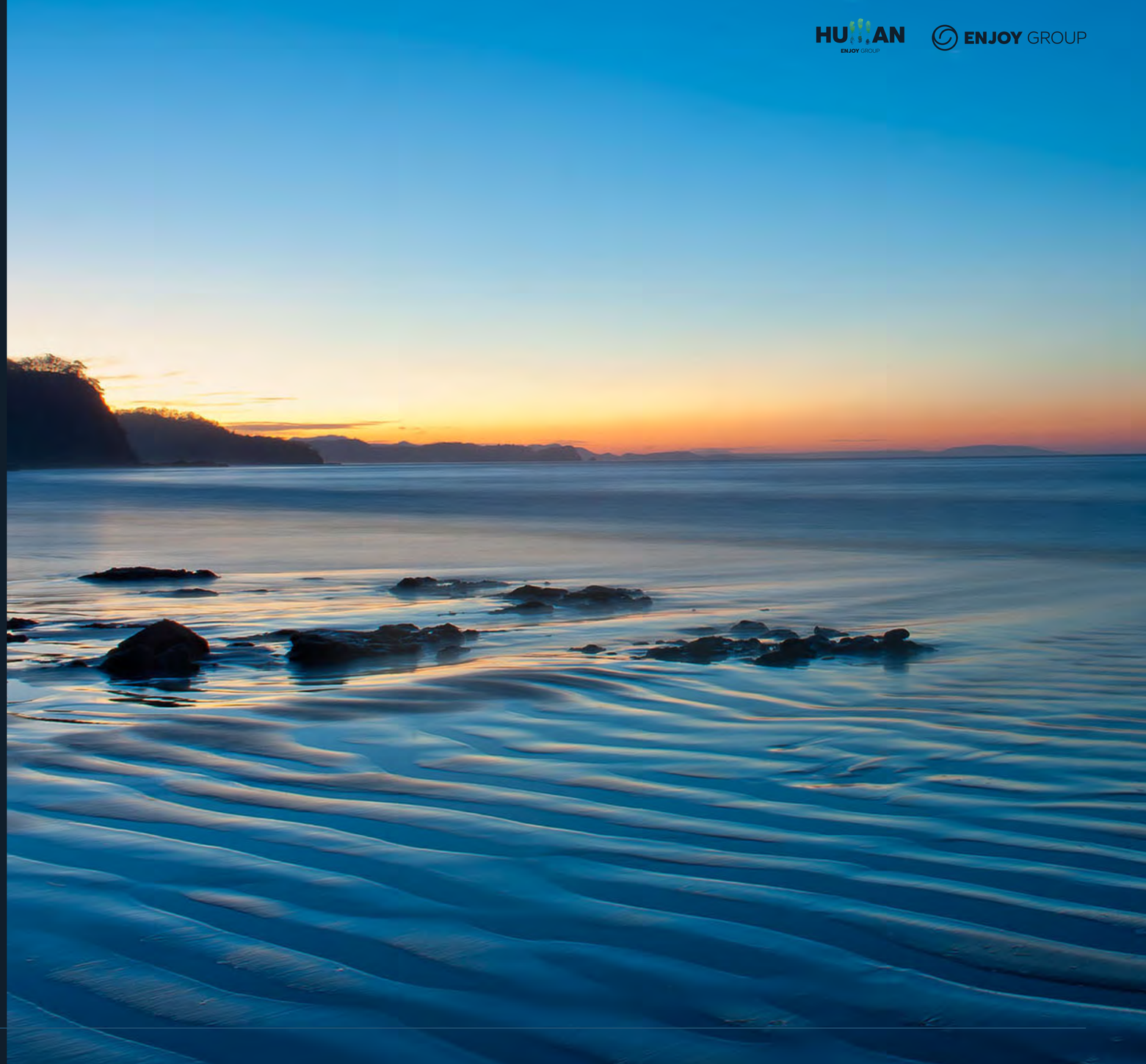


ENJOY GROUP

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2025

01. INTRODUCCIÓN 5
02. ACERCA DE ESTE REPORTE 6
2.1. Alcance del reporte 7
2.2. Período reportado, frecuencia y contacto 7
2.3. Información reexpresada o ajustes metodológicos 8
2.4. Verificación externa y aseguramiento 8
03. CARTAS DE AUTORIDADES 10
3.1. Carta del Presidente de la Junta Directiva 10
3.2. Carta del CEO del Grupo 12
3.3. Carta VP Desarrollo Organizacional y Estrategia RRHH 14
04. ESENCIA ENJOY, ¿QUIÉNES SOMOS? 16
4.1. Nuestra historia 16
4.1.1. Nuestra identidad 20
4.1.2. Nuestra Cultura Organizacional 20
05. NUESTRO NEGOCIO 22
5.1. Estructura Corporativa y Áreas de Negocio 23
5.2. Desarrollos, hoteles y restaurantes 25
5.2.1. Un portafolio diverso de hospitalidad y estilo de vida 25
5.2.2. Gastronomía y Arte Culinario 26
5.2.3. Desarrollo y Gestión de Proyectos Turísticos 27
5.3. Presencia Estratégica en Costa Rica 28
5.4. Modelo de Negocio 30
5.4.1. Servicios Corporativos compartidos 30
5.4.2. Generación de Valor y Capacidades Estratégicas 31
5.4.3. Segmentos de mercado y clientes 31
5.4.4. Creación de valor para nuestros grupos de interés 32
06. GOBIERNO CORPORATIVO 34
6.1. Una estructura de gestión integrada 34
6.1.1. Composición y diversidad del órgano de Gobierno 38
6.1.2. Nombramientos y sucesión en el órgano de Gobierno 39
6.1.3. Presidencia del órgano de Gobierno 39
6.2. Funciones del órgano de gobierno en la gestión del impacto 40
6.2.1. Delegación de responsabilidades para la gestión del impacto 40
6.2.2. Reporte y rendición de cuentas 42
6.3. Capacidades y Desempeño del Liderazgo 43
6.3.1. Conocimientos colectivos del órgano de Gobierno 43
6.3.2. Evaluación del desempeño del órgano de Gobierno 46
6.4. Remuneración y Desempeño 47
6.4.1. Política de remuneración 47
6.4.2. Proceso para determinar la remuneración 47
6.4.3. Relación entre remuneración y resultados 48
7. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 49
8. ALIANZAS ESTRATÉGICAS 53
9. ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS 54
10. DESEMPEÑO ECONÓMICO 57
10.1. Impactos económicos indirectos significativos 57
11. DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 59
11.1. HUMAN: Nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad 61
11.2. Política Corporativa de Sostenibilidad 62
11.3. Identificación de Prioridades Estratégicas 65
11.4. Pilares Estratégicos HUMAN 2025-2028 66
11.4.1. Enjoy Nature: Dimensión Ambiental 67
11.4.2. Enjoy Community & Wellbeing: Dimensión Social 67
11.4.3. Enjoy Ethics: Gobernanza Corporativa 67
11.5. Objetivos, metas e indicadores estratégicos 68
11.6. Proyectos piloto 2025 69
11.6.1. Plan Anual de Formación en Sostenibilidad 69
11.6.2. Herramienta de Evaluación a Proveedores 69
11.6.3. Identificación de Aspectos Ambientales Significativos 70
11.7. Grupos de Interés y Alianzas Estratégicas 70
11.8. Retos y Próximos Pasos 72
11.9. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 75
11.9.1. ODS Complementarios Vinculados indirectamente 78
12. GESTIÓN EMPRESARIAL CON ENFOQUE ASG 79
13. LA "A" DE ASG: GESTIÓN AMBIENTAL 80
13.1. Gestión de energía y eficiencia operativa 80
13.2. Cambio climático y emisiones 83
13.3. Biodiversidad y conservación 84

13.4. Gestión de residuos y economía circular 85
13.5. Cultura y capacitación ambiental 87
14. LA "S" DE ASG: CRITERIOS SOCIALES 90
14.1. Gestión empresarial con enfoque social 90
15. SOCIAL INTERNO: NUESTRA GENTE 91
15.1. Anfitriones de experiencias 91
15.1.1. Composición de nuestra fuerza laboral 92
15.1.1.1. Ambientes laborales diversos e inclusivos 93
15.1.2. Asociaciones solidaristas y bienestar colectivo 95
15.1.3. Atracción y retención del talento 96
15.1.4. Beneficios y condiciones laborales 98
15.1.5. Diversidad e inclusión 99
15.2. Formación, liderazgo y crecimiento profesional 101
15.2.1. Programas de liderazgo y crecimiento interno 103
15.2.2. Foro Sinergia como herramienta para el liderazgo 104
15.2.3. Becas HUMAN 105
15.2.4. Transformación digital del aprendizaje 105
15.2.5. Evaluación del desempeño y desarrollo profesional 107
15.3. Salud, seguridad y bienestar ocupacional 110
15.3.1. Nuestro enfoque de salud y seguridad ocupacional 110
15.3.2. Gestión preventiva de riesgos laborales 111
15.3.3. Servicios de salud ocupacional y atención médica 113
15.3.4. Formación y cultura preventiva 116
16.3.5. Bienestar integral y salud mental 117
15.3.6. Gestión de SST en contratistas y terceros 119
15.3.7. Cobertura del sistema de SST 120
15.3.8. Accidentabilidad y prevención 120
15.3.9. Enfermedades laborales y ergonomía 124
16. SOCIAL EXTERNO: EXPERIENCIA, CONFIANZA Y RELACIONAMIENTO RESPONSABLE 126
16.1. Hospitalidad que deja huella 127
16.1.1. Refrescamiento de nuestra marca 127
16.1.2. Enjoy Rewards: fidelización y conexión con nuestros clientes 128
16.1.3. Innovación en experiencia y propuesta de valor 130
16.2. Calidad y confianza en el servicio 132
16.2.1. Valor compartido a través del ecosistema turístico 132
16.3. Desarrollo territorial, comunidad y turismo sostenible 134
16.3.1. Nuestro compromiso con los destinos donde operamos 134
16.3.1.1. Inversión e Infraestructura para el desarrollo local 135
16.3.1.2. Educación, alianzas y articulación comunitaria 138
16.3.1.2.1. Centro de educación y nutrición- Islita 138
16.3.1.2.2. Centro creativo 138
16.3.1.2.3. Centro Integral de Residuos (CIR) 138
16.3.1.3. Formación y oportunadades para las comunidades 139
16.3.1.3.1. Academia Enjoy 140
16.3.1.3.2. Formación técnica especializada para la comunidad 141
16.3.1.3.3. Casa Museo 142
16.3.1.4. Biodiversidad bienestar territorial 143
16.4. Retos y próximos pasos en la Dimensión Social 144
16.4.1. Principales retos y líneas por fortalecer 144
17. LA "G" DE ASG: GOBERNANZA CORPORATIVA 146
17.1. Ética, transparencia y cumplimiento 147
17.1.1. Conflictos de interés 147
17.1.2. Comunicación de temas críticos 148
17.2. Mecanismos de denuncia 149
17.3. Políticas Corporativas 149
17.4. Gestión de riesgos y control interno 152
17.4.1. Riesgo operativo 152
17.4.2. Riesgo reputacional 152
17.4.3. Riesgo de cumplimiento 152
17.4.4. Riesgo de sostenibilidad 152
17.4.5. Fortalecimiento de la auditoría interna 153
17.5. Cadena de valor y abastecimiento responsable 154
17.6. Remediación de impactos 155
17.7. Cumplimiento legal 156
18. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 157



