de los visitantes. El Hotel es miembro de esta comisión a través de la Alianza H4.

Comisión Municipal de Emergencias de Monteverde

Comisión conformada por actores locales, encargada de activar los procedimientos de prevención y atención de emergencias y comunicar a la población los eventos climáticos que afectan la comunidad. El Hotel es miembro de esta comisión a través de la Alianza H4.