



TABACÓN  
THERMAL RESORT & SPA

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD **2023**

# TABLA DE CONTENIDO

## INTRODUCCIÓN

---

Mensaje del Gerente General  
Compromiso con la Sostenibilidad  
Tabacón y los ODS  
Propósito y Valores

## GENTE QUE FLUYE

---

Creciendo Juntos  
Viviendo Nuestros Valores

## ENTREGANDO EXCELENCIA

---

Creando Experiencias de Calidad  
Bienestar para Todos  
Innovación con Sentido Sostenible

## IDENTIDAD COSTARRICENSE

---

Gastronomía Sostenible  
Proveeduría Local Sostenible

## SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN

---

Huella Operacional  
Energía y Emisiones  
Gestión Hídrica  
Gestión Integral de Residuos  
Biodiversidad  
Educación Ambiental

## DESARROLLO COMUNITARIO

---

Educación  
Acción Comunitaria  
Sinergias con Propósito  
Desarrollo del Destino Arenal  
Voluntariado



# INTRODUCCIÓN



## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

### ¡CONEXIONES QUE REGENERAN!

En los últimos 5 años, el mundo ha sufrido una transformación sin precedentes y con ello debemos enfrentar importantes retos, todos estos desafíos pasan por la sostenibilidad. Ya no es suficiente hablar de turismo sostenible, debemos profundizar nuestras acciones para lograr un impacto más significativo en nuestro entorno a través del “**Turismo Regenerativo**”.

La sostenibilidad intrínseca en nuestro tejido empresarial se traduce en lograr que nuestros huéspedes y visitantes, puedan conectar de forma consciente y genuina. Consigo mismos, con los otros, la naturaleza y las comunidades desde donde operamos.

Solo juntos: gobierno, empresas, clientes, proveedores y comunidades, podemos restaurar los entornos, generando valor económico y prosperidad; de la mano con verdaderas acciones por las personas y la naturaleza.

A través de nuestro programa de sostenibilidad buscamos impactar de manera positiva y con innovación, a través de buenas prácticas en materia de medio ambiente, desarrollo socioeconómico y cultura.

Deseamos que nuestra Memoria de Sostenibilidad 2023, sea una herramienta para inspirarle y motivarle a seguir generando bienestar a través del turismo, mediante conexiones que produzcan vida, salud y transformación positiva para las presentes y futuras generaciones.

*Le invitamos a unirse a Tabacón en este emocionante camino de la sostenibilidad, ¿cómo puede hacerlo? – participando en nuestro programa de sostenibilidad o bien brindándonos su retroalimentación, apoyo y conocimiento. ¡Sigamos juntos creando conexiones que regeneran!*

---

ANDREY GÓMEZ • GERENTE GENERAL

---

# COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

*¡El espíritu de un verdadero amante de la sostenibilidad vive!*

Crear experiencias memorables para nuestra gente y para quienes nos visitan, requiere de innovación, creatividad y muchos otros elementos que garanticen la calidad; sin embargo, la esencia de la sostenibilidad se logra a través del interés genuino en conservar lo que tenemos para ser vivido en el futuro.

Desde nuestro fundador, Jaime Mikowski, Tabacón ha sido por más de 31 años un ejemplo en la industria del Turismo; no solamente porque él fue un apasionado del sector, sino porque su visión de progreso del destino era sorprendente. El inicio de esta empresa marcó el nacimiento de La Fortuna como un destino, gracias a que adquirió una propiedad que antes

era para ganadería, con la finalidad de crear una de las primeras aguas termales de la zona; pensando en su desarrollo atrayendo a viajeros de todas partes.

Gracias a esto, la empresa surgió, pero apoyando siempre al desarrollo de la comunidad, su gente y bajo la conservación del entorno; dando oportunidades para la población local. Así nacieron nuestros esfuerzos por la sostenibilidad, pero más allá de esto, la idea de inspirar a esta industria para trabajar por ofrecer experiencias bajo un concepto único que sensibilice a visitar empresas turísticas conscientes.

Para nosotros, esta consciencia lleva a desarrollar nuestras actividades bajo una línea de armonía en todos los ámbitos, cuyo pilar sea el bienestar de la gente y su progreso junto al del destino turístico. Es así como llega nuestro involucramiento en iniciativas de apoyo al desarrollo comunitario, por interés genuino y porque comprendemos que es indispensable para surgir todos.

Este compromiso y nuestra evolución constante, así como el anhelo de multiplicar los alcances de nuestras acciones, nos llevó a lanzar nuestro programa de sostenibilidad.



## TABACÓN Y LOS ODS

### NUESTRO COMPROMISO CON EL FUTURO: UN COMPROMISO DE ACCIÓN

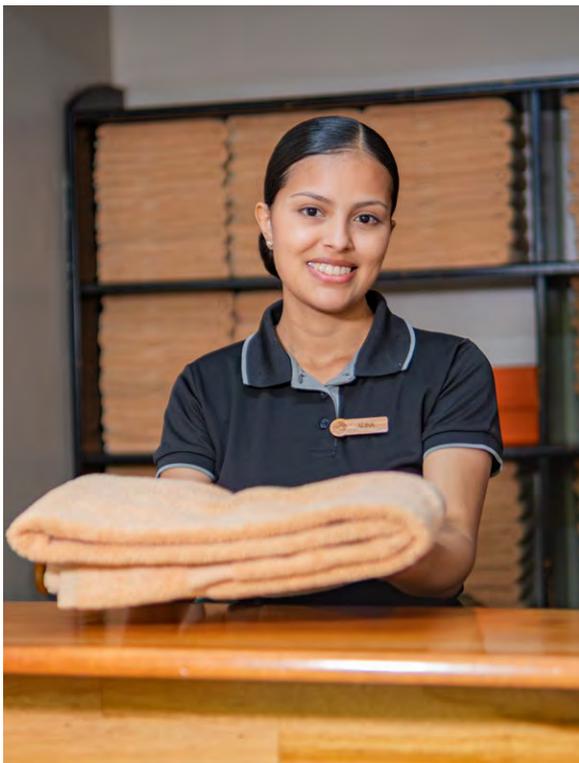
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un plan de acción para las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y el trabajo conjunto. Para Tabacón representan un punto de referencia importante a medida que ejecutamos nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad y durante el periodo de pandemia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



## PROPÓSITO:

*“Crear e inspirar experiencias para sumergirnos en la vida”.*



## VALORES:



### ANFITRIONES TICOS

Ponernos en las pantuflas del otro, escucharlo sin emitir juicios para lograr comunicarnos y conectarnos. Todos merecemos ser tratados como huéspedes de la casa y sentirnos especiales de formar parte de la familia Tabacón.



### PONERLE CHISPA

Dar la milla extra, hacer más de lo que esperan de nosotros, poner el corazón en todo e inspirar a quien nos rodee. Ponerle chispa es saber que cualquier acción es una oportunidad para brillar en nuestro trabajo, ya que debemos aspirar a ser los mejores del mundo en lo que hacemos.



### SOMOS UN ECOSISTEMA

Como un ecosistema vivo, todos dependemos el uno del otro. Si uno de nosotros falla, todo el ecosistema se verá afectado. Pensar que somos un sólo ecosistema significa entender que estamos conectados, que no es sólo trabajar bien en equipo sino velar por cada miembro de esta familia que me complementa.



### PASIÓN POR LA BELLEZA

La belleza que nos rodea es una inspiración y todo lo que hacemos pretende honrarla. La atención al diseño, cómo nos presentamos y a todas nuestras creaciones deben reflejar esta celebración por el balance, la forma y el estilo.



### ASEGURAR EL FUTURO

Pensar en el futuro significa conectar con las personas que nos rodean en un sentido de comunidad superior, mientras además respetamos nuestro entorno natural y le agregamos valor, asegurando así que las generaciones futuras puedan disfrutarlo también.



LOS TUCANES

RESTAURANT  
RESTAURANTE

GENTE QUE FLUYE

## ¡CRECIENDO JUNTOS!

En un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo, la Familia Tabacón se desempeña con profesionalismo, manteniendo los más altos estándares de calidad en el servicio a nuestros huéspedes, proveedores y visitantes.

Esto no sería posible sin la innovación y dinamismo que caracteriza a nuestra empresa, buscando siempre la mejora continua en los procesos, la capacitación y el desarrollo de nuestro personal. Es así como en el año 2023, se invirtieron **6750 horas** hombre en capacitaciones técnicas, esto aunado a otras capacitaciones en diversos ámbitos de la gestión hotelera, para un total de **8751 horas** hombre de formación.

🕒 8751 h.

CAPACITACIONES TÉCNICAS  
Y DE GESTIÓN HOTELERA



## UNA EXPERIENCIA FAMILIAR DESDE EL PRIMER DÍA

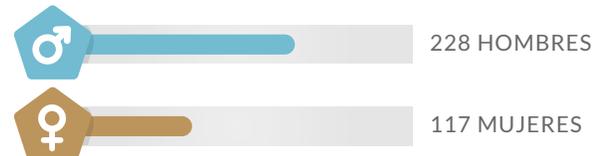
Con el “Programa de Inducción” de Tabacón, buscamos que desde su ingreso cada nuevo colaborador se sienta bienvenido y parte de la familia. En nuestra inducción además de introducir nuestro propósito y valores, realizamos un viaje por cada una de las áreas de la empresa transmitiendo nuestra cultura interna. También a través de la metodología de gamificación viven una experiencia de 2 días, aprendiendo a través del juego.

🕒 1725 h.

DE INDUCCIÓN



## TOTAL COLABORADORES 2023: 345



## VOLUNTARIADO INTERNO

Con nuestro programa de voluntariado interno los colaboradores pueden realizar horas de práctica en diversas áreas de la empresa, acumulando experiencias que les permitirán crecer en su desarrollo profesional, ampliar conocimientos y poder aplicar a futuras posiciones.

En 2023, 9 colaboradores finalizaron su voluntariado para un total de 1350 horas. Estas experiencias son enriquecedoras para estos y a su vez para las áreas donde realizan dichas prácticas.

## PROMOCIONES INTERNAS

Nuestra cultura de crecimiento continuo nos ha permitido abrir posibilidades de desarrollo a lo interno de la organización. También al conocer los talentos de nuestros colaboradores, así como sus intereses personales, poder abrir puertas y caminos hacia nuevas oportunidades.

33 movimientos

PROMOCIONES INTERNAS  
Y CAMBIOS DE PUESTOS

# PROGRAMA DE PRACTICANTES: ¡PUERTAS ABIERTAS AL CRECIMIENTO!

La responsabilidad social que nos caracteriza nos ha permitido ser una empresa de puertas abiertas a recibir practicantes de diferentes instituciones como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Colegios Técnicos, Institutos y universidades.

## EDUCACIÓN DUAL

Nuestra alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) nos permitió retomar el objetivo de participar en los programas de Educación Dual, donde la formación de los estudiantes se basa en la práctica diaria combinada con la teoría y conocimientos que reciben en las aulas.

Durante el 2023 recibimos a 3 practicantes de este programa en el departamento de Alimentos y Bebidas.

## GIRAS ESTUDIANTILES

Cada año diferentes estudiantes de instituciones nacionales e internacionales pueden aprender de nuestra cultura en Tabacón, cómo hacemos las cosas, el servicio al cliente y diversas temáticas turísticas. Siendo así también un hotel escuela para muchos estudiantes deseosos de aprender.

