

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
ESCUELA DE QUÍMICA  
CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

Proyecto Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Ingeniería  
Ambiental

**Diseño de una herramienta para elaboración de reportes de sostenibilidad  
organizacional**

María Fernanda Sáenz Bonilla

CARTAGO, mayo, 2023

**TEC** | Tecnológico  
de Costa Rica

**ingeniería**  
ambiental



**“Diseño de una herramienta para elaboración de reportes de sostenibilidad organizacional”**

Informe presentado a la Escuela de Química del Instituto Tecnológico de Costa Rica como requisito parcial para optar por el título de Ingeniero Ambiental con el grado de licenciatura

**Miembros del tribunal**

---

**M.A.e. Luis Guillermo Valerio Pérez**

**Director**

---

**Lic. Juan José Gamboa Castro**

**Lector 1**

---

**Lic. Andrea Acuña Piedra**

**Lector 2**

---

**Dra.ir. Mary Luz Barrios Hernández**

**Coordinadora COTRAFIG**

---

**M.G.A. Ricardo Coy Herrera**

**Director Escuela de Química**

---

**MSc. Diana Zambrano Piamba**

**Coordinadora Carrera de Ingeniería Ambiental**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por los esfuerzos que tuvimos que hacer durante toda mi etapa como estudiante, por su amor incondicional y por su apoyo.

## AGRADECIMIENTOS

A mis papás y toda mi familia, por tenerme tanta paciencia, apoyarme y aconsejarme en todos estos años.

A Pao, Mari, Andrés y Litz, por apoyarme y aconsejarme en el desarrollo de este proyecto.

A todas las personas que me apoyaron con su tiempo y conocimiento técnico y experto para el desarrollo de la herramienta. A todos mis amigos del TEC, que compartieron conmigo e hicieron de mi tiempo en el TEC uno de los más apreciados y queridos.

Gracias por todo.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	12
ABSTRACT.....	13
1. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1    Objetivos.....	15
1.1.1    Objetivo general .....	15
1.1.2    Objetivos específicos .....	15
2. REVISIÓN DE LITERATURA .....	16
2.1 La sostenibilidad .....	16
2.2 Responsabilidad Social empresarial .....	17
2.2.1 Interacción de los Stakeholders en la responsabilidad social empresarial.....	18
2.2.2 Creación de Valor Empresarial.....	20
2.3 IMPACTO DE LAS EMPRESAS EN EL ENTORNO Y su ROL ante el desarrollo sostenible .....	20
2.4 Reportes de sostenibilidad.....	21
2.4.1 Concepto de Triple Bottom Line .....	23
2.4.2 Marcos para elaboración de informes NO-FINANCIEROS .....	24
2.4.3 Estudio de Materialidad.....	27
2.4.4 Ventajas de la divulgación .....	28
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
3.1 Elaboración de las herramientas para la recolección de datos del desempeño sostenible empresarial .....	31
3.1.1 Revisión de la literatura .....	31
3.1.2 Selección de indicadores iniciales .....	31
3.1.3 Desarrollo de las herramientas .....	33
3.2 Aplicación de las herramientas en una organización en funcionamiento .....	35
3.2.1 Lugar de estudio seleccionado.....	35
3.2.2 Presentación de la propuesta de trabajo .....	36
3.2.3 Reunión con el personal del Marriott .....	37
3.2.4 Análisis de materialidad.....	37
3.2.5 Recolección de datos de la empresa para el reporte .....	39
3.2.6 Análisis de datos .....	40

3.3 Diseñar una plantilla y un borrado de reporte de sostenibilidad para la empresa participada .....	41
3.3.1 Estudio de los fundamentos para la elaboración de informes conforme a los Estándares GRI .....	41
3.3.2 Desarrollo de la plantilla para el Hotel Marriott Hacienda Belén .....	42
3.3.3 Elaboración del borrador de reporte de sostenibilidad para la empresa participada .....	42
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	43
4.1 Elaboración de la HERRAMIENTA.....	43
4.1.1 Revisión de la literatura .....	43
4.1.2 Selección de indicadores.....	44
4.1.3 Desarrollo de las herramientas .....	46
4.2 Aplicación de las herramientas en una organización en funcionamiento .....	48
4.2.1 Reunión con la alta Gerencia .....	48
4.2.2 Análisis de materialidad.....	49
4.2.3 Recolección de datos de la empresa.....	55
4.2.4 Análisis de datos .....	56
4.3 Diseñar una plantilla y un borrado de reporte de sostenibilidad para la empresa participada. ....	56
4.3.1 Estudio de los fundamentos para la elaboración de informes conforme a los Estándares GRI .....	57
4.3.2 Desarrollo de la plantilla para el Hotel Marriott Hacienda Belén .....	58
4.3.3 Elaboración del borrador de reporte de sostenibilidad para la empresa participada .....	58
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
5.1 Conclusiones .....	59
5.2 Recomendaciones .....	60
Referencias.....	62
Anexos.....	67
<b>Anexo 1.</b> Indicadores seleccionados para pasar un periodo de evaluación .....	68
<b>Anexo 2:</b> tablas de calificación de los criterios para la evaluación de los indicadores y temáticas para el análisis de materialidad. .....	76
<b>Anexo 3:</b> Figuras para la ejemplificación del desarrollo de las herramientas .....	78

**Anexo 4:** Resultados del proceso de desarrollo del reporte de sostenibilidad .....81

**Anexo 5.** Plantilla de reporte para el Hotel Marriott Hacienda Belén.....83

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Pirámide de partes interesadas .....	19
Figura 2. Proceso para la determinación de los temas materiales .....	27
Figura 3. Diagrama del proceso de la metodología aplicada en el proyecto. ....	30
Figura 4. Metodología para la elaboración del reporte de sostenibilidad.....	36
Figura 5. Ejemplo de una matriz de priorización de temas materiales para un reporte de sostenibilidad .....	39
Figura 6: Mapa de priorización de las temáticas para el reporte de sostenibilidad. ....	53

## **LISTA DE CUADROS**

Cuadro 1. Criterios de significancia para la evaluación de los indicadores de sostenibilidad.....	32
Cuadro 2. Criterios para la evaluación del impacto de las temáticas sobre el ambiente y sociedad. .....	34
Cuadro 3. Cronograma de trabajo para la implementación y desarrollo de un borrador de Reporte de Sostenibilidad del Marriott Hacienda Belén.....	36
Cuadro 4. Estándares y marcos bajo los que divultan reportes de sostenibilidad de empresas en Costa Rica .....	43
Cuadro 5. Resumen de resultados preliminares del análisis de significancia .....	45
Cuadro 6. Resumen de resultados finales del análisis de significancia .....	46
Cuadro 7. Cantidad de respuestas recibidas de las partes interesadas la encuesta de Análisis de Materialidad.....	50
Cuadro 8. Criterios de significancia para los aspectos ambientales y sociales .....	51
Cuadro 9. Resultados del impacto sostenible de las temáticas .....	52
Cuadro 10. Resultados del análisis de materialidad de Hotel Marriott Belén .....	55
Cuadro 11. Contenidos básicos para el desarrollo de un reporte de sostenibilidad.....	57

## **LISTA DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS**

ASG	Ambiental, Social y de Gobernanza
BAU	Business as Usual
CC	Cambio Climático
CDP	carbón Disclosure Project
CDSB	Climate Disclosure Standards Board
CND	Contribución Nacionalmente Determinada de Costa Rica
FR	Forzamiento Radiativo
GRI	Global Reporting Initiative
IIRC	Consejo Internacional de Reporte Integrado
IIRC	International Integrated Reporting Council
IPCC	Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático
MGA	Modalidades De Gestión Ambiental
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
RCP	Trayectorias de Concentración Representativas
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SASB	Sustainability Accounting Standards Board
SI	Sistema Internacional de Unidades
SICA	Sistema de la Integración Centroamericana
SICS	Sustainable Industry Classification System
TBL	Triple Bottom Line
TCFD	Task Force on Climate-Related Financial Disclosures

## RESUMEN

Las empresas de hoy enfrentan desafíos importantes, al evitar volverse obsoletas a través del tiempo, por el constante cambio y crecimiento de la economía, además de la transición a nuevos modelos comerciales, como lo es el modelo de gestión basado en los tres pilares del desarrollo sostenible: social, ambiental y económico. Dada esta situación se ha incrementado la demanda de reportes de sostenibilidad, al ser herramientas claves que le permitan a las empresas comunicar el impacto social, ambiental y económico que ejercen sobre su entorno y comunidad. A su vez, en el proceso se logra medir la incidencia positiva o negativa de la empresa en estas áreas, a través de diversos indicadores.

La relevancia que ha adquirido este tipo de documentos ha impulsado a numerosas organizaciones a nivel mundial a desarrollar estándares y estrategias para la divulgación del desempeño, social y ambiental, además del financiero, lo que dificulta más el proceso para muchas empresas, dado que no conocen la función de cada uno y cual se acopla mejor a sus necesidades. Para tal fin se diseñará una herramienta de recolección de datos en Microsoft Excel, a partir de indicadores del Global Reporting Initiative, Sustainability Accounting Standards Board, Carbon Disclosure Project y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, se desarrollará de un modelo de reporte que permita, con base en información cuantitativa y cualitativa para un período determinado, divulgar públicamente de manera clara y transparente la calidad de la gestión empresarial sostenible. Este proceso dará como resultado una herramienta para la recopilación de información de los aportes económicos, sociales y ambientales de las empresas, permitiendo el análisis y la presentación gráfica de los resultados, para a su vez generar un borrador de reporte de sostenibilidad basado en estándares internacionales para una empresa activa en el país.

**Palabras clave:** reporte de sostenibilidad, materialidad, indicadores de sostenibilidad, herramienta de recolección de datos, partes interesadas.

## ABSTRACT

Business today faces significant challenges, avoiding becoming obsolete over time, due to the ever-changing and growing economy, as well as transitioning to new business models, such as the low-carbon model. Given this situation, the demand for sustainability reports has increased, being helpful tools that allow companies to communicate the social, environmental, and economic impact they have on their environment and community. In addition, in the process it is possible to measure the positive or negative incidence in these areas, through various indicators.

The relevance that this type of document has acquired has prompted numerous organizations worldwide to develop standards and strategies for disclosing performance, social and environmental, as well as financial, which makes the process more difficult for many companies, since they do not know the function of each one and which one best suit your needs. To this end, a data collection tool will be designed in Microsoft Excel, based on indicators from the Global Reporting Initiative, Sustainability Accounting Standards Board, Carbon Disclosure Project, and the Sustainable Development Goals. In addition, a reporting model will be developed that allows, based on quantitative and qualitative information for a given period, to publicly disclose the quality of sustainable business management in a clear and transparent manner. This process will result in a tool for the collection of information on the economic, social, and environmental contributions of companies, allowing the analysis and graphic presentation of the results, in order to generate a sustainability report for an active company in the country.

**Key words:** sustainability report, materiality, sustainability indicators, data collection tool, stakeholder.

## 1. INTRODUCCIÓN

Las emisiones de gases de efecto invernadero, asociadas a las actividades humanas, han sido una de las principales causas del calentamiento global, ocasionando un aumento en la vulnerabilidad de los sistemas naturales y humanos, trayendo como consecuencia un gran riesgo para la economía mundial [1]. El grado de afectación que puedan sufrir los distintos sectores económicos, depende en gran parte de las decisiones que se tomen en la actualidad, otorgando a las empresas un papel fundamental en la contribución con el desarrollo sostenible [2].

La gran presión ejercida por los inversionistas, clientes, consumidores y por la transición a un nuevo modelo económico de bajas emisiones de carbono, el cual opta por políticas sostenibles, ha generado un nuevo panorama donde las organizaciones reconocen la importancia de basar sus prácticas en la creación valor en los tres ejes: el económico, el social y el ambiental; además de generar desde sus estrategias de gobernanza medidas más efectivas para evidenciar su transparencia y ética. Pasando de un modelo en el que la única preocupación era generar ganancias a toda costa, a otro en el cual se procure obtener utilidad de la mano de cuidar nuestro entorno y las comunidades, impulsando a su vez el desarrollo económico en los países de manera sostenible y asegurando un futuro para las próximas generaciones [3].

Las organizaciones, en la búsqueda constante de mantenerse exitosas y posicionadas entre sus grupos de interés, tienen el gran desafío de contribuir y dar a conocer su aporte, ya que muy pocas empresas cuentan con procesos para informar a los inversionistas sobre cómo la organización impacta su entorno y cómo sus actividades comerciales se ven afectada por factores externos como lo es el cambio climático [4]. Una forma de aportar es mediante los reportes de sostenibilidad, dado que se convirtieron en herramientas esenciales para la divulgación pública, en forma clara y transparente, sobre la calidad de la gestión empresarial en temas de desempeño en los tres ejes durante un periodo, por medio de información cuantitativa y cualitativa [3]. Por tal fin, diferentes organizaciones han desarrollado estándares y marcos alrededor del mundo para que las empresas comuniquen esta información y factores extra financieros a sus grupos de interés (ejemplo: clientes, socios, gobiernos). Sin embargo, apenas se encuentra en elaboración el prototipo que reunirá a cinco organizaciones líderes en materia de reportes, dentro de los cuales se encuentran: Carbon

Disclosure Project (CDP), Climate Disclosure Standards Board (CDSB), Global Reporting Initiative (GRI), International Integrated Reporting Council (IIRC) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), con el nombre de Reporting on Enterprise Value. Este factor sumado a la complejidad de su elaboración dificulta la labor de generar reportes de sostenibilidad de calidad dentro de las empresas.

Costa Rica cuenta con diversas modalidades de gestión ambiental (MGA) para las empresas, con el objetivo principal de que las actividades de la organización cumplan con la legislación nacional y se controlen los riesgos en temas de salud y ambiente, sin embargo, la divulgación de reportes de sostenibilidad no ha sido adoptada por algunas empresas, principalmente por el desconocimiento de las empresas locales, en consecuencia este proyecto tiene el objetivo de crear una herramienta que recopile distintos indicadores de los estándares GRI, SASB y CDP, con el fin de permitirle a las empresas evaluar su progreso y desarrollo, en la creación de valor económico, social y ambiental, demostrando su responsabilidad y reforzando la confianza ante sus grupos de interés.

## 1.1 OBJETIVOS

### **1.1.1 Objetivo general**

Diseñar una herramienta de indicadores de desempeño ambiental, social y económico, y el diseño de un reporte de sostenibilidad basado en estándares internacionales como: Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Carbon Disclosure Project (CDP).

### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Diseñar las herramientas para el análisis de materialidad y la captación de información empresarial, basada en indicadores de sostenibilidad de estándares internacionales.
- Aplicar las herramientas de sostenibilidad en una empresa en funcionamiento.
- Elaborar una plantilla y un borrado de reporte de sostenibilidad para la empresa participada.

## 2. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 LA SOSTENIBILIDAD

En la búsqueda de replantear las políticas de desarrollo económico y al mismo tiempo mejorar la convivencia con el medio ambiente en 1987 en el informe de Brundtland, se utiliza por primera vez el término de desarrollo sostenible, como “aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades” [5]. Este concepto, más que imponer un límite absoluto, busca que los propios estados y organizaciones; definan sus propios límites para una mejor gestión de los recursos y aprovechando al mismo tiempo la capacidad del medio ambiente para absorber los efectos de las actividades humanas [6].

Sin embargo, la problemática asociada a satisfacer las condiciones de sostenibilidad proviene del valor económico intrínseco de los bienes y servicios brindados por los ecosistemas, puesto que desde el punto de vista económico el tema crítico principal no es el agotamiento irreversible del capital natural, sino cómo esto se traduce en los costos de pérdidas y lo que representaría para la sociedad [2].

En 1992 se desarrolló la conferencia de las Naciones Unidas por el Medio Ambiente y el Desarrollo, más conocida como la Cumbre de la Tierra, realizada en Río de Janeiro, Brasil. En donde se reunieron más de 100 jefes de estado, para el desarrollo de acuerdos, declaraciones y planes de acción dirigidos a la protección y afianzamiento del concepto de desarrollo sostenible, así como los criterios para asegurar la participación de todos los pueblos, de tal forma que se pueda asegurar las generaciones futuras puedan obtener los recursos naturales [7].

Se establece la Agenda 21, como un documento jurídicamente no vinculante sobre los programas y acciones que debían realizar la comunidad internacional, contemplando y estudiando las dimensiones sociales, económicas y la conservación de los recursos naturales para el desarrollo. Proponiendo que cada país elabore anualmente un informe nacional respecto a los avances relativos a este programa de acción [7].

Esos eventos marcaron un cambio importante, dándole a la sostenibilidad un enfoque fronterizo, conectando ciencia, política y diversos actores sociales.

Hoy en día se cuenta con la agenda global más ambiciosa, adoptada por la comunidad internacional para movilizar la acción colectiva en un entorno de objetivos comunes, definida por las Naciones Unidas en 2015 como la agenda 2030. En esta se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenible, enfocados en la construcción de un mundo sostenible en el que se valore de igual manera el ambiente, la inclusión social y el desarrollo económico [8].

Se definen 17 objetivos, los cuales se encuentran interrelacionados e integrados, significando que la afectación de uno impacta a los demás y su cumplimiento permitirá el equilibrio entre las 3 áreas de desarrollo sostenible: ambiental, social y económico [9]. Por ejemplo, al lograr la igualdad de género o mejorar la salud, indirectamente se promueve la reducción de la pobreza, por otro lado, fomentar la paz y una sociedad inclusiva, reducirá las desigualdades y contribuirá a que prospere la economía.

Si bien estas metas buscan un alcance mundial, tienen en cuenta las diferentes realidades, capacidades y niveles de desarrollo de cada país respecto a sus políticas y prioridades nacionales. Se propone que cada gobierno incorpore las metas, bajo la aspiración general en sus procesos de planificación, de desarrollo de las políticas y de las estrategias nacionales, pero tomando en consideración las circunstancias del país [8].

## 2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Al retroceder en el tiempo podemos notar como el término de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha estado presente en la historia desde tiempos inmemorables, ya que al escarbar en el pasado vemos evidencia de la existencia de actividades comerciales, dónde esta participación respondía a tradiciones, costumbres y ciertas normas más allá de la simple búsqueda de generar mejoras económicas, correspondiendo a la búsqueda de beneficios para todos los participantes [10].

La evolución histórica de la RSE puede situarse en tres momentos, la fase inicial que va desde el siglo XIX hasta inicios del siglo XX, con un nivel de RSE insípido, hasta que, a después de la Segunda Guerra Mundial, el concepto de empresa se modernizó, al mismo tiempo que creció la preocupación por la problemática social de la época. La Organización Internacional del Trabajo define los pilares de responsabilidad de los actores sociales, económicos y políticos; por medio de la Declaración de Filadelfia de 1944, tocando temas como la generación y las condiciones de empleo [11].

La segunda fase se sitúa a mediados del siglo XX, caracterizada por la influencia de las posturas de Milton Friedman, donde el modelo empresarial fue centrado en la optimización de los recursos económicos, en beneficio de los accionistas [11]. Sin embargo, no pasa mucho tiempo para que la sociedad despierte e inicien los movimientos sociales en relación con las prácticas laborales, presionando a las empresas, el estado e incluso el sector académico, a dirigir su atención a aspectos sociales y ambientales.

Desde 1960 hasta la actualidad se compone la tercera fase, caracterizada por la estrecha integración entre Estado, la economía y la sociedad. En 1971, la Declaración de Filadelfia presenta una propuesta de responsabilidad social empresarial, dando lugar a diversas iniciativas y políticas sociales, en busca de establecer un estado de bienestar. Como ejemplos destacados tenemos: la Declaración de Estocolmo de 1972, elaborada por las Naciones Unidas, que propuso medidas para la preservación del medio ambiente y el Informe Brundtland de 1978 definiendo el concepto de desarrollo sostenible. Presionando en la década de los 90 a las empresas a transformar sus prácticas comerciales hacia enfoques más responsables y formalizar sus acciones filantrópicas [12].

Siendo hasta finales de 1997, donde dada la necesidad de transparencia y rendición de cuentas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), establece el estándar GRI para la presentación de información relacionada con la sostenibilidad [12].

Gracias a las lecciones aprendidas, se comprende mejor el hecho de que si bien la RSE implica el ser un buen ciudadano corporativo y hacerse cargo de cada perjuicio social creado por la empresa, también se puede ver como una visión estratégica mucho más selectiva, generando un cambio desde lo interno de la organización, desde su núcleo central. Enmarcando estas prácticas como una manera voluntaria, inclusiva y sostenible de gestionar empresas, más allá de la legislación [13].

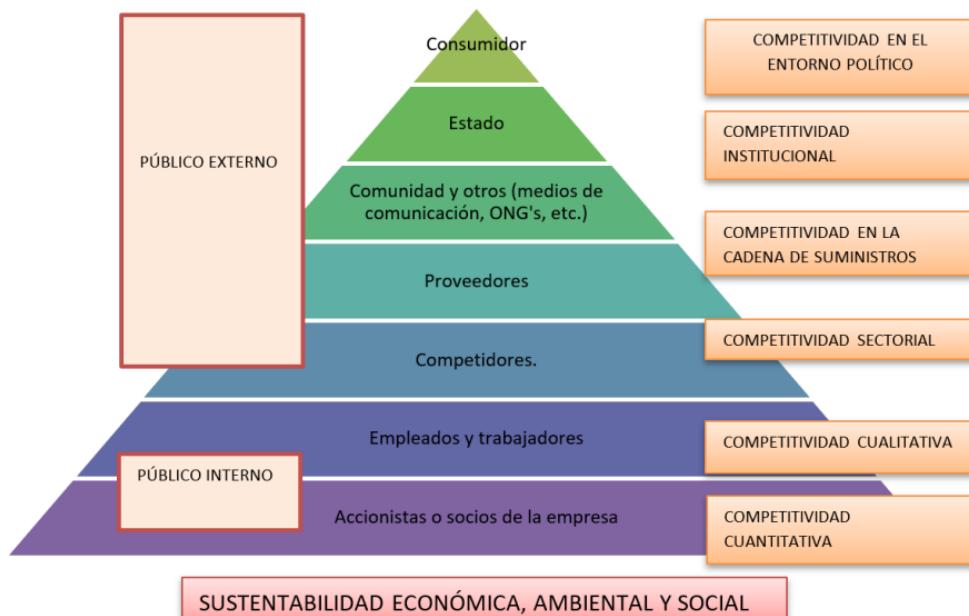
## **2.2.1 Interacción de los Stakeholders en la responsabilidad social empresarial**

El término “partes interesadas” (Stakeholder, en inglés) se deriva de la RSE, se refiere a los individuos o grupos que podrían verse afectados por las operaciones o acciones de una empresa, por lo que juegan un papel fundamental en el éxito de esta. La relación que las organizaciones poseen con sus partes interesadas puede aprovecharse para alcanzar la

competitividad, a cuál se logra a través de la colaboración y el involucramiento de todos actores [14].

La competitividad de una empresa no puede lograrse de forma aislada, las partes interesadas son elementos clave en su consecución. Son los actores para quienes y con quienes cada organización debe trascender más allá del beneficio económico [15].

La Figura 1 muestra cómo se da la estructuración de los Stakeholders, donde el consumidor es fundamental para la preservación de cualquier negocio y en la base se encuentra la sustentabilidad económica, social y ambiental, como requisitos para un negocio de largo plazo [15].



**Figura 1:** Pirámide de partes interesadas

Fuente: (Peirano, 2014)

El enfoque estratégico de RSE se dirige principalmente hacia el consumidor, sin embargo, esto significa un camino estratégico donde se consideran todos los actores.

Estudios basados en la teoría de las partes interesadas revela que a través de cooperación mutua se pueden reducir costos asociados a la empresa [14]. Por ejemplo, empoderamiento de los empleados mejora el clima laboral y la comunicación interna, estos aspectos se traducen en una mayor productividad y calidad en las operaciones de la empresa.

Al mismo tiempo, desempeñan un papel crucial en la supervisión y control al disminuir considerablemente la probabilidad de que actores de la empresa opten comportamientos oportunistas [14]. A nivel externo, la adopción de prácticas de RSE

contribuye a la fidelización de clientes, mejora la imagen y reputación de la empresa y su marca, y abre oportunidades para acceder a nuevos segmentos de mercado.

### **2.2.2 Creación de Valor Empresarial**

Alrededor del mundo son muchas las empresas multinacionales, que señalan la correlación directa entre el prestigio que pueden llegar a adquirir las organizaciones y su esfuerzo para incorporar la responsabilidad social en sus modelos de negocios [16].

Una inversión generalmente se basa en la premisa relación riesgo-recompensa, que se puede aplicar igualmente con las amenazas asociadas al cambio climático, al considerar que el riesgo ya no solo es perder la inversión, sino que escala a poner en riesgo la vida del planeta.

Este cambio de paradigma en el mundo de las inversiones se basa en la preferencia por invertir en empresas que se distingan por promover una gestión adecuada de los factores ambientales, sociales y de gobierno (ASG): Ambientales como: emisiones de carbono, consumo de agua, intensidad energética, métricas de conservación de la biodiversidad, etc.; Sociales como: los derechos humanos, cantidad de casos de discriminación, salud general de la fuerza de trabajo, etc.; y de Gobernanza como: principios de conducta ética, criterios del directorio para designaciones, conocimiento general de la estrategia, etc.; para que de esta forma se pueda mantener la generación de valor a largo plazo [17].

La Bolsa de Valores ha tenido un rol fundamental en la promoción de prácticas de Gobierno corporativo y la implementación de los factores ASG, al impulsar la divulgación entre los actores del mercado capital, al brindar este valor agregado frente a los inversionistas, de aquí una mayor y mejor divulgación de los factores ASG en los dichos reportes de sostenibilidad pueden disminuir el costo del acceso al capital del emisor, dado que estos inversionistas construyen un portafolios a los que solo pueden acceder las empresas que cumplen con estos criterios [18].

## **2.3 IMPACTO DE LAS EMPRESAS EN EL ENTORNO Y SU ROL ANTE EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

La agenda presentada por los ODS puede verse extensa y compleja, pero no imposible, pero para lograr cumplir sus metas es necesaria la participación de todos los

actores en particular, se hace un llamado a la empresa, ya que son responsables de la mayoría de los impactos en el entorno, ya sea por sus operaciones, productos o servicios. Estas pueden ayudar a reducir su huella mediante la implementación prácticas de negocio sostenibles, la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas, la adopción de estándares internacionales y la colaboración con otras partes interesadas para abordar los desafíos ASG de manera conjunta [19].

Basándose en la evidencia histórica, tanto los sistemas naturales, como humanos, están expuestos a las limitaciones de los recursos naturales y las empresas no están exentas a la amenaza que representa. Por lo tanto, es crucial que las empresas se adapten para reducir su vulnerabilidad y mitigar los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) [20].

El término adaptación, se define como los ajustes realizados, en respuesta a estímulos o cambios en el entorno, está a su vez, aumenta la resiliencia ante las posibles amenazas, al mismo tiempo que se aprovechan las oportunidades derivadas de estos acontecimientos [20].

Al hablar de sostenibilidad empresarial se busca garantizar un equilibrio entre el desarrollo humano, como en la preservación del medio ambiente. Por lo tanto, la implantación de mejores prácticas en términos ASG, va de la mano del desarrollo y crecimiento de la empresa [21].

Las empresas que destacan a la hora de gestionar sus impactos de forma responsable y sostenible tienen el potencial de atraer clientes que valoren este enfoque, de tal forma, que inviertan más por sus productos o servicios, además de inversionistas que estén dispuestos a percibir rendimientos financieros más bajos, pero con la satisfacción de poseer acciones en empresas sostenibles y conscientes.

El respaldar el bienestar de los empleados a su vez aumenta la productividad, la atracción de talento y la reducción del costo capital, contribuyendo a la creación de valor a largo plazo [21].

## 2.4 REPORTES DE SOSTENIBILIDAD

El término reportes de sostenibilidad o reportes integrados se utiliza recientemente para cubrir la comunicación concisa acerca de las medidas tomadas por las organizaciones, su desempeño y la relación entre sus unidades tanto operativas, funcionales y los capitales

(natural, intelectual, relacional, entre otros) que utiliza o que su actividad impacta, sin dejar de lado las acciones integradas que adopta para la creación de valor [22].

El Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC), ha establecido que el objetivo principal de estos reportes es explicar a todos los grupos de interés, incluyendo clientes, proveedores, empleados, socios, reguladores y comunidad local; la manera en que la entidad trabajará y gestiona la sostenibilidad de su empresa, bajo el concepto de “pensamiento integrado”, que se define como la toma de decisiones y acciones que se enfocan en la creación de valor en el corto, mediano y largo plazo [22].

Sumado a lo anterior, el físico y matemático británico William Thomson Kelvin recalca la importancia de mantener un registro y control en cualquier tipo de actividad [23], al decir:

*“Lo que no se define, no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar.*

*Lo que no se mejora, se degrada siempre”.*

Resaltando que a lo largo de la historia la medición ha sido aplicada para promover el crecimiento humano en distintas áreas, desde la ciencia, ingeniería, rendimiento, hasta en los negocios, por lo que ha evolucionado a una ciencia de datos y su respectivo análisis. Las decisiones basadas en datos brindan muchos beneficios, por ejemplo, a nivel personal y comercial, fomenta operaciones más eficientes, además de permitir definir metas, cuantificar y calificar el progreso al mismo tiempo; convirtiéndolo en una herramienta para apoyar los resultados de las organizaciones [23].

En sus inicios los reportes de sostenibilidad se consideraban una extensión de los reportes financieros tradicionales, donde se incluían aspectos como la política, la gestión y los impactos ambientales de dicha organización (por ejemplo, gestión de los desechos, uso de los recursos y energía). Posteriormente, se incluyeron asuntos tales como las políticas e impactos sociales (por ejemplo, salud y seguridad laboral, igualdad de género, impactos en las comunidades locales y donaciones) [24]. Fue a finales de 1990, donde se dio el auge en las organizaciones por la producción de los informes “Triple Bottom Line” que incluían información social, ambiental y financiera/económica.

Este tipo de reportes tomaron más popularidad a mediados de los 90, con el aumento de tendencias relacionadas con la sostenibilidad, como el cambio climático global y la demanda global de recursos de energía y agua, creando un entorno empresarial incierto. Esto

ha generado un incremento en la demanda de información por parte de las partes interesadas, estos pueden ser cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la empresa, alentado a las empresas a incluir sus aportes sobre sostenibilidad en sus informes anuales [10].