01

INTRODUCCIÓN

Cada experiencia que creamos en Enjoy Group lleva consigo una amplia visión de desarrollo, bienestar y crecimiento compartido.

Este reporte representa un paso más en nuestro proceso de evolución empresarial. Es un esfuerzo de transparencia y rendición de cuentas, mediante el cual mostramos a nuestros públicos de interés, la forma como integramos los conceptos de sostenibilidad en nuestras operaciones y procesos de toma de decisiones.

A través de estas páginas compartimos avances, aprendizajes y desafíos, convencidos de que una gestión responsable de nuestro negocio fortalece, no solo a nuestras empresas, sino también a los destinos y personas que forman parte de la historia de Enjoy.



02

ACERCA DE ESTE REPORTE

GRI 2-2 | 2-3 | 2-4 | 2-5

Entendemos la sostenibilidad como una forma de gestión empresarial orientada a la generación de valor compartido, creación de experiencias memorables y gestión responsable de las relaciones con nuestros grupos de interés.

Como grupo empresarial dedicado al desarrollo de experiencias de hospitalidad, bienestar, gastronomía y turismo, reconocemos la importancia de avanzar hacia modelos de gestión cada vez más integrados, transparentes y alineados con las mejores prácticas internacionales.

El presente ***Reporte de Sostenibilidad*** resume los principales avances, iniciativas, proyectos y desafíos impulsados durante el período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2025. A través de este documento, buscamos comunicar de manera estructurada nuestra evolución en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), así como nuestro compromiso con una gestión empresarial responsable y sostenible.

Este reporte ha sido elaborado tomando como referencia las ***Normas GRI (Global Reporting Initiative)***, consideradas uno de los principales estándares internacionales para la rendición de cuentas en sostenibilidad. ***Asimismo, incorpora un enfoque alineado con los criterios ASG y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas***, como parte del proceso de crecimiento de la empresa y evolución progresiva hacia prácticas de reporte cada vez más robustas e integradas.



2.1. Alcance del reporte

GRI 2-2

Enjoy Group no consolida actualmente estados financieros a nivel corporativo, por lo que cada una de las entidades y unidades de negocio del grupo mantiene sus estados financieros de manera individual. Sin embargo, para efectos de este reporte, se incluyen las principales empresas, operaciones y marcas que conforman Enjoy Group, integrando información relacionada con iniciativas de sostenibilidad, responsabilidad social, bienestar de colaboradores, relación con comunidades, cultura organizacional y gestión empresarial responsable desarrolladas a nivel de grupo y de sus diferentes operaciones.

El alcance del reporte corresponde, esencialmente, a empresas hoteleras y gastronómicas que conforman nuestra empresa.

2.2. Período reportado, frecuencia y contacto

GRI 2-3

La información contenida en este reporte corresponde al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Durante 2024 se desarrolló una primera memoria de sostenibilidad enfocada principalmente en la recopilación de iniciativas y acciones positivas impulsadas por las diferentes propiedades y operaciones del grupo. A partir de este proceso inicial, Enjoy Group decidió avanzar hacia un modelo de reporte más integrado y estratégico, alineado con la evolución de su enfoque de sostenibilidad empresarial.

La organización tiene como objetivo publicar este reporte con una frecuencia anual, fortaleciendo sus procesos de recopilación de información, medición de impactos, seguimiento de indicadores y rendición de cuentas.

Para consultas, comentarios o solicitudes de información relacionadas con este reporte, las personas interesadas pueden comunicarse con:

Departamento de Desarrollo Organizacional y Estrategia de Recursos Humanos

Correo electrónico:
desarrollo.organizacional@enjoygroup.net

2.3. Información reexpresada o ajustes metodológicos

GRI 2-4

La memoria elaborada en 2024 constituyó un ejercicio inicial de recopilación de acciones y proyectos vinculados a responsabilidad social corporativa en las diferentes propiedades y unidades de negocio de Enjoy Group. Dicho documento no correspondía todavía a un reporte integral de sostenibilidad desarrollado bajo una lógica corporativa consolidada ni bajo una estructura formal alineada a estándares internacionales de reporte.

En consecuencia, el presente reporte 2025 incorpora ajustes metodológicos relevantes respecto al ejercicio anterior, principalmente relacionados con:

- La integración de información a nivel grupo y no únicamente por propiedad o unidad individual.
- La incorporación de una estructura de reporte alineada con las Normas GRI y el enfoque ASG.
- La transición desde una recopilación de iniciativas aisladas hacia una visión más estratégica e integrada de sostenibilidad.
- La inclusión de contenidos asociados a gobernanza, grupos de interés, estrategia, cultura organizacional y visión de largo plazo.

Estos cambios responden al proceso de maduración institucional de Enjoy Group en materia de sostenibilidad y fortalecen la comparabilidad, consistencia y trazabilidad futura de la información reportada.

2.4. Verificación externa y aseguramiento

GRI 2-5

La información incluida en este Reporte de Sostenibilidad 2025 no ha sido sometida a un proceso de verificación o aseguramiento externo independiente.

No obstante, hemos realizado procesos internos de revisión y validación de la información reportada, involucrando a las distintas áreas responsables de los contenidos incluidos en este documento. Reconocemos la importancia de desarrollar nuestros mecanismos de control, trazabilidad y aseguramiento de información no financiera, como parte de su proceso de evolución hacia estándares internacionales de reporte y transparencia corporativa.



03

CARTAS DE AUTORIDADES

3.1. Carta del Presidente de la Junta Directiva
Sr. Rubén Pacheco Lutz

Durante los últimos años, el entorno empresarial y turístico global ha enfrentado transformaciones profundas derivadas de cambios económicos, sociales, ambientales y geopolíticos que continúan redefiniendo la manera en que las organizaciones crean valor y se relacionan con sus grupos de interés.



La recuperación de los mercados internacionales, los desafíos asociados a las cadenas de suministro, la evolución de las expectativas de los consumidores, los efectos del cambio climático y la creciente demanda de mayor transparencia y responsabilidad corporativa plantean hoy nuevos retos para las empresas vinculadas al turismo, la hospitalidad y el desarrollo de experiencias.

Sin embargo, la sostenibilidad y las acciones en torno a ella han formado parte de nuestro ADN desde siempre.

A lo largo del tiempo, hemos trabajado con un compromiso genuino hacia prácticas sostenibles, impulsando iniciativas que generan valor ambiental, social y de gobernanza de manera consistente.

A través de este documento buscamos fortalecer la transparencia, consolidar capacidades institucionales y avanzar progresivamente hacia modelos de gestión y rendición de cuentas alineados con estándares internacionales.

Durante el período reportado continuamos fortaleciendo aspectos clave relacionados con gobierno corporativo, gestión de riesgos, ética empresarial, sostenibilidad, bienestar de nuestros colaboradores y relacionamiento con comunidades y aliados estratégicos. Asimismo, avanzamos en la consolidación de HUMAN, nuestro programa estratégico de sostenibilidad, como eje articulador de iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza.

Como Junta Directiva, reconocemos que los próximos años requerirán continuar fortaleciendo sistemas de medición, trazabilidad de información, gestión de impactos y procesos de toma de decisiones cada vez más integrados. También entendemos que la sostenibilidad representa una oportunidad para fortalecer la resiliencia, la competitividad y la capacidad de innovación del grupo en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

Nos sentimos orgullosos del compromiso, dedicación y pasión de nuestros colaboradores, líderes y equipos operativos, quienes hacen posible que Enjoy Group continúe construyendo experiencias memorables y aportando al desarrollo económico, social y turístico de Costa Rica.

Agradecemos profundamente la confianza de nuestros huéspedes, clientes, socios estratégicos, proveedores, comunidades y aliados, quienes forman parte fundamental de nuestra historia y de nuestra visión de futuro.

Continuaremos avanzando con responsabilidad, integridad y visión de largo plazo, convencidos de que la hospitalidad puede convertirse también en una poderosa herramienta de generación de valor compartido y desarrollo sostenible.

3.2. Carta del CEO del Grupo
Sr. Javier Pacheco A.

En Enjoy Group entendemos la hospitalidad como mucho más que un servicio. Cada experiencia que creamos representa una oportunidad para conectar personas, generar bienestar, fortalecer comunidades y construir relaciones de confianza duraderas.



El año 2025 estuvo marcado por importantes retos y aprendizajes para nuestra organización. Operar en una industria dinámica y altamente competitiva nos exige mantener una visión flexible, innovadora y orientada a la mejora continua, siempre colocando a las personas y la experiencia humana en el centro de nuestras decisiones.

Durante este período continuamos fortaleciendo nuestras operaciones, consolidando alianzas estratégicas, impulsando proyectos de desarrollo turístico y promoviendo iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de huéspedes, clientes, colaboradores y comunidades vinculadas a nuestro ecosistema empresarial.

