

**Empresa:** CORONADO GOLF & BEACH RESORT  
**País:** Panamá  
**Proyecto:** Programa TMF: Reducción de la pobreza y mejoramiento del ambiente.  
Una estrategia de Desarrollo Integral Sostenible.  
**Año:** 2005

## LA EMPRESA

Coronado Golf & Beach Resort ubicado en Playa Coronado, Panamá, fundada en 1941, hoy mantiene un exclusivo club privado con aproximadamente 1200 afiliados.

Sus instalaciones cuentan con un campo de golf de 18 hoyos par 72, un club ecuestre y un club de playa; 78 espaciosas suites, salones de conferencia, discoteca, bares, piscina con Wet Bar, restaurantes, SPA y una boutique.

Este Resort se ha posicionado como uno de los más importantes destinos para el jugador de golf en Panamá, actividad que ha logrado complementar con el club ecuestre.

La empresa es una organización participativa, ya que mantiene un programa que ofrece al personal el 50% de las utilidades si se alcanzan las metas anuales establecidas. Esta práctica es considerada la base del éxito de la empresa, al fomentar en el personal un mayor sentido de pertenencia a la organización. El Hotel se identifica como un polo de desarrollo de la región, debido a los empleos, tanto directos como indirectos que genera en el sector.

Coronado Golf & Beach Resort dirige su promoción hacia un mercado golfista nacional e internacional, además del mercado vacacional internacional y local corporativo. La empresa tiene una importante proyección social, mantiene junto con el Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales, un proyecto de conservación del bosque seco de Coronado y brinda apoyo para la realización de prácticas de estudiantes del colegio de la región.



## PRODUCTOS/SERVICIOS

El Resort cuenta con :



- Tres tipos de suites, con un total de 78 unidades habitacionales.
- Seis bares
- Cuatro restaurantes
- Salones para conferencias y actividades sociales
- SPA (Gimnasio, sauna, masajes, terapias, jacuzzi)
- Dos piscinas
- Cuatro canchas de tenis
- Amplios jardines
- Tienda de conveniencia
- Miniclub infantil con niñera
- Club privado con cancha de golf de 18 hoyos y club de equitación con certificación internacional
- Tours guiados a diferentes sitios de atracción.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto fue desarrollado bajo el Convenio de Cooperación Conjunta CONEP-CEGESTI, en el marco del proyecto “Instrumentos de Gestión Ambiental y Participación Empresarial en la Producción Limpia”, ejecutado por el CoNEP y financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo BID; y, el programa “Reducción de la Pobreza y Mejoramiento del Ambiente: Una estrategia de Desarrollo Integral Sostenible (TMF)”, ejecutado por CEGESTI y financiado por el Ministerio de Relaciones Exteriores del gobierno de los Países Bajos.



Coronado Golf & Beach Resort decidió, a mediados del 2004, participar como empresa beneficiaria de este programa, el cual busca, mediante asistencia técnica de CEGESTI, aplicar conceptos de *sostenibilidad turística* y la metodología de *producción más limpia*. La asistencia técnica ayudaría a las empresas participantes en el desarrollo de un sistema basado en la normativa de *Certificación de Sostenibilidad Turística*. El Certificado para la Sostenibilidad Turística - CST - es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