La elaboración de estos reportes inició como una práctica voluntaria de algunas organizaciones, pero dados los beneficios que traía su divulgación, se volvió auto obligado para muchas empresas [25].

#### **2.4.1 Concepto de Triple Bottom Line**

Con el objetivo de aprovechar de manera más eficiente y eficaz el capital natural se emplea el término de Triple Bottom Line (TBL), acuñado en 1994 por el John Elkington, refiriéndose a un método para la medición del valor en tres líneas; la económica, la ambiental y la social; en lugar de simplemente hacer una medición de los resultados financieros [9].

Cada vez hay más pruebas de que la sostenibilidad corporativa debe ser una prioridad en su estrategia, ya que en la actualidad se le da gran valor a las empresas que se preocupan por las necesidades de las personas, de la sociedad en conjunto y por sus impactos ambientales, lo que a su vez aumenta el número de empresas que informan sobre cuestiones no financieras, basados en aspectos de sostenibilidad por medio de informes TBL, o conocidos como reportes de responsabilidad corporativa [25].

La aplicación de TBL dentro de las empresas implica alejarse de las metas financieras a corto plazo y transicional, optando por metas de largo plazo, buscando la prosperidad simultánea en la economía, la calidad ambiental y la equidad social, como un método integrado para hacer negocios [9]. Las tres líneas estrategias se componen por:

- Línea Económica: hace referencia a las prácticas comerciales propias de la organización y su capacidad económica de subsistencia y mejora continua. Vinculando el crecimiento de la organización con el de la economía y su aporte para apoyar a las futuras generaciones [9].
- Línea Social: se relaciona con el método en el cual se desenvuelven las actividades comerciales, de tal modo que contribuyan al capital humano y la comunidad. El desempeño social se enfoca en la interacción entre las

organizaciones y las partes interesadas, principalmente colaboradores, abordando temas relacionados con: salarios justos, salud y seguridad laboral, formación de empleados, cobertura de atención médica, etc. [9].

- Línea Ambiental: esta indica el compromiso empresarial para la reducción de su huella ecológica, contemplando el uso eficiente de los recursos ambientales y su preservación para las generaciones futuras [9].

Un estudio realizado por Kearney (2009) analizó 99 organizaciones pertenecientes a 18 industrias diferentes, con el fin de determinar si las prácticas de sostenibilidad aumentaban la resiliencia de las empresas. Los resultados revelando que las organizaciones que optaron por modelos de gestión sostenibles, orientados a proteger el medioambiente y aumentar el bienestar social de las partes interesadas; efectivamente genera un valor agregado para los accionistas, al mismo tiempo de traer beneficios financieros, al reducir los costos operativos, asociados al uso responsable de las energías, agua, etc. [26].

Toda la información suministrada por las empresas bajo el concepto de TBL, está directamente relacionada con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, al permitir que se evalúe la sostenibilidad en las operaciones de una organización y conocer su grado de compromiso [25].

Sin embargo, este concepto ha evolucionado hacia un enfoque más amplio, al incorporar la gobernanza corporativa como un pilar, dado que cumple un papel fundamental en las empresas. Con este factor se busca incrementar el compromiso y participación desde los altos mandos, permitiendo así ver un cambio en las empresas. Esta visión ASG integra factores como la ética empresarial, transparencia, gestión de riesgos y aspectos económicos [27].

#### **2.4.2 Marcos para elaboración de informes NO-FINANCIEROS**

Actualmente, se encuentran disponibles distintos marcos y estándares para la formulación de reportes de sostenibilidad como: los CDP, GRI, SASB, TCFD; para comunicar como las empresas identifican y gestionar los impactos de sus actividades comerciales dentro de la sostenibilidad. En la actualidad estos marcos regulatorios conviven y tienen su propio destinatario, por lo que las empresas escogen el estándar en función de sus intereses, necesidades y expectativas de los grupos de interés [28].

#### **2.4.2.1 Global Reporting Initiative GRI**

Conocidos como el primer estándar mundial para la elaboración de reportes de sostenibilidad, además de ser el más utilizado por las organizaciones como guía para su divulgación de sus informes anuales. Su objetivo es evaluar e informar públicamente cuáles son los impactos económicos, sociales y ambientales que puede generar las prácticas o actividades de la empresa; en otras palabras, su contribución positiva o negativa hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible [29, 30].

Independientemente del tipo de organización, tamaño, sector o ubicación geográfica; estos estándares por medio de un lenguaje en común les permiten a las empresas crear un documento que refleje sus impactos en la sostenibilidad, convirtiéndolos en una herramienta de divulgación, principalmente para sus inversionistas. De las 250 corporaciones más grandes del mundo, el 93% informa sobre su desempeño en sostenibilidad, y el 82% de estas organizaciones utiliza los estándares GRI [28].

#### **2.4.2.2 Carbon Disclosure Project CDP**

Esta organización administra un sistema de divulgación global, proponiendo un cuestionario para la recolección y análisis de la información sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, desarrollando la base de datos de sostenibilidad más grande a nivel mundial. Se basa principalmente en 4 criterios: divulgación, conciencia, administración y liderazgo [31].

Puntuando a las empresas según su progreso e implementación de acciones corporativas para mitigar el cambio climático y reducir el impacto ambiental, etc. Diseñada no solo para la divulgación a los grupos de interés, sino que al mismo tiempo permite estructurar y priorizar las estrategias de la organización. En 2019, más de 8.400 empresas de todo el mundo dieron a conocer información por medio de los marcos de CDP [28].

#### **2.4.2.3 Sustainability Accounting Standards Board SASB**

Este estándar permite la divulgación de la gestión empresarial con respecto a los factores ASG, considerados relevantes por su carácter financiero, útil para los inversionistas,

prestamistas y otros acreedores con el fin de tomar decisiones más informadas sobre el desempeño financiero de la empresa a corto, mediano y largo plazo. [29].

SASB crea Sustainable Industry Classification System (SICS), con el fin de agrupar empresas similares, analizando sus oportunidades y riesgos relacionados con la sostenibilidad, a diferencia de los sistemas de clasificación clásicos que toman más en cuenta los ciclos económicos, este modelo superpone los marcos de sostenibilidad de las empresas a otras taxonomías de la industria. Esta segregación por sector económico facilita la determinación del estándar aplicable para cada empresa, ya que desarrollaron estándares basados en la información financiera para 77 sectores diferentes [32].

#### **2.4.2.4 Task Force on Climate-Related Financial Disclosures TCFD**

Este marco regulatorio se centra en cuatro áreas claves relevantes para todo tipo de organización: Gobierno, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos. Tiene como principal objetivo evaluar y reportar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático y cuáles son los impactos financieros, ya sean reales o potenciales, relevantes para las empresas. Impulsa la planificación de estrategias vinculadas a la transición global a una economía más baja en carbono [33].

Al adoptar las recomendaciones de TCFD las empresas podrán manifestar su responsabilidad y su residencia ante las amenazas del calentamiento global, logrando una asignación de capital más inteligente y eficiente, además de suavizar la transición hacia una economía más sostenible. Según el informe anual de TCFD de 2020, son más de 1.500 organizaciones que apoyan esta iniciativa, 85% más que en 2019, que se traduce en una capitalización de mercado superior a USD \$12,6 billones y activos de aproximadamente USD \$150 billones [28].

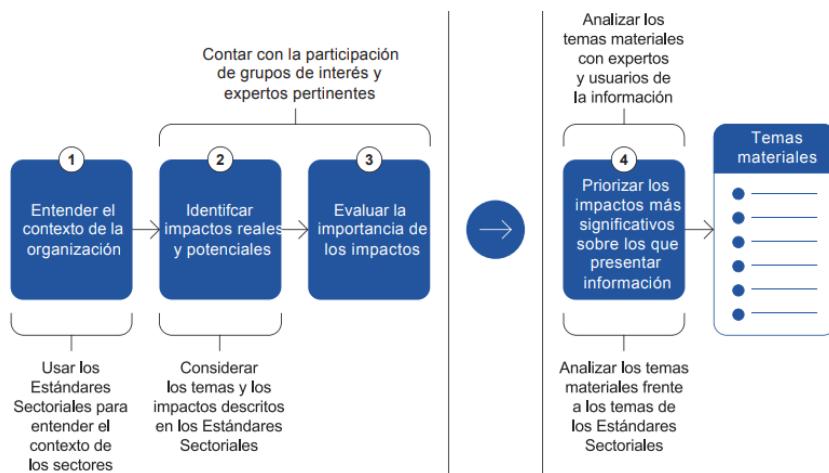
Estos marcos y estándares cada vez son más reconocidos a nivel mundial por los inversores, pese a su carácter voluntario en muchas partes se han convertido en obligatorios, como es el caso del Reino Unido y Nueva Zelanda, que están en el proceso de establecer el marco TCFD como obligatorio, por otro lado, en México los inversores institucionales solicitan que los emisores de deuda pública y títulos de mercado opten por utilizar el marco TCFD y el estándar SASB. Como estos hay otros países que se encuentran en la adopción de

estos modelos, lo que refleja aún más la importancia y necesidad de acelerar su implantación dentro de la Región SICA [28].

### 2.4.3 Estudio de Materialidad

Dado que en estándares como el GRI las temáticas tocan temas generales y hasta el 2021 se implementó la segmentación de algunos estándares por sector económico como en el caso de SASB, se recomienda iniciar con un proceso de análisis de materialidad para la identificación de los temas materiales que deberán incluirse en el reporte de sostenibilidad de la empresa. Estos temas hacen referencia a aquellos asuntos que se consideran más importantes para las organizaciones y sus partes interesadas, al mismo tiempo que representan un impacto significativo sobre el ambiente y la sociedad en general [30].

Toda organización que pretenda reportar conforme a los estándares GRI está en la obligación de definir su materialidad. Para esta labor la propia iniciativa desarrolló cuatro pasos para la determinación de los temas materiales (ver Figura 2).



**Figura 2.** Proceso para la determinación de los temas materiales

Fuente: GRI 3, 2021

Los primeros pasos del análisis de materialidad se componen en la identificación y evaluación de los impactos de la organización. Tarea que se debe realizar de forma constante y tomando en cuenta la participación de sus grupos de interés y expertos pertinentes.

Finalmente, en el cuarto paso, la organización prioriza los impactos más relevantes para reportar, por medio de una matriz de materialidad. Se evalúa cada impacto con relación a los otros impactos identificados, se clasifican de mayor a menor importancia. Además, se

estable un punto de corte o umbral para decidir en qué impactos se enfocará al elaborar su informe [30].

La matriz de materialidad ayuda a visualizar y categorizar los impactos o temas identificados en función de su relevancia [34]. Se representan los temas en un gráfico o tabla, generalmente en forma de matriz, donde se cruzan dos ejes: uno que evalúa el impacto del tema por su afectación a nivel económico, social y ambiental, mientras que el otro que evalúa la importancia del tema para las partes interesadas.

Sin la identificación de las temáticas materiales, resulta complicado determinar las acciones necesarias para garantizar la sostenibilidad de la empresa y dificulta el desarrollo de una estrategia de organizacional sólida [34].

#### **2.4.4 Ventajas de la divulgación**

Las principales ventajas que puede traer este tipo de información se pueden visualizar según su área de afectación, ya sea externa o interna.

A nivel externo, permite fortalecer las relaciones entre la empresa y las partes interesadas, mejora la comunicación corporativa, influye en el cumplimiento de los objetivos financieros, permite también más oportunidades de crecimiento y desarrollo. Por otro lado, mejora la reputación y la confianza a hacia la empresa, ya que estas prácticas representan la transparencia, ética y el compromiso con el medio ambiente y la sociedad. Otra de las ventajas, es que representa un gran atractivo de financiamiento, dada la tendencia de promover proyectos o empresas bajo modelos de sostenibilidad. [35]

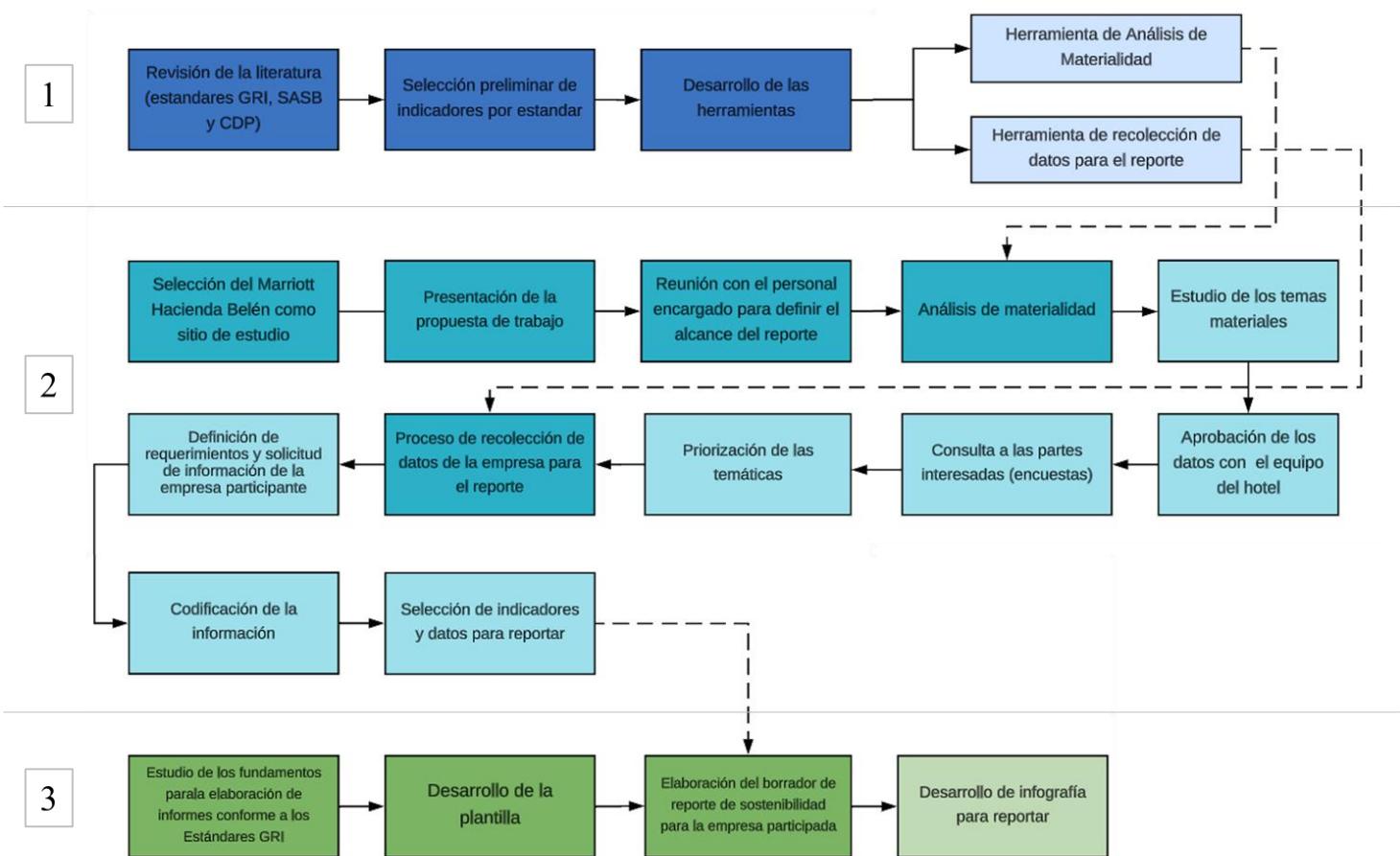
Dentro de los beneficios internos asociados a la existencia de un sistema de gestión para reportar sostenibilidad, se puede resaltar la identificación de las fortalezas y de las debilidades de la empresa, mediante un análisis de significancia. De esta manera, se pueden conocer las cuestiones que requieren mayor atención dentro y fuera de la empresa, logrando prevenir posibles riesgos y manteniendo actualizada a la organización ante potenciales regulaciones futuras en materia de sostenibilidad [36].

También se puede citar como una ventaja el que se generan ahorros en los costos, por medio de medidas o tecnologías para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, fomentando la reducción de los desperdicios, una mejor gestión de los recursos, evitando los gastos innecesarios y mejorando los procesos y la calidad del producto. Al mismo tiempo se

aclara la visión y la estrategia de la empresa, al definir metas a corto y largo plazo, por medio de los planes para transicionar a la generación de productos y servicios más sostenibles. Otro aporte a la empresa es que potencia la motivación de los trabajadores, cada vez son más las personas que se preocupan por la sostenibilidad y el hecho de que sus esfuerzos puedan llegar a generar un cambio positivo y marcar la diferencia [37].

### 3. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación tiene como objetivo diseñar de una herramienta de indicadores relativos de desempeño ambiental, social y económico, para facilitar la generación de reportes de sostenibilidad en empresas a nivel nacional. Para ello, se requiere un análisis mixto estructurado en tres secciones (ver Figura 3). La primera sección corresponde a la elaboración de las herramientas para el análisis de materialidad y la recolección de datos del desempeño sostenible de las empresas; en la segunda sección se llevará a cabo la aplicación de las herramientas en una organización en funcionamiento; y la tercera sección se compone del diseño de una plantilla de reporte de sostenibilidad, que les permita a las empresas divulgar un reporte de sostenibilidad que refuerce su transparencia y confianza con las partes interesadas.



**Figura 3.** Diagrama del proceso de la metodología aplicada en el proyecto.

Fuente: Elaboración propia, 2023

### 3.1 DISEÑAR LAS HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y LA CAPTACIÓN DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL, BASADA EN INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES.

#### 3.1.1 Revisión de la literatura

La revisión bibliográfica se basa en documentos legislativos, artículos científicos, libros, revistas nacionales e internacionales, reportes públicos anuales de empresas y páginas web oficiales de instituciones públicas.

Para la investigación de la metodología necesaria para la elaboración de los reportes de sostenibilidad se utilizaron como fuentes de los diferentes estándares tales como:

- Global Reporting Initiative
- Sustainability Accounting Standards Board
- Carbon Disclosure Project

Además de los aportes del marco Task Force on Climate-Related Financial Disclosures para el diseño de la herramienta. Por otro lado, se recopilarán diversos reportes de sostenibilidad de empresas presentes en el país, con el fin de fijar una línea base del estándar utilizada, el tipo de información reportada y para el diseño de los informes de sostenibilidad.

#### 3.1.2 Selección de indicadores iniciales

La evaluación de los indicadores de sostenibilidad debe ser integral y objetiva, con la finalidad de identificar los que poseen una mayor relevancia, claridad y que sea representativo para todos los sectores económicos.

Por tanto, es necesario segmentar e identificar la temática a la que pertenecen cada indicador, ya sean de económico, ambiental o social; el estándar de referencia al cual pertenece, una descripción de los datos que pretende recolectar y el tipo de indicador, ya sea cuantitativo o de debate y análisis.

Finalmente, la validación se realizó por medio de un análisis de significancia en el cual se definieron cinco criterios como se observan el siguiente cuadro:

**Cuadro 1.** Criterios de significancia para la evaluación de los indicadores de sostenibilidad  
(Elaboración propia, 2023)

Código	Criterio	Definición	Peso
CO	Contribución con los ODS	Indica cuál es el grado contribución de este indicador a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	20%
LP	Legislación pertinente	Refleja si el indicador genera información pertinente con la legislación vigente del país.	25%
CED	Certificaciones, estudios o declaraciones	Comunica si el indicador puede generar datos para el uso en posibles certificaciones, estudios o declaraciones.	15%
DD	Disponibilidad de datos	Expresa si los datos necesarios para desarrollar el indicador se encuentran disponibles o bien la toma de estos es posible.	20%
SI	Similitud con otro indicador	Muestra el grado de similitud entre los distintos indicadores, permitiendo la eliminación o modificación de algún indicador para evitar redundar.	20%

A partir de los criterios descritos en el Cuadro 1 y sus respectivas tablas de calificación (ver del Cuadro A.2.1 al Cuadro A.2.5). se le otorga una nota por criterio, para finalmente ponderarla según su peso, obteniendo una calificación final para cada uno de los indicadores en un rango del 1 al 100.

El peso de cada criterio se definió con base en la importancia del criterio, para indicar la relevancia de ese aspecto de cada uno. Por ejemplo, la “Legislación pertinente” y “Contribución con los ODS” son los criterios de mayor peso dado el impacto que pueden llegar a generar a lo interno y externo de las empresas y partes interesadas.

Posterior a obtener la clasificación de cada indicador se seccionaron según el siguiente orden: los indicadores que obtuvieron una nota mayor 85 se califican como aprobados, los indicadores menores a 85, pero mayores o iguales a 65 se les procederá a hacer una segunda evaluación para ver si se acepta o se descartan, con base en los criterios por los cuales obtuvieron una nota baja. Finalmente, los que obtuvieron notas menores a 65 automáticamente se descartarán para el uso en la herramienta.

Todos los indicadores que obtuvieron una nota dentro del rango 85 a 65, fueron sometidos a una segunda revisión para analizar el criterio o los criterios por los que la nota bajó, según las siguientes premisas:

- Los indicadores que obtuvieron una nota de 1 en el criterio de similitud con otro indicador, indica que ambos indicadores califican la misma información,

pero proceden de diferentes estándares. Por consiguiente, se decide dejar solo uno para no redundar con la información a solicitar. En general se seleccionó el indicador que beneficia y facilita la aplicación de la metodología para las personas que lleven a cabo la evaluación.

- Los indicadores restantes también se evaluaron por los otros criterios, para determinar la importancia o calidad de estos, para justificar si se acepta o rechaza debido a la falta de relevancia para los ejecutores este indicador.

Finalizada la evaluación se enlistan los indicadores seleccionados para el desarrollo de la herramienta de recolección de datos.

Al disponer de todos los indicadores, fue necesario definir sus respectivas unidades de medición, dado que los estándares al ser universales no seleccionan una unidad única, sino que recomiendan algunas opciones, por lo que se seleccionaron las unidades del Sistema Internacional de Unidades (SI), dado que es el utilizado en Costa Rica y para los montos monetarios se eligieron los dólares (USD) como moneda.

### **3.1.3 Desarrollo de las herramientas**

Para elaborar correctamente un instrumento que facilite la elaboración de los reportes de sostenibilidad, se vio la necesidad de desarrollar dos herramientas complementarias: la primera facilita la tarea del análisis de materialidad y la segunda es la encargada de la recolección de los indicadores que las empresas definen como materiales, por medio del uso de la primera herramienta.

#### ***3.1.3.1 Herramienta de Análisis de Materialidad***

El primer paso a la hora de realizar el estudio de materialidad es efectuar una investigación de los temas materiales de otras empresas del mismo sector o con los cuales existan ciertas similitudes en sus actividades y procesos. Por lo tanto, para evitar que cada vez que se realizara dicha tarea se tuviera que hacer una revisión y análisis individual por cada empresa; se desarrolló una herramienta para facilitar el proceso utilizando la aplicación de Microsoft Excel 365. Para el análisis de los temas relevantes por sector se utilizaron las siguientes fuentes internacionales:

- GRI Sector Program – Revised list of prioritized sectors 2020 [38].

- Sustainability Accounting Standards Board [32].
- The Sustainability Yearbook 2022 [39].

En estos documentos se recopilan las temáticas recomendadas a informar por sector económico. El objetivo de esta herramienta es reducir los tiempos de investigación, permite hacer una comparación entre las temáticas recomendadas por distintas entidades y enlistarlas para la posterior evaluación con la empresa y las partes interesadas.

Por otro lado, esta herramienta tendrá la función de clasificar la significancia del impacto de las temáticas seleccionadas en la etapa anterior, según las posibles afectaciones que las operaciones, productos o servicios, pueden llegar a tener en el entorno (sociales, ambiental y económicos). Para esta tarea fue necesario el desarrollo de seis criterios de significancia dispuestos en el Cuadro 2, los cuales permiten evaluar de manera subjetiva dicho impacto.

Para la clasificación se le dio una puntuación del 1 al 5 al criterio de “Contribución con los ODS”, considerando el 1 los aspectos de menor relevancia, mientras que 5 a los de una mayor significancia. Para los criterios Impacto, Frecuencia y Alcance se les dio una calificación del 1 al 3, mientras que para los criterios Legislación Pertinente y Certificaciones, Estudios o Declaraciones, donde su calificación era de 1 para cuando la información a procesar no posee legislación vigente, ni puede ser utilizada para la obtención de certificados o de 2 en el caso contrario.

**Cuadro 2.** Criterios para la evaluación del impacto de las temáticas sobre el ambiente y sociedad. (Elaboración propia, 2023)

Código	Criterio	Definición
CO	Contribución con los ODS	Indica cuál es el grado alineamiento de esta temática a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
LP	Legislación Pertinente	Correlaciona la temática con la información pertinente con la legislación vigente del país.
CED	Certificaciones o Estudios	Indica si trabajo en esta temática puede generar datos para el uso en posibles certificaciones, estudios o declaraciones.
IM	Impacto	Correlaciona el posible impacto negativo que se derivaría de no gestionar adecuadamente esta temática por su naturaleza
FR	Frecuencia	Hace referencia a la duración o repetición con la cual debe gestionarse esta temática para reducir los posibles impactos negativos
AL	Alcance	Se refiere a la zona o superficie afectada por el posible impacto negativo para el ambiente y la sociedad.

Cada tema de impacto finalmente obtiene una nota promedio con base en todos los criterios, que posteriormente fue correlacionada con la información recolectada en un formulario en línea dirigido a las partes interesadas, con la finalidad de involucrar a todas las partes en la selección de las temáticas representativas para la organización.

El formulario desarrollado para el proceso de encuesta a las partes interesadas se desarrolló de forma concisa y clara, para evitar perder la atención de los participantes. Se evaluó en una escala de 1 a 5 el grado de importancia para las partes interesadas de las temáticas previamente seleccionadas

Para finalizar la herramienta de Excel se añadió una pestaña (hoja de Excel) en la que se detalló el uso correcto de la herramienta, describiendo la función de cada una de las pestañas y los resultados que se esperan obtener.

### ***3.1.3.2 Herramienta de recolección de datos para el reporte***

Se creó una herramienta de captación de información para conocer el desempeño de sostenibilidad empresarial de cualquier tipo de empresa en el país, desarrollada por medio de la aplicación de Microsoft Excel 365. Para esto se utilizó la información de los indicadores desarrollados bajo los estándares Global Reporting Initiative (GRI) y con diversos aportes tanto del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Carbon Disclosure Project (CDP), que fueron depurados previamente en la primera etapa.

## **3.2 APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS EN UNA ORGANIZACIÓN EN FUNCIONAMIENTO**

### **3.2.1 Lugar de estudio seleccionado**

El complejo turístico Costa Rica Marriott Hacienda Belén ofrece servicios de alojamiento, alimentación y spa. Posicionándose desde el comienzo exitosamente por su buen servicio, ambiente de trabajo e infraestructura.

Se encuentra localizado a 700 metros oeste de la empresa Bridgestone/Firestone, cantón de Heredia, en la provincia de Heredia.

### 3.2.2 Presentación de la propuesta de trabajo

La propuesta metodológica que se brindó al centro turístico Marriott hacienda Belén constó de cuatro etapas para su realización y se puede visualizar de mejor forma en el siguiente esquema:



**Figura 4.** Metodología para la elaboración del reporte de sostenibilidad.

(Fuente: elaboración propia)

#### 3.2.2.1 Cronograma de trabajo

Se ha desarrollado un cronograma para el proyecto que establece una estructura clara y organizada. Incluye actividades claves como las sesiones de trabajo con el equipo del hotel, el análisis de materialidad, la recolección y análisis de datos, el diseño de la plantilla y el borrado del reporte de sostenibilidad. Se asignó un plazo de trabajo de 16 semanas de trabajo, con una semana adicional para abordar posibles imprevistos que pueda surgir en el proceso, lo que suma un total de 17 semanas.

**Cuadro 3.** Cronograma de trabajo para la implementación y desarrollo de un borrador de Reporte de Sostenibilidad del Marriott Hacienda Belén. (Elaboración propia, 2023)

Tareas	Semanas																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Reunión con la alta gerencia																	
Análisis de materialidad																	
Recolección de datos de la empresa																	
Análisis de datos																	
Diseño de la plantilla y el borrador del reporte de sostenibilidad																	

### **3.2.3 Reunión con el personal del Marriott**

Este primer acercamiento tuvo como objetivo asegurar que las partes involucradas estén alineadas en cuanto a los objetivos, alcance y la importancia de este proceso. Se buscó definir un plan claro para la elaboración del reporte, identificando los responsables del proyecto, recursos necesarios, plazos de entrega, entre otros; para asegurar que el proceso sea coherente con los valores y estrategias de la organización participante.

#### ***3.2.3.1 Identificación de las Partes Interesadas Relevantes***

La identificación de las partes interesa se llevó a cabo en conjunto con el equipo del Marriott, considerando la relación que poseen con cada uno y el papel que juegan acorde a las expectativas de los Stakeholders, el alcance que sus actividades, además de la posible afectación de la empresa y viceversa.

### **3.2.4 Análisis de materialidad**

Todo análisis de materialidad está compuesto de 4 pasos fundamentales para la identificación de las temáticas de mayor relevancia tanto para las propias empresas como para sus partes interesadas.

#### ***3.2.4.1 Estudio de los temas materiales de otras empresas del mismo sector o entorno***

Por medio de la herramienta de análisis de materialidad se aceleró el proceso de estudio de los temas materiales de otras empresas, por lo tanto, se desarrolló una lista de los aspectos ASG relevantes específicos del sector y los recomendados a divulgar.

#### ***3.2.4.2 Aprobación de los datos***

Para finalizar el proceso de selección inicial fue necesario llegar a un acuerdo con las contrapartes del hotel y el supervisor encargado para el proyecto, para asegurar que las temáticas seleccionadas se acoplen con las necesidades de la empresa.

### ***3.2.4.3 Implementación de encuestas***

Se inició con la elaboración del formulario online por medio de un Formulario de Google para los grupos de interés del hotel Hacienda Belén, dentro de los cuales se encuentran accionistas, inversores, empleados, proveedores, clientes, comunidades cercanas, ONG o medios de comunicación. La encuesta fue presentada bajo la siguiente estructura:

1. Identificación de la parte interesada:
  - Tipo de relación con el Hotel Marriott Hacienda Belén
2. Evaluación de relevancia
  - Lista de temas propuestos para el análisis de materialidad, divididos por los cuatro pilares del Marriott: Nurture, Sustain, Empower and Welcome.
  - Escala de evaluación de 1 a 5 para calificar la importancia de cada tema propuesto, donde 1 indica que no es un tema relevante para el participante, mientras que 5 hace referencia al alto interés por la temática y que esta información se incluya en el reporte de sostenibilidad.
3. Perspectivas adicionales
  - Una pregunta abierta para que las partes interesadas compartan cualquier otra información relevante o perspectivas adicionales que consideren importantes en el análisis de materialidad.