### En 2023 recibimos 3 grupos de estudiantes:

- Universidad Técnica Nacional de Alajuela
- Escuela Técnica Agrícola e Industrial (ETAI) Santa Clara
- University of Louisiana at Lafayette

*Así, ser una empresa sostenible nos lleva a buscar soluciones, no solamente por el crecimiento de nuestra gente en el ahora, sino para quienes continuarán con nuestro legado. En Tabacón creemos que el motor del desarrollo de nuestra sociedad es la educación, de calidad que forma los profesionales del mañana; bajo la ideología de educar para la vida formando “seres humanos”.*

*Estos niños y jóvenes, a través de su educación y bienestar, desarrollándose en una comunidad que brinda oportunidades, son quienes ocupan puestos en nuestras organizaciones. Quienes, además siendo la población local, con su sentido de pertenencia, brindan al viajero una experiencia memorable al presentarle el destino como un “hogar lejos de casa”.*



## VIVIENDO NUESTROS VALORES

*Celebrar cada año laborado tiene un gran significado. Celebramos la trayectoria de nuestros colaboradores y nos encantan honrar la lealtad y el compromiso.*

Por eso cada año realizamos un evento muy especial para celebrar a nuestros colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20 y 25 años de servicio.

QUINQUENIOS 2022	
QUINQUENIO	COLABORADORES
20 años	5
15 años	3
10 años	7
5 años	15



## MOMENTOS MEMORABLES

Nuestra cultura de servicio nos insta a crear momentos memorables para nuestros huéspedes y colaboradores. Por lo que nos llena de gran satisfacción celebrar y reconocer internamente fechas especiales, creando experiencias cargadas de alegría, solidaridad y compañerismo.

### ACTIVIDADES 2023

- **Entrega de útiles escolares:** como parte de nuestra responsabilidad social y el interés de colaborar en la educación de los hijos de nuestros colaboradores, en enero de cada año se entrega un paquete escolar, para el año 2023 se entregaron 120 paquetes.
- **Día de la Mujer:** conmemoramos el día internacional de la mujer brindando una charla y un pequeño detalle a las compañeras de la empresa, en agradecimiento por su esfuerzo y desempeño en la familia Tabacón.
- **Día del Trabajador:** se realizó un delicioso almuerzo para consentir a los compañeros y expresarles lo valiosos que son todos y cada uno en la Familia Tabacón.
- **Día de la Independencia:** en celebración a la independencia se conmemoró ese día con un almuerzo y cena especial y música en vivo con marimba.
- **Día del Niño:** se compró un futbolín para los colaboradores, realizando un torneo para celebrar el día del niño y además, se entregó un regalo a los hijos de nuestros colaboradores en celebración al mismo día.





ENTREGANDO EXCELENCIA

## CREANDO EXPERIENCIAS DE CALIDAD

### COMPROMETIDOS CON LA INNOVACIÓN, LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA

Nuestro compromiso con la sostenibilidad incluye un enfoque riguroso en la calidad de nuestros servicios y operaciones. Seguimos asentando nuestra esencia de servicio natural y genuino, aunado a las normativas nacionales e internacionales en esta materia.

- **Gestión de la Calidad:** Constantes auditorías internas y externas para asegurar el cumplimiento, nos permitió obtener la calificación más alta en nuestra historia de servicio, **99% en el programa de inspección secreta de Small Luxury Hotels Of The World.**



Meta  
Interna



- **Evaluación y Retroalimentación:** Realizamos encuestas de satisfacción a nuestros huéspedes para copilar valiosos comentarios y mejorar de estos.
- **Futuras Iniciativas:** Planeamos implementar nuevas tecnologías para optimizar la experiencia del huésped.

## RECONOCIMIENTOS 2023

Cada año nuestra cultura de excelencia nos permite recibir destacados reconocimientos que nos llenan de gran satisfacción, ya que estos galardones son reflejo del servicio, la vivencia de nuestros valores, la innovación y el trabajo arduo de todo nuestro equipo de trabajo.

Somos miembros fundadores de la SLH Considerate Collection y miembros de Virtuoso Sustainability Community & Culinary Community.

*¡Aplaudimos la destacada labor de nuestros líderes y staff en general!*



- **Condé Nast Traveler – Readers' Choice Awards 2023**
  - Top 20 Resorts in Central America (#7)



- **Tripadvisor Travelers' Choice Awards 2023**
  - Thermal Resort: Top 10% of the world's best attractions
  - Top 25 Hotels in Costa Rica (#10)
  - Top 25 Luxury Hotels in Central America (#11)
  - Top 25 Luxury Hotels in Costa Rica (#9)

### CERTIFICACIONES



- Categoría 5 estrellas – Instituto Costarricense de Turismo.
- Nivel Élite en la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo; en las categorías de Alojamiento, Gastronomía, y Aguas Termales & Spa.
- Programa de Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático.

### AFILIACIONES



# BIENESTAR PARA TODOS



## LA VIDA PURA ESTÁ PRESENTE EN EL PAÍS PURA VIDA

Nuestro propósito es el de crear e inspirar experiencias para sumergirnos en la vida, en un espacio heredado lleno de detalles diseñados para celebrarla a cada minuto. Un concepto diferente nos lleva a integrar los diferentes elementos para conectarse con lo más profundo en la búsqueda de un estado de calma.

Mencionar a Tabacón es sinónimo de bienestar, desde su biodiversidad hasta la calidez humana y por supuesto entregado a todos por igual. Iniciando por nuestras aguas termales, aumentamos naturalmente la producción de endorfinas y, mediante sus propiedades, ayudamos a muchas personas a sanar con terapias obsequio de la naturaleza.

Trabajamos por la activación de todos los sentidos: gusto, olfato, tacto, vista y oído.

- A través de nuestra gastronomía sostenible: sabores, olores, colores y texturas saludables.
- Entorno lleno de sonidos de la naturaleza, bosque, agua termomineral y animales.
- Terapias para el cuerpo y la mente, tacto y aromas en The Spa.

La salud y bienestar de nuestra gente: colaboradores, proveedores, clientes, comunidad en general; son una de nuestras prioridades absolutas. Por esto, trabajamos en su salud a través de iniciativas que buscan su bienestar mental, físico, social y ambiental.

Desde nuestra fundación, el bien social nos ha llevado a trabajar tanto interna como externamente en espacios saludables para el desarrollo de las personas. Apoyando organizaciones, ferias, actividades que fomenten los espacios seguros, la salud mental, capacitación y formación; todo relacionado a la calidad de vida de quienes nos rodean y por ende su bienestar.



# TABACÓN SEGURO, SALUDABLE Y SOSTENIBLE



29% Corte

9% Sobre esfuerzos

26% Golpe

9% Otros

26% Caída de un mismo / Distinto nivel

## SALUD OCUPACIONAL

Una empresa con colaboradores sanos y felices es una empresa productiva, por lo que promovemos actividades enfocadas en su salud física y mental.

### Actividades:

- Feria “Por tu Salud”.
- Balneación en aguas termales.
- Charlas nutricionales.
- Charla de “Gestión emocional”.
- Consultas con la Caja costarricense de seguro social (CCSS) y consulta para la mujer.
- Actividad educativa sobre cáncer de mama y próstata, impartida por el Ministerio de Salud y CCSS.
- Participación en el Desafío Nacional de Brigadas, del Instituto nacional de seguros.
- Participación en el Desafío de Brigadas local.

## CAPACITACIONES DE SEGURIDAD

- **Primeros auxilios y RCP:** En este año contamos con aproximadamente 90 colaboradores de todas las áreas de la empresa capacitados para la atención de primera respuesta y RCP. Impartido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos La Fortuna.
- **Sistema de comando de incidentes:** Para el control y coordinación de respuesta a una situación de emergencia. Logrando estabilizar el incidente y proteger la vida de las personas, sus bienes y el medio ambiente que pudieran afectarse.
- **Taller de control de incendios.**
- **Sistema y cuerdas:** Para rescate vertical y acuático.
- **Sistema fijo contra incendios.**



## DESAFÍO NACIONAL DE BRIGADAS

Trajimos a casa el **PRIMER LUGAR** del Desafío Nacional de Brigadas No Industriales. Competencia que se lleva a cabo una vez al año en la Academia Nacional de Bomberos, donde participan empresas de todo el país y de diferentes industrias.

Es un premio al esfuerzo, disciplina, coraje, valentía de un grupo que representa la esencia del colaborador Tabacón.



## PARTICIPACIÓN DEL SIMULACRO NACIONAL

Cada año hacemos sensibilización, preparación y evacuación para fortalecer las capacidades de nuestro personal ante situaciones de emergencia a las que nos exponemos en Tabacón.



## COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD

### COMITÉ DE DEPORTES

El bienestar y la mejora en la calidad de vida de nuestros colaboradores son un pilar fundamental para Tabacón. Por lo que desde hace varios años se conformó un “Comité de Deportes y Recreación”, el cual busca promover la actividad física y la sana convivencia entre compañeros.

El 2023 estuvo lleno de actividades como:

- Caminatas
- Recreativas en bicicleta
- Clases de Zumba
- Campeonato Interno de Fútbol
- Participación en juegos laborales 2023
- Carrera de Relevos San Carlos 2023

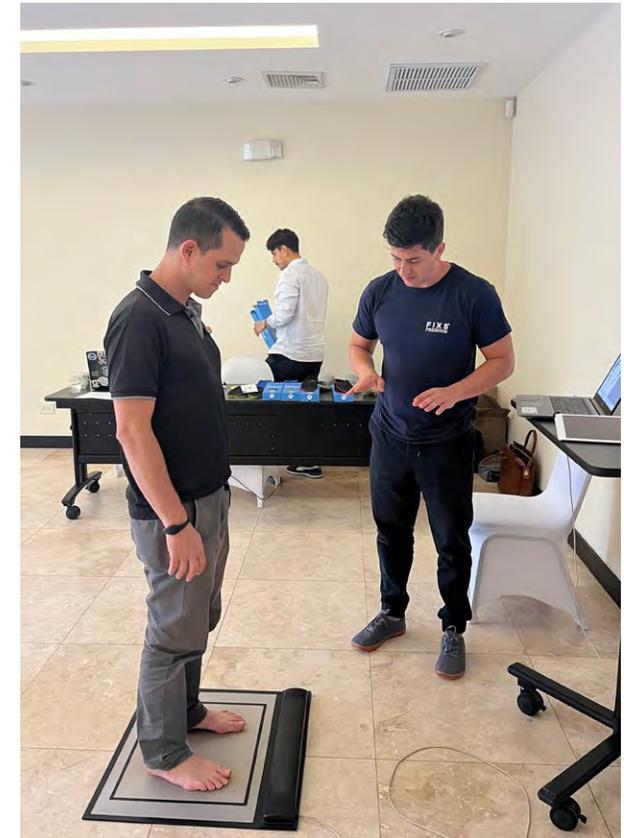


## COMISIÓN DE SALUD OCUPACIONAL

### COMITÉ POR TU SALUD

### COMITÉ COMUNAL DE EMERGENCIAS LA FORTUNA

La Comisión Nacional de Emergencias y Municipalidad de San Carlos tomaron la iniciativa de formar un nuevo comité en comunidad en La Fortuna, de la cual Tabacón forma parte desde la coordinación.



