


JULIO 2023

DEPARTAMENTO DE
SOSTENIBILIDAD
EVALUACIÓN ANUAL DEL SG 2022

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022



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 años 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 en torno a una operación más eficiente y con miras al desarrollo sostenible. Después de procesos de capacitación del equipo de trabajo, reestructuración de procesos, instalación de equipos eficientes y otras acciones que han permitido posicionar la empresa como líder en la comunidad, en el 2018 se alcanzaron los cinco niveles de sostenibilidad de la certificación para la sostenibilidad turística. También se han alcanzado desde entonces otros reconocimientos y programas como: Declaratoria Turística, Bandera Azul Ecológica (Categoría Cambio Climático), Safe travels, esencial Costa Rica y Programa 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

El desarrollo sostenible ha sido parte de la estrategia de crecimiento del Hotel Trapp desde el año 2010, donde a través de la Certificación de Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo certificó nuestras acciones por primera vez.

Desde ese momento hasta la actualidad, conscientes del valor de la conservación de los recursos y la necesidad de preservarlos desarrollamos una estrategia de sostenibilidad, cada vez más integrada a todas las operaciones del hotel.

El recorrido nos ha llevado a desarrollar una política empresarial integrada que gestiona la mejora continua de nuestros procesos internos con el fin de maximizar los impactos positivos y minimizarlos negativos. Así como a difundir el concepto de desarrollo regenerativo y fomentarlo a través de la creación de alianzas estratégicas a nivel de destino.

La pandemia trajo consigo momentos difíciles de los cuales fue posible reponerse gracias a la resiliencia del equipo de trabajo, y el compromiso del hotel para con sus clientes y colaboradores de mantener una relación sólida y constante. Fue también un periodo donde la revisión de los procesos internos permitió avanzar en la sistematización de estos con el fin de implementar un sistema de gestión de la información que formalice los procedimientos de mejora continua del hotel.

El 2022 fue un año de retos, sobre todo operativos. Ya que la ocupación se recuperó en un 90%, alcanzando datos muy similares a los del 2018. Por tanto, consolidar un equipo de trabajo estable que garantizara la calidad del servicio característico del hotel representó un reto considerable.

La sostenibilidad forma parte estratégica del desarrollo del hotel Trapp, es un compromiso que abarca todas las operaciones y busca colaborar positivamente con la comunidad y el destino de Monteverde.

Andrés Trapp Belmar



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 continúa como parte del compromiso con la mejora continua.

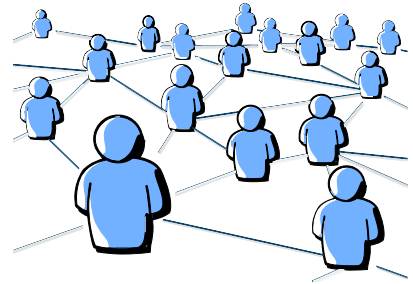


El avance en relación con la implementación del sistema de gestión de la información del hotel ha sido constante. Durante el año 2022 se concentraron los esfuerzos en el procedimiento de sostenibilidad. Con el fin de elaborar todas las herramientas necesarias para documentar asertivamente el trabajo que se realiza en esta área, se pusieron a prueba los registros y procesos.

Ya se cuenta con el procedimiento de documentación en funcionamiento y con una sección del procedimiento de gestión administrativa. Para el procedimiento de servicio al cliente, se tienen algunos avances pero aún está en proceso.



Planes Estratégicos



CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2022

Plan	Programa	% de cumplimiento
RRHH	Capacitaciones	88%
RRHH	Salud Ocupacional	63%
RRHH	Emergencias	75%
RSE	Alianzas Estratégicas	45%
RSE	Comunicación	88%
Gestión Ambiental	Gestión corporativa de la biodiversidad	78%
Gestión Ambiental	Adaptación al CC	88%
Gestión Ambiental	Integral de Mantenimiento	84%
Gestión Ambiental	Integral de Residuos	91%
Mercadeo	Mercadeo	57%
Seguridad Alimentaria	Seguridad Alimentaria	89%