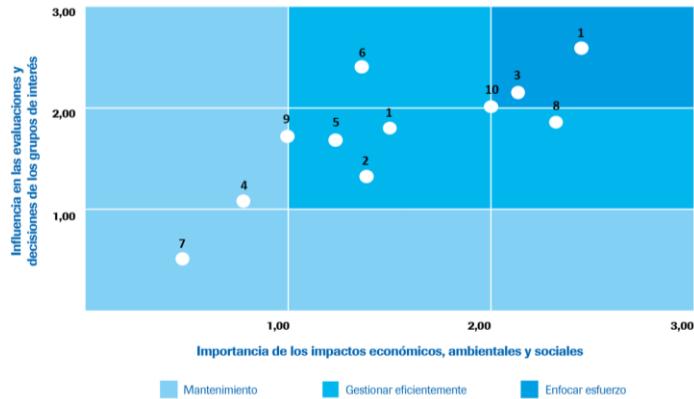
El periodo de consulta se definió en un plazo de 15 días, donde grupos de interés previamente identificados, valoraron el nivel de importancia que, para estos, representan las diversas temáticas del área ambiental, social, económico y de gobernanza.

### ***3.2.4.4 Análisis de la información: priorización de temáticas***

De forma paralela al periodo de consulta a las partes interesadas se realizó la evaluación del impacto de las temáticas en el ambiente y la sociedad por medio de los criterios del Cuadro 2.

Finalmente, al obtener los resultados de ambos procesos de evaluación de las temáticas se realizó un cruce entre las clasificaciones brindadas por las partes interesadas, con la

obtenida de la evaluación del impacto de las temáticas en el entorno. Este proceso se llevó a cabo por medio de una matriz de priorización similar a la de la Figura 4 en la cual según la posición que se encuentre, se toma la decisión de enfocar sus esfuerzos en la temática y se incorporan en el reporte de sostenibilidad.



**Figura 5.** Ejemplo de una matriz de priorización de temas materiales para un reporte de sostenibilidad

(Fuente: GRI, GRI 3: Temas Materiales, 2021)

### 3.2.5 Recolección de datos de la empresa para el reporte

Una vez definidos los indicadores de sostenibilidad seleccionados para incluir en el reporte de Costa Rica Marriott Hacienda Belén, se solicita la información a la organización, la cual es enviada por vía correo electrónico. Para aquellos datos de los que no se mantenía un registro, se recopiló por medio de una comunicación constante, reuniendo los datos por medio de la herramienta, correos o sesiones en línea, para abarcar cualquier tipo de duda.

- Datos secundarios: una gran parte de los datos requeridos para los indicadores se obtuvo a partir de registros o reportes (diarios, mensuales o anuales) generados por la propia empresa, dado que muchos de los datos son de carácter legal o normativo y además que el Marriott ya tenía varias iniciativas documentadas.
- Uso de la herramienta: para el hotel Marriott Hacienda Belén dicho instrumento fue personalizado para la recolección de los datos identificados como materiales previamente. La persona encargada en el proceso fue capacitada para

el uso de esta, se mantuvo comunicación constante a partir de cualquier actualización.

- Entrevistas y sesiones de consulta: Se realizaron entrevistas con la gerencia y algunos colaboradores, con preguntas semiestructuradas y abiertas, con el objetivo de conocer información general y específica de las actividades de las empresas, además de considerar los puntos de vista de estas partes, a la hora de generar estrategias de mejora.

### ***3.2.5.1 Requerimientos para la empresa participante***

Para asegurar la calidad y confiabilidad de un reporte de sostenibilidad fue fundamental establecer diversos requerimientos y la documentación necesaria para el proceso de divulgación, dentro de los cuales tenemos:

- Contrato de confidencialidad.
- Todos los planes y estrategias de sostenibilidad previos que la empresa posea previamente.
- Certificaciones previas relacionadas con temas de sostenibilidad.
- Los datos según las temáticas que se abarquen (Ambiental, Social, Económica).
- Definir un encargado del proyecto o un equipo de trabajo (para la comunicación).

### **3.2.6 Análisis de datos**

#### ***3.2.6.1 Codificación de la información***

Parte de la información recolectada por la herramienta pasó por un proceso de codificación, en el cual muchos datos se resumieron, ponderaron o se llevaron a una unidad en común. Para esta labor se utilizarán diversos factores de conversión e índices predefinidos, con la finalidad de que la información a divulgar sea concisa y que se encuentre en unidades estándar, de fácil comprensión para todo público.

### **3.2.6.1 Selección de indicadores para reportar**

A la hora de diseñar el informe se consideró que este debe contener métricas cuantitativas y cualitativas, las cuales permitan evaluar el progreso frente a los objetivos definidos por la empresa, los cuales deben encontrarse en una terminología clara y concisa, además de difundirse de forma gratuita, en formatos e idiomas a los que pueden acceder las distintas partes interesadas. De tal forma que la empresa pueda demostrar como gestiona sus operaciones y su potencial impacto social y ambiental. Esta selección permite discernir los datos de mayor relevancia, entre toda la información de la empresa.

## **3.3 ELABORAR UNA PLANTILLA Y UN BORRADO DE REPORTE DE SOSTENIBILIDAD PARA LA EMPRESA PARTICIPADA**

Al igual que las empresas, los reportes de reporte de sostenibilidad son únicos. La personalización de los reportes se basa en la identificación de la materialidad para cada empresa, lo que permite adaptar la información y el formato a las necesidades específicas del Hotel Marriott Hacienda Belén y sus partes interesadas.

En el proceso de personalización, se ha utilizado el estándar GRI como guía, siguiendo sus fundamentos, para asegurar que los informes se desarrolle de acuerdo con una estructura reconocida internacionalmente y que aborden los aspectos clave de sostenibilidad de manera consistente y transparente.

### **3.3.1 Estudio de los fundamentos para la elaboración de informes conforme a los Estándares GRI**

Para la elaboración de reportes de sostenibilidad conforme o en referencia al estándar GRI, es crucial comprender los principios, la estructura, los requisitos de divulgación y las directrices de implementación establecidas por esta iniciativa. Se utilizaron como referencia GRI 1: Fundamentos 2021 y GRI 2: Contenidos Generales 2021, de forma que se pudiera obtener información precisa y actualizada.

### **3.3.2 Desarrollo de la plantilla para el Hotel Marriott Hacienda Belén**

A partir del análisis de los requisitos para reportar y los requerimientos específicos del Hotel Marriott Hacienda Belén, se desarrolló un listado de los contenidos básicos que deben conformar un reporte de sostenibilidad, por medio de una plantilla de reporte. Durante el proceso se trabajó en estrecha colaboración con equipo del hotel, por medio de sesiones de trabajo que permitieron comprender las expectativas en cuanto a diseño y formato de la plantilla.

El uso de la plantilla del reporte proporcionará orientación sobre los contenidos a incluir, y asegurará que se aborden los aspectos más relevantes, siguiendo las mejores prácticas en informes de sostenibilidad.

### **3.3.3 Elaboración del borrador de reporte de sostenibilidad para la empresa participada**

Utilizando las herramientas y la plantilla de reporte desarrolladas en etapas anteriores, se elaboró un borrador de informe de sostenibilidad para el Marriott Hacienda Belén. El propósito de proporcionar una línea base y estructura para que el hotel logre finalizar el proceso con éxito, una vez que haya recopilado toda la información necesaria para completarlo.

#### ***3.3.3.1 Desarrollo de infografía para reportar***

Al de divulgar reportes de sostenibilidad se tiene como objetivo que estos puedan ser comprendidos por todo público, una manera efectiva es la inclusión los datos cuantitativos, los cuales son altamente demandados por su facilidad al compararlos a través del tiempo. Para elaborar el borrador del informe, se utilizaron diferentes recursos visuales, como gráficos, histogramas y tablas, para presentar la información recolectada y depurada de manera clara y concisa.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 DISEÑAR LAS HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y LA CAPTACIÓN DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL, BASADA EN INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES.

#### 4.1.1 Revisión de la literatura

Como resultado de la revisión de la literatura y a partir del análisis de la estructura de los diferentes reportes de sostenibilidad de empresas en Costa Rica, se demuestra la tendencia de divulgar con respecto al estándar Global Reporting Initiative (GRI) y los aportes a las diferentes metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como se observa en el Cuadro 4. Dado que cada uno de los reportes fueron diseñados bajo los criterios de las empresas, el método en el cual implementaron los estándares, así como la información divulgada, varía de uno a otro.

**Cuadro 4.** Estándares y marcos bajo los que divultan reportes de sostenibilidad de empresas en Costa Rica

Organización	Estándares y marcos						
	GRI	SASB	CDP	ODS	Normas internacionales ISO	Sistemas propios	Otros
SYKES Costa Rica	X	X			X	X	X
HP		X			X	X	X
Grupo EULEN		X			X		
Bridgestone Costa Rica	X				X		
Banco Popular	X				X		
Banco Promerica	X				X		X
FLOREX	X				X		
Dos Pinos		X					
Intel		X					
Holcim Costa Rica S.A.					X	X	X

A pesar de que en los resultados del Cuadro 4 se muestra que el estándar GRI es el más utilizado en el país para el desarrollo de reportes de sostenibilidad, se buscó complementar el análisis con los estándares Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Carbon Disclosure Project (CDP), debido a la valiosa contribución que cada uno de ellos ofrece.

Por un lado, SASB proporciona indicadores claves que relaciona los aspectos de sostenibilidad, con el desempeño financiero de una empresa. Este tipo de información facilita su comparación y permite la toma de decisiones basadas en criterio sostenibles.

Mientras que CDP por medio de sus cuestionarios, buscan recopilar información en la base de datos de sostenibilidad más grande a nivel internacional. Sus indicadores también son utilizados para comparar el desempeño de las empresas, pero se centran en papel que la empresa cumple ante el cambio climático, la seguridad hídrica y la conservación de la biodiversidad.

#### **4.1.2 Selección de indicadores**

Durante el estudio del estándar GRI, se identificó que este contiene tres estándares:

- Estándares universales, que establece los requerimientos y principios sectoriales y temáticos para el uso del estándar. Se definen los contenidos que deben incluir las organizaciones al informar, así como la orientación sobre los temas materiales a abordar en el informe de sostenibilidad.
- Estándares sectoriales, los cuales se aplican según el sector al que pertenezca la organización que desea desarrollar el reporte de sostenibilidad. Sin embargo, en este caso específico, no fueron utilizados, ya que el objetivo de la herramienta es que pueda ser usada por empresas de cualquier sector.
- Estándares temáticos, se centran en aspectos específicos relacionados con cada una de las categorías en las que se dividen: Económicos (200), Ambientales (300) y Sociales (400).

Al elaborar cualquier reporte de sostenibilidad, conforme o en referencia al estándar GRI, se deben considerar los estándares universales, por lo tanto, estos se utilizaron en el proceso de desarrollo de la plantilla y el borrador. Mientras que se seleccionaron y enlistaron

los indicadores correspondientes a los estándares temáticos de GRI (ver Cuadro A.1.1) para su posterior evaluación.

La junta de normas SASB desarrolló estándares basados en la información financiera para 77 industrias diferentes, con el fin de presentar indicadores específicos para cada una de las industrias, según la taxonomía de las empresas. Por lo que en este caso se seleccionaron los indicadores aplicables de SASB (ver Cuadro A.1.2) para todo tipo de organización en Costa Rica, excluyendo los indicadores pertenecientes a una industria específica y que no se puedan utilizar en otras.

Por último, del sistema de divulgaciones de CDP solamente se seleccionó la sección C2 Riesgos y oportunidades, que se acopla al modelo de indicadores que se pretenden generar (ver Cuadro A.1.3). Los indicadores descritos en esta sección permiten identificar, evaluar y responder ante los riesgos y oportunidades relacionadas con el clima, para que los usuarios de los datos puedan comprender la exposición de la empresa ante posibles amenazas climáticas. El motivo de la discriminación de los otros indicadores surge a partir de qué la creación de la mayor parte de los indicadores de CDP utilizan como referencia al estándar GRI, por lo tanto, se obviaron para evitar redundancia.

Inicialmente, se enlistaron 192 indicadores de sostenibilidad básicos para un reporte de sostenibilidad. Clasificándolos según el estándar, la sub temática al que pertenece, el código del indicador, su categoría (debate y análisis o cuantitativo), el indicador y su unidad de medición. Posteriormente, fueron evaluados bajo los criterios de significancia del Cuadro 1, obteniendo los siguientes resultados:

**Cuadro 5.** Resumen de resultados preliminares del análisis de significancia

Estado	Nota	Número de indicadores			
		Ambientales	Sociales	Económicos	Total
Aceptado	85	41	69	9	119
Para revisión	65-85	30	31	8	69
Descartado	65	3	0	1	4

Con este resultado preliminar se pudo observar que el 90% de los indicadores que obtuvieron una nota entre 65 y 85, se debió a la similitud de los indicadores de los diferentes estándares, por lo tanto, se compararon los indicadores que recopilan el mismo tipo de

información y la selección final se inclinó al indicador con mayor detalle y facilidad de comprensión para el usuario.

**Cuadro 6.** Resumen de resultados finales del análisis de significancia

Estado	Número de indicadores			Total
	Ambientales	Sociales	Económicos	
Aceptado	57	92	15	164
Descartado	15	10	3	28

Después de que algunos indicadores pasaran una segunda revisión, se obtuvieron en total 164 indicadores aprobados, mientras que 28 fueron descartados.

#### **4.1.3 Desarrollo de las herramientas**

Para el desarrollo de las herramientas de trabajo 1) Herramienta de Análisis de Materialidad y la 2) Herramienta de recolección de datos se utilizaron diferentes funciones y propiedades de software Microsoft Excel.

##### ***4.1.3.1 Herramienta de Análisis de Materialidad***

De acuerdo con las necesidades para la implementación de un análisis de materialidad, se desarrollaron 5 pestañas u hojas que permitirán al usuario comprender el uso y la metodología de la herramienta, identificar las temáticas representativas del sector, conocer los criterios para la evaluación de los temas materiales y analizar el impacto que cada temática genera en el entorno (social, ambiental y económico). Además, la herramienta priorizará los temas materiales al cruzar los resultados obtenidos del proceso de encuesta a las partes interesadas con los resultados del impacto de estos temas en el entorno.

La herramienta se compone de los siguientes elementos:

a) Guía de uso

Con el objetivo de facilitar la comprensión y uso de la herramienta, se diseñó una pestaña que explica la composición detallada de cada hoja presente en la herramienta y su función dentro del proceso.

b) Estudio de referencias

Esta pestaña utiliza una base de datos creada a partir del GRI Sector Program – Revised list of prioritized sectors 2020, Sustainability Accounting Standards Board, The Sustainability Yearbook 2022, para poder realizar una comparación entre las temáticas que cada referencia indica como materiales, según el tipo de sector económico.

Dado que cada referencia realizaba una sectorización diferente, se realizaron secciones por cada una de las referencias, como se observa en la Figura A.3.1. Para cada fuente se realizó un listado del tipo de industria y se programó la hoja para que, al cambiar de industria, la información que se colocara en la tabla fuera la respectiva según los documentos.

c) Criterios de significancia

En esta sección se describen todos los criterios y sus respectivas notas de evaluación, para que los usuarios tengan fácil acceso a las mismas.

d) Análisis del impacto

Dada la necesidad evaluar el impacto en el entorno, que cada una de las temáticas de la empresa pueden generar, por medio de esta pestaña se puede realizar la calificación de cada criterio. Gracias a su programación, este pondera una nota final del impacto por cada uno de los temas seleccionados en el estudio de referencias, como se observa en el ejemplo de la Figura A.3.2.

e) Matriz de Priorización.

En esta pestaña se correlaciona el impacto social y ambiental de cada una de las temáticas, con la significancia de estas para los grupos de interés (ver ejemplo Figura A.3.3), la cual se obtuvo por medio de un formulario desarrollado a partir de la selección de las temáticas en el estudio de referencias.

#### **4.1.3.2 Herramienta de recolección de datos para el reporte**

Para dar al usuario una visión general de la composición de la herramienta y sus diferentes secciones, se desarrolló un índice como se observa en la Figura A.3.4.

Además, se diseñó una página o pestaña para cada tabla de contenido por temática: Contenidos Generales, Económicos, Ambientales y Sociales. En el ejemplo de la Figura A.3.5, se observa que, para facilitar el uso, se programó la herramienta para que en el caso de que el usuario no posea los datos y no pretenda reportarlos, seleccionara que “no aplica”, difuminando las letras, indicándole al usuario que es necesaria una justificación, del porqué no se presentaría esta información. En el caso contrario le indica al usuario la referencia que deberá usar para que por medio de un vínculo lo lleve a la hoja de dicho contenido (ver en la Figura A.3.6).

Para la elaboración de cada uno de los contenidos se utilizaron los respectivos estándares, considerando los debes y deberías, de manera que se pueda obtener la mayor cantidad de información posible. Por otro lado, en cada pestaña se colocaron diferentes macros para que el usuario pudiera navegar por la herramienta con facilidad y en algunos casos fueron programadas para; ponderar, sumar, listar opciones, trasladar información, entre otras funciones, con el objetivo de agilizar el análisis de los resultados.

## **4.2 APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS EN UNA ORGANIZACIÓN EN FUNCIONAMIENTO**

Cabe destacar que para iniciar este proceso primero se realizó una selección de la empresa donde sería aplicada y evaluada la herramienta, por lo cual se realizaron reuniones con diferentes prospectos hasta que se seleccionó el Hotel Marriott Hacienda Belén como la organización donde se realizaría dicho proceso.

### **4.2.1 Reunión con la alta gerencia**

Antes de la reunión con la alta gerencia, se llevaron a cabo dos encuentros previos con el equipo de sostenibilidad de la organización con el objetivo de establecer metas claras y definir los próximos pasos a seguir.

En el acercamiento con los altos mandos, se les brindó información necesaria para hacer comprender el papel fundamental de la alta gerencia en el proceso y que los cambios disruptivos son necesarios para adaptar su modelo de negocio a la nueva corriente digital, descentrada y descarbonizada, además de los beneficios que trae la implementación de un reporte de sostenibilidad dentro de sus informes anuales.

Se comprendió la ambición que tenía el Marriott Hacienda Belén, por lo tanto, el alcance del reporte de sostenibilidad.

Por otro lado, se determinaron las funciones, responsabilidades y habilidades que serán relevantes para la elaboración del reporte de sostenibilidad, incluyendo la identificación y coordinación del equipo de trabajo por parte de la empresa.

#### **4.2.2 Análisis de materialidad**

La primera etapa de este proceso fue el Estudio de Referencia, utilizando la herramienta diseñada para analizar los temas que suelen divulgar otras empresas del mismo sector de hotelería y turismo en sus reportes de sostenibilidad.

De este ejercicio se obtuvo una amplia lista, la cual fue comparada con las temáticas delimitadas en el Taller de priorización de temas en sostenibilidad Marriott Costa Rica (Cuadro A.4.1), que el hotel había realizado previamente en conjunto con la empresa AED.

Esta comparación dio como resultado en una lista preliminar de 22 temáticas, donde fueron clasificadas a solicitud de la organización, según los pilares propios de Marriott Internacional: nutrir nuestro mundo, mantener operaciones responsables, empoderar a través de la oportunidad, bienvenidos todos y avanzar en los derechos humanos. Esto reemplazando la clasificación comúnmente realizada en los ejes: social, ambiental y económico.

Con base en estas temáticas seleccionadas se desarrolló el formulario para las partes interesadas, previamente definidas y clasificadas en conjunto con los encargados del Marriott Belén, con la finalidad de evaluar el interés de las partes en conocer este tipo de información por parte del hotel. Cada temática fue evaluada con una calificación de 1 a 5, donde 5 indicaba el mayor interés.

Se abrió un plazo de aproximadamente 30 días para la contestación del formulario y se obtuvieron 36 respuestas de todas las partes, como se puede ver su distribución en el siguiente cuadro:

**Cuadro 7.** Cantidad de respuestas recibidas de las partes interesadas la encuesta de Análisis de Materialidad

Relación con la empresa	Número de participantes	Porcentaje de participación [%]
Asociado	17	47,2
Comunidad local	1	2,8
Colaboradores	5	13,9
Gerencia	1	2,8
ONG Aliada	1	2,8
Proveedor	11	30,6
Total	36	100

Se observa en los resultados que el número de respuestas de las partes interesadas no fue equitativo, sin embargo, se pudo obtener al menos una respuesta de cada una de las partes.

Se aplicó un proceso de ponderación a las respuestas del cuestionario de las partes interesadas, considerando el tipo de Stakeholders, con el objetivo de comprender el nivel de importancia que cada asignaba a las diferentes temáticas (ver Cuadro 8).

Posteriormente, se calculó el promedio de relevancia por pregunta, considerando las respuestas de todos los participantes. Este promedio se utilizará como dato clave en la priorización de las temáticas.

**Cuadro 8.** Criterios de significancia para los aspectos ambientales y sociales

Temática	Asociado	Comunidad local	ONG aliada	Municipalidad	Proveedor	Socios	Cliente	Gerencia
Impactos en las comunidades y servicios locales	●	●	●	●	●	●	●	●
Programas de voluntariado	●	●	●	●	●	●	●	●
Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión de Riesgos Climáticos y Crisis	●	●	●	●	●	●	●	●
Impactos económicos directos e indirectos que las organizaciones pueden tener en sus grupos de interés y en la economía	●	●	●	●	●	●	●	●
El uso de productos amigables con el ambiente	●	●	●	●	●	●	●	●
Un manejo adecuado de los recursos energéticos (reducción en el consumo de combustibles fósiles)	●	●	●	●	●	●	●	●
La gestión adecuada del recurso hídrico	●	●	●	●	●	●	●	●
El tratamiento de sus aguas residuales	●	●	●	●	●	●	●	●
Las medidas para el control y reducción de sus emisiones	●	●	●	●	●	●	●	●
El cumplimiento de la legislación y normativa ambiental	●	●	●	●	●	●	●	●
La evaluación ambiental de proveedores	●	●	●	●	●	●	●	●
Políticas de contratación y prestaciones para los empleados	●	●	●	●	●	●	●	●
Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	●	●	●	●	●	●	●	●
Programas de formación y enseñanza	●	●	●	●	●	●	●	●
Diversidad e igualdad de oportunidades	●	●	●	●	●	●	●	●
Acciones correctivas emprendidas contra la discriminación	●	●	●	●	●	●	●	●
Presencia en el mercado e igualdad de oportunidades	●	●	●	●	●	●	●	●
Evaluaciones de riesgo de derechos humanos	●	●	●	●	●	●	●	●
Salud y seguridad de los clientes	●	●	●	●	●	●	●	●
Capacitación de concientización sobre la trata de personas	●	●	●	●	●	●	●	●
Evaluación social de los proveedores y de la cadena de suministro	●	●	●	●	●	●	●	●

Nivel de importancia:

● Muy alta (5)

● Alta (4)

● Media (3)

● Baja (2)

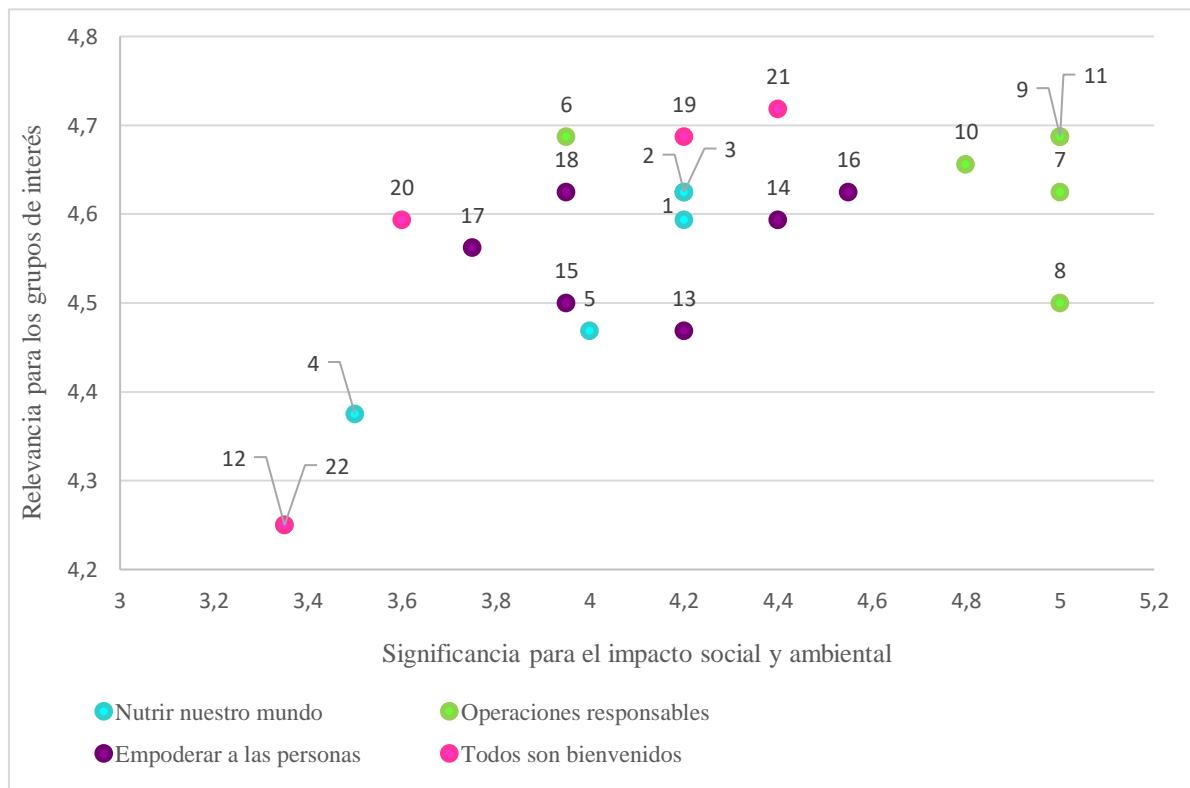
Posteriormente, se contrastaron estos resultados con un análisis de significancia ambiental y social de estas temáticas, por medio del uso de diversos criterios descritos en los Cuadros del A.2.1 al Cuadro A.2.3 y del Cuadro A.2.6 al Cuadro A.2.8. De esta manera se logró identificar la relevancia de que el Marriott Hacienda Belén gestione adecuadamente las temáticas que poseen un mayor impacto en el ambiente, la sociedad y la gobernanza. En el Cuadro A.4.2 se presenta de manera detallada la evaluación de las temáticas según cada uno de los criterios, que se resumen en el siguiente Cuadro:

**Cuadro 9.** Resultados del impacto sostenible de las temáticas

Temática	Nota
1. Impactos en las comunidades y servicios locales	4,2
2. Programas de voluntariado	4,2
3. Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	4,2
4. Gestión de Riesgos Climáticos y Crisis	3,35
5. Impactos económicos directos e indirectos que las organizaciones pueden tener en sus grupos de interés y en la economía	4
6. El uso de productos amigables con el ambiente	3,95
7. Un manejo adecuado de los recursos energéticos (reducción en el consumo de combustibles fósiles)	5
8. La gestión adecuada del recurso hídrico	5
9. El tratamiento de sus aguas residuales	5
10. Las medidas para el control y reducción de sus emisiones	4,8
11. El cumplimiento de la legislación y normativa ambiental	5
12. La evaluación ambiental de proveedores	3,35
13. Políticas de contratación y prestaciones para los empleados	4,2
14. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4,4
15. Programas de formación y enseñanza	3,95
16. Diversidad e igualdad de oportunidades	4,55
17. Acciones correctivas emprendidas contra la discriminación	3,75

Temática	Nota
18. Presencia en el mercado e igualdad de oportunidades	3,95
19. Evaluaciones de riesgo de derechos humanos	4,2
20. Salud y seguridad de los clientes	3,6
21. Capacitación de concientización sobre la trata de personas	4,4
22. Evaluación social de los proveedores y de la cadena de suministro	3,35

Gracias a los resultados anteriores se pudo realizar la correlación de los datos como se logra visualizar en la Figura 5, utilizando la información derivada de las respuestas de los formularios a las partes interesadas y del análisis de la significancia de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza de los temas anteriormente identificadas como materiales.



**Figura 6:** Mapa de priorización de las temáticas para el reporte de sostenibilidad.

Fuente: elaboración propia

Dado los resultados de esta matriz, es posible realizar una clasificación del listado de temas en orden de importancia, para su gestión dada la naturaleza de la operación, organización y que pueden afectar a los grupos de interés o viceversa. Se obtiene que los temas prioritarios están relacionados con el pilar Operaciones responsables, como el tratamiento de sus aguas residuales y el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental, mientras que los que obtuvieron la clasificación más baja fueron las temáticas 12, 22, 4, 20 y 17. Gracias a este análisis fue posible descartar las temáticas 12, 22 y 4, que corresponden respectivamente a la evaluación ambiental de los proveedores, la evaluación social de los proveedores y gestión de riesgos, por el principal motivo de que el hotel por el momento no cuenta ni con un sistema de clasificación de proveedores, ni realiza una identificación y gestión de sus riesgos. Sin embargo, no se significa que estas temáticas no sean de gran valor, sino que tendrán que ser consideradas dentro de las futuras acciones.

Finalmente, se obtienen como resultado 19 temáticas representativas para el Marriott Hacienda Belén (ver Cuadro 10), los cuales serán utilizados para el desarrollo del borrador de reporte de sostenibilidad.

**Cuadro 10.** Resultados del análisis de materialidad de Hotel Marriott Belén

Pilares Marriott	Temáticas para analizar
Nutrir nuestro mundo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impactos en las comunidades y servicios locales</li> <li>2. Programas de voluntariado</li> <li>3. Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas</li> <li>4. Impactos económicos directos e indirectos que las organizaciones pueden tener en sus grupos de interés y en la economía</li> </ol>
Mantener operaciones responsables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El uso de productos amigables con el ambiente</li> <li>2. Un manejo adecuado de los recursos energéticos (reducción en el consumo de combustibles fósiles)</li> <li>3. La gestión adecuada del recurso hídrico</li> <li>4. El tratamiento de sus aguas residuales</li> <li>5. Las medidas para el control y reducción de sus emisiones</li> <li>6. El cumplimiento de la legislación y normativa ambiental</li> </ol>
Empoderar a través de la oportunidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas de contratación y prestaciones para los empleados</li> <li>2. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</li> <li>3. Programas de formación y enseñanza</li> <li>4. Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>5. Acciones correctivas emprendidas contra la discriminación</li> <li>6. Presencia en el mercado e igualdad de oportunidades</li> </ol>
Bienvenidos todos y avanzar en los Derechos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluaciones de riesgo de derechos humanos</li> <li>2. Salud y seguridad de los clientes</li> <li>3. Capacitación de concientización sobre la trata de personas</li> </ol>

#### 4.2.3 Recolección de datos de la empresa

El método de recolección de datos acordado por las partes fue por medio de datos secundarios y entrevistas virtuales para facilitar el proceso.