Uno de los avances más relevantes ha sido la consolidación de HUMAN, nuestro programa de sostenibilidad, mediante la cual comenzamos a estructurar de manera más integrada nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobernanza. Este esfuerzo refleja nuestra intención de avanzar progresivamente hacia un modelo empresarial cada vez más responsable, transparente y alineado con los desafíos del desarrollo sostenible.

A lo largo de este reporte compartimos iniciativas relacionadas con bienestar laboral, formación y crecimiento de nuestros anfitriones, salud y seguridad ocupacional, gestión ambiental, relacionamiento comunitario, compras responsables, ética empresarial y fortalecimiento de la gobernanza corporativa.

Sabemos que todavía tenemos importantes desafíos por delante. Continuaremos fortaleciendo nuestros procesos de medición, sistemas de información, indicadores ASG y capacidades organizacionales, con el objetivo de consolidar una gestión más integrada y basada en datos. Sin embargo, la sostenibilidad ha sido un pilar fundamental de nuestra forma de operar y ha estado presente en nuestro ADN desde siempre.

Quiero expresar un reconocimiento especial a cada uno de nuestros colaboradores y equipos de trabajo, cuyo compromiso, dedicación y pasión hacen posible que Enjoy Group continúe evolucionando y creciendo. Ellos representan el corazón de nuestra cultura de hospitalidad y el principal motor de nuestra organización.

También agradecemos profundamente la confianza de nuestros huéspedes, clientes, aliados estratégicos, inversionistas y comunidades, quienes nos inspiran diariamente a seguir construyendo experiencias memorables y un impacto positivo en los destinos donde operamos.

Este reporte refleja un punto de partida y, al mismo tiempo, una visión de futuro. Continuaremos trabajando para consolidar un modelo de hospitalidad que combine excelencia operativa, sostenibilidad, innovación y generación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés.

3.3. VP Desarrollo Organizacional y Estrategia RRHH

Sra. Yolanda Elliott

Los desafíos globales asociados al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), continúan demandando respuestas concretas, basadas en gestión responsable, medición de impactos y transparencia. En este contexto, las organizaciones tenemos la responsabilidad de integrar la sostenibilidad en el núcleo de nuestras decisiones, asegurando la generación de valor económico, social y ambiental de manera equilibrada.



En Enjoy Group, este compromiso se materializa, se reestructura y crece continuamente a través de nuestro modelo de gestión de sostenibilidad, articulado mediante el programa “HUMAN”. Este marco nos permite identificar, gestionar y dar seguimiento a nuestros impactos más relevantes, alineando nuestra estrategia con las expectativas de nuestras partes interesadas y a partir del 2025, con estándares internacionales *GRI (Global Reporting Initiative), para dar mayor credibilidad y respaldo a los resultados alcanzados.*

Nuestra visión organizacional evoluciona en respuesta a un entorno cambiante y a una comprensión más profunda de nuestros riesgos y oportunidades. Por ello, hemos enfocado esfuerzos en robustecer nuestros procesos de gestión, mejora continua, gobierno corporativo y en fortalecer nuestros mecanismos de medición y reporte, con el objetivo de asegurar una toma de decisiones informada, responsable y coherente.

Reconocemos que aún existen desafíos relevantes y que el camino hacia la sostenibilidad requiere compromiso, colaboración y consistencia. En este sentido, asumimos un rol activo, impulsando prácticas responsables y promoviendo alianzas que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestro entorno.

Creemos firmemente en la sostenibilidad como habilitador estratégico que fortalece nuestra resiliencia organizacional y nos permite generar valor a largo plazo. Como parte de nuestro propósito estratégico, buscamos dejar una huella de bienestar en las personas, las comunidades y el entorno en el que nos desarrollamos:

“Somos hospitalidad que nace del corazón; más que un servicio, creamos experiencias que dejan huella.”

04

NUESTRA ESENCIA: ¿QUIÉNES SOMOS?

GRI 2-1 | 2-2 | 2-6

En Enjoy Group somos una empresa costarricense con más de 50 años de experiencia en el desarrollo, operación y gestión de proyectos de hospitalidad, gastronomía,inmuebles y desarollo de experiencias integrales en turismo.

A través de un portafolio diversificado de hoteles, restaurantes y negocios complementarios, hemos construido una propuesta de valor que genera bienestar, excelencia en el servicio y vivencias especiales para nuestros clientes, colaboradores y comunidades.

4.1. Nuestra historia

Nuestra historia inició en 1972, cuando la familia Pacheco Lutz identificó el potencial turístico y de desarrollo de distintas regiones del país, consolidando un modelo empresarial basado en la visión de largo plazo, la calidad en el servicio y una profunda conexión con el entorno natural y social.

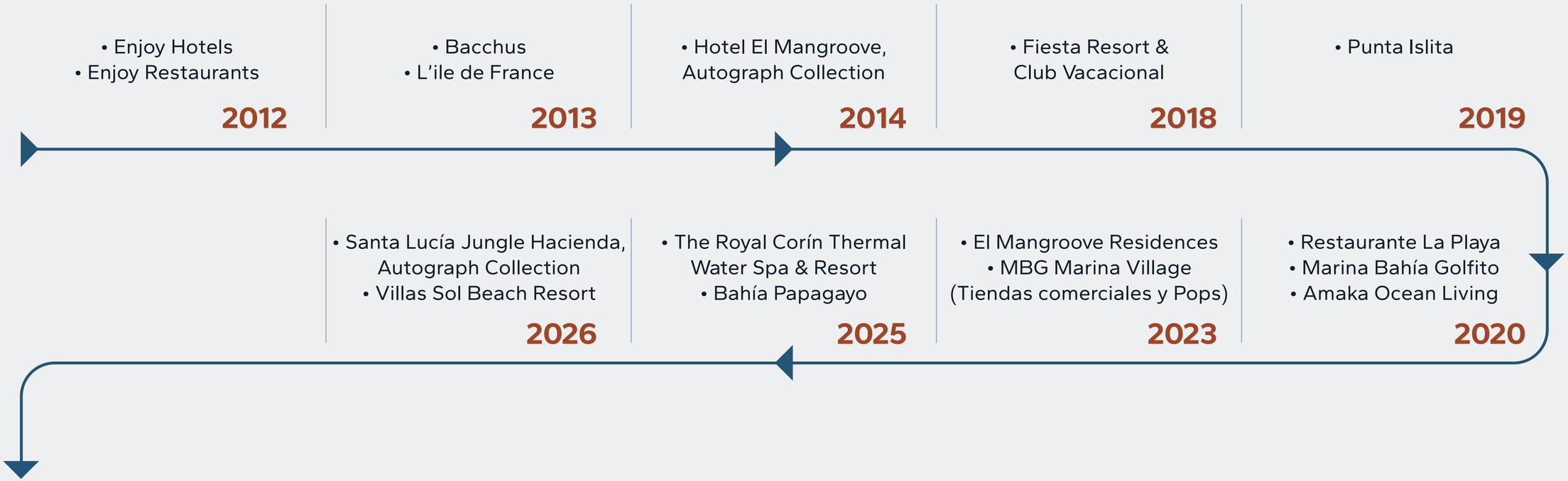
A lo largo de los años, evolucionamos desde una operación pionera en San José hasta convertirnos en un grupo diversificado con presencia en destinos estratégicos como Guanacaste, Papagayo, Jacó y Golfito, integrando hoteles, restaurantes, marinas, centros gastronómicos y proyectos turísticos que contribuyen al desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos.



NUESTRO PORTAFOLIO A LO LARGO DE LOS AÑOS

1973	CARIARI
1985	COROBICÍ
1987	CONHOTEL CURACAO Y MONTELIMAR
1988-89	CASINO
1990	HOTEL FIESTA
1991	CVB
1994	PALMA REAL
1998-99	OCOTAL
2000	CASA DE LA URRACA, SANTA ANA
2001	IL GATO, SABANA
2002	CASA DE LA URRACA, TIBÁS
2003	IL GATO, MULTIPLAZA
2003-04	FIESTA PREMIER
2005	DELI, MULTIPLAZA
2005	TERRUÑO
2007-08	DT & HILTON
2008-09	GARDEN INN
2014	P.F. CHANG'S (CR Y PTY)
2016	P.F. CHANG'S (GT)
2018	P.F. CHANG'S (OX)
2023	P.F. CHANG'S (ALESTE)

LÍNEA DE TIEMPO, PORTAFOLIO VIGENTE



Nuestro crecimiento ha estado acompañado por una visión empresarial que entiende la hospitalidad no solo como un servicio, sino como una oportunidad para generar bienestar, crear experiencias memorables y construir relaciones de confianza con colaboradores, huéspedes, aliados estratégicos y comunidades. Históricamente, la organización ha gestionado un portafolio diversificado de marcas con alto reconocimiento tanto a nivel nacional como regional.

Al cierre de 2024 y el inicio de 2025, se definió como prioridad estratégica el fortalecimiento del segmento hotelero, orientando las capacidades y el talento del equipo hacia la expansión del portafolio de hospitalidad. En este contexto, se incorporaron dos nuevos proyectos: ***The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort y Bahía Papagayo.***

Asimismo, se dio inicio a un proceso integral de remodelación de infraestructura y renovación de marca en la propiedad Villa Lapas, que culminó con el relanzamiento del activo bajo el nombre ***Hotel Santa Lucía Jungle Hacienda, Autograph Collection.***

En los últimos años, hemos fortalecido nuestra evolución hacia un modelo de negocio cada vez más alineado con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), integrando la sostenibilidad como un eje transversal de nuestra estrategia corporativa. Este enfoque se materializa a través de HUMAN, nuestro programa de sostenibilidad, que busca impulsar una gestión responsable, ética y comprometida con el desarrollo sostenible de largo plazo, promoviendo un modelo empresarial que busca equilibrar excelencia operativa, innovación, sostenibilidad y generación de valor compartido.



4.1.1. Nuestra identidad

PROPÓSITO ESTRATÉGICO

Somos hospitalidad que nace del corazón; más que un servicio, creamos experiencias que dejan huella.

