



TABACÓN

THERMAL RESORT & SPA

MEMORIA DE

Sostenibilidad

2020-2021

Acerca de Tabacón

El Hotel Tabacón Thermal Resort and Spa nace como producto de la visión de un hombre soñador, amante de la naturaleza y conocedor del buen gusto. Su nombre es Jaime Mikowski un arquitecto visionario, en el cual sobresalía su pensamiento creativo.

En el año 1990, se enamoró de una propiedad en la base del majestuoso Volcán Arenal, donde un arroyo de aguas termales, fluía a través de pastizales. Comenzó a visualizar allí hermosos jardines y lo que se convertiría en el primer gran resort de aguas termales de Costa Rica. El 13 de abril de 1993 se da la apertura de Tabacón como un destino de día, el cual contaba con un restaurante y cocina ampliado, un pequeño Spa y un área de baños y lockers. Finalmente, en el año 1997 el hotel fue inaugurado con 42 habitaciones. Esto marcó el comienzo oficial del Arenal como un destino internacional y los viajeros de todo el mundo respondieron rápidamente ante la belleza única de este paradisíaco lugar.

Jaime también se caracterizó por su visión sostenible, lo cual le permitió impulsar la formación de empleo profesional en la zona, el crecimiento de la comunidad de la mano con el desarrollo del destino a nivel internacional y la protección de los recursos naturales.

Hoy en día el hotel cuenta con 105 lujosas habitaciones y suites, tres restaurantes, cinco bares, un spa de clase mundial, y un salón de eventos. Siendo el hogar de la red más grande de aguas termales de Costa Rica, que emanan naturalmente del volcán y albergando las especies de flora y fauna que ocupan 353 hectáreas de exuberante selva tropical.

Así mismo Tabacón es reconocido por su trayectoria, excelencia en el servicio y sus aportes al desarrollo del Turismo en Costa Rica, formando parte del exclusivo consorcio de viajes Small Luxury Hotels (SLH). Es miembro fundador de la colección Stay Considerate.





Contenido

Compromiso con la Sostenibilidad	4
Gente que Fluye	11
Entregando Excelencia	15
Salud y Bienestar	24
Identidad Costarricense	31
Sostenibilidad en Acción	36
Desarrollo Comunitario	50





Compromiso con
la Sostenibilidad

Dos años de grandes desafíos

Los años 2020 y 2021, sin duda estuvieron marcados por grandes desafíos para la humanidad. El enfrentar la pandemia del COVID-19 repercutió de forma directa en la vida de millones de personas alrededor del mundo que sufrieron la pérdida de sus seres queridos.

Por otro lado, la pandemia trajo una crisis económica sin precedentes en la industria de viajes a nivel global, miles de trabajadores perdieron sus empleos; las empresas y comunidades que dependen de esta actividad sufrieron el impacto directo.

Ante esta realidad, se hacen prioritarias todas aquellas acciones que demuestran en la práctica la esencia de la sostenibilidad; permitiendo la restauración del tejido socioeconómico de las comunidades y trabajando para poner en marcha nuevamente los encadenamientos productivos.

Estaremos recorriendo en esta Memoria de Sostenibilidad, todas las acciones que nos permitieron en primera instancia cuidar la salud de nuestros colaboradores, huéspedes y proveedores ante el COVID-19, así como las iniciativas para mantener la salud financiera de la compañía al mismo tiempo que proteger el empleo.

Así mismo, como un participante activo de la comunidad, apoyamos a las familias del sector turismo en vulnerabilidad, mediante campañas sociales de atención primaria, en la comunidad de la Fortuna de San Carlos.

Enfrentamos los retos del 2020 y 2021 con prudencia y optimismo, pero sobre todo con sostenibilidad en cada una de nuestras acciones.



“Le invitamos a leer la Memoria de Sostenibilidad y brindarnos su retroalimentación, también le instamos a trabajar junto a nosotros en los nuevos retos que nos presenta la nueva realidad del mundo, en la búsqueda de lograr un nuevo turismo regenerativo.”

MARCEL STITTNER • GERENTE GENERAL

Tabacón y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

NUESTRO COMPROMISO CON EL FUTURO:

UN COMPROMISO DE ACCIÓN

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un plan de acción para las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y el trabajo conjunto. Para Tabacón representan un punto de referencia importante a medida que ejecutamos nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad y durante el periodo de pandemia por el incremento de nuestras acciones en busca del bienestar de todos.

Nuestras acciones se reflejan en ODS específicos, los cuales creemos pueden ayudar a impulsar el progreso y respaldar nuestra filosofía.



Resurgiendo con el turismo

A través de nuestro apoyo a la Cámara de Turismo local, desde tiempo atrás pero más durante este periodo tan desafiante, trabajamos por la reactivación de un sector afectado y bajo los efectos de la pobreza. El objetivo han sido las personas, buscando su acceso a servicios esenciales y a protección social; así como la posibilidad de retomar sus trabajos luego de la reapertura de empresas.



Llevando alimentos

Los efectos negativos de la pandemia llegaron hasta muchos hogares de nuestro destino, donde incluso la alimentación de muchos se vio comprometida. En respuesta a esto y como parte de nuestro compromiso con nuestra comunidad, dirigimos iniciativas internas y externas que llevaron alimento a muchos que pasaban necesidad, además de manos amigas.



Salud y seguridad para todos

En un periodo en el que la pandemia por Covid-19 nos obligó a adoptar nuevos mecanismos para nuestra vida diaria, uno de nuestros mayores enfoques ha sido garantizar la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, quienes nos visitan, y por ende a sus familias. Se desarrolló vacunación para todos, equipamientos e implementación de nuevos protocolos, enfoque al bienestar a través de nuestro maravilloso Spa; entre otros.



Calidad en la educación

Continuando con nuestra idea de que la educación es la base para mejorar la calidad de vida, apoyamos a diversos centros educativos en la comunidad, por ende, niños y jóvenes que requieren de materiales indispensables para el desarrollo de actividades.



Buenas prácticas laborales

Nuestro compromiso con la calidad de vida de los colaboradores, el apoyo a la familia y la equidad de género; se ven reflejados en el galardón con que se nos premia por parte del Instituto Nacional de la Mujer (INAMU).



Gestión sostenible del agua

Nos preocupamos por mantener la calidad del agua, de manera que le protegemos y conservamos desde su nacimiento y durante su trayectoria; manteniendo un control y monitoreo constante.



Eficiencia energética

Nuestro compromiso con el ahorro energético se evidencia con nuestro nuevo proyecto de energía solar, instalado en el sector de hotel. Asimismo, mantenemos nuestro apoyo a diversos proyectos de movilidad eléctrica e impulsamos en el destino el crecimiento de estos.



Turismo sostenible y crecimiento inclusivo

A medida que crecemos, nos inspiramos para crear oportunidades económicas locales. Con la creación de empleos de calidad y la estimulación de la economía sin dañar el medio ambiente.



Infraestructura resiliente

Nuestro objetivo de innovación continua no se detiene, por esto la continuidad en mejora de la infraestructura, así como los nuevos proyectos han sido parte de este periodo tan desafiante. Renovación de senderos, perfeccionamiento de edificios, proyecto de paneles solares, piscinas con conceptos sostenibles, entre muchos otros; todos integrándonos en armonía con el entorno.



Tabacón y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Por y para todos

Somos un ecosistema y como tal siempre brindaremos el mismo servicio y calidad para todos por igual. Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades se refleja en el incremento de espacios accesibles, contratación sin distinción, entre otras.



Destino sostenible

A través de nuestras alianzas estratégicas en el destino Arenal / Fortuna, instamos al aprovechamiento eficiente de los recursos y a la protección del medio ambiente. Además, brindamos nuestro apoyo, mediante la contribución a proyectos que nos permita mantenernos en la ruta del desarrollo sostenible.



Compras inteligentes

Identificamos activamente oportunidades para promover una economía circular a través de nuestra cadena de suministro y alcanzar nuestros objetivos para reducir la generación de los residuos. Además, participamos en programas de proveeduría local sostenible con el objetivo de sensibilizar al consumo responsable para lograr modos de vida sostenibles.



Resiliencia climática

Nos hemos embarcado en una estrategia que exige flexibilidad, aprendizaje y cambios para accionar por el clima. Trabajamos en proyectos que incluyen desde la identificación de nuestras emisiones, hasta la protección de nuestros bosques y la inclusión de nuestros huéspedes en estos temas.



Desde casa hacia el océano

Desde el consumo de productos agrícolas y marinos de forma sostenible, la gestión del manejo de residuos sólidos-líquidos, así como el cuidado del recurso hídrico, nos permiten contribuir a la protección de los mares.



Biodiversidad

Protegemos y conservamos el hábitat natural en el que nos encontramos, no sólo a través de la inclusión de acciones sostenibles dentro de nuestra operación, sino también de políticas en contra del tráfico ilegal de especies de flora y fauna.



Decimos “no” a la violencia

A través de nuestra participación en el programa Código de Conducta Empresarial, afianzamos nuestro compromiso con la no explotación de niños, niñas y adolescentes; al mismo tiempo que nos oponemos a cualquier tipo de violencia, por lo que nuestras acciones de prevención buscan proteger a las mujeres, hombres, jóvenes y niños que se encuentren en nuestra propiedad, así como en las comunidades.



Vínculos saludables

Las alianzas con organizaciones gubernamentales y empresa privada en este periodo han sido imprescindibles para alcanzar objetivos que van desde la distribución de alimentos, reactivación del sector, hasta 100% de colaboradores vacunados y aplicación exitosa de protocolos preventivos.



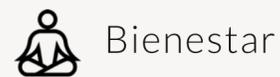
PLAN ESTRATÉGICO DE Sostenibilidad

2020-2023

FOCO DE LA ESTRATEGIA EN 3 ÁREAS

CULTURA

NUESTRA IDENTIDAD



Bienestar



Gastronomía



Cultura local

GESTIÓN AMBIENTAL

NUESTRO ENTORNO



Agua



Cambio climático



Residuos



Innovación

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

NUESTRA GENTE



Social



Cohesión empresarial

LA SOSTENIBILIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA

En este periodo iniciamos un gran reto al enfrentarnos a condiciones en las que quizás nunca habíamos pensado. Sin embargo, la solidez de nuestra empresa llevó a la continuidad del negocio a través de adaptación al cambio y búsqueda de seguridad para esta gran familia.

Es comprensible que el turista tenga nuevas exigencias, buscando sitios seguros que le brinden la tranquilidad necesaria para satisfacer sus necesidades y por esto nuestros esfuerzos durante estos dos años han ido en esa dirección. Ha sido imprescindible conocer aquellos nuevos requerimientos que surgieron a través de la pandemia por Covid-19 y optimizar nuestros procesos para incrementar nuestras acciones sostenibles. Esto, a su vez, nos ayudó a desarrollar un nuevo concepto de sostenibilidad que evidencie dichos esfuerzos y sea percibido por quienes nos visitan.

SOSTENIBILIDAD Y RESILIENCIA

Las estrategias de sostenibilidad toman un mayor significado ante años retadores donde se hace más evidentes que las acciones para proteger el medio ambiente, aportar al desarrollo socioeconómico de las comunidades y mantener la salud financiera van de la mano y son intrínsecamente necesarias para lograr enfrentar la crisis de categoría mundial, como la vivida ya por dos años, producto de la pandemia COVID-19.

También se hace necesario aplicar las acciones sostenibles en el proceso de reactivación de las actividades económicas de los años siguientes y repensando las nuevas formas de la dinámica productiva a nivel mundial en un entorno que debe ser regenerado.

Por esto Tabacón expresa su compromiso por la sostenibilidad el cual está inmerso en nuestro propósito y valores, siendo parte de nuestro ADN empresarial.



Propósito y Valores

Nuestro propósito y valores fueron la base que guiaron nuestras acciones en tiempos desafiantes.





Gente que Fluye

Retos durante la pandemia

A partir de mediados de marzo 2020, días en que se anunció el primer caso de COVID-19 en Costa Rica, el sector turismo en todo el país comenzó a experimentar los efectos económicos y sociales de la pandemia.

Con el anuncio de cierre de fronteras en Costa Rica, informado el 19 de marzo, comenzamos a ver cientos de turistas saliendo hacia sus países de origen y con ello el comunicado de hoteles, actividades turísticas y comercios, que cerrarían sus puertas por tiempo indefinido.

Muchas empresas locales comenzaron a despedir a sus empleados, las comunidades que viven del turismo comenzaron a experimentar la gran necesidad de los miles de trabajadores que se quedaron sin empleo y el impacto sobre sus familias. Paralelo a esto las personas, comunidades y empresas debían luchar contra el virus, evitar contagios y disminuir la propagación.

Sin duda la pandemia introdujo la mayor crisis en la historia del turismo en Costa Rica y el mundo, lo cual presentaba una serie de desafíos que debíamos enfrentar durante el 2020 y 2021.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO

Asociada a la crisis de salud y económica que se presentaba en el mundo, debíamos enfrentar pequeños y grandes desafíos que nos invitaban a aprender y adaptarnos a una nueva realidad. Tuvimos que adaptarnos rápidamente, y enfrentar situaciones nunca antes vividas, con la mejor actitud empresarial y la estrategia adecuada.