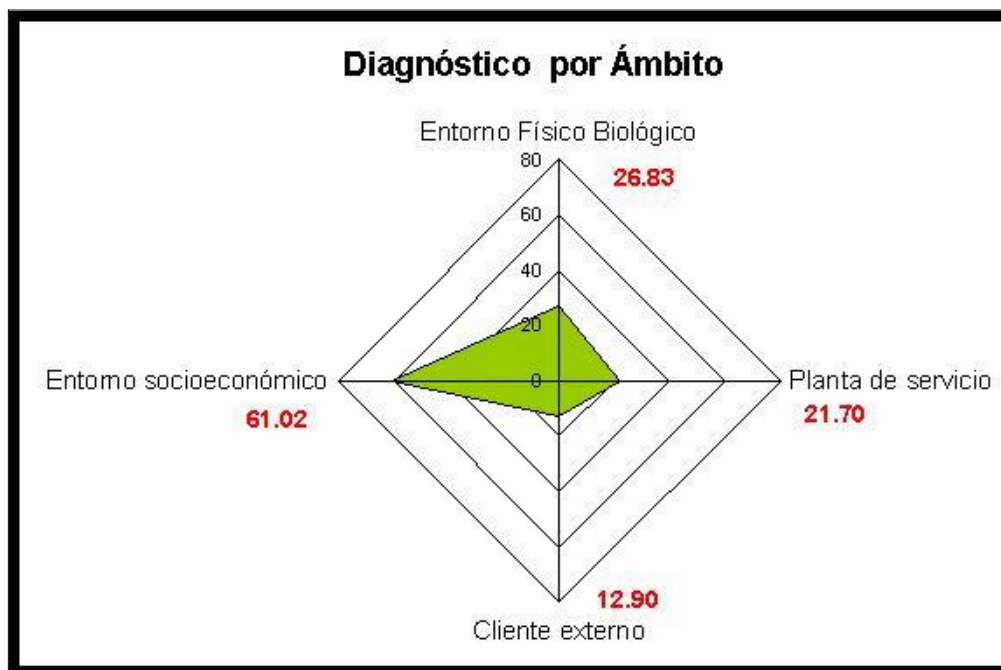
Su objetivo fundamental consiste en convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística de la región, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, se incentiva la participación activa de las comunidades locales y se brinda un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial turístico.

## EVALUACIÓN INICIAL DEL CST

Para evaluar la posición de sostenibilidad de una empresa turística, el CST hace un análisis de la empresa con respecto a cuatro ámbitos:

- Entorno físico biológico
- Planta de servicios
- Cliente externo
- Entorno socioeconómico

El diagrama siguiente muestra los resultados de la evaluación inicial del CST en Coronado Golf & Beach Resort.



Cada uno de estos ámbitos se compone de diferentes temas, los cuales analizan puntualmente el desempeño social, económico y ambiental de la empresa, y por tanto, su contribución al desarrollo sostenible.

El cuestionario evaluado en la empresa, permite obtener una percepción general de la dimensión de la sostenibilidad turística que muestra la empresa, lo cual se presenta en el gráfico anterior. Como se observa en el mismo, la mayor fortaleza se obtiene en el Entorno Socioeconómico, mientras que las mayores oportunidades de mejora están en el tema de Cliente Externo. Los otros dos ámbitos se encuentran en un valor intermedio.

## Los principales resultados obtenidos:

<b>Estrategias, políticas y planes</b>	
Se definió el marco estratégico de la empresa:	
<b>Misión de la Empresa</b>	
Ofrecemos a nuestros clientes un espacio exclusivo y seguro para el descanso y la recreación de toda su familia. Nos distinguimos porque ofrecemos la mayor diversidad de servicios en la ubicación más cercana a la ciudad así como por la calidad de la atención y la excelencia del nuestro personal.	
<b>Política de Sostenibilidad</b>	
Queremos exceder las expectativas de nuestros clientes, aumentar el valor económico para nuestros accionistas y brindarle a nuestros empleados las mejores condiciones laborales y oportunidades de desarrollo.	
Somos conscientes de nuestra responsabilidad social por lo que nos comprometemos a mejorar continuamente el impacto ambiental que generan nuestras actividades, ser activos en la capacitación y concientización para la protección del medio ambiente y desarrollar programas para mejorar la calidad de vida de la comunidad.	
<p>Mejorara el impacto ambiental de nuestras actividades</p> <p>Exceder las expectativas de nuestros clientes</p> <p>Aumentar el valor económico para nuestros accionistas</p> <p>Desarrollar programas para mejorar la calidad de vida de la comunidad</p> <p>Brindar a nuestros empleados las mejores condiciones laborales y oportunidades de desarrollo</p> <p>Ser activos en la capacitación y concientización para la protección del medio ambiente</p> <p><b>Dimensión Ambiental</b></p> <p><b>Dimensión Económica</b></p> <p><b>Dimensión Social</b></p>	

