

SOSTENIBILIDAD

LA ESENCIA DE ECOLE TRAVEL

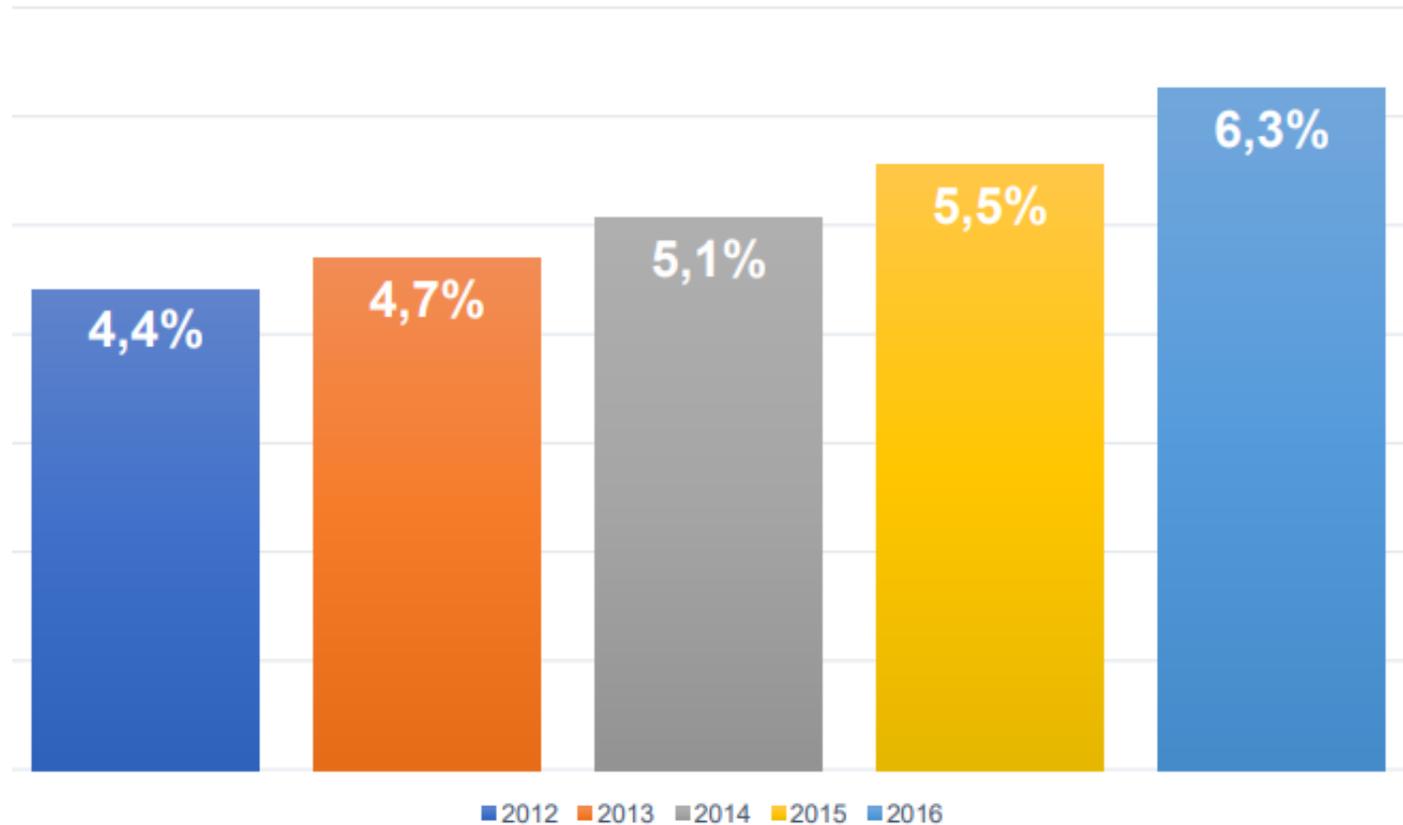


Natalie Carballo, Encargada de Sostenibilidad

04 de abril de 2019

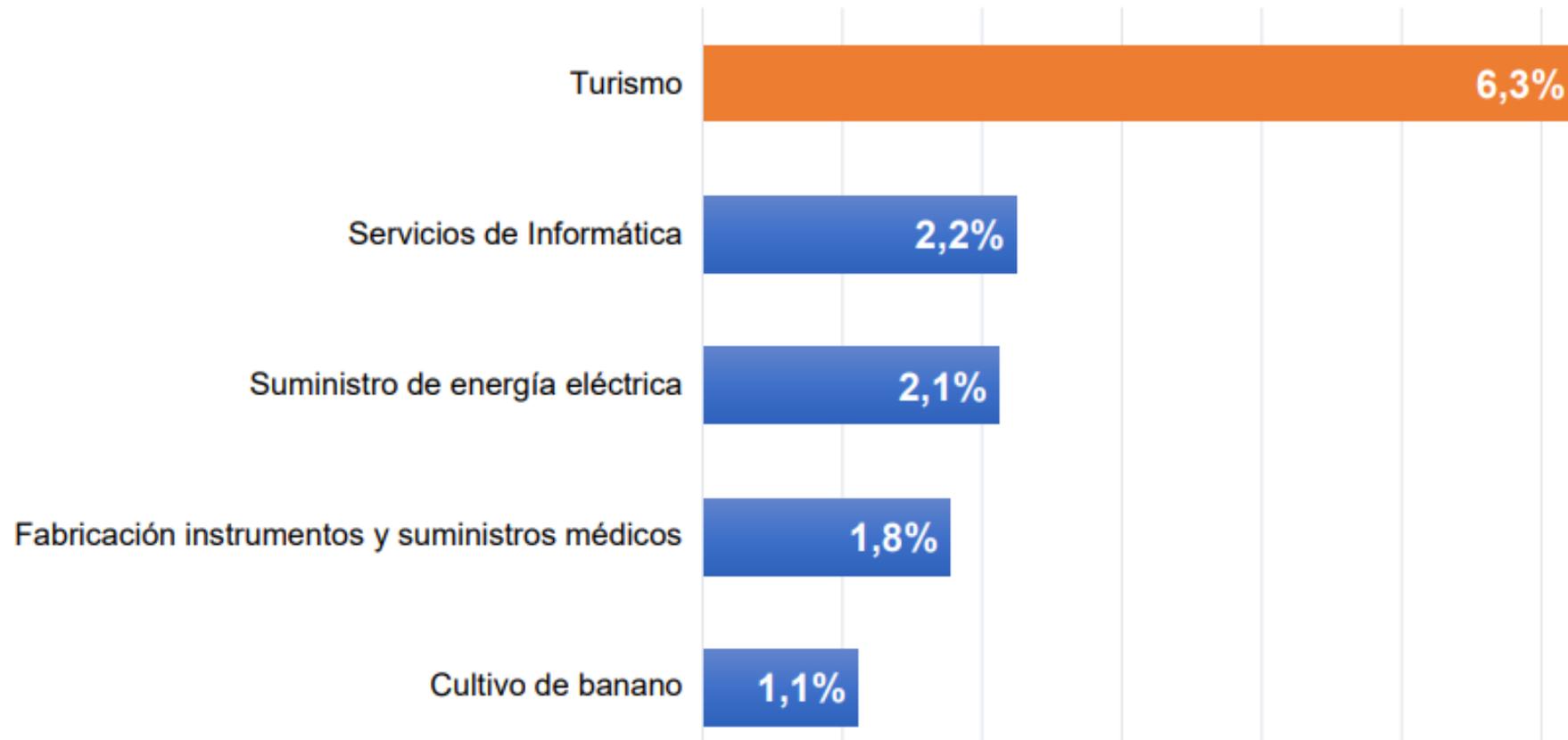
Turismo en Costa Rica

Aporte del turismo al PIB 2012-2016



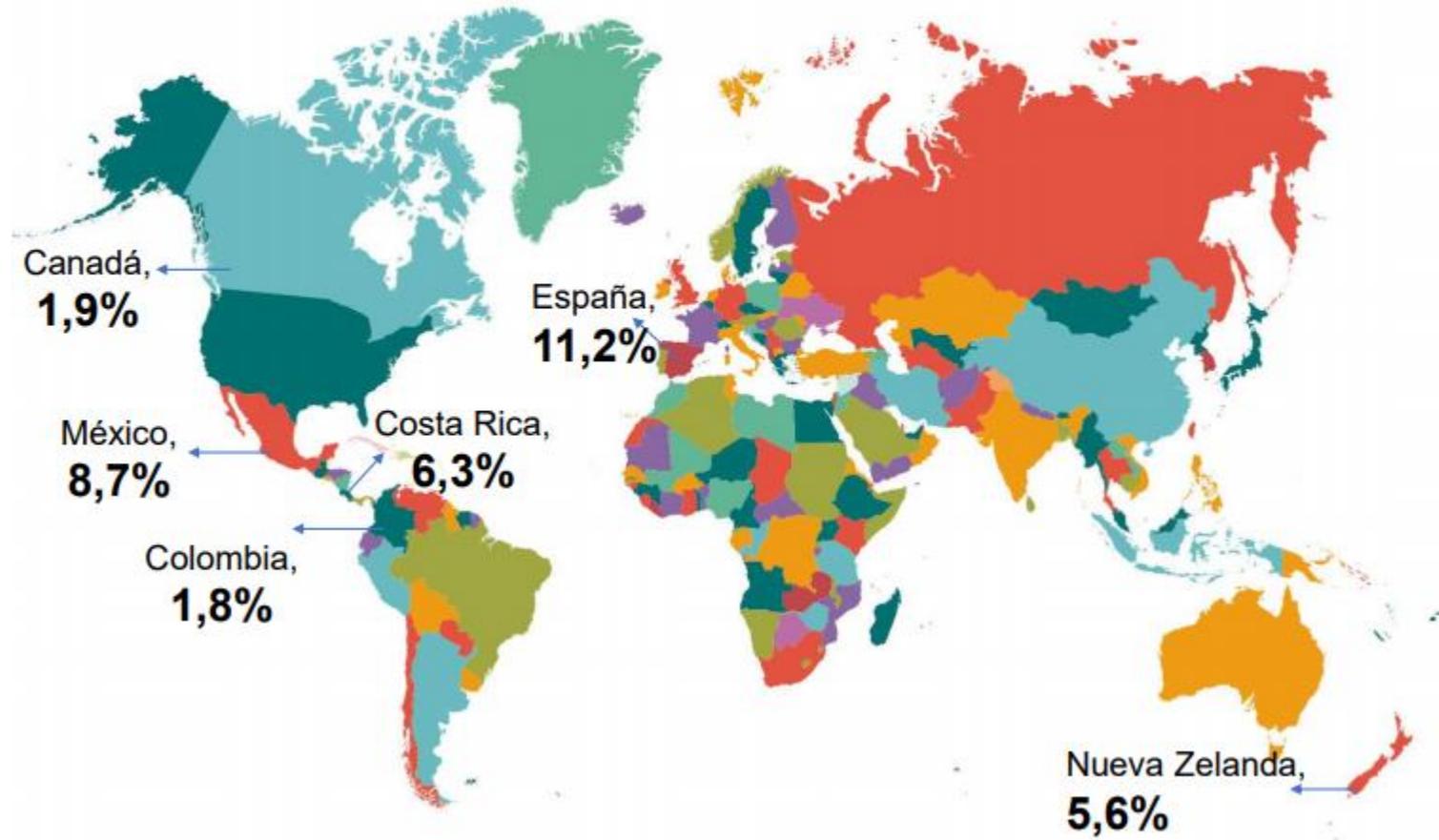
Turismo en Costa Rica

Comparación con otras actividades económicas 2016



Turismo en Costa Rica

Aporte al PIB: efecto directo 2016



Turismo en Costa Rica

Número de personas en actividad turística 2016



211 213

Número de ocupados



8,8%