CAMBIOS TECNOLÓGICOS

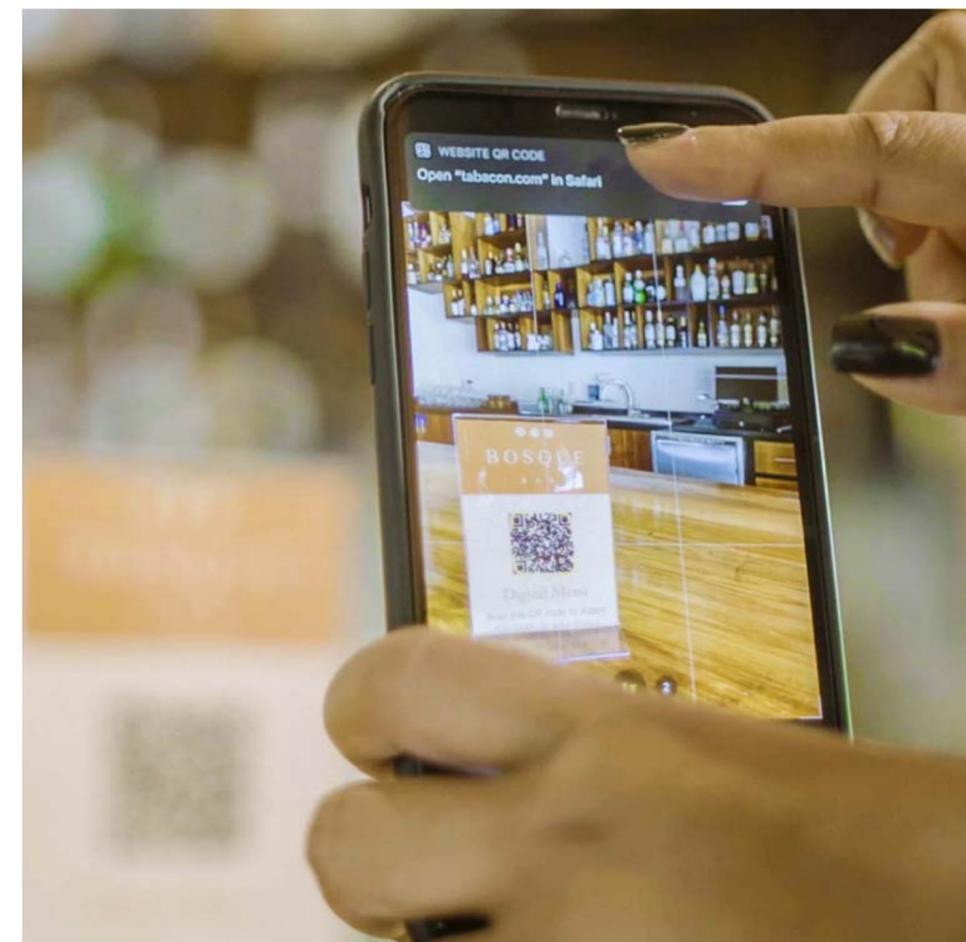
Durante el año 2020, los confinamientos y el cierre de las actividades de manera temporal, permitieron la nueva forma de comunicación virtual, el incremento en el uso de plataformas como WhatsApp y el nuevo uso de herramientas digitales para reuniones. El incremento en estas nuevas formas de comunicación no reemplaza la presencialidad en los servicios, la cual es fundamental para lograr la experiencia que buscamos con nuestros huéspedes, por lo que, durante el 2021, se avanza con los cambios tecnológicos de la mano con la comunicación y el servicio 1 a 1.

LOS PRINCIPALES RETOS FUERON:

- Enfrentar el virus COVID-19, desarrollando los protocolos preventivos para proteger a nuestros colaboradores, huéspedes y proveedores.
- Lograr mantener la estabilidad financiera de la compañía y al mismo tiempo proteger el ingreso de nuestros colaboradores.
- Lograr la reactivación progresiva del hotel al mismo tiempo que se avance en la recuperación económica.
- Buscar siempre la eficiencia operativa, enfrentando los cambios constantes del mundo debido al comportamiento de la pandemia y por ende las directrices del gobierno de Costa Rica en materia de prevención ante el COVID-19.
- Mantener activos los canales de distribución y mercadeo con el fin de estar preparados para el reinicio de operaciones.
- Mantener y salvaguardar nuestras instalaciones

HONRANDO NUESTROS COMPROMISOS

A pesar de la situación vivida y ante una estrategia pensada desde todas las aristas de la crisis, a noviembre del 2020 con la apertura del hotel ya Tabacón había pagado el 100% de sus deudas con proveedores y para Julio 2021 estaba al día con sus obligaciones bancarias. Siendo una de nuestras prioridades el honrar nuestros compromisos y ser un socio social y económicamente responsable.



Familia Tabacón

Durante el año 2020 y 2021, la familia Tabacón se mantuvo unida y mediante estrategias empresariales consentidas social, enfrentamos los retos que nos planteaba cada año.

Es así como la solidaridad y nuestros valores, fueron pilares fundamentales para sostener a 250 colaboradores, quienes también se veían afectados por la dura situación que se vivía en el turismo a nivel nacional. Para el 2021 se inició el proceso de reactivación y con ello nuevamente la contratación, alcanzando una población de 309 colaboradores.

Nuevos esquemas laborales durante el 2020

Bajo el contexto de la pandemia, contemplando el cierre del hotel durante 8 meses del año 2020, y después de un profundo análisis; se toma la decisión de aplicar los esquemas laborales autorizados por ley, incluyendo otras acciones adicionales para el apoyo económico de los colaboradores y sus familias.

Las acciones tomadas por Tabacón fueron motivadas por un espíritu de solidaridad y apoyo a las familias de nuestros colaboradores. Nuestros objetivos durante el año 2020 y 2021 de cara a la pandemia, fueron siempre proteger el empleo y buscar la salud financiera de la compañía.

De ahí que se desarrollaron varios esquemas laborales durante el año 2020:

Principales medidas

- Reducción de jornadas laborales en un 75%
- Suspensión temporal de contratos
- Desvinculaciones

Nota: Para una mejor comprensión de las medidas, favor dirijase a la siguiente página.



Acciones adicionales tomadas por Tabacón

- A los colaboradores con jornadas reducidas en un 75% se dio la opción mediante la Asociación Solidarista de Tabacón (ASETAB), para brindar préstamos sin intereses, con el fin de completar el 50% del monto del salario neto (25% Tabacón + 25% ASETAB). Estos préstamos permitían la opción de comenzar el pago cuando los colaboradores estuvieran al 100% de su salario.
- Tabacón decidió brindar de forma voluntaria, un apoyo económico a colaboradores en jornada reducida o en suspensión de contrato mediante adelantos de cesantía que les permitiera obtener al menos un monto equivalente al 50% de sus salarios netos cada mes.
- Los colaboradores que laboraron un 50% o 100% de su jornada, reciben lo correspondiente a su salario. Aquí se vio el gran compromiso del equipo de Tabacón, adaptándose a asumir responsabilidades distintas a sus puestos regulares, ayudando en otras áreas del hotel.
- Las desvinculaciones que se realizaron fueron las mínimas posibles, únicamente a colaboradores con menos de 3 meses de laborar en la compañía o puestos que por la situación debían reducirse. Estas desvinculaciones se realizaron de manera presencial y con el mayor respeto y sensibilidad hacia el personal.

Durante el año 2021, se restablecieron las jornadas al 100% de forma paulatina, conforme la ocupación del hotel iba creciendo, de tal manera que los colaboradores se reintegraran a sus labores completamente. Al cierre del año 2021, Tabacón cuenta con un 90% de su planilla, con respecto a marzo 2020.

El hotel iniciaba un nuevo proceso de reactivación y recuperación económica, siendo uno de nuestros pilares fundamentales, el seguir contribuyendo con fuente de empleo digno a nuestros colaboradores y aportando a la calidad de vida de cada uno de ellos y sus familias. El 2021 se enfocó en reactivación del empleo y en el desarrollo de nuestro personal con enfoque en los protocolos preventivos ante el COVID-19, así como capacitación técnica.

A partir de noviembre 2020, cuando el hotel nuevamente abrió sus puertas la “Familia Tabacón”, nuestros colaboradores, iniciaron nuevamente sus jornadas con un profundo agradecimiento y con un compromiso visible en sus tareas diarias y en el servicio brindado a nuestros huéspedes.



Juntos por el bien común

Durante el año 2020, a pesar de que el hotel estuvo cerrado temporalmente durante 8 meses, el servicio de alimentación y transporte se mantuvo para los colaboradores que estuvieron trabajando en labores de mantenimiento general, mantenimiento de habitaciones, personal administrativo, cocina, stewards y prevención. Así mismo el servicio de “apoyo a residencia” para colaboradores se mantuvo con condiciones diferentes debido a la pandemia.

Al llegar el 2021, los beneficios que el hotel brinda a los colaboradores se fortalecieron y en un proceso paulatino se restablecieron.





Entregando
Excelencia



Calidad y Cumplimiento

NUESTRA PROPIEDAD

La confianza que depositan nuestros clientes nos reta constantemente como empresa, a garantizar experiencias genuinas y únicas durante su estadía.

CREANDO EXPERIENCIAS DE CALIDAD

En Tabacón garantizamos que nuestros huéspedes disfruten de experiencias de viaje verdaderamente auténticas.

Formamos parte de un grupo hotelero como miembros de Small Luxury Hotels Of The World (SLH), quienes con sus estándares nos guían y en conjunto con nuestro toque personal y único, nos permite dejar una impresión duradera en nuestros clientes.

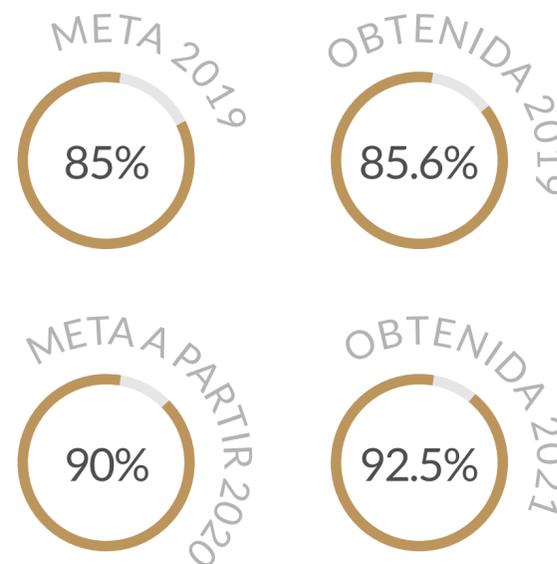
Constantemente realizamos evaluaciones de servicio y producto, con el fin de mejorar continuamente y marcar la diferencia en el hotel. Para la medición de la calidad y para supervisar y mejorar el rendimiento, nos medimos también contra estándares de hoteles 5 estrellas, así como también los requerimientos del ICT.

Recibimos auditorías externas de calidad no programadas, cuyos resultados son compartidos con todos los colaboradores en el hotel, lo cual consideramos crítico para la mejora.

AUDITORÍA

Un equipo de inspectores secretos visita nuestro hotel al menos una vez al año para garantizar estándares de calidad.

Meta Interna



Nuestros huéspedes evalúan diariamente las experiencias vividas de nuestros servicios, acciones que nos enriquecen y nos hacen mejorar.

4.5 Excelente 5,434 opiniones

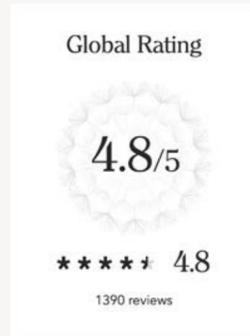
N.º 2 de 8 hoteles en La Fortuna

- Ubicación
- Limpieza
- Servicio
- Calidad/precio

Premio Travellers' Choice 2021 a "Lo mejor de lo mejor"

EcoLíderes Nivel Oro





Marca poderosa y reconocida mundialmente por tener a los mejores Hoteles.

SLH - STAY CONSIDERATE

Tabacón es pionero en la categoría de propiedades de lujo activamente sostenibles de Small Luxury Hotels.

Se seleccionó por alcanzar las categorías más altas de los criterios y pilares de sostenibilidad de SLH, los cuales están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y con el marco del Consejo Mundial de Turismo Sostenible (GSTC). Criterios como la innovación sostenible con mentalidad del crecimiento conjunto con la comunidad, la conservación de la cultura local y la consciencia de las prácticas medio ambientales por mencionar algunos de estos, son los criterios evaluados. Así mismo se verifican los criterios y muchas otras medidas de calidad de SLH durante las visitas.

[SLH - WEB >](#)



Medio Ambiente



Cultura



Comunidad



Desde 2020 somos parte de la Comunidad Sostenible de Virtuoso, la cual reúne a asesores y socios con una pasión compartida por el turismo sustentable. A través de viajes sostenibles con impactos positivos que permiten explorar el planeta de manera responsable, protegiendo los lugares que aman para las generaciones futuras.