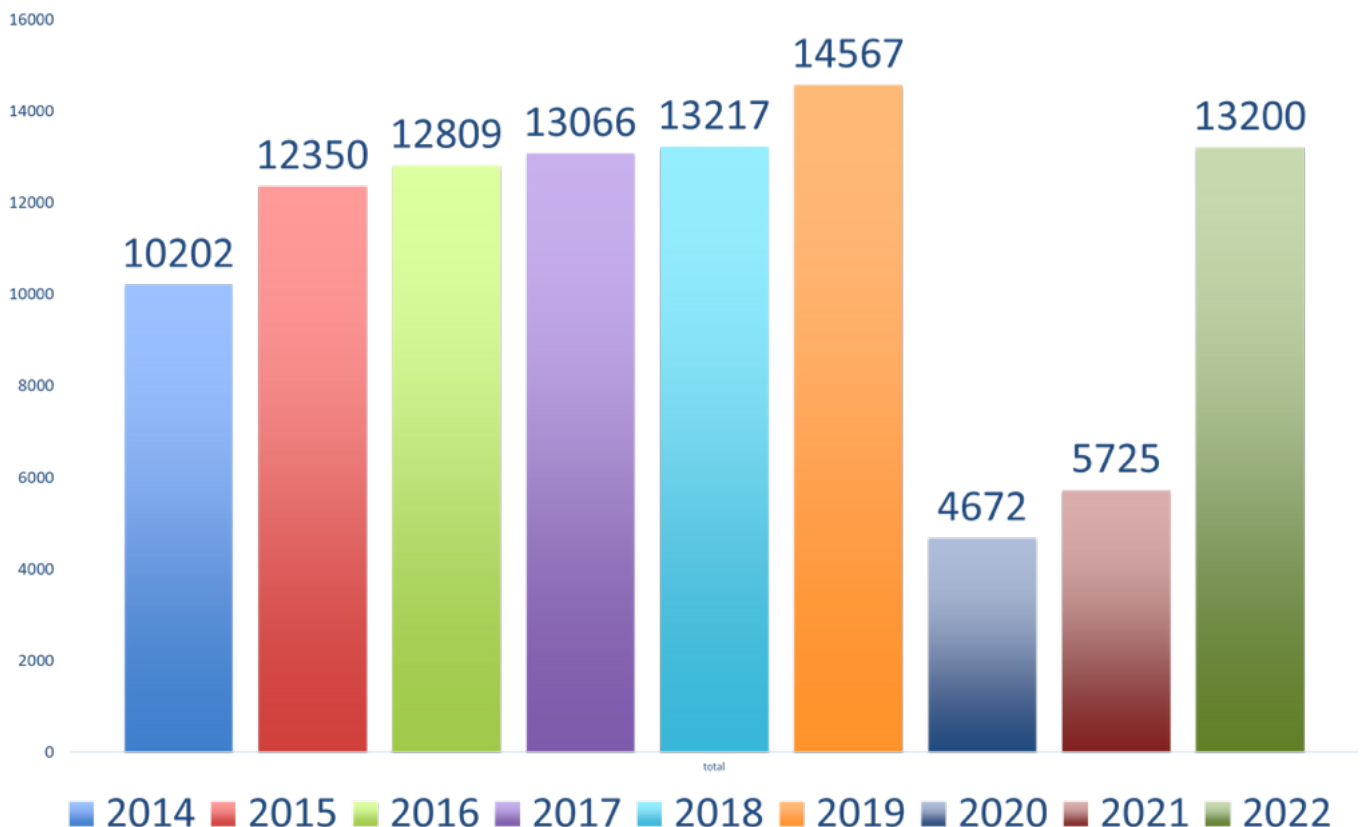
RESULTADOS OCUPACIÓN

Después de haber experimentado en el 2021 una ligera recuperación de la crisis producto de la pandemia, el año 2022 plantea una recuperación del 90% del sector. Al comparar la ocupación con el mejor dato histórico en los registros del hotel (ocupación año 2019 fue de 14567 huéspedes). Lo anterior es totalmente coherente con los datos suministrados por el ICT que detallan un ingreso de 2,3 millones de turistas para el 2022, recuperando 3 de cada 4 turistas ingresados en el 2019.

Es evidente que Costa Rica, y el Hotel Trapp Family, han demostrado la solidez del servicio turístico que ofrece, lo cual se manifiesta en la fidelidad de los clientes en condiciones postpandemia.