Dado al análisis de materialidad previo, la herramienta de recolección de datos fue personalizada para el Marriott Hacienda Belén, eliminando las temáticas descartadas por el uso de la herramienta de análisis de materialidad. Sin embargo, dada la gran cantidad y complejidad de la información solicitada por la herramienta, los plazos propuestos inicialmente se extendieron aproximadamente en 5 meses.

#### **4.2.4 Análisis de datos**

En esta etapa se trabajó de cerca con el equipo del Marriott Hacienda Belén, dada la importancia de involucrar a los colaboradores en el proyecto, de forma que se aumentara su conocimiento y su compromiso con el proceso.

##### ***4.2.4.1 Codificación de la información***

Durante el desarrollo de la herramienta de recolección de datos, se tuvo en cuenta el proceso de codificación de la información. Se programaron diversas funciones para llevar a cabo esta tarea, lo que permitió tomar muchos datos directamente de la herramienta. Sin embargo, otros datos pasaron por una etapa adicional en la cual se colaboró estrechamente con el equipo del Marriott, para consolidar unidades de medida y las preferencias en cuanto al tipo de divulgación de los datos.

Para los datos cuantitativos, se seleccionaron diferentes formas de presentación, como gráficos, tablas, figuras o una numeración sencilla, para presentar dicha información de manera clara y comprensible. Mientras que, para los datos cualitativos, se redactaron párrafos concisos que describían las acciones realizadas por el hotel y su metodología de trabajo. De esta manera, se buscó transmitir de forma efectiva las prácticas adoptadas por el hotel.

##### ***4.2.4.2 Selección de indicadores para reportar***

Se llevó a cabo la revisión y comparación tanto con reportes de sostenibilidad de otras empresas a nivel nacional, como con los reportes compartidos del Marriott Internacional del 2018 al 2022, principalmente con este último, dado que la información que saldrá de este informe podrá ser utilizada por la cadena a su conveniencia.

Todos los indicadores seleccionados y procesados se pueden observar en el Anexo 5 donde se presenta el reporte completo del Marriott Hacienda Belén.

#### **4.3 ELABORAR UNA PLANTILLA Y UN BORRADO DE REPORTE DE SOSTENIBILIDAD PARA LA EMPRESA PARTICIPADA.**

En el desarrollo de esta etapa del proceso, se reafirmó la importancia de personalizar cada reporte en función del tipo de empresa y el sector económico al que pertenece.

### 4.3.1 Estudio de los fundamentos para la elaboración de informes conforme a los Estándares GRI

En esta etapa, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de los fundamentos del estándar GRI para la elaboración de informes, que proporciona una base sólida para garantizar que el reporte de sostenibilidad cumpla con los estándares y sea completo, transparente.

Para lograrlo, se desarrolló un listado de los contenidos básicos (ver Cuadro 11) que todo reporte de sostenibilidad debe contener. Al complementar esta lista con los resultados del análisis de materialidad, se logró diseñar una plantilla que aborde los aspectos temáticos representativos para la empresa.

**Cuadro 11.** Contenidos básicos para el desarrollo de un reporte de sostenibilidad

Contenido	Descripción
La organización y sus prácticas de presentación de informes	El informe debe proporcionar información básica sobre la organización, incluyendo su nombre, ubicación, tamaño, sector y estructura de propiedad.
Actividades y trabajadores	Se deben detallar las actividades principales de la organización, incluyendo procesos productivos, productos y servicios. Además, se abordará la gestión de los recursos humanos y las prácticas laborales.
Gobernanza	Descripción de la gobernanza de la organización, incluyendo los responsables de la sostenibilidad, los mecanismos de toma de decisiones, además del cumplimiento de normas y regulaciones.
Estrategia, políticas y prácticas	Se espera la incorporación del proceso y enfoque de gestión de sostenibilidad, las implicaciones para la empresa, además de políticas, procedimientos se han implementado, entre otros.
Participación de los grupos de interés	El reporte deberá indicar cómo la organización involucra y responde a sus grupos de interés, incluyendo empleados, clientes, proveedores, inversores, comunidades y otros.
Ánalisis de Materialidad	Es necesario detallar los temas de sostenibilidad relevantes para la organización, incluyendo cómo se identifican y priorizan, qué impactos tienen en la organización.
Objetivos y metas	En este tipo de divulgaciones es esencial describir los objetivos y metas de sostenibilidad de la organización, incluyendo cómo se establecen y cómo se miden los progresos.
Contenidos de los Estándares Temáticos GRI	Para cada uno de los temas que se aborde es necesario contemplar los principios del estándar para garantizar la calidad y la correcta presentación de la información. Cada sección o temática debe abordar 3 puntos clave: <ul style="list-style-type: none"><li>• Contexto regional, social o empresarial.</li><li>• Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa para cada tema material.</li><li>• Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño de la empresa en cada una de las temáticas.</li></ul> En este desarrollo la organización deberá incluir los datos y estadísticas relevantes sobre cada una de las temáticas, para demostrar su compromiso con la sostenibilidad.

#### **4.3.2 Desarrollo de la plantilla para el Hotel Marriott Hacienda Belén**

La plantilla se creó utilizando PowerPoint como herramienta, se tomaron como referencia diversos informes, principalmente los divulgados por Marriott Internacional, con el objetivo de crear un documento de agrado para todo lector y representativo de la empresa. Para esto fue necesario la solicitud de imágenes de la empresa alusivas al contenido del reporte para complementar las diferentes secciones del documento. El resultado de la plantilla se puede observar en el Anexo 5.

#### **4.3.3 Elaboración del borrador de reporte de sostenibilidad para la empresa participada**

Dado el plazo limitado establecido para la elaboración del reporte, no fue posible obtener toda la información necesaria para el desarrollo de un reporte de sostenibilidad completo. Sin embargo, utilizando de la plantilla diseñada, además de los datos obtenidos y analizados hasta el momento, se elaboró un borrador de reporte para el Marriott Hacienda Belén. Los detalles de este borrador se presentan en el Anexo 6.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

- La metodología implementada y la herramienta desarrollada para el análisis de materialidad permitió la identificación de las temáticas más relevantes para el desarrollo del reporte para el Marriott Hacienda Belén
- Se identificaron 19 temáticas representativas, para la inclusión en el reporte y descartando 3 temáticas, por el motivo de que el centro turístico no cuenta con los procesos, ni información para abarcar estos temas. Siendo las más relevantes el tratamiento de aguas residuales, el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental y la gestión de las emisiones de GEI.
- La herramienta desarrollada para la recolección de datos facilita el proceso de recopilación y análisis de la información, gracias a los procesos de codificación de la información integrados en su desarrollo.
- La herramienta fue aplicada en el Hotel Marriott Hacienda Belén, en un período de 6 meses, el cual supera en 2 meses el periodo propuesto en el cronograma, sin embargo, se logró con la prueba de ambas herramientas, obteniendo los datos necesarios para establecer una plantilla de reporte de sostenibilidad para el hotel.
- Con base en los hallazgos del proceso, se definió la necesidad de que cada reporte debe ser personalizado y qué se acople a la necesidad de la empresa, por lo tanto, se descarta el diseño de una plantilla general para reportes de sostenibilidad, pero se delimitan los contenidos claves y la información necesaria para que el Marriott Hacienda Belén pueda completar el proceso del desarrollo del informe.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Para este tipo de análisis se recomienda iniciar la recolección de datos al menos seis meses a 1 año, antes de la elaboración del informe, ya que eso dará tiempo suficiente de gestionar la estrategia de sostenibilidad y trabajar en los asuntos que resultaron relevantes. De manera, la empresa se asegura de comunicar internamente a las áreas de la empresa que podrán facilitar toda la información necesaria.
- Es fundamental tener en cuenta que los estándares de sostenibilidad están en constante evolución, por lo tanto, es necesario mantener la herramienta actualizada para garantizar la calidad de los informes. Las actualizaciones del estándar GRI han incorporado la segmentación de estándares por algunos sectores o industria específica, por lo que se podría considerar incorporar otra sección que considere esta división.
- Un siguiente paso para hacer la herramienta más eficiente es la creación de un software que permita automatizar la herramienta, permitiendo otro tipo de visualización y demás de facilitar la aplicación para el usuario. Por otro lado, otra función que podría realizar este software es el desarrollo de reportes base con la información recolectada.
- Desarrollar un ejercicio de aplicación de la herramienta en otras empresas, preferiblemente de distintos sectores, para determinar la utilidad de esta en otros sectores del mercado.



## REFERENCIAS

- [1] IPCC, “Cambio Climático: Impactos, Adaptación y Vulnerabilidad, GUÍA RESUMIDA DEL QUINTO INFORME DE EVALUACIÓN DEL IPCC GRUPO DE TRABAJO II,”2014.
- [2] I. Şener, A. Varoğlu y A. A. Karapolatgil, “Sustainability Reports Disclosures: Who are the Most Salient Stakeholders?,”*Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 235, pp. 84-92, 2016.
- [3] L. C. Rodríguez y L. A. Ríos, “Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI,”*Dimensión empresarial*, vol. 14, nº 2, pp. 73-89, 2016.
- [4] K. Bejarano, C. Rocha, M. Varón y A. Galeano, “El papel de los reportes de sostenibilidad,”*Universidad EAN*, 2016.
- [5] WCED, “Our common future, Report of the World Commission and Environment and Development,”1987.
- [6] E. Barbier, “Sustainability and development,”*Annual Review of Resource Economics*, vol. 8, pp. 261-280, 2016.
- [7] J. Cabrera Medaglia, “El impacto de las declaraciones de Río y Estocolmo sobre la legislación y las políticas ambientales en América Latina,”*Revista de Ciencias Jurídicas*, nº 100, 2003.
- [8] Naciones Unidas, “Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y El Caribe,”2017.
- [9] A. Hanan, “Triple bottom line and sustainability: A literature review,”*Business and Management Studies*, vol. 1, nº 2, pp. 6-10, 2015.
- [10] L. I. Zapata Gutiérrez, “Aproximación a una legislación nacional en responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad,”2012.
- [11] J. A. Méndez Beltrán y D. A. Peralta Borray, “Reflexiones respecto a la responsabilidad social empresarial y la creación de valor económico desde la perspectiva de los proveedores,”*Cuadernos de Contabilidad*, vol. 15, nº 38, pp. 625-645, 2014.

- [12] C. J. Juan Guillermo, “Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social,”*Semestre económico*, vol. 10, nº 20, pp. 87-102, 2007.
- [13] Y. Camargo, “Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial,”*Revista de ciencias sociales*, vol. 27, nº 2, pp. 130-146, 2021.
- [14] J. A. Cordero, ““La responsabilidad social empresarial. Una óptica desde los stakeholders.”,”*Revista Economía y Política*, nº 26, pp. 93-118, 2017.
- [15] C. Peirano, “La pirámide de la competitividad y su aplicación al análisis competitivo del sector forestal,”*Visión de futuro*, vol. 18, nº 1, 2014.
- [16] A. H. Burhan y W. Rahmanti, “The impact of sustainability reporting on company performance,”*Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, vol. 15, nº 2, pp. 257-272, 2012.
- [17] A. M. Castro y J. F. Santiesteban , “Invertir en empresas con criterios ASG no significa renunciar a la rentabilidad.,”*Un Espacio para la Ciencia*, vol. 2, nº 1, pp. 103-130, 2019.
- [18] Principles for Responsible Investment, “Guía práctica para integrar asuntos ASG en la inversión en renta variable,”2016.
- [19] M. P. Carrillo Flórez, J. A. Castaño Carroll, J. S. Castillo Pinto, V. Cepeda Navarro, N. Melo Ruíz, P. Peñaloza Torres, I. Pineda Jaramillo y D. Posada Londoño, “Sostenibilidad en la Cadena de Valor,”*informe del laboratorio empresarial CESA*, 2020.
- [20] G. Magrin, “Adaptación al cambio climático en América Latina y el Caribe,”2015.
- [21] P. A. Nguyen, A. Kecskés y S. Mansi, “Does corporate social responsibility create shareholder value? The importance of long-term investors,”*Journal of Banking & Finance*, vol. 112, p. 105217, 2020.
- [22] Consejo Intenacional de Reporte Integrado, “El marco internacional IR,”2013.
- [23] K. W. Houser, “To Measure Is to Know... or Not.,”*LEUKOS*, vol. 18, nº 2, pp. 103-103, 2022.
- [24] M. J. Milne y R. Gray , “Future prospects for corporate sustainability reporting,”*Sustainability accounting and accountability*, vol. 1, pp. 184-207, 2007.

- [25] A. Amos y E. Uniamikogbo, “Sustainability and triple bottom line: An overview of two interrelated concepts. Igbinedion University Journal of Accounting,” vol. 2, nº 16, pp. 88-126, 2016.
- [26] A. Kearney, ““Green” winners: The performance of sustainability-focused organizations during the financial crisis,” 2009.
- [27] S. Schaltegger y M. Wagner, “Sustainable entrepreneurship and sustainability innovation: categories and interactions.,” *Business strategy and the environment*, vol. 4, nº 20, pp. 222-237, 2011.
- [28] Financial Sectors for Sustainability, “Sustainable Finance Market Update Series,” 2021.
- [29] “Reporting on enterprise value: Illustrated with a prototype climate-related financial disclosure standard,” 2020.
- [30] Global Reporting Initiative, GRI 3: Temas Materiales, 2021.
- [31] Carbon Disclosure Project, “Environmental Reporting Guidance in Sustainability Reports,” 2022.
- [32] SASB, “Sustainability Accounting Standards Board».
- [33] TCFD, “Task Force on Climate-related Fiancial Disclosures: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures,” 2017.
- [34] F. A. Niño Zambrano, “Análisis de los aspectos materiales para los grupos de interés identificados de la fundación amanecer,” Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2019. [En línea]. Available: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/30189..>
- [35] D. A. Correa Mejía y D. P. Hernández Serna, “Informes de sostenibilidad y su impacto en la creación de valor financiero de las empresas,” 2017.
- [36] L. C. Rodríguez Guerra y L. A. Ríos Osorio, “Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI,” *Dimensión empresarial*, vol. 14, nº 2, pp. 73-89, 2016.
- [37] D. Baena Castaño , X. Galeano Alzate y M. Á. Pérez García, “Reportes integrados en cooperativas: ventajas y retos de su implementación,” 2021.
- [38] Global Reporting Initiative, GRI Sector Program – Revised list of prioritized sectors, 2020.
- [39] S&P Global, The Sustainability Yearbook, 2022.

- [40] J. Andrade, “Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030,”*Revista de Ciencias Sociales*, vol. 26, nº 3, pp. 175-193, 2020.
- [41] Gobierno de la Republica de Costa Rica, “Política Nacional de Responsabilidad Social,”2017.
- [42] L. Nazarenko, G. Schmidt, R. L. Miller, N. Tausnev, M. Kelley, R. Ruedy, J. Zhang y I. Russell, “Future climate change under RCP emission scenarios with GISS ModelE2,”*Journal of Advances in Modeling Earth Systems*, vol. 7, nº 1, pp. 244-267, 2015.
- [43] Gobierno de la Republica de Costa Rica, “Plan Nacional de Descarbonización,”2018.
- [44] L. W. L. Sánchez, “Gobernanza climática en Ecuador? Los gobiernos subnacionales frente al reto de implementar las Contribuciones Nacionales Determinadas (NDC), establecidas en el Acuerdo de París: el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador,”Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, 2020.



## ANEXOS

**Anexo 1.** Indicadores seleccionados para pasar un periodo de evaluación

**Cuadro A.1.1** Indicadores preliminares de estándar GRI

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Energía	302-1	Cuantitativo	Consumo energético de fuentes renovables	%
	302-1	Cuantitativo	Consumo energético de fuentes no renovables	%
	302-1	Cuantitativo	Energía consumida su tipo de consumo	%
	302-1	Cuantitativo	Energía vendida su tipo de consumo	%
	302-1	Cuantitativo	Consumo energético total dentro / Parámetro específico	Julios/Parámetro específico
	302-2	Cuantitativo	Consumo energético total fuera / Parámetro específico	Julios/Parámetro específico
	302-3	Cuantitativo	Ratio de intensidad energética según consumo de la energía	Julios/Parámetro específico
	302-4	Cuantitativo	Reducción de consumo energético	%
	302-5	Cuantitativo	Reducción de consumo energético de productos	%
	303-1	Debate y análisis	Impactos en el agua que genere la organización	n/a
Agua y efluentes	303-1	Debate y análisis	Acciones correctivas	n/a
	303-2	Debate y análisis	Descripción de los criterios mínimos de calidad del vertido de efluentes	n/a
	303-3	Cuantitativo	Extracción de agua según el tipo de fuente / Parámetro específico	ML/Parámetro específico
	303-4	Debate y análisis	Nivel de tratamiento de las aguas residuales	n/a
	303-4	Debate y análisis	Sustancias prioritarias que causan preocupación en las aguas residuales	n/a
	303-4	Cuantitativo	Vertido de agua según el tipo de fuente / Parámetro específico	ML/ Parámetro específico
	303-4	Cuantitativo	Consumo de agua según el tipo de fuente / Parámetro específico	ML/ Parámetro específico
	304-1	Debate y análisis	Cercanía de los centros de operación con áreas protegidas áreas protegidas	n/a
Biodiversidad	304-2	Cuantitativo	Impactos en de las actividades en la diversidad	n/a
	304-3	Cuantitativo	Tamaño del área protegidas o restaurada	km2
	304-4	Cuantitativo	Nuero de especies en peligro afectadas por las operaciones	Especies
Emisiones	305-1	Cuantitativo	Total de emisiones de primer alcance	Toneladas de CO2/ Parámetro E.
	305-2	Cuantitativo	Total de emisiones de segundo alcance	Toneladas de CO2/ Parámetro E.
	305-3	Cuantitativo	Total de emisiones de tercer alcance	Toneladas de CO2/ Parámetro E.
	305-4	Cuantitativo	Intensidad de emisiones (Producto / Servicio / Venta)	Toneladas de CO2/ Parámetro E.
	305-5	Cuantitativo	Reducción de las emisiones entre el año base y el del informe	%
	305-6	Cuantitativo	Total de SAO producido y el total de SAO destruida por tecnologías aprobadas	Toneladas de CFC-11/ Parámetro E.

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Emisiones	305-6	Cuantitativo	Total NOx y SAx producidos	Toneladas de CFC-11/ Parámetro E.
	306-1	Debate y análisis	Principales impactos por la generación de residuos	n/a
	306-1	Debate y análisis	Diagrama de flujo de los procesos	n/a
Residuos	306-2	Debate y análisis	Gestión de impactos significativos de los residuos	n/a
	306-3	Cuantitativo	Total de residuos generados	t / Parámetro E.
	306-4	Cuantitativo	Residuos valorizados según su método de gestión	%
	306-5	Cuantitativo	Residuos destinados a eliminación según su método de gestión	%
Cumplimiento ambiental	307-1	Debate y análisis	Principales multas y las sanciones significativas por el incumplimiento de las leyes en materia ambiental	n/a
	308-1	Cuantitativo	Nuevos proveedores evaluados y seleccionados bajo criterios ambientales	%
Evaluación ambiental de proveedores	308-2	Cuantitativo	Proveedores identificados con impactos ambientales negativos	%
	308-2	Cuantitativo	Proveedores con acuerdos de mejora y con la relación finalizada	%
	308-2	Cuantitativo	Proveedores con la relación finalizada	%
Materiales	301-1	Debate y análisis	Inventario de materiales renovables de la empresa	n/a
	301-2	Debate y análisis	Inventario de materiales no renovables de la empresa	n/a
	301-3	Cuantitativo	Total de insumos reciclados	%
	301-4	Cuantitativo	Productos generados de materiales reutilizados	%
	301-4	Cuantitativo	Productos generados de materiales de envasado recuperados	%
Relaciones trabajador-empres	402-1	Cuantitativo	El número mínimo de semanas de aviso que se da a los empleados antes de la aplicación de cambios operacionales significativos.	Semanas
	403-1	Debate y análisis	Indicar el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el que se trabaja	n/a
	403-1	Debate y análisis	Si cumple de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida.	n/a
	403-8	Cuantitativo	El número de trabajadores empleados y no empleados, cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema.	Empleados
	403-2	Debate y análisis	Cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, identificación de peligros laborales y evaluar riesgos	n/a
Salud y seguridad en el trabajo	403-3	Debate y análisis	Acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo	n/a
	403-6	Cuantitativo	Alcance de empleados cubiertos por el a servicios médicos y de cuidado de la salud	%
	403-4	Debate y análisis	Si existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad	n/a
	403-5	Cuantitativo	Número de cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Cursos
	403-5	Cuantitativo	Alcance de empleados cubiertos por los cursos de formación sobre salud y seguridad en el trabajo	%
	403-7	Debate y análisis	Descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad	n/a

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Salud y seguridad en el trabajo	403-9	Cuantitativo	Tasa de fallecimientos por accidente laboral	%
	403-9	Cuantitativo	Tasa de lesiones por accidente laboral	%
	403-9	Debate y análisis	Principales tipos de lesiones laborales	n/a
	403-10	Cuantitativo	Tasa de fallecimientos por dolencias y enfermedades laborales	%
Trabajo infantil	403-10	Debate y análisis	Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	n/a
	408-1	Debate y análisis	Tipo de operación y proveedor considerados como riesgo significativo de presentar	n/a
	408-1	Debate y análisis	Medidas adoptadas por la organización para contribuir con la abolición del trabajo infantil.	n/a
Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Debate y análisis	Tipo de operación y proveedor considerados como riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio	n/a
	409-1	Debate y análisis	Medidas adoptadas por la organización para contribuir con la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	n/a
Prácticas en materia de seguridad	410-1	Cuantitativo	Personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos	%
Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Cuantitativo	Número total de casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Casos
	411-1	Debate y análisis	El estado de los casos y las acciones emprendidas en lo que se violan de los derechos de los pueblos indígenas	n/a
Comunidades locales	413-1	Cuantitativo	Cantidad de voluntariados y porcentaje de participación	%
	413-1	Debate y análisis	Tipo de participación en las comunidades locales	n/a
	413-2	Debate y análisis	Impactos negativos significativos (reales o potenciales) en las comunidades locales	n/a
Evaluación social de los proveedores	414-1	Cuantitativo	Nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales	%
	414-1	Cuantitativo	Nuevos proveedores identificados por generar un impacto social negativo.	%
	414-2	Debate y análisis	Tipos de impactos sociales	n/a
Política pública	415-1	Cuantitativo	Valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos	colones o dólares
Salud y seguridad de los clientes	416-1	Cuantitativo	El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras	%
	416-2	Cuantitativo	Casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	incumplimiento
Cumplimiento socioeconómico	219-1	Cuantitativo	Valor monetario total de las multas	colones o dólares
	219-1	Cuantitativo	Número total de sanciones no monetarias	sanciones no monetarias
	219-1	Cuantitativo	Número de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios	casos
Formación y enseñanza	404-1	Cuantitativo	Horas de formación de los empleados por género.	horas
	404-2	Cuantitativo	Alcance de los programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	%
	404-2	Debate y análisis	Tipos de programas implementados	n/a
	404-3	Cuantitativo	Empleados por sexo que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional	%

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Empleo	401-1	Cuantitativo	Tasa de contrataciones de empleados	%
	401-1	Cuantitativo	Tasa de rotación de personal	%
	401-1	Cuantitativo	Tasa de renuncias en el personal	%
	401-2	Cuantitativo	Colaboradores cubiertos por las prestaciones.	empleados
	401-2	Cuantitativo	Valor monetario de prestaciones para los empleados.	colones o dólares
	401-3	Cuantitativo	Número de empleados que acogieron el permiso parental por genero	empleados
	401-3	Cuantitativo	Tasa de retención de empleados después del permiso parental	%
	405-1	Cuantitativo	Colaboradores en posiciones de liderazgo por género y edad.	%
	405-1	Debate y análisis	Posiciones de liderazgo por genero	n/a
No discriminación	406-1	Cuantitativo	Número total de casos de discriminación	Número
	406-1	Cuantitativo	Número de casos según su estatus	Número
	406-1	Debate y análisis	Planes de reparación	n/a
Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Debate y análisis	Acciones que se han tenido un impacto adverso en los derechos a la libertad de asociación y negociación colectiva	n/a
	407-1	Debate y análisis	Medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva	n/a
Evaluación de derechos humanos	412-1	Cuantitativo	Porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos	Número
	412-1	Cuantitativo	Horas de formación de los empleados	Horas
	412-1	Cuantitativo	Porcentaje de empleados con formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones	%
	412-1	Cuantitativo	Porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	%
	417-1	Debate y análisis	Información de etiquetado accesible y adecuada sobre los impactos ambientales y sociales de los productos y servicio	n/a
Marketing y etiquetado	417-2	Cuantitativo	El número total de casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Casos
	417-3	Cuantitativo	El número total de casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Casos
Privacidad del cliente	418-1	Cuantitativo	Número total de reclamaciones	Reclamaciones
Anticorrupción	205-1	Cuantitativo	Porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción	%
	205-1	Debate y análisis	Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.	n/a
	205-2	Cuantitativo	Porcentaje de miembros de partes interesadas a las quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	%
	205-2	Cuantitativo	Porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción	%
	205-2	Cuantitativo	Porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción	%
	205-3	Cuantitativo	Número total de los casos de corrupción confirmados	Casos

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Anticorrupción	205-3	Debate y análisis	Naturaleza de los casos de corrupción confirmados	n/a
	205-3	Cuantitativo	Número total de los casos donde se tomaron medidas disciplinarias tomadas con respecto a los casos de corrupción	Casos
	205-3	Cuantitativo	Número de casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados	Casos
Competencia desleal	206-1	Debate y análisis	Número de acciones jurídicas con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia identificadas en la organización	n/a
	206-1	Debate y análisis	Los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas	n/a
Fiscalidad	207-1	Debate y análisis	Estrategia fiscal que tiene la organización	n/a
	207-2	Debate y análisis	Descripción de la gobernanza fiscal y el marco de control	n/a
	207-2	Debate y análisis	Descripción de los mecanismos de notificación de inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad	n/a
	207-2	Debate y análisis	Descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal y, si procede, una referencia al informe, a la declaración o a la opinión del verificador.	n/a
	207-3	Debate y análisis	Descripción del enfoque en cuanto a la participación de los grupos de interés y la gestión de las inquietudes de los grupos de interés en relación con la fiscalidad	n/a
	207-4	Debate y análisis	Descripción de la presentación de informes país por país	n/a
	201-1	Cuantitativo	Valor económico directo generado	colones o dólares
Desempeño económico	201-1	Cuantitativo	Valor económico distribuido por las áreas	colones o dólares
	201-2	Debate y análisis	Riesgos relacionada con el clima	n/a
	201-2	Debate y análisis	Oportunidad relacionada con el clima	n/a
	201-3	Cuantitativo	Participación de los empleados en los planes de beneficios	%
	201-4	Cuantitativo	Valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización	colones o dólares
Presencia en el mercado e igualdad de oportunidades	202-1	Cuantitativo	Salarios por encima del salario mínimo	%
	202-2	Cuantitativo	Altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	%
	405-2	Cuantitativo	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	colones o dólares
Impactos económicos indirectos	203-1	Cuantitativo	Monto invertido en infraestructuras y servicios apoyados	colones o dólares
	203-2	Debate y análisis	Impactos económicos indirectos significativos	n/a
Prácticas de adquisición	204-1	Debate y análisis	Porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación	n/a

**Cuadro A.1.2 Indicadores preliminares de estándar SASB**

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Energía	FB-AG-130a.3	Cuantitativo	Porcentaje de renovables	%
	FB-AG-130a.2	Cuantitativo	Porcentaje de electricidad de la red	%
	FB-AG-130a.1	Cuantitativo	Energía operativa consumida	Julios/Parámetro E.
	IF-WM-110b.1	Cuantitativo	Combustible de la flota consumido	Julios
	IF-WM-110b.2	Cuantitativo	Porcentaje de vehículos de combustible alternativo de la flota	%
Agua y efluentes	CG-HP-140a.2	Debate y análisis	Descripción de los riesgos de la gestión del agua y análisis de las estrategias y las prácticas para mitigarlos	n/a
	CG-HP-140a.1	Cuantitativo	Total de agua extraída, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	m3
	CG-HP-140a.1	Cuantitativo	Total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	m3
	FB-AG-140a.3	Cuantitativo	Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de cantidad o calidad del agua	número
	EM-MM-160a.3	Cuantitativo	Porcentaje de actividades en reservas comprobadas y probables en sitios con estado de conservación protegido o hábitats de especies en peligro de extinción, o cerca de ellos.	%
Emisiones	IF-WM-110a.1	Cuantitativo	Emisiones mundiales brutas de alcance 1	Toneladas de CO2/E.
	IF-WM-110a.1	Cuantitativo	Porcentaje cubierto por las regulaciones de limitación de emisiones	%
	TR-AL-110a.2	Debate y análisis	Ánalisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1	n/a
	IF-WM-120a.1	Cuantitativo	Total NOx y SAx producidos	Toneladas métricas (t)
Residuos	EM-MM-150a.1	Cuantitativo	Total de residuos generados	t / Parámetro E.
	EM-MM-150a.1	Cuantitativo	Porcentaje de residuos reciclado	%
	IF-WM-110a.2	Cuantitativo	Total de gas de vertedero generado	%
	IF-WM-110a.2	Cuantitativo	Porcentaje de gases quemado y utilizado para energía	%
	RT-CH-150a.1	Cuantitativo	Cantidad de residuos peligrosos generados	Toneladas métricas (t)
Gestión del ciclo de vida	RT-CH-150a.2	Cuantitativo	Porcentaje de residuos peligrosos generados reciclado	%
	TC-ES-410a.1	Cuantitativo	Peso de residuos electrónicos recuperados	Toneladas métricas (t)
	TC-ES-410a.1	Cuantitativo	Porcentaje de residuos electrónicos recuperados reciclado	%
Gestión del ciclo de vida de los envases	CG-HP-410a.1	Cuantitativo	Peso total de los envases	Toneladas métricas (t)
	CG-HP-410a.1	Cuantitativo	Porcentaje fabricado con materiales reciclados o renovables	%
	CG-HP-410a.1	Cuantitativo	Porcentaje que es recicitable, reutilizable o compostables	%