Basado en tres pilares fundamentales:



La participación dentro de esta comunidad requiere compromiso de acción y consciencia en las 3 áreas mencionadas, con programas ejecutados y divulgados en la organización; así como su impacto externo. Esto trae consigo beneficios hacia la empresa, gracias a la capacitación y vínculo con expertos en el tema, así como la atracción de clientes con una visión sostenible.

[VIRTUOSO - WEB >](#)

Seguridad, solidez y sostenibilidad en nuestros programas

Los programas de calidad y cumplimiento reflejan nuestro compromiso de ir más allá del acatamiento legal, al incorporar las mejores prácticas de negocio, que respalden nuestra estrategia de sostenibilidad.

Los métodos de los programas constantemente los mejoramos y actualizamos, basándonos en nuevos posibles impactos que se identifiquen, para esto se realizan auditorías anuales en temas afines a la sostenibilidad.

En el hotel contamos con profesionales en las distintas ramas mencionadas, que garantizan el aseguramiento de la calidad y cumplimiento de los programas preventivos y correctivos.

Adicionalmente cada año nos realizan auditorías externas, donde se revisa documentación, se realizan entrevistas al personal y verificación en campo.

En estas auditorías se evalúan todos los riesgos, mecanismos de respuesta y atención de emergencias que pueda afectar a clientes, colaboradores, infraestructura y medio ambiente (todo el entorno).

Nuestros programas de seguridad, solidez y sostenibilidad incluyen:



SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Basada en las normas INTE/ISO 45001:2018, además de las normas y procedimientos avalados por el Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo de Costa Rica. Sistema contra incendios basados en las normas NFPA 101.



BIENESTAR Y RELAJACIÓN (SPA)

Nos basamos en protocolos internos de operación y participamos activamente en Comité liderado por el ICT para próxima norma de Spa en Costa Rica.



INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Basado en los estándares de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP).



SEGURIDAD

Contamos con personal de vigilancia 24/7, además de vigilancia en circuito cerrado (cámaras).



MEDIO AMBIENTE

Gestión de impactos ambientales, basados en normas como ISO 14001, Carbono Neutral y Estándar CST.



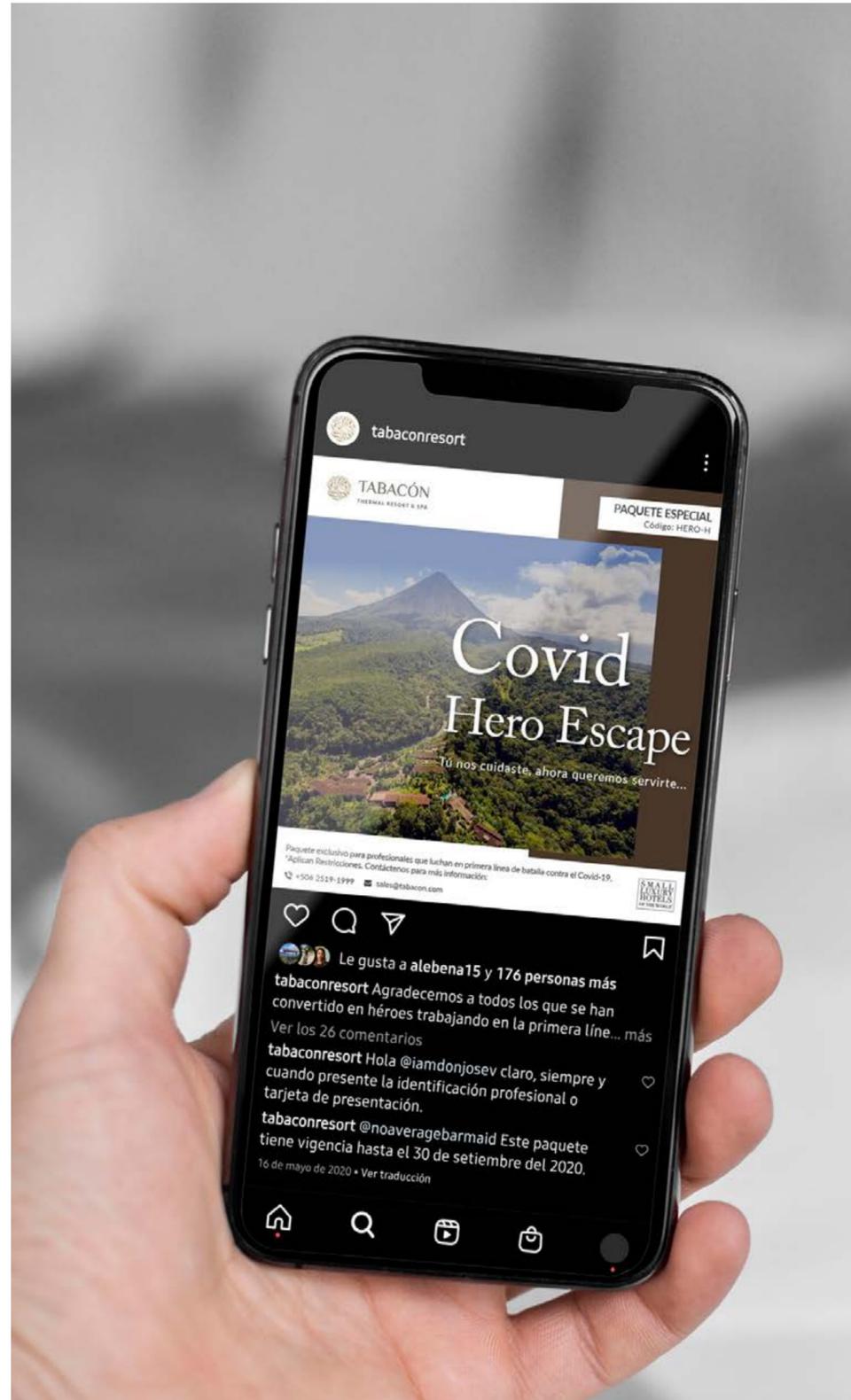
Innovación Comercial

La pandemia y como consecuencia el cierre fronterizo temporal, llevaron a nuestro departamento comercial a replantear la estrategia de mercadeo y ventas para responder a la crisis global. Un cambio en la estrategia de mercadeo fue la respuesta inmediata para ayudar a mitigar levemente el impacto económico que la industria de la hospitalidad y por ende el hotel estaba teniendo ante la crisis por la pandemia COVID-19.

Durante el año 2020, a pesar del cierre de operaciones, el departamento comercial trabajó y adaptó las promociones y paquetes para diversos segmentos. Iniciando con una campaña que más que generar reactivación, tenía como propósito brindar un reconocimiento sensible y auténtico a los profesionales que lucharon en la primera línea de batalla contra el Covid-19, poniendo en riesgo su salud por el bienestar de los demás, así surgió la Campaña Covid-Hero.

También se relanzaron paquetes especiales para nacionales y residentes tanto en hospedaje como pase del día. En el caso del paquete de hospedaje les permitía a los huéspedes del hotel disfrutar descuentos especiales en servicios de alimentos y bebidas y en tratamientos de spa de 50 u 80 minutos; garantizándoles a los clientes el poder disfrutar de beneficios adicionales durante su hospedaje. Estos paquetes para turismo local ofrecían una oportunidad de relajación y bienestar en un ambiente que cumple con todos los protocolos sanitarios e incluía una tarifa preferencial para personas del sector salud y trabajadores de primera línea.

De la mano con la estrategia de turismo local, no dejamos de tener presencia de forma virtual en trade shows y reuniones comerciales con socios para mantenerlos al día de las diversas promociones y valores agregados disponibles, incluyendo paquetes especiales.



Durante el 2021 y ante la apertura de fronteras, seguimos fortaleciendo la relación con los mercados internacionales, siempre pensando en lograr experiencias de bienestar de la mano con la bioseguridad. Al mismo tiempo que se mantienen la estrategia de promoción para nacionales y la constante adaptación comercial a las directrices mundiales y locales.

Sin duda hemos vivido dos años de un periodo retador desde todo punto de vista, pero es ahí cuando la innovación en mercadeo y la estrategia comercial nos permitió adaptarnos y continuar brindando valor agregado a nuestros clientes.



Reconocimientos obtenidos

Agradecemos a nuestros huéspedes, visitantes y socios comerciales quienes externaron su preferencia y su reconocimiento a nuestro Hotel, Resort y Spa.

Año 2020

- Condé Nast Traveler – Reader’s Choice Awards
- Top Resorts en Centroamérica
- Trip Advisor, Traveler’s Choice Awards
- Top 25 Hoteles en Costa Rica
- Top 10 Hoteles de lujo en Costa Rica
- Top 25 Hoteles en Centroamérica
- SLH Awards (Small Luxury Hotels)
- Mención especial en la categoría Stay Small, Stay Considerate
- Organic Spa Wellness Travel Awards
- Best Mineral /Bathing Hot Springs

Año 2021

- Small Luxury Hotels of the World
- Considerate Collection
- Condé Nast Traveler – Readers’ Choice Awards 2021
- Top 15 Resorts en Centroamérica (#15)
- Travel + Leisure 2021
- Top 5 International Destination Spas (#4)
- Trip Advisor, Traveler’s Choice Awards - Best of the Best 2021
- Top 25 Hoteles en Costa Rica (#5)
- Top 25 Hoteles en Centoamérica (#13)



Diversidad e Inclusión

El respeto y valor a la diversidad e inclusión de personas con capacidades diferentes, perspectivas, géneros, culturas, y nacionalidades es parte de lo que nos permite enriquecer nuestro trabajo y brindar un servicio significativo.

INFRAESTRUCTURA INCLUSIVA: ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD

Para Tabacón, es imperativo la búsqueda de la mejora continua, la renovación e innovación; por esto cada día representa un nuevo reto y cada oportunidad una aventura en la cual sumergirnos. Por lo anterior, buscamos que la calidad en cada uno de los servicios prestados se transmita a todos nuestros stakeholders de la misma forma; siendo conscientes, inclusivos y responsables.

Durante este periodo se han realizado importantes mejoras en nuestras instalaciones para garantizar la accesibilidad a los diferentes espacios. Ejemplo de lo anterior, nuestro resort cuenta con nuevas rampas de acceso hacia diferentes sectores: ingreso hacia Shangri-Lá Gardens, camino desde recepción del resort y hasta llegar al sector de las piscinas adaptadas.

Así mismo, a través de la remodelación de nuestra piscina principal incluimos una rampa para el ingreso a la misma, además pueden trasladarse hacia el bar húmedo desde la piscina; inclusive si se trata de una silla de ruedas.



VIVENCIAS COMO PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD

Dentro de nuestras estrategias sostenibles para los años venideros, se incluye la evaluación de las condiciones estructurales, con la finalidad de identificar aquellas oportunidades que nos llevan a mejorar nuestra accesibilidad. Para esto, en 2020 realizamos un recorrido vivencial en silla de ruedas a través de nuestro hotel, visitando las diferentes áreas y estableciendo así la información necesaria para quienes desean visitarnos.

Actualmente, cualquier visitante que posea una discapacidad física puede acceder a nuestros diversos puntos de servicio, así como áreas comunes o inclusive contar con una habitación adecuada a sus necesidades. A partir de este diagnóstico y sus antecedentes, hemos identificado puntos claves para trabajar en la mejora continua de espacios inclusivos.

BUENAS PRÁCTICAS LABORALES GÉNERO

En el año 2020 Tabacón recibió el reconocimiento por parte del INAMU, en el Programa Buenas Prácticas para la Igualdad de Género, en la categoría de “Corresponsabilidad Social de los Cuidados”.

Recibimos este galardón gracias a la buena práctica “3 días con goce de salario en caso de paternidad”, beneficio que ha permitido brindar un tiempo significativo a los padres con sus hijos recién nacidos y al mismo tiempo ser un apoyo a la mujer en la etapa de post parto.

Esta iniciativa nos llenó de gran satisfacción y reafirma el compromiso de la empresa con la calidad de vida de los colaboradores, el apoyo a la familia y la equidad de género.



Salud y Bienestar

Tabacón seguro, saludable y sostenible

En Tabacón velamos por el bienestar de cada uno de nuestros colaboradores, huéspedes, proveedores y visitantes en general.

SALUD OCUPACIONAL

Implementamos procedimientos basados en un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma INTE/ISO 45001. A través de acciones para disminuir los factores de riesgo que puedan significar un peligro para nuestros colaboradores, se realiza una matriz de riesgos por proceso y a partir de los resultados se implementan acciones de mejora (de ingeniería, administrativos, de equipos de protección, entre otros).

El profesional de Salud Ocupacional junto con las Comisiones de Salud Ocupacional y las Brigadas de Emergencias conformadas, se encargan de gestionar programas de respuesta ante emergencias. La capacitación a nuestros colaboradores en temas de Salud y Seguridad Ocupacional se da desde la inducción general al inicio de su contrato laboral y durante el desarrollo de sus funciones en cada puesto de trabajo.

