

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



ARENAL  
MANOA  
\*\*\*\*

## 2025

---



# ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15



## MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

### UN CAMINO QUE SE CONSOLIDA

El 2025 fue un año de consolidación y aprendizaje para el Hotel Arenal Manoa. Cada paso que dimos reafirmó nuestro compromiso de “atenderlos como familia” y fortaleció nuestra visión de ser el mejor hotel 4 estrellas de Latinoamérica, no solo por la calidad de nuestra experiencia, sino por el impacto positivo que generamos en nuestro entorno.

A lo largo de este año, la sostenibilidad continuó siendo el eje que orienta nuestras decisiones y nuestra forma de operar. Más que un objetivo, se ha convertido en una forma de pensar, actuar y crecer como organización. Cada acción, desde el cuidado de nuestros recursos naturales hasta el bienestar de nuestros colaboradores y el apoyo a nuestras comunidades, refleja la convicción de que el turismo puede y debe ser una fuerza para el desarrollo sostenible.

Ubicados en un entorno natural privilegiado, entendemos la responsabilidad que implica protegerlo. Por ello, seguimos impulsando iniciativas que promueven la conservación ambiental, el uso responsable de los recursos y la sensibilización de quienes nos visitan. De igual forma, continuamos fortaleciendo nuestra relación con la comunidad local, convencidos de que el progreso del turismo debe ir de la mano con el bienestar de las personas que forman parte de este destino.

El 2025 también fue un año para seguir creciendo como equipo. Nuestros colaboradores son el corazón del Hotel Arenal Manoa y quienes dan vida a nuestros valores de respeto, transparencia y vocación de servicio. Gracias a su dedicación diaria, logramos crear experiencias auténticas que conectan a nuestros huéspedes con la naturaleza, la cultura y la calidez humana que nos caracteriza.

Mirando hacia el futuro desde este inicio del 2026, reafirmamos nuestra determinación de seguir avanzando con propósito. Sabemos que los desafíos globales nos invitan a innovar, a mejorar continuamente y a asumir un liderazgo responsable dentro de la industria turística.

Agradezco profundamente a cada colaborador, aliado y miembro de nuestra comunidad por ser parte de este camino. Y a nuestros huéspedes, gracias por elegirnos y por sumarse a esta visión de un turismo más consciente y sostenible.

Sigamos trabajando juntos para que cada visita al Hotel Arenal Manoa sea también una contribución a un futuro más equilibrado, más solidario y sostenible para todos.

**Edgardo Cedeño Quesada**  
Gerente General Hotel Arenal Manoa



### **COMPROMISO AMBIENTAL**

Trabajamos en la gestión responsable de los recursos, implementando prácticas que disminuyan nuestro impacto y contribuyan a la protección del entorno natural a través de:

- Reducción de residuos
- Uso eficiente del agua y la energía
- Regeneración del entorno

### **COMPROMISO SOCIOCULTURAL**

Fomentamos un modelo económico responsable, que promueva la equidad, el desarrollo local y la sostenibilidad a largo plazo a través de:

- Apoyo a los proveedores locales
- Turismo responsable
- Inversión comunitaria

### **COMPROMISO ECONÓMICO**

Impulsamos el desarrollo de la comunidad mediante el respeto, la valorización y la promoción de la cultura local a través de:

- Capacitación y empleo en la comunidad local
- Cultura viva
- Educación en sostenibilidad

## NUESTRO ENFOQUE

En Arenal Manoa integramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible como guía para un desarrollo equilibrado en lo social, ambiental y económico. Actualmente alineamos nuestras acciones con 13 de los 17 ODS, priorizando aquellos donde generamos mayor impacto en nuestra operación, la comunidad y el entorno. Este enfoque nos permite actuar de manera responsable, aportando al bienestar de las personas, la protección del ambiente y el fortalecimiento del desarrollo económico local de forma sostenible.



## ODS PRIORITARIOS

### ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO

Promueve la igualdad de género mediante la implementación de políticas de equidad, la generación de oportunidades de desarrollo para mujeres y la prevención de cualquier forma de discriminación o acoso. Asimismo, impulsa una cultura organizacional inclusiva que favorece el respeto, la participación y el empoderamiento femenino.

### ODS 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Gestionamos el recurso hídrico mediante monitoreo del consumo, uso eficiente del agua, mantenimiento de sistemas, sensibilización y tratamiento adecuado de aguas residuales, promoviendo su reutilización para reducir el impacto ambiental.

### ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promovemos el empleo digno y el desarrollo profesional de sus colaboradores y el fortalecimiento de proveedores locales, impulsando un crecimiento económico responsable y sostenible en la región.

### ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Promovemos prácticas de producción y consumo responsable mediante la gestión adecuada de residuos, la reducción de plásticos de un solo uso, la implementación de compras sostenibles y el uso eficiente de los recursos.

### ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Implementamos acciones orientadas a la medición, reducción y gestión de su impacto climático, mediante el cálculo de su huella de carbono, el uso eficiente de la energía y la implementación de tecnologías sostenibles. Asimismo, promueve la sensibilización y desarrolla estrategias de adaptación al cambio climático, contribuyendo a una operación más resiliente y responsable.

### ODS 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Promovemos la conservación de la biodiversidad y el uso responsable de los ecosistemas, mediante la protección de la flora y fauna, la implementación de prácticas de sensibilización ambiental y el apoyo a iniciativas de conservación.

## NUESTRO PROPÓSITO

“Vincular a nuestros invitados en un maravilloso ambiente de bienestar y descanso, brindando un servicio diferenciado, rodeado de bellezas naturales y un ambiente sostenible, garantizando de esta forma la creación de experiencias inolvidables.”

## NUESTRA VISIÓN

“Ser el Hotel 4 estrellas mejor calificado de Latinoamérica”.

## PROMESA DE MARCA

“Te atendemos como familia”