Participación en el empleo



60,3%

Hombres

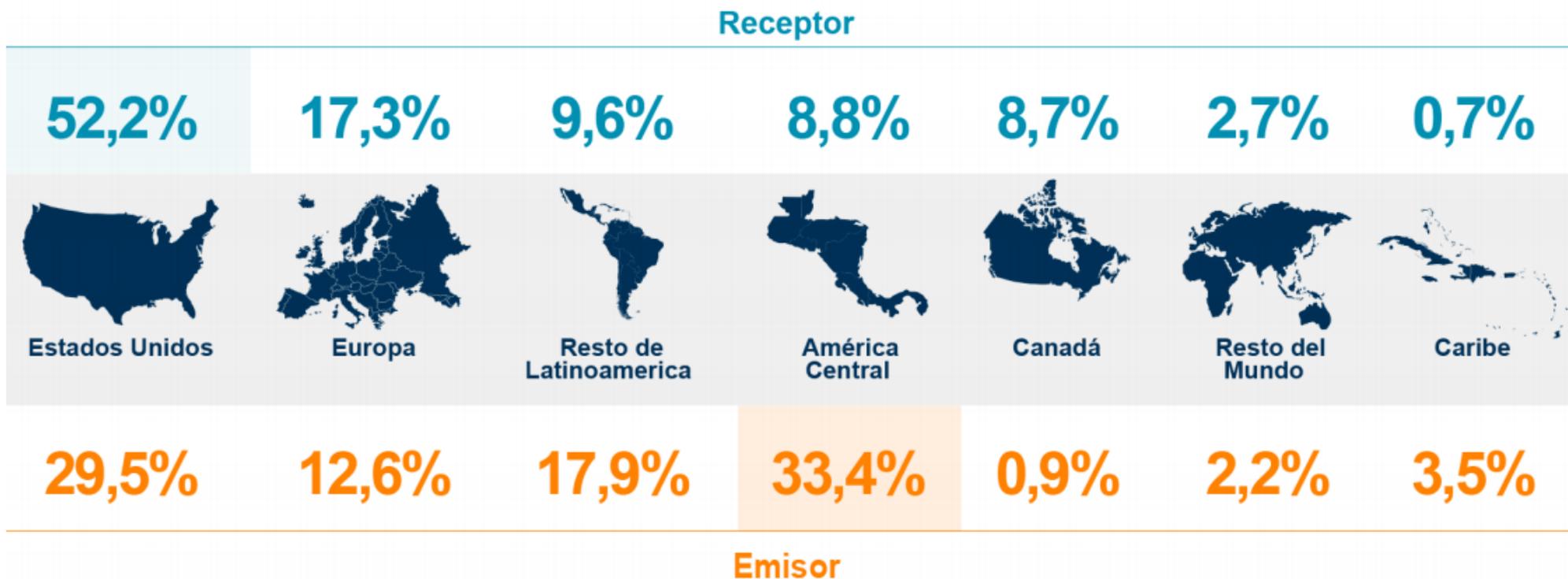


39,7%

Mujeres

Turismo en Costa Rica

Turismo receptor y emisor por región 2016



Turismo Sostenible



“Turismo que toma en cuenta el impacto económico, social y ambiental actual y futuro para satisfacer las necesidades de los visitantes y las comunidades locales”.

<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Turismo Sostenible

1. Da un uso óptimo a los recursos naturales y culturales del destino.
2. Asegura beneficios socioeconómicos (empleo, reducción de la pobreza, rentabilidad para las empresas).
3. Proporciona una mejor calidad de vida a las comunidades locales.
4. Reporta un alto grado de satisfacción a los turistas y representa una experiencia significativa.

Turismo Sostenible

1. Turismo Sostenible **no es un segmento de turismo**, sino una tendencia.
2. Los criterios para el Desarrollo del turismo sostenible y Buenas prácticas **aplican para todas las formas de turismo en todo tipo de destinos.**



Sostenibilidad, un estilo de operar el turismo



- Somos una agencia de viajes receptiva con más de 25 años de operar el turismo de una manera sostenible.
- Nos centramos en el mercado europeo, creando programas personalizados para grupos, familias e individuos, que satisfagan y superen las expectativas de los mismos.
- La sostenibilidad forma parte de nuestro ADN y de nuestra esencia.



¿Cómo entendemos la sostenibilidad?

- **Equilibrio** entre el crecimiento económico, la conservación ambiental y el desarrollo social, satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer las de las futuras generaciones.