Capacitaciones horas hombre: De septiembre 2020 a diciembre 2021 = 28 476

En caso de accidentes, se realiza un reporte interno y se lleva a cabo la investigación necesaria para aplicar las medidas correctivas.

Índice de accidentabilidad: Ambos años por debajo del 1% del total de colaboradores

- 2020 – 0,63%

- 2021 – 0,85%

Nota: En el 2020 durante 8 meses se tuvo personal suspendido.



Tabacón seguro, saludable y sostenible



SERVICIOS DE SALUD

En estos últimos 2 años adaptamos los servicios de salud a las necesidades de nuestros colaboradores para continuar brindando la atención médica requerida, siguiendo todos los protocolos establecidos por los entes gubernamentales. Además, el médico de empresa, la comisión y el profesional de Salud Ocupacional, enfocan su interés en programas preventivos de salud dirigido hacia los colaboradores de la compañía.

También nuestros huéspedes, proveedores y visitantes, tienen el servicio de atención médica en caso de ser requerido.

A continuación, se presentan algunos de los programas preventivos que hemos trabajado en el hotel:

- **Vacunas contra la influenza:** Colaboradores con factores de riesgo y otros pudieron beneficiarse de la campaña de vacunación. Participaron 69 empleados.
- **Prevención contra el cáncer de mama:** En unión con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) las colaboradoras de Tabacón pudieron aprovechar la campaña desarrollada en el consultorio médico del hotel, la cual contempló lo siguiente:
 - Chequeos generales de la mujer
 - Citologías
 - Exámenes de mama
 - Referencias de operación
 - Exámenes de laboratorio
 - Consultas de planificación, entre otros temas

- **Prevención contra el cáncer de próstata:** Se sensibilizó sobre el tema.
- **Programa de Vida Saludable:** Semanalmente se brindan consejos a través de las redes sociales internas con enfoques sociales, económicos, de salud, y sostenibilidad en general, los cuales se pueden aplicar en su vida diaria y con su familia.
- **Donación de sangre:** Un grupo de colaboradores de Tabacón en alianza con la empresa Tour Operadora Jacamar, crearon un programa con el Hospital de San Carlos para donar vida.
- **Control de vectores:** Semestralmente se realizan las campañas preventivas, en las que participan el proveedor de servicio de Control de Plagas y colaboradores de distintas áreas.
- **Sala de Lactancia Materna:** Contamos con una Sala de Lactancia Materna completamente equipada para que las colaboradoras de Tabacón puedan amamantar a sus bebés y/o extraigan la leche materna.
- **Teletrabajo:** Durante el 2020 se estableció la política de teletrabajo. Todas las gerencias y jefaturas que podrían realizar teletrabajo, según su perfil de puesto, estuvieron bajo esta modalidad los meses que el hotel se mantuvo cerrado.

La pandemia tocó las fibras más sensibles del ser humano

Tras la pandemia del COVID-19 el ser humano entendió cuán vulnerable es y la importancia de cuidar su salud como una prioridad y un nuevo valor intrínseco en su día a día.

Desde el inicio de la pandemia aplicamos la modalidad de trabajo preventivo, con el objetivo de garantizar el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores, familiares y clientes ante el COVID-19.

Para esto implementamos una serie de acciones entre ellas:

- **Grupo Coordinador COVID-19:** Desde febrero 2020 (antes del primer caso en CR) se conformó en Tabacón un equipo de trabajo para el manejo de situaciones relacionadas con el Covid-19.
- **Protocolos Sanitarios:** Se cuenta con un protocolo general de la compañía donde se mencionan las medidas, las implementaciones y equipamientos para sobrellevar la operación. Así mismo, cada departamento cuenta con un protocolo específico por área en el cual se detallan los requerimientos para garantizar un ambiente laboral seguro.
- **Capacitaciones:** Se capacitó al 100% del personal y se mantiene el constante acompañamiento para la mejora continua en servicios de calidad.
- **Estándares SLH modificados:** A todos nuestros estándares de calidad se les incorporó rubros importantes por Covid-19 y por la ley 7600. Esto con la finalidad de incorporar términos y condiciones especiales en nuestro diario quehacer, e ir creando cultura en términos de sostenibilidad.
- **Sello Safe Travel:** El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) nos otorgó el sello por el cumplimiento de acciones contra el covid-19.

- **Equipamiento y nuevas Implementaciones:**

- Equipo de protección personal.
 - Aforos reducidos / distanciamiento social.
 - Productos de limpieza certificados.
 - Nuevo equipo para limpieza y desinfección de todas las áreas.
 - Cámaras térmicas y termómetros infrarrojos.
 - Aprovechamiento tecnológico para disminuir el contacto directo con superficies (lectores QR, tablets en habitaciones y puntos de venta, brazaletes inteligentes (llaves de habitación y al mismo tiempo cargo de facturas, datáfonos inalámbricos de proximidad (sin efectivo).
 - Barreras protectoras en áreas de servicio (recepciones, spa, restaurantes, entre otros)
 - Estaciones de lavado y desinfección de manos en toda la propiedad.
- **Registros de limpieza y desinfección:** Creamos controles digitales para respaldar los registros de limpieza y desinfección de las diferentes áreas. Estos registros están basados en los protocolos sanitarios de cada departamento, son fáciles de usar, y accesibles desde diversas plataformas tecnológicas como computadoras, tablets, etc; permitiendo también el ahorro de papel.
 - **Inspecciones de entes gubernamentales:** Desde el inicio de la pandemia y hasta finales de 2021, recibimos inspecciones de todas las autoridades involucradas (ICT, Ministerio de Salud, Municipalidad, Fuerza Pública).



- **Controles y Monitoreo:**

- Casos vulnerables. Se realizó un formulario para conocer a quienes según los lineamientos del Ministerio de Salud se consideran vulnerables ante el Covid-19 en Tabacón, con el fin de cuidarlos más. Los casos se desglosan según los factores de riesgo y etapas de vacunación.
- Casos sospechosos. Desde la reapertura y hasta la fecha llevamos el monitoreo de los casos tanto de los colaboradores como de los clientes.

Los colaboradores desde que se consideran sospechosos se les brinda un acompañamiento durante todo el proceso e incluso posterior a este, con el fin de garantizar su bienestar. Así mismo los casos que requieren apoyo psicológico, económico o social se le brinda.

Para los clientes sospechosos o positivos, contamos con procedimientos altamente rigurosos y en caso de que decidan cumplir su cuarentena en el hotel, garantizar la seguridad y bienestar de ellos, nuestros colaboradores y demás huéspedes.

- Ingreso y estado de salud del personal. Desde el ingreso a la propiedad se monitorea el estado de salud de nuestros colaboradores, así mismo se ha comunicado previamente que se tiene prohibido el ingreso del personal con síntomas asociados al COVID-19.

PROTOCOLOS
SANITARIOS >

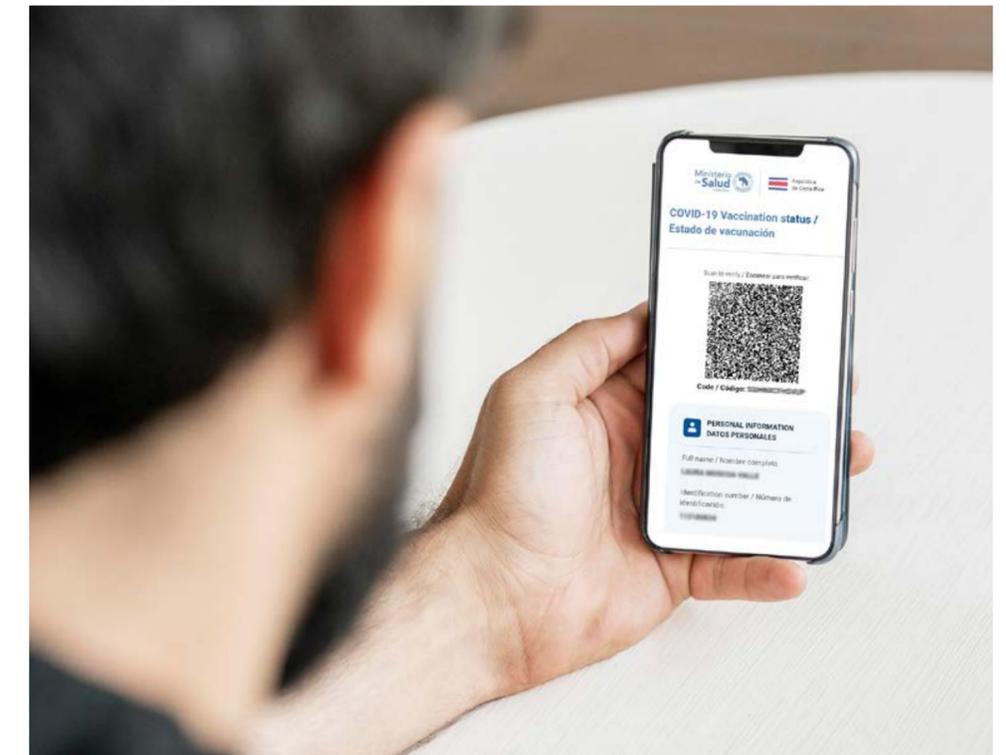
- **Campaña de vacunación:** Tabacón asumió el compromiso con sus colaboradores y junto a la CCSS tras grandes esfuerzos de sensibilización y trabajo se logra la meta de que el 100% del personal cuente con su esquema completo de vacunación en diciembre 2021.
- **Programa Stay Safe:** En el espacio de Tabacón de la página de SLH, se incluyó en la sección del Programa de Aseguramiento de Calidad los principales aspectos sobre las medidas del Covid-19.
- **Banderas sanitarias por la vida:** Esta fue una campaña del Ministerio de Salud, la CCSS y el Gobierno Local que pretendía promover y distinguir a los hogares y empresas que contaran con personal vacunado y además cumpliera con protocolos sanitarios contra el Covid-19. Tabacón la recibió en Diciembre 2021.



Modelo de vacunación completa

El Gobierno de Costa Rica a partir del 01 de diciembre de 2021, ha emitido un reglamento en el que se requerirá comprobante de vacunación contra el Covid-19 para ingresar a la mayoría de los establecimientos, incluidos hoteles, restaurantes, tiendas, museos, spas y tours.

En cumplimiento de esta regulación, Tabacón empezó a solicitar verificar el esquema de vacunación completa a todos sus huéspedes, con excepción de huéspedes menores de 18 años y los huéspedes con exenciones médicas.





Alimentos seguros

La inocuidad alimentaria es un factor determinante de la salud humana. La conciencia sobre el cambio climático ha ido en aumento en los últimos años, sin embargo, muchos aún no comprenden cómo la protección del medio ambiente y la ampliación del acceso a alimentos seguros están estrechamente relacionados como prioridades.

Continuar generando experiencias memorables en la gastronomía de Tabacón, con el compromiso de servir alimentos de calidad de manera segura a nuestros huéspedes, es uno de nuestros objetivos primordiales en las áreas de servicio gastronómico: desde el origen de los alimentos, la producción, distribución, almacenamiento y manufactura.

El personal de las áreas de servicio está acreditado como manipuladores de alimentos por el Ministerio de Salud y las jefaturas cuentan con certificaciones como ServSafe. Además de la realización de inspecciones periódicas, también se gestionan análisis microbiológicos para garantizar el cumplimiento de los protocolos sanitarios establecidos.

Buscando el balance emocional en tiempos de pandemia

En la actualidad los días son lentos, vivimos despacio, limitados, sentimos nostalgia de aquello que era “normal”, tenemos ansias de volver a vivir, de volver a sentir lo esencial, lo que no imaginamos perder: besar, abrazar, compartir, traer el sustento diario sin temores, dormir plácidamente... soñar con un mañana mejor.

En tiempos de confinamiento, de escaso contacto humano y de emociones que afloran tras la separación de familiares, amigos, compañeros de trabajo y la pérdida de un rol de vida al que veníamos acostumbrados, nos hemos sentido desequilibrados a nivel emocional. La recuperación de ese balance será progresiva, tomará tiempo, las acciones que tomamos en función de mejorar la calidad de vida de quienes nos visitan son nuestro más valioso aporte a otros seres humanos.

En The Spa el esmero se ha dado en cuidarse y cuidar de los clientes, minimizando el riesgo de un posible contagio de Covid-19 aplicando estrictos protocolos sanitarios. En el ADN se encuentra la imperiosa necesidad de procurar llenar el vacío que deja el impacto social, mental y emocional por la propagación mundial de un virus.

Para esto, después de la reapertura en noviembre de 2020, el spa de Tabacón se dio a la tarea de investigar ¿cuáles emociones provoca la situación actual? ¿qué actividades hacen sentir mejor a alguien? ¿se quiere sentir nuevamente el contacto humano o existe temor de tenerlo? Los resultados de este proceso se tradujeron en cuidados, atenciones y tratamientos de spa que llegaron a cubrir las necesidades que muchos poseen, personas con sed de un contacto cálido que haga sentir que “todo va a estar bien”.