# BIENESTAR A TRAVÉS DE THE SPA

## TERAPIAS CON PODER CURATIVO

Comprometidos con la misión de llevar bienestar al ser humano, en todas sus formas, abordando cada aspecto que nos define, cada sentido, sistema y célula que nos conforma, The Spa trabaja con pasión en desarrollar al staff que compone el equipo. Procurando que las manos de quienes brindan salud y alternativas para que nuestros visitantes cuiden mejor de sí mismos, tengan las herramientas necesarias para guiarlos a través de su experiencia de SPA.

En el 2023 nos perfeccionamos puliendo las destrezas y habilidades de nuestro staff, en cada una de las técnicas que conforma nuestra oferta de servicios. Se desarrollaron y crearon nuevos protocolos de servicio para la puesta en escena de un nuevo menú que se gestaba para el 2024.

*Con gran emoción y sumamente motivados, nos capacitamos en técnicas como el Vibra Healing, el poder curativo de las vibraciones.*

Con la intención de restaurar la frecuencia natural de cada célula del cuerpo, romper bloqueos energéticos/emocionales e introducir nueva energía. Además, estimular las ondas cerebrales induciendo a una relajación profunda, el Sound Healing llega para quedarse en la nueva oferta de servicios de The Spa.



CÉSAR TEJEDOR • EXPERTO EN BIENESTAR

Tuvimos entre nosotros a César Tejedor, no en vano galardonado en el 2020 como el Mejor Capacitador en Europa y Reino Unido. Él es fisioterapeuta, capacitador y consultor, especializado en técnicas asiáticas, definición de proyectos y conceptualización de espacios de bienestar, entre muchas otras cosas. César los sumergió en el Sound Healing y llevó como equipo, paso a paso, en una travesía por Asia y los orígenes de los cuencos.

## RECONOCIMIENTOS

### Premios Hall of Wellness - Winner 2020

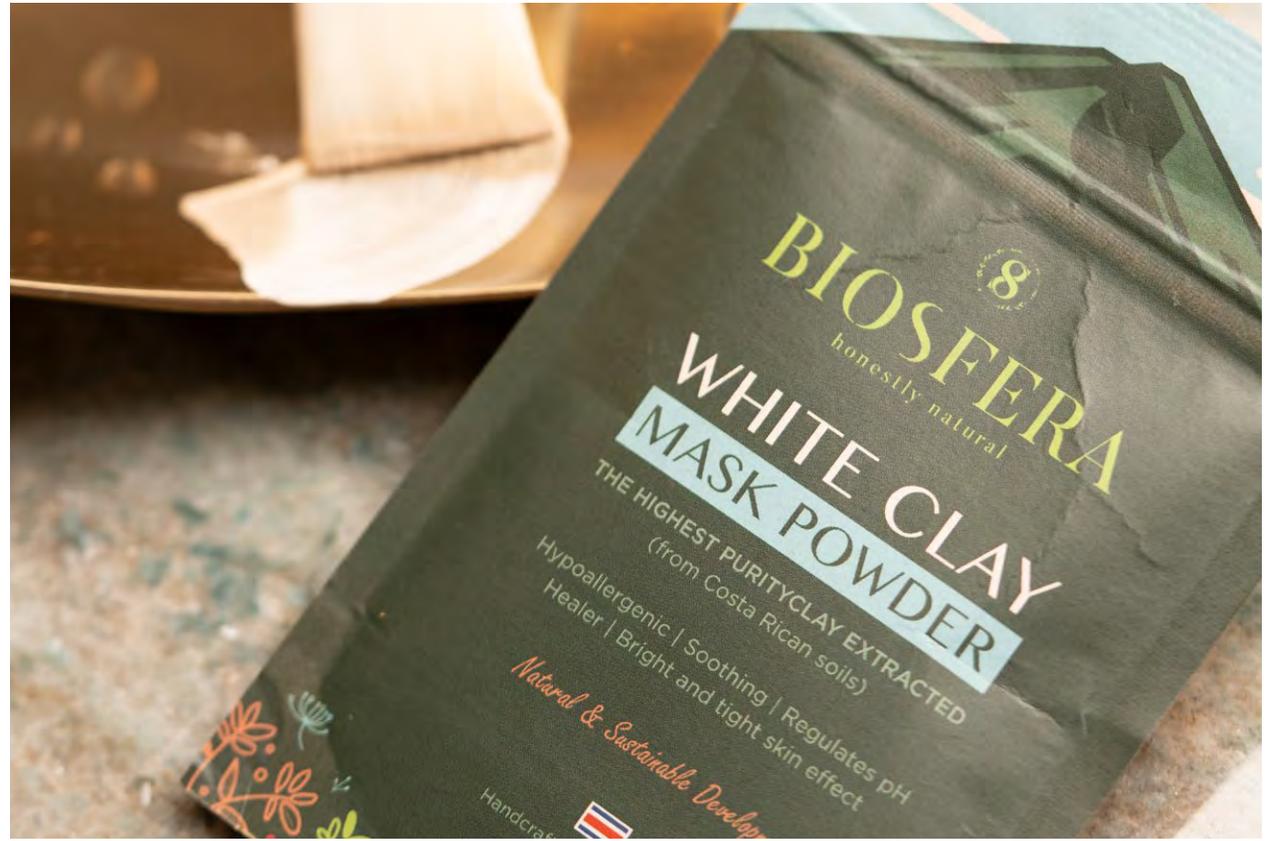
- Mejor entrenador en Europa y Reino Unido
- Top 3 Terapeuta Wellness a nivel mundial

# SALUD CON CALIDAD CERTIFICADA

## VISITAS DE MUESTREO EN LABORATORIO BIOSFERA

Mantener la calidad en los insumos que utilizamos en nuestros tratamientos es esencial, combinamos el lujo con la naturaleza, trabajando junto a nuestro socio comercial Biosfera Skin Care para mantenernos a la vanguardia. Este laboratorio fitocosmético nos permite resaltar en sus formulaciones materias primas naturales, costarricenses y provenientes de diferentes partes de nuestro hermoso país.

Es uno de los objetivos ayudar a pequeños y medianos agricultores o productores, obteniendo cultivos artesanalmente, a los que se les honra haciendo un buen manejo de prácticas de manufactura. Además, responsables con el ambiente y maximizando los beneficios que cada materia prima aporta; una filosofía muy alineada a la de Tabacón y The Spa.



# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

## “Mirar con los ojos del corazón”

Para mejorar en cualquier sentido, siempre se requiere la capacidad de adaptación o evolución. Cuando se habla de servicio al cliente no es la excepción y ha sido a través de los años y las experiencias que hemos creado nuestro propio concepto de anfitrión.

Hoy, entendemos que nuestro actuar ante la diversidad de capacidades físicas, mentales e incluso otros rasgos o emociones de nuestros clientes, son parte de nuestra adaptación. Así, nuestro desarrollo sostenible incluye a todos, bajo una igualdad de oportunidades para el disfrute turístico buscando que nuestros visitantes se sientan “como en casa”.

Ejemplo de esto, en este periodo nos esforzamos por brindar mantenimiento preventivo a todos los accesos y áreas, de manera que cualquier visitante pudiera moverse sin problema. Aunado a esto y prioritario para nosotros, continuamos con los espacios de entrenamiento y sensibilización de nuestros colaboradores, para brindarles conocimientos sobre esta atención, pero más allá hacerlos personas más empáticas.

Gracias al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad y la Alianza de empresas por la sostenibilidad, a la cual pertenecemos, capacitamos a 41 personas de La Fortuna (incluidos colaboradores de Tabacón) en el taller “Disfrute turístico de personas con discapacidad”.

## EXPERIENCIAS MEMORABLES PARA TODOS



5 habitaciones 100% accesibles.



Bares y restaurantes con facilidades.



Senderos, pasillos y rampas habilitadas tanto en hotel como en el complejo termal.



Equipamiento disponible como bastones, muletas y sillas de ruedas convencionales.



Entre otros.



# INNOVACIÓN CON SENTIDO SOSTENIBLE

## ARQUITECTURA DESDE LA PASIÓN POR LA BELLEZA

Nuestra responsabilidad social y ambiental, así como nuestra esencia resiliente nos ha llevado a adaptarnos a los muchos cambios en el transcurso de los años; incluyendo el cambio climático y sus efectos. Esto ha sido imprescindible en un negocio como el nuestro, pero el mayor reto ha sido utilizar los diferentes métodos que poseemos para influenciar a otros a sumarse a las iniciativas en su cotidianidad.

Nos enfocamos en emplear principios sólidos y sostenibles durante todo el ciclo de vida de su infraestructura y operación, de manera que cada detalle sea doblemente pensado. Asimismo, manteniendo firme nuestro compromiso con la regeneración de los ecosistemas y la protección de los recursos, nuestra tarea ha sido la de crear espacios inmersos en la naturaleza bajo un concepto respetuoso con el entorno.

## RENACIENDO Y RENOVANDO

Durante 2023 iniciamos la construcción de dos proyectos muy importantes, que nos llenan de mucha alegría y han sido el resultado de un gran esfuerzo por desarrollarnos sosteniblemente.



### DE LAS FUENTES DEL ARENAL NACE EL CHOYÍN RÍO TERMAL

En los años 90 Tabacón nació bajo la visión de nuestro fundador, en un espacio de disfrute de las aguas termales llamado “Las Fuentes del Arenal”. Este espacio icónico representó el inicio de La Fortuna como destino turístico, donde los visitantes podían disfrutar de las bondades de estas aguas termominerales.

Gracias al esfuerzo y dedicación se convirtió en un sitio de renombre que vive en la memoria de quienes lo conocieron, con momentos familiares, de amigos y amor hacia este destino tan maravilloso. Así, años después cerró lo cual les dio la oportunidad a emprendedores de la zona a conquistar muchos de los visitantes de este complejo turístico y seguir propiciando el desarrollo comunitario.



Este 2023, se decidió reabrir el proyecto como un negocio “hermano” de Tabacón, el cual se adaptará a las condiciones actuales pero que conservara la esencia de lo que alguna vez existió ahí. Para esto, se busca iniciar operaciones en 2024 y recibir tanto a locales como extranjeros, disfrutando de la misma riqueza mineral del río Tabacón; pero en un espacio renovado, atractivo y de calidad.

## CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA COCINA DE PRODUCCIÓN

Gracias al crecimiento que ha tenido la empresa y con el objetivo de brindar un excelente servicio, además de que nuestros colaboradores se desempeñen en las mejores áreas; este 2023 inició la construcción de nuestra nueva cocina de producción. Un espacio que estará equipado para trabajar todas las áreas necesarias en una cocina, con características que la harán muy novedosa y gracias al esfuerzo de más de 30 años.

Esta contará con zonas para pescadería, carnes, verduras, zonas de almacenamiento, preparación, bodega y lavado, entre muchas otras. Por esto, además de ser un espacio que reunirá a los talentosos colaboradores, funcionará como **centro de investigación e innovación culinaria**.





## EL “GLOW UP” ANUAL PARA NUESTRAS HABITACIONES

Todos los espacios requieren del mantenimiento para continuar mostrando frescura, calidad y lujo, por lo que año a año se realiza el programa “Perfect room”. Este año se realizó como es usual, para brindar el refrescamiento necesario a los espacios, de manera predictiva, preventiva y correctiva.

Además, durante el desarrollo de este se desarrolló una renovación más grande al módulo 300 de habitaciones, perteneciente a la categoría Orchid. Algunas de las implementaciones incluyeron:

- Cambios en detalles de madera.
- Mobiliario en madera, con un proveedor local.
- Actualización del sistema de iluminación (como en otras áreas), mismo que contribuye al ahorro.
- Renovación de paredes y pisos.
- Entre otros.