NUESTROS VALORES

Valor	Descripción
Integridad	Actuamos con transparencia, coherencia y ética en todas nuestras decisiones y relaciones
Humildad	Reconocemos nuestras fortalezas y oportunidades de mejora, valorando el trabajo colaborativo y el aprendizaje continuo
Confianza	Construimos relaciones basadas en el respeto, la credibilidad y el compromiso mutuo
Respeto	Promovemos relaciones humanas basadas en la consideración y valoración de las personas.
Igualdad	Creemos en el trato justo, inclusivo y equitativo para todas las personas
Lealtad	Actuamos con compromiso y sentido de pertenencia hacia nuestro equipo y organización.

4.1.2. Nuestra cultura organizacional

En Enjoy Group promovemos una cultura organizacional basada en principios que orientan nuestra manera de relacionarnos, liderar y generar valor:

- **CORAZÓN DE FAMILIA**
- **MENTALIDAD DE PROPIETARIO**
- **ESPÍRITU DE SEMILLA**
- **BRILLO EN EL OJO**
- **HOSPITALIDAD**
- **INNOVACIÓN**



05

NUESTRO NEGOCIO

Actualmente, las operaciones de nuestro Grupo abarcan hoteles de playa y montaña, restaurantes especializados, servicios náuticos y actividades vinculadas al turismo sostenible, permitiéndonos atender tanto al mercado nacional como internacional. Esta diversidad de operaciones constituye uno de los principales elementos diferenciadores de nuestro grupo, ya que nos permite generar sinergias entre hotelería, gastronomía, recreación y sostenibilidad, fortaleciendo la propuesta de valor que ofrecemos a nuestros huéspedes, clientes, aliados y comunidades.

Nuestro portafolio combina propiedades destinadas al turismo vacacional, propuestas de bienestar y relajación, propuestas gastronómicas de alto valor agregado y operaciones dirigidas tanto al turismo corporativo como al recreativo. A través de esta integración, buscamos construir soluciones que promuevan no solo la satisfacción del cliente, sino también una relación respetuosa con las personas, las comunidades y los ecosistemas que forman parte de nuestros territorios de operación.





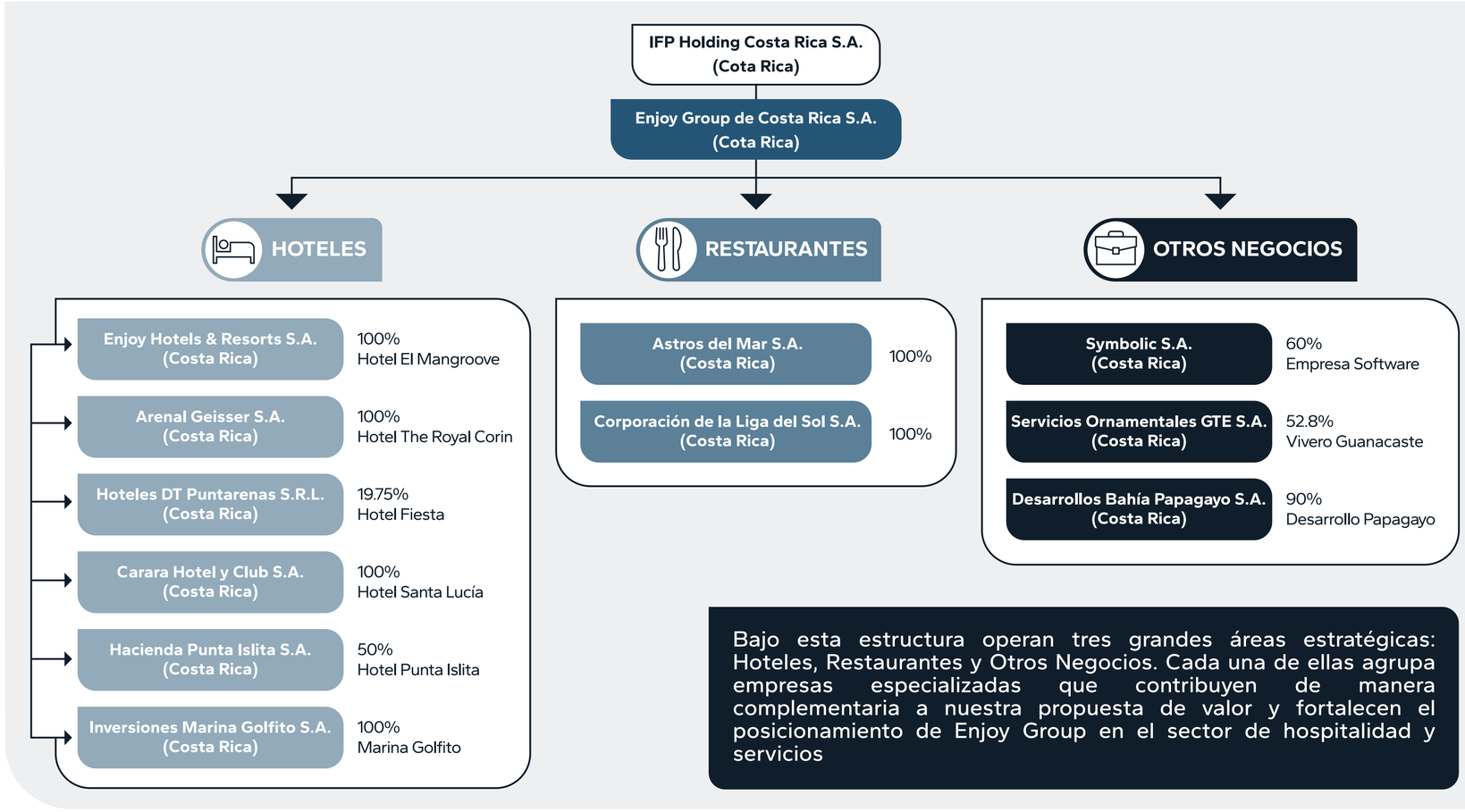


5.1. Estructura corporativa y áreas de negocio

GRI 2-2 | 2-6

La estructura corporativa que presentamos a continuación refleja la integración y complementariedad de nuestras operaciones, así como la diversidad de negocios que conforman nuestro grupo empresarial. Esta organización nos permite generar nuevas capacidades, impulsar sinergias entre empresas y avanzar hacia una gestión cada vez más estratégica, y congruente con nuestro propósito esencial.

La gráfica muestra la estructura organizacional, encabezada por IFP Holding Costa Rica S.A., entidad propietaria de Enjoy Group de Costa Rica EGCR S.A., desde donde se articulan las distintas unidades de negocio que conforman nuestro grupo empresarial.



Bajo esta estructura operan tres grandes áreas estratégicas: Hoteles, Restaurantes y Otros Negocios. Cada una de ellas agrupa empresas especializadas que contribuyen de manera complementaria a nuestra propuesta de valor y fortalecen el posicionamiento de Enjoy Group en el sector de hospitalidad y servicios

NUESTRAS ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN

01 Management

Enjoy Group es un líder en la gestión hotelera en toda Centroamérica, ofreciendo excelencia operativa, crecimiento de marca y experiencias excepcionales para los huéspedes a través de un enfoque práctico y orientado al rendimiento

02 Development

Dando forma al futuro de la hospitalidad con desarrollos de clase mundial en hoteles, restaurantes y bienes raíces en toda la región

03 Procurement

Ofrecemos un equipo de expertos en FF&E, OS&E y TI, con amplia trayectoria en la industria hotelera. Brindamos soluciones que optimizan costos, al mismo tiempo que entregamos productos y servicios de los más altos estándares

Como parte de la estrategia de negocio de Enjoy, la organización estructura su oferta de valor en el segmento de hospitalidad a través de tres líneas de servicio: administración, desarrollo y procurement.

En el ámbito de administración, la compañía no solo gestiona activos propios, sino que también ofrece servicios de operación y gestión a propiedades pertenecientes a terceros, consolidando un modelo de negocio que permite maximizar la eficiencia operativa y la generación de valor para inversionistas.

Complementariamente, el área de desarrollo brinda capacidades integrales para el diseño, conceptualización y ejecución de proyectos hoteleros, incluyendo procesos de renovación, reacondicionamiento y puesta en valor de activos existentes, asegurando estándares consistentes de calidad y sostenibilidad.

Finalmente, la línea de procurement atiende tanto las necesidades internas del grupo como las de otros actores del sector, proporcionando soluciones especializadas en abastecimiento, equipamiento y acondicionamiento de proyectos hoteleros, contribuyendo a la optimización de costos y a la eficiencia en la cadena de suministro.

En conjunto, esta estructura refleja una visión empresarial diversificada, y orientada al crecimiento sostenible, basada en la creación de ofertas de alto valor y en la consolidación de negocios capaces de generar impacto económico, social y reputacional de largo plazo.

5.2. Desarrollos, hoteles y restaurantes

GRI 2-6

Nuestro portafolio está conformado por un conjunto diverso de marcas, hoteles, restaurantes, proyectos inmobiliarios y operaciones complementarias que reflejan la evolución de Enjoy Group como un ecosistema integrado de hotelería, turismo y vivencias diferentes.

5.2.1. Un portafolio diverso de hospitalidad y estilo de vida

En el ámbito hotelero, contamos con propiedades que abarcan distintas categorías y estilos de experiencia. Nuestro portafolio hotelero incluye actualmente:

- Hotel El Mangroove, Autograph Collection
- Santa Lucía Jungle Hacienda, Autograph Collection
- The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort
- Fiesta Resort & Club Vacacional
- Amaka Ocean Living Lodge
- Villas Sol Beach Resort
- Punta Islita

Estas propiedades se encuentran ubicadas en algunos de los destinos turísticos más relevantes de Costa Rica, incluyendo Guanacaste, Golfito, La Fortuna y otras regiones estratégicas del país, lo cual nos permite ofrecer opciones vinculadas a playa, naturaleza, bienestar, aventura, gastronomía y hospitalidad de alto nivel.

Nuestra operación hotelera ha venido creciendo y actualmente combina diferentes segmentos y categorías de servicio, incluyendo modelos all inclusive, full service, lifestyle y hoteles esenciales.

Como parte de este proceso de evolución y especialización, hemos desarrollado una matriz corporativa de clasificación de propiedades que permite ordenar y gestionar nuestros activos según el tipo de experiencia ofrecida y el contexto de destino donde operan.