## NUESTROS VALORES

### **TRANSPARENCIA**

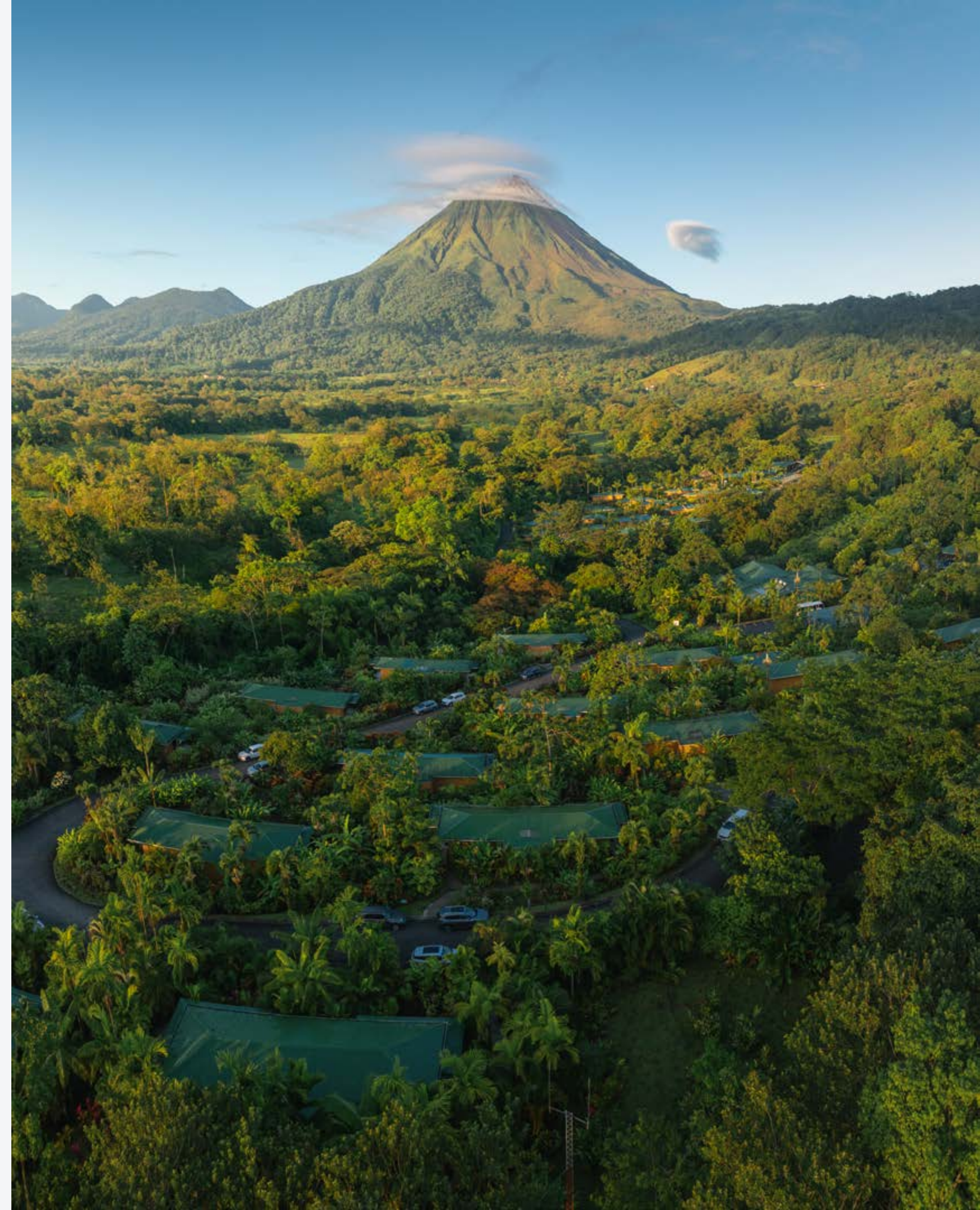
Hablamos y nos comportamos de manera clara, siempre diciendo la verdad.

### **RESPETO**

Tratamos a los demás con educación, reconociendo su dignidad como personas.

### **VOCACIÓN DE SERVICIO**

Ayudamos a los demás en cualquier contexto, sin hacer ningún tipo de distinción.

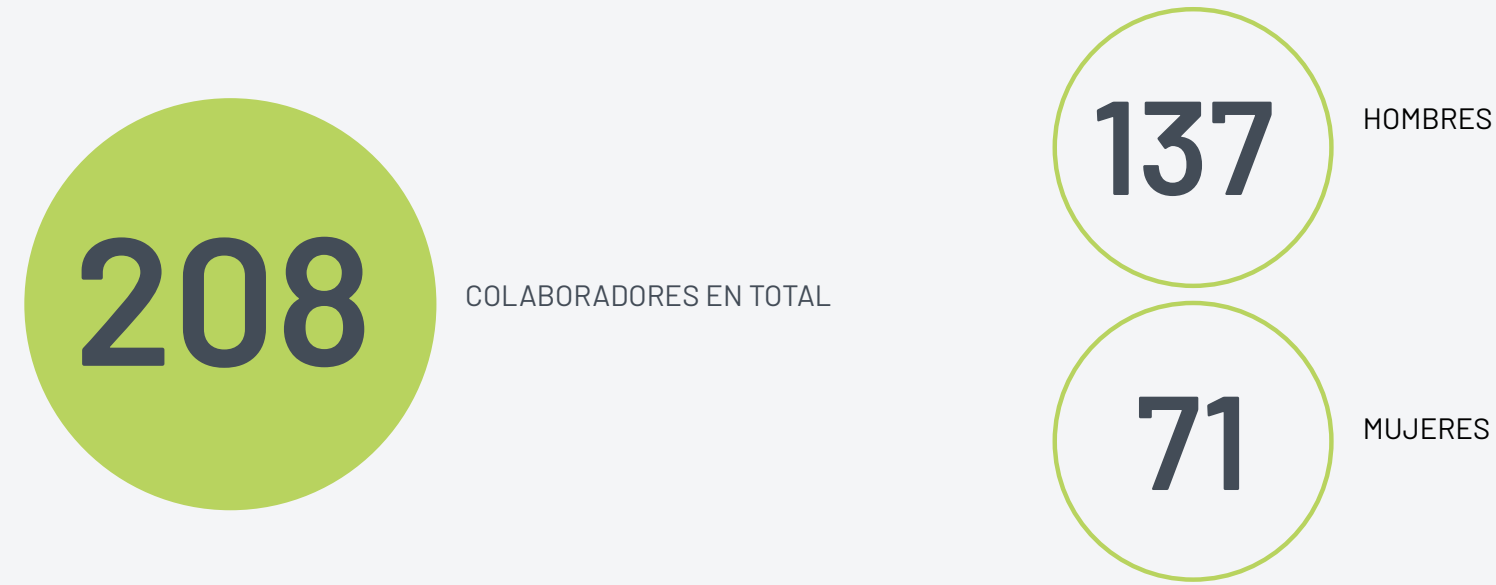




# FAMILIA MANOA



# COLABORADORES



## CAPACITACIONES

En **Arenal Manoa** reconocemos que el fortalecimiento de nuestro talento humano es fundamental para seguir elevando la calidad de nuestra operación. A lo largo del 2025, mantuvimos un enfoque constante en la formación de nuestros colaboradores, alcanzando un total de 1749 horas hombre dedicadas a procesos de aprendizaje y desarrollo. Este esfuerzo se orientó a impulsar tanto el conocimiento técnico como las habilidades blandas, incorporando espacios de capacitación en liderazgo, atención al cliente y sostenibilidad. Cada uno de estos procesos ha contribuido a consolidar un equipo más preparado, consciente y alineado con nuestros valores, capaz de brindar experiencias que marcan la diferencia.

## INDUCCIONES

En Arenal Manoa creemos que una integración efectiva es clave para el éxito de nuestros colaboradores. Nuestro Programa de Inducción está diseñado para que cada persona se conecte desde el primer día con la cultura, propósito y valores de la organización. A través de una experiencia dinámica y metodologías interactivas, promovemos la participación, el aprendizaje práctico y la integración entre equipos. Este proceso permite una incorporación clara y alineada con nuestra forma de trabajo. Durante el año, se registraron 233 horas de inducción, reflejando nuestro compromiso con una integración sólida y positiva.

## EXCELENCIA

La excelencia operativa se construye a partir de una gestión coordinada y una comunicación constante entre los equipos. Como parte de esta dinámica, desarrollamos espacios de encuentro tanto a nivel diario como en sesiones específicas, que nos permiten atender de manera oportuna las necesidades de la operación. A lo largo del año, se registraron 3352 destinadas a reuniones, reflejando la importancia que otorgamos a la planificación, el seguimiento y la toma de decisiones informadas. Estos espacios no solo facilitan la alineación de objetivos y la optimización de procesos, sino que también promueven el intercambio de ideas, la colaboración y la mejora continua en todas nuestras áreas.

## CRECIMIENTO

Entendemos que el desarrollo de nuestro equipo es clave para el crecimiento sostenible de organización. Por ello, promovemos activamente la movilidad interna, generando oportunidades para que cada colaborador pueda asumir nuevos retos y continuar fortaleciendo su trayectoria profesional.

Este año, 7 colaboradores avanzaron hacia nuevas posiciones dentro de la empresa, evidenciando nuestro compromiso con la formación, el reconocimiento del talento y la creación de caminos de crecimiento alineados tanto a sus capacidades como a las necesidades de la organización.