## DESINFECCIÓN DE COLCHONES Y SOFÁS CON OZONO

El ozono es un desinfectante 1000 veces más poderoso que el cloro (lejía) y su subproducto es oxígeno. Debido a que la molécula de ozono es inestable, se desintegra en el ambiente en tan solo 20-30 minutos, lo que lo hace muy efectivo y seguro.

Utilizamos ozono para garantizar la máxima limpieza en nuestros colchones y sofás, asegurando que están libres de mohos, parásitos y bacterias en general. Los procesos de limpieza son certificados por una entidad externa autorizada, obteniendo resultados extraordinarios en la limpieza general de estos.



**IDENTIDAD COSTARRICENSE**

# GASTRONOMÍA SOSTENIBLE

## UN SABROSO LEGADO CULTURAL

La cocina forma parte de nuestro patrimonio cultural y junto a muchos otros elementos brinda sentido de pertenencia, fortaleciendo nuestra identidad. Para nosotros ha sido siempre realmente valioso transmitir nuestra cultura hacia quienes nos visitan y trabajar arduamente por su rescate y conservación.

## FINE DINING, UNA AVENTURA SENSORIAL

Pensando en deleitar los sentidos de nuestros comensales, a través de una experiencia única y memorable, este 2023 se mejoró nuestro “fine dining” en el restaurante Tucanes. Un menú moderno, conceptualizando platillos y cocteles de primer mundo con sabores y productos costarricenses; con el fin de exponer y visibilizar aún más nuestra cultura gastronómica en el mundo.

## VINOS SOSTENIBLES PARA UNA EXPERIENCIA ÚNICA

Una parte de las experiencias gastronómicas, incluyen para nuestros clientes deleitarse con un vino de calidad, los cuales potencian la buena experiencia que deseamos puedan disfrutar. Así, nos hemos dado a la tarea de incluir un producto que recibe especial atención en su selección, no solo por las cualidades que se evalúan sino también por la posibilidad de contribuir a la sostenibilidad.

## SABORES DE NUESTRA GENTE

La creatividad, innovación, pasión y entrega son algunas de las cualidades que caracterizan a nuestros colaboradores. Siempre nos hemos considerado una escuela, en la que no solamente aprenden los colaboradores, sino también que enseñan a otros y pueden innovar y aportar en diferentes procesos.

Gracias al talento de nuestros colaboradores expertos en bebidas, en este periodo logramos una renovación del 70% del menú en tres bares.

Además, presentando alternativas para todos los gustos e incluyendo también el concepto de coctelería Zero Waste.





## UN DETALLE CON SABOR A “PURA VIDA”

La gastronomía, en sus muchas cualidades tiene una que particularmente nos gusta y es aquella de expresar sentimientos a través de sabores. La posibilidad de celebrar, cautivar, “hablar” mediante la preparación de un detalle que podamos saborear y que este nos haga sentir eso que otros quieren que sepamos.

Gracias a esto y a expertos que realizan esas preparaciones, hemos logrado incluir amenidades para nuestros clientes, realizadas en casa y muchas de ellas con recetas tradicionales. Ejemplo de esto, encontramos las cajetas, un dulce muy tradicional en nuestro país vinculado a fiestas patronales típicas; con las que evocamos recuerdos de gran significado para quienes las prueban.



## EL PAN DE CADA DÍA

Un gran logro en 2023 fue el auge de nuestra panadería, no sólo para aprovechar el talento de casa para creaciones propias; sino también reduciendo la huella de carbono que implicaba la compra de estos productos. Asimismo, ha representado una gran oportunidad para reforzar la inclusividad alimenticia, pues productos como **gluten friendly** son ahora también parte de nuestra producción.



## INCLUSIVIDAD QUE SATISFACE

Este periodo fue de suma importancia para aumentar las opciones para “dietas especiales”, tanto de platillos como de bebidas. Cada menú ofrece las especificaciones de las preparaciones, de modo que se indique si es vegano, gluten friendly o similares.

Además, en bebidas también se incluyen opciones inclusivas que ofrecen alternativas veganas, orgánicas, biodinámicas y naturales; así como para personas que prefieren no consumir alcohol.

## PROVEEDURÍA LOCAL SOSTENIBLE

Como uno de los pilares de trabajo en Tabacón se encuentra la proveeduría local sostenible, desde donde trabajamos cada año en la incorporación de nuevos productos o servicios de todo el país, así como de la región norte y el cantón de San Carlos.

El que nuestros proveedores tengan en sus procesos, prácticas de sostenibilidad es muy importante para nosotros. Por lo que es fundamental conocer esas acciones y que nuestros proveedores también se identifiquen con nuestra estrategia de sostenibilidad.

También buscamos construir relaciones de confianza y respeto, donde la transparencia, la ética y el trabajo conjunto, nos permitan crecer y aprender mutuamente para el éxito de todos.

Aportar al crecimiento de las economías locales a través de la proveeduría local sostenible, será siempre una de nuestras prioridades. A continuación, les presentamos una pequeña reseña de uno de nuestros proveedores. Su testimonio nos llena de satisfacción y es fiel reflejo del trabajo en conjunto con nuestros proveedores.



### ¡CONSTRUCTORA MASABA UN SOCIO DE CONFIANZA!

“Gracias a la motivación de un amigo que me dijo: Freddy, tú puedes montar una constructora, fue que inicié a dar los primeros pasos para tener mi propio negocio. Tres años después me llamaron de Tabacón para darme la oportunidad de trabajar en un puente peatonal, en ese momento me brindaron la confianza y 10 años después continúo siendo un aliado para los proyectos constructivos del hotel”.

“Para mí Tabacón es mi segunda casa, me siento muy feliz de trabajar con esta empresa. La gerencia y jefaturas conocen mi trabajo y me brindan la oportunidad desde el primer día” describe Freddy. Hoy la empresa sigue creciendo con su administrador Michael Salazar, gracias a ese trabajo conjunto y al empeño puesto en cada proyecto, MASABA puede dar empleo a trabajadores de la región, mismo que dependiendo del proyecto, han beneficiado hasta 65 personas (familias) a su cargo, trabajando con honestidad, responsabilidad y puntualidad.

Para Freddy el trabajo conjunto con Tabacón le ha permitido ser un socio de confianza, su negocio ha crecido y el hotel lo ha recomendado para otros trabajos en proyectos turísticos.

Freddy menciona que siempre estará al pie del cañón para trabajar en las remodelaciones y nuevos proyectos que el hotel impulse. Agradece trabajar con una empresa que escucha soluciones y también ha permeado en su empresa parte de su cultura, ya que se sienten como parte de la Familia Tabacón.



**SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN**



### ***¡La herencia de un corazón que aún late!***

Años atrás se nos enseñaba que los recursos eran ilimitados, lo que llevaba a prácticas inadecuadas, además de la despreocupación sobre un consumo que llegó a explotación. El señor Jaime Mikowski, nuestro fundador, vio en Tabacón y en La Fortuna el potencial de un destino que podía llegar a ser reconocido internacionalmente, siempre y cuando su desarrollo fuera sostenible.

La visión de un hombre, en tiempos en donde el término sostenibilidad era desconocido, pero del que él se apropiaba para crear este majestuoso lugar y transmitirlo a quienes le rodeaban; llegando hasta la actualidad. Esta tierra heredada por ese corazón noble debe conservarse para que otros se inspiren a través del ejemplo y lo repliquen alrededor del mundo. Nuestra labor, armonizar entre el consumo y la regeneración, cambiar los paradigmas para crear nuestros propios conceptos adaptados a la realidad.

## HUELLA OPERACIONAL

### REGISTRAR PARA MEDIR, MEDIR PARA MEJORAR... MEJORAR PARA CRECER

Tiempo atrás se ligaba el desarrollo a la destrucción de los ecosistemas, al reemplazo de áreas naturales por ciudades y contaminación; un concepto que quizás llegó a muchos de nosotros. De ahí, tiempo después surge el “desarrollo sostenible”, bajo una definición más básica que buscaba la armonía también con el ambiente, la sociedad y la economía.

Todas las ideas válidas, hasta que con los años fue siendo cada vez más necesario adaptar estos términos a la nueva realidad presentada. Una en la que ya no solamente conviven estas tres aristas, si no en la que se debía incluir la gestión cultural y la innovación en equilibrio para el crecimiento sostenible. Crecer como una empresa sostenible que mide y compensa sus impactos, ha sido parte del objetivo para también ubicarnos en un destino que lo sea. Desde luego requiriendo del consumo de recursos, pero el secreto está en cómo cada acción por más pequeña que sea es analizada para maximizar sus efectos positivos o innovar para la compensación.



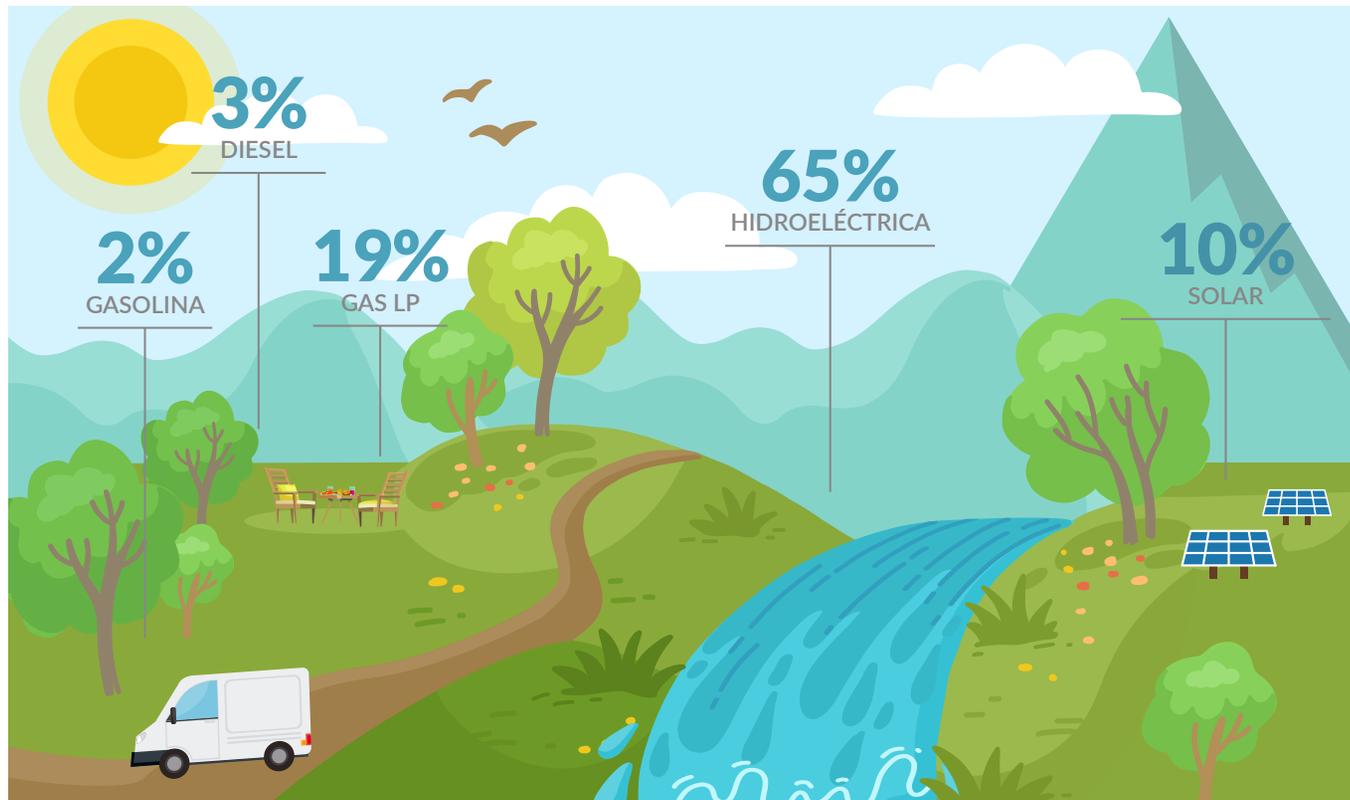
\*Datos ahora contemplan nuestro consumo de las oficinas administrativas ubicadas en San José, Costa Rica.