Esta segmentación responde a una estrategia que permite diversificar la oferta, ampliar la cobertura de mercado y atender perfiles variados de clientes nacionales e internacionales.

5.2.2. Gastronomía y arte culinario

En paralelo, nuestras operaciones gastronómicas representan un componente fundamental de la experiencia de hospitalidad que ofrecemos.

A través de hospitalidad que ofrecemos, hemos consolidado propuestas culinarias reconocidas por su calidad, ambiente, innovación y capacidad de generar vivencias diferenciadas para quienes nos visitan.



Dentro de este portafolio destacan restaurantes emblemáticos como Bacchus y L'ile de France, así como otras operaciones gastronómicas vinculadas a hoteles y destinos turísticos como lo es el restaurante La Playa, dentro de Marina Bahía Golfito. La propuesta culinaria de nuestros restaurantes busca integrar gastronomía local e internacional, arte, calidad, servicio y conexión emocional con el cliente, fortaleciendo la identidad de cada marca y contribuyendo a la diferenciación de nuestras propiedades.

Asimismo, hemos participado históricamente en el desarrollo y operación de diversos conceptos gastronómicos y alianzas estratégicas con marcas internacionales como P.F Chang´s, ampliando la fortaleza y capacidades del grupo en gestión de restaurantes, entretenimiento y servicios culinarios.



5.2.3. Desarrollo y gestión de proyectos turísticos

Más allá de las operaciones hoteleras y gastronómicas, nuestro portafolio incorpora proyectos inmobiliarios, residenciales y de desarrollo turístico que forman parte de nuestra estrategia de crecimiento y diversificación. Entre ellos destacan iniciativas como Mangroove Residences y proyectos de real estate asociados al desarrollo de Bahía Papagayo, proyecto que durante el 2025 se encontró en etapa de reglamentación, permisos y diseño de la estrategia de sostenibilidad que guiará su desarrollo durante las fases constructiva y operativa.

Las imágenes adjuntas corresponden a renders del futuro proyecto Bahía Papagayo.





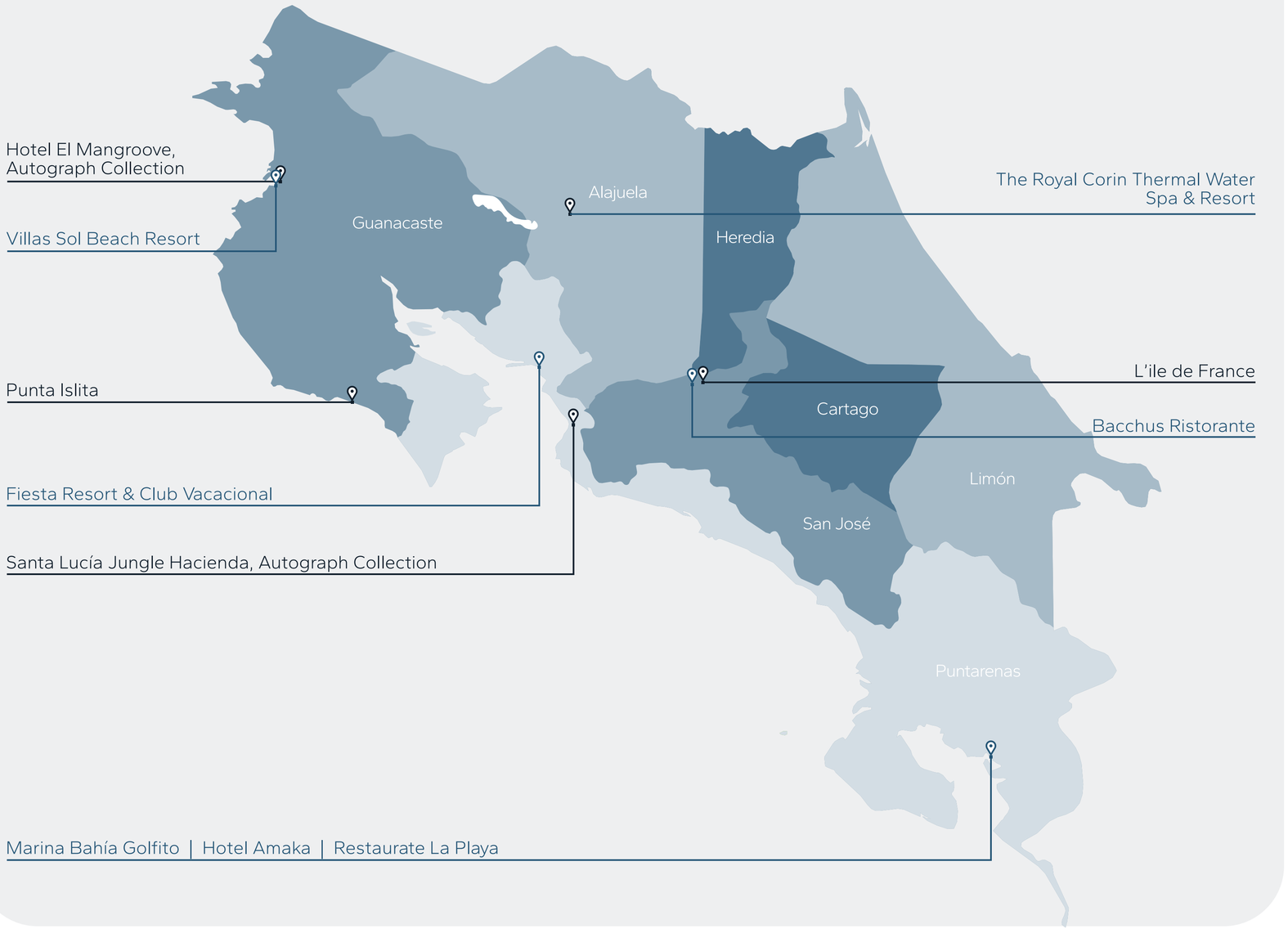




5.3. Presencia estratégica en Costa Rica

GRI 2-1 | 2-6

Las operaciones de Enjoy Group se desarrollan 100% en Costa Rica. La ubicación de nuestras propiedades responde a una visión que combina potencial turístico, riqueza natural, conectividad y oportunidades de desarrollo regional. Esta presencia territorial constituye uno de los principales activos estratégicos del grupo, permitiéndonos operar en ecosistemas turísticos diversos y atender distintos perfiles de visitantes nacionales e internacionales.



Esta presencia territorial nos permite interactuar con una amplia diversidad de grupos de interés, incluyendo colaboradores, comunidades locales, gobiernos municipales, proveedores, organizaciones turísticas y aliados estratégicos. Debido a que muchas operaciones se ubican en destinos de alta sensibilidad ambiental y relevancia turística, reconocemos la responsabilidad de promover prácticas sostenibles, mejorar el relacionamiento comunitario y contribuir al desarrollo económico local mediante la generación de empleo, el impulso de encadenamientos productivos y la dinamización de actividades asociadas al turismo y la hospitalidad.

La evolución geográfica refleja también nuestra transformación hacia una organización más diversificada, integrada y enfocada en la creación de conceptos de valor. De cara al futuro, buscamos mayor conexión entre el crecimiento del negocio, el bienestar de las personas, el desarrollo de proveedores locales y la conservación de los recursos naturales que forman parte de los territorios donde operamos.



5.4. Modelo de negocio

GRI 2-6

Nuestro modelo de negocio se fundamenta en gestión de hoteles y restaurantes, el desarrollo inmobiliario, el abastecimiento estratégico y la administración de propiedades para ofrecer experiencias excepcionales que reflejan la esencia de cada lugar. Este formato nos permite operar bajo una visión estratégica común, fortaleciendo la eficiencia operativa, la calidad de servicio y la capacidad de generar valor sostenible en el largo plazo.

5.4.1. Servicios corporativos compartidos

Uno de los principales diferenciadores de nuestro modelo de negocio es la consolidación de una plataforma corporativa de servicios compartidos que brinda soporte transversal a las distintas unidades operativas del grupo.

Esta estructura nos permite mejorar la operatividad, optimizar recursos, mejorar la toma de decisiones y asegurar estándares consistentes de gestión y servicio en todas nuestras operaciones.

Entre las principales capacidades corporativas compartidas se incluyen:

- Gestión financiera
- Talento humano
- Sostenibilidad
- Salud y seguridad ocupacional
- Marketing y comercialización
- Revenue management
- Procurement y abastecimiento
- Inteligencia de negocios
- Tecnología y soporte digital
- Calidad
- Mantenimiento
- Auditoría interna
- Servicios administrativos especializados

La sinergia entre estas capacidades fortalece nuestra capacidad de adaptación, facilita la gestión estratégica del negocio y permite generar economías de escala que contribuyen a mejorar el desempeño operativo y financiero del grupo.

5.4.2. Generación de valor y capacidades estratégicas

Nuestro modelo de negocio se basa en la generación de sinergias entre las distintas unidades operativas y corporativas del grupo, permitiéndonos integrar capacidades bajo una visión empresarial común. Los servicios corporativos aportan un valor significativo a las unidades descentralizadas. Esto permite aprovechar economías de escala, reducir costos y acceder a mejores condiciones que difícilmente se lograrían de manera independiente. Al mismo tiempo, liberan a las unidades operativas para que se concentren en su actividad principal, mejorando a eficiencia y la productividad. En conjunto, fortalecen el control, la toma de decisiones y la competitividad, manteniendo una experiencia coherente de marca en toda la organización.

A través de nuestras operaciones buscamos generar valor para múltiples grupos de interés, incluyendo clientes, inversionistas, colaboradores, proveedores, aliados estratégicos y comunidades vinculadas a los territorios donde operamos.

Asimismo, promovemos relaciones de largo plazo basadas en calidad, confianza, excelencia operativa y desarrollo sostenible.



5.4.3. Segmentos de mercado y clientes

Desde la perspectiva comercial, el modelo que hemos desarrollado combina diferentes segmentos de mercado y perfiles de clientes, incluyendo turismo vacacional, turismo corporativo, turismo de bienestar, turismo de lujo, gastronomía, entretenimiento, recreación y experiencias vinculadas a naturaleza y hospitalidad.