## Planta de Servicio: Plan de Producción más Limpia

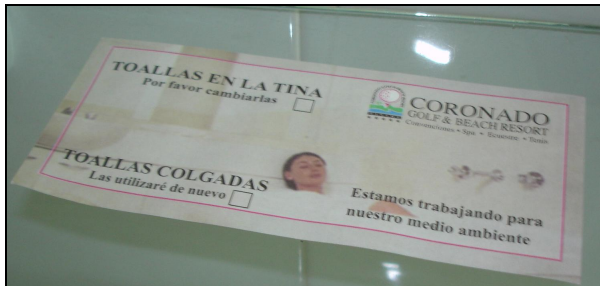
La tabla siguiente muestra la calificación obtenida al inicio y al final de la asistencia técnica:

Diagnóstico General		Eval Inicial	Eval Final
Planta de servicio	Formulación de políticas	6	50
	Capacitación	11	11
	Manejo de desechos	12	50
	Consumo de productos	25	36
	Consumo de energía	26	33
	Consumo de agua	32	58
<b>Calificación del ámbito</b>		<b>22</b>	<b>40</b>

La mejora en la calificación obtenida para este ámbito se logró con las siguientes acciones:

### Consumo de Agua

- Programa de retardo de lavado de toallas y ropa de cama.
- Se instalaron dosificadores de detergentes y suavizantes, en la lavandería para controlar el consumo de químicos de acuerdo a las tandas de lavado, y disminuir el impacto sobre las aguas residuales.
- Se ha implementado un sistema de reporte de fallas y fugas en las habitaciones y la cocina, con el fin de evitar el desperdicio de agua y, la identificación oportuna de fallas o fugas.



### Consumo de Energía

- Se hizo énfasis en un proceso planificado y organizado de mantenimiento que sea proactivo en la reparación y mantenimiento de los equipos.
- Se sustituyó equipo de refrigeración deteriorado, por equipos de mayor eficiencia energética.
- Se cambiaron luminarias por tubos fluorescentes o bombillos ahorradores.
- Se hizo énfasis en la necesidad de sustituir los cauchos de las neveras para evitar la pérdida de aire frío.

### Producción de desechos sólidos

- Se inició un programa de separación de materiales con potencial reciclable, tales como botellas de vidrio, latas de aluminio y algunos otros envases. En este programa se incorporó a todos los asociados y clientes del Hotel.
- Se diseñó un plan de producción de compost con los desechos orgánicos de la cocina y la caballeriza. Esta medida de acuerdo a cifras preliminares mencionadas por personal del Resort, el costo de disposición de las camas usadas de las caballerizas, compuesta por cáscaras de arroz y excretas de los animales, adicional al costo del abono usado en jardinería y cancha de golf ascienden a \$100,000 anuales. Si se usan las camas usadas de las caballerizas para hacer abono a través de un sencillo programa de compostaje; el Resort tendría un ahorro potencial significativo.

### Cliente externo

La tabla siguiente muestra la calificación obtenida al inicio y al final de la asistencia técnica:

Diagnóstico General		Eval Inicial	Eval Final
Cliente externo	Comunicación y participación	0	36
	Acondicionamiento de la habitación	0	43
	Manejo de grupos	29	71
	Medición de respuestas	40	40
Calificación del ámbito		13	38

La mejora en la calificación obtenida para este ámbito se logró con las siguientes acciones:

- La empresa tenía definido previamente un formulario para la medición de la satisfacción del cliente. Se acordó que la empresa realizara la incorporación de las preguntas relacionadas con los temas de sostenibilidad para recibir retroalimentación del cliente.