# ENERGÍA

El comportamiento de nuestro consumo energético se ha visto influenciado, como para todos, por los efectos del cambio climático sobre el abastecimiento de este. En nuestro país el tipo de energía más usada es la hidroeléctrica, que depende del caudal de ríos afectados por las altas temperaturas y la escasez de lluvia.

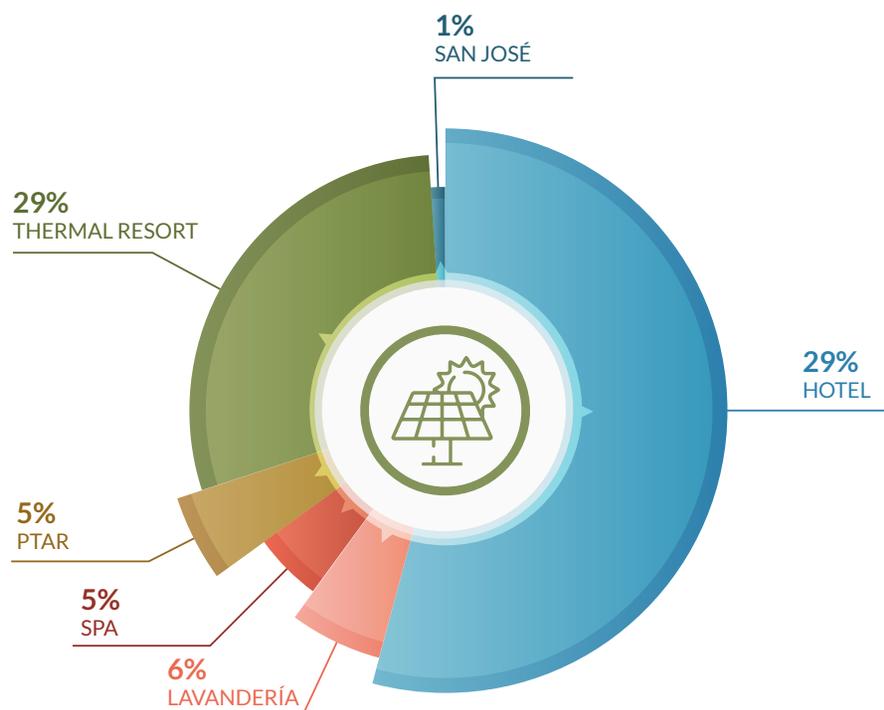
Ante esto, se torna cada vez más necesario recurrir a otros tipos de energía y para lo que se presentan dos caminos: algunos recurren a combustibles fósiles y otros a energías limpias. En nuestro caso, nuestra matriz energética es variada y en efecto la mayoría vinculada a la energía hidroeléctrica, igualmente aún requerimos de hidrocarburos; pero también realizamos un gran esfuerzo para continuar con la generación de energía solar.

## RADIOGRAFÍA DEL CONSUMO: NUESTRA MATRIZ ENERGÉTICA



Para nosotros, es muy importante monitorear el consumo realizado en los diferentes sectores de la empresa, para así definir las posibilidades de mejora. Tiempo atrás se decidió colocar el sistema fotovoltaico en el sector del hotel, porque es precisamente en el que tenemos un mayor consumo; seguido del Thermal Resort.

### CONSUMO ELÉCTRICO POR SECTORES 2023

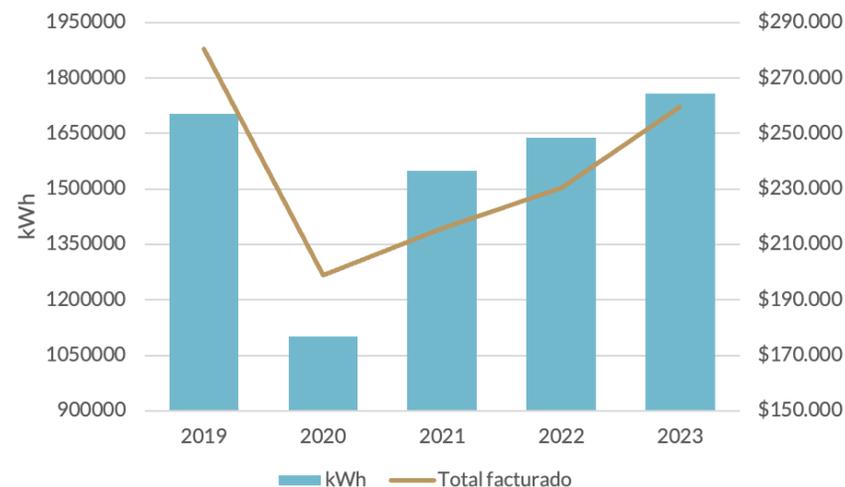


En 2023, el sector del hotel tuvo un 54% del consumo total de energía, mientras que el Thermal Resort un 29%; muy por encima de nuestras oficinas administrativas identificadas como sector San José con un 1%.

Este periodo estuvo cargado de nuevos proyectos y algunas ampliaciones importantes que sin duda se reflejan en nuestra huella operacional. Sin embargo, es interesante observar en las gráficas comparativas el consumo año a año y en este caso la ejemplificación desde 2019, periodo muy similar a 2023.

Como sabemos, 2020 estuvo marcado por la pandemia por Covid-19, en el que tuvimos un cierre de operaciones importante y fue hasta 2021 que retomamos con "normalidad". Aunque, 2021 y primer semestre de 2022 todavía mostraban ciertos comportamientos atípicos; por lo que la mejor comparación aquí es con 2019.

### COMPARATIVO ANUAL DE CONSUMO ENERGÉTICO



En 2023 se aumentó la cantidad de energía requerida, pero como se menciona anteriormente es importante considerar que se tuvieron varios proyectos constructivos importantes. Para 2023, el consumo eléctrico total fue de 1 759 112,58 kWh, mientras que en 2022 fue de 1 639 298,31 kWh; considerando también que parte de este consumo se abarca a partir de energía solar.

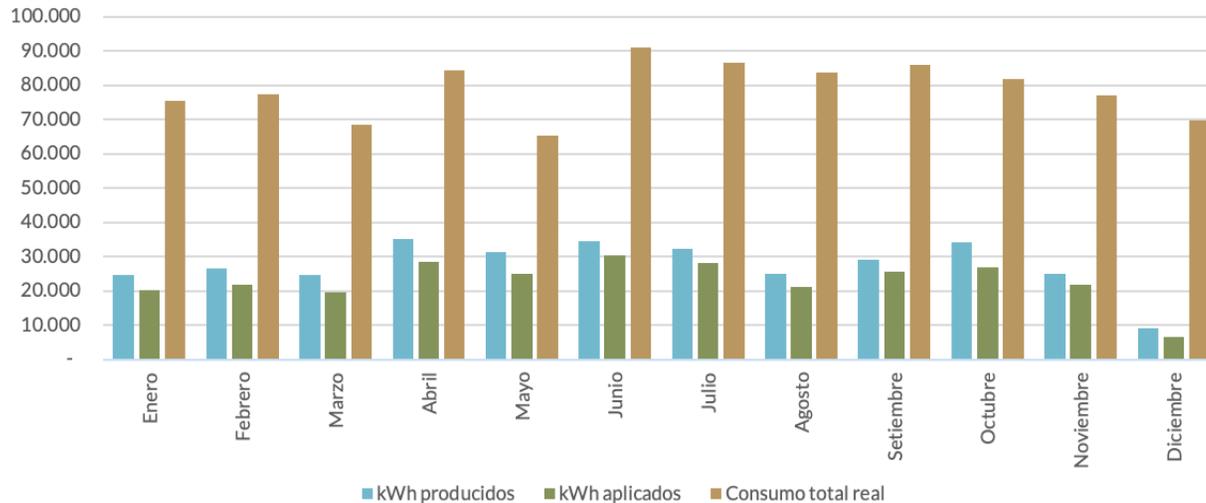
# SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN = ENERGÍA LIMPIA

## GENERADORES DE ENERGÍA SOLAR POR TERCER AÑO CONSECUTIVO

Para mitigar el cambio climático, todos tenemos una gran responsabilidad y jugamos un papel importante en la transición de la dependencia mundial de los combustibles fósiles a un mayor uso de energías limpias. Actualmente, no solo hablamos de lo fundamental que es esto para la protección del medio ambiente, sino que representan alternativas efectivamente limpias ante la crisis del suministro que enfrentamos muchos.

En este periodo, el sistema fotovoltaico de 840 paneles solares con que contamos funcionó exitosamente por tercer año consecutivo. Sin embargo, para diciembre hay un error en lo registrado, pues uno de los equipos presentó una falla; misma situación que se presenta en la factura asociada a este mes.

## SISTEMA DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA PARA AUTOCONSUMO 2023



Comparación entre energía total consumida, aquella producida por el SGDA y la aplicada por la electrificadora

En resumen:

- 16% del total de la energía consumida en la propiedad fue solar.
- 29% de la energía consumida en el sector del hotel fue solar.
- El total de la energía consumida se trató de 1.484 132,18 kWh de energía hidroeléctrica y 274 980,4 kWh de energía solar

## RESUMEN COMPARATIVO 2022-2023 ENTRE LA PRODUCCIÓN Y CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN EL HOTEL

Año	kWh producidos	kWh depositados en red de distribución
2022	340 380	69 115,20
2023	330 550	55 569,60
Diferencia	9 830	13 545,60

En el cuadro anterior se evidencia el aumento en la producción de energía solar en 2023, además de una disminución en la energía depositada en la red de distribución, es decir, de la inyectada por no requerirse ni almacenarse.

Por otro lado, es importante comparar el 2023 respecto al último año en el que no se empleaba el sistema fotovoltaico, por lo que se incluye el año 2019 como tal. Se puede observar un aumento respecto al consumo energético, sin embargo parte importante es producida por los paneles solares; generando un ahorro casi a la mitad del monto total facturado.

## COMPARATIVO AÑOS 2019 Y 2023 RESPECTO AL CONSUMO ENERGÉTICO DEL HOTEL Y EL TOTAL FACTURADO

Año	KWh	Total Facturado
2019	925 996,8	¢97 685 917,84
2023	946 058,80	¢53 537 406,67

## LAVANDERÍA SOSTENIBLE

Gracias a la implementación de un sistema de gestión de la producción, logramos reducir el consumo eléctrico y de gas de \$92 700 en 2022 a \$66 843 en 2023.