La diversidad de nuestra oferta nos permite atender a distintos segmentos de visitantes nacionales e internacionales mediante propuestas diferenciadas, ubicaciones estratégicas y experiencias adaptadas a las expectativas de cada mercado.

Nuestro portafolio incluye operaciones con enfoques diversos. Por ejemplo, el Hotel Fiesta Resort, conocido como “El Hotel de los Ticos”, atiende principalmente al turismo nacional, que representa aproximadamente el 87% de sus huéspedes. En contraste, El Mangroove se orienta

el cual constituye cerca del 80% de su ocupación total. Por su parte, Royal Corin se especializa en experiencias de relajación y bienestar dirigidas exclusivamente a público adulto.

Marina Bahía Golfito integra en su propuesta un ecosistema que combina facilidades abiertas al público con activaciones gratuitas periódicas, promoviendo el acceso y la vinculación directa con la comunidad local. En términos de hospedaje, más del 60% de sus huéspedes corresponde a turismo nacional, lo que refuerza nuestro compromiso con la calidad, el servicio y la generación de valor para los costarricenses que nos eligen como su opción de recreación y descanso.



5.4.4. Creación de valor para nuestros grupos de interés

En este contexto, buscamos evolucionar de forma progresiva hacia un modelo de negocio alineado con criterios ASG, integrando consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión operativa y estratégica del grupo.

Esto incluye aspectos como:

- Generación de empleo local y desarrollo del talento humano.
- Ampliación de encadenamientos productivos y proveedores locales.
- Uso eficiente de recursos naturales y energéticos.
- Gestión responsable de residuos.
- Relacionamiento comunitario.
- Transparencia y ética empresarial.
- Desarrollo de experiencias turísticas responsables.
- Integración progresiva de prácticas de sostenibilidad en las operaciones.



06

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9

Nuestra estructura organizativa refleja la evolución de Enjoy Group hacia una plataforma empresarial integrada, capaz de gestionar operaciones hoteleras, gastronómicas, inmobiliarias y servicios especializados bajo una visión estratégica común.

6.1. Una estructura de gestión integrada

La organización es liderada por la Presidencia Ejecutiva y la Junta Directiva, responsables de orientar la visión estratégica del grupo y acompañar los principales procesos de crecimiento, inversión y desarrollo empresarial. Bajo esta estructura operan distintas vicepresidencias corporativas y áreas especializadas encargadas de coordinar funciones operativas, comerciales, financieras y de soporte estratégico.





ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Actualmente, nuestra estructura organizacional integra, entre otras, las siguientes áreas corporativas:

- Vicepresidencia de Operaciones.
- Vicepresidencia Comercial.
- Vicepresidencia de Finanzas.
- Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos.
- Vicepresidencia de Planificación y Desarrollo.
- Auditoría Interna.
- Sostenibilidad.
- Salud y seguridad ocupacional
- Tecnología e inteligencia de negocios.
- Procurement y abastecimiento.
- Gestión y mejora continua.
- Revenue management.
- Mercadeo y comunicación.
- Administración de proyectos

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Auditoría Interna
Auditores Internos

Asesoría Legal y Fiscal

JUNTA DIRECTIVA

PRESIDENCIA
Presidente (CEO)

Asistente de Presidencia

VP FINANZAS

- Finanzas Corporativas
- Finanzas Operaciones
- Contabilidad
- Tesorería
- BI y Datos
- Estrategia TI
- Asset Management
- Riesgos y Compliance
- Contraloría de Proyectos

VP OPERACIONES

- Operaciones Hoteleras
- Operaciones Restaurantes
- Calidad y Mejora Continua
- Cadena de Suministros
- Mantenimiento
- Experiencia del huésped

VP COMERCIAL

- Marketing Corporativo
- Comunicaciones
- Revenue Management
- Ventas y Distribución
- Loyalty Program
- PR y Publicidad
- Customer Care

VP PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

- Planificación Estratégica
- Desarrollo de Proyectos
- Diseño y Arquitectura
- Gestión de Proyectos
- Información Estratégica
- Costos y Planeación
- Calidad y Logística

VP DO Y ESTRATEGIA RRHH

- Recursos Humanos
- Desarrollo Organizacional
- Cultura y Talento
- Comunicación Interna
- Salud Ocupacional
- Sostenibilidad
- Gestión y Mejora Continua

FUNCIONES CORPORATIVAS TRANSVERSALES

Procurement
Abastecimient estratégico y gestión de proveedores

Sostenibilidad
Gestión ambiental social y de gobernanza

Business Intelligence
Datos, analytics y soporte a la toma de decisiones

Tecnología
Infraestructura, sistemas, y transformación digital

Compliance
Ética, riesgos y cumplimiento normativo

UNIDADES OPERATIVAS (Archivos y Negocios)

HOTELES

- Amaka Ocean Living Lodge
- Fiesta Resort & Club Vacacional
- Santa Lucía Jungle Hacienda, Autograph Collection
- El Mangroove, Autograph Collection
- Villas Sol Beach Resort
- The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort
- Punta Islita

RESTAURANTES

- Bacchus
- L'ile de France
- La Playa B.R.

MARINA

- Marina Bahía Golfito
- Locales Comerciales Marina (POPS y Tiendas)

OTROS NEGOCIOS

- El Mangroove Residences
- Proyectos Desarrollo (Bahía Papagayo, en desarrollo)

NUESTRA ESTRUCTURA EN SÍNTESIS

Gobierno Corporativo
Junta Directiva y Presidencia que definen la estrategia y supervisan las gestión del Grupo

Vicepresidencias
Lideran las áreas clave del negocio y aseguran la ejecución de la estrategia corporativa

Funciones Transversales
Equipos especializados que soportan y potencian la gestión en toda la organización

Unidades Operativas
Activos y negocios que generan valor para nuestros clientes, comunidades y accionistas

Hospitalidad que transforma destinos y genera valor sostenible



Esta estructura nos permite integrar capacidades multidisciplinarias tanto para la operación diaria de hoteles y restaurantes como para el desarrollo de proyectos turísticos, administración de activos, gestión financiera e impulso estratégico del grupo.

La Vicepresidencia de Operaciones lidera la gestión de propiedades hoteleras, restaurantes y servicios vinculados a hospitalidad, mientras que *la Vicepresidencia Comercial* coordina funciones asociadas a ventas, mercadeo, revenue management, estrategia digital y relacionamiento con clientes. Por su parte, *la Vicepresidencia de Finanzas* integra áreas de control financiero, auditoría, análisis de datos e inteligencia de negocios, contribuyendo a la sostenibilidad financiera y la toma de decisiones.

Asimismo, *la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos* acompaña procesos relacionados con cultura organizacional, gestión del talento, bienestar y aumento de capacidades internas, mientras que la *Vicepresidencia de Planificación y Desarrollo* coordina iniciativas vinculadas con diseño, procurement, planificación y ejecución de proyectos estratégicos orientados al crecimiento y expansión del grupo.

Adicionalmente, contamos con equipos especializados en áreas técnicas y estratégicas como sostenibilidad, salud y seguridad ocupacional, calidad, tecnologías de información, inteligencia de negocios y gestión de proyectos, fortaleciendo nuestra capacidad de adaptación y competitividad.

De esta forma, la estructura combina una visión corporativa centralizada con modelos de gestión operativa descentralizada en cada propiedad y unidad de negocio, permitiendo adaptar las operaciones a las características de cada destino y segmento de mercado, manteniendo al mismo tiempo lineamientos corporativos comunes en materia operativa, financiera, comercial y de sostenibilidad.

La sostenibilidad se integra paulatinamente dentro de la estructura corporativa mediante funciones específicas vinculadas con estrategia ASG, gestión ambiental, relacionamiento comunitario y proyectos sociales, fortaleciendo así nuestra visión de largo plazo y la capacidad de generar valor sostenible.

6.1.1. Composición y diversidad del órgano de gobierno

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11

Nuestra estructura de gobierno corporativo combina la participación activa de la familia fundadora con un equipo ejecutivo multidisciplinario encargado de liderar las distintas áreas estratégicas del negocio. La Junta Directiva está conformada actualmente por miembros de la familia propietaria, quienes además participan activamente en la definición de la visión estratégica y el desarrollo empresarial del grupo.

La Junta Directiva es presidida por el señor Rubén Pacheco y cuenta además con la participación de Javier Pacheco y Andrés Pacheco, quienes también forman parte de la estructura accionaria de la organización. Durante el año 2025 iniciamos un proceso de revisión y fortalecimiento de nuestra estructura de gobierno corporativo, orientado a evaluar la incorporación progresiva de miembros externos independientes que contribuyan a fortalecer las capacidades estratégicas del Grupo, la diversidad de criterios y las prácticas de gobernanza.

La gestión ejecutiva del negocio es liderada por nuestro Comité Ejecutivo Corporativo, presidido por Javier Pacheco en su rol de Chief Executive Officer (CEO).

Este comité está conformado por las distintas vicepresidencias corporativas responsables de áreas clave para la operación y el crecimiento de la organización, incluyendo desarrollo organizacional, finanzas, operaciones, comercial y planificación-desarrollo.

Actualmente, nuestra representación de género en la estructura ejecutiva es de 16,6% mujeres y 83,4% hombres. Cada vicepresidencia tiene responsabilidades asociadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestro plan estratégico y brinda acompañamiento directo a las distintas propiedades y operaciones del grupo.

Los procesos de nombramiento de posiciones ejecutivas se realizan conforme a nuestros procedimientos corporativos de reclutamiento y selección, con participación de la Presidencia Ejecutiva y de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Estrategia de Recursos Humanos. Asimismo, la Junta Directiva participa en la revisión de las posiciones estratégicas de liderazgo.



83,4% hombres



16,6% mujeres

6.1.2. Nombramientos y sucesión en el órgano de gobierno

GRI 2-10

Actualmente, las decisiones relacionadas con nombramientos, reemplazos y sucesión de los miembros de Junta Directiva son definidas por nuestra Asamblea de Accionistas, conforme a la estructura de propiedad de la organización.