## OPORTUNIDADES QUE TRASCIENDEN

En nuestra empresa, estamos comprometidos con el desarrollo de las nuevas generaciones, brindándoles un espacio donde puedan adquirir experiencia práctica y crecer profesionalmente. Durante el último año, recibimos con orgullo a 9 estudiantes de diversas instituciones educativas nacionales quienes se integraron a diversas áreas operativas.

Gracias a nuestra alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), 2 estudiantes participaron en programas de formación dual, donde fortalecieron sus conocimientos mediante la práctica. Actualmente, ambos se han incorporado como colaboradores del hotel, evidenciando el valor de estos procesos como una vía efectiva para la formación e inserción laboral.

Recibimos a 3 estudiantes del Tecnológico de Costa Rica (TEC), de la carrera de Gestión de Sostenibilidad Turística, quienes se integraron a nuestras operaciones como parte de su proceso formativo.

Asimismo, impulsamos el talento local mediante la colaboración con el Colegio Técnico Profesional La Fortuna, donde 2 estudiantes fortalecieron sus habilidades en áreas como ecoturismo y alimentos y bebidas.

A través de estas iniciativas, fortalecemos nuestro compromiso con la formación de futuros profesionales, generando espacios que impulsan su aprendizaje y desarrollo.

## RECONOCIENDO EL ESFUERZO

Cada año, reconocemos a los colaboradores que cumplen 5, 10 y 15 años de servicio, destacando su compromiso, lealtad y aporte al crecimiento de la organización. Esta celebración refleja el valor que otorgamos a cada trayectoria y a los logros construidos en conjunto. De igual forma, reconocemos el esfuerzo de los líderes de cada área, quienes desarrollan proyectos estratégicos en ciclos de 90 días alineados con la estrategia 2024–2028. Al alcanzar los objetivos propuestos, se generan espacios de celebración que fortalecen la motivación, la integración de los equipos y la mejora continua.



## EXPERIENCIAS MEMORABLES

En Arenal Manoa promovemos espacios que fortalecen la conexión entre nuestros colaboradores, fomentando la integración, el compañerismo y el sentido de pertenencia. A lo largo del año, conmemoramos fechas especiales mediante actividades pensadas para reconocer, celebrar y compartir en equipo.

### SAN VALENTÍN

Este día se llenó de dulzura, música y alegría con un stand de granizados para todos los colaboradores y un divertido photobooth que capturó momentos únicos.

### DÍA DE LA MUJER

Conmemoramos a nuestras colaboradoras con una hermosa actividad que incluyó un mensaje motivacional, un almuerzo especial, una rosa, un regalo y dinámicas llenas de energía y diversión.

### DÍA DEL HOMBRE

Celebramos a nuestros colaboradores con una actividad especial que incluyó un almuerzo, espacios de integración y dinámicas recreativas, destacando un campeonato relámpago que llenó la jornada de energía y compañerismo.

### DÍA DE LA MADRE Y EL PADRE

Celebramos a las madres y padres de nuestra organización con actividades individuales en sus respectivas fechas, que incluyeron un almuerzo especial, juegos dinámicos y un recuerdo para honrar su dedicación.

### CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS

Cada colaborador es reconocido en su día especial con un postre, y de forma mensual se realiza una celebración conjunta para los cumpleaños, donde se comparte un pastel en un ambiente de compañerismo.

### CELEBRACIÓN DE LA VIDA

Cuando un colaborador se encuentra en la espera de un bebé, realizamos un baby shower como una forma de acompañar y celebrar este momento tan significativo. La actividad incluye dinámicas, alimentos y detalles especiales, promoviendo un ambiente de cercanía y apoyo en las etapas más importantes de su vida.



Día del hombre



Celebración de la vida



San Valentín



Cumpleaños de setiembre



# SALUD OCUPACIONAL



## ACTIVIDADES Y CAPACITACIONES

El bienestar de nuestros colaboradores es un pilar esencial en nuestra gestión. Por esta razón, impulsamos acciones enfocadas en la salud física y emocional, promoviendo un entorno que favorezca el equilibrio, la motivación y el desempeño.

### ACTIVIDADES

#### • Feria de la Salud Manoa 2025

Se ofrecieron servicios de odontología, medicinas naturales, oftalmología, exámenes de laboratorio, medicina general.

#### • Participación en el Desafío de Brigadas local

Simulación de situaciones reales de emergencia para que los participantes pongan en práctica sus conocimientos y habilidades en primeros auxilios, evacuación, control de incendios, entre otros.

#### • Actividad Prevención del Suicidio

Desarrollamos una iniciativa de concientización enfocada en la salud mental, mediante la entrega de tarjetas con mensajes motivacionales y lazos amarillos, fomentando el acompañamiento y el bienestar emocional.



#### • Capacitación Levantamiento de Cargas

Se realizó una jornada formativa orientada a fortalecer las buenas prácticas en el manejo y levantamiento de cargas, promoviendo la prevención de lesiones y el cuidado de la salud ocupacional.

#### • Capacitación Movilidad Segura

Como parte de nuestras acciones de seguridad, se impartió una capacitación sobre movilidad segura, promoviendo hábitos responsables y la prevención de accidentes en los desplazamientos de los colaboradores.

#### • Capacitación Riesgos del Trabajo

Impulsamos una capacitación enfocada en la gestión de riesgos laborales, fortaleciendo la prevención de incidentes y la cultura de seguridad en la organización.

#### Capacitación sobre Fumigación

Se realizó una capacitación orientada al uso adecuado de productos para fumigación, promoviendo prácticas seguras y responsables en el control de plagas.

#### Capacitación sobre Uso de Productos de Piscina Fría

Como parte de nuestras acciones de seguridad y control operativo, se impartió una capacitación sobre la manipulación, dosificación y manejo adecuado de productos químicos para piscinas, garantizando la calidad del agua y la protección de colaboradores y usuarios.





### COMITÉ DE SALUD OCUPACIONAL

La Comisión de Salud Ocupacional del hotel, integrada por seis colaboradores, se reúne de forma mensual con el objetivo de promover condiciones de trabajo seguras y prevenir riesgos laborales. Entre sus funciones se encuentran la inspección periódica de instalaciones y equipos, la promoción de procesos de capacitación en salud ocupacional y el seguimiento del cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, brinda información sobre riesgos y medidas preventivas, apoya campañas de sensibilización y mantiene registros de incidentes y enfermedades laborales.

Su labor contribuye de manera significativa a fortalecer una cultura de seguridad y bienestar dentro de la organización.

### COMITÉ COMUNAL DE EMERGENCIAS

Durante el 2025, el CCE La Fortuna continuó fortaleciéndose como un espacio de coordinación entre el sector público, privado y la comunidad, promoviendo la gestión de riesgos y la preparación ante emergencias. A lo largo del periodo, se desarrollaron sesiones mensuales, así como reuniones extraordinarias ante alertas emitidas por la Comisión Nacional de Emergencias, sumando un total de 19 sesiones. En estas participaron diversas organizaciones, destacando la activa presencia del sector privado. Arenal Manoa, formó parte de estos espacios de articulación, contribuyendo a iniciativas orientadas a la prevención, la capacitación y el fortalecimiento de la seguridad en el destino.



### DESAFÍO BRIGADAS DE EMERGENCIA 2024

El equipo de primeros auxilios de nuestra empresa participó en el Desafío Local de Brigadas de Emergencia 2025, destacándose por su preparación y desempeño. Este evento reúne a brigadas de distintas organizaciones para evaluar sus habilidades en escenarios simulados, promoviendo el intercambio de buenas prácticas y el fortalecimiento de capacidades. Previo a su participación, los integrantes completaron más de 343 horas-hombre de entrenamiento especializado, incluyendo RCP, manejo de atragantamientos, control de vendajes y atención prehospitalaria. Este logro reafirma nuestro compromiso con la seguridad y la formación continua de nuestras brigadas.