Crecimiento económico



Prácticas ambientales



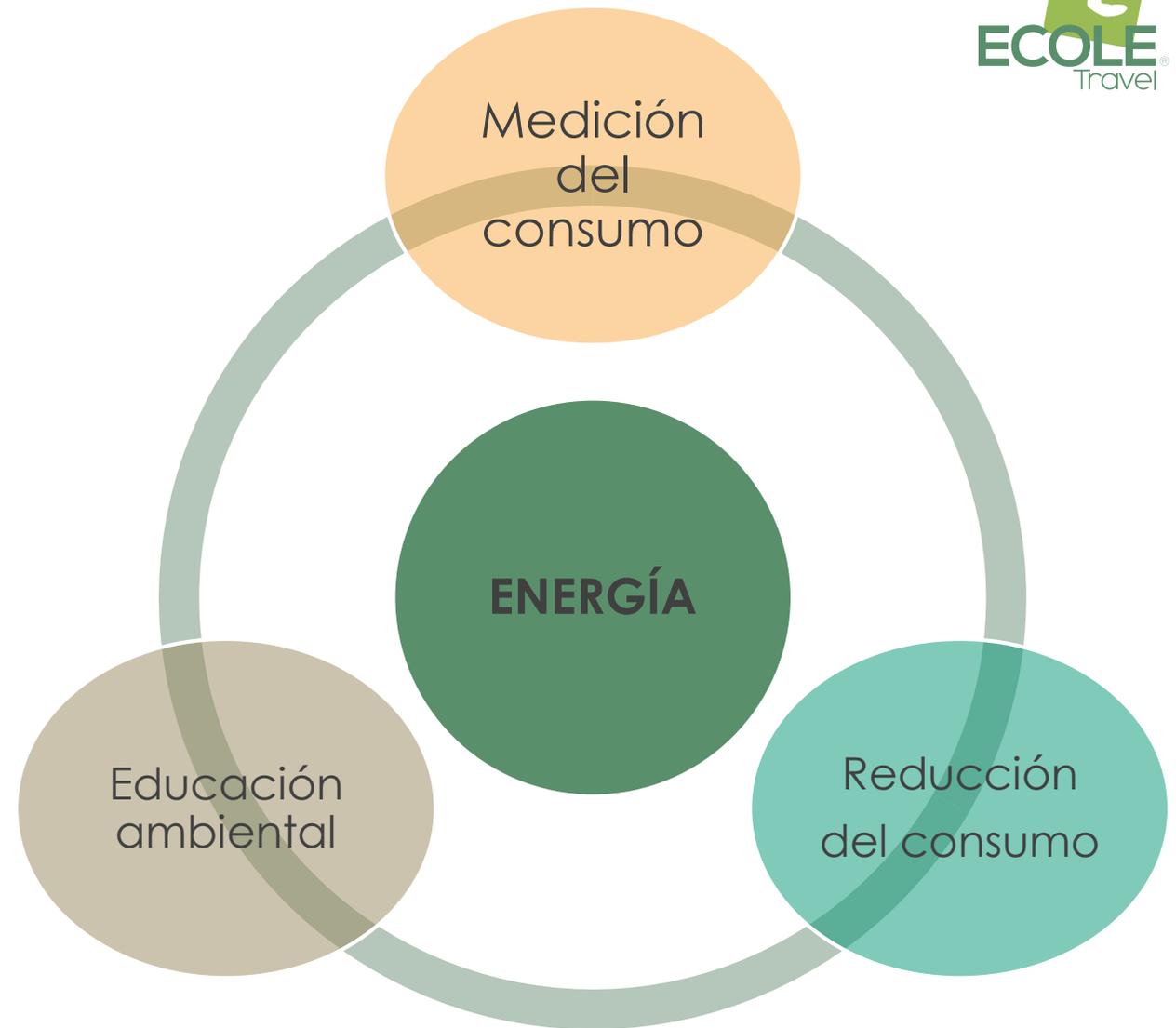
Agua



- **Medición:** Mensualmente se registra el consumo de agua de ambas oficinas en la plataforma GreenCloud.
- **Reducción:** Cambio de inodoros por unos más eficientes. Revisión de fugas.
- **Educación:** Rotulación sobre ahorro de agua, charlas, voluntariados.
- **Saneamiento:** Uso de productos de limpieza biodegradables.

Energía

- **Medición:** Mensualmente se registra el consumo de electricidad de ambas oficinas en la plataforma GreenCloud.
- **Reducción:** Cambio de instalación eléctrica y cambio de luminarias en oficina 2, tragaluces en oficina 1, computadoras más eficientes.
- **Educación:** Rotulación sobre ahorro de energía, charlas internas y externas.



Gestión de residuos

- **Plan:** Acorde con la ley 8839 se elaboró un Plan de GIR.
- **Medición:** Cada 15 días se pesan los residuos valorizables, y 2 veces por semana los ordinarios.
- **Reducción:** Evaluar medidas de reducción (papel, café, envases de productos), reutilización de tapas plásticas, reciclaje materiales valorizables y especiales (MSJ).
- **Educación:** Charlas, voluntariados, capacitación a personal encargado.



Emisiones



- **Medición:** Plan de Cambio Climático y registro de emisiones.
- **Reducción:** Plan de reducción de las diferentes fuentes.
- **Compensación:** Reserva en Turrialba y plan de compensación.
- **Adaptación:** Diagnóstico de adaptación y acciones a realizar.
- **Educación:** Cine foro, boletín interno y capacitaciones externas.

Biodiversidad

- Política y procedimiento de denuncias sobre especies amenazadas.
- Uso sostenible de los recursos biológicos.
- Código de ética de tour leaders y choferes.
- Apoyo a organizaciones de conservación.
- Reserva privada en Turrialba (PSA).
- Comportamiento en ASP.