# Disminución 28%

CON RESPECTO AL 2022

Este ajuste, realizado en febrero de 2023, consistió en una revisión de las cargas en la lavandería y la optimización del proceso para hacerlo más eficiente energéticamente. En noviembre de 2023, inician operación nuevos equipos de mayor capacidad, reemplazando los antiguos y reduciendo la cantidad de estos; lo que impactó directamente en la cantidad de energía y agua requerida. La capacidad de lavado pasó de 835 lbs a 690 lbs, equivalente a un ahorro de aproximadamente 50 litros de agua por cada ciclo completo de lavado. Con un promedio de 8 ciclos completos por día, esto representa un ahorro de 12 000 litros de agua por mes.



## REAFIRMANDO NUESTRO COMPROMISO: MOVILIDAD SOSTENIBLE PARA UN DESTINO SOSTENIBLE

Como pioneros y coordinadores de la Ruta eléctrica La Fortuna, este 2023 junto a aliados estratégicos llevamos a cabo el relanzamiento del programa. Buscaba reafirmar el compromiso de las empresas organizadas como puntos de recarga para vehículos eléctricos, pero también sensibilizar sobre la importancia de la movilidad sostenible.

Con más de 15 empresas se retomó el proyecto, además de dar a conocer la instalación de la primera estación de carga rápida en La Fortuna y la primera en la zona de San Carlos; por parte de la electrificadora Coopelesca. Este sin duda un gran logro en la zona, pues permite también la atracción de una mayor cantidad de visitantes en vehículos sin motores de combustión.

### FERIA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

**Relanzamiento de la Ruta Eléctrica La Fortuna**  
Exhibición de productos y emprendedores locales

📅 Día: 25 de marzo de 2023  
📍 Lugar: Parque de La Fortuna  
🕒 Hora: 9:00 a.m a 2:00 p.m

Organizan

TABACÓN  
THERMAL RESORT & SPA

Coopelesca  
ELECTRICIDAD

LOMAS  
DEL VOLCÁN

Colaboran

ADIFORT  
THERMAL RESORT & SPA

ARREAL  
MANAÑA

asomove

Alcalde

mislicapark

PNVA  
VOLCÁN

rutas eléctricas  
COSTA RICA



## AGUA: UN CORAZÓN DE ORO AZUL

Crear experiencias memorables para nuestra gente y para quienes nos visitan requiere de innovación, creatividad y muchos otros elementos que garanticen la calidad; pero la esencia de la sostenibilidad se logra mediante el interés de conservar lo que tenemos para vivir en el futuro.

Mantener y mejorar eso que nos ha diferenciado a través de los años, depende del gran compromiso en un uso balanceado de los recursos que además forma parte del legado de nuestro fundador.

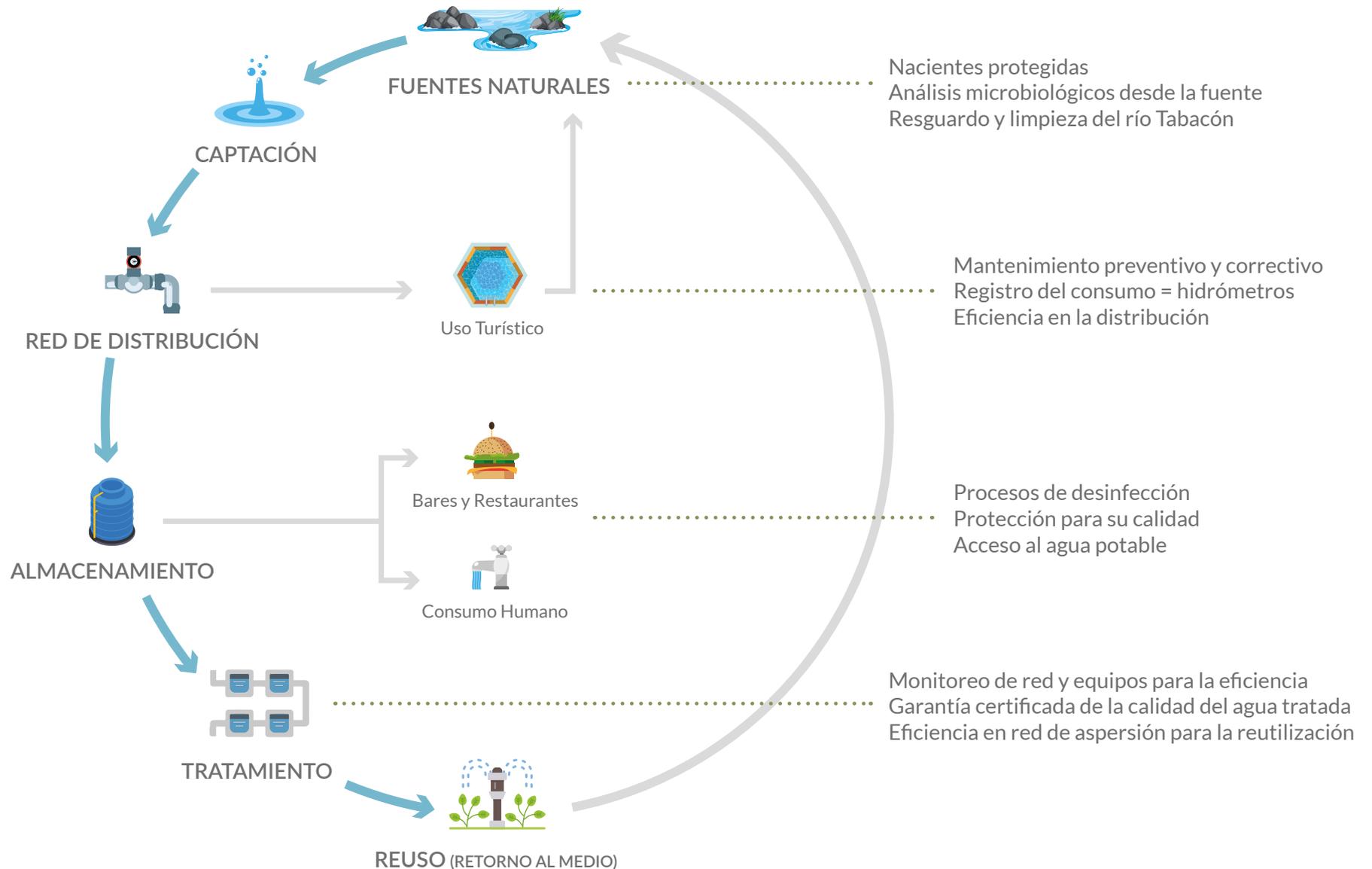


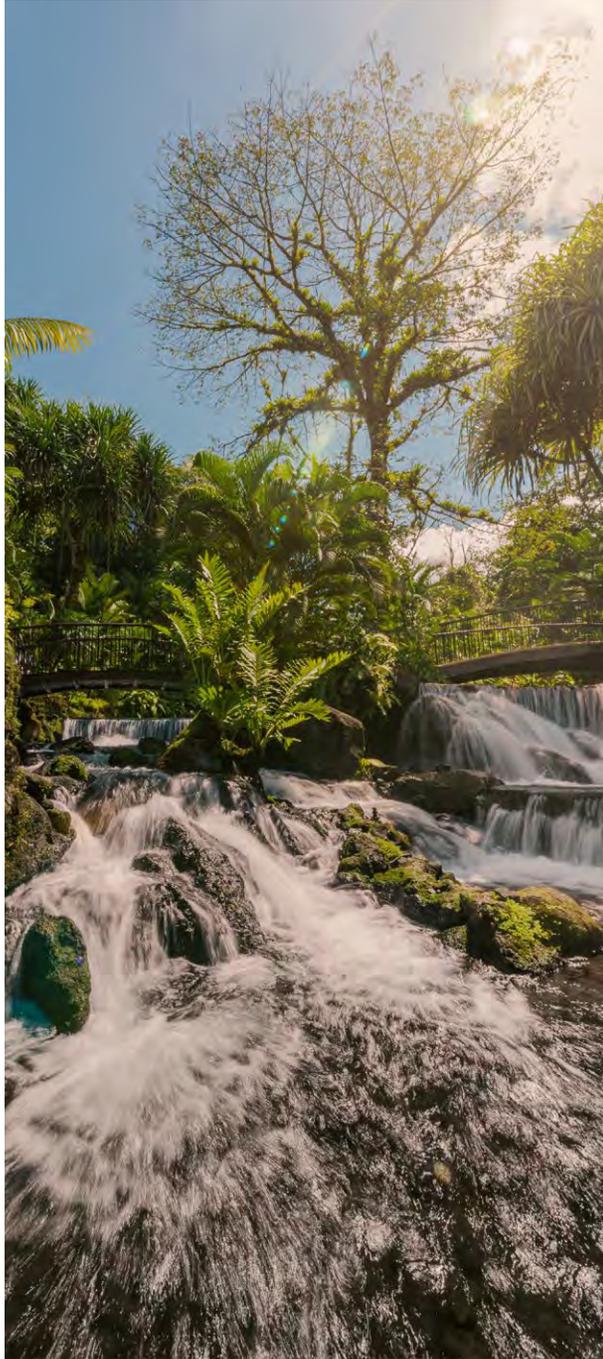
### *Único, mágico y bendecido: nuestro río Tabacón*

- Nace en las faldas del Volcán Arenal, propiamente en nuestra propiedad.
- Un largo de 2,5 km y un perímetro de aproximadamente 6700 m lineales que desemboca en el río Arenal.
- Cuenca conformada por alrededor de un 85 % de bosque.
- Temperatura que oscila entre los 44 y 47 grados Celsius.
- La altura promedio es de 600 m.s.n.m
- Agua termal natural y enriquecida mineralmente: Clorurada sódica hipertermal de mineralización media.

# CON AMOR PARA CONVERTIRLO EN INFINITO

## RECORDEMOS NUESTRO CICLO DEL AGUA





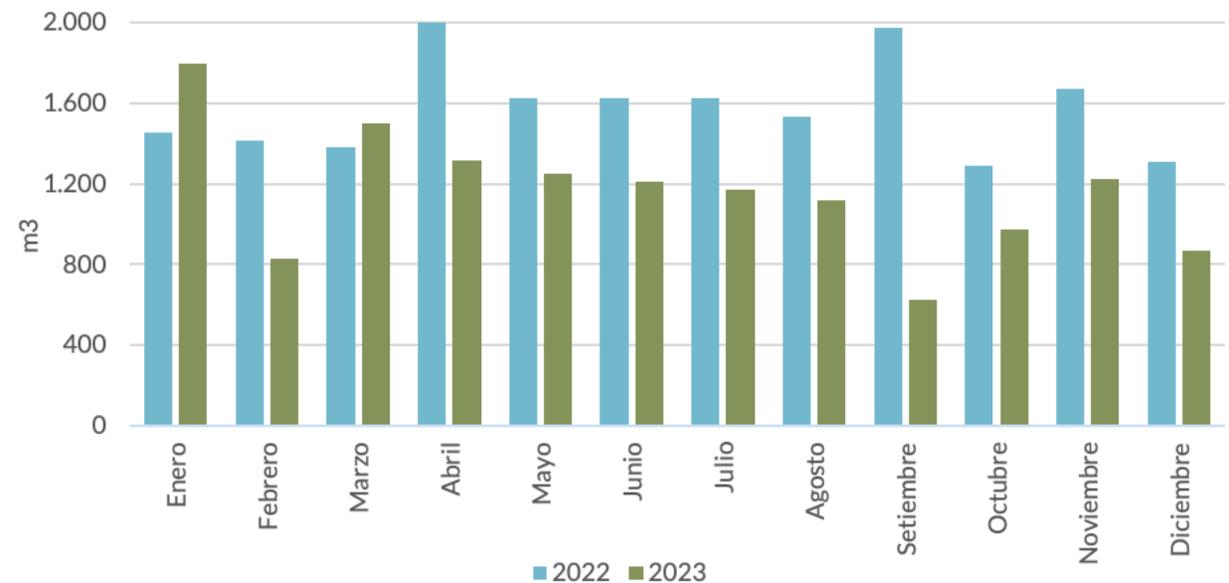
## MEDICIÓN, MONITOREO Y REGISTRO CADA GOTA CUENTA

### CONSUMO HÍDRICO MENSUAL DURANTE EL 2023

Como parte de nuestra responsabilidad adquirida al tener permiso de consumo de nacientes concesionadas, mantenemos el control con caudalímetros. El registro del consumo de agua se lleva actualmente con 8 medidores, con los cuales identificamos posibilidades de mejora en el 2023 y para los cuales seguimos trabajando.