Como parte del proceso de evolución del gobierno corporativo iniciado en 2025, estamos evaluando mecanismos orientados a robustecer las prácticas de sucesión, diversidad y profesionalización de nuestros órganos de gobierno y dirección ejecutiva.

6.1.3. Presidencia del órgano de gobierno

GRI 2-11

La Presidencia Ejecutiva de Enjoy Group es ejercida por Javier Pacheco, quien además forma parte de la Junta Directiva y de la Asamblea de Accionistas de la organización. Asimismo, Andrés Pacheco participa tanto en la Junta Directiva como en funciones ejecutivas vinculadas al desarrollo corporativo del grupo.

Esta estructura responde a la naturaleza familiar y empresarial de nuestra empresa, donde algunos miembros accionistas mantienen una participación activa tanto en la dirección estratégica como en la gestión ejecutiva del negocio.

Reconocemos la importancia de continuar fortaleciendo nuestros mecanismos de gobierno corporativo y avanzar paso a paso hacia prácticas cada vez más robustas en materia de transparencia, independencia y gestión de potenciales conflictos de interés, como parte del proceso de evolución institucional que actualmente impulsamos.



6.2. Funciones del órgano de gobierno en la gestión del impacto

GRI 2-12

Nuestro Comité Ejecutivo desempeña un rol activo en la supervisión y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad de Enjoy Group, incluyendo los principales impactos, riesgos y oportunidades económicos, sociales y ambientales asociados a nuestras operaciones y unidades de negocio.

Como parte de esta estructura de gobernanza, tres de las cinco vicepresidencias corporativas y además nuestro CEO, integran el Comité Corporativo de Sostenibilidad, instancia encargada de revisar prioridades estratégicas, dar seguimiento a los planes de acción y acompañar la puesta en marcha de iniciativas vinculadas a sostenibilidad en las distintas operaciones del grupo. Este comité fue creado por la organización en el año 2021 y desde entonces ha acompañado los programas de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad de Enjoy Group.

El Comité Corporativo de Sostenibilidad sesiona mensualmente para revisar avances, proyectos, presupuestos y oportunidades de mejora relacionadas con la gestión ASG de la organización. Asimismo, la Presidencia Ejecutiva participa directamente en la validación de lineamientos corporativos y en la aprobación de recursos asociados a sostenibilidad.

A partir de los lineamientos definidos por este órgano de supervisión, la estrategia se implementa bajo la coordinación de Gerencia Corporativa de Sostenibilidad en conjunto con los equipos locales presentes en las distintas propiedades, promoviendo la articulación entre la visión corporativa y la gestión operativa de cada unidad de negocio.

6.2.1. Delegación de responsabilidades para la gestión del impacto

GRI 2-13

Entre 2021 y el primer trimestre de 2025, la organización contó con una Coordinación de Responsabilidad Social Corporativa, responsable de dar acompañamiento y seguimiento a las iniciativas y proyectos relacionados con los impactos ambientales y sociales del negocio.

A partir del segundo trimestre de 2025, la estructura organizacional evolucionó hacia una Gerencia Corporativa de Sostenibilidad, como parte del fortalecimiento del enfoque de gobernanza en sostenibilidad y con el objetivo de gestionar de manera más integral, estratégica y transversal los impactos económicos, ambientales y sociales del negocio.

En este contexto, la alta dirección delega en la Gerencia Corporativa de Sostenibilidad la responsabilidad de liderar la implementación, seguimiento y mejora continua de la estrategia de

sostenibilidad en todas las operaciones y propiedades de la empresa a nivel nacional. Esta gerencia actúa como instancia encargada de coordinar acciones, establecer lineamientos, monitorear el desempeño mediante indicadores clave y reportar avances a la alta dirección, asegurando la alineación con los objetivos corporativos y los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad.

Esta Gerencia reporta a la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Estrategia de Recursos Humanos, instancia que, en conjunto con la Presidencia Ejecutiva, lidera el diseño, actualización y articulación de los lineamientos corporativos en materia ASG. La estrategia y sus principales avances son posteriormente revisados por el Comité Corporativo de Sostenibilidad.

La ejecución de los planes de acción en cada operación es acompañada por coordinadores y coordinadoras locales de sostenibilidad, quienes facilitan la ejecución de las iniciativas, el monitoreo de avances así como la articulación con las gerencias locales y los equipos de trabajo en cada una de las propiedades de Enjoy.

ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



Adicionalmente, cada propiedad cuenta con un comité local de sostenibilidad denominado “Human”, integrado por representantes de distintas áreas operativas y administrativas. Estos comités apoyan iniciativas de sensibilización, voluntariado, coordinación interna y seguimiento de proyectos ambientales y sociales desarrollados en cada operación.

Más allá de las estructuras formales de gestión, promovemos una visión transversal de sostenibilidad, reconociendo que el cumplimiento de nuestros principios, políticas y objetivos corporativos constituye una responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización.

6.2.2. Reporte y rendición de cuentas

GRI 2-14

Nuestro Comité Ejecutivo participa en el seguimiento de los principales temas asociados a sostenibilidad, incluyendo prioridades estratégicas, proyectos, riesgos y oportunidades vinculados a los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización.

Durante 2025 incorporamos la sostenibilidad como un macro riesgo estratégico del negocio, reconociendo su impacto transversal sobre las distintas líneas operativas y sobre nuestra capacidad de generación de valor de largo plazo.

Como parte de su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, la organización elabora y publica de manera anual un informe de sostenibilidad, en el que se presentan las principales acciones implementadas, los avances alcanzados y las oportunidades de mejora identificadas. Este ejercicio permite dar seguimiento al desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza, y refuerza un enfoque de mejora continua alineado con los compromisos corporativos.

Adicionalmente, la empresa cuenta con mecanismos complementarios de diálogo y rendición de cuentas con sus partes interesadas. Entre estos, se realizan anualmente, entre los meses de febrero y marzo, espacios de interacción abiertos al público en cada una de las propiedades, en los que se comunican de manera transparente los resultados del periodo anterior, así como los principales objetivos e iniciativas previstas para el año en curso. Estos espacios promueven la participación, el intercambio de perspectivas y el fortalecimiento de relaciones con las comunidades y demás grupos de interés.

CONOCIMIENTOS COLECTIVOS MIEMBROS DE COMITÉ EJECUTIVO

6.3. Capacidades y desempeño del liderazgo

6.3.1. Conocimientos colectivos del órgano de gobierno

GRI 2-17

La estructura de liderazgo en nuestro Comité Ejecutivo integra perfiles con trayectoria en dirección empresarial, administración hotelera, gestión financiera, desarrollo de proyectos y liderazgo operativo en organizaciones nacionales e internacionales vinculadas al sector turismo y hospitalidad, permitiéndonos abordar la gestión del negocio desde una visión multidisciplinaria e integral.

Nombre		Cargo	Experiencia y conocimientos relevantes
Javier Pacheco		Presidente Ejecutivo (CEO)	Cuenta con amplia experiencia en desarrollo y administración de proyectos hoteleros y turísticos en Costa Rica y la región. Ha liderado procesos de expansión, posicionamiento y transformación operativa de distintas propiedades del grupo, impulsando una visión estratégica orientada a la excelencia en hospitalidad, crecimiento empresarial y generación de valor sostenible.
Andrés Pacheco		VP de Desarrollo y Expansión	Posee una sólida trayectoria en desarrollo inmobiliario, planificación estratégica y expansión de proyectos turísticos y hoteleros. Ha participado activamente en procesos de crecimiento corporativo, estructuración de nuevos negocios y consolidación de operaciones vinculadas al sector turismo y hospitalidad.
Manuél Hernández		VP Financiero	Profesional con experiencia en gestión financiera, administración corporativa y estructuración de modelos financieros para operaciones hoteleras y proyectos de inversión. Cuenta con conocimientos en análisis financiero, control presupuestario, planificación estratégica y optimización de recursos corporativos.
Yolanda Elliott		VP de Desarrollo Organizacional y Estrategia de RRHH	Posee más de tres décadas de experiencia en administración, liderazgo organizacional y gestión del talento humano. Ha liderado procesos de transformación cultural, desarrollo organizacional, formación de equipos y fortalecimiento de capacidades internas, integrando además la sostenibilidad y el bienestar de las personas dentro de la estrategia empresarial.
Ítalo Bustos		VP Comercial	Cuenta con amplia experiencia en estrategia comercial, ventas, posicionamiento de marcas y desarrollo de negocios en el sector hotelero y turístico. Ha liderado procesos de comercialización, revenue management y expansión comercial en segmentos de turismo vacacional, corporativo y de lujo.
José Carlos Sánchez		VP de Operaciones	Ejecutivo con trayectoria en operación y administración de hoteles y resorts en Costa Rica y otros mercados de la región. Posee experiencia en gestión operativa, calidad de servicio, mantenimiento de estándares internacionales y optimización del desempeño de propiedades hoteleras y turísticas.

CONOCIMIENTOS COLECTIVOS GERENCIAS GENERALES POR PROPIEDAD

La diversidad de perfiles y experiencias presentes dentro de nuestro liderazgo fortalece una visión multidisciplinaria de la gestión empresarial, permitiendo integrar perspectivas operativas, financieras, humanas y estratégicas dentro de la toma de decisiones corporativas.

Una parte fundamental de la ejecución de la estrategia de sostenibilidad en las unidades hoteleras recae en sus equipos de liderazgo, guiados por las Gerencias Generales. La diversidad de talentos dentro de este valioso grupo permite consolidar las acciones y asegurar la continuidad del negocio.