Cabe destacar que la ocupación total del 2022 (13200 huéspedes) es muy similar a la del 2018 (13217 huéspedes).

LA OCUPACIÓN DURANTE EL 2022 AUMENTÓ EN UN 130% CON RESPECTO AL 2021, PASANDO DE 5725 HUESPEDES EN EL 2021 A 13200 EN EL 2022





1. PLAN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

EL PLAN DE RECURSOS HUMANOS ESTA COMPUESTO POR 3 PROGRAMAS:



Programa	% de Cumplimiento
Capacitaciones	88%
Salud Ocupacional	63%
Emergencias	75%





2. PLAN DE RSE

RESULTADOS

ALIANZA DE HOTELES H4

17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



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.

A continuación se retoman los porcentajes de cumplimiento de los mismos para el 2022.

Alianzas Estratégicas	45%
Comunicación	88%

Desde 2018 se creó una alianza de hoteles pioneros en temas de sostenibilidad en la zona con el objetivo precisamente de unir esfuerzos para trabajar en el destino de Monteverde. Compartiendo una misma visión de desarrollo regenerativo se crea la Alianza H4, Alianza Sostenible de Hoteles. Mediante este compromiso se crea un plan de trabajo conjunto para tratar diversos temas prioritarios en la localidad. Específicamente para el año 2022 se decide trabajar en conjunto con el Instituto de Monteverde, quienes lideran una serie de programas comunitarios los cuales se desarrollan a partir de la investigación de las necesidades primordiales de la comunidad.

La metodología empleada para concretar esta alianza ha sido la creación de un plan de trabajo que delimita estratégicamente los proyectos que H4 apoya durante el período y mediante reuniones mensuales se le da seguimiento a las acciones planificadas. El porcentaje de cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el 2022 fue muy bajo, de un 45%, debido a la demanda de atención en temas internos producto de la reactivación del turismo después de la pandemia. A pesar de lo anterior sí se concretaron algunos proyectos de extensión comunitaria de gran valor.

En relación con el programa de comunicación, el mismo 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 y demás actores de la comunidad.

RESULTADOS



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



SE APOYARON 7 PROYECTOS COMUNITARIOS:

CAMPAMENTO HORMIGUITAS,
PARQUE VALLE BONITO,
WALK WITH THE DOC, RECETARIO,
ADOPTE UNA QUEBRADA,
MI FINCA,
SISTEMA RECOLECCIÓN AGUAS PLUVIALES ESCUELA





RESULTADOS COMISIÓN EDUCACIÓN AMBIENTAL DE MONTEVERDE

4 QUALITY
EDUCATION



**RECONOCIMIENTO
DÍA DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL**

**SE LE OTORGA A
CEAM**

Por su destacada labor en Educación Ambiental
el 26 de Enero de 2022 en el Área de Conservación Arenal Tempisque

GERMÁN AURELIO AGUILAR VEGA (FIRMA)
Firmado digitalmente por GERMÁN AURELIO AGUILAR VEGA (FIRMA)
Fecha: 2022.01.24 12:01:30 -06'00'

YARELY DÍAZ GÓMEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por YARELY DÍAZ GÓMEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.01.24 11:02:35 -06'00'

GERMÁN AGUILAR VEGA
DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBERNANZA-ACAT

YARELY DÍAZ GÓMEZ
PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL-ACAT



RESULTADOS PROGRAMA DE COMUNICACIÓN



3. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL ESTÁ COMPUESTO POR 4 PROGRAMAS:

15 LIFE
ON LAND



Gestion corporativa de la biodiversidad	78%
Adaptación al CC	88%
Integral de Mantenimiento	84%
Integral de Residuos	91%

A continuación se presentan sus resultados...

Seguirán presentándose los resultados de los programas de mantenimiento y gestión de residuos.

RESULTADOS GESTIÓN CORPORATIVA DE LA BIODIVERSIDAD

15 LIFE
ON LAND



Las acciones propuestas para el 2022 en este programa pretendían documentar procesos que se ejecutan en el hotel desde hace muchos años. Por lo tanto, se realizaron acciones de descripción del proceso de identificación de impactos y la creación de planes y programas bajo la creación del Procedimiento de Sostenibilidad. Adicionalmente se incluye la actualización de Folleto informativo para huéspedes que comunica los esfuerzos en materia de sostenibilidad que ejecuta el hotel.