Durante este periodo se registró una reducción en el consumo de un 26,5%, para el que sin duda influyeron nuestros esfuerzos para el ahorro; pero para el que debemos contemplar las aún pruebas con los equipos de medición.

### COMPARATIVO DEL CONSUMO HÍDRICO 2022-2023



# GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

## EL ORDEN DEBE INICIAR EN CASA

Siempre será fundamental involucrarnos en las comunidades cercanas para concienciar a la gestión adecuada de los materiales valorizables y no valorizables, para mitigar el impacto de estos sobre el entorno y la salud. Sin embargo, existe un detalle que no podemos olvidar y es el de iniciar desde nosotros, nuestros hogares, empresas, entre otros.

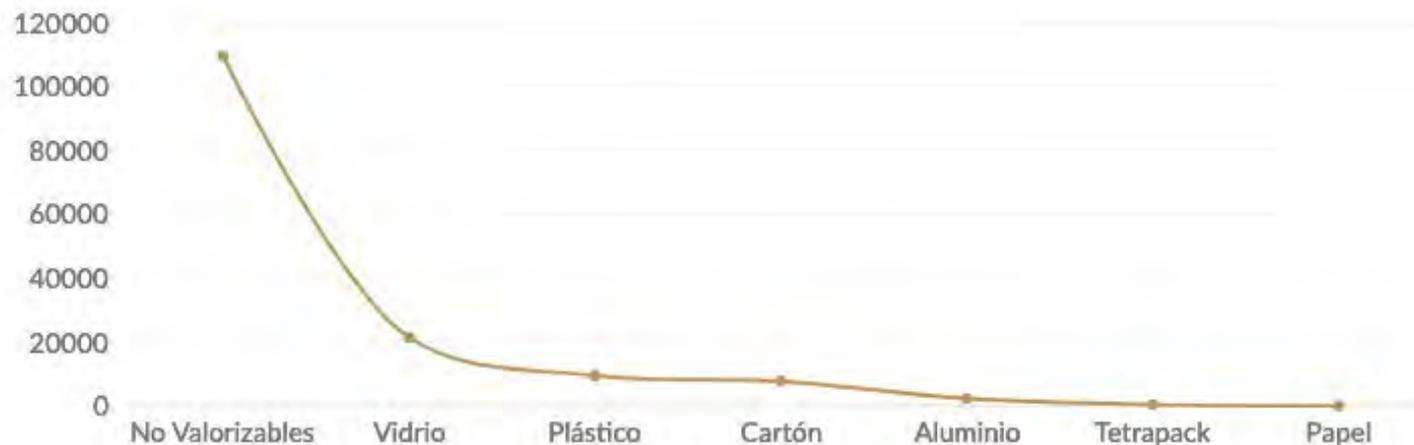
Nuestros esfuerzos a través de nuestro programa de sostenibilidad y en este caso con el tema de residuos, ha sido el de enseñar para la vida, la cotidianidad y así que cada colaborador o persona capacitada aplique esto donde quiera que se encuentre. La concientización sobre esta problemática es tan importante, que ha sido fundamental en las capacitaciones brindadas durante este periodo.

Como generalmente sucede, los residuos no valorizables fueron los mayoritariamente generados, seguido del vidrio y el plástico. Estos no valorizables se refieren a los ordinarios no reciclables, que suelen tener la influencia de materiales tipo escombros e incluso residuos orgánicos.

Por otro lado, el vidrio y el plástico son los materiales más empleados como contenedores de productos, por lo que representan un alto porcentaje en nuestro reciclaje. En 2023, aunque en gran medida se empleó este tipo de material, se buscó entregar a los mismos proveedores dichos envases para su reutilización o tratamiento final.

Ejemplo de lo anterior, uno de los plásticos más generados se debe a los productos de limpieza en sus diferentes presentaciones, sin embargo, mantener a Florex como proveedor nos permitió devolverles más de una tonelada en 2023.

## RESIDUOS VALORIZABLES Y NO VALORIZABLES GENERADOS EN 2023



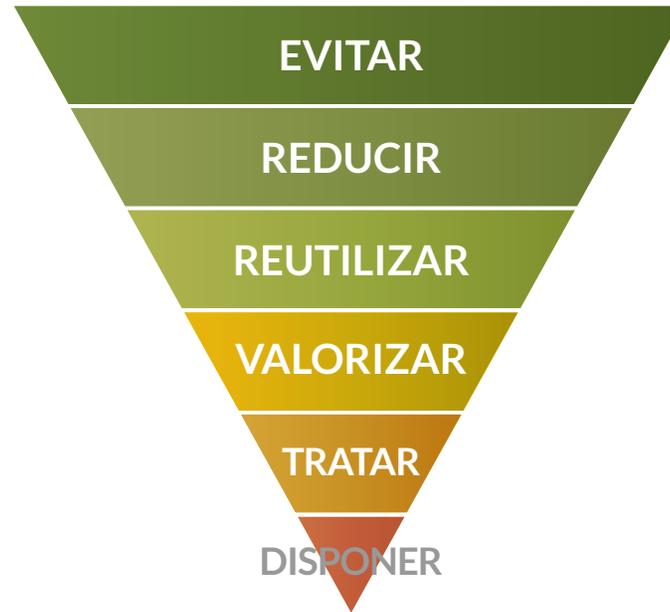
## Á LA CARTE: LA PRÁCTICA MÁGICA PARA LA REDUCCIÓN DEL DESPERDICIO

El residuo orgánico es uno de los mayores generadores de emisiones en los rellenos sanitarios y está muy vinculado al desperdicio de alimentos. El problema no solo se presenta en nuestros hogares, sino también en restaurantes o sitios donde se preparen alimentos. En nuestro compromiso y esfuerzo, desde años atrás los entregamos a granjas porcinas de la comunidad, representando alimento para los animales. Se vio como una posibilidad para reducir costos vinculados al desperdicio y como una acción contra nuestros principios sostenibles.

Por lo anterior, una práctica mantenida este 2023 fue la de presentar alimentos a nuestros clientes a manera de buffet, cambiándolo por un menú variado, pero de servicio “á la carte”. Únicamente el desayuno en uno de los puntos de venta emplea este servicio, dejando almuerzos y cenas sin la posibilidad de desperdiciar la cantidad de alimentos que previamente se descartaban.



## NUESTRA PIRÁMIDE INVERTIDA: UNA JERARQUÍA DE GESTIÓN PARA LOS RESIDUOS



Nuestras acciones en esta materia irán siempre en dirección a lo descrito en la jerarquía para la gestión de los residuos. Durante este año, parte de lo trabajado con todos los departamentos de la organización ha sido priorizar el evitar, reducir y reutilizar todos los materiales que sea posible.

Lo anterior ha incluido la continuidad del programa de donación de materiales reciclables a nuestros colaboradores para la reutilización en sus hogares, por ejemplo envases plásticos de tamaño importante para la recolección de agua. Así como esto, la entrega de los materiales valorizables al Centro de acopio de la localidad ha sido parte de nuestro compromiso garantizando ser a un gestor autorizado.

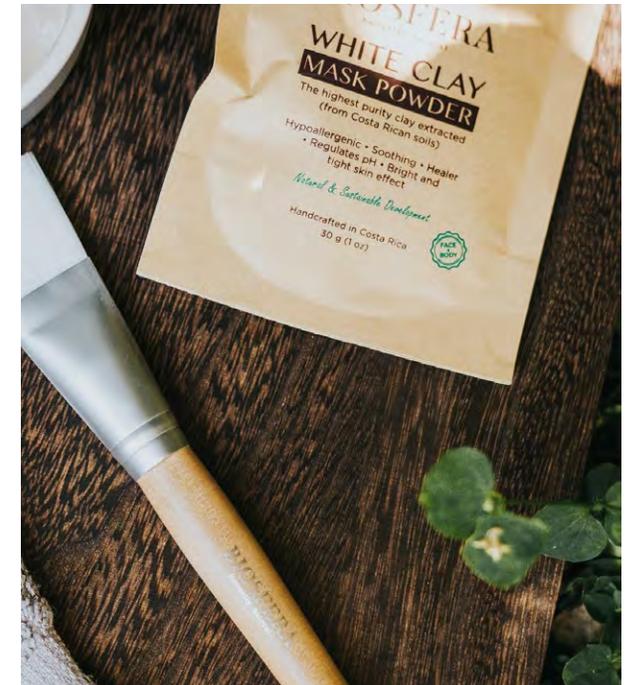
Tratar y disponer son los últimos en la pirámide y aunque son parte importante de nuestros procesos, es parte de lo que buscamos reducir año a año; vinculado estrechamente al registro de mayor cantidad de materiales que cumplan con las categorías de más arriba en la pirámide.

## JUNTOS SOMOS MÁS: THE SPA MINIMIZANDO DESDE LA FUENTE

The spa se compromete con el medio ambiente, desde la selección de los insumos que se utilizan para brindar los servicios, hasta la forma en la que estos se empacan tanto para comercializarlos, como para maximizar la rentabilidad de los mismos dentro de los tratamientos.

Conforme a la **Ley 9786, Ley para combatir la contaminación por plástico y proteger el ambiente**, The Spa ha procurado eliminar el uso de bolsas plásticas y plásticos de un solo uso en los procesos de porcionamiento de los productos para tratamiento. Esto, implementando tanto recipientes hechos a base de diferentes materiales reutilizables y reciclables (que no contienen BPA ni ftalatos) como envases que una vez cumplido su objetivo, son llevados al centro de acopio.

Las medidas buscan minimizar el uso de plásticos de un solo uso, además de garantizar un óptimo proceso de reciclaje o reutilización para todo recipiente plástico donde esté envasado un producto de spa, para que estos residuos valorizables lleguen lavados y secos hasta su destino final: el centro de acopio. Incluso nuestras bolsas para portar materiales y equipos de trabajo son reutilizables, eliminamos las bolsas plásticas en las que cargamos pedidos de productos o amenidades.



## EVITANDO LOS PLÁSTICOS



**12 000**

Aplicadores de bambú

**1 000** Peines de bambú



**4 200**

Kit de afeitar de bambú

**3 300** Gorras baño PLA



**15 000**

Botellas de agua en vidrio para A&B

Botellas de agua reutilizables  
**105 habitaciones**

**244 botellas de aluminio reutilizables**  
entregadas en el Front Desk



**96 300**

Vasos compostables

**16 300** Tapas para vasos  
compostables

**89 100** Pajillas compostables



# BIODIVERSIDAD

## TECNOLOGÍA PARA LA CONSERVACIÓN

### FOTOTRAMPEO PARA LA INTEGRIDAD ECOLÓGICA

En 2023 se inició el proyecto de monitoreo de fauna con cámaras trampa, para ampliar la identificación de especies en la propiedad y protegerlas. Así, desde el mes de junio se instalaron 3 equipos bajo las recomendaciones técnicas de expertos, incluyendo ubicaciones estratégicas, tiempo de fototrampeo; entre otras.