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Gestión del ciclo de vida de los envases	CG-HP-410a.2	Debate y análisis	Análisis de las estrategias para reducir el efecto ambiental de los embalajes a lo largo de su ciclo de vida	n/a
Prácticas laborales	TC-ES-310a.2	Cuantitativo	Número de interrupciones del trabajo	número
	TC-ES-310a.2	Cuantitativo	Total de días de inactividad	días
Gestión de accidentes y seguridad	TR-AF-540a.1	Debate y análisis	Descripción de la aplicación y los resultados de un sistema de gestión de la seguridad	n/a
	TR-AF-540a.2	Cuantitativo	Número de accidentes e incidentes	accidentes e incidentes
Relaciones con la comunidad	EM-CO-210b.1	Debate y análisis	Análisis del proceso de gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con los derechos e intereses de la comunidad	n/a
	CG-AM-250a.1	Cuantitativo	Cantidad de unidades retiradas emitidas y total de unidades retiradas	número
Seguridad de los productos	CG-AM-250a.2	Debate y análisis	Análisis del proceso para identificar y gestionar los riesgos de seguridad asociados al uso de los productos	n/a
	CG-AM-250a.3	Cuantitativo	Total de las pérdidas monetarias por las unidades retiradas emitidas asociados a riesgos de seguridad	colones o dólares
Empleo	SV-PS-000.A	Cuantitativo	Empleados por: (1) a tiempo completo y a tiempo parcial, (2) temporales y (3) contratados	Número
	SV-PS-000.B	Cuantitativo	Horas trabajadas por los empleados	Horas
Diversidad e implicación de la fuerza laboral	IF-WM-310a.1	Cuantitativo	Colaboradores cubiertos por los convenios colectivos de trabajo	%
	SV-PS-330a.1	Cuantitativo	Porcentaje directivos ejecutivos y todos los demás empleados por géneros y grupos raciales/étnicos	%
	SV-PS-330a.2	Cuantitativo	Tasa de reemplazo voluntario e involuntario de todos los empleados	Velocidad
Seguridad de los datos	SV-PS-330a.3	Cuantitativo	Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje	%
	SV-PS-230a.1	Debate y análisis	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	n/a
	SV-PS-230a.2	Debate y análisis	Descripción de las políticas y prácticas relativas a la recopilación, el uso y la conservación de información de los clientes	n/a
Integridad profesional	SV-PS-230a.3	Cuantitativo	Número de filtraciones de datos	número
	SV-PS-230a.3	Cuantitativo	Porcentaje que implica información confidencial sobre actividades empresariales (CBI) o información de identificación personal (PII) de los clientes	%
	SV-PS-230a.3	Cuantitativo	Número de clientes afectados	número
Ética empresarial	SV-PS-510a.1	Debate y análisis	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional	n/a
	SV-PS-510a.2	Cuantitativo	Importe total de las pérdidas monetaria	colones o dólares
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Cuantitativo	Total de las pérdidas monetarias	colones o dólares
	FN-CB-510a.2	Debate y análisis	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	n/a

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Producción	CG-AM-000.A	Cuantitativo	Total de unidades producidas	Número de unidades
	CG-AM-000.A	Cuantitativo	Unidades de producto vendidas,	Unidades
	CG-AM-000.A	Cuantitativo	Peso total de los productos vendidos	toneladas métricas (t)
	CG-AM-000.B	Cuantitativo	Número de instalaciones de fabricación	Número

### Anexo 1.3 Indicadores preliminares de estándar CDP

Subtema	Código	Categoría	Indicador	Unidad de medida
Riesgos y oportunidades	C2.2	Debate y análisis	Describa su(s) proceso(s) para identificar, evaluar y responder a los riesgos y oportunidades relacionadas con el clima	n/a
	C2.3. A	Debate y análisis	Riesgos identificados que puedan tener un impacto estratégico o financiero sustancial en la empresa.	n/a
	C2.3. B	Cuantitativo	Potencial impacto financiero del riesgo identificado	colones o dólares
	C2.4. A	Debate y análisis	Oportunidad relacionada con el clima que pueda tener un impacto estratégico o financiero sustancial en su empresa	n/a
	C2.4. B	Cuantitativo	Potencial impacto financiero de la oportunidad identificado	colones o dólares

**Anexo 2:** tablas de calificación de los criterios para la evaluación de los indicadores y temáticas para el análisis de materialidad.

**Cuadro A.2.1** Criterio de significancia para la evaluación de la contribución con los ODS

Calificación	Rango	Condición
1	Ninguna	No contribuye con ninguna de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
2	Baja	Contribuye con 1 de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
3	Media	Contribuye con 2 a 3 de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
4	Buena	Contribuye entre 4 - 5 de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
5	Alta	Contribuye con más de 5 metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

**Cuadro A.2.2** Criterios de significancia para la evaluación del alcance legal y normativo

Calificación	Rango	Condición
1	Baja	La información para procesar no posee legislación vigente del país
2	Alta	La información para procesar posee la legislación vigente del país

**Cuadro A.2.3** Criterios de significancia para la evaluación la posibilidad de certificación, declaración o estudio

Calificación	Rango	Condición
1	Baja	La información para procesar no se puede certificar, declarar o estudiar.
2	Alta	La información para procesar se puede certificar, declarar o estudiar.

**Cuadro A.2.4** Criterios de significancia para la evaluación la disponibilidad de datos

Calificación	Rango	Condición
1	Inexistente	Se cuenta con registros totales anuales
2	Baja	Se cuenta con registros totales mensuales
3	Media	Se cuenta con un registro diario del indicador

**Cuadro A.2.5** Criterios de significancia para la evaluación similitud con otro indicador

Calificación	Rango	Condición
1	Alta	El indicador pretende medir los mismo que otro indicador
2	Media	El indicador presenta cierta similitud con otro indicador
3	Ninguna	El indicador no tiene ninguna similitud con otro indicador

**Cuadro A.2.6** Criterios de significancia para la evaluación del impacto en el entorno

Calificación	Rango	Condición
1	Ninguno	No representa ningún impacto para el ambiente y la sociedad.
2	Bajo	Incidencia de impacto insignificante, no visible.
3	Medio	Impacto visible con incidencia incipiente.
4	Bueno	Presencia del impacto sin causar efectos sensibles.
5	Alto	Incidencia del impacto con nítida precisión, causantes de efectos sensibles en el ambiente y la sociedad

**Cuadro A.2.7** Criterios de significancia para la evaluación de la frecuencia con la que se deben gestionar dichos aspectos

Calificación	Rango	Condición
1	No significativo	Rara vez se presenta este riesgo
2	Baja	Al menos una vez al año
3	Media	Al menos una vez al mes
4	Buena	Al menos una vez a la semana
5	Alta	Al menos una vez al día

**Cuadro A.2.8** Criterios de evaluación de los resultados de la significancia

Calificación	Rango	Condición
0 – 1.5	No significativo	Rara vez se presenta este riesgo
1.5 – 3	Significancia Baja	Al menos una vez al año
Mayor a 3	Significancia Alta	Al menos una vez al mes

### Anexo 3: Figuras para la exemplificación del desarrollo de las herramientas

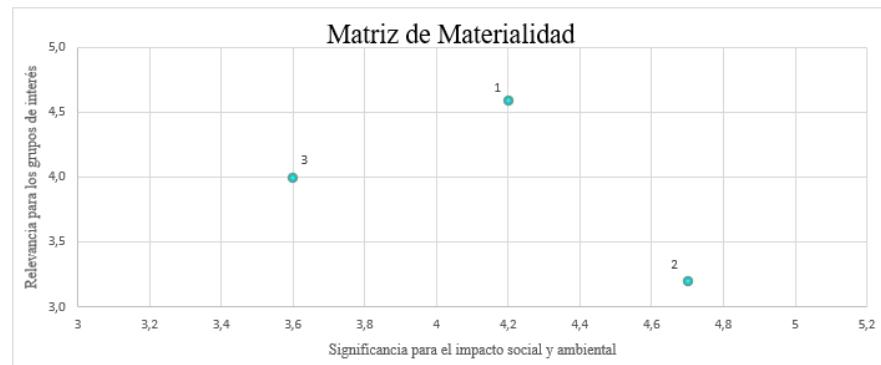
Fuente: GRI Sector Program – Revised list of prioritized sectors 2020

- a) **Figura A.3.1** Ejemplo de la referencia GRI para la pestaña: Estudio de referencias . (Elaboración propia)

Tematica	Criterios de significancia						Nota
	CO	LP	CED	GA	PR	AL	
Impactos en las comunidades y servicios locales	4	1	2	5	3	4	3,17
Programas de voluntariado	4	2	2	5	3	4	3,33
Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	5	5	5	5	5	5	5,00

- a) **Figura A.3.2** Ejemplo del análisis del impacto de las temáticas. (Elaboración propia)

Tematica	Nº	Calificación	
		Relevancia para los grupos de interés	Significancia para el impacto social y ambiental
Impactos en las comunidades y servicios locales	1	4,6	4,2
Programas de voluntariado	2	3,2	4,7
Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	3	4,0	3,6



**Figura A.3.3** Ejemplo de Matriz de Priorización de las temáticas. (Elaboración propia)

### Indice

Código	Descripción	Tematica
CG	Aporta información contextual sobre la organización	Contenidos Generales
Cap.F	Aporta información específica en el contexto económico	Económicos
Cap.N	Aporta información específica con respecto a el impacto ambiental de la empresa	Ambientales
Cap.SR	Aporta información específica de la gestión del recurso humano e intelectual	Sociales

**Figura A.3.4** Índice de contenido de la herramienta de recolección de datos de sostenibilidad. (Elaboración propia)



Temática	Aplicabilidad	Código	Contenidos	Referencia	Justificación de no aplicabilidad
GRI 301	Materiales		301-1.A Materiales Renovables utilizados por peso o volumen	<a href="#">Materiales 301-1.A</a>	
			301-1.B Materiales NO Renovables utilizados por peso o volumen	<a href="#">Materiales 301-1.B</a>	
		No	301-2 Insumos reciclados	<a href="#">Materiales 301-2</a>	
		Si	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	<a href="#">Materiales 301-3</a>	
GRI 302	Energía		302-1 Consumo energético dentro de la organización	<a href="#">Energía 302-1</a>	
			302-2 Consumo energético fuera de la organización	<a href="#">Energía 302-2</a>	
			302-3 Intensidad energética	<a href="#">Energía 302-3</a>	
			302-4 Reducción del consumo energético	<a href="#">Energía 302-4</a>	
			302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos	<a href="#">Energía 302-5</a>	
GRI 303	Agua y efluentes		303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	<a href="#">Agua.Efluentes 303-1</a>	
			303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	<a href="#">Agua.Efluentes 303-2</a>	
			303-3 Extracción de agua	<a href="#">Agua.Efluentes 303-3</a>	
			303-4 Vertidos de agua	<a href="#">Agua.Efluentes 303-4</a>	

**Figura A.3.5** Ejemplo de visualización de la pestaña de índice de la temática ambiental.

(Elaboración propia)

Ambiente
 Atrás
Siguiente

**301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado**

El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto, durante el periodo objeto del informe.

Número de productos vendidos	Valor	Unidades				
	Nombre	Tipo	Categoría del material	Valor	Unidades	Porcentaje
						-
						-
						-
						-
						-
						-
						-
						-
						-
						-

**Figura A.3.6** Ejemplo de visualización de la pestaña que recolecta los datos de Productos reutilizados y materiales de envasado. (Elaboración propia)

#### **Anexo 4: Resultados del proceso de desarrollo del reporte de sostenibilidad**

**Cuadro A.4.1** Resultados del taller de priorización de temas en sostenibilidad Marriott Costa Rica de parte de la consultora AED.

Pilares Marriott	Temáticas para analizar
Nutrir nuestro mundo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inversión en comunidades anfitrionas</li> <li>2. Relación con la comunidad (donación y apoyo a organizaciones, desarrollo económico de la zona)</li> <li>3. Atención y apoyo a desastres naturales</li> </ol>
Mantener operaciones responsables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitigación y Adaptación Cambio climático (emisiones)</li> <li>2. Biodiversidad (capital natural)</li> <li>3. Ecoeficiencia operacional</li> <li>4. Consumo de materias primas</li> <li>5. Cadena de valor sostenible</li> <li>6. Movilidad sostenible</li> <li>7. Consumo de productos químicos, peligrosos y especiales</li> </ol>
Empoderar a través de la oportunidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminución de brechas entre H–M</li> <li>2. Diversidad, igualdad e inclusión (diversidad sexual, personas con discapacidad, personas indígenas)</li> <li>3. Capacitación y formación</li> <li>4. Prevención del Turismo sexual</li> </ol>
Bienvenidos todos y avanzar en los derechos humanos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derechos Humanos</li> <li>2. Seguridad y Salud Ocupacional (clientes y asociados)</li> </ol>
Gobernanza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Privacidad de datos confidenciales y ciberseguridad</li> <li>2. Generación de empleo (impacto económico directo e indirecto)</li> <li>3. Anticorrupción y código de conducta</li> <li>4. Atracción y retención de talento</li> <li>5. Política pública</li> </ol>

**Cuadro A.4.2** Resultados de la evaluación de las temáticas bajo los criterios de significancia

Temática	Criterios de significancia						Nota
	CO	LP	CED	IM	FR	AL	
Impactos en las comunidades y servicios locales	4	5	5	5	3	4	4,2
Programas de voluntariado	4	5	5	5	3	4	4,2
Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas	4	5	5	5	2	5	4,2
Gestión de Riesgos y Crisis	4	2,5	5	5	2	2	3,35
Impactos económicos directos e indirectos que las organizaciones pueden tener en sus grupos de interés y en la economía	4	5	5	4	3	4	4
El uso de productos amigables con el ambiente	5	2,5	5	4	3	4	3,95
Un manejo adecuado de los recursos energéticos (reducción en el consumo de combustibles fósiles)	5	5	5	5	5	5	5
La gestión adecuada del recurso hídrico	5	5	5	5	5	5	5
El tratamiento de sus aguas residuales	5	5	5	5	5	5	5
Las medidas para el control y reducción de sus emisiones	5	5	5	5	4	5	4,8
El cumplimiento de la legislación y normativa ambiental	5	5	5	5	5	5	5
La evaluación ambiental de proveedores	5	5	5	3	2	4	3,35
Políticas de contratación y prestaciones para los empleados	4	5	5	4	3	5	4,2
Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	3	5	5	5	5	4	4,4
Programas de formación y enseñanza	5	2,5	5	5	4	2	3,95
Diversidad e igualdad de oportunidades	5	2,5	5	5	4	5	4,55
Acciones correctivas emprendidas contra la discriminación	5	2,5	5	5	2	3	3,75
Presencia en el mercado e igualdad de oportunidades	4	2,5	5	4	3	5	3,95
Evaluaciones de riesgo de derechos humanos	4	5	5	4	3	5	4,2
Salud y seguridad de los clientes	3	5	5	3	5	2	3,6
Capacitación de concientización sobre la trata de personas	5	5	5	4	3	5	4,4
Evaluación social de los proveedores y de la cadena de suministro	4	5	5	3	2	4	3,35

**Anexo 5.** Plantilla de reporte para el Hotel Marriott Hacienda Belén

# 2023 **REPORTE DE SOSTENIBILIDAD**



**Marriott**  
HOTELS • RESORTS • SUITES

COSTA RICA MARRIOTT HACIENDA BELEN

# TABALA DE CONTENIDO

## Importancia

- En esta tabla de contenidos se resumirá la información del informe según las secciones que posea, facilitando la navegación y accesibilidad de los datos.

## Detalle de la información

Se recomienda colocar el nombre de las secciones más relevantes del informe e indicar la página en la cual se encuentra la información

Ejemplo:

3 Mensaje de Nuestro CEO

## Importancia

- Incluir un mensaje del CEO en un informe de sostenibilidad es crucial, ya que representa el compromiso y liderazgo de la alta dirección en este aspecto.

## Detalle de la información

El mensaje del CEO comunica la visión de la organización en relación con la sostenibilidad, estableciendo metas y objetivos claros. Además, contribuye a generar confianza y credibilidad tanto interna como externamente, al tener un impacto significativo en la motivación y el compromiso de los empleados, al mismo, que fortalece la reputación de la empresa ante sus grupos de interés.



# ACERCA DEL REPORTE

**GRI 2-2** Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización.

## Detalle de la información

En esta sección se incluyen todas las entidades incluidas en el presente informe. Para este caso es importante mencionar que este reporte sólo considera únicamente la empresa Marriot Belén de Costa Rica. Además, se puede mencionar si se reportó conforme o en referencia al estándar Global Reporting Initiative (GRI).

**GRI 2-3** Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

## Detalle de la información

Se debe especificar el período objeto del informe, utilizando la fecha específica de inicio y finalización



Además, se debe incluir el o los puntos de contacto para acudir ante cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada.

# Perfil de la organización



## ¿Quiénes Somos?

GRI 2-1 y GRI 2-6

### Detalle de la información

Los contenidos de esta sección presentan una descripción general de la organización, indicando el sector económico en el cual se encuentra y un detalle de su cadena de valor que puede incluir:

- Las actividades y los servicios de la organización
- El mercado atendido
- La cadena de suministro de la organización
- Las entidades aguas abajo de la organización y sus actividades



# VALORES ORGANIZACIONALES

## Importancia

- Incluir los valores de la organización en el informe, les brinda a los lectores el conocimiento del compromiso de la empresa con la responsabilidad social y ambiental. Esto ayuda a diferenciar su empresa de los competidores y fortalece la relación con los grupos de interés.

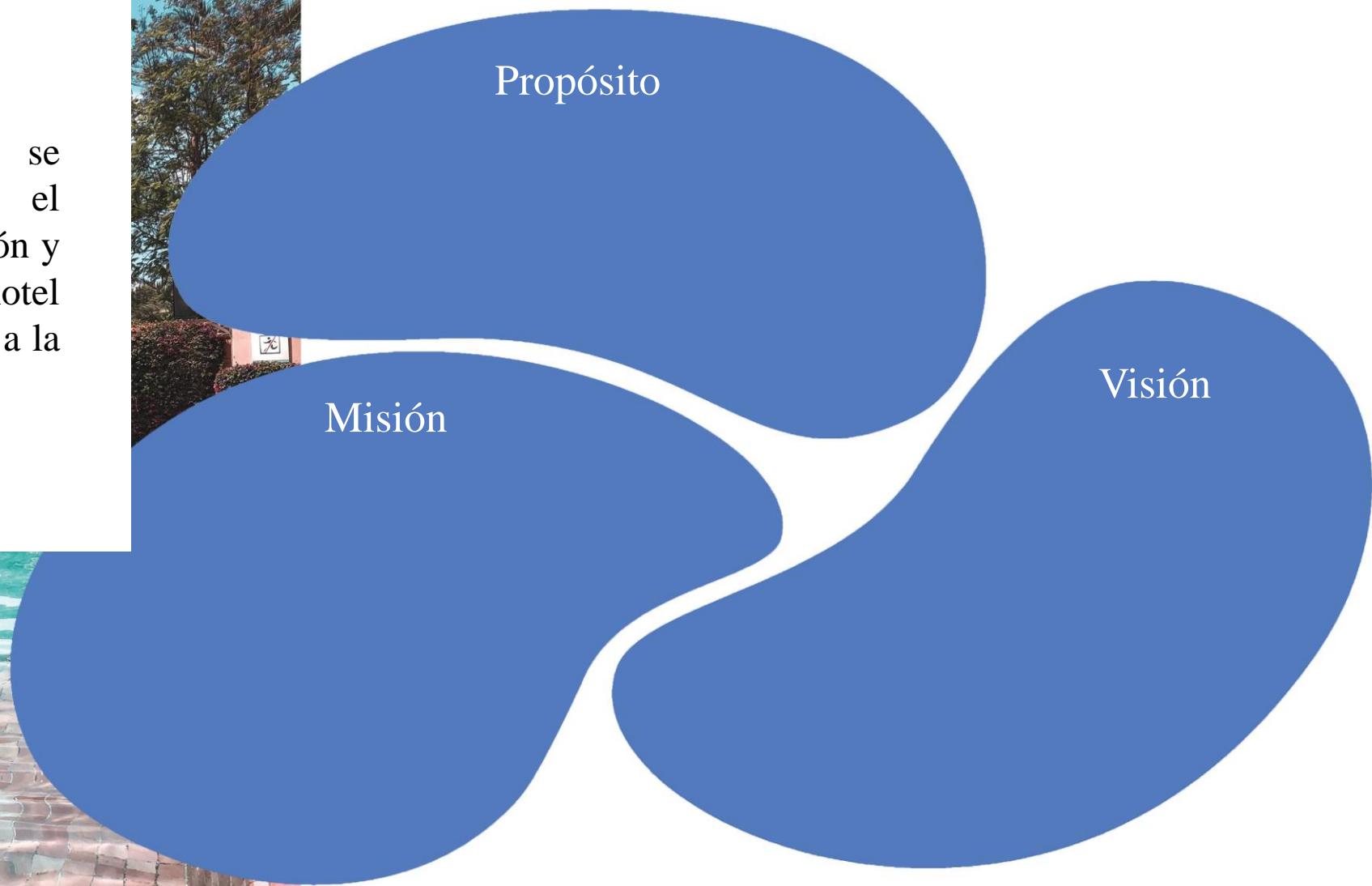
## Detalle de la información

En este caso la organización puede destacar sus valores y realizar una breve descripción de su contenido y el enfoque que el Marriott Hacienda a Belén Ha desarrollado dentro de su estrategia hacia la sostenibilidad.

## CONSTRUIMOS BIENESTAR

### Detalle de la información

En estas sección se puede incluir el propósito, la misión y la visión que el hotel posee en relación a la sostenibilidad



# Gobernanza

GRI 2-9

## Detalle de la información

La organización debe describir su estructura de gobernanza, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. Se recomienda diseñar un diagrama de la estructura, para representar los niveles de responsabilidad, desde los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas

GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno

## Detalle de la información

Se describirá la función que desempeña el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito de la organización, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible. Amas de su papel en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización.

GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

## Detalle de la información

Indicar en que puestos se delega la responsabilidad de gestiona la sostenibilidad de la organización:

- Si ha designado a algún alto ejecutivo
- Si ha delegado la responsabilidad sobre otros colaboradores

GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

## Detalle de la información

Se debe detallar el puesto del máximo órgano de gobierno tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización.

# Relacionamiento con las partes interesadas

GRI 2-29 y GRI 2-30

## Detalle de la información

Esta sección describir el enfoque del hotel para contar con la participación de los grupos de interés, incluido:

- Las categorías de grupos de interés con las que se involucra y cómo las identifica
- El medio de comunicación
- El propósito de la participación de los grupos de interés
- Cómo la organización busca asegurar que la participación de los grupos de interés resulte provechosa

Por otro lado, en esta sección también se pueden incluir los convenios colectivos y el porcentaje de empleados cubiertos por los mismos.

# Nuestro compromiso

GRI 2-25

Procesos para remediar los impactos negativos

## Detalle de la información

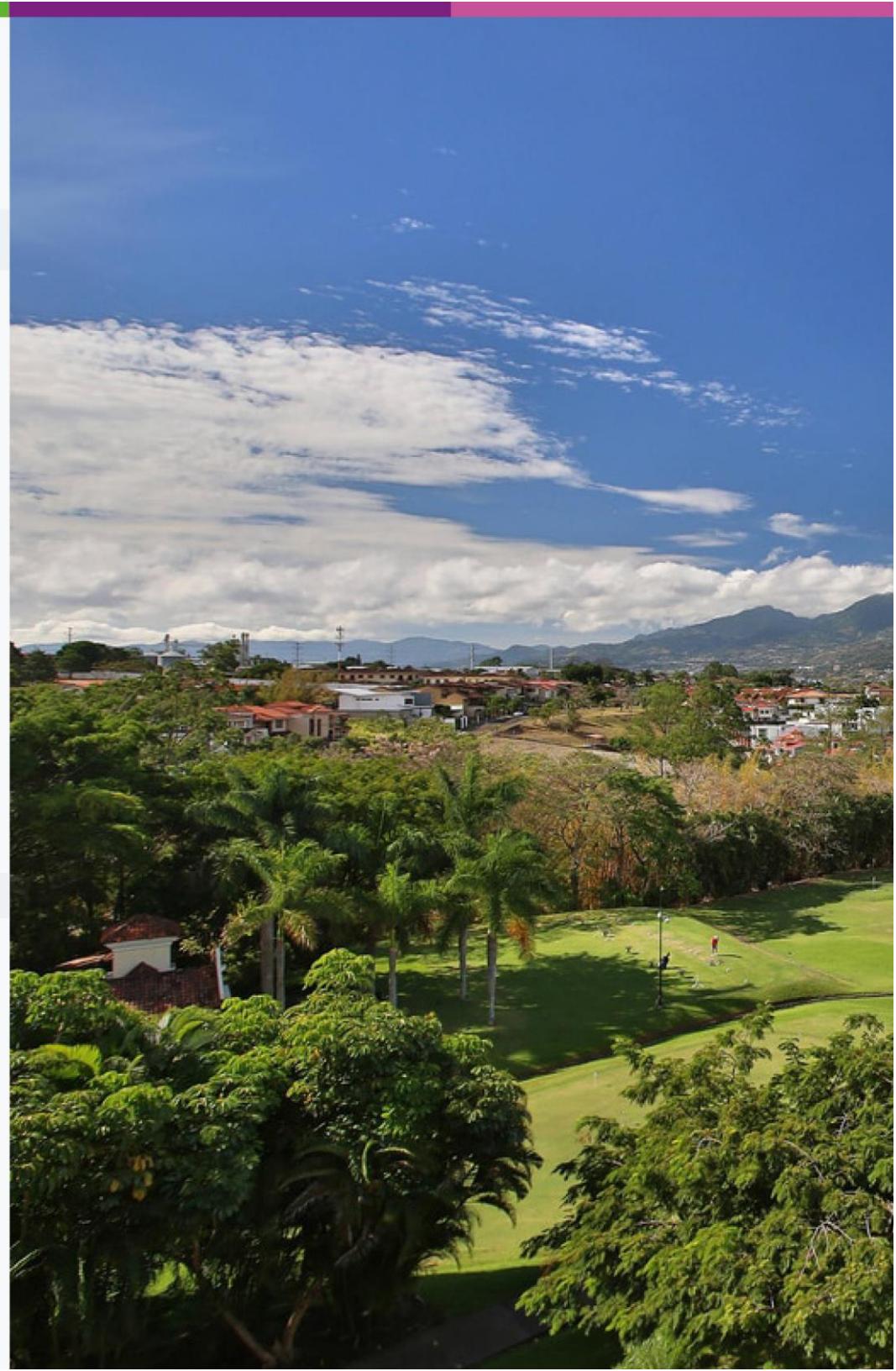
La organización tiene la responsabilidad de describir en su informe sus compromisos para remediar los impactos negativos que ha causado o contribuido, así como su enfoque para abordar reclamaciones y sus mecanismos de quejas, asegurándose de contar con la participación de los grupos de interés en el diseño, revisión, operación y mejora de estos mecanismos. También debe detallar otros procesos utilizados para la remediación de dichos impactos y destacar la importancia que la organización realice procesos de remediación, y brinde ejemplos con la retroalimentación recibida de los grupos de interés

GRI 2-26

Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

## Detalle de la información

Esta sección describirá los mecanismos para que cualquier individuo soliciten asesoramiento y planteen sus inquietudes acerca de la conducta empresarial responsable en las operaciones de la organización y en sus relaciones comerciales.



# GRI 3 Temas Materiales

## Detalle de la información

### **Contexto de sostenibilidad**

En esta sección la organización debe incluir información sobre el contexto de sostenibilidad en sus informes, ya que esto les permite comprender los desafíos económicos, ambientales, de derechos humanos y sociales que afectan a sus actividades. Se podrán considerar aspectos como el cambio climático, la capacidad de hacer cumplir la ley, la pobreza, los conflictos políticos y la escasez de recursos, tanto a nivel local, regional como global. Además, las organizaciones deben reconocer su responsabilidad con respecto a la legislación y los reglamentos con los que se espera que cumpla.

### **Identificaron de los grupos de interés relevantes para el proceso**

De forma complementaria se puede abarcar la metodología para identificar sus grupos de interés en todas sus actividades y relaciones comerciales. Además del método para incluir a estos grupos a participar en la identificación de los impactos de la organización. Es importante elaborar una lista exhaustiva de individuos y grupos cuyos intereses que podrían verse afectados por las acciones de la organización. Entre estos grupos se encuentran socios comerciales, organizaciones de la sociedad civil, consumidores, clientes, empleados, gobiernos, comunidades locales, ONG, accionistas, proveedores, sindicatos y grupos vulnerables.

## GRI 3-1

Proceso para determinar los temas materiales

### Detalle de la información

La organización debe describir el proceso utilizado para determinar sus temas materiales, la evaluación de los impactos reales y potenciales en la economía, el ambiente y la sociedad. También debe explicar cómo se han priorizado los impactos para informar sobre ellos según su importancia.