13 CLIMATE
ACTION



RESULTADOS ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO



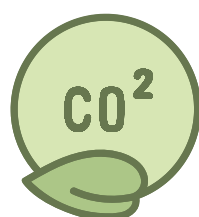
El porcentaje de cumplimiento del programa de adaptación al Cambio Climático fue de un 88% y constituye la implementación de acciones como el cálculo de la huella de Carbono de las operaciones del hotel, la implementación de medidas preventivas y correctivas para su control, así como, la compensación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



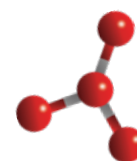
RESULTADOS HUELLA DE CARBONO

Durante el año 2022, la huella de carbono aumentó hasta 19,84 tCO₂e. 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.



HUELLA DE CARBONO



Fuentes de emisión	AÑO BASE (2014)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gasolina	0,14	0,30	3,67	0,24	0,21	0,20	0,19	0,14	0,25
Diesel	7,20	7,54	5,92	7,24	5,88	5,61	3,88	4,38	5,51
R22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
404 a	0,49	0,49	0,00	0,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
434a (R134a)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,65	0,00	0,00	0,10	0,39
Extintores CO ₂	0,0000	0,0000	0,0000	0,0045	0,0091	0,0181	#####	0,0181	0,0181
GLP	2,12	6,62	7,55	7,55	6,91	11,83	4,22	5,11	11,85
Residuos Organicos Lombricultura	0,55	0,59	0,38	0,35	0,41	0,40	0,11	0,22	0,49
Electricidad	6,10	1,87	2,61	3,12	1,66	0,93	0,12	0,63	1,33
Emisiones directas	10,49	15,54	17,51	15,81	14,07	18,06	8,42	9,97	18,51
Emisiones indirectas	6,10	1,87	2,61	3,12	1,66	0,93	0,12	0,63	1,33
ORGANIZACIÓN	16,59	17,41	20,12	18,93	15,73	18,98	8,54	10,60	19,84

RESULTADOS PLAN DE MANTENIMIENTO

6 CLEAN WATER
AND SANITATION



RESULTADOS AGUA

Meta

Mantener consumo
menor 230 l/día/persona

Obtuvimos 191
l/día/persona

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 2022 fue de 2531m³ mientras que durante el 2021, fue de 1116 m³. Se consumieron 1415 m³ más. Sin embargo, al hacer el cálculo por persona, se obtiene el dato de 191,17 litros por persona por día.

Al comparar este dato, se consumieron 3,76 litros menos por huésped, lo que representa una reducción del aproximadamente un 2% en comparación con el 2021.

El Hotel continúa implementando medidas de ahorro hídrico, con rotulación para el cliente, aireadores en los lavamanos, lavadora industrial, capacitaciones, entre otras medidas para garantizar una buena gestión del agua.

Algunas acciones:

Dispositivos de ahorro
Sistema de recolección de aguas
pluviales

Programa de retardo lavado
toallas.

Rotulación.

Capacitaciones.

7 AFFORDABLE AND
CLEAN ENERGY



RESULTADOS ELECTRICIDAD

Meta

Reducir 3% el consumo
kWh/día/persona

Obtuvimos 9% de
reducción 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 2021 fue de 2,76. Lo anterior demuestra una reducción en el consumo.

La producción de electricidad por medio de los paneles solares para el 2022 es de aproximadamente 23,22 kW/h.



RESULTADOS COMBUSTIBLES FÓSILES



- El consumo de gas LP proviene de la cocina y de la lavadora y secadora industrial. Durante el año 2022 el consumo por persona de GLP fue de 0,56 y en el 2021 fue de 0,55 litros de GLP por persona.
- Adicionalmente, tanto la gasolina como el diesel aumentaron respectivamente un 20% y un 42% con respecto al 2021.

RESULTADOS RESIDUOS

Meta

Mantener 0,65
kg/día/persona

Obtuvimos 0,69 kg/día
/persona

La generación de residuos para el 2022 fue de 0,69 kg/persona.

