auténtico
HOTEL

MANUAL

SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA



Introducción

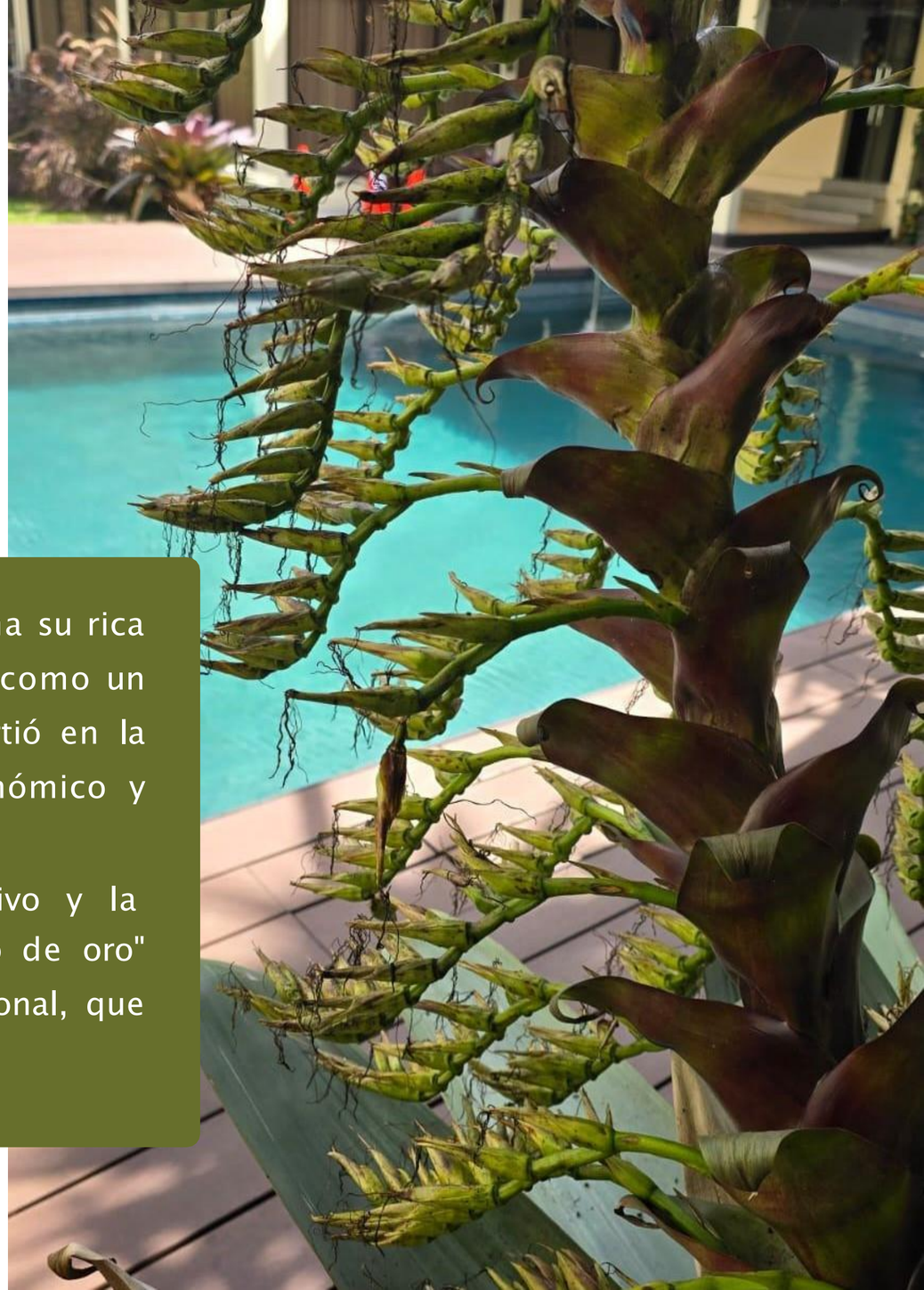
Resumen Ejecutivo

El Hotel Auténtico, ubicado en el corazón de San José, se ha consolidado como un referente de hospitalidad urbana sostenible. Con 81 habitaciones, un restaurante de bufé popular entre ejecutivos y salones de eventos que atienden a una clientela diversa, el hotel integra estas políticas de sostenibilidad en todas sus operaciones. Este manual detalla los lineamientos y procedimientos para garantizar la gestión sostenible de nuestros recursos, operaciones y relaciones con la comunidad.

Historia y Sitios de Interés de San José

San José, la capital de Costa Rica, es una ciudad vibrante que combina su rica historia con una moderna vida urbana. Fundada en 1737, inicialmente como un pequeño asentamiento alrededor de una ermita, San José se convirtió en la capital en 1823. Desde entonces, ha sido el epicentro político, económico y cultural del país

San José creció como una ciudad de cafetaleros, donde el cultivo y la exportación de café impulsaron su desarrollo económico. Este "grano de oro" financió la construcción de importantes edificios como el Teatro Nacional, que hoy es un símbolo de la riqueza cultural de Costa Rica.