Identidad Costarricense



Gastronomía Sostenible

Buscamos ser creativos, innovadores y ante todo impulsar las experiencias únicas con platillos y bebidas muy propios, que nos identifiquen e incluyan nuestra esencia costarricense.

“HECHO EN CASA”

Empoderar a quienes preparan alimentos y bebidas en Tabacón ha sido prioritario para elegir lo hecho en casa, por encima de lo “adquirido listo”. Esto sin duda ha contribuido a emplear productos sostenibles dentro de los procesos, teniendo una mitigación de los impactos negativos al tratarse de ciclos de vida más responsables.

Durante el 2020, a causa de la pandemia por COVID-19, algunos proveedores tuvieron escasez de productos u otros las dificultades para posicionarse en el mercado. En nuestro caso, la adversidad trajo consigo creatividad para reemplazar o elaborar aquellos requeridos, de manera que fueran elaborados por nuestros colaboradores. Esta iniciativa se ha mantenido y a lo largo de 2021 se fortaleció y continuó con la estrategia, buscando siempre cautivar a través de la diferenciación y en beneficio de nuestra cocina sostenible.

NUESTRA CULTURA A TRAVÉS DE UN PLATILLO

Los diferentes menús fueron elaborados con la finalidad de contar historias a quienes nos visitan y con esto crear experiencias gastronómicas diferenciadas y memorables. Para nosotros, es importante que nuestros clientes salgan de su zona de confort y consuman “nuevos” productos e ingredientes característicos de nuestra cultura.

A través de pequeños detalles, compartimos desde “nuestro hogar” el sabor característico de la cuchara costarricense sin necesidad de visitar cada provincia del país. Asimismo, se da a conocer la procedencia de los productos y sensibilizamos sobre su valioso aporte al encadenamiento productivo.



CAPACITANDO COLABORADORES SOSTENIBLES

En este periodo fortalecimos el conocimiento de los colaboradores a través de una serie de capacitaciones en las que estos aprendieran sobre nuestros proveedores, ingredientes y todo aquello que involucra crear cada platillo o bebida.

Estas sesiones de capacitación permiten transmitir conceptos claves que contribuyen a la experiencia gastronómica y a la divulgación de nuestras acciones sostenibles.

BEBIDAS QUE CUENTAN UNA HISTORIA

Desde 2020, junto a expertos cambiamos nuestro menú de bebidas, buscando un cambio radical que mantuviera nuestra esencia, pero mostrara diferenciación y variedad en nuestros bares. Buscamos la renovación de la mano de la sostenibilidad, dejando un poco de lado lo tradicional, de manera que implicara mayor preparación en “casa” y nuevas mezclas de sabores, texturas, colores y aromas que cautiven.

Nuestros colaboradores mantienen y perfeccionan sus estrategias para la elaboración de bebidas innovadoras, con muchas recetas propias y para los diferentes gustos de nuestros clientes. Se emplean ingredientes variados, entre los que resaltan frutas frescas y licores nacionales, cuyas características y procedencias son comentadas con quienes observan la preparación de su bebida.

Se transmite al cliente las historias detrás de cada bebida, así como la seguridad de una experiencia única. Esto, alimentado desde luego por el excelente servicio y una conversación que les envuelve en “lo nuestro”.



COFFEE TASTING

Involucramos a nuestros huéspedes en una experiencia única, en la que el café costarricense, cultivo resaltado a nivel internacional, cautiva sus sentidos y les permite conocer sobre nuestra cultura.

CLASES DE MIXOLOGÍA

Un espacio en el que cada huésped prepara sus propias bebidas, de la mano de un experto que les guía hasta conseguir deliciosos preparados que degustan, en un espacio relajante y ameno.



Viviendo la cultura en nuestro Spa

¿Por qué viajar?... Las diferentes respuestas a esta pregunta llevan a una misma conclusión: a través de las experiencias vividas en esas travesías se conocen diferentes culturas, historia y el presente de distintas civilizaciones.

Es conocido que la gastronomía habla de una cultura, así como las artes y la música lo hacen, más no se acostumbra a pensar que un Spa pueda transmitir también un mensaje cultural. The Spa con mucha ilusión plasmó en una sección especial de su menú de servicios, un apartado denominado “Tradiciones Costarricenses”, en la que los tratamientos ofrecidos tienen la hermosa tarea de contar una historia acerca del “tico”.

Historias de la infancia con los remedios del patio de la abuela, la historia de una actividad económica que movió a Costa Rica en 1820 con su primera exportación, el orgullo de cultivar el grano de oro con el que el país ha ganado el premio Taza de Excelencia.

Dar a conocer que es el cacao el cultivo que da origen al delicioso chocolate y se cultiva en tierra Maleku, alardear del sabor de la mejor piña de exportación producida en suelo Sancarleño, entre muchas otras. Estas experiencias las logramos a través de una delicada selección de materias primas orgánicas, las cuales nos hablan de la cultura de un determinado lugar, de sus costumbres, geografía y su clima.

A través de estos cultivos originarios, libres de químicos, podemos transmitir las historias de nuestra identidad, además de utilizar sus propiedades para la formulación de productos fitocosméticos.

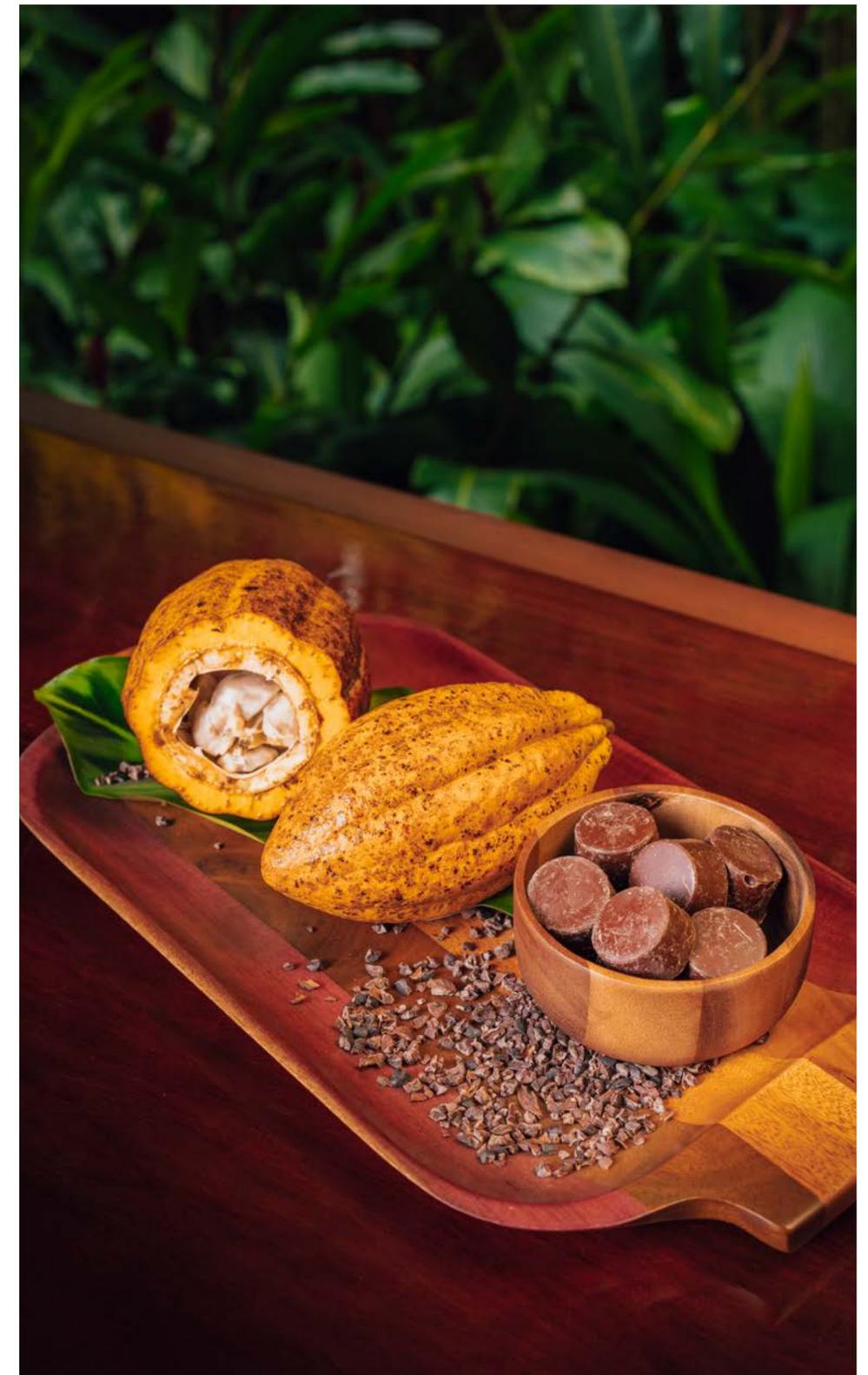
Así mismo hemos procurado hacer alusión y homenaje a los habitantes indígenas de la zona, los Maleku, un pequeño pueblo que prevalece en el conocido territorio de Guatuso en la Zona Norte del país.

Cada bungalow al aire libre en The Spa, tiene un nombre en Maleku que ilustra alguna característica del hermoso entorno en que nos desenvolvemos, es así como Tipuru (Río) y Facara (Cascada) tienen un sentido para nuestros clientes.

Un poema que evoca un idilio de amor es parte de la experiencia en nuestro spa:

Ni yiu capi octequicasatocuf
Colonaba toquilla tico miriane
Nillu puura iripaca
Charifa nip toquitaiquille
Tacaninatafa iri arune tuerrifane

● Con la fuerza del volcán
La cálida caricia del río
Y la melodía del viento
Se renueva el amor que los une
Y este instante se plasma en lo eterno





Sostenibilidad en Acción

ACTUANDO CON RESPONSABILIDAD A TRAVÉS DE LA EFICIENCIA OPERATIVA

La sensibilización a través de experiencias como la enfrentada ante una pandemia, nos guían a través de nuevas perspectivas de cambio y adaptación. Trascender, ahora incluye un mayor enfoque sobre experiencias con propósito, que nos incluyan y a quienes nos rodean, en la regeneración de los ecosistemas y en el futuro de la sostenibilidad.

HUELLA OPERACIONAL

La pandemia por Covid-19 nos vino a recordar que los seres humanos debemos vivir en armonía con el medio ambiente y que cualquier desequilibrio puede representar un costo muy alto. Esto, no solamente pensando en la protección y regeneración de los ecosistemas, sino también por nuestra salud y bienestar.

Esta lucha sin duda ha sido un catalizador particular para el cambio, que solamente empresas con valores basados en la sostenibilidad podemos reconocer.

2020: UN AÑO ATÍPICO

La reducción en la huella operacional durante 2020 es excepcional, con consumos muy por debajo de las metas establecidas. Mismos que desde luego se vieron influenciados por las condiciones drásticas vividas en este año, pero que han funcionado como fuente inspiracional para la implementación de mejoras que permitan su alcance.

ENERGÍA	Diferencia del 35% (kWh consumido)	Comparación con 2019, año de operación normal versus año con cese de operaciones por 8 meses
AGUA	Tendencia a la baja	
RESIDUOS	Tendencia a la baja	

2021: VOLVIENDO A LA NORMALIDAD

Retomar las actividades implicaba “regresar a la normalidad”, aunque se trataba de una totalmente nueva en la que el efecto de una pandemia mostraba nuevas reglas para la convivencia. Así, analizar y concientizar sobre los impactos ambientales antes y durante el cese de actividades, fortaleció el compromiso sostenible de Tabacón.

La huella operacional del 2021, un año de máxima actividad, debe compararse con un periodo de condiciones similares. Es por esto por lo que la información suministrada a continuación se realiza en función del año 2019 y no 2020.

ENERGÍA	Diferencia del 9% (kWh consumido)	Comparación con 2019, ambos años de operación similar permiten información más real
AGUA	Tendencia a la baja	
RESIDUOS	Tendencia a la baja	



En busca de la mejora continua es indispensable dar seguimiento a las metas establecidas, con el fin de realizar las adecuaciones necesarias durante el proceso.