### SIMULACROS DE EMERGENCIAS

En 2025 se llevaron a cabo dos simulacros de evacuación. En septiembre, se realizó un ejercicio general por sismo que incluyó la atención de un paciente con lesiones, en coordinación con la Cruz Roja. Posteriormente, en noviembre, se ejecutó un simulacro por incendio en las instalaciones del Hotel Arenal Manoa, que contempló un conato de incendio como parte del escenario.

### CAMPEONATO DE FÚTBOL MIXTO

En el 2025 se realizó el primer campeonato interno mixto por departamentos, promoviendo la actividad física, el bienestar y la integración entre colaboradores como parte de nuestras acciones de salud ocupacional. Durante la actividad se reconoció al primer, segundo y tercer lugar, así como al mejor portero y goleador, incentivando hábitos saludables y el trabajo en equipo.





## RECONOCIENDO LA EXCELENCIA

En nuestra organización reconocemos que la excelencia en el servicio nace del compromiso y la dedicación de nuestros colaboradores. Por ello, contamos con un programa especial de reconocimiento que destaca a quienes logran generar experiencias memorables para nuestros clientes.

A través de este programa, premiamos el servicio excepcional basado en los comentarios y valoraciones recibidas, incentivando una cultura de atención genuina y de alto nivel. Los colaboradores reconocidos reciben incentivos diseñados para agradecer su esfuerzo y motivarlos a continuar superando expectativas, entre ellos noches de hospedaje en el hotel, experiencias gastronómicas, postres especiales, entre otros beneficios.

## SPA MANOA

Este año, el equipo de Spa incorporó conocimientos en la técnica de Watsu, una terapia acuática que utiliza el agua como medio terapéutico para promover la relajación profunda y el bienestar integral.

Esta formación representa un paso hacia la diversificación de nuestros servicios, fortaleciendo las capacidades internas del equipo y explorando nuevas metodologías alineadas con el uso consciente del recurso hídrico.

Como proyección futura, este conocimiento permitirá el desarrollo de experiencias wellness innovadoras, enfocadas en la conexión mente-cuerpo y en la sostenibilidad del servicio.



## INCLUSIÓN

En nuestra organización entendemos que cada persona es única, con distintas capacidades físicas, mentales y emocionales que deben ser atendidas con respeto y sensibilidad. Este principio es fundamental para cumplir con nuestra misión y brindar experiencias verdaderamente significativas.

Por ello, fortalecemos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, impulsando la igualdad de oportunidades y promoviendo entornos accesibles e inclusivos. Buscamos que cada visitante se sienta bienvenido, valorado y cómodo, disfrutando de nuestros espacios con confianza y plenitud, como en casa.

- 4 habitaciones completamente accesibles.
- Facilidades en restaurantes, piscinas y bares.
- Senderos, pasillos y rampas adaptados en todo el hotel.
- Disponibilidad de sillas de ruedas, muletas y sillas de baño.



# NUEVAS EXPERIENCIAS DE LUJO



## NUEVAS EXPERIENCIAS DE LUJO

Como parte de nuestro compromiso continuo por elevar la experiencia de nuestros huéspedes, este año llevamos a cabo la transformación de cuatro habitaciones categoría Superior, dando origen a las exclusivas Chato Suites.

Estas suites combinan diseño moderno, confort superior y detalles pensados para crear momentos inolvidables.

Estas suites han sido diseñadas para ofrecer un concepto superior de confort y sofisticación, integrando un estilo contemporáneo con detalles cuidadosamente pensados para generar experiencias memorables.

Cada Chato Suite cuenta con piscina privada, creando un espacio íntimo que invita al descanso, la desconexión y el disfrute en un entorno de total privacidad.

Además, incorporan amenidades de alto nivel y facilidades que enriquecen la estadía, en perfecta armonía con la naturaleza que caracteriza nuestro entorno.



Como parte de este proceso, también se ejecutaron mejoras estructurales significativas en las habitaciones, orientadas a fortalecer la calidad, durabilidad y confort de cada espacio. Estas renovaciones no solo elevan la estética, sino que garantizan una experiencia más sólida y placentera para nuestros visitantes.

Hoy, nuestros huéspedes pueden disfrutar de un ambiente de paz y serenidad, ideal para desconectarse del ritmo cotidiano y reconectar con el bienestar.

Con estas innovaciones, reafirmamos nuestro compromiso de mantenernos a la vanguardia en hospitalidad de alto nivel, ofreciendo experiencias únicas que perduran en la memoria de quienes nos visitan.



## DESINFECCIÓN CON OZONO

El ozono representa una alternativa altamente eficiente y segura para los procesos de desinfección.

En nuestras instalaciones, utilizamos este innovador método para garantizar una limpieza profunda en colchones, sofás y distintas superficies de las habitaciones, logrando la eliminación de moho, bacterias y otros agentes contaminantes. Este proceso contribuye a mantener espacios más higiénicos y saludables, elevando los estándares de limpieza y bienestar para nuestros huéspedes.





# GASTRONOMÍA LOCAL Y SOSTENIBLE



## LOCAL Y SOSTENIBLE

En el Hotel Arenal Manoa concebimos la sostenibilidad como un compromiso integral que va más allá de la conservación de los recursos naturales. Implica también adaptarnos a las necesidades de nuestros huéspedes, promoviendo prácticas responsables en cada área de nuestra operación, incluida la propuesta gastronómica.

Como parte de este compromiso, hemos fortalecido nuestra propuesta gastronómica para responder a un perfil cada vez más diverso de huéspedes y a sus distintos requerimientos alimenticios.

Nuestros menús de desayuno, almuerzo y cena han sido diseñados con un enfoque versátil e inclusivo, incorporando opciones vegetarianas, veganas y libres de gluten. De esta manera, garantizamos una experiencia culinaria adaptable, consciente y de alta calidad, que permite a cada visitante disfrutar plenamente según sus preferencias y necesidades.

## DESAYUNOS EN LA SACA

En nuestro extenso buffet de desayuno, ofrecemos una amplia variedad de opciones, incluyendo platillos gluten free, vegetarianos y una barra de ensaladas.



## COSECHA PROPIA

Nuestra apuesta por la sostenibilidad también se refleja en el aprovechamiento de los productos que cultivamos dentro de nuestra propiedad. Contamos con una rica diversidad de árboles frutales, como guayaba, cas, manzana de agua, coco, limón, carambola y guanábana, cuyos frutos son incorporados en temporada a nuestra oferta gastronómica.

Asimismo, cultivamos hortalizas y hierbas frescas como albahaca, culantro, menta, lechuga, rúcula y cebollino, entre otras, que aportan frescura y autenticidad a nuestros platillos.

Esta práctica permite a nuestros huéspedes disfrutar de una experiencia culinaria genuina, conectándose con los sabores locales y la riqueza natural de la región.



# PRIORIZANDO LA PROVEEDURÍA LOCAL

## PROVEEDORES LOCALES

En Manoa, la proveeduría local constituye un eje clave dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad, al impulsar el desarrollo económico de las comunidades cercanas y fortalecer los encadenamientos productivos.

Priorizamos la contratación de proveedores de La Fortuna, la región norte y el ámbito nacional, promoviendo relaciones comerciales coherentes con nuestros principios y nuestra visión de crecimiento responsable.

Buscamos aliados que integren prácticas sostenibles en sus operaciones, generando sinergias que potencien el impacto positivo de ambas partes. Creemos en relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la ética, donde la colaboración se convierte en una oportunidad constante de mejora y aprendizaje conjunto.