### Entorno físico biológico y socioeconómico

Las tablas siguientes muestra la calificación obtenida al inicio y al final de la asistencia técnica:

Diagnóstico General		Eval Inicial	Eval Final
Entorno Socioeconómico	Beneficios económicos indirectos	44	94
	Contribución en salud	50	50
	Infraestructura y seguridad	57	100
	Contribución de desarrollo cultural	73	100
	Beneficios económicos directos	83	83
Calificación del ámbito		61	88

Diagnóstico General		Eval Inicial	Eval Final
Entorno Físico y biológico	Políticas y programas	0	67
	Áreas verdes	0	29
	Emisiones y Desechos	23	69
	Protección flora y fauna	29	43
	Áreas naturales	60	80
Calificación del ámbito		27	60

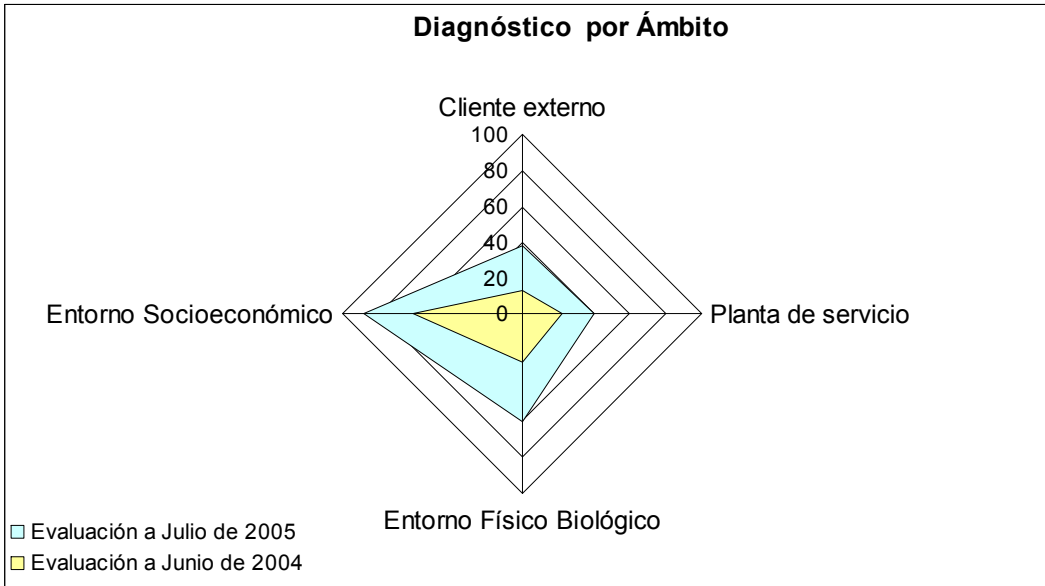
La mejora en la calificación obtenida para estos ámbitos se logró con las siguientes acciones:

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se discutió con el grupo líder, las herramientas para la Selección y Evaluación de Proveedores. En las herramientas se consideraron criterios ambientales y sociales para la selección y evaluación de proveedores.</li> <li>▪ Se definió con el equipo líder la política de compras considerando compromisos relacionados con compras sostenibles.</li> <li>▪ Como parte de la definición de los mecanismos de comunicación interna, se documentó en la Matriz de Comunicación la realización del “Breefing” y de esta manera promover la participación del personal en los temas de sostenibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se estableció un Programa de Capacitación y Concientización del personal con el Responsable de Personal del Resort y se estableció un apartado en el mismo formulario, para la evaluación de la eficacia de las capacitaciones.</li> </ul> 
---	--

**EVALUACIÓN FINAL**

La evaluación final muestra mejoras significativas en los ámbitos de Cliente Externo (valoración final de 38%) que triplicó la puntuación inicial y Planta de Servicio (valoración final de 40%), la cual duplicó la puntuación inicial. Estos ámbitos habían resultado con el menor puntaje en la evaluación inicial y, por consiguiente, con claras oportunidades de mejora.

Se puede concluir que los programas de Producción más Limpia y, Comunicación y capacitación, lograron tener un impacto positivo en la operación del hotel, con resultados tangibles. Queda pendiente a la empresa, mantener los programas y continuar en la detección y mejoramiento de oportunidades de mejora en el Resort.



## FRASE DEL EMPRESARIO

*"Coronado Golf & Beach Resort" guardián del Medio Ambiente." El Proyecto con CEGESTI nos fue de gran ayuda ampliando nuestros conocimientos y concientizándonos en todo lo relacionado con el Medio Ambiente (contabilizar, reciclar, reutilizar y desechar), es por esto que hoy en día hemos hecho el firme propósito de continuar con esta labor."*

Sr. Federico Capella  
**Gerente General**