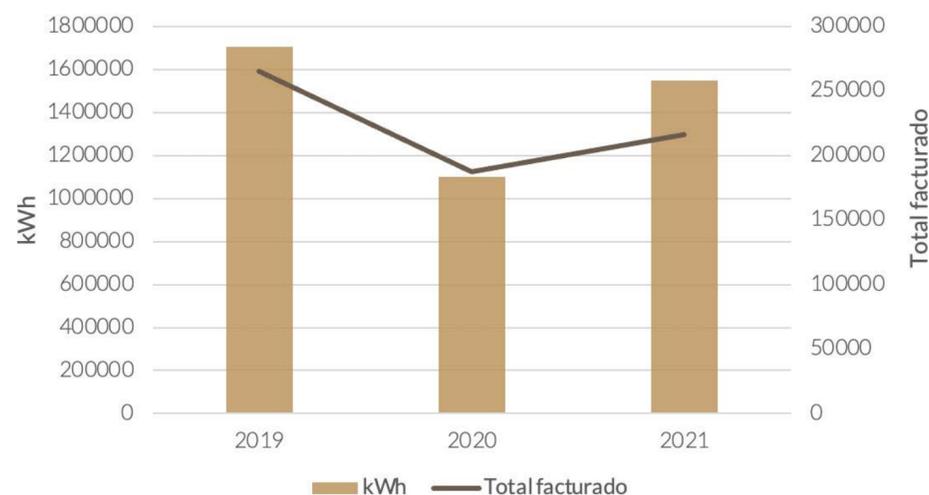
Energía y emisiones

MEDIR, MEDIR Y VOLVER A MEDIR

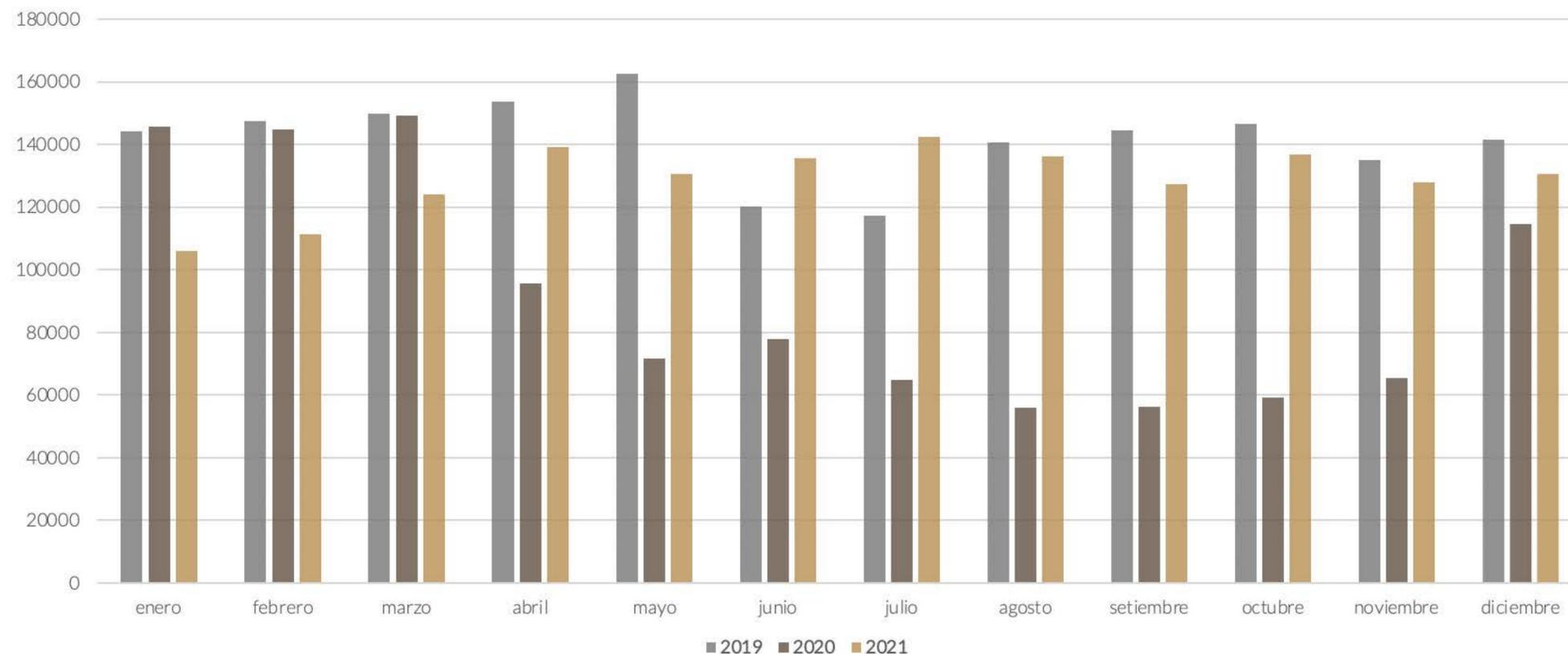
Controlar nuestro consumo de energía ha sido siempre un indicador importante para la gestión ambiental y el control de la calidad, pensando en medir el impacto de nuestra huella de carbono y conscientes de su efecto sobre el planeta.

Medir y volver a medir, cobra importancia cuando se cuenta cada kWh que consumimos, lo cual ha sido nuestro objetivo y sin duda lo hemos logrado. El cuidado riguroso sobre cada uno de los medidores que hemos instalado, así como el contacto cercano con la empresa electricadora que brinda soporte, nos permite realizar los siguientes modelos comparativos.

COMPARATIVO ANUAL DE CONSUMO ENERGÉTICO TABACÓN



CONSUMO ENERGÉTICO (KWH) MENSUAL 2019-2021



Inicialmente, evidenciamos nuestra tendencia a la baja desde 2019 hasta la actualidad, sin embargo es importante tomar en consideración que el periodo 2020 se muestra como resultado del cese de muchas de nuestras actividades a causa de la pandemia por Covid-19. Si se compara entre periodos normales como lo son 2019 y 2021, tenemos una reducción en comportamientos normales, que toman en consideración nuestro esfuerzo en la instalación de paneles solares en el sector del hotel.

Seguido, es posible observar el comportamiento del consumo durante ambos años, principalmente la evidente disminución durante los meses en cuestión (abril a noviembre 2020). Para el 2020, se factura un total de \$187 602,59 mientras que para el 2021 alcanza \$215 929,82 (promedio anual del dólar en ₡620); datos cercanos aún cuando en el primer periodo se tuvieron las condiciones ya mencionadas.

SOMOS 100% LED

Durante 2018 se inició el reemplazo de la iluminación existente a iluminación LED, buscando mejorar la calidad y contribuyendo al ahorro y eficiencia energética. El proyecto se finalizó durante 2020, manteniendo el concepto en adelante y buscando incorporar mejores tecnologías que optimicen nuestros procesos para brindar las mejores experiencias.

ENERGÍA SOLAR PARA UNA EXPERIENCIA CON PROPÓSITO

En Tabacón, la búsqueda de la sostenibilidad está estrechamente ligada al involucramiento de nuestros stakeholders en las diferentes acciones. Un elemento importante es el de su consumo energético, por lo que se ha buscado invertir en proyectos de energías renovables, como lo es la solar. Estas son el presente y el futuro, ya que contribuyen al cuidado de nuestro planeta gracias a su cualidad de inagotables.

Por esto, nos llena de gran orgullo y una verdadera satisfacción, el haber iniciado nuestro Proyecto de Energía Solar con la instalación de 836 paneles fotovoltaicos en 2020. Estos, ubicados en los techos de nuestros módulos de habitaciones, pensando en emplear espacios que no impactaran negativamente sobre nuestro entorno.

Este proyecto arranca funcionamiento a partir de enero de 2021, en un proceso de mejora continua que implica prueba y error a través de un equipo de expertos. Bajo dichas condiciones, los equipos conducen al ahorro de un 12% en el consumo energético y un 31% en el total facturado del sector del hotel. (Comparación con respecto a 2019.)

Nota: Es importante considerar que el funcionamiento de los equipos y los factores que influían sobre estos, fueron modificándose desde el mes de enero 2021 y hasta la actualidad; siendo los últimos meses del año aquellos en los que el porcentaje de error fue menor casi imperceptible.





Gestión Hídrica

EL AGUA EN NUESTRO CORAZÓN

Cada componente que integra a Tabacón tiene una importancia incalculable, su gente, biodiversidad, entre otros; hacen de este un sitio único. Sin embargo, hay un elemento que es nuestra base, nuestra insignia, nuestro corazón; hablamos del agua. Nuestro río de agua termal, así como cada gota de agua pura, representan nuestra esencia y la vitalidad de nuestro entorno. Esto, sin duda forma parte de una experiencia mágica, que atrae a locales y extranjeros en busca de diferenciación que satisfaga sus necesidades.

EL MEJOR RECURSO CONTRA EL COVID-19

Sin duda alguna el agua tiene un papel fundamental cuando se habla de condiciones salubres, higiene o similares. Esto no ha sido la excepción durante la pandemia por COVID-19, en la que espacios impolutos son sinónimo de seguridad y confianza.

Este periodo de grandes retos nos condujo a maximizar las medidas tomadas con respecto a la disponibilidad de agua potable en toda nuestra propiedad, de manera que previo a nuestra reapertura incrementáramos los espacios para el aseo personal. Medirla y gestionarla adecuadamente nos ha permitido obtenerla siempre, sin embargo vamos de la mano del ahorro pues se tiene claro que tratamos con un recurso agotable.

PROTEGIENDO UN ELEMENTO FINITO

A pesar de la temporada de cierre, nuestras fuentes naturales de agua continuaron su flujo constante, pero bajo la vigilancia que en todos nuestros años de operación han mantenido. Durante este tiempo, nuestros expertos realizaron las debidas inspecciones o monitoreos a toda nuestra red de distribución, teniendo un mantenimiento constante y con nuestra reapertura volviendo a los mismos cuidados rigurosos que se amerita.

Aún en las condiciones difíciles a las que todos nos enfrentábamos, existieron lugares como Tabacón, en los que la adaptación fue crucial para la consecución de proyectos. Algunos de los más significativos y que traerán beneficios de diferentes índoles, involucraron las mejoras en la infraestructura hidráulica (ampliados en página “construcción sostenible”).



GESTIÓN DE LOS RESIDUOS DURANTE LA PANDEMIA POR Covid-19

GESTIÓN INTEGRAL GESTIÓN RESPONSABLE

EVITAR Y REDUCIR

SEPARAR Y RECOLECTAR
SELECTIVAMENTE

VALORIZAR Y DAR
DISPOSICIÓN FINAL

ACCIONES IMPLEMENTADAS / FORTALECIDAS

🌿 Nuevos protocolos para su manejo

🌿 Productos para desinfección con envases reutilizables

🌿 Uso de mascarillas reutilizables

🌿 Gestores autorizados

🌿 Bolsas biodegradables o compostables

🌿 Guantes plásticos sólo estrictamente necesarios

“Ser indiferentes no es una opción para nosotros, el aumento en la generación de residuos TAMBIÉN es una secuela del COVID-19; pero como tal, podemos mitigarla”.

Por otra parte, en este periodo se enfrenta un enorme reto en materia de residuos, pues la pandemia por COVID-19 trajo consigo la necesidad de implementar muchos materiales que lamentablemente son de un solo uso. La importancia en su identificación ha sido la de tratarlos y darles un destino final adecuado, teniendo la certeza de que aquellos gestores aliados estén autorizados para estas tareas y, a través del análisis en los procesos que utilizan; buscando los más sostenibles posibles.

Mascarillas, guantes, papel toalla, desinfectantes, artículos que quizás antes reutilizábamos pero que en este periodo implicaron consumos masivos, con la imposibilidad de compartirlos. En estos casos, el pensamiento sostenible ha sido prioritario, pues debíamos pensar en su reducción, compras eco-amigables, separación, tratamiento, entre otros.

Para 2021, nuestro esfuerzo estuvo dirigido al cumplimiento de estos protocolos, pero con la tendencia a la reducción de estos impactos sobre el medio ambiente. Por esto, acciones como mascarillas seguras pero reutilizables, intensificación del lavado de manos en lugar de guantes plásticos para todos, entre otras; fueron acciones básicas para afrontar responsablemente esta situación de la que nadie escapó.

PRODUCCIÓN Y CONSUMO CON RESPONSABILIDAD

La gestión integral de los residuos es un tema complejo que exige de conciencia, visión y responsabilidad para tratarlos adecuadamente. Nuestro interés va más allá de su manejo, incluyendo su mapeo como mecanismo para reducir los posibles impactos ambientales y de salud que los mismos podrían generar.

Con respecto al año anterior, 2020 presentó una reducción considerable en toda la generación de materiales tanto valorizables como no valorizables, sin embargo es un periodo en el que el cierre de la empresa condujo al cese casi por completo de las actividades. Dentro de este periodo, Tabacón igualmente mantuvo la operación de su Centro de Transferencia de materiales, con la finalidad de mantener una separación y reciclaje adecuado de la pequeña cantidad de materiales que ingresaba.

Desde finales de 2020, luego de nuestra reapertura, iniciamos un proceso en búsqueda de una mejora significativa para poder llevar un registro más detallado y preciso de la generación de residuos no valorizables. Esto, incluye nuestra entrega directa de estos hacia el vertedero municipal, de manera que no se requiere de un intermediario con el que debíamos realizar un peso aproximado generado por cantidad de bolsas y no por pesaje por medio de básculas calibradas.

Lo anterior, es un gran avance y nos permitió cuantificarlos durante este 2021 con la finalidad de realizar la debida comparación en nuestro siguiente reporte de sostenibilidad.



SEGUNDAS OPORTUNIDADES PARA NUESTROS “RESIDUOS”

En el mundo existe gran cantidad de proyectos para el aprovechamiento de materiales considerados residuos para algunos, quizás inclusive transformándolos en otros de mayor valor. En Tabacón buscamos reducir desde la fuente, con la finalidad de tener menor cantidad de materiales no valorizables, sin embargo existen muchos otros a los que brindamos una segunda y por qué no, una tercera o cuarta vida.