Desde entonces, la empresa ha mantenido un crecimiento sostenido y controlado, consolidándose en el mercado con un equipo de 14 colaboradores y un enfoque claro en la calidad por encima del volumen. Asimismo, valoramos la estabilidad en nuestras alianzas, manteniendo relaciones comerciales de largo plazo que reflejan nuestro compromiso con el apoyo continuo, la lealtad y el crecimiento compartido.

Uno de los ejemplos más destacados es la colaboración con la empresa local llamada Biosfera Honestly Natural especializada en productos de Spa.



La empresa Biosfera nace en el año 2007, impulsada por la visión de su fundadora Maria Laura Quesada Castro, quien inició su camino como terapeuta en el spa de Tabacón, desarrollando productos naturales para uso propio.

Su primera gran oportunidad llegó al participar en una licitación para abastecer un retreat, lo que implicó un proceso intensivo de tres meses para cumplir con todos los requisitos del Ministerio de Salud.

Desde sus inicios, Biosfera ha integrado la sostenibilidad como pilar fundamental de su operación. Influenciada por una cultura familiar ligada al reciclaje, la empresa ha desarrollado una filosofía de "marca limpia", basada en la elaboración de productos biodegradables y el uso de materias primas responsables que no afectan los mantos acuíferos. Este compromiso se respalda mediante certificaciones internacionales como Ecocert, una certificación francesa que avala sus

procesos y productos. Además, la empresa se somete a auditorías anuales que garantizan el cumplimiento de altos estándares ambientales y operativos. La relación entre Hotel Arenal Manoa y Biosfera se ha construido de manera orgánica a lo largo de los años, iniciando desde la necesidad del equipo de spa por contar con productos especializados. Posteriormente, el departamento de proveeduría integró estos productos en otras áreas del hotel, incluyendo la línea de Amenities.

Más allá de lo comercial, esta alianza se fundamenta en valores compartidos, como el trato justo a los colaboradores, el respeto por el entorno y el apoyo al comercio local. Ambas organizaciones priorizan trabajar con socios que se alineen a estos principios, consolidando una relación basada en la confianza, la ética y una visión común de desarrollo sostenible.



ARENAL  
MANOA  
\*\*\*\*

# CRECIENDO EN ARMONÍA



## CRECIMIENTO EN ARMONÍA

Para nosotros, crecer como una empresa sostenible implica asumir con responsabilidad la medición, gestión y compensación de los impactos que generamos, especialmente en un destino que comparte este mismo compromiso con el equilibrio ambiental.

Reconocemos que el uso de recursos es parte de nuestra operación; sin embargo, nuestro enfoque se centra en evaluar cada acción, por pequeña que sea, con el fin de maximizar su impacto positivo y desarrollar soluciones innovadoras que reduzcan o compensen los efectos negativos.

A continuación, se presentan los principales indicadores de consumo y generación de residuos. Estos valores se calculan a partir del consumo total anual de cada recurso, dividido entre la cantidad de huéspedes recibidos en el mismo periodo, lo que permite analizar el desempeño del hotel de manera más precisa y comparable entre años.

Año	Electricidad	Agua	Combustibles
2024	14,89 kWh/p	0,89 m3/p	2,09 l/p
2025	13,54 kWh/p	0,84 m3/p	1,88 l/p



## ENFOQUE EN MEJORA CONTINUA

### Análisis y Optimización del Desempeño Ambiental

Durante el 2025, el crecimiento en la cantidad de huéspedes representó un reto importante en la gestión de los recursos; sin embargo, el análisis de los indicadores por persona evidencia una mejora en la eficiencia operativa del hotel.

Esta tendencia refleja un enfoque claro hacia un crecimiento responsable, donde el aumento en la operación no se traduce directamente en un mayor impacto ambiental, sino en una optimización constante de los procesos.

La medición continua de nuestros indicadores nos permite tomar decisiones informadas, identificar oportunidades de mejora y fortalecer nuestras prácticas sostenibles en áreas clave como el uso de energía, el consumo de agua y combustibles fósiles.

Este enfoque nos impulsa a mantener una cultura de mejora continua, adaptándonos a las necesidades del entorno y consolidando una operación cada vez más eficiente, consciente y alineada con los principios del desarrollo sostenible.

## CONVIVENCIA CON LA NATURALEZA

### Respeto y Armonía con el Entorno Natural

En Arenal Manoa, la presencia de flora y fauna dentro de nuestras instalaciones es reflejo de un entorno natural sano y equilibrado. La riqueza vegetal, junto con la diversidad de especies que habitan en la zona, forma parte esencial de la experiencia de quienes nos visitan.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, promovemos una convivencia respetuosa con la naturaleza, fomentando prácticas responsables tanto en colaboradores como en huéspedes. Esto incluye el respeto por los hábitats, la no intervención en los ciclos naturales y el cuidado de las especies presentes.

Esta relación armoniosa nos permite ofrecer una experiencia auténtica, donde el contacto con la naturaleza se vive desde el respeto y la conciencia, contribuyendo a la conservación del entorno que nos rodea.



## GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO 2025

Durante el año 2025, el Hotel Arenal Manoa fortaleció su estrategia ambiental con una evaluación rigurosa de su gestión ambiental mediante la evaluación anual de su huella de carbono, permitiendo analizar con mayor claridad el comportamiento de sus emisiones frente al crecimiento operativo del hotel. Aunque este año se registró un aumento en la huella debido a una mayor actividad, ocupación y expansión de servicios, este proceso reafirma el compromiso de la empresa con la medición, la transparencia y la mejora continua.

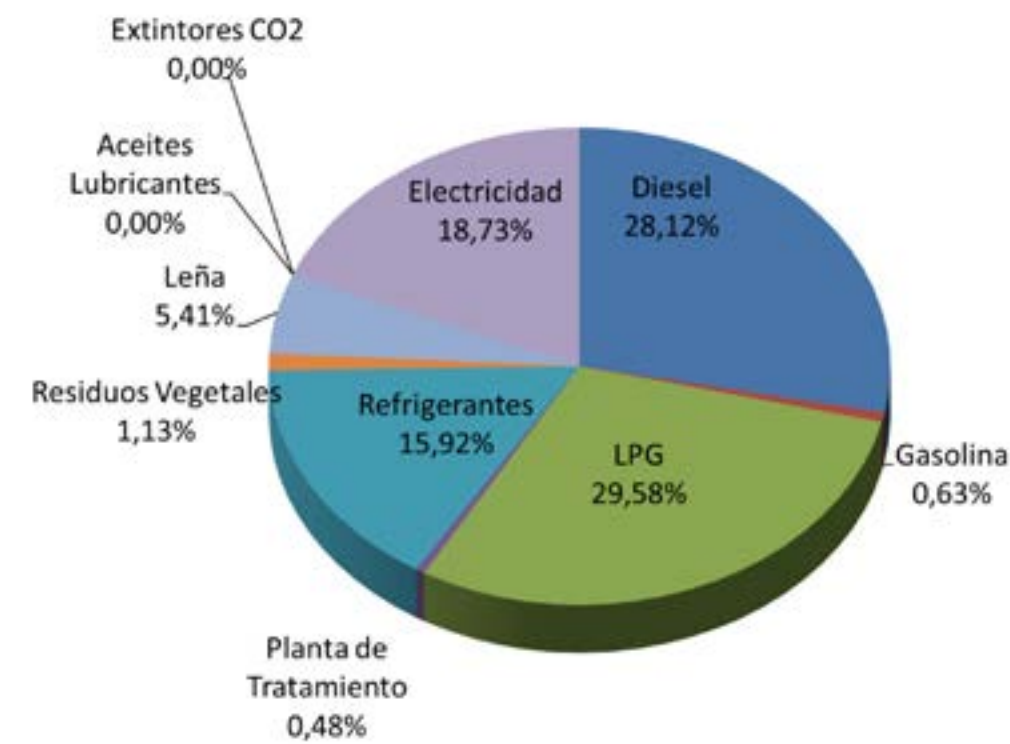
El reporte fue elaborado conforme a los lineamientos de la norma ISO 14064-1, utilizando los Factores de Emisión del Instituto Meteorológico Nacional de Costa Rica (IMN) y referencias técnicas del IPCC. Esta evaluación permitió identificar las principales fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y establecer una base técnica para orientar la toma de decisiones, fortalecer el seguimiento anual de la huella de carbono y priorizar acciones de mejora según el comportamiento de la operación.