Del 100% de la generación de residuos, un 63% corresponde a residuos orgánicos (31% para abono y 32% se dona para alimento de cerdos). Un 11% son reciclables (papel, plástico, vidrio, aluminio, tetrapack). De forma tal que un 26% se envía al relleno sanitario, por medio del servicio municipal.

La generación de residuos totales disminuyó de 0,70kg/persona a 0,69 kg/persona, Además, se disminuyó de 38% a 26% lo que se envía al servicio municipal.

GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO HOTEL TRAPP 2022



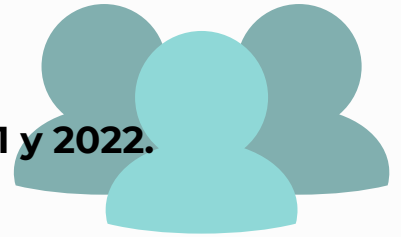
Los residuos no tradicionales también se separan y se les busca un tratamiento adecuado. Por ejemplo, los restos de pintura, las luces LED, las baterías, los tóner de las impresoras y los electrónicos se gestiona responsablemente. dependiendo de su naturaleza, ya sea entregándolo a las Campañas Especiales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



2022 EN RESUMEN



Ocupación aumentó un 56 % entre 2021 y 2022.

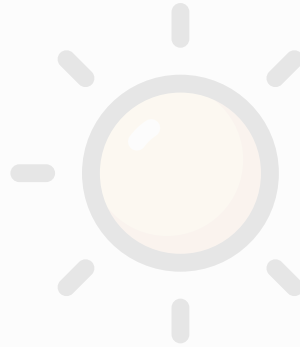


AMBIENTE

Consumo de agua se mantiene similar en 191 l/día/persona



Consumo de electricidad es de 2,51 kwh/persona



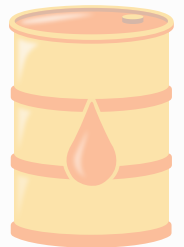
Generaron de electricidad con paneles solares de 28 722 kWh



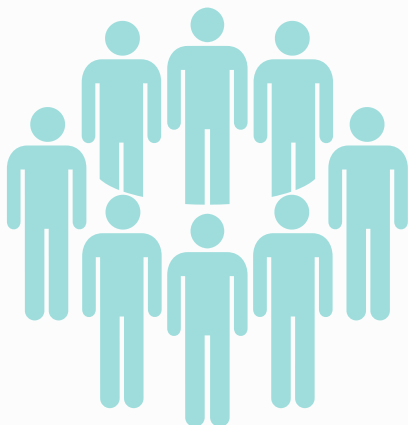
Generación de residuos se de 0,69 kg/persona. Disminuyó un 28% en relación con el 2021



El consumo de combustibles fósiles aumentó en un 95% debido a la ocupación



SOCIAL



Participación comunitaria

- Instituto de Monteverde
- Comisión de Educación Ambiental Monteverde
- Alianza de hoteles H4

CONCLUSIONES

- La recuperación del sector turístico para el 2022 según el Instituto Costarricense de Turismo fue de un 90%. Lo anterior se evidenció en el Hotel Trapp donde la ocupación aumentó en 56% en relación con el 2021, llegando a cifras muy similares a las del 2018 para un total de 13200 huéspedes.
- Este comportamiento impactó directamente las labores operativas del hotel demandando una carga de trabajo similar a la prepandémica. Uno de los principales retos del 2022 ha sido la estabilidad en el equipo de trabajo, ya que durante este año se ha observado en la zona de Monteverde una gran rotación de personal debido a la alta demanda del sector.
- En busca de la mejora continua se ha estado trabajando en la elaboración e implementación de un sistema de gestión de la información que está conformado por cuatro procedimientos. En el 2022 se observa un avance significativo en este aspecto que abarca tres de estos procedimientos (documentación, gestión administrativa y sostenibilidad).

El compromiso del hotel en términos de sostenibilidad se concreta en su política empresarial integrada. Y se materializan a través de los diferentes programas detallados en el presente informe. Los resultados se consideran satisfactorios en la mayoría de los planes y se tiene el compromiso formal de la alta gerencia por trabajar en los procesos de mejora continua necesarios para garantizar mejoras.