Sitios de Interés Turístico y Cultural



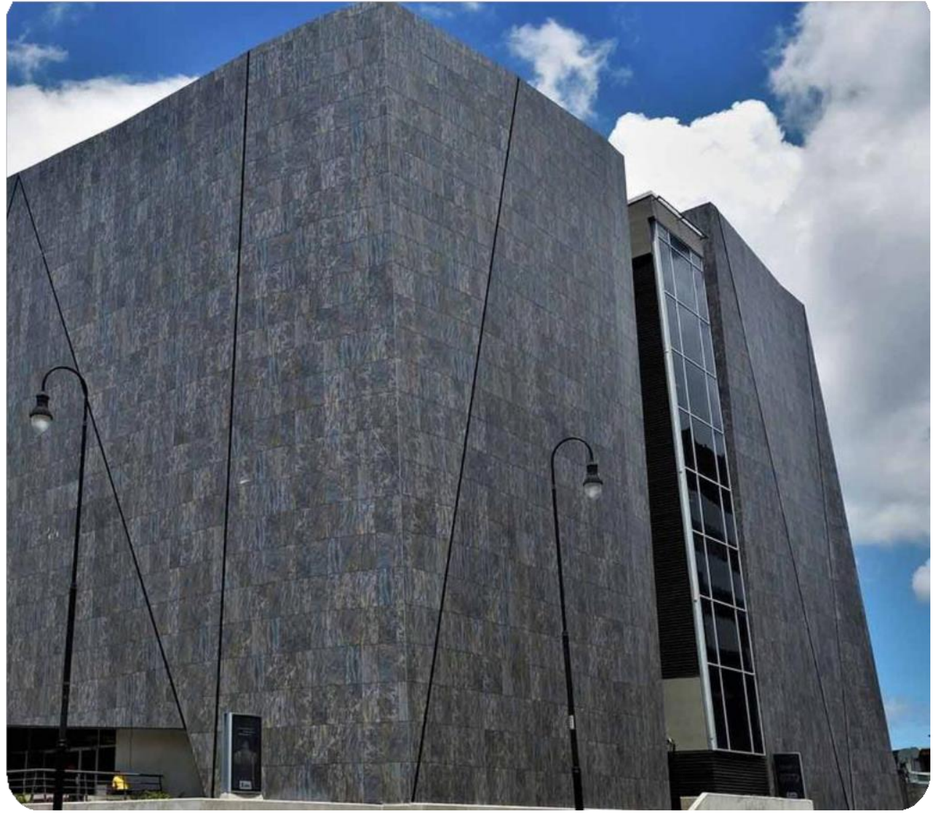
Teatro Nacional

Considerado una joya arquitectónica, el Teatro Nacional fue inaugurado en 1897 y refleja el esplendor de la época dorada del café. Su interior está decorado con impresionantes frescos, esculturas y mármol italiano. Además de su valor histórico, ofrece un variado calendario de eventos culturales y artísticos.



Museo Nacional de Costa Rica

Ubicado en el antiguo Cuartel Bellavista, este museo narra la historia de Costa Rica, desde sus raíces precolombinas hasta la actualidad. Sus exposiciones incluyen artefactos arqueológicos, piezas coloniales y una sala dedicada a la abolición del ejército en 1948



Museo de Jade y Cultura Precolombina

Este moderno museo alberga la colección de jade más grande del continente, con piezas que datan de más de 2,500 años. Ofrece una experiencia inmersiva que explora las tradiciones y el arte de las culturas precolombinas.

Mercado Central

Un lugar vibrante lleno de vida, sabores y tradiciones. Este mercado, fundado en 1880, es ideal para degustar comida típica costarricense, como el "casado" y el "gallo pinto", además de comprar artesanías locales.