En este periodo se hicieron 2 muestreos, alcanzando 1451 capturas, de fotografías y videos. En los anteriores se obtienen los siguientes resultados:

Total avistamientos	535
Total especies identificadas	23 tipos
Tipo de especies identificadas	Mamíferos, aves y arácnidos
Mamífero más observado	Saíno (Pecari tajacu)
Ave más observada	Pavón (Crax rubra)

Datos adicionales:

- El fototrampeo conforma la base del Programa para el monitoreo de la integridad ecológica de ITASA.
- Se busca que sea el primer proyecto por presentar para alcanzar el galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría de Biodiversidad 2024.



# EDUCACIÓN AMBIENTAL

## MES DEL AMBIENTE EN TABACÓN

Bajo el lema “Sin contaminación por plásticos”, se desarrollaron actividades de sensibilización, acción y educación con colaboradores, clientes y proveedores. Un mes caracterizado por crear conciencia en quienes nos rodean, pero también inspirarlos para replicar estas acciones y contribuir a la conservación y regeneración del planeta.

- **VOLUNTARIADOS**

- Visita a uno de los ríos más contaminados de Costa Rica.
- Limpiezas en el Parque Nacional Volcán Arenal.

- **CHARLAS**

- Con estudiantes: cambio climático, energía, agua, biodiversidad, gestión de residuos, entre otros.
- Gestión de residuos plásticos y proyecto RESIN8.

- **CAMINATAS EDUCATIVAS**

- Sector de reforestación.
- Laguna verde.
- Visita a Planta procesadora de plásticos.

Para el desarrollo de algunas actividades tuvimos aliados o invitados de instituciones públicas como el Parque Nacional Volcán Arenal y el Ministerio de Educación Pública (Colegio Técnico Profesional de La Fortuna), otras privadas como PEDREGAL, JACAMAR, 7 Tours, y la Alianza de empresas por la Sostenibilidad.





# DESARROLLO COMUNITARIO

## DESARROLLO COMUNITARIO

Para Tabacón, el progreso comunitario entreteje múltiples acciones a través de diferentes actores para generar desarrollo socioeconómico y colaborar con la mejora de la calidad de vida para los habitantes de la Fortuna de San Carlos.

Inspirar y trabajar junto a las fuerzas vivas de la comunidad es fundamental para enfrentar los retos de las comunidades turísticas del país. La Fortuna de San Carlos, siendo modelo de desarrollo social, no se escapa de los desafíos que enfrentamos actualmente en la sociedad en materia de educación, medio ambiente, cultura, generación de empleo, entre otros factores atinentes a la sostenibilidad.

Por ello, nos hemos enfocado en abordar algunas de las principales áreas desde donde podemos impactar positivamente:

## EDUCACIÓN

La crisis en el sector educación que enfrenta el país incluso desde antes de la pandemia, nos ha permitido evaluar aspectos de colaboración como la mejora en infraestructura educativa, útiles escolares, materiales de apoyo y programas novedosos de reconocimiento.





# PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS A LA EXCELENCIA EDUCATIVA



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO DE COSTA RICA



TABACÓN THERMAL RESORT & SPA

## PROGRAMA RECONOCIMIENTOS A LA EXCELENCIA EDUCATIVA MEP-TABACÓN

Buscamos motivar a maestros, directores y alumnos de los 26 centros educativos de la Fortuna de San Carlos, mediante mecanismos de reconocimiento a la excelencia educativa.

El programa se lanzó en 2023, año en que se establecieron las bases del programa junto con el Ministerio de Educación, concretamente el Circuito 06 de la Fortuna.

### Categorías de reconocimiento:



**Premiación:** Noches de hospedaje o pases del día para nuestro resort termal y reconocimientos económicos para cada categoría.



## ¡JUNTOS POR LA EDUCACIÓN!

### CONSTRUCCIÓN DE 5 AULAS EN EL LICEO DE SONAFLUCA

Durante dos años consecutivos hemos contribuido al proyecto de construcción de 5 aulas para el Liceo de Sonafluca, siendo parte del comité que inició con este proyecto.

Un centro educativo con capacidad para 200 estudiantes, pero albergando a más de 500. Por esta razón, los jóvenes debían recibir lecciones cada 15 días, muchos de ellos sentados en el suelo o en los corredores.

En un momento en que había gran desmotivación a continuar con el proyecto, el apoyo de Tabacón fue un impulso importante para volver a creer que el proyecto sería posible y unir fuerzas comunitarias, llamando de nuevo al sector empresarial de La Fortuna y solicitando colaboración del gobierno local. Durante el 2022, se donó el cemento y el material prefabricado para iniciar la construcción de las aulas y para 2023 se colaboró con el zinc para los techos de las 5 aulas.

El proyecto continúa para el año 2024, donde se culminará el trabajo constructivo y se realizará la apertura de las aulas.



## ¡MOCHILAS LLENAS DE ESPERANZA!

Nos alegra brindar a principio de cada año un paquete de útiles escolares a niños en vulnerabilidad social de escuelas de la Fortuna. Con cada salveque que se llena de cuadernos y útiles, estamos aportando a familias de la comunidad y llevando esperanza a niños que necesitan de estas herramientas para iniciar sus cursos lectivos.

En el año 2023 donamos 120 paquetes de útiles escolares a nuestros colaboradores y 160 paquetes distribuidos entre 4 escuelas: Escuela Experimental Bilingüe Z-13, Escuela de La Fortuna, Escuela del Tanque y Escuela de Los Ángeles.



₡10.000.000

MONTO DONADO EN  
2 AÑOS CONSECUTIVOS

500 estudiantes

POBLACIÓN IMPACTADA

## ACCIÓN COMUNITARIA

### DEPORTE

#### FORMANDO DEPORTISTAS CON VALORES

Colaboramos con agrupaciones deportivas de la comunidad que han demostrado un trabajo continuo a lo largo de los años. No solamente en la parte deportiva, sino también en los valores, disciplina y unión familiar que representan estos deportes.

En 2023 patrocinamos los uniformes de la Escuela de Porteros Gutiérrez, con 3 academias en la región norte, para 39 deportistas.



### CULTURA

#### ¡JÓVENES MÚSICOS BRILLAN EN LA FORTUNA!

Como empresa, nos sentimos orgullosos de ver crecer a generaciones de músicos que han sido parte de la Banda Comunal de la Fortuna. Durante 5 años hemos aportado a la Banda Comunal de La Fortuna patrocinios anuales y especiales para las actividades, festivales en la comunidad y fuera de esta.

A través de este proyecto llevamos música, alegría y talento; colaborando con el desarrollo musical de más de 150 jóvenes.



## ¡VIVAMOS EL FERVOR PATRIO!

### *Celebraciones del 14 y 15 de setiembre*

En nuestro país y comunidad se viven con gran fervor y alegría las fiestas patrias. Así, nos unimos a estos valores participando en diversas actividades que reafirman nuestro compromiso con el rescate cultural, manteniendo nuestras tradiciones a través del tiempo.

Una de estas se trata de un desayuno compartido organizado por las empresas de la localidad, para la cual donamos platillos típicos y junto a nuestra comunidad celebramos la independencia desde las 6 a.m. el 15 de setiembre. Con música de marimba, entre risas y bailes, disfrutamos juntos de un espacio muy nuestro.

Igualmente, participamos en el Festival de Bandas del 15 de setiembre, mediante la donación de alimentos para preparar las cenas de los participantes. Más de 1500 músicos de diversas bandas del país reciben una hospitalidad única de La Fortuna de San Carlos.

## FESTIVAL HUELLAS

Cada año empresas de turismo se unen para recaudar fondos con un fin social.

La iniciativa liderada por la empresa Pure Trek, busca la construcción de una biblioteca comunitaria y un espacio compartido para el aprendizaje y la innovación. El Festival Huellas, es un evento gastronómico y cultural, donde cada empresa lleva un platillo inspirado en las provincias costarricenses, además la actividad cuenta con una agenda de grupos culturales de la región.



## SINERGIAS CON PROPÓSITO

Las alianzas con diferentes empresas y organizaciones nos permiten juntos potenciar los alcances de nuestros programas de sostenibilidad, logrando objetivos y multiplicando las acciones a favor del desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

### ALIANZA DE EMPRESAS POR LA SOSTENIBILIDAD



*En este periodo el equipo de trabajo alcanzó las 14 organizaciones público-privadas, trabajando en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad para el destino turístico de La Fortuna.*

## DESARROLLO DESTINO ARENAL

Tabacón forma parte de la Junta Directiva de la Arenal Cámara de Turismo y Comercio, desde donde apoyamos la implementación de iniciativas para el desarrollo sostenible de la comunidad de La Fortuna y el sector empresarial. Esto es posible gracias a las empresas afiliadas, así como la alianza con la Asociación de Desarrollo de La Fortuna (ADIFORT), el gobierno local, la academia y la institucionalidad en general.

Desde la Cámara, el año pasado se continuó con la puesta en marcha del Plan de gestión integral del destino, impulsado por el Instituto Costarricense de Turismo. Además, se realizaron dos importantes encuentros empresariales: uno enfocado en economía y el segundo en materia de seguridad; así como la iniciativa de promoción del destino en temporada baja “**Octubre Termal**” y dentro de ese marco la **Feria “Expo Arenal”**.

Desde la cámara continuamos enfocando esfuerzos en capacitación, sostenibilidad, incidencia política, mercadeo y promoción del destino, entre otros temas de relevancia.

# VOLUNTARIADO

## TALENTOS AL SERVICIO DE LAS COMUNIDADES

Aportar al desarrollo sostenible de las comunidades, no es algo solo de Junta Directiva o el equipo gerencial, buscamos involucrar a todos nuestros colaboradores, quienes aportan tiempo y la mejor disposición, talentos y habilidades. Por ello, durante el año se realizan voluntariados internos y externos, en variados proyectos centrados en medio ambiente, educación, salud y cultura.

Desde Tabacón, deseamos inspirar a otras empresas y trabajadores del sector turismo a unirse en esta ardua tarea de construir y regenerar nuestros entornos para las presentes y futuras generaciones.

		EDUCATIVO		VOLUNTARIADO		OTROS*		
		COMUNIDAD IMPACTADA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	VOLUNTARIOS	HORAS	COMUNIDAD IMPACTADA	
AMBIENTAL		555	12	7	86	334	-	
	SOCIAL		214	2	3	22	258	320
		CULTURAL		19	1	3	17	127
TOTAL			788	15	13	125	719	920

\*Otros: Niños, jóvenes y adultos beneficiados durante otras actividades (materiales escolares y alimentos)



## VOLUNTARIADO EN NÚMEROS

1833

TOTAL PERSONAS  
IMPACTADAS

719 horas

DEVOLUNTARIADO

125

VOLUNTARIOS





📍 La Fortuna, Costa Rica

☎ +506 2479-2000

☎ 1-855-Tabacon USA y Canadá

🌐 [www.tabacon.com](http://www.tabacon.com)