Las emisiones totales reportadas para este periodo fueron de 498,97 toneladas de CO<sub>2</sub>e, distribuidas de la siguiente manera:

**Gas licuado de petróleo (GLP):** 147,61 ton CO<sub>2</sub>e (29,58%)  
**Diesel:** 140,31 ton CO<sub>2</sub>e (28,12%)  
**Electricidad:** 93,44 ton CO<sub>2</sub>e (18,73%)  
**Refrigerantes (A/C):** 79,43 ton CO<sub>2</sub>e (15,92%)  
**Leña:** 27 ton CO<sub>2</sub>e (5,41%)

Otras fuentes menores incluyen gasolina, aguas residuales, residuos vegetales y extintores.

Estas emisiones se presentan en la siguiente gráfica, que permite visualizar la proporción de cada fuente en la huella total de carbono del hotel:



## ACCIONES IMPLEMENTADAS

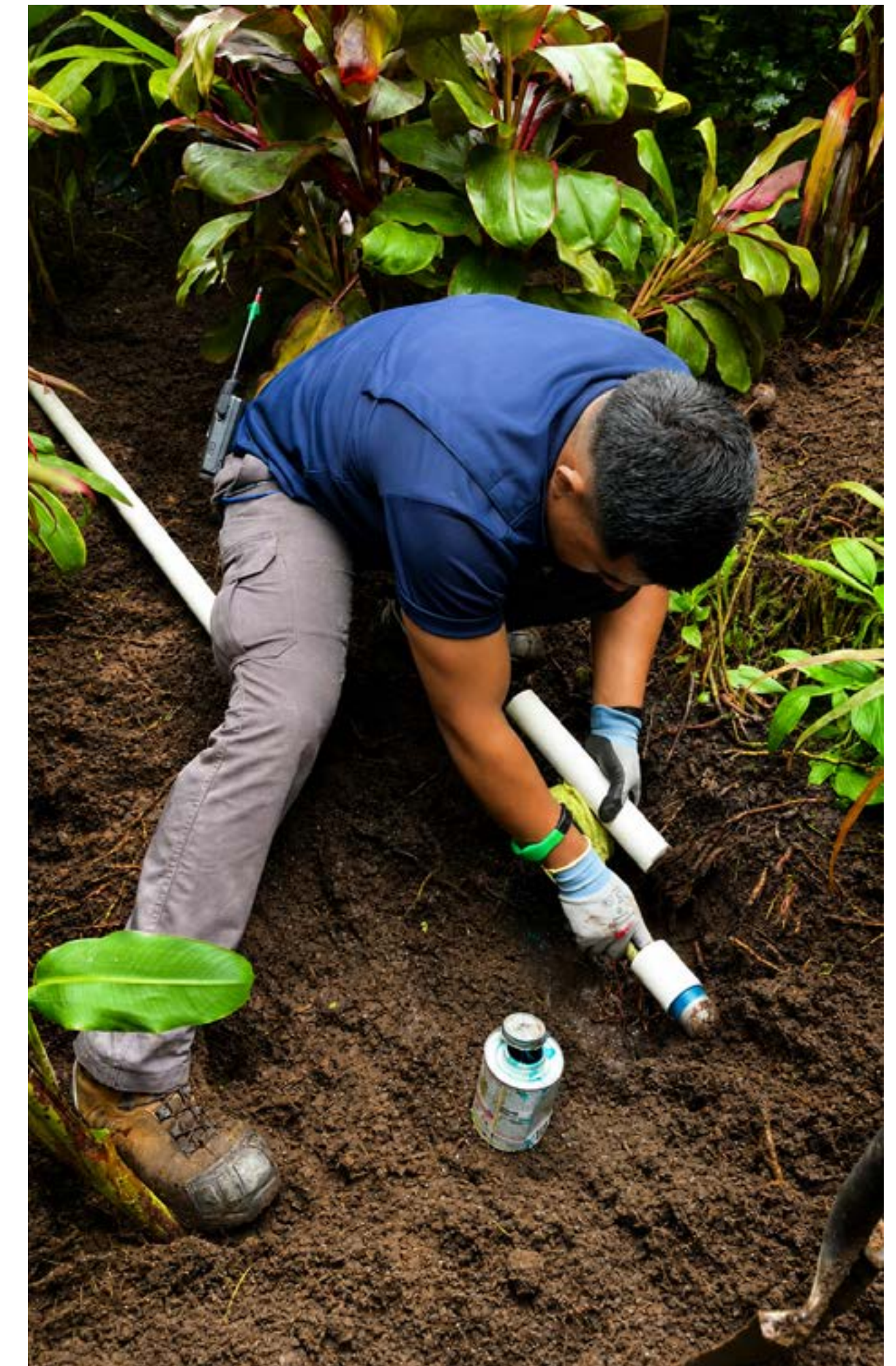
Durante el periodo 2025, el hotel desarrolló diversas acciones enfocadas en fortalecer su gestión ambiental, optimizar el uso de los recursos y mejorar el desempeño de sus operaciones.

- Fortalecimiento del mantenimiento preventivo del hotel, alcanzando un 86% de acciones preventivas frente a un 14% de acciones correctivas. Este enfoque permitió anticipar fallas, mejorar la eficiencia operativa de los equipos y reducir riesgos asociados a consumos.

- Consolidación del Comité de Sostenibilidad, con la participación de representantes de diferentes áreas operativas, promoviendo un abordaje más integral de la gestión ambiental del hotel.

- Adquisición de 3 carritos de golf eléctricos, con el objetivo de optimizar el transporte interno y fortalecer.

- Participación en el Programa Bandera Azul Ecológica, impulsando acciones de mejora continua, educación ambiental y gestión responsable de los recursos dentro de la operación del hotel.





ARENAL  
MANOA  
\*\*\*\*

# OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

OPTIMIZANDO RECURSOS



**Transformado Nuestra Huella Operacional**

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos implementado un programa integral de gestión de residuos enfocado en reducir el impacto ambiental y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos.

**Clasificación y Separación Adecuada de Residuos**

El hotel ha implementado un sistema integral de separación de residuos que contempla diversas categorías.

Entre los materiales reciclables se incluyen papel y cartón, plástico, vidrio, aluminio, polilaminado, latón, poliestireno y aceite de cocina.