Parque Metropolitano La Sabana

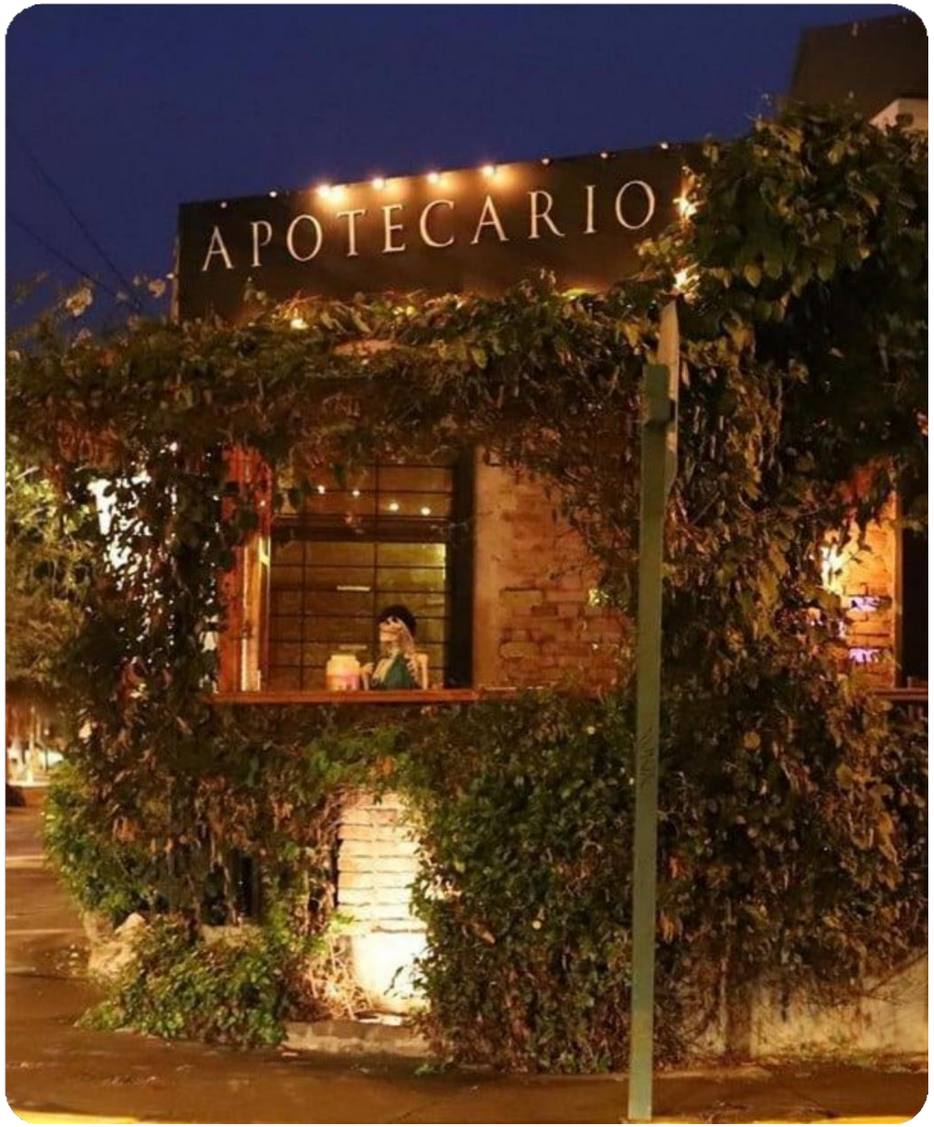
Conocido como "el pulmón de San José", este parque es el espacio verde más grande de la ciudad. Ofrece amplias áreas para caminar, practicar deportes o simplemente disfrutar de un momento de tranquilidad. También es el hogar del Estadio Nacional.





Museo de Arte Costarricense

Situado dentro de un antiguo aeropuerto, este museo alberga una impresionante colección de obras de artistas costarricenses. Su "Salón Dorado" es una de las atracciones principales, con murales que narran la historia del país.



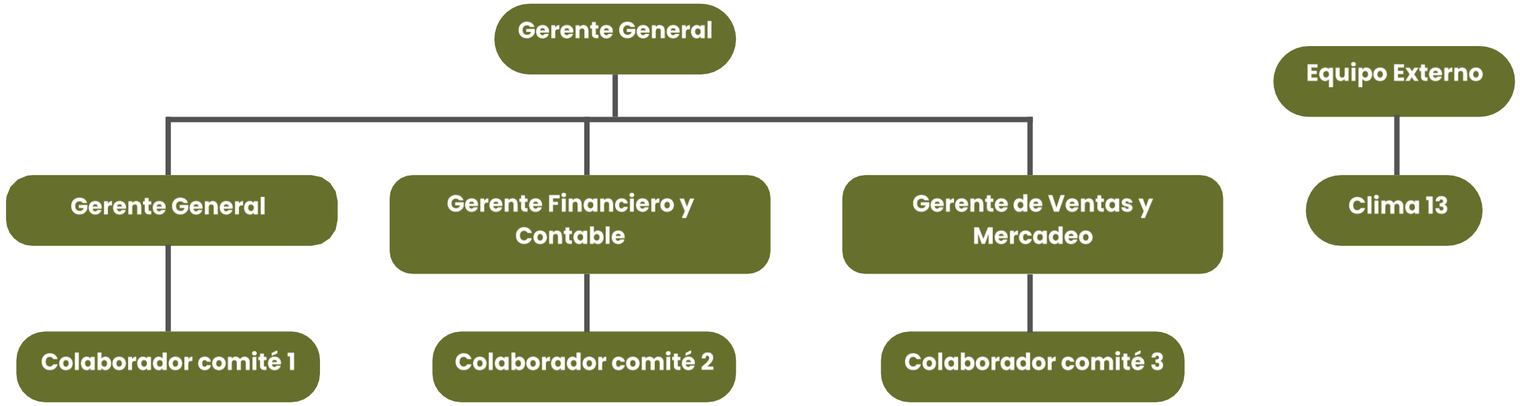
Barrio Amón y Barrio Escalante

Estos barrios históricos son conocidos por su arquitectura encantadora, galerías de arte, cafeterías y restaurantes. Barrio Escalante, en particular, es el epicentro de la escena gastronómica de San José.