## GRI 3-2

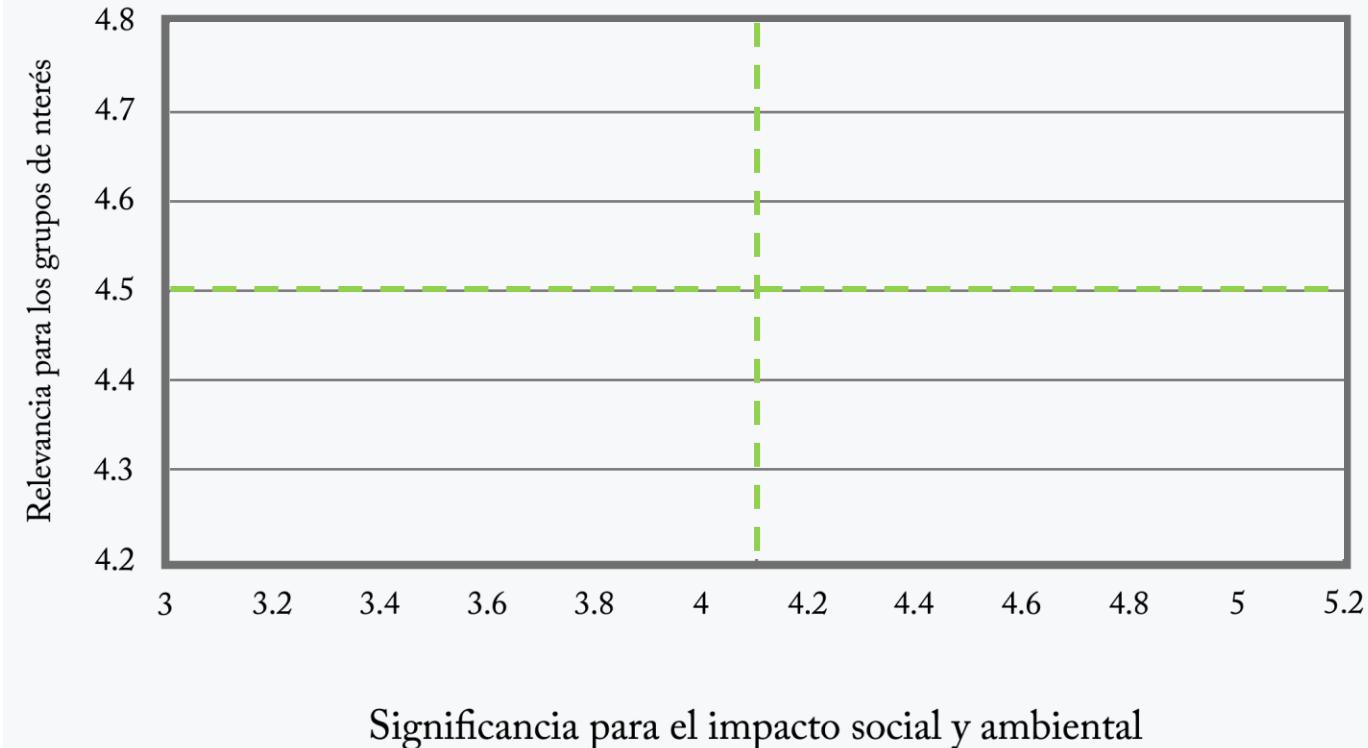
Lista de temas materiales



### Detalle de la información

La organización debe enumerar y reportar sus temas materiales, así como la clasificación que se dio a las temáticas según los pilares definidos por el Marriott.

# MATRIZ DE MATERIALIDAD



## Detalle de la información

Esa sección se puede ver de forma gráfica el cruce de resultados del análisis del impacto de las temáticas en el ambiente y la sociedad, con los resultados obtenidos de la encuesta a las partes interesadas. De forma que se logre obtener ordenar la significancia de las temáticas de menor prioridad a mayor prioridad.

Nº	Temática
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	



# SERVIR A NUESTRO MUNDO



En esta sección se le solicita a la organización describir cómo el enfoque del pilar “Servir a nuestro mundo”

## Nuestra contribución a los ODS.



## Detalle de la información

En esta sección es de suma importancia relacionar las metas de los ODS con la contribución del hotel en estas áreas. Se describir y demostrar el impacto positivo que la organización busca generar por medio de diversas acciones o actividades. Estas contribuciones se pueden respaldar por medio de indicadores de impacto preferiblemente cuantitativos.

# Comunidades Locales

GRI 413-1 y GRI 413-2

## Detalle de la información e implementación de los principios

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad** : La organización debe informar su enfoque de gestión de las comunidades locales de su zona de influencia, cómo se identifica a los grupos de interés y cómo estos se relacionan con el hotel.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: en esta sección se puede describir y cuantificar las actividades del hotel en las que incluye la participación de la comunidad local. Además del proceso de evaluación del impacto negativo real o potencia, que esta puede generar en las comunidades aledañas.
  - Asegurando los principios de **precisión** y **claridad** de forma que la información brindada sea lo suficientemente detallada como para permitir realizar una evaluación de los impactos de la organización. A la hora de contabilizar las horas de voluntariado o los montos de donación, procurar que sean coherentes.
  - Se recomienda que, a la hora de presentar la información, esta sea relativa al periodo del informe y al menos a dos periodos anteriores, de forma que se pueda **comparar** y observar los avances. Además de mantener el método de medición, cálculo y las unidades de referencia.
  - Para mantener el **equilibrio** en análisis de los impactos negativos del hotel, es importante evitar la omisión de esta información, dado que se pueden llegar convertir en oportunidades de mejora.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: se pueden detallar los planes de mejora que el Marriot puede implementar para mejorar su relación y reducir el impacto en las comunidades locales

# Biodiversidad

GRI 304-1 y GRI 304-2

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad** : el hotel podrá indicar la ubicación de sus operaciones y la relación que mantiene con el entorno.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: en esta sección se puede describir el enfoque y estrategias de gestión de la biodiversidad de la organización. Una estrategia de biodiversidad puede contener elementos relacionados con la prevención, la gestión y la reparación del daño sufrido por los hábitats naturales como consecuencia de las actividades de la organización. Además de añadir los impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.
  - A la hora de describir el papel que desempeña el hotel sobre la biodiversidad deben estar lo suficientemente **preciso** y detallado como para permitir comprender el compromiso de la organización
  - Se debe procura ser **exhaustivos** con la información a presentar, de forma que sea suficiente para poder evaluar los impactos en la biodiversidad durante el periodo objeto del informe.
  - Al realizar un análisis de los impactos que el hotel puede generar en el entorno natural, mantener el **equilibrio** en el reporte es esencial, de forma que se evite exagerar los impactos positivos o que se omitan sus impactos negativos.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: se pueden detallar algunas acciones que el hotel podría implementar para la conservación del habitáculo, uso sostenible de los recursos naturales, protección de especies en peligro o en la educación para los colaboradores y clientes en temas de preservación.

# Desempeño Económico

GRI 201-1, GRI 201-3 y GRI 201-4

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** en esta sección se puede mencionar la situación económica de la región y la zona de influencia del hotel, además de como las operaciones de este han incluido en la generación de valor económico.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: la organización podrá presentar datos cuantitativos para demostrar como sus operaciones generar beneficios económicos directos, tanto generados: ingresos, como distribuidos: salarios y beneficios de los empleados (plan de pensiones y otros planes de jubilación), pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno e inversiones en la comunidad
  - Al tratarse principalmente de datos cuantitativos es necesario mantener la **precisión, comparabilidad y exhaustividad** en la información presentada, de forma que se eviten errores de cálculo y que estos datos puedan ser comparados con una línea base, para analizar el crecimiento esperado en este indicador.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: se pueden definir metas y objetivos de crecimiento económico, siempre y cuando se considere mantener un equilibrio con los factores ambientales y social.



S

# OPERACIONES RESPONSABLES



En esta sección se le solicita a la organización describir cómo el enfoque del pilar “Operaciones responsables”

## Nuestra contribución a los ODS.



## Detalle de la información

En esta sección es de suma importancia relacionar las metas de los ODS con la contribución del hotel en estas áreas. Se describir y demostrar el impacto positivo que la organización busca generar por medio de diversas acciones o actividades. Estas contribuciones se pueden respaldar por medio de indicadores de impacto preferiblemente cuantitativos.

# Materiales

GRI 301-1 y GRI 301-2

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** pese a que se hable de un sector que tiene como objetivo principal la prestación de servicios, es importante detallar en qué parte de la cadena de valor se tiene un mayor consumo de recursos, además de los principales impactos que puede generar en el entorno.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: en esta sección el hotel podrá destacar los programas de abastecimiento responsable principalmente de productos alimenticios e inmobiliarios, dónde se busca que estos posean atributos ambientales y sociales responsables de forma que se pueda visualizar el compromiso del hotel con la sostenibilidad.
  - Para mantener la **precisión** y **exhaustividad** del volumen de materiales utilizados por la empresa, se debe garantizar que los datos mantengan proceso de medición, registro y cálculo coherente.
  - Además de presentar los contenidos actuales en conjunto con datos históricos para permitir la **comparación** y visualización de los cambios con respecto a la información presentada anteriormente.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: en esta temática las oportunidades de mejora son muy amplias, por lo tanto, el hotel deberá definir las que mejor se acoplen a sus capacidades y recursos disponibles.

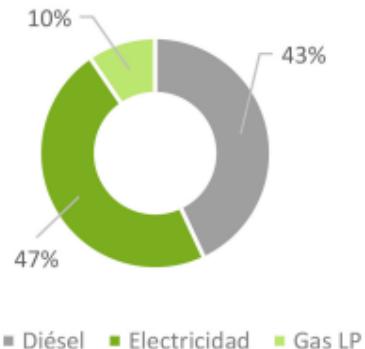
# Energía

GRI 302-1, GRI 302-4

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** dado que el sector hotelero presenta un consumo significativo de energía debido a sus operaciones y servicios constantes, es necesario que la organización describa sus principales fuentes de consumo y cómo se encuentran en el proceso de mejorar la eficiencia energética.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: esta sección le permite detallar al hotel cuáles son sus acciones y proyectos en busca de adoptar las mejores tecnologías y prácticas, para la reducción del consumo energético. Además de detallar el proceso de gestión y monitoreo del consumo según sus fuentes, esta información puede ser presentada de la siguiente manera:



- Para mantener la **precisión** y **exhaustividad** de los datos de consumo energético, se debe garantizar que los datos mantengan proceso de registro constante y coherente.
- Además de presentar los contenidos actuales en conjunto con datos históricos para permitir la **comparación** y visualización de los consumos año con año y las producciones generadas gracias a las buenas prácticas.

- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: en esta temática las oportunidades de mejora son muy amplias, por lo tanto, el hotel deberá definir las que mejor se acoplen a sus capacidades y recursos disponibles.

# Agua y Afluentes

GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4 y GRI 303-5

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** dado que el recurso hídrico posee tanto valor es necesario conocer la fuente y el alcance del impacto que el centro turístico puede generar en el recurso todo su alto consumo.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: por medio de esta temática se indicará cuál es la gestión del recurso hídrico que el hotel realiza, desde sus fuentes de consumo principales hasta el proceso de vertido de las aguas residuales.
  - Para mantener la **precisión** y **exhaustividad** de los datos de consumo, tratamiento y vertido de aguas de hotel, se debe garantizar que los datos mantengan proceso de registro constante y coherente.
  - Además de presentar los contenidos actuales en conjunto con datos históricos para permitir la **comparación** y visualización de los patrones de consumo y gestión, con respecto a la información presentado anteriormente.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: la gestión adecuada este recurso es primordial para este sector, por lo tanto, se proponer acciones para reducir el consumo de las operaciones del hotel. Además de asegurar el mejor tratamiento de sus aguas residuales.

# Emisiones

GRI 305-1, GRI 305-2 y GRI 303-5

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** en esta sección la empresa deberá describir cuáles son sus principales fuentes de emisión tanto directas como indirectas.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: se debe detallar la metodología implementada por el hotel para el monitoreo de medición de las emisiones, además de compartir las acciones metas y objetivos de reducción. implementadas en el periodo del reporte para reducir los GEI liberados a la atmósfera.
  - Para mantener la **precisión** y **exhaustividad** del inventario de emisiones, se debe mantengan proceso de identificación de las fuentes, registro y cálculo constante.
  - Además de presentar los contenidos actuales en conjunto con datos históricos para permitir la **comparación** y visualización de la reducción de emisiones de GEI presentado anteriormente.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: la contribución que el hotel puede brindar en la gestión de emisiones va a depender del proceso en el que se encuentre: inventario, reducción o compensación. Por lo tanto, el hotel debe identificar el punto en el que se encuentra, para pueda avanzar cada vez más en el proceso y lograr obtener en un futuro la carbono neutralidad.

# Residuos Sólidos

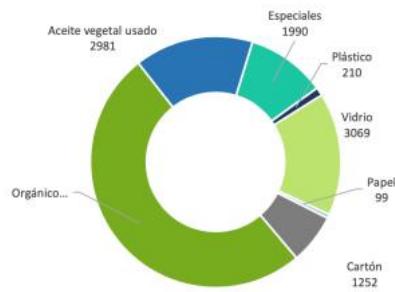
GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4 y GRI 306-5

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** se destacar la problemática de los residuos sólidos a nivel país y la importancia que tiene la correcta gestión de estos.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: para este caso la empresa podrá describir su sistema de gestión integral de residuos. Además, de describir el proceso que llevan estos residuos desde que son generados hasta su correcta disposición. Para facilitar la visualización de la generación de residuos por su clasificación de la siguiente forma:

Tipo de Residuo	Fuente de los Residuos	Cantidad (kg)	Destino de 108 Residuos
Plástico (PET, PEAD, HOPE)	Consumo de plástico de un solo uso clientes y huéspedes.	210	Reciclaje
Vidrio	Consumo de vidrio de un solo uso de clientes y huéspedes en envases de bebida.	3069	Reciclaje
Papel	Procesos y gestiones administrativas.	99	Reciclaje
Tetra pack	Envases de alimentos/ bebidas.	8	Reciclaje



- Para mantener la **precisión** y **exhaustividad** del volumen de residuos generados y gestionados por la empresa, se debe garantizar que los datos mantengan proceso de registro y cálculo constante y coherente.
- Además de presentar los contenidos actuales en conjunto con datos históricos para permitir la **comparación** y visualización de las reducciones de generación a la información presentada anteriormente.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: en esta temática las oportunidades de mejora son muy amplias, por lo tanto, el hotel deberá definir las que mejor se acoplen a sus capacidades y recursos disponibles.

# EMPODERAR A LAS PERSONAS



En esta sección se le solicita a la organización describir cómo el enfoque del pilar “Empoderar a las personas”



## Nuestra contribución a los ODS.



### Detalle de la información

En esta sección es de suma importancia relacionar las metas de los ODS con la contribución del hotel en estas áreas. Se describir y demostrar el impacto positivo que la organización busca generar por medio de diversas acciones o actividades. Estas contribuciones se pueden respaldar por medio de indicadores de impacto preferiblemente cuantitativos.

# Empleo

GRI 401-1, GRI 401-2 y GRI 401-3

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** dado que el recurso humano es uno de los más importantes para este sector, es primordial qué se escriba el ambiente de trabajo dentro del hotel.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: el hotel deberá describir las políticas relativas al régimen del trabajo que se realiza en la organización, las medidas abordadas para determinar las condiciones laborales. Además de dar a conocer datos relevantes como la tasa de nuevas contrataciones y de rotación del personal, el tipo de prestaciones para los colaboradores y el modelo que se contempla para los permisos parentales.
  - La presentación de datos cualitativos y cuantitativos debe de ser **precisa** y **clara**, de forma que se detalle lo suficiente la información y se mantenga el método utilizado para recoger y analizar los datos.
  - Al **comparar** la información del año del reporte con los datos de una línea base (años anteriores), se podrá medir el crecimiento o reducción de los datos del personal y hacer con contraste con las proyecciones que se esperaban en esta temática.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: el hotel podría considerar dentro de las oportunidades, el reducir la tasa de rotación del personal, por medio de la mejora en las condiciones de trabajo y las prestaciones a los trabajadores.

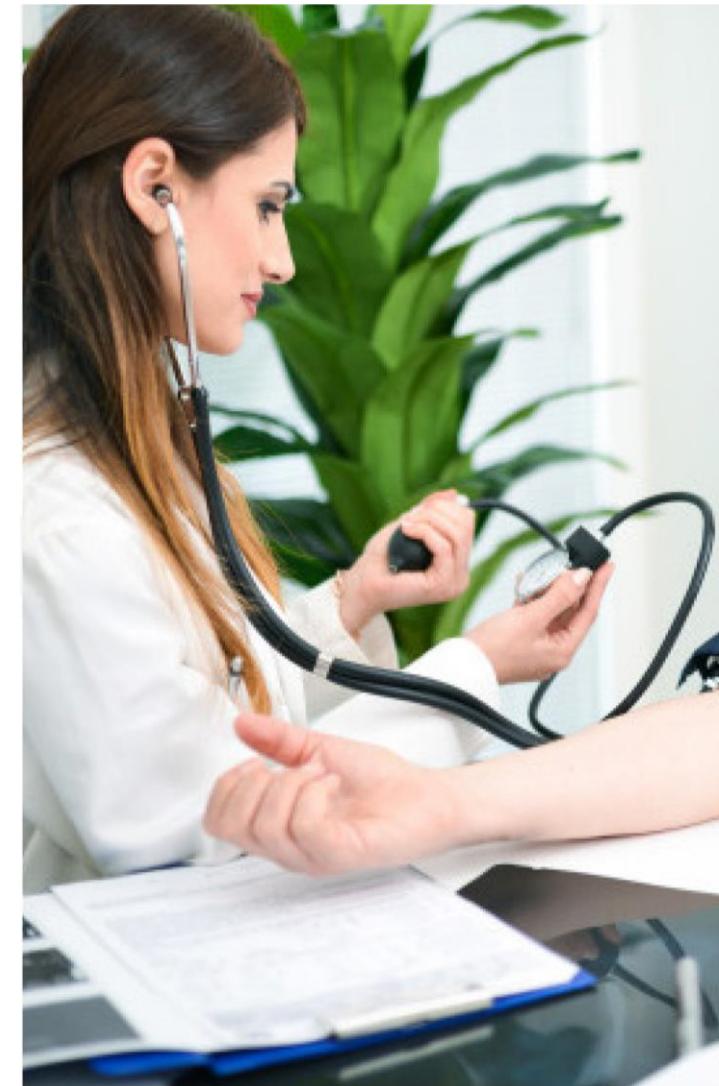
# Salud y Seguridad en el trabajo

GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-9, GRI 403-10

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** la organización pueble que el recalcar la importancia que tiene esta temática dentro de la empresa además de detallar los principales avances quiero te lo ha realizado en el periodo del informe para mejorar la salud y la seguridad de sus trabajadores.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: en esta sección el hotel podrá describir cómo fomenta la salud de sus trabajadores, cómo se gestionan la identificación de peligros y riesgos, si se da formación a los trabajadores con respecto a esta temática. Además de mencionar cuáles son las prácticas de prevención y mitigación de los impactos en la salud de los colaboradores.
  - La presentación de datos cualitativos y cuantitativos debe de ser **precisa y clara**, de forma que se detalle lo suficiente la información y se mantenga el método utilizado para recoger y analizar los datos.
  - Al **comparar** la información del año del reporte con los datos de una línea base (años anteriores), se podrá medir el crecimiento o reducción de los datos del personal y hacer con contraste con las proyecciones que se esperaban en esta temática.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: se deben considerar metas de mejora ambiciosas, para que hotel pueda asegurar la salud y seguridad de todos sus empleados.



# Formación y Enseñanza

GRI 404-1, GRI 404-2 y GRI 404-3

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** en esta sección se busca conocer el grado de importancia que el hotel le brinda a la formación y a la enseñanza de sus colaboradores.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: se escribirán los programas que desarrolla e imparte el hotel enfocado en diferentes áreas, además se detallará la participación y el número de horas de formación proporcionada a los empleados. Esta información puede presentarse por medio de un cuadro resumen como el siguiente:

Sexo	Femenino	Masculino	Total
Numero total de horas de formacion proporcionadas a los empleados			
Numero total de empleados			
Media de horas de formacion			
Porcentaje de participacion			

- La presentación de datos cualitativos y cuantitativos debe de ser **precisa** y **clara**, de forma que se detalle lo suficiente la información y se mantenga el método utilizado para recoger y analizar los datos.
- Al **comparar** la información del año del reporte con los datos de una línea base (años anteriores), se podrá medir el crecimiento o reducción de los datos del personal y hacer con contraste con las proyecciones que se esperaban en esta temática.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: se pueden definir metas cada vez más ambiciosas para la capacitación del personal, aumentando el número de programas y el alcance de estos.

# Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1 y GRI 405-2

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** en esta sección se puede hablar de cómo la desigualdad es un hecho que persiste en el país y en los negocios, impulsando al hotel a mejorar su contribución con la diversidad e igualdad de oportunidad.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: el hotel proporcionará datos cuantitativos de la diversidad del personal y de los órganos de gobierno de la organización. Además de cuál es el enfoque de gestión qué ofrecen sobre la igualdad de oportunidades, estacando sus procesos para eliminar los sesgos por sexo, etnia, religión, orientación sexual, entre otros.
  - La presentación de datos cualitativos y cuantitativos debe de ser **precisa y clara**, de forma que se detalle lo suficiente la información y se mantenga el método utilizado para recoger y analizar los datos.
  - Al **comparar** la información del año del reporte con los datos de una línea base (años anteriores), se podrá medir el crecimiento o reducción de los datos del personal y hacer con contraste con las proyecciones que se esperaban en esta temática.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: en el caso de que no se posea se puede establecer una política de contratación inclusiva, que fomente la diversidad y la igualdad salarial. Además de otras oportunidades como programa de capacitación equitativos, la creación de un entorno de trabajo inclusivo y establecer objetivos de diversidad.

# No discriminación

GRI 406-1

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** pese a los esfuerzos abordados a nivel internacional la discriminación puede surgir en cualquiera situación y contexto, por tanto, el hotel deberá describir cuál ha sido su abordaje para mantener un espacio libre de discriminación.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: esta sección se podrá detallar las políticas y los procedimientos ante cualquier forma de discriminación en el lugar de trabajo y las consecuencias claras para aquellos que violen esta política. Escribir sin poseen canales de denuncia confidenciales y efectivos en la toma de medidas para resolver los casos de denuncia.
  - Para mantener la **precisión** y **exhaustividad** del volumen de materiales utilizados por la empresa, se debe garantizar que los datos mantengan proceso de registro y cálculo constante y coherente.
  - Además de presentar los contenidos actuales en conjunto con datos históricos para permitir la **comparación** y visualización de los cambios con respecto a la información presentado anteriormente.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: el hotel podrá definir posibles mejoras en su política y procesos de seguimiento ante cualquier denuncia, además de fomentar la sensibilización y capacitación regular sobre la importancia de la no discriminación.

# TODOS SON BIENVENIDOS



En esta sección se le solicita a la organización describir cómo el enfoque del pilar “Todos son bienvenidos”

## Nuestra contribución a los ODS.



### Detalle de la información

En esta sección es de suma importancia relacionar las metas de los ODS con la contribución del hotel en estas áreas. Se describir y demostrar el impacto positivo que la organización busca generar por medio de diversas acciones o actividades. Estas contribuciones se pueden respaldar por medio de indicadores de impacto preferiblemente cuantitativos.



# Derechos Humanos

GRI 412-1, GRI 413-2 y GRI 413-3

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** en esta sección el hotel podrá describir las principales problemáticas que amenazan los derechos humanos y cuál ha sido su labor en la identificación y mitigación de esta amenaza.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: además de escribir las políticas en relación a la preservación de los derechos humanos el hotel, deberá presentar datos cuantitativos cómo el número de las operaciones sometidas a una violación de derechos humanos, la cantidad de horas de formación para los colaboradores sobre este tema y el número de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos.
  - Para la presentación de la información descrita anteriormente, debe ser **precisa y clara**, de forma que estos datos puedan ser comprensibles por cualquier público y coherentes ante la evidencia disponible y con la otra información presentada.
  - El registro de los indicadores de evaluación y formación debe presentarse de forma **exhaustiva**, para poder evaluar el impacto de estos procesos durante el periodo del informe.
- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: se puede detallar como el hotel pretende mejorar el desempeño que cumple ante la preservación de los derechos humanos.



# Privacidad del cliente

GRI 418-1

## Detalle de la información

A la hora de desarrollar cada una de las secciones se debe de considerar los ocho principios de implementación y la guía de Contenido 3-3: Gestión de los temas materiales, de forma la temática se puede abordar con el siguiente formato:

- **Contexto de sostenibilidad:** En este apartado el hotel describirá la importancia que poseen los datos personales de los clientes y cuál es su labor para eliminar o reducir al máximo el número de violaciones a esta privacidad.
- Políticas y prácticas de gestión por parte de la empresa: en esta sección se detallará el programa de privacidad y seguridad de la información interno del Marriot, se incluirán las políticas, procedimientos de recopilación, uso, divulgación e inseguridad de los datos personales de los clientes. Además del detalle del total de reclamaciones por la violación a la privacidad del cliente.
  - Para la presentación de la información descrita anteriormente, debe ser **precisa y clara**, de forma que estos datos puedan ser comprensibles por cualquier público y coherentes ante la evidencia disponible y con la otra información presentada.

- Compromisos a futuro, para mejorar el desempeño: para recalcar la importancia que el hotel le da a la privacidad de los clientes, se podrían robustecer y actualizar el programa que poseen, además de proponerse metas de reducción de las violaciones de la privacidad a cero.



# Índice GRI

Todo reporte deberá incluir los temas materiales recogidos en este contenido en una sección llamada “índice de contenidos GRI”. Este índice debe incluir la siguiente información:

- 1. Identificación de los contenidos: El índice debe listar de manera clara y ordenada los distintos temas o secciones que se abordan en el informe de sostenibilidad.
- 2. Enlaces o Secciones: Para facilitar la navegación y el acceso a la información detallada, es recomendable incluir enlaces o secciones específicas dentro del informe donde se encuentran los detalles relacionados con cada tema.
- 3. \*Motivos de omisión: La organización puede determinar que ciertos temas no son materiales, por lo tanto, se recomienda incluir el motivo de omisión de esta temática.
- 4. Números de referencia GRI: Junto a cada tema o sección, se deben incluir los números de referencia correspondientes a los indicadores y estándares GRI que se utilizan para medir y reportar el desempeño de la organización en relación a cada tema.

Nota: Para los fines de esta plantilla no se usaron Estándares Sectoriales GRI

## Ejemplo de Índice GRI

Estándar	#	Nombre Indicador	Sección	Página
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Acerca de este reporte	2
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este reporte	2
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este reporte	2
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4	Actualización de la información	* Este es el primer reporte de la empresa	-

**Anexo 6.** Borrado del reporte de sostenibilidad del Hotel Marriott Hacienda Belén

# 2023 REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



**Marriott**  
HOTELS • RESORTS • SUITES

COSTA RICA MARRIOTT HACIENDA BELEN

# TABLA DE CONTENIDO

<b>3</b>	Un mensaje de nuestro CEO	<b>6</b>	Valores Organizacionales	<b>8</b>	Gobernanza
<b>16</b>	Servir a Nuestro Mundo	<b>21</b>	Operaciones Responsables	<b>30</b>	Empoderar a las personas
<b>35</b>	Todos son Bienvenidos				

# UN MENSAJE DE NUESTRO CEO

El Informe de Sostenibilidad 2021 refleja nuestro compromiso como organización para asegurar que cada pilar de la sostenibilidad sea abarcado. En Marriott Hacienda Belén, creemos que es fundamental integrar prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones y tomar medidas proactivas para minimizar nuestro impacto ambiental, social y económico.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se extiende a todas las áreas de nuestra empresa, desde la gestión de nuestros recursos hasta nuestras relaciones con nuestros empleados, clientes y la comunidad en general. Nos esforzamos por ser un modelo a seguir en términos de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, y creemos que nuestro próximo informe de sostenibilidad es una oportunidad importante para demostrar nuestro compromiso y progreso en esta área.

Hoy, nuestra plataforma de sostenibilidad e impacto social, Serve 360: Doing Good in Every Direction, está animando a personas de todo el mundo. Completamos con éxito el primer año completo del programa en 2018, guiados por cuatro áreas prioritarias, o lo que llamamos “coordenadas”:

- Nurture Our World: promover la resiliencia y el desarrollo de nuestras comunidades
- Sustentar operaciones responsables: reducir los impactos ambientales de la empresa, abastecerse de manera responsable y construir y operar hoteles sustentables, mientras se mitiga el riesgo relacionado con el clima.
- Empoderar a través de la oportunidad: ayudar

a las personas y las empresas a explorar oportunidades en la industria hotelera

- Dar la bienvenida a todos y avanzar en los derechos humanos: creación de un entorno seguro y acogedor para asociados y viajeros

Bajo Serve 360, continuamos abordando problemas globales significativos mediante la colaboración con organizaciones no gubernamentales (ONG), pares de la industria, asociados, invitados, propietarios, clientes corporativos, proveedores y otras partes interesadas comerciales para implementar soluciones prácticas y mejorar programas valiosos, lo que permite para que tengamos un impacto positivo en nuestro negocio, nuestras comunidades y el medio ambiente. Impulsados por nuestra cultura de priorizar a las personas, involucramos a los asociados a través del apoyo a su salud y bienestar general. Esto incluye nuestra iniciativa interna “Respeto para todos” para reiterar nuestro compromiso con la inclusión y estamos redefiniendo las prioridades de TakeCare para demostrar cómo brindamos oportunidades, propósitos y un sentido de comunidad para todos los asociados.

Siempre comprometidos a trabajar de manera diligente para cumplir con estos objetivos y para medir y reportar nuestro progreso en nuestro próximo informe de sostenibilidad. Creemos que estos compromisos son esenciales para construir una empresa sostenible a largo plazo y para contribuir positivamente a la sociedad y el medio ambiente.



# ACERCA DEL REPORTE

**GRI 2-2** Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización.

El alcance de este reporte incluye las operaciones de las empresas Marriott Belén Costa Rica

El 2022 es el primer año de reporte y fue desarrollado utilizando como referencia los estándares del Global Reporting Initiative (GRI)

**GRI 2-3** Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización.

La información presente en este reporte corresponde al periodo que abarca desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Para más información o consultas sobre el contenido del documento, por favor diríjase a:



Karol Hernandez  
coordinadora, sostenibilidad  
[karol.hernandez@marriotthotels.com](mailto:karyl.hernandez@marriotthotels.com)



Robert Samudio  
consultor, sostenibilidad  
[robert.samudio@marriott.com](mailto:robert.samudio@marriott.com)

# Perfil de la organización



## Quiénes Somos ?

GRI 2-1, GRI 2-6

La Hacienda Belén es un encantador hotel boutique ubicado en la ciudad de San Antonio de Belén, Costa Rica.

Su impresionante arquitectura colonial, exuberantes jardines y excelente ubicación cerca del aeropuerto internacional lo convierten en una opción ideal para los viajeros que buscan una experiencia auténtica en Costa Rica.

Con una rica historia y un ambiente tranquilo y relajante, la Hacienda Belén ofrece a sus huéspedes una experiencia de alojamiento única y memorable en el corazón de la naturaleza tropical costarricense. Hoy somos una empresa eficiente y responsable que mantiene una clara visión de crecimiento, innovación y compromiso con el desarrollo sostenible.