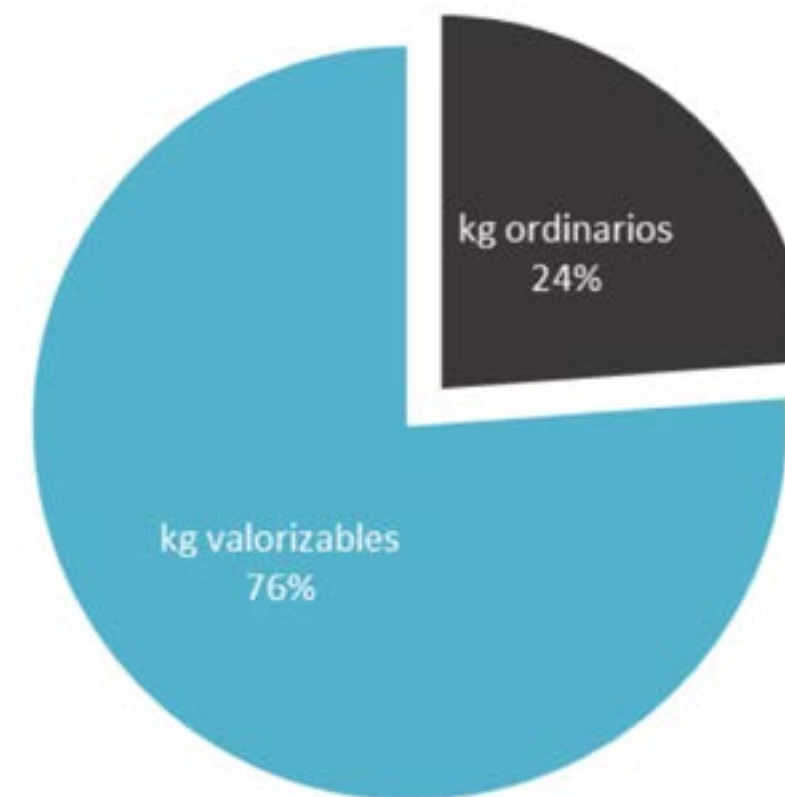
Asimismo, se gestionan desechos especiales como llantas, envases de agroquímicos, baterías, equipos electrónicos y eléctricos, chatarra, cerámica y vidrio plano.

Los residuos ordinarios y orgánicos se manejan de forma diferenciada, destinando estos últimos a un uso específico que se detalla a continuación.

**Resultados 2025: Evidencia de Impacto**

Durante el último año, se generaron 109 779 kg de residuos, logrando que el **76% (83 637 kg)** fueran aprovechados y reintegrados al ciclo productivo gracias a alianzas con entidades de reciclaje certificada.

Este enfoque permite que materiales como plástico, papel, vidrio y otros se reincorporen a procesos industriales, cerrando el ciclo de vida de los productos.



**Gestión de Residuos Orgánicos: Economía Circular**

Un componente clave de nuestro programa es la valorización de los residuos orgánicos, los cuales son trasladados a la finca del hotel para ser utilizados como alimento para cerdos, impulsando un modelo de economía circular que optimiza el aprovechamiento de los recursos internos.

*“El 100% de los residuos orgánicos se reincorpora al sistema productivo de la finca, impulsando un modelo circular y sostenible dentro de nuestras operaciones”*

**Compromiso con la Innovación y la Mejora Continua**

Nuestra gestión de residuos no solo contribuye a reducir el impacto ambiental del hotel, sino que también impulsa un proceso constante de mejora en nuestras operaciones.

Los resultados obtenidos en 2025 representan un avance significativo y nos motivan a seguir evaluando, optimizando e innovando en nuestras prácticas para fortalecer nuestro desempeño sostenible.



## GESTIÓN RESPONSABLE DEL RECURSO HÍDRICO

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos, en el **Hotel Arenal Manoa** hemos fortalecido nuestras prácticas enfocadas en la gestión eficiente del agua. Durante el último periodo, implementamos diversas acciones de sensibilización y control, entre ellas la colocación de mensajes informativos en habitaciones, habladores en oficinas y espacios operativos, así como capacitaciones dirigidas a colaboradores sobre el uso responsable del recurso hídrico.

Adicionalmente, incorporamos mejoras operativas como la instalación de pedales en bares húmedos y áreas de cocina, permitiendo un uso más eficiente del agua en procesos diarios.

Gracias a estas iniciativas, logramos una reducción en el indicador consumo de agua por persona, pasando de **890 litros a 840 litros**, lo que representa una disminución de 50 litros por huésped. Este resultado cobra mayor relevancia al considerar el crecimiento en la cantidad de huéspedes recibidos durante el periodo, evidenciando una gestión cada vez más eficiente del recurso hídrico.





# COMPROMISOS Y CERTIFICACIONES



### CST NIVEL ÉLITE

#### Excelencia que se mantiene

En 2024, alcanzamos un logro extraordinario al obtener la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) Nivel Élite, otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

Este reconocimiento, el más alto en su categoría, refleja nuestro compromiso integral con el medio ambiente, la comunidad y la sostenibilidad operativa. Dado que esta certificación tiene una vigencia de dos años, durante el 2025 mantenemos este distintivo, reafirmando la continuidad de nuestras prácticas responsables.

Este logro no solo valida nuestras acciones, sino que también nos motiva a seguir innovando y consolidándonos como un referente en turismo sostenible en la región.



### CÓDIGO DE CONDUCTA ICT

Mantenemos nuestro compromiso con el Código de Conducta del ICT, consolidando nuestras políticas orientadas al turismo responsable.



### RED SOFÍA Y VIAJERAS SOLITARIAS

Continuamos alineados al compromiso de la Red SOFIA del ICT, fortaleciendo nuestras prácticas para brindar un entorno seguro para mujeres que viajan solas, mediante la actualización de políticas, capacitación del personal y una atención diferenciada.



### MARCA PAÍS ESENCIAL COSTA RICA

Renovamos Marca País Esencial Costa Rica, una distinción que refleja nuestro compromiso con valores como la sostenibilidad, la excelencia, la innovación, el progreso social y el vínculo con nuestras raíces, posicionándonos como una empresa alineada con la identidad y proyección internacional de Costa Rica.



### SELLO SICCS VERDE

#### Reconocimiento regional a la calidad y sostenibilidad

Además, nos enorgullece haber obtenido el Sello de Calidad y Sostenibilidad Turística (SICCS) Verde, el máximo nivel de este distintivo regional centroamericano.

El SICCS es un programa accesible, sencillo y flexible, especialmente diseñado para brindar valor agregado y diferenciación a las empresas turísticas de la región.

Este sello garantiza a nuestros clientes que nuestros productos y servicios turísticos cumplen con los estándares de calidad establecidos, siendo el único sello de calidad turística de orden regional en Centroamérica. La obtención del Sello SICCS Verde complementa nuestra Certificación CST Nivel Élite, ya que las empresas con nivel elite en CST se equiparan con el Sello SICCS Verde, fortaleciendo nuestra posición como líderes en calidad y sostenibilidad turística en la región.



VOLUNTARIADO: COMPROMISO  
CON NUESTRA COMUNIDAD



Silenia Cedeño Quesada



Manrique Cedeño Quesada



Flory Ivette Cedeño Quesada



Edgardo Cedeño Quesada

**Arenal Manoa** nació desde el corazón de una familia profundamente ligada a La Fortuna. Su historia no solo habla de hotelería, sino de gratitud, unión y deseo de aportar al lugar donde sus fundadores crecieron. Desde sus inicios, la empresa ha mantenido una visión cercana a la comunidad, entendiendo que su crecimiento también debe traducirse en oportunidades, apoyo y bienestar para su entorno.

Ese compromiso familiar se mantiene vivo a través de la participación de sus fundadores, quienes continúan involucrándose en iniciativas locales, espacios de colaboración y acciones de voluntariado. Su legado se refleja en una forma de trabajar basada en el servicio, la responsabilidad social y el vínculo genuino con la comunidad fortuneña.

**Silenia Cedeño Quesada**  
Liderazgo y Formación Comunitaria

Silenia Cedeño Quesada, hermana mayor de la familia, representa un ejemplo de entrega, liderazgo y compromiso comunitario. A sus 62 años, participa activamente en la *Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna (ADIFORT)*, donde forma parte de la Junta Directiva como fiscal, aportando su tiempo en reuniones semanales, comisiones y comités orientados al bienestar de la comunidad.