Equipo de Sostenibilidad

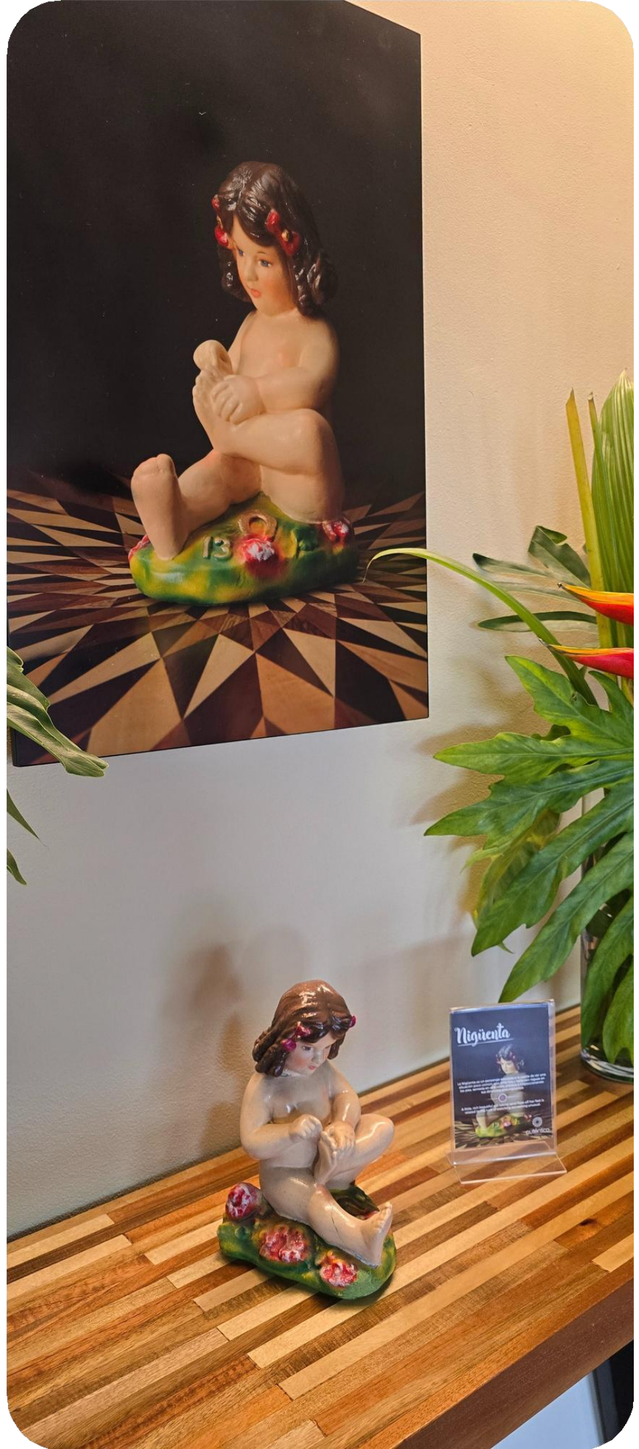
Comité e Interesados

Se crea un Comité de Sostenibilidad, que tiene como rol principal, la promulgación de medidas de sostenibilidad. Este comité vela porque se ejecuten las tareas y acciones correspondientes, además de influenciar al resto del equipo de trabajo, con la filosofía de sostenibilidad.



Miembros del comité:

- Douglas Zambrana
- Gerardo Ulate
- Karen Blanco
- Hanna Arce
- Raúl Araya
- Pablo Pérez