La cadena se caracteriza por un estricto compromiso con la calidad, por ofrecer a sus huéspedes instalaciones cuidadas en los mejores destinos de playa y urbanos; una variada y cuidada gastronomía y un servicio personalizado con corazón. El personal es el que marca la diferencia frente a la competencia. Es el principal activo de Marriott Hacienda Belén y del que más se enorgullece la empresa.



# VALORES ORGANIZACIONALES

## Enfoque en el cliente:

Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acordes a sus necesidades y expectativas, mediante una actuación íntegra y ética con estándares de excelencia.

## Innovación:

Impulsamos nuevas formas de hacer las cosas, mediante el uso de la tecnología y el desarrollo de procesos ágiles, eficientes y modelos de negocio que generen valor al cliente.

## Liderazgo:

Trabajamos con pasión y responsabilidad para el logro de los objetivos , por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo.

## Compromiso social:

Nos comprometemos con el desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad costarricense, con accesibilidad, solidaridad, inclusión y equidad de género.

## Evolución constante:

Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible, capaz de adaptarse a los cambios.



# CONSTRUIMOS BIENESTAR

## Nuestro Propósito:

El hotel se compromete a minimizar su impacto ambiental en todas las áreas de su operación y a fomentar prácticas sostenibles entre sus empleados, huéspedes y proveedores, conservando la calidad de sus servicios.

## Nuestra Misión:

Que el trabajo diario del equipo humano nos permita ofrecer un producto y un servicio de calidad que logre la máxima satisfacción de nuestros clientes. Esperamos que nuestra filosofía de empresa, basada en el esfuerzo, responsabilidad y respeto, formen parte de nuestra relación con nuestra plantilla, socios y huéspedes; así como con el entorno y la comunidad donde se ubica nuestro hotel.

## Nuestra Visión:

Que nuestros clientes sigan escogiendo nuestros hoteles por nuestra excelencia en el servicio. Para ello, nos adaptamos a las nuevas tendencias, con flexibilidad y entusiasmo, y nos comprometemos para ofrecer lo mejor de nuestra experiencia allá donde vamos.

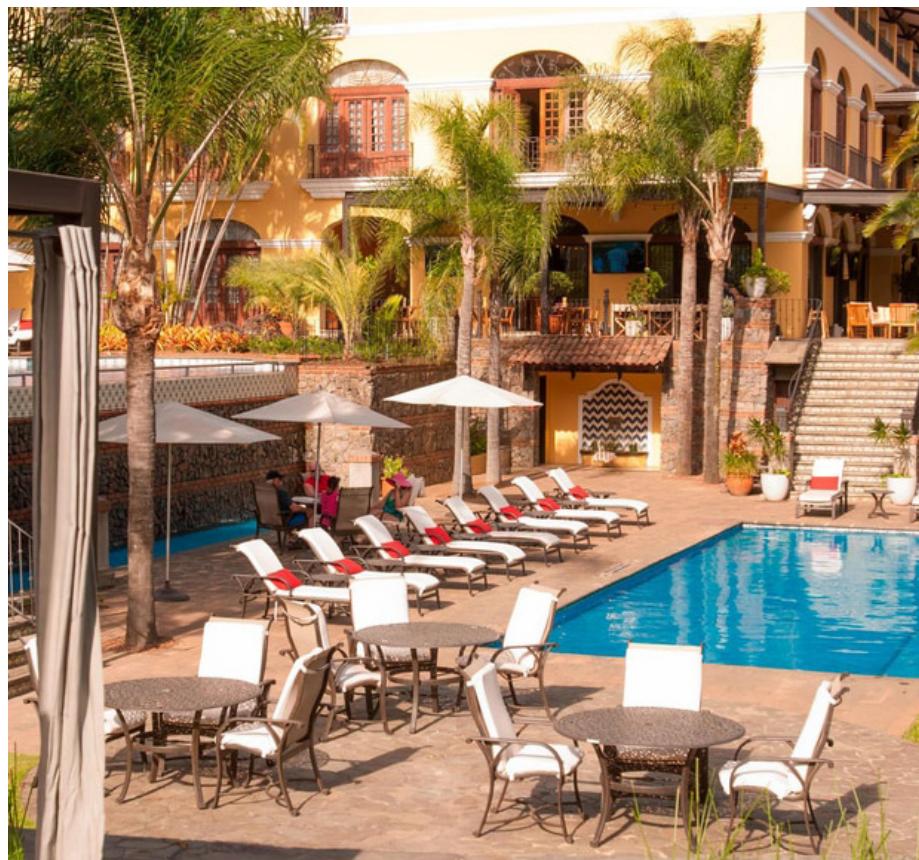
# Gobernanza

GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14

## GRI 2-9 Estructura y composición de la gobernanza.

La empresa cuenta con una estructura corporativa que permite la toma de decisiones y que la gestión de sostenibilidad sea transversal a la organización. El máximo órgano de gobierno de la sociedad está conformado por la Asamblea de Cuotistas en la cual se toman acuerdos por mayoría.

La estructura del nivel de toma de decisiones ejecutivas se describe a continuación:



## GRI 2-12 Papel del máximo órgano de gobierno

La asamblea tiene las siguientes responsabilidades o funciones entre otras :

- Involucrarse en la aprobación y la actualización del propósito, las declaraciones de valores o misión, las estrategias, las políticas y los objetivos de la organización relacionados con desarrollo sostenible.
- Informarse y monitorear los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas.

## GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos

La delegación de la responsabilidad se hace a través de los Vicepresidentes Senior, los cuales tienen la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas. Los Vicepresidentes Senior cuentan con otros empleados en sus equipos para llevar a cabo esta gestión. El mecanismo de comunicación de progreso se realiza a través de reuniones periódicas con una frecuencia mínima mensual.

## GRI 2-14 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos

La elaboración del Reporte de Sostenibilidad, así como la definición de los temas materiales, son liderados y aprobados por el Hotel Marriot Belen.

## Gobernanza :



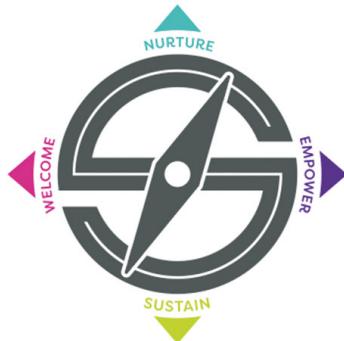
The logo for Marriott International, featuring the word "Marriott" in a stylized, red, lowercase, sans-serif font. Above the letter "a", there is a circular emblem consisting of a stylized "M" shape formed by three dots.

# Relacionamiento con las partes interesadas

Para Hacienda Belén la comunicación con nuestros grupos de interés es vital para conocer sus necesidades, impresiones y opiniones relacionadas con la actividad hotelera que desempeñamos. Su feedback nos hace mejorar, nos ayuda a definir nuestros objetivos y marcar unos compromisos claros para lograr una hotelería más responsable con la sociedad y el medio ambiente. Con el fin de agilizar y mejorar esta relación con nuestras partes interesadas, la compañía ha creado diversos canales de comunicación y herramientas con las que podemos responder ante ellos de una forma transparente, rápida y eficaz, siempre buscando el equilibrio y el beneficio mutuo.

Internas	Externas
<b>Circulares y correos grupales</b>	<b>Convenciones y foros profesionales</b>
<b>Reuniones informativas</b>	<b>Encuestas de satisfaccion al cliente</b>
<b>Manuales corporativos</b>	<b>Ruedas de prensa</b>
<b>Formaciones</b>	<b>Pagina web</b>
<b>Newletters online y offline</b>	<b>Comunicados y notas de prensa</b>
<b>Intranet</b>	<b>Memoria de Sostenibilidad</b>
<b>Encuestas de clima laboral</b>	<b>Totems digitales</b>
<b>Apps corporativas</b>	<b>Reuniones con sector publico privado y el tercer sector</b>
<b>Encuestas de satisfaccion del cliente (papeletas)</b>	<b>Redes Sociales</b>
<b>Compromisos de proveedores</b>	<b>Chatbot y aplicaciones moviles</b>
	<b>Programas fidelizacion y sus canales de comunicacion.</b>
	<b>Call Center</b>
	<b>Visitas de Inspeccion</b>





# SERVE 360

DOING GOOD IN EVERY DIRECTION



Serve 360: esta herramienta nos define una guía clara de cómo planeamos tener un impacto sostenible y positivo dondequiera que hagamos negocios. Poner a las personas primero también significa poner primero a nuestras comunidades y al medio ambiente. Para profundizar nuestros compromisos, lanzamos una nueva plataforma de sustentabilidad e impacto social, a la que llamamos Serve 360: Doing Good in Every Direction.

Inspirándonos en nuestro valor fundamental de Servir a Nuestro Mundo y el papel significativo que creemos que podemos desempeñar para apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, la plataforma Serve 360 de Marriott se guía por cuatro áreas prioritarias, o como nos gusta llamarlas, coordenadas: cada una con áreas de enfoque dedicadas y objetivos y aspiraciones ambiciosos.

**SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS**

The numbered icons (right) represent relevant UN Sustainable Development Goals

## Cuidemos Nuestro Mundo

Para apoyar la resiliencia y el desarrollo sostenible de las comunidades donde hacemos negocios, invertimos en la vitalidad de sus niños y recursos naturales, así como brindamos ayuda y apoyo, especialmente en tiempos de necesidad.



## Mantener Operaciones Responsables

Al integrar la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor y mitigar los riesgos relacionados con el clima, estamos trabajando para reducir nuestro impacto ambiental, construir y operar hoteles sostenibles y obtener suministros de manera responsable.



## Empoderar a través de Oportunidades

Nos asociamos con organizaciones sin fines de lucro líderes para garantizar la preparación para el trabajo y el acceso a oportunidades para nuestro negocio, incluyendo nuestra cadena de suministro, centrándonos en jóvenes, poblaciones diversas, mujeres, personas con discapacidades, veteranos y refugiados.



## Dar la Bienvenida a Todos y Promover los Derechos Humanos

Con el objetivo de crear un mundo seguro y acogedor para todos, nos movilizamos en favor de políticas pro-viaje y apoyamos programas que permiten a las personas experimentar y comprender otras culturas. Trabajamos con organizaciones sin fines de lucro líderes para educar, abogar y respetar los derechos humanos en y más allá de nuestro negocio.

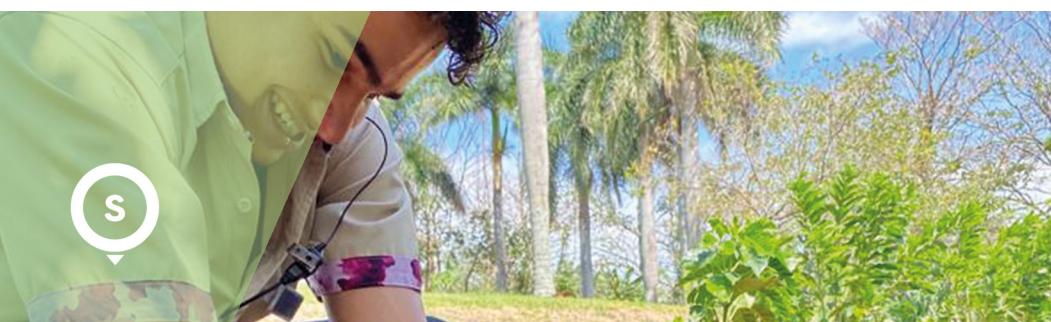


# Objetivos de Sostenibilidad de Impacto Social



## Nutrir nuestro mundo

- Para 2025, contribuir con 15 millones de horas para apoyar las prioridades de nuestra empresa y estrategia de participación comunitaria
- Para 2025, el 80% de nuestros hoteles administrados participarán en actividades de servicio comunitario anualmente
- Para 2025, el 25% de todas las horas de voluntariado reportadas se basarán en habilidades.



## Mantener operaciones responsables

- Reducir la huella ambiental en un 15% | 30% | 45% en toda la cadena de suministro para 2025
- Los hoteles tendrán una certificación de sustentabilidad y buscarán la certificación LEED o equivalente para 2025.



## Empoderar a través de la oportunidad

- Para 2025, invertir al menos \$50 000 para aumentar y profundizar los programas y asociaciones que desarrollan habilidades y oportunidades de hospitalidad entre jóvenes, poblaciones diversas, mujeres, personas con discapacidades, veteranos y refugiados
- Para 2025, lograr la paridad de representación de género para el liderazgo de la empresa.



## Bienvenidos todos y avance de los derechos humanos

- Para 2025, el 100% de los asociados habrán completado la capacitación en derechos humanos, incluida la concientización sobre la trata de personas, el abastecimiento responsable y las políticas y prácticas de contratación.
- Para 2025, mejorar o incorporar criterios de derechos humanos en nuestras políticas de contratación y abastecimiento y trabajar con nuestra industria para abordar los riesgos de derechos humanos en la fase de construcción.
- Para 2025, promover un mundo pacífico a través de los viajes invirtiendo al menos \$500 000 en asociaciones que impulsen, evalúen y eleven el papel de los viajes y el turismo en la comprensión cultural.

# Serve 360 - Socios Estratégicos

## Nutrir nuestro mundo

- Banco de Alimentos de CR
- Fundación Roblealto
- Centro de Investigación Oropopo
- Centro Cívico por la Paz
- Cruz Roja
- Ministerio de Salud
- Centros Educativos
- Animales de Asís
- ADI Parcelas



## Empoderar a través de la oportunidad

- Municipalidad de Belén
- Aldeas Infantiles S.O.S
- SIFAIS
- Jaco Impact
- Girasoles
- PIXDEA
- Mujeres emprendedoras de Garabito
- Fundación Grítalo



## Mantener operaciones responsables

- Jaco Impact
- Ecotárcoles
- Mare Blu
- Organizaciones de Garabito
- Comisión de Cambio Climático
- ABES
- CODECE
- 5 MINUTE
- Red Costarricense Disminución de Pérdida y Desperdicio de Alimentos
- CANAEKO
- PROPARQUES
- FONAFIFO
- Dona Tapa



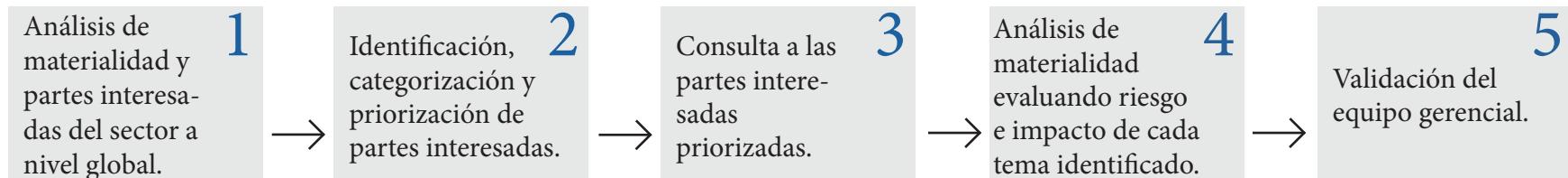
## Bienvenidos todos y avance de los derechos humanos

- AED
- CASA RARA
- Cámara Diversa
- Activistas LGBTI



GRI 3-1 Proceso para determinar los temas materiales.

El proceso para la definición de los temas materiales y la estrategia de triple utilidad se ejecutó en el 2018:

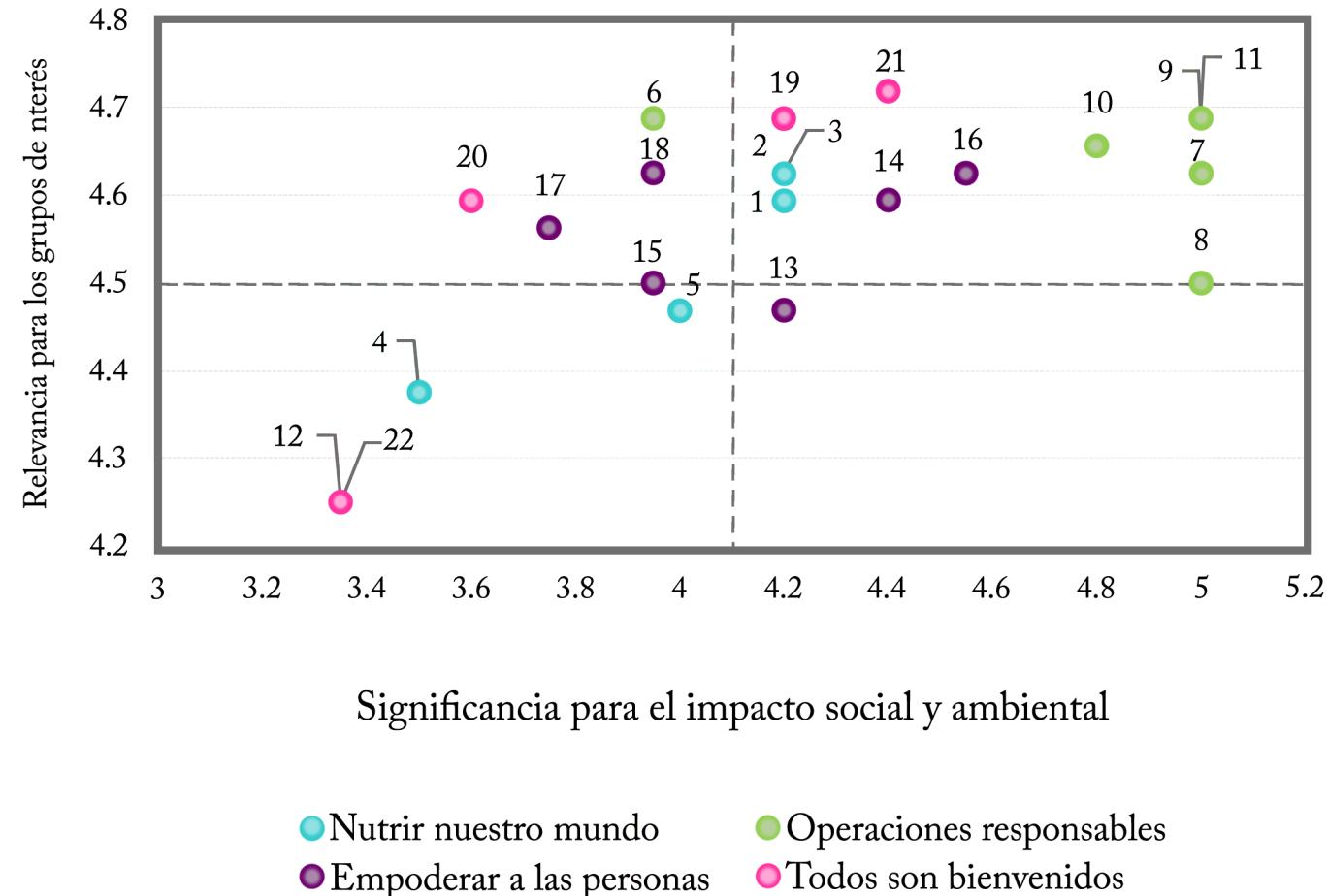


GRI 3-2 Lista de temas materiales.



- 1. Impactos en las comunidades y servicios locales.
  - 2. Programas de voluntariado.
  - 3. Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas.
  - 4. Impactos económicos directos e indirectos que las organizaciones pueden tener en sus grupos de interés y en la economía.
- 
- 1. El uso de productos amigables con el ambiente.
  - 2. Un manejo adecuado de los recursos energéticos (reducción en el consumo de combustibles fósiles)
  - 3. La gestión adecuada del recurso hídrico.
  - 4. El tratamiento de sus aguas residuales.
  - 5. Las medidas para el control y reducción de sus emisiones.
  - 6. El cumplimiento de la legislación y normativa ambiental.
- 
- 1. Políticas de contratación y prestaciones para los empleados.
  - 2. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
  - 3. Programas de formación y enseñanza.
  - 4. Diversidad e igualdad de oportunidades.
  - 5. Acciones correctivas emprendidas contra la discriminación.
  - 6. Presencia en el mercado e igualdad de oportunidades.
- 
- 1. Evaluaciones de riesgo de derechos humanos.
  - 2. Salud y seguridad de los clientes.
  - 3. Capacitación de concientización sobre la trata de personas.

# MATRIZ DE MATERIALIDAD



Nº	Temática
1	Impactos en las comunidades y servicios locales
2	Programas de voluntariado
3	Políticas y prácticas de gestión ambiental para preservar los servicios de los ecosistemas
4	Gestión de Riesgos y Crisis
5	Impactos económicos directos e indirectos que las organizaciones pueden tener en sus grupos de interés y en la economía
6	El uso de productos amigables con el ambiente
7	Un manejo adecuado de los recursos energéticos (reducción en el consumo de combustibles fósiles)
8	La gestión adecuada del recurso hídrico
9	El tratamiento de sus aguas residuales
10	Las medidas para el control y reducción de sus emisiones
11	El cumplimiento de la legislación y normativa ambiental
12	La evaluación ambiental de proveedores
13	Políticas de contratación y prestaciones para los empleados
14	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
15	Programas de formación y enseñanza
16	Diversidad e igualdad de oportunidades
17	Acciones correctivas emprendidas contra la discriminación
18	Presencia en el mercado e igualdad de oportunidades
19	Evaluaciones de riesgo de derechos humanos
20	Salud y seguridad de los clientes
21	Capacitación de concientización sobre la trata de personas
22	Evaluación social de los proveedores y de la cadena de suministro

# SERVIR A NUESTRO MUNDO

“Servir a nuestro mundo” es uno de nuestros valores fundamentales y guía cómo hacemos negocios. A través del voluntariado, la recaudación de fondos, las donaciones en efectivo y en especie, nuestros hoteles y asociados en todo el mundo son apasionados por hacer el bien en sus comunidades y generar un impacto positivo significativo.

## Nuestra contribución a los ODS.



## ¿QUÉ IMPACTAMOS?

A través de las alianzas con ONGs incluyendo Albergue Hogar Roble Alto, Chepe se Baña, Banco de Alimentos de Costa Rica y programa de educación ambiental para centros educativos, logramos involucrar a nuestros clientes y colaboradores en programas de voluntariado y ayuda para personas en riesgo social. Además, apoyando a pequeños negocios haciéndolos nuestros proveedores, asegurándonos así un producto exclusivo y un apoyo a pequeñas empresas.

En los Hoteles Marriott Costa Rica se tiene como política capacitar a los asociados en temas de respeto de culturas autóctonas y recomendaciones a las personas que desean conocer y visitar territorios indígenas.

# Comunidades locales

## Impacto Social

Mes	Donación económica		Donación económica					
	Monto de Donación	Niños Beneficiados	Centro Infantil Hogar del Niño Feliz	Centro Infantil 15 de Setiembre	Centro Infantil El Manantial	Centro Infantil Los Guido	Albergue Hogar Bíblico	
Julio	¢ 399 381,00	125 niños y niñas	30 Familias	22 Familias	19 Familias	14 Familias	10 Familias	
Agosto	¢ 325 700,00	125 niños y niñas	17 Familias	18 Familias	25 Familias	21 Familias	12 Familias	
Setiembre	¢ 221 738,00	125 niños y niñas	-	-	-	-	-	
Octubre	¢ 219 288,00	70 niños y niñas	55 Familias	6 Familias	29 Familias	6 Familias	20 Familias	
Noviembre	¢ 224 955,00	30 niños y niñas	33 Familias	7 Familias	29 Familias	10 Familias	25 Familias	
Diciembre	¢ 223 495,00	125 niños y niñas	-	-	-	-	-	
Monto de donaciones por semestre	¢ 1 614 557,00	Se impacto al 100% de los niños y niñas estudiantes de la escuela Enrique Strachan.	Más de 200 Familias se beneficiaron mes a mes, gracias a la donacion de alimentos se mejoró calidad en la alimentación no solo de los niños que atendemos si no también la de sus familias.					

### Donación Económica:

- Preparación para pruebas Faro de los niños y niñas de 50 Grado.
- Talleres conversacionales de inglés.
- Mejoramiento en el Idioma para niños de 60 Grado.

### Donación especie:

- Brindar a las cocinas de los programas leche deslactosada especial para la dieta de los niños intolerantes a la lactosa.
- Se le brindó a las casas del Hogar Bíblico insumos de limpieza de necesarios para el mantenimiento del aseo del Hogar.
- Se le brindo a los 67 niños del Hogar Bíblico artículos de higiene personal para su uso diario.

# Biodiversidad

El centro de operaciones de la organización no se encuentra en una zona protegida o de alto valor para la biodiversidad ni impacta hábitats protegidos o restaurados, además solo hay impactos indirectos positivos por uso de los diversos productos florex sobre la conservación de la biodiversidad que se identificaron durante la debida diligencia.

Durante 2022VV no se han dado causas ambientales que impliquen ninguna sanción, ni se han dado reclamaciones en materia ambiental.

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA

Los Hoteles Marriott se oponen a la extracción y comercialización de especies de flora y fauna silvestre continental y marina, en ninguna de nuestras propiedades se permitirá este tipo de conducta. Marriott se preocupa por la preservación de la biodiversidad del país, por tanto ha establecido políticas y un compromiso con la flora y fauna, siendo un canal importante para llevar este mensaje directamente al turista que visita Costa Rica. Además, bajo ninguna medida se mantendrán en cautiverio animales silvestres, ni se colocarán comederos artificiales que sirvan como un medio de alteración a la dieta y genética de las especies.



## LA COMERCIALIZACIÓN DE PIEZAS DE PATRIMONIO NACIONAL

Como filosofía de los hoteles Marriott, el programa Espíritu de Servir a la comunidad busca conformar alianzas con la municipalidad local con el fin de acercar a la empresa con su comunidad anfitriona, apoyando y patrocinando el desarrollo de actividades culturales, históricas, ambientales, entre otras, y así fortalecer la identidad del ser costarricense. Por otra parte, se cuenta con procedimientos específicos para que el huésped o asociado haga uso de ellos en caso de ser testigos de algún hecho ilegal que atente contra la permanencia del patrimonio nacional.



# Desempeño económico

## Banco de Alimentos del Área Capital

Para ayudar a abordar problemas importantes relacionados con la inseguridad alimentaria, los asociados de Marriott, nuestro director ejecutivo y el equipo de liderazgo ejecutivo ofrecieron su tiempo como voluntarios en un evento Here to Serve en el Capital Area Food Bank (CAFB). Además se clasificaron de alimentos y empaquetando más de 300 cajas de kits de comida para personas mayores y de emergencia.



## Run to Give

Como parte del evento anual de caridad Run to Give de la región de Asia Pacífico de Marriott en 2021, los mercados de toda la región participaron para recaudar fondos para las comunidades locales. Por ejemplo, en Filipinas, los hoteles recaudaron casi \$30,000 para los asociados de Marriott en necesidad y Save The Children Filipinas. En Indonesia, los hoteles recaudaron más de \$40,000 para la Fundación de Niños de Bali para apoyar a los niños en la escuela y mejorar sus oportunidades de empleo y su nivel de vida en general.



## GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras.

Infraestructura	Mejora	Monto Invertido
Cafetería	Remodelación	\$ 10000
Parqueo Sur	Reemplazo de iluminación en el parqueo.	\$ 1500
Habitaciones	Compra de mobiliario de madera sólida de maple certificada con estándares de sostenibilidad.	\$ 15000
Áreas Públicas	Remodelación	\$ 13000

## GRI203-2 Impactos económicos indirectos significativos.

Dentro de los impactos indirectos que se han identificado en la organización están:

- Gestiona procesos operativos locales que permiten generar fuentes de empleo en la comunidad donde opera;
- La mejora de las habilidades y los conocimientos en la comunidad profesional.
- El uso de productos más sostenibles.

## GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.

Dentro de la contribución de Marriot Hacienda Belén en la economía de Costa Rica, la empresa busca aportar por medio de prácticas de compras y adquisición de servicios y productos nacionales. Esto da como resultado que el 99% del gasto en proveedores fue destinado a proveedores nacionales, apoyando el comercio local. Aportamos a estos proveedores locales un total de ¢15 mil millones de colones.



S

# OPERACIONES RESPONSABLES



Para integrar la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor se desarrolló una política ambiental con el objetivo de mantener operaciones responsables para tener un impacto positivo y sostenible, donde nos comprometemos con prácticas comerciales responsables y sustentables que benefician el medio ambiente y las comunidades en las que se encuentran nuestro hotel. Al seguir estas prácticas, Marriott puede ser un modelo para seguir en la industria hotelera y mantener su compromiso con la responsabilidad corporativa.

## Nuestra contribución a los ODS.



## ¿QUÉ IMPACTAMOS?

## MANTENER OPERACIONES RESPONSABLES

Se realizaron cambios en la operación del hotel para eliminar el plástico de un solo uso. Se han realizado importantes cambios en las habitaciones, en las envolturas de los vasos, bolsas de lavandería y botellas plásticas. También en el área de banquetes y restaurantes, se reemplazó el uso de botellas plásticas por vidrio y dispensadores. Constantemente realizamos actividades ambientales como reforestación, limpieza de ríos, La Hora del Planeta, programa de manejo de residuos, entre otras. Además, instalamos una micro red eléctrica en nuestra propiedad que nos permite una mitigación de 20.80 toneladas al año de dióxido de carbono (por generarse de energías limpias).

Entre nuestras iniciativas operacionales podemos encontrar:

- Programa Hotel Kitchen
- Desperdicio de Alimentos - Compostaje - Biodiesel
- Clasificación de materias primas
- Competencia Maestros Gastronómicos de la Sostenibilidad
- Huerta - Menú Esencial - Farm to Table
- Green meetings

# Materiales

GRI 301-1 GRI 301-2 GRI 301-3



## Estrategia de abastecimiento responsable

Continuamente buscamos identificar productos con proveedores nuevos y existentes que contengan atributos ambientales y sociales responsables y ofrezcan una experiencia de alta calidad para nuestros huéspedes. Refinaremos nuestras búsquedas para incorporar nuestros nuevos requisitos de abastecimiento responsable en nuestras 10 categorías principales a medida que interactuamos con proveedores existentes y nuevos en el futuro. En 2022, nos enfocamos en desarrollar declaraciones de bienestar animal y productos del mar responsables para comunicar nuestro compromiso de obtener estos productos de manera responsable.

## Nuestra cadena de suministro

Marriott mantiene una gran cadena de suministro compuesta por numerosas categorías de adquisiciones que incluyen muebles, accesorios y equipos; suministros y equipos operativos; alimentos y bebidas; servicios del hotel; y servicios corporativos. Nuestras 10 principales categorías de abastecimiento responsable cubren muchos de los productos dentro de estos grupos globales. Nuestros equipos de compras están comprometidos a transformar nuestra cadena de suministro para brindar productos más transparentes y responsables a nuestros huéspedes e impactar positivamente en los mercados globales.