Además, comparte sus conocimientos mediante clases de tejido para adultos mayores en el *Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM)*, dedicando tiempo semanal a este espacio y participando también en actividades mensuales de la institución. Durante el 2025, su aporte voluntario suma 612 horas, reflejando una vida marcada por el servicio, la solidaridad y el deseo de contribuir al desarrollo social de La Fortuna.

**Manrique Cedeño Quesada**  
Apoyo al Desarrollo Agropecuario

Manrique Cedeño Quesada, de 60 años, mantiene una participación en iniciativas vinculadas con la educación y el desarrollo agropecuario de la región. Desde el año 2019, forma parte de la Junta Directiva del Instituto Agropecuario Costarricense S.A., donde representa al *Colegio Agropecuario de San Carlos* y a la *Escuela Técnica Industrial*.

A través de reuniones mensuales y espacios de coordinación, Manrique aporta aproximadamente 60 horas anuales de voluntariado, contribuyendo al fortalecimiento de proyectos educativos y agropecuarios que benefician a la zona.

**Flory Ivette Cedeño Quesada**  
Preservación Cultural y Tradiciones

Flory Ivette Cedeño Quesada, de 58 años, mantiene un fuerte vínculo con la promoción cultural de la región. Como cofundadora e integrante activa del grupo de danza folklórica *“Remembranzas”*, creado en 2008, ha contribuido a conservar y compartir las tradiciones costarricenses mediante presentaciones en desfiles cívicos, festivales artísticos y celebraciones comunitarias.

Además de dedicar al menos 30 horas anuales a estas actividades, Flory apoya al grupo facilitando espacios para ensayos, tanto en el hotel como en su residencia. Su aporte refleja un compromiso genuino con la identidad cultural, la memoria colectiva y el fortalecimiento del patrimonio local.

**Edgardo Cedeño Quesada**  
Compromiso Espiritual y Económico

El menor de los hermanos, Edgardo Cedeño Quesada, de 54 años, dedica su tiempo al *Comité Económico de la Parroquia Católica de La Fortuna*. En este rol, participa en reuniones mensuales, donando un total de 30 horas anuales de voluntariado para apoyar la gestión financiera de las iniciativas parroquiales que benefician a la comunidad.

**Un Legado de Sostenibilidad y Solidaridad**

*En conjunto, los hermanos Cedeño Quesada han aportado un total de 732 horas de voluntariado, Dedicadas a iniciativas sociales, culturales, educativas y comunitarias.*

La familia fundadora de **Arenal Manoa** ha demostrado que el crecimiento empresarial también puede convertirse en una oportunidad para servir, apoyar y transformar positivamente el entorno.

Su participación en La Fortuna refleja los valores que dieron origen a la empresa y deja una huella de compromiso, solidaridad y liderazgo para las nuevas generaciones.



# COMPROMISO COMUNITARIO





En el **Día Mundial de las Abejas**, se realizó una jornada educativa y participativa, promoviendo la importancia de los polinizadores en los ecosistemas y la seguridad alimentaria. Se destacó la protección mediante buenas prácticas, incorporando un hotel de abejas y jardín polinizador.

En el marco del **Día Mundial del Reciclaje**, en conjunto con la Municipalidad de San Carlos, se realizó una charla sobre gestión de residuos especiales y peligrosos, incorporando enfoques de economía circular. La actividad estuvo dirigida a empresas y estudiantes de Ecoturismo del CTP La Fortuna, promoviendo buenas prácticas y responsabilidad ambiental.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo comunitario, el hotel integra la Alianza de Sostenibilidad de La Fortuna, un espacio de colaboración entre empresas que impulsa iniciativas en los ámbitos ambiental, social y cultural, generando un impacto positivo en la región.

En el marco de esta alianza, durante el 2025 se desarrolló una serie de actividades orientadas a la sensibilización, educación y participación de colaboradores y comunidad. Entre ellas destaca la charla de proveeduría sostenible, dirigida a fortalecer prácticas responsables en la cadena de suministro, así como la capacitación sobre aspectos legales y convivencia con la vida silvestre, enfocada en el cumplimiento normativo y la protección de la biodiversidad.

Asimismo, se conmemoraron fechas clave como el **Día de la Vida Silvestre** y el **Día Mundial del Agua**, mediante charlas impartidas en dos centros educativos sobre la importancia de la conservación de la biodiversidad y el uso responsable del recurso hídrico.



#### Para el **Día Mundial del Medio Ambiente**

se realizó una feria con la participación de 16 empresas, dirigida a estudiantes del Liceo LEBLA. A través de siete stands se desarrollaron actividades sobre residuos, energía, agua, movilidad sostenible, cambio climático y biodiversidad.

Adicionalmente, se llevó a cabo una jornada de reforestación orientada a fortalecer la conectividad biológica, durante la cual se plantaron 349 árboles, contribuyendo a la restauración del entorno natural y fomentando la participación en acciones de conservación ambiental.

En celebración del **Día Mundial del Turismo Arenal Manoa** junto con **Arenal Observatory** lideraron una campaña de recolección de tapitas plásticas, promoviendo la participación conjunta del sector turístico local. En la iniciativa participaron Místico Park, Hotel Arenal Volcano Inn, Nayara Resorts, Observatory Lodge y Hotel Lomas del Volcán, logrando recolectar 125,94 kg de tapitas, posteriormente entregadas a un punto oficial de la campaña. De forma paralela, **Arenal Manoa** mantuvo activa su campaña interna durante todo el año, gracias al compromiso de sus colaboradores. Esta acción permitió alcanzar 77,25 kg recolectados internamente, para un total acumulado de **203,19 kg** entre la campaña empresarial y la interna.



## IMPACTO EN LA COMUNIDAD DONACIONES Y APOYO LOCAL

### AMBITO SOCIAL

- **Navidad Solidaria**

Apoyamos el tradicional pasacalles de Santa La Fortuna con la entrega de bolsitas de dulces y recolectamos regalos para el proyecto “un juguete, una sonrisa 2025” que beneficiaron a 50 niños vulnerables de la Zona Norte.

- **Fundación Lluvia de Esperanza**

Brindamos patrocinio al certamen de belleza de mujeres sobrevivientes de cáncer, apoyando iniciativas que promueven la inclusión, la autoestima y el bienestar en la comunidad.



### DEPORTES Y BIENESTAR

- **Asociaciones y Atletas**

Se brindó patrocinio a la asociación de ciclismo de La Fortuna y al equipo infantil de triatlón TRIFORTUNA, apoyando el desarrollo deportivo local.

- **Equipos Regionales**

Apoyamos al equipo de fútbol San Carlos con espacios para su pretemporada, alimentación y acceso a nuestras instalaciones para su relajación.

- **Equipo Interno**

Se patrocinó al equipo interno de fútbol de Arenal Manoa para su participación en el campeonato empresarial, brindando apoyo con transporte, inscripción y uso de cancha.

### CULTURA Y TRADICIÓN

- **Festival “El Despertar del Arenal”**

Contribuimos al evento cultural con hospedaje para artistas.

- **Apoyo a Grupos Culturales**

Colaboramos con el grupo folclórico *Remembranzas* mediante noches de hospedaje para rifas y espacios de recaudación.

- **Desayuno Típico Comunal**

Donamos 500 huevos para la preparación del desayuno y participamos como voluntarios en la entrega de alimentos a la comunidad.

### EDUCACIÓN Y FUTURO

Apoyamos al CTP de La Fortuna en la Expo Feria Técnica y a la Escuela de La Fortuna con transporte para que estudiantes visitaran el Museo El Despertar del Arenal.





ARENAL  
MANOA  
\*\*\*\*