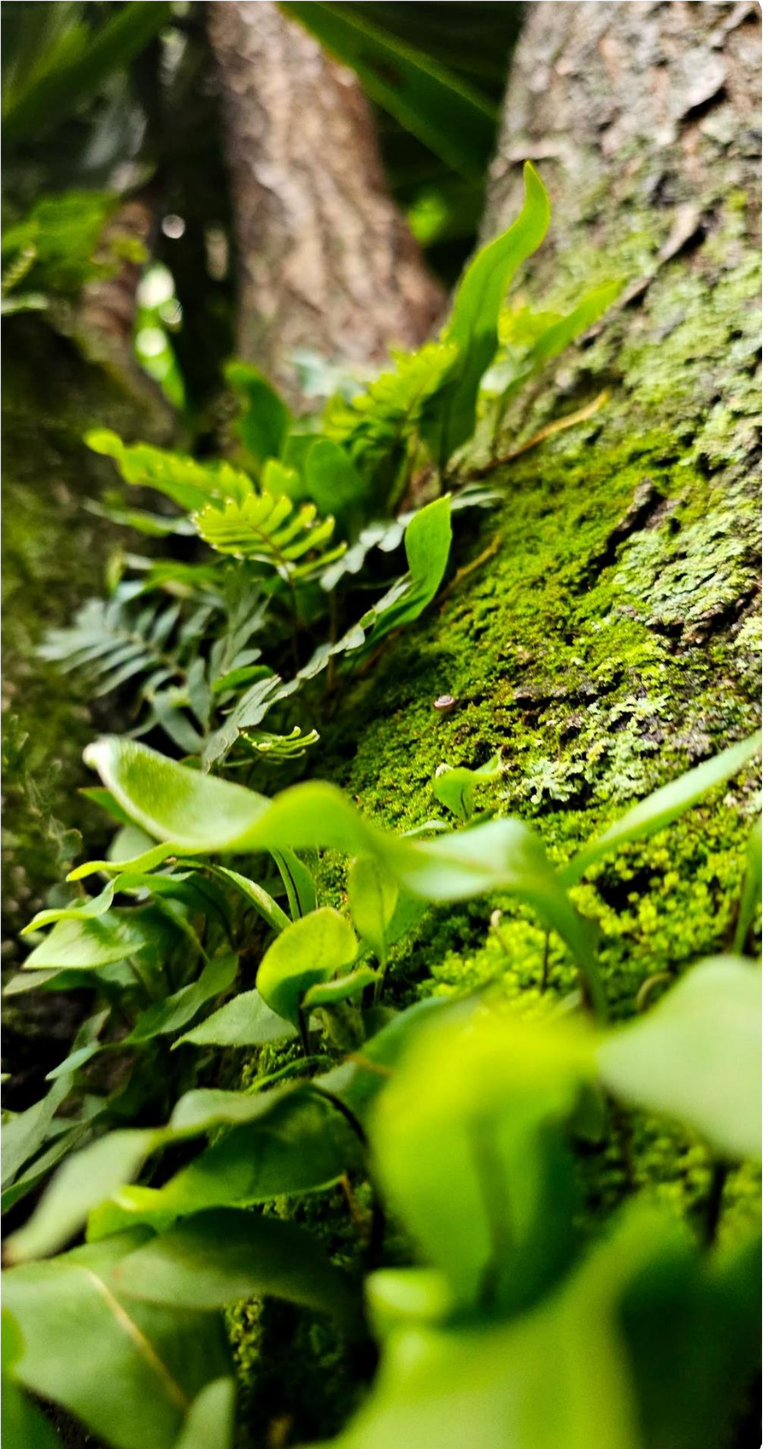
Cultura Empresarial

Misión

"Crear experiencias únicas y auténticas para nuestros huéspedes, inspiradas en la riqueza cultural, la biodiversidad y la hospitalidad costarricense. Nos comprometemos a brindar un servicio de excelencia, sostenible y personalizado, conectando a cada huésped con la esencia del ser tico".

Visión

"Convertirnos en el destino preferido de quienes buscan disfrutar de la autenticidad y sostenibilidad en Costa Rica, destacándonos por nuestra excelencia en el servicio, respeto por el medio ambiente y promoción de la cultura urbana, generando un impacto positivo en nuestros huéspedes, la comunidad y el entorno".



Política de Sostenibilidad

Objetivo del Manual de Sostenibilidad

Implementar un sistema de gestión de la sostenibilidad, que se difunda en el 100% del personal del hotel, además de compartirla con nuestros proveedores, huéspedes y otros públicos de interés.

Difusión del Manual de Sostenibilidad

Se programa en las reuniones mensuales de colaboradores, incluir un rubro para la divulgación de tareas, logros y compromisos relacionados a este. Además se suma en el proceso de inducción de nuevos colaboradores, la lectura de dicho manual.

Compromiso Corporativo

Nos comprometemos a liderar con el ejemplo, reduciendo nuestra huella ecológica, fomentando relaciones sociales responsables y promoviendo la riqueza cultural de Costa Rica.

Nuestros pilares



Medioambiental:

Uso de energías renovables, manejo eficiente de recursos y reducción de desechos.

Social:

Apoyo a proveedores nacionales, inclusión y desarrollo comunitario.

Cultural:

Rescate y promoción de tradiciones locales a través de arte, gastronomía y actividades culturales.



Dentro de nuestras metas corporativas, definimos acciones que impactan de manera directa el trabajo en pro de la sostenibilidad.

Algunas metas relacionadas con el la sostenibilidad son las siguientes:

- Certificación de sostenibilidad: obtener la certificación de sostenibilidad turística “CST” en los próximos 12 meses, mediante la implementación y cumplimiento de los requerimientos estipulados en el manual tales como (la reducción de residuos sólidos y orgánicos, reciclaje de materiales de 2da vida, buenas prácticas de ahorro energético e hídrico, concientización y sensibilización en el huésped y el colaborador de adoptar mejores prácticas eco amigables, el uso de productos ecológicos, entre otros).
- Optimización de recursos: reducir el consumo de energía y agua en un 5% implementando tecnologías ecoeficientes (luces LED, paneles solares, sistemas de ahorro de agua en sanitarios de habitaciones, termostatos inteligentes) y adoptando prácticas sostenibles.
- Capacitación continua del personal: garantizar que al menos el 90% del personal reciba capacitación anual en atención y servicio al cliente, mejora en las destrezas operacionales y atención y buen manejo de situaciones de emergencia, asegurando que el personal esté mejor preparado para brindar un servicio excepcional.



