

ESPECIAL: LA ERA 4.0 DE LAS ZONAS FRANCAS

CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA

Forbes

REVISTA
DIGITAL

JUNIO / JULIO • 2020

4.7%
REPÚBLICA
DOMINICANA

3.8%
PANAMÁ

3.2%
GUATEMALA

2.9%
HONDURAS

2.3%
EL SALVADOR

1.9%
COSTA RICA

LOS EMPRESARIOS MÁS RICOS DE LA REGIÓN

▲ PIB 2020 SIN COVID-19

▼ PIB 2020 CON COVID-19

0%
REPÚBLICA
DOMINICANA

-1.3%
GUATEMALA

-1.4%
NICARAGUA

-2%
PANAMÁ

-2.8%
HONDURAS

-3%
EL SALVADOR

-3.6%
COSTA RICA

EL PAPEL DE LOS MILLONARIOS SERÁ TRASCENDENTAL PARA REVERTIR LA POBREZA EN CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA, CUYO PIB TENDRÁ UNA DRÁSTICA CAÍDA DEBIDO AL COVID-19.

-5.9%
NICARAGUA

DE REGRESO
EL TURISMO DE RD
PREPARA LA ERA
POST PANDEMIA

REINVENCIÓN
LOS NUEVOS
PARADIGMAS DEL
NEGOCIO DEPORTIVO

life

Hospitalidad resiliente

COSTA RICA HACE FRENTE A LOS RETOS IMPUESTOS POR EL COVID-19 DE LA MANO DE ESTRATEGIAS QUE PRIORIZAN LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS Y RÉFRENAN EL COMPROMISO DE OFRECER ESTANCIAS MEMORABLES.

73

Al resguardo de la naturaleza

74

HOTELES DE LUJO EN COSTA RICA
SE REINVENTAN PARA BRINDAR UN
VERDADERO RETIRO EN ENTORNOS
ADMIRABLES Y HACER FRENTE, CON VALOR
HUMANO, A LOS DESAFÍOS IMPUESTOS
POR LA PANDEMIA COVID-19.



BIRCE FERRE STUDIO / NAYARA

Una de las características principales en el sector del lujo es que el gasto, a menudo, no se basa en un proceso racional de toma de decisiones, sino en emociones y sentimientos. Si bien, la crisis ocasionada por la pandemia dejará un fuerte impacto en las sociedades, es poco probable que afecte las raíces de la naturaleza humana. Después de meses de austeridad y aislamiento, los viajeros estaremos dispuestos a emprender nuevas travesías y aprovechar cada instante de vida.

La opinión de Gastón Käufer Barbé, CEO de Toucan Insights, coincide con los resultados de la investigación que realizó Preferred Hotels & Resorts entre los miembros de su programa de lealtad. De los cerca de 4,000 encuestados, más de la mitad dijo que reservará un viaje en 2020 y la mayoría lo hará tan pronto como se levanten las restricciones de viaje. De ese porcentaje, el 75% aseguró que viajará en familia. En un primer momento se estima que el turismo se reactivará de modo local, para luego expandirse a la región y finalmente al resto del globo. La tranquilidad de estar cerca de casa frente a un potencial rebote de la pandemia jugará un papel importante.

¿Cuáles son los desafíos que enfrentan los hoteles de lujo en Centroamérica en estos tiempos inciertos?, ¿cómo se preparan para cuando llegue el momento de recibir a los viajeros en busca de un refugio que les permita reencontrarse con su familia y consigo mismos? Voceros de propiedades situadas en Costa Rica, responden a estas preguntas. Además de contar con maravillosos escenarios naturales, el país es un caso de éxito en el manejo de la pandemia. Su eslogan “Pura Vida”, hoy se afirma con vigor.

FRONTE AL MAJESTUOSO ARENAL

En el corazón de uno de los entornos tropicales más generosos del planeta, Nayara es una joya de la hospitalidad ubicada en las inmediaciones del Parque Nacional del

Volcán Arenal. Delimitado por un arroyo y aguas termales minerales subterráneas, el resort es reconocido por respetar el equilibrio ecológico al tiempo que brinda espacios íntimos y comodidades de última generación.

Las habitaciones, separadas por varios metros de distancia, ofrecen privacidad. “Pero, en tiempos post-Covid-19, también son sinónimos de seguridad en el concepto de distanciamiento social”, nos dice Constanza Navarro, directora de Mercadeo y Ventas de Nayara Resort.