Prácticas sociales externas



Comunidades locales

Patrimonio cultural

Generación de empleo

Mejorar expectativas de los clientes

Comunidades locales

- Jornadas educativas (transferencia de conocimiento y capacitación de comunidades).
- Encadenamientos productivos entre alojamientos, tours locales, restaurantes, guías, otros.
- Desarrollo socioeconómico a través de la promoción y venta de experiencias auténticas y generación de empleo.
- Donaciones a proyectos comunales (Hogar Fé Viva, Fiesta de Niños).



Patrimonio cultural



- Promoción de visitas a sitios culturales: City tours, mercado central, mercado de artesanías, territorios indígenas, tours gastronómicos.
- Promoción de actividades artístico culturales.
- Apoyo y patrocinio de programas culturales.



Cientes

- Meet and Greet.
- Info kits.
- Información sobre nuevas prácticas y CST.
- Celular de emergencia.
- Encuesta a grupos FOX.



Prácticas sociales internas



Obligaciones laborales por ley

Gestión del personal

Salud integral y seguridad

Equidad de género

Obligaciones laborales

- Cargas sociales.
- Póliza de Riesgos de Trabajo.
- Respeto a salarios mínimos.
- Comisión de Salud Ocupacional.
- Respeto a los derechos laborales.



Gestión del personal



- No discriminación.
- Comunidades cercanas.
- Evaluación del desempeño.
- Política de promoción del personal.
- Jornadas de trabajo.
- Incentivos.
- Acceso a capacitación para el desarrollo personal y profesional.



Incentivos

- + días de vacaciones.
- Flexibilidad de horario y teletrabajo.
- Viajes dentro y fuera del país.
- Servisalud.
- Tarifas especiales para el colaborador y sus familiares.
- Capacitación.



Capacitación



- Charlas internas.
- Actividades.
- Capacitaciones externas.
- Voluntariados.
- Clases de idiomas (inglés, francés y LESCO).



Equidad de género

- No discriminación por género desde el proceso de reclutamiento.
- Corresponsabilidad en el cuidado.
- Igualdad de oportunidades.
- Sello INAMU.



66%
21 mujeres



34%
11 hombres

**“LOS CLIENTES NO SON LO PRIMERO,
LO PRIMERO SON LOS EMPLEADOS. SI
CUIDAS DE TUS EMPLEADOS, ELLOS
CUIDARÁN DE LOS CLIENTES”**

Richard Branson

Certificaciones



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO

- **Certificación para la Sostenibilidad Turística:** Otorgada por el ICT a empresas del sector turismo. Actualmente trabajamos en el CST 2.0.
- **Bandera Azul Ecológica:** Acciones contra el cambio climático. Galardón que se recibe anualmente.
- **Sello Igualdad de Género:** Otorgado por el INAMU en proceso de aplicación.

¿Por qué sostenibilidad?...

- Nuestro compromiso con el planeta y la sociedad: No filantropía sino valor de los servicios ecosistémicos, de las comunidades y los trabajadores.
- Demanda del mercado: La sostenibilidad se ha convertido en algo esencial para algunos turistas.
- Mejora la calidad del servicio.
- Rentabilidad.



Retos para las empresas

- Compromiso de la gerencia.
- Desconocimiento en el tema o no posibilidad de tener a una persona encargada.
- Costo de inversión.
- Involucrar a todos los departamentos en el proceso.
- Cambiar la cultura a través de la sensibilización y educación.
- Medir los impactos, desarrollar planes de acción y registrar ordenadamente las evidencias.

Recomendaciones



- Sobre todo, mantener a los colaboradores motivados y entusiasmados de trabajar por la sostenibilidad.
- Contar con una gerencia comprometida que comprenda los beneficios de la sostenibilidad en todos los niveles.
- Entender de manera clara la operación de la empresa.
- Identificar las partes interesadas, así como los impactos positivos y negativos.
- Hacer un análisis de las acciones que ya se ejecutan para decidir si se continúan y si se pueden mejorar.
- Definir un plan de acción con metas claras y acciones realizables en el corto, mediano y largo plazo, con base en un presupuesto realista.
- Definir los responsables de la ejecución del plan y evaluar periódicamente el avance del mismo y si se deben hacer ajustes.

**“SÉ EL CAMBIO QUE
QUIERES VER EN EL
MUNDO”**

Mahatma Gandhi



Natalie Carballo
Encargada de Sostenibilidad
natalie@ecoletravel.com