Es muy importante para nosotros disminuir aquellos materiales o residuos cuyo destino final es un relleno sanitario, previendo que serán una amenaza para el medio ambiente y nuestra salud. Ejemplo de esto, tenemos los residuos orgánicos, principalmente aquellos tratados como desperdicios de alimento y que representan grandes emisiones de CO₂. Durante este periodo, aumentamos a dos nuestros aliados en su tratamiento: granjas porcinas que requerían de una “mano amiga” para alimentar a sus animales y dar continuidad a su negocio.

Un proyecto que sin duda nos beneficia a ambos actores, pues un material que tenemos como residuo a tratar, para ellos es una materia prima.





Biodiversidad

EN ARMONÍA CON NUESTRO ENTORNO NATURAL

Somos un ecosistema, como tal convivimos con millones de especies y elementos naturales que necesitan de nuestro respeto y balance para su aprovechamiento. Contamos con 353 hectáreas de propiedad, de las cuales únicamente 7 contienen infraestructura.

Proteger este sitio maravilloso ha sido nuestra labor por cerca de 30 años y sin duda este esfuerzo ha valido la pena, pues continúa mostrando las bellezas escénicas como en su primer día. Así, convirtiéndonos en el favorito de muchos y garantizando que en momentos complejos como los vividos, nuestros fieles clientes ansíen volver.

FLORA Y FAUNA: ALIANZAS PARA LA PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN

En nuestro país, la legislación en materia de vida silvestre es clara, su protección es tarea de todos y no existe fórmula alguna para alcanzarlo sin conformar todos un gran equipo de trabajo. Nuestro papel ha sido el de vigilantes, monitoreando las diferentes especies e implementando normas básicas de convivencia entre estos y quienes nos visitan.

Aún en meses de cierre, nos dedicamos a fortalecer las alianzas con entes gubernamentales, ONGs y empresa privada; de manera que cualquier situación en nuestra comunidad como caza, explotación o similares sean denunciados. Esto es prioritario con la finalidad de mantener el orden natural de nuestro entorno y garantizar que el ejemplo que damos a otros sea el más acertado.

PLANTAS NATIVAS

Evitar la introducción de especies exóticas invasoras a un ecosistema, contribuye a mantener el equilibrio de este pues causan graves daños a la biodiversidad, perjudican los servicios ambientales y, por consiguiente, el bienestar humano. Por esto, nos hemos dado a la tarea de inventariar aquellas que se encuentran en nuestra propiedad y que existen desde antes de nuestra operación.

Más del 50% de nuestras especies vegetales son nativas, mientras que el restante está conformado por otras exóticas que trabajamos por reemplazar; sin impactar negativamente al medio y supervisado por profesionales que nos brindan el soporte requerido.

DONDE LA MAGIA SURGE: DEL VIVERO A NUESTROS JARDINES

Nuestros jardines son reconocidos por su exuberante belleza y mantenerse siempre vivaces, con colores que inspiran y atractivos para muchas especies de fauna. Estos, son alimentados a partir de nuestro vivero no comercial que cuenta con una gran cantidad de especies ornamentales reproducidas y protegidas en este sitio.



A lo largo de años, hemos trabajado arduamente por crear este espacio que alberga riqueza natural y es además el hogar de gran cantidad de animales, incluidos polinizadores. En medio del bosque, se integraron espacios naturales para cuidar de diversas especies vegetales más “pequeñas”, pero que en 2021 también integró el cuidado de forestales como parte de nuestros programas de reforestación.

PLANTE UN ÁRBOL SEMBRANDO CONCIENCIA

Nuestros jardines son reconocidos por su exuberante belleza y mantenerse siempre vivaces, con colores que inspiran y atractivos para muchas especies de fauna. Estos, son alimentados a partir de nuestro vivero no comercial que cuenta con una gran cantidad de especies ornamentales reproducidas y protegidas en este sitio.



#STOPANIMALSELFIES

En el 2021 nos unimos a la campaña impulsada por el Gobierno de Costa Rica en colaboración con organizaciones de la sociedad civil y empresas turísticas para generar conciencia acerca de los impactos negativos de los selfies y fotografías que muestran contacto directo con animales silvestres; buscando reducir estas conductas crueles y alertar de los posibles riesgos que implican.

Proveeduría sostenible

La hospitalidad es una industria única, que implica la compra de una cantidad significativa de diversos productos y servicios. Somos conscientes de que cada decisión de compra que tomamos tiene un impacto en el medio ambiente, sociedad y economía; por lo que las opciones sostenibles requieren una consideración cuidadosa.



PROVEEDORES COMPROMETIDOS CON NUESTROS VALORES Y POLÍTICAS	PRODUCTOS DE CALIDAD, CON CICLOS DE VIDA SOSTENIBLES	CAPACITACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN RESPONSABLE	ALMACENAJE Y DESCARTE RESPONSABLE	PLANIFICACIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS
Nuestra gestión sostenible se logra gracias a los acuerdos con proveedores socialmente responsables, que comparten nuestras estrategias en busca del desarrollo mutuo.	Además de incluir requisitos ambientales, sociales y económicos, la elección de productos incluye altos estándares de calidad, en los que sellos certificaciones, o garantías son fundamentales.	Mantener un equipo multidisciplinario en actualización constante, nos permite tener perspectivas frescas y diferentes para consumir sosteniblemente.	Los procedimientos establecidos para el control y monitoreo de los productos nos permiten reducir costos y evitar el desperdicio de cualquier producto o material.	Mitigar su generación desde la fuente es prioritario en cualquier sistema de gestión ambiental, por lo que buscamos proveedores comprometidos o que los ya asociados mejoren sus prácticas.

Estos principios han sido base fundamental para realizar compras eficientes durante este periodo tan diferente para todos. En el que sin duda, se debieron intensificar las medidas de ahorro y la adquisición de equipos para la protección de nuestros colaboradores y quienes nos visitan.



Dándole una oportunidad a lo nuestro

Tabacón promueve la compra de productos o servicios a empresas nacionales, regionales y locales, con el fin de incentivar el desarrollo socioeconómico de las comunidades.

Para lograr este objetivo se debe trabajar de la mano con los proveedores cerrando brechas y fortaleciendo los lazos comerciales, así como incentivando las buenas prácticas sostenibles, la comunicación y la capacitación constante.

Como parte de estos esfuerzos, Tabacón decidió desde el año 2019, firmar el llamado a la acción y ser parte del programa Tu-Modelo (Turismo-Motor del Desarrollo Local), iniciativa liderada por Fundecooperación, con el objetivo de impulsar el apoyo a los productores locales que cuenten con prácticas sostenibles y su enlace con el sector turismo. El programa ayuda a identificar oportunidades de mercado en el sector turismo para productos agropecuarios y pesqueros sostenibles y adaptados al cambio climático.

A través de Tu-Modelo se podrán impactar de manera positiva las familias de los productores locales, mediante el encadenamiento con el sector turismo.

A continuación, les presentamos un testimonial sobre uno de nuestros proveedores locales con el cual hemos trabajado durante 14 años.



María Laura Quesada



LLEVANDO BIENESTAR A TRAVÉS DE LA NATURALEZA

Biosfera, representa vida, y eso es precisamente lo que inspiró a María Laura Quesada a crear su empresa dedicada al desarrollo de productos fitocosméticos naturales.

Biosfera nace en la Fortuna de San Carlos, en medio del bosque tropical y teniendo como testigo el Cerro Chato, el Majestuoso Volcán Arenal y sus manantiales de agua termal.

Bajo esta inminente belleza, surge la necesidad en Laura de crear productos basados en cultivos cuidadosamente seleccionados, que representan la identidad costarricense y cuyas propiedades naturales traen bienestar.

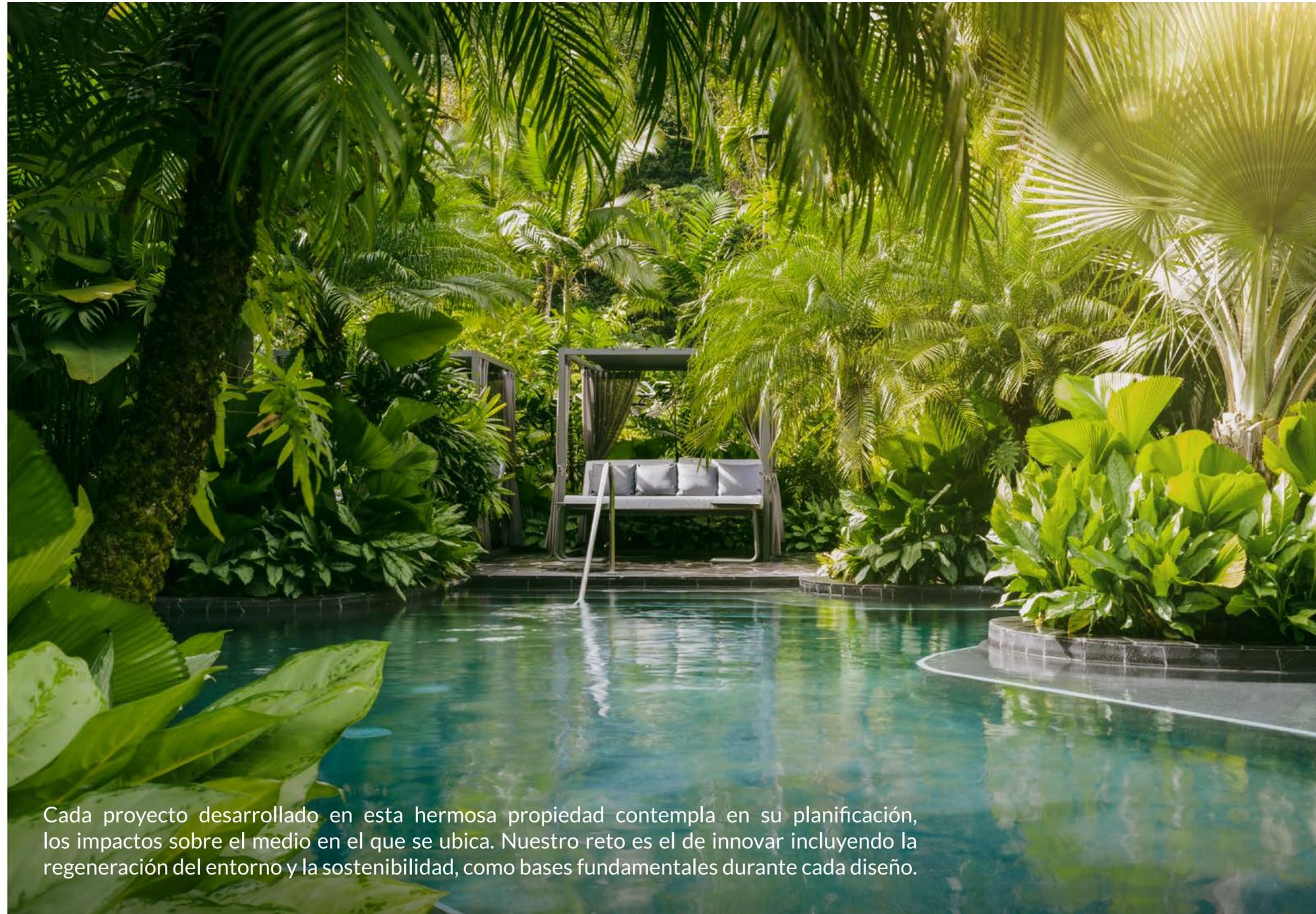
Es así como Laura emprende su negocio buscando su primer socio comercial en la Fortuna. La primera empresa con la que inició su sueño fue el Hotel Tabacón, en cuyo spa se comenzaron a utilizar sus productos de cosmética natural.

Los productos de biosfera son creados con materias primas de alta calidad, desarrollados en un laboratorio especializado y bajo altos estándares de sostenibilidad. Las plantas y frutos nativos de Costa Rica, son cultivados en su propiedad o traídos de fincas seleccionadas.

Como proveedor local Laura agradece a Tabacón, el abrir la puerta, creer en su empresa y exigir los estándares de calidad que le permitieron tomar el impulso para ir creciendo en su negocio. Durante 14 años de trabajo en conjunto con Biosfera, la relación comercial se ha construido en base al respeto y la confianza.

Hoy día Biosfera cuenta con 5 colaboradores directos y 5 indirectos, los cuales representan a 10 familias que son pilares para su negocio. Así mismo es el proveedor principal de los Spas de la región norte del país y su empresa se ha expandido a otras regiones de Costa Rica e incluso internacionalmente.

Construcción sostenible es construcción responsable



Cada proyecto desarrollado en esta hermosa propiedad contempla en su planificación, los impactos sobre el medio en el que se ubica. Nuestro reto es el de innovar incluyendo la regeneración del entorno y la sostenibilidad, como bases fundamentales durante cada diseño.