Procedimientos Operativos

En la operación del hotel, se definen procesos generales, que serán atendidos con el fin de reducir impactos según recomienda la norma del CST.

Algunos de los procedimientos que se atienden en mejora continua y reducción de impacto, son los siguientes:

Gestión Energética

Entendemos que la energía es un recurso valioso y que su gestión responsable no solo reduce costos operativos, sino que también contribuye a mitigar los efectos del cambio climático.

Nuestra estrategia energética combina tecnología avanzada, como la instalación de paneles solares, con iniciativas que fomentan la participación activa de nuestros colaboradores y huéspedes. Adoptamos un enfoque integral que incluye la optimización de los recursos, la sensibilización sobre el consumo energético y la implementación de prácticas sostenibles en todas nuestras áreas operativas.

- **Paneles Solares:** Monitoreo mensual de la energía generada y comparación con el consumo total del hotel.
- **Iluminación LED:** Sustitución completa de luces en áreas operativas y habitaciones.
- **Capacitación:** Sensibilizar a colaboradores sobre prácticas de ahorro energético.
- **Campañas de información:** Desarrollar mensajes para compartir, tipo habladores, infografía, videos en pantallas, entre otros.
- **Programa de Mantenimiento:** Mantener un adecuado mantenimiento preventivo de equipos de refrigeración (cocina y aires acondicionados), así como otros equipos de alto consumo energético como hornos, entre otros.
- **Aprovechamiento de luz natural:** Aprovechar al máximo las entradas de luz natural, e instar al cliente y colaboradores para aprovechar lo más posible. Adicionalmente utilizar en la medida de los posible el secado al sol productos de lavandería.
- **Equipos de alta eficiencia:** Cumpliendo con un adecuado plan de sustitución de equipo, se debe considerar la compra de equipos eficientes y de bajo consumo.
- **Control Automático de Iluminación:** Implementar sensores de movimiento y temporizadores en áreas de baja ocupación como pasillos, almacenes y baños públicos para reducir el consumo innecesario.
- **Optimización de Sistemas de Aire Acondicionado:** Implementar sistemas de climatización inteligente que ajusten la temperatura en función de la ocupación y las condiciones climáticas externas.

Manejo de Residuos

La correcta gestión de residuos es fundamental para reducir el impacto ambiental del Hotel Auténtico y fomentar un entorno más sostenible. Nuestro enfoque incluye estrategias claras y acciones concretas para minimizar la generación de desechos, promover su reutilización y asegurar su disposición adecuada.

Clasificación:

- Implementar estaciones de separación de residuos en todas las áreas comunes, habitaciones y espacios operativos.
- Diseñar contenedores claramente identificados para reciclables (plásticos, papel, vidrio y metales), orgánicos y desechos no reciclables.
- Ofrecer talleres de sensibilización para huéspedes y colaboradores sobre la importancia de la clasificación adecuada de residuos.

Manejo de Residuos Orgánicos:

- Recolectar y entregar los residuos orgánicos generados en el restaurante y la cocina a un criador local de cerdos.
- Establecer un registro semanal para contabilizar las cantidades entregadas, generando reportes mensuales que permitan evaluar la generación y gestión de estos desechos.

Reciclaje:

- El material reciclado se dispone a la Municipalidad de San José, para su adecuada gestión.
- Crear un registro mensual del volumen de materiales reciclados, evaluando el progreso en la reducción de residuos.

Proyecto DONATAPA:

- Instalar contenedores visibles y diseñados para recolectar tapas plásticas en áreas comunes, como recepción y restaurante.
- Promover el Proyecto DONATAPA a través de material informativo y redes sociales, destacando su impacto positivo en causas sociales y ambientales.
- Compartir los logros del proyecto (como la cantidad de tapas recolectadas y su destino) para motivar la participación continua de huéspedes y colaboradores

Gestión de Agua

El uso responsable del agua es una prioridad, dada su importancia como recurso vital y su impacto en la sostenibilidad ambiental. Nuestro compromiso se centra en optimizar el consumo de agua, reducir desperdicios y promover la participación activa de colaboradores y huéspedes en el cuidado de este recurso.

Dispositivos Aireadores:

- Instalación de grifos, duchas y sanitarios de bajo flujo en todas las habitaciones, áreas comunes y espacios operativos.
- Uso de aireadores y reguladores de flujo en los grifos para reducir el consumo sin afectar la experiencia del usuario.

Monitoreo de Consumo:

- Realizar revisiones semanales a las tuberías y otros sitios del hotel para prevenir fugas, y también para corregirlas en dado caso que existan.
- Análisis comparativo de consumo para identificar áreas de mejora y establecer metas de reducción.