## Progreso del abastecimiento responsable

17,2%

Pescados y mariscos certificados por el Marine Stewardship Council o el Aquaculture Stewardship Council\*

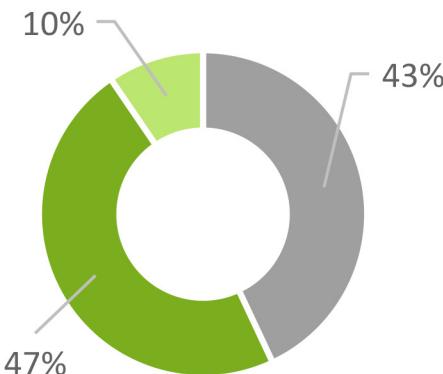
77%

Productos de papel personales certificados por Forest Stewardship Council\*

# ENERGIA

## GRI 302-1 Eficiencia energética

El consumo de energía es crítico para la operación de la organización y su uso eficiente permite mitigar el impacto ambiental y contribuir con la conservación de los recursos naturales. Marriott Hacienda Belén cuentan con una base de datos con la que se mide constantemente el consumo de energía de los distintos sitios del desarrollo, se analizan los datos e identifican oportunidades de reducción en el consumo. A continuación, se presentan los datos de consumo de energía correspondientes al año 2022, considerando las principales fuentes de energía utilizadas: gas LP, diésel, gasolina y electricidad. La principal fuente de energía es el consumo eléctrico, que corresponde al 66,3% de la energía utilizada en el 2022 provino de fuentes renovables por medio de paneles solares.



■ Diésel ■ Electricidad ■ Gas LP

## Promedios

Año	Diésel	Electricidad	Gas LP	Total
2019	216 964	239 266	48 064	504 295
2022	287 868	265 747	65 922	619 538

Diésel	Electricidad	Gas LP
43%	47%	10%

# Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-5

Nuestra propiedad administra una herramienta de gamificación de ingeniería que incluye métricas de rendimiento clave en torno a la reducción de emisiones derivado de la gestión de energía, agua y la identificación de nuevos proyectos. Además, cada director de ingeniería en las propiedades administradas a nivel mundial tiene objetivos anuales de reducción de energía y agua que están vinculados directamente a su compensación.

## Las fuentes de GEI desglosadas por alcance :

- Alcance 1

Las fuentes de emisiones directas se derivan del consumo de combustibles fósiles en fuentes fijas:

- Diésel para generación eléctrica de emergencia.
- Gas licuado de petróleo (GLP) para cocina.

Emisiones directas producto del consumo de combustibles fósiles en fuentes móviles.

- Recarga de extintores.
- Lubricantes.
- Fuga de refrigerantes de aires acondicionados y equipo de refrigeración.

- Alcance 2

Emisiones indirectas producto del consumo de energía eléctrica

- Alcance 3

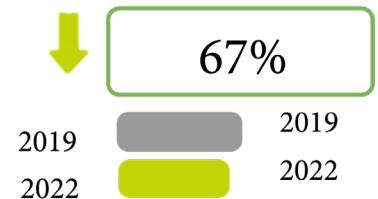
Por el momento no se ha realizado una identificación ni cuantificación de las mediciones indirectas diferentes a la del Alcance 2.

### CARBON INTENSITY

Kilograms per m<sup>2</sup> of conditioned space



AMERICAS



# Residuos Sólidos

GRI 306-1

Generación de residuos e impacto

El hotel cuenta con personal capacitado en el tema, que se encarga de darle seguimiento a la gestión integral de los residuos, así mismo, una política separación de residuos sólidos y líquidos que es conocida por todos los colaboradores; de acuerdo con el sistema de jerarquización que se establece en la ley 8839 se procura la correcta separación de residuos (orgánicos, envases, aluminio, papel, cartón, bio-infecciosos, vidrio, tapas plásticas, cooprocesable, aceite quemado, entre otros).

GRI 306-2

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

## 1. Generación de residuos ordinarios

Los residuos ordinarios o de origen domésticos presentes en las operaciones del hotel, plástico, papel, cartón, aluminio, vidrio, tetra pack, orgánico, aceite vegetal entre otros. Se busca la disminución anual de estos residuos por medio de una adecuada gestión, fortalecimiento de políticas y la obtención de productos y embalajes sostenibles. La municipalidad de Belén es la responsable de suministrar el servicio de recolección y transporte de reciclaje por medio de la empresa Ecoresolva para el Hotel Costa Rica Marriott.

\* Por otro lado, los residuos orgánicos son entregados al gestor GAIA para la producción de compostaje orgánicos; el vidrio es entregado al gestor Grupo Vical para el procesamiento de vidrio, el aceite quemado es utilizado por el gestor Aceite de Palmares, para la producción de Bio diésel y los residuos bioinfecciosos MPD.

\* Por último, los residuos ordinarios, son entregados al gestor Berthier EBI para ser depositados en celdas de los rellenos sanitarios.

Tipo de Residuo	Fuente de los Residuos	Cantidad (kg)	Destino de los Residuos
Plástico (PET. PEAD, HOPE)	Consumo de plástico de un solo uso clientes y huéspedes.	210	Reciclaje
Vidrio	Consumo de vidrio de un solo uso de clientes y huéspedes en envases de bebida.	3069	Reciclaje
Papel	Procesos y gestiones administrativas.	99	Reciclaje
Tetra pack	Envases de alimentos/ bebidas.	8	Reciclaje
Aluminio	Envases de bebidas.	25	Reciclaje
Cartón	Embalajes de productos/alimentos.	1252	Reciclaje
Orgánico	Operación de cocina, restaurantes y cafetería.	9830	Compostaje
Guantes	Proceso de preparación de alimentos y limpieza.	4	Destrucción autoclave
Mascarillas desechables	Protocolo de ingreso de asociados y clientes.	10	Destrucción autoclave
Aceite vegetal usado	Preparación de alimentos de restaurantes.	2981	Transformación en Bio diésel

## 2. Generación de residuos especiales

La generación de los residuos especiales electrónicos, eléctricos, baterías, iluminación y colchones es muy baja, debido a los estándares y procedimientos de limpieza como a los mantenimientos preventivos que permiten el aprovechamiento de la vida máxima de los equipos de línea blanca utilizados, además de los colchones en las habitaciones. De manera que se a evitado la generación al mes de mayo 2022. Se ha realizado 1 campañas de recolección de residuos especiales eléctricos y electrónicos abierta a los clientes y colaboraciones. Por medio de la Fundación Fundeico como apoyo al emprendimiento de reciclaje de mujeres aborígenes, los residuos especiales y electrónicos fueron gestionados por el gestor Remecsa.

### Tipos de residuos:

- Baterías de ácido de plomo
- Pilas carbón, manganeso, carbón-zinc, litio-cadmio, litio, zinc.
- Artefactos electrónicos (línea blanca)
- Fluorescentes y bombillas compactas

Cantidad promedio total: 1990 kg

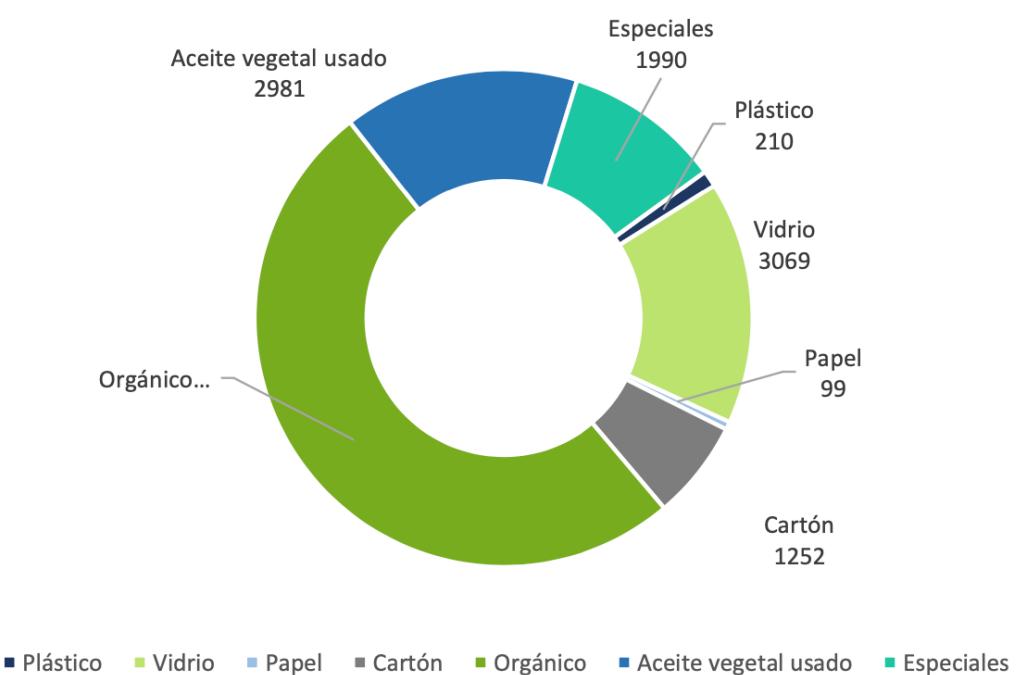
## 3. Generación de residuos Peligrosos

Los residuos peligrosos se originan por los procesos de mantenimiento, envases de productos y procesos de limpieza. La frecuencia de generación de residuos peligrosos por las actividades de mantenimiento es baja, debido a que se originan según la necesidad y rigurosidad de las actividades de mantenimiento. Otro de las fuentes de residuos peligrosos son los envases de productos y procesos de limpieza y mantenimiento, los envases fueron entregados a una empresa gestora de residuos peligrosos autorizada.

- \* Las aguas residuales son tratadas por la planta de tratamiento.
- \* En caso de residuos Bioinfecciosos como inyectables o residuos de equipos médicos es gestionado a través de los gestores MPD y Stericlean.

### GRI 306-3 Residuos generados

Se presentan los gráficos con la información del peso total de residuos generados por año y, para el 2022, se muestra un desglose por tipo de residuo:



SUSTAIN

# CERTIFICACIONES



Certificación para la Sostenibilidad Turística (ELITE) Alojamiento, restaurantes, piscina y spa



Programa de Sello de Calidad Sanitaria (Bandera Verde)



Bandera Azul Ecológica (Cambio Climático)



Promoción de la Higiene

**Para obtener estas certificaciones se evalúan cuatro ámbitos fundamentales**

1

## Gestión Empresarial

Evaluá la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros.

2

## Impacto Ambiental

Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.

3

## Indicadores Específicos

La organización implementa un sistema de gestión de la sostenibilidad a largo plazo apropiado a su realidad y escala y que considera temas ambientales, sociales, culturales, de calidad, salubridad y seguridad.

4

## Impacto social, económico y cultural

Se evalúa la identificación y interacción de los hoteles con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo en el grado en que las empresas responden al crecimiento y desarrollo de la región.

# EMPODERAR A LAS PERSONAS



Empoderar a las personas a través de las oportunidades, engloba todas las capacitaciones, voluntariado técnico y programas con centros educativos como universidades y colegios. Nuestras alianzas con organizaciones como Grupo Oropopo, Pescando Oportunidades, Universidad de Banquetes, ¡Youthcan! y Me Integro nos permiten apoyar al crecimiento económico de comunidades locales. Además, nuestros Mercaditos Verdes realizados mensualmente, proponen un punto de exhibición para emprendedores locales.

## Nuestra contribución a los ODS.



### ¿QUÉ IMPACTAMOS?

En la estrategia para asociados de Marriott se integra la cultura, el talento y la organización, define las acciones de la empresa y tiene como objetivo aumentar el compromiso cultural, las oportunidades inclusivas y el desarrollo del talento. Trabajamos para proporcionar a los asociados administrados un fácil acceso a los muchos recursos que ya existen para respaldar esta estrategia y para comunicar nuevos materiales y actualizaciones a través de una variedad de canales atractivos.

Se impartieron 1,245 horas de voluntariado basadas en habilidades, gracias a los Programas de empoderamiento

1. Youth can
2. PEMs
3. We Connect

## EMPLEO

GRI 401-1

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Durante el periodo del reporte, se realizaron 83 contrataciones externas y 11 promociones internas.

Veinte líderes de la organización recibieron una capacitación con el objetivo de refrescar elementos claves para asegurar que el proceso de reclutamiento y selección se base en competencias y se apegue al principio de igualdad de oportunidades. Por otra parte, el índice de rotación del 2021 fue de 4,76%, sin considerar la finalización de contratos por tiempo definido (temporales)

GRI 401-2

Prestaciones para los empleados a tiempo completo

La empresa brinda diversos beneficios para sus colaboradores de tiempo completo y tiempo parcial. Entre ellos, se destacan:

- Transporte • Cafetería • Uniforme • Teléfono celular • Atención médica
- Descuento en instalaciones • Programa 180° (programa de bienestar) • Capacitaciones • Celebración de festividades • Permiso parental
- Semana de la salud

GRI 401-3

Permiso parental

Todos los colaboradores tienen el derecho a permiso parental, de acuerdo con la legislación vigente del país. Adicionalmente, se les brinda a los colaboradores (hombres) un adicional de tres días con el fin de fomentar una paternidad activa. En el periodo del reporte, una colaboradora y tres colaboradores se acogieron a la licencia por maternidad y paternidad, y regresaron a sus funciones al finalizar el plazo.

## Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-2

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

Como parte del desarrollo del Sistema de Gestión, la empresa cuenta con un procedimiento para identificar y evaluar peligros que considera los siguientes mecanismos:

- Se realiza una exhaustiva evaluación de los riesgos por medio de inspecciones frecuentes por el personal de seguridad y salud ocupacional
- En el proceso de evaluación de riesgos se incluyen o actualizan los nuevos riesgos encontrados y se evalúan en la matriz de riesgos de la propiedad
- Para garantizar la organización de la calidad del proceso de evaluación se mantienen bitácoras y se documenta cada inspección.
- En la búsqueda de la mejora continua se utilizan los resultados obtenidos en el análisis de los riesgos como insumos para procedimientos de trabajo seguro, además de procesos de capacitación para los colaboradores.
- Consultorio médico laboral.

GRI 403-3 y GRI 403-6

Fomento de la salud de los trabajadores

La cultura inclusiva y de dar prioridad a las personas de Marriott y nuestro compromiso TakeCare se centran en el bienestar físico, mental y financiero de los asociados. En 2022, desarrollamos los programas TakeCare para promover sólidas experiencias y bienestar del 100% de los asociados.

Salud mental: Marriott brinda a los asociados apoyo adicional para el bienestar emocional, el manejo del estrés, la administración del dinero, la atención plena y más. Marriott tiene un acuerdo con meQuilibrium, una plataforma de resiliencia comprobada y clínicamente validada que está sincronizada con nuestros otros recursos de salud mental y remite de manera proactiva a los asociados administrados a nuestro programa de asistencia para empleados que necesitan ayuda para controlar el estrés.

## Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-4

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.

La seguridad de las personas es una de nuestras prioridades, por eso todos los colaboradores, sin importar su puesto, se involucran en mantener una cultura preventiva y cuidar la salud personal y la de los compañeros. Mediante un canal de comunicación directa por WhatsApp, los colaboradores pueden hacer consultas o alertar sobre situaciones que pongan en riesgo su salud y seguridad.

En cumplimiento con la legislación del país, se mantiene activa una comisión de Salud Ocupacional conformada en parte por representantes del patrono y representantes de los trabajadores, cumpliendo las funciones que indica el Reglamento de Oficinas y Comisiones de Salud Ocupacional (Investigación de riesgos, revisión de estadísticas de accidentabilidad, reporte de riesgos al patrono, enlace de comunicación con el patrono y Consejo de Salud Ocupacional y promoción de actividades de capacitación y concientización).

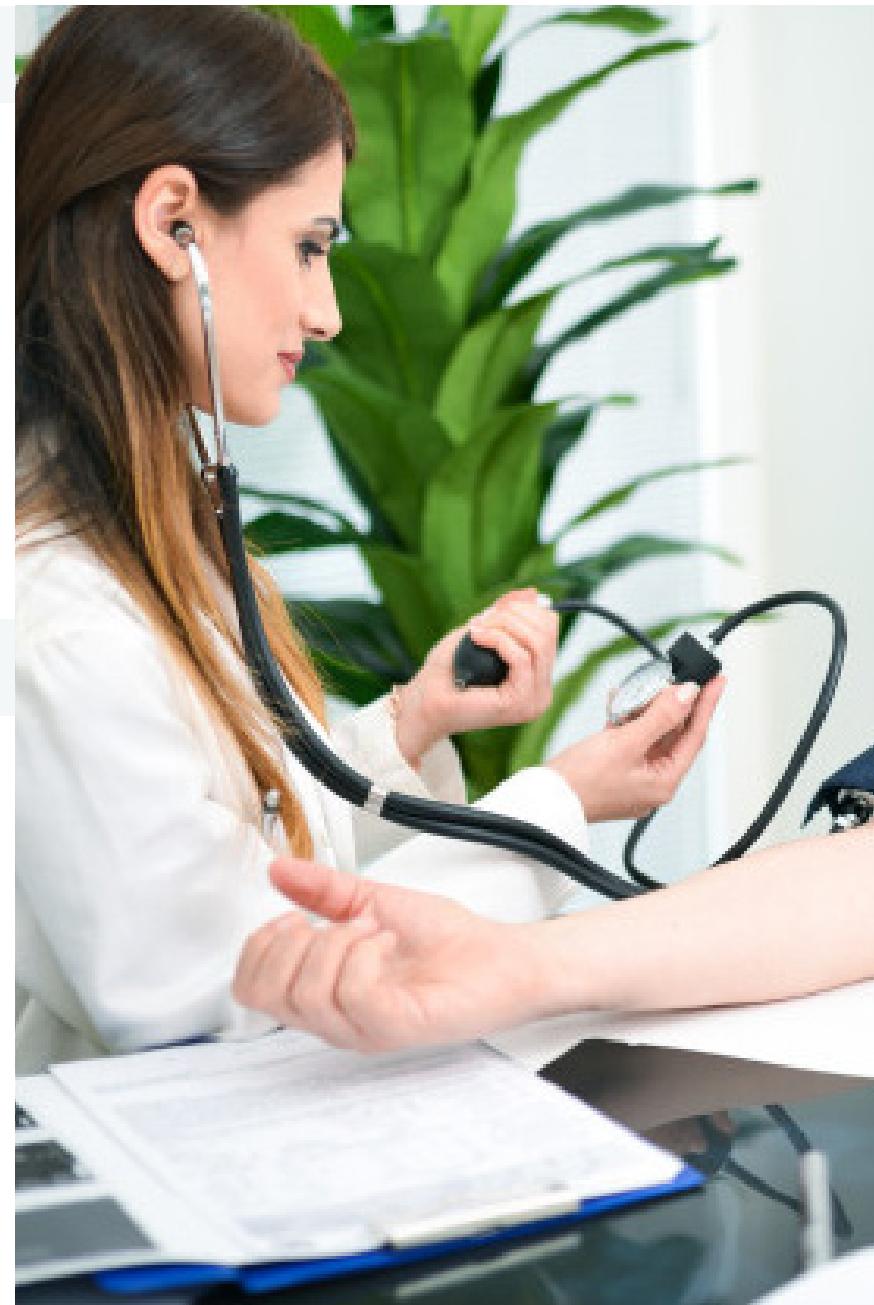
GRI 403-5

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

En total, se impartieron más de cinco capacitaciones sobre Salud y Seguridad Ocupacional, con un 100% de alcance en los colaboradores.

Se imparten cursos específicos de seguridad, sobre prevención de enfermedades comunes y sobre procedimientos de trabajo bajo estándares Marriott (métodos seguros), tratando los siguientes temas:

- Inducción de Seguridad
- Combate de incendios
- Prevención de accidentes
- Trabajos en altura
- Ergonomía
- Procedimientos de evacuación
- Protocolos de emergencia
- Protocolos de trabajo para cada área
- Prevención de enfermedades



# Formación y enseñanza

GRI 404-1 y GRI 404-2

Con el fin de continuar impulsando el desarrollo profesional y personal de nuestras personas colaboradoras, anualmente, el Marriott Hacienda Belén desarrolla e imparte un programa de formación enfocado en servicio al cliente además de entrenamientos y refrescamientos técnicos propios de los diferentes puestos de trabajo.

Los programas para mejorar las aptitudes en general son:

- Art of Hosting,
- Level Up,
- Habilidades Esenciales
- Raíces de Liderazgo

Además de los entrenamientos corporativos que se ofrecen asociados con algún nivel gerencial o un proceso de carrera como los son: 7 hábitos para la gente altamente efectiva, Change management,

5 choices, Liderando a la velocidad de la confianza, Effective training skills, Conversaciones cruciales, Crucial accountability y el programa Gateways por mencionar los principales.

Si bien el alcance de los asociados que llevan el programa no es del 100%, los programadas están diseñados para poder llevar buenas prácticas a los departamentos por lo que el alcance de incrementa sustancialmente. El alcance directo de estos programas fue de un 15%.

Dentro de nuestros valores corporativos tenemos 2 que hacen referencia a las personas: poner a las personas primero y Servir a la comunidad, con este último y el programa de Serve 360 (sirviendo en todas las direcciones) tenemos áreas de impacto concretas y enfocadas en la igualdad y diversidad de oportunidades como lo fue por Ejemplo el Programa: Women let's talk fórum el cual está enfocado dar espacios y talleres a las mujeres donde otras mujeres en posiciones de liderazgo comparten su experiencia, vivencias y retos para empoderar e invitar a otras mujeres a seguir creciendo.

Sexo	Femenino	Masculino	Total
<b>Numero total de horas de formacion proporcionadas a los empleados</b>	<b>1369</b>	<b>1785</b>	<b>3154</b>
<b>Numero total de empleados</b>	<b>126</b>	<b>178</b>	<b>304</b>
<b>Media de horas de formacion</b>	<b>26,5</b>	<b>17</b>	<b>43,5</b>
<b>Porcentaje de participacion</b>	<b>41%</b>	<b>59%</b>	<b>50%</b>



# TODOS SON BIENVENIDOS



Gracias a nuestra filosofía y valores, todas las personas son bienvenidas en nuestras propiedades. Trabajamos para promover y defender los derechos humanos e incentivar una cultura inclusiva. Tenemos como aliados expertos a la Cámara de Comercio Diversa con quienes trabajamos en temas de diversidad e inclusión para crear un ambiente laboral más competitivo ya que las empresas diversas atraen al mejor talento.

## Nuestra contribución a los ODS.



### ¿QUÉ IMPACTAMOS?

Como líder en la industria de viajes y turismo, Marriott ha priorizado la lucha contra algunos de los problemas más apremiantes y de mayor riesgo de la industria, como la trata de personas, la explotación sexual infantil y el trabajo forzoso. Marriott se esfuerza por defender y respetar los derechos humanos a través de sus iniciativas de concientización y prevención del tráfico de personas y la colaboración con socios clave.

Por medio de diversas iniciativas tales como:

- Código de Conducta
- Capacitación de concientización sobre la trata de personas
- Apoyar los programas locales de mujeres
- Comité LGBTQ



## DERECHOS HUMANOS GRI 408-1 y GRI 409-1

Como líder en la industria de viajes y turismo, Marriott ha priorizado la lucha contra algunos de los problemas más apremiantes y de mayor riesgo de la industria, como la trata de personas, la explotación sexual infantil y el trabajo forzoso.

Desde Marriott se promueven las políticas y los programas de derechos humanos de la empresa y lidera la ejecución exitosa de la estrategia más amplia de derechos humanos de la empresa. Las iniciativas de derechos humanos y el progreso hacia nuestros Objetivos de Servicio 360 también se informan a la Junta Directiva y su Comité de Inclusión e Impacto Social (ISI).

### 2025 Objetivos de derechos humanos

Como parte de nuestros Objetivos de Sostenibilidad e Impacto Social para 2025, Marriott tiene como objetivo que el 100 % de los asociados en la propiedad completen la capacitación en derechos humanos,

incluida la concientización sobre la trata de personas, el abastecimiento responsable y las políticas y prácticas de contratación.

También pretendemos mejorar o incorporar criterios de derechos humanos en nuestras políticas de contratación y abastecimiento y trabajar con nuestra industria para abordar los riesgos de derechos humanos en la fase de construcción.

Desde 2020, Marriott ha sido reconocido como Miembro Principal de The Code (El Código de Conducta para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual en Viajes y Turismo) por el compromiso de la compañía de ayudar a prevenir la explotación sexual infantil y nuestro trabajo para integrar prácticas de protección infantil en todos los aspectos de nuestro negocio.



# CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Mediante el presente compromiso público los Hoteles Marriott se comprometen con la niñez y adolescencia costarricense a: Ser miembro del Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, regido por PANIAMOR y el ICT.

Bajo ningún argumento se promoverán actividades que involucren flagelos como la prostitución y explotación de niñas, niños y adolescentes, el acoso, hostigamiento o abuso sexual, expendio de drogas u otros problemas sociales.

Se ha establecido un procedimiento, en caso de que los asociados sean testigos de una escena de turismo sexual con menores de 18 años dentro de las propiedades. La presente política se dará a conocer tanto a los asociados, huéspedes y proveedores, con el fin de evitar dichos vicios que dañan la integridad de la sociedad del país.

# PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1

El programa de privacidad y seguridad de la información de Marriott incluyen políticas y procedimientos que rigen la recopilación, el uso, la divulgación, el intercambio, la retención y la seguridad de los datos personales de sus clientes.

## Gobernanza de privacidad de datos

El Programa de Gobierno de Privacidad de Datos de Marriott es una parte fundamental del marco de la Oficina de Privacidad Global. El Comité de Supervisión de Seguridad de la Información y Tecnología de la Junta Directiva de Marriott (establecido en 2021) supervisa la seguridad de la información, la privacidad y los riesgos relacionados con la tecnología de la empresa, y ayuda a la Junta a supervisar los esfuerzos de la gerencia para monitorear y mitigar esos riesgos.

La Junta de Gobierno de Seguridad de la Información y Privacidad Global de Marriott (Junta de Gobierno) es responsable de proporcionar supervisión a nivel ejecutivo y gestión de riesgos estratégicos con respecto a los Programas de Seguridad de la Información Global y Privacidad Global.

El Comité de Supervisión de Seguridad de la Información y Privacidad implementan la estrategia de gestión de riesgos de privacidad y seguridad establecida por la Junta de Gobierno, trabajando para confirmar que Marriott cuenta con políticas, procedimientos y prácticas eficaces. Marriott también continúa estableciendo foros de gobierno adicionales según sea necesario para satisfacer las necesidades comerciales en evolución, lo que incluye el establecimiento de subcomités para abordar inquietudes en jurisdicciones específicas de alto riesgo y áreas complejas del programa de privacidad.

## Programa de privacidad de datos

Marriott mantiene un sólido programa de privacidad de datos que emplea un enfoque basado en el riesgo para la aplicación de los requisitos de privacidad a nivel mundial. La empresa trabaja para comunicar y adherirse a los principios de privacidad que son consistentes con los estándares legales y reglamentarios integrados en las leyes de privacidad a nivel mundial.

Marriott también ha establecido procedimientos operativos estándar, políticas y pautas que rigen la recopilación, el uso, la divulgación, la transferencia, el almacenamiento y la retención de los datos personales de sus clientes.

El Centro de privacidad de Marriott incluye la Declaración de privacidad de la empresa, que explica cómo la empresa recopila, usa, divulga, transfiere y retiene los datos de los clientes. El Centro de privacidad también brinda a los clientes la oportunidad de ejercer sus derechos de privacidad y actualizar sus preferencias de comunicación.

La Oficina de Privacidad Global está sujeta a auditorías y evaluaciones periódicas por parte de Auditoría Interna y terceros independientes. Además, el Oficial de Protección de Datos del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea (UE) de Marriott ha realizado revisiones anuales del programa de privacidad de Marriott desde 2019.

En 2021, Marriott continuó invirtiendo en el programa de privacidad de la empresa aumentando el presupuesto del programa, contratando recursos adicionales y ampliando las herramientas de tecnología de soporte. La Oficina de privacidad global también amplió y formalizó su programa de socios comerciales de privacidad, que incorpora enlaces de privacidad dentro de las disciplinas comerciales.



# Índice GRI

Estándar	#	Nombre Indicador	Sección	Página
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Perfil de la organización	5
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este reporte	4
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este reporte	4
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4	Actualización de la información	Este es el primer reporte de la empresa	-
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil de la organización	5
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Estructura de gobernanza	8 - 9
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Estructura de gobernanza	8 - 9
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Estructura de gobernanza	8
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Estructura de gobernanza	8
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Estructura de gobernanza	8
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Relacionamiento con las partes interesadas	10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Serve 360 – 2022	11 – 12
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23	Compromisos y políticas	Serve 360 – 2022	11 – 12
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Serve 360 – 2022	11 - 12

# Índice GRI

Estándar	#	Nombre Indicador	Sección	Página
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Relacionamiento con las partes interesadas	10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Relacionamiento con las partes interesadas	10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	No existen casos de incumplimientos significativos ni multas asociadas	-
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-28	Afiliación a asociaciones	Afiliación a asociaciones	13
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relacionamiento con las partes interesadas	10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30	Convenios de negociación colectiva	Actualmente no se cuenta con una convención colectiva.	-
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Ánálisis de Materialidad	14
GRI 3: Temas materiales	3-2	Lista de temas materiales	Ánálisis de Materialidad	14-15
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de los temas materiales	Matriz de Materialidad	14-15
GRI 201: Desempeño Económico 2015	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico	20
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Desempeño económico	20
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Desempeño económico	20
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Inversiones en infraestructuras.	21
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Impactos económicos	21

# Índice GRI

Estándar	#	Nombre Indicador	Sección	Página
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Gestión de materiales y cadena de suministro	Materiales	24
GRI 302: Energía	302-1	Eficiencia energética	Energía	25
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Biodiversidad	19
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI	Emisiones	26
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía	Emisiones	26
GRI 305: Emisiones 2016	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Emisiones	26
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Residuos Solidos	27
GRI 306: Residuos 2020	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Residuos Solidos	27 - 28
GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos sólidos generados	Residuos Solidos	28
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Empleo	32
GRI 401: Empleo 2016	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Empleo	32
GRI 401: Empleo 2016	401-3	Permiso parental	Empleo	32
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad en el trabajo	33
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	33

# Índice GRI

Estándar	#	Nombre Indicador	Sección	Página
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	34
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	34
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación y enseñanza	35
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación y enseñanza	35
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1	El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos	Derechos humanos	38
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Comunidades locales	18
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Comunidades locales	18
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Privacidad del cliente	40