ECOSISTEMAS RESILIENTES COMO FUENTE DE SOSTENIBILIDAD

Renovación de nuestra piscina principal

En cada trabajo relacionado a infraestructura, sean renovaciones o nuevas construcciones, siempre buscamos la integración a nuestro entorno local. Un sitio de majestuosa belleza natural que induce a la relajación y tranquilidad, brindando la sensación de estar inmerso en el bosque tropical escuchando únicamente los sonidos que este regala.

Basados en esta idea, llevamos a cabo la renovación de un espacio emblemático para Tabacón, buscando adaptar su diseño a las características compartidas en los diferentes puntos de la propiedad. Así, se buscaba llevar a cabo un proyecto sostenible que integra no solamente la naturaleza como eje principal, sino que representara una experiencia única y de lujo para quienes nos visitan.

Se lleva a cabo la incorporación de una mayor cantidad de vegetación en los alrededores de una piscina con forma sugestiva a la privacidad, además de colores y acabados que otorgan una sensación de relajación y comodidad.

LA CEREZA EN EL PASTEL

La elección de un diseño que capture nuestra esencia sostenible buscó integrar elementos en un entorno más “orgánico”, en el que las plantas juegan un papel muy importante. Así, se integraron un total de 1036 plantas de diferentes especies, un **96%** de las mismas gracias a nuestro Vivero y solamente el 4% debió comprarse.

Experiencias memorables con sentido sostenible

Elegir visitar Tabacón, es per se iniciar una aventura sostenible, en la que desde nuestra gastronomía hasta la habitación que elijan; incluyen ya programas u acciones que los guían a través de este tipo de experiencia. Durante este año, nos preocupamos por la mejora en nuestra infraestructura, de manera que continuara nuestro enfoque de ahorro en materiales, recursos naturales y económicos.

Nuestros programas de renovación de las áreas se mantuvieron activos, aún en tiempo de cierre por la pandemia de COVID-19. Esto nos permitió recibir nuevamente a nuestros clientes en espacios cuyo mantenimiento preventivo y correctivo había seguido su curso, lo cual sin duda sería apreciado por ellos mismos.

EL FUTURO DEL LUJO PASA POR LA SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad ha dejado de ser un concepto de simple sensibilidad para convertirse en un elemento estratégico real en el desarrollo. Por esto, cada oportunidad de mejora en nuestras áreas implica un enlace entre el lujo y la calidad que deseamos ofrecer, junto a todas las posibles acciones que convierten hasta el más pequeño espacio en fiel representante de una experiencia sostenible. Es así, como en 2020 aprovechamos los meses de cierre y continuamos en 2021 en la preparación de senderos más seguros y confortables, iluminación inteligente y acorde a los entornos, renovación de algunos jardines y espacios verdes; entre otros.





Desarrollo Comunitario

Reactivación turística de la zona

Como parte de la Arenal Cámara de Turismo y Comercio (ACTC), Tabacón ha procurado apoyar las acciones orientadas a lograr la reactivación del turismo en La Fortuna de San Carlos. Por medio de la secretaria de la cámara, ocupada por Shirley Mora, Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas, ha ocupado el cargo de Secretario del Consejo durante dos años. Durante este periodo se ha promocionado muy activamente el destino de La Fortuna tanto a nivel nacional como internacional, en medio de los desafíos que presentó la pandemia.

Dentro de las principales acciones cabe destacar las reuniones con el gobierno central y la vicepresidencia de la república, ministros, viceministros, gobierno local y múltiples diputados; esto con el fin de buscar soluciones y colaboración de varias organizaciones gubernamentales para garantizar la salud física y socioeconómica de la comunidad y del destino turístico durante la crisis.

La cámara local ayudó a aprobar leyes fundamentales para apoyar al sector turismo durante la pandemia.



Durante el año 2020 y 2021 se abordaron los siguientes temas:

- Apoyo bancario y soluciones financieras urgentes para las empresas del sector turismo.
- Permitir la operación de los hoteles y comercios que cumplan con los protocolos preventivos, así como procurar las acciones para que La Fortuna, sea un destino seguro.
- Apoyo a los proyectos de ley que buscan la reactivación de las empresas del sector y la incorporación de nuevos nichos de mercado.
- Buscar las acciones concretas de las instituciones públicas para traer alivio a las empresas del sector en cuanto a servicios y tramitología.
- Buscar soluciones desde el punto de vista laboral, para que las empresas puedan mantener a su personal y reactivar el empleo.
- Nuevas iniciativas para la promoción del destino con turismo nacional e Internacional.

Las acciones de responsabilidad social que realiza Tabacón están basadas en los pilares de educación, salud y desarrollo socioeconómico de las comunidades vecinas. Estos y otros programas los realizamos con la gran satisfacción de apoyar a niños, jóvenes, y participar en el fortalecimiento de los encadenamientos productivos en la región.



Acción comunitaria durante la pandemia

La motivación para emprender iniciativas de apoyo social, se encuentra en el ADN de Tabacón y durante el año 2020 y 2021 la crítica situación que enfrentaron las comunidades que viven del turismo, los más de 9000 empleos impactados en La Fortuna y las familias de los trabajadores del sector, fueron nuestro centro de acción para los programas de responsabilidad social comunitaria.

Es así como Tabacón desarrolló diversas acciones orientadas a contribuir con la restauración del tejido socioeconómico de la Fortuna de San Carlos, mediante el apoyo social de primera línea, a las familias del sector turismo, afectadas por la crisis de la pandemia COVID-19.

Nuestras campañas sociales en el 2020, fueron dirigidas a la contención de la crisis, desde el punto de vista alimenticio, un elemento esencial para la estabilidad física y emocional de los trabajadores del sector.

Campaña “Juntos Saldremos Adelante”

A través de la campaña “Juntos Saldremos Adelante”, se entregaron almuerzos preparados bajo el sello de la cocina de Tabacón para las familias del sector turismo de las comunidades de la Fortuna de San Carlos y los colaboradores del hotel. Esta campaña se realizó en alianza con la Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna (ADIFORT) y Jacamar Tours. Cada viernes se entregaron de 200 a 300 almuerzos, los cuales eran repartidos en las comunidades (Una comunidad diferente de La Fortuna, cada viernes).

LA CAMPAÑA en cifras

- Se entregaron **6885** almuerzos
- **7 meses** de campaña
- Impacto positivo en más de **850 familias**
- Se entregaron almuerzos en **18 comunidades** de la Fortuna



En el momento que comienza la pandemia nos reunimos como familia y decidimos que no podíamos seguir comiendo 3 comidas al día, que esto iba para largo y que tendríamos que hacer un poco más de esfuerzo y sacrificarnos un poco más por lo que estábamos viviendo a nivel país, y fue a raíz de eso que nos vimos obligados a tener 2 comidas al día. Al recibir de Tabacón, de la Junta Directiva y de los colaboradores, ese almuerzo, para nosotros fue tan importante, el ver a mis dos hijos disfrutar me llenó de gozo y de fuerzas para seguir adelante. Disfruté tanto cada almuerzo y nos duraba 2 días. Había ocasiones que compartíamos ese almuerzo con vecinos que sabíamos que estaban pasando una situación difícil y entonces de repente decíamos que raro comimos y le dimos a dos familias y rindió para todos y veíamos como Dios multiplicaba. Ese almuerzo significó muchas cosas para nosotros, nos hizo compartir esperanza, propósito y el deseo de seguir adelante. Estoy muy agradecido.

Darvin Meneses - Ebanistería - Tabacón

Campaña #FeedFortuna

Como iniciativa del equipo de Tabacón, motivados por la gran necesidad de alimentación en las familias del sector turismo, se impulsó la campaña #FeedFortuna.

A través de la plataforma de donaciones de la Fundación Amigos of Costa Rica se llevó a cabo el proceso de recaudación de fondos, con la participación de varios aliados comunitarios y clientes fieles. La meta planteada fue de \$20.000.

La campaña se llevó a cabo en alianza con la Asociación de Desarrollo Integral de Fortuna (ADIFORT) quien recibió los fondos recaudados y realizó las compras de alimentos, y la Arenal Cámara de Turismo y Comercio (ACTC), organización que impulsó la iniciativa dentro de sus afiliados para que ellos las compartieran también con sus clientes en los Estados Unidos y Costa Rica.



#FEEDFORTUNA en cifras

- 3 meses de campaña en línea (junio a agosto 2020)
- Se recaudaron **\$19452**, entre visitantes de la Fortuna en los Estados Unidos y Costa Rica
- Con el monto recaudado ADIFORT entregó alimentos a más de **500 familias**

Sensibilidad y apoyo a nuestros colaboradores

A lo interno del hotel, se identificaron a los colaboradores que estaban en mayor vulnerabilidad socioeconómica. Producto de este trabajo se entregaron 119 diarios de alimentos de primera necesidad y productos de limpieza, esto durante 8 meses.

También se donaron productos alimenticios de los almacenes como frutas variadas, postres refrigerados, semillas mixtas, cereales, siropes, entre otros. Todo ello valorado en un monto mayor a los 2.500.000 colones.

Todos los apoyos a nuestros colaboradores son parte de la cercanía y solidaridad en tiempos de pandemia y representó el seguimiento continuo hacia nuestro personal.



“ Gracias al equipo Tabacón. Gracias a todos. Ya recibí el diario, bendito sea mi Dios por eso y que esa bendición sea pronta para todos lo que dan ese gran apoyo en estos momentos tan difíciles ”.

Ligia Pérez - Spa

“ De parte mía y de mi familia les agradecemos mucho. No tenemos palabras para agradecerle lo que hacen por nosotros y otras familias ”.

Randall Bermúdez - A&B

CAMPAÑA “SIÉNTETE ÚTIL”

Al iniciar el año 2021, siete empresas de la zona se unieron para donar útiles escolares y apoyar de esta manera a las familias del sector turismo en la entrada a clases. Gracias a esta campaña se logró dotar de útiles y uniformes a la Escuela de la Guaria de la Fortuna. Adicional a esto Tabacón donó paquetes de útiles escolares a la Escuela Experimental Bilingüe Z13.

TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD

Tabacón forma parte del programa Turismo Social con Integridad del Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Este programa tiene como fin poder desarrollar alianzas y proyectos en conjunto para lograr que mayor diversidad de poblaciones tengan acceso al turismo.

Para este programa Tabacón trabajó en conjunto con la Fundación Calidad de Vida para las Personas con Cáncer “FUNCAVIDA”, teniendo como meta desarrollar acciones con la fundación para que los supervivientes de cáncer puedan visitar el resort de Tabacón, así como realizar otros apoyos de comunicación y capacitación.

CAMPAÑA SOCIAL “UNA SONRISA EN ESTA NAVIDAD”

Más de 200 niños de la zona norte recibieron alegría y esperanza en la navidad del año 2020 y 2021, esto por medio de regalos donados por los colaboradores del hotel, quienes participaron en la campaña “Una Sonrisa en esta Navidad”. La iniciativa liderada por el Grupo Esperanzas, tiene como fin impactar de manera positiva las comunidades más afectadas por la pandemia y por las inundaciones, que sobre todo en el año 2021 dejaron grandes daños en muchas comunidades de la región. Así mismo en las actividades infantiles participan voluntarios de Tabacón y otras empresas.

TRANSMITIENDO EL ARTE SANCARLEÑO

A través del programa “San Carlos Creativo”, coordinado por la Municipalidad de San Carlos, se le brindó un espacio de exhibición y venta de artesanía al artista Sancarleño “Freddy Acuña”, quien dos veces al mes presenta su arte a los turistas nacionales y extranjeros que visitan Tabacón.

Las piezas de artesanía de don Freddy Acuña, son únicas y cuentan las leyendas costarricenses, promoviendo el rescate de las tradiciones y la identidad de Costa Rica.

MÚSICA Y FOLKLORE

Durante más de 5 años el Hotel Tabacón, ha apoyado un proyecto musical de gran trayectoria en la comunidad, se llama “Banda Comunal de La Fortuna”, 200 jóvenes de diferentes edades forman parte de un compendio de músicos que tocan diferentes instrumentos de vientos, maderas y percusión, otro grupo de jóvenes dedicado al baile típico costarricense y el Color Guard que combina danza moderna, banderas y otros elementos.

Todos ellos ensamblan piezas musicales costarricenses y llevan nuestra identidad tanto fuera como dentro de Costa Rica.

APOYANDO EL DEPORTE

En 2021 con la reactivación de la zona, se retomaron proyectos deportivos en la Fortuna a los cuales apoyamos, como lo es el Proyecto Integral de Fútbol de Fortuna, que alberga a más de 200 integrantes entre niños y jóvenes de diversas categorías.

También la Escuela de Porteros el Caminante y el Equipo de Voleibol Playa de Fortuna, son parte de los proyectos deportivos en los que colaboramos para el bienestar de niños y jóvenes de la comunidad de la Fortuna.





 **TABACÓN**
THERMAL RESORT & SPA

📍 La Fortuna, Costa Rica
☎ +506 2479-2000
☎ 1-855-Tabacón USA y Canadá
🌐 www.tabacon.com