Reutilización de Agua Pluvial:

- Instalación de sistemas de captación de agua de lluvia para su uso en riego de jardines y limpieza de áreas externas

Programas de Sensibilización:

- Colocación de habladores en habitaciones y áreas comunes con mensajes como: "Cada gota cuenta, ayuda a conservar el agua apagando los grifos después de usarlos."
- Organizar talleres para colaboradores que refuercen las prácticas de ahorro de agua en sus actividades diarias.

Eventos sostenibles

Los salones de eventos del hotel son espacios ideales para aplicar medidas que reduzcan el impacto ambiental y promuevan un enfoque consciente entre los organizadores y asistentes.

Materiales Reutilizables:

- Sustituir plásticos de un solo uso, como pajillas, utensilios y vasos, por alternativas reutilizables o biodegradables.
- Proveer vajilla de cerámica y cubertería reutilizable en todos los eventos.
- Eliminar el uso de botellas plásticas ofreciendo estaciones de agua y bebidas con dispensadores.

Decoración Sostenible:

- Priorizar decoraciones hechas con materiales locales y biodegradables, como flores de temporada, madera reciclada o fibras naturales.

Integración Cultural

En el Hotel Auténtico, creemos que una parte esencial de la experiencia de nuestros huéspedes es la oportunidad de sumergirse en la rica cultura costarricense. Desde su gastronomía hasta su arte e historia, trabajamos para ofrecer un ambiente que refleje las tradiciones y valores de Costa Rica. Con este fin, hemos implementado las siguientes medidas:

Exhibición de Arte Local

- Hemos designado espacios en el lobby y áreas comunes para la exhibición de obras de artistas locales.
- Colaboramos con creadores costarricenses para que los huéspedes puedan apreciar y adquirir piezas que representen la identidad cultural del país.
- Organizamos eventos trimestrales donde los artistas pueden interactuar directamente con los huéspedes.

Menú Típico

- En nuestro bufé, incorporamos platos tradicionales costarricenses como el "casado", el "gallo pinto", tamales y postres típicos como el arroz con leche.
- Utilizamos ingredientes locales y de temporada para garantizar frescura y sostenibilidad.
- Ofrecemos opciones que destacan la biodiversidad del país, como frutas tropicales y café de origen costarricense.

Eventos Temáticos

- Organizamos días culturales en el hotel, donde los huéspedes pueden disfrutar de actividades que resaltan las tradiciones nacionales, como presentaciones de danza folclórica y talleres de artesanía.
- Durante las celebraciones patrias, decoramos nuestras instalaciones con temáticas alusivas a la independencia y organizamos degustaciones especiales de comida típica.

Promoción de Sitios Culturales

- Tendremos a disposición de los visitantes una lista de museos cercanos como el Museo de Arte Costarricense, el Museo Nacional de Costa Rica y el Museo de Jade para incentivar a los huéspedes a explorar la riqueza histórica y cultural de San José.

Información Turística

- Proveemos mapas y recomendaciones sobre puntos de interés cultural, mercados locales y actividades relevantes en San José.
- Nuestro personal está capacitado para orientar a los huéspedes sobre aspectos de la lista de museos.

Políticas de Selección

Nuestro compromiso con la sostenibilidad también involucra la correcta selección de proveedores y colaboradores, bajo la consigna de hacer una cadena de impacto positivo. Ambos grupos tienen un rol importante en la operación y en la economía del país y la zona geográfica donde nos ubicamos.