La luz fluye desde el dormitorio a los jardines privados y a las terrazas exclusivas con jacuzzis aislados. La vida se mueve a un ritmo más lento para dar cabida a la introspección y el bienestar.

No obstante, Navarro sabe que la pandemia ha generado un cambio de paradigmas, de expectativas. Por eso, comenta: “Estamos trabajando en nuevos procesos que tienen en cuenta esta nueva realidad. Mantener el espíritu de equipo y familia, se ve reflejado en los colaboradores que día a día ayudan para preservar y mejorar las instalaciones para el momento en que el turismo se reactive”.

La relación con las agencias de viajes, tour operadores internacionales y Destination Management Companies o DMC locales a través de webinars y capacitaciones, es una labor fundamental. Lo mismo que fortalecer un nuevo canal de comunicación por medio del cual los viajeros, sin tener



Después de meses de austeridad y aislamiento, los viajeros estaremos dispuestos a emprender nuevas travesías y aprovechar cada instante de vida.

fechas definidas de estancia, pueden adquirir vouchers prepagados con vigencia de dos años.

“Los desafíos son grandes porque la recuperación será paulatina. Debemos ser muy cuidadosos con la planificación para encontrar la manera de garantizar los ingresos del equipo humano, teniendo en cuenta también la realidad financiera del hotel”, reconoce Navarro y detalla que Nayara lanzó una campaña de apoyo en la que involucró a sus huéspedes. La respuesta ha sido positiva; los fondos recaudados serán destinados para ayudar directamente a colaboradores en situación más vulnerable.

ENTRE LA VIRGINAL SELVA Y EL OCÉANO

Con una reserva biológica propia en la que palpita la diversidad del manglar, Lagarta Lodge se caracteriza por sus vistas únicas. El hotel boutique se ha levantado sobre abundante vegetación y dos ríos, Nosara y Montaña, que convergen en una idílica playa frente al Pacífico. El complejo cuenta con la más alta calificación CST (Certification of Sustainable Tourism), lo que se traduce en una operación basada en principios éticos, ecológicos y estéticos. Para Alonso Bermúdez, gerente general de Lagarta Lodge, esos valores proveen fortaleza ante los tiempos de incertidumbre.

Con emoción expresa que la compañía se unió para tomar medidas que garanticen el bienestar de todos. Entre las más importantes, el hotel destinó las ganancias generadas en ocupaciones anteriores para el pago de salarios durante los meses de contingencia.



El segmento de viajeros de lujo es muy resiliente. A finales de 2020 comenzará a vislumbrarse la recuperación de la hospitalidad. La recuperación será lenta, pero constante.

Costa Rica ha sido uno de los primeros destinos de Centroamérica en poner en marcha estrategias para reactivar el turismo local al reabrir sus playas y reservas naturales.

A estas acciones se suma la construcción de protocolos de higiene y seguridad para salvaguardar la integridad física tanto de huéspedes como de personal. Además, de crear menús digitales para el restaurante y bar, ha desarrollado programas de capacitación en diversos temas para mantener a los colaboradores motivados y preparados.

Crear alternativas que permitan recargar energías y liberar el estrés mediante el contacto directo con la naturaleza, también es algo en lo que trabaja Lagarta Lodge. Bermúdez detalla que el hotel tiene una sólida experiencia al respecto.

El programa de yoga aéreo, tratamientos de spa que estimulan todos los sentidos, las caminatas diurnas y nocturnas para presenciar el desove de las tortugas en la cercana Playa Ostional y tours al aire

libre certificados, ya son un distintivo del hotel. El compromiso de reunir todos los esfuerzos para que los viajeros disfruten del ecosistema con plena confianza trasciende a la disposición de Lagarta Lodge de continuar apoyando proyectos sociales en el área de Nosara, Guanacaste, por medio de la organización Edunámica.

MIRANDO AL HORIZONTE FUTURO

Es así como la hospitalidad de lujo en Costa Rica comienza a reinventarse para mitigar los efectos de la pandemia, aprender lecciones y avanzar hacia una nueva realidad. Al resguardo de la naturaleza, todo parece posible, siempre y cuando se garanticen experiencias, desde el primer contacto, rápidas y amigables. La tecnología en este sentido cobra un papel vital. **F**