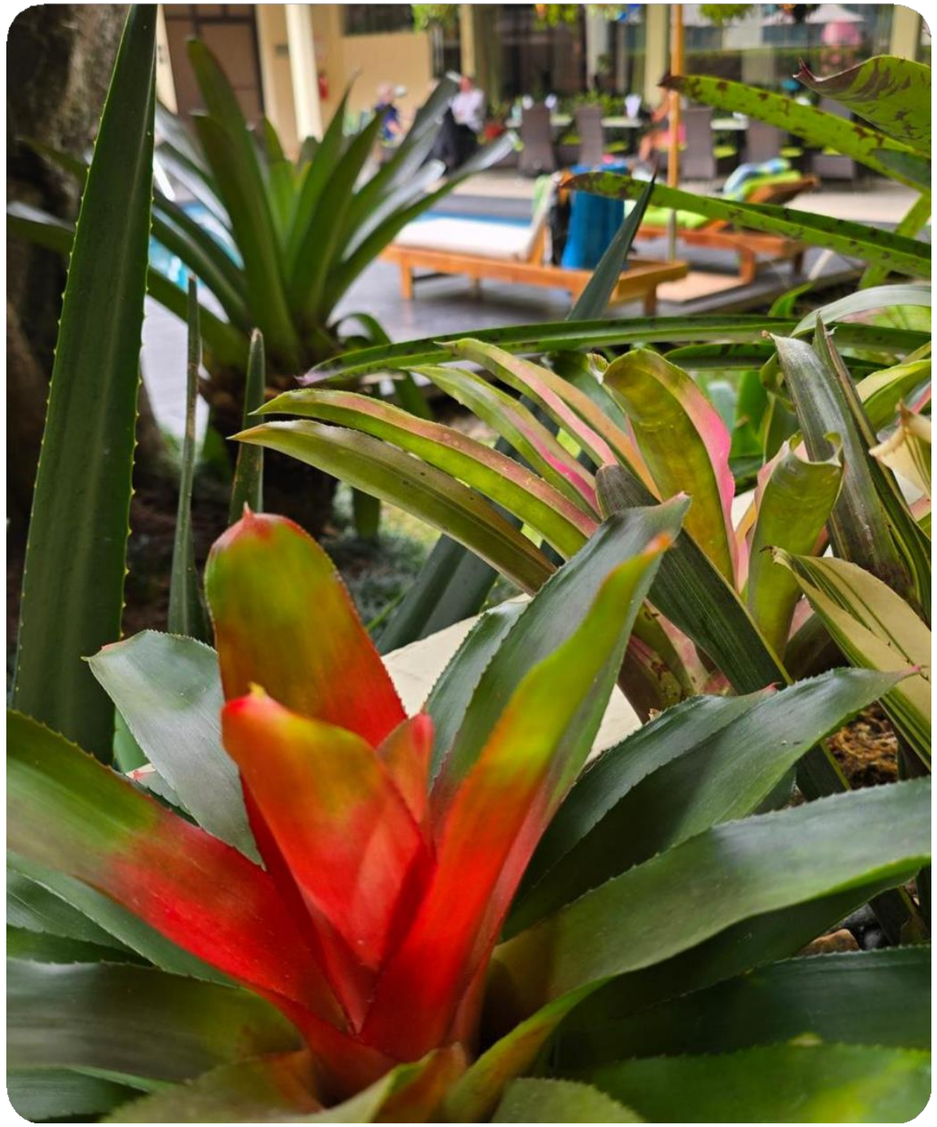
Los criterios de selección de ambos grupos se determinan por lo siguiente:

Políticas de Selección de Proveedores

- Priorizar proveedores nacionales que ofrezcan productos y servicios sostenibles.
- Realizar evaluaciones periódicas para garantizar que los proveedores cumplan con los estándares ambientales y sociales del hotel.
- Incentivar el uso de materiales reciclables, biodegradables y de producción responsable.

Políticas de Selección de Colaboradores

- Garantizar un proceso de selección inclusivo y accesible, sin discriminación por razones de género, edad, discapacidad u origen.
- Crear oportunidades laborales para personas con discapacidades, asegurándonos de que los puestos sean accesibles y cuenten con los ajustes necesarios.
- Proporcionar capacitación continua para todos los colaboradores, fomentando un ambiente de trabajo diverso e inclusivo.



Identificación de Impactos

Ámbito	Impacto Positivo	Impacto Negativo
Ambiental	Reducción del consumo eléctrico gracias a los paneles solares.	Generación de residuos orgánicos y sólidos.
	Implementación de sistemas de captación de agua pluvial para riego.	Emisiones de CO2 derivadas del transporte de insumos y residuos.
	Sustitución de plásticos de un solo uso por alternativas biodegradables.	Posible mal manejo de residuos peligrosos (como químicos de limpieza) si no se supervisa correctamente.
Social	Generación de empleo para residentes locales.	Presión sobre servicios comunitarios (agua, energía).
	Creación de alianzas con organizaciones locales para iniciativas sociales y ambientales.	Incremento del tráfico vehicular en las zonas cercanas al hotel por eventos.
	Sensibilización de la comunidad local sobre sostenibilidad mediante talleres y proyectos colaborativos.	Posible desplazamiento de comunidades locales debido al crecimiento del turismo.
Cultural	Exhibición y venta de obras de artistas locales, promoviendo el talento nacional.	Posible folklorización de la cultura local si no se gestiona adecuadamente.
	Inclusión de elementos culturales auténticos en eventos y decoración del hotel.	Desconexión cultural si los esfuerzos no se alinean con las tradiciones locales genuinas.
Económica	Aumento de ingresos para proveedores locales mediante la compra de productos y servicios sostenibles.	Dependencia excesiva de proveedores específicos, lo que podría aumentar costos en caso de interrupciones.
	Atracción de turismo de calidad que contribuye al desarrollo económico local.	Posible saturación de la infraestructura turística en temporadas altas.
Operativa	Mejora en la eficiencia energética gracias al uso de tecnología avanzada como iluminación LED.	Incremento de costos iniciales asociados con la implementación de tecnologías sostenibles.
	Optimización en la gestión de residuos mediante alianzas con recicladoras y el Proyecto DONATAPA.	Necesidad de personal adicional para gestionar y supervisar las iniciativas de sostenibilidad.

auténtico

HOTEL