Nombre	Cargo	Experiencia y conocimientos relevantes
Ana González 	Gerente General Marina Bahía Golfito	Profesional en hospitalidad con más de dos décadas de experiencia en liderazgo operativo dentro del sector hotelero y turístico. Actualmente dirige Marina Bahía Golfito, impulsando una gestión integral basada en eficiencia operativa, solidez financiera y desarrollo estratégico del destino bajo un enfoque de sostenibilidad. Ha promovido iniciativas de responsabilidad social y ambiental orientadas a la generación de impacto positivo en la comunidad y al fortalecimiento de prácticas alineadas con principios de gobernanza corporativa. Su experiencia incluye dirección de equipos multidisciplinarios, optimización de resultados financieros y desarrollo de proyectos que integran sostenibilidad, experiencia del cliente y crecimiento comercial.
Eidel Ramos 	Gerente General Hotel Fiesta Resort & Club Vacacional	Ejecutivo de hospitalidad con más de 20 años de experiencia en dirección de hoteles de diferentes categorías y segmentos, de marcas internacionales y locales en destinos turísticos de Cuba, México y Costa Rica. Actualmente se desempeña como Gerente General del emblemático hotel Fiesta Resort & Club Vacacional y ocupa la Vicepresidencia de la Camara de Turismo de Puntarenas. Cuenta con una amplia y especializada formación en dirección y administración de negocios hoteleros, liderazgo, gestión de equipos, de calidad, comercial y de revenue. Es graduado de Ingeniero Informático con Título de Oro, por la Universidad Politécnica de La Habana (CUJAE), especializado en Dirección de Empresas Turísticas por la Escuela de Turismo de Santiago de Cuba, certificado en Gestión de Hospitalidad, por la Universidad de Cornell y Máster en Gestión Turística por la Universidad de Matanzas.
José Eduardo Arteaga 	Gerente General Santa Lucía Jungle Hacienda	José Eduardo Arteaga es un ejecutivo senior con más de 18 años de experiencia progresiva en liderazgo dentro del portafolio de lujo y premium de Marriott International en América Latina. Ha liderado propiedades estratégicas con enfoque en rentabilidad sostenible, posicionamiento de marca y desarrollo de equipos de alto desempeño. Como Gerente General de Hotel Paracas, a Luxury Collection Resort, superó los US$10MM en ingresos anuales, alcanzó márgenes GOP de hasta 37% y posicionó la propiedad entre las mejores del mundo según Travel + Leisure, Condé Nast Traveler y World Travel Awards. Posteriormente asumió la Gerencia General de Marriott Barranquilla, consolidándolo como el hotel #1 de Marriott en Latinoamérica en métricas de calidad. Más recientemente, lideró la estrategia integral de preapertura y lanzamiento de Santa Lucía Jungle Hacienda – Autograph Collection en Costa Rica, desde la conceptualización de marca y estructuración financiera hasta la formación del equipo ejecutivo y puesta en marcha operativa. Es reconocido por su enfoque en revenue management, estrategia comercial, disciplina financiera y liderazgo centrado en las personas, generando valor sostenible para inversionistas, equipos y marcas.

Nombre		Cargo	Experiencia y conocimientos relevantes
José Monge		Director de Operaciones Papagayo y Gerente General de Hotel El Mangroove	Profesional hotelero con más de 30 años de experiencia en la industria de la hospitalidad en Centroamérica. Actualmente se desempeña como Director de Operaciones en Papagayo para Enjoy Group, donde a lo largo de mas de 20 años ha desempeñado posiciones de dirección corporativa y gerencia general. A lo largo de su carrera ha liderado múltiples aperturas y conversiones hoteleras en reconocidas propiedades y marcas internacionales contribuyendo a la obtención de reconocimientos y certificaciones de prestigio. Su trayectoria combina visión estratégica, disciplina operativa y un fuerte compromiso con la sostenibilidad, respaldado por su participación activa en juntas directivas y organismos del sector turístico.
Juanita Vega		Gerente General Hotel The Royal Corín Thermal Water Resort & Spa	Ejecutiva hotelera con formación en Gastronomía por la Universidad de La Sabana y sólida trayectoria en hoteles de lujo vinculados a marcas internacionales como Marriott y Four Seasons, así como a colecciones como The Leading Hotels of the World. Ha liderado operaciones integrales con un enfoque estratégico en alimentos y bebidas, posicionando experiencias gastronómicas innovadoras como motores de diferenciación y rentabilidad. Cuenta con amplia experiencia en posicionamiento de marca, apertura de nuevos segmentos de mercado y gestión estratégica de revenue, integrando visión comercial con disciplina operativa para maximizar resultados. Ha liderado reconceptualizaciónes de restaurantes dentro de hoteles y catamaranes de lujo, desarrollando propuestas que fortalecen el valor de marca y elevan estándares de servicio en segmentos lifestyle y de alta gama. Se distingue por su pensamiento analítico, rigor financiero y capacidad para estructurar y potenciar equipos de alto desempeño, asegurando ejecución disciplinada y crecimiento sostenible en entornos altamente competitivos.
Cristóbal Luna		Gerente General Punta Islita	Cristóbal Luna es un ejecutivo y consultor especializado en hospitalidad de lujo, desarrollo hotelero y puesta en marcha de operaciones en Latinoamérica. Con más de 24 años de trayectoria, ha liderado proyectos en gerencia general, estrategia comercial, operaciones y finanzas, participando en aperturas, remodelaciones y reposicionamientos de hoteles y lodges en destinos de naturaleza. Es Founder & Managing Director de Be Hotels, desde donde ha asesorado a inversionistas, desarrolladores y operadores en estudios de mercado, modelación financiera, diseño de experiencias y desarrollo. Actualmente se desempeña como Director de Proyecto de la renovación y preapertura de Hotel Punta Islita (Costa Rica), liderando el plan maestro, el control de inversión, la coordinación técnica y el set up operacional, con foco en una propuesta de valor diferenciada, sustentable y conectada con la cultura y la comunidad local.
*Jéssica Ramírez		Gerente General Hotel Villas Sol Beach Resort	Profesional con formación en Derecho y Gerencia de Operaciones de Hotelería, y más de 20 años de experiencia en la industria de la hospitalidad. He liderado equipos en áreas clave como Guest Services, Calidad, Capacitación, Ventas, Proveeduría y Operaciones en hoteles de más de 400 habitaciones. Apasionada por brindar experiencias memorables a los huéspedes, impulsando el desarrollo sostenible, la rentabilidad y el crecimiento de los colaboradores.

*La administración de Villas Sol fue asumida al cierre del año 2025.

Asimismo, reconocemos la importancia de continuar fortaleciendo las capacidades técnicas y estratégicas de nuestros órganos de gobierno y equipos ejecutivos en temas ambientales, sociales y de gobernanza, como parte de nuestro proceso de evolución hacia una gestión empresarial cada vez más sostenible e integrada.



6.3.2. Evaluación del desempeño del órgano de gobierno

GRI 2-18

El desempeño de nuestros equipos ejecutivos y gerenciales es evaluado anualmente mediante procesos de seguimiento liderados por la Presidencia Ejecutiva y la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Estrategia de Recursos Humanos.

Las vicepresidencias corporativas son evaluadas directamente por nuestro CEO, mientras que las gerencias generales de las distintas propiedades son evaluadas por la Vicepresidencia de Operaciones.

Como parte de nuestras herramientas de seguimiento y desarrollo directivo, a partir de 2026 incorporaremos una sesión intermedia de evaluación y seguimiento para equipos ejecutivos y directivos durante el mes de julio, complementando la evaluación anual de cierre de período.

Las evaluaciones de desempeño constituyen un eje estructural en toda la compañía. Por ello, todo el personal es evaluado mediante objetivos anuales, los cuales son revisados al cierre de cada periodo. Este proceso abarca desde el personal operativo hasta el equipo ejecutivo, generando un efecto multiplicador positivo e involucrando a todos nuestros equipos de trabajo en el logro del éxito del negocio.

6.4. Remuneración y desempeño

Nuestro enfoque de remuneración y evaluación del desempeño busca promover criterios de competitividad, equidad interna y alineamiento con los objetivos estratégicos del negocio. A través de políticas, procesos y técnicas de evaluación definidas, procuramos impulsar una cultura organizacional que promueve el desempeño, la responsabilidad y el desarrollo de capacidades de liderazgo.

Asimismo, reconocemos la importancia de continuar evolucionando hacia modelos que vayan paulativamente integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza dentro de los sistemas de gestión y compensación ejecutiva.

6.4.1. Política de remuneración

GRI 2-19

Las remuneraciones de nuestros equipos ejecutivos y gerenciales son definidas conforme a bandas salariales asociadas a cada posición y nivel de responsabilidad dentro de la organización.

Adicionalmente, contemplamos esquemas de bonificación vinculados a los resultados obtenidos en las evaluaciones anuales de desempeño. Durante el período 2025, los indicadores de sostenibilidad aún no formaban parte de los criterios de evaluación utilizados para la determinación de incentivos variables, debido a que nuestra estrategia corporativa de sostenibilidad se encontraba en un proceso de transición.

Como parte de la evolución de este modelo, prevemos incorporar metas ambientales y de sostenibilidad asociadas al desempeño gerencial durante los próximos períodos.

6.4.2. Proceso para determinar la remuneración

GRI 2-20

Contamos con una Política Laboral para la regulación de salarios, aumentos, bonificaciones y evaluaciones de desempeño, aplicable a toda la organización.

La definición de bandas salariales y estructuras de compensación es liderada por la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Estrategia de Recursos Humanos, tomando como referencia análisis de mercado desarrollados periódicamente por PwC (PricewaterhouseCoopers). Los rangos salariales son revisados de forma anual, permitiéndonos mantener criterios de competitividad, equidad interna y alineamiento con las condiciones del mercado laboral.

6.4.3. Relación entre remuneración y resultados

Durante el período 2025, la compensación de nuestros equipos ejecutivos y gerenciales no incorporaba todavía indicadores específicos asociados al desempeño en sostenibilidad. Los bonos por desempeño se otorgaron conforme a las políticas internas considerando cumplimiento de metas compañía asociadas al rol/puesto de trabajo.

No obstante, nos encontramos avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad y prevemos incorporar de forma paulatina, metas ambientales, sociales y de gobernanza dentro de los procesos de evaluación y desempeño para futuras estructuras de incentivos



07

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos impulsado una visión empresarial orientada a la excelencia en hospitalidad, la innovación, la sostenibilidad y la generación de experiencias de alto valor para nuestros clientes y grupos de interés. Como resultado de este compromiso, distintas propiedades, proyectos e iniciativas de Enjoy Group han sido reconocidos mediante premios, certificaciones y alianzas nacionales e internacionales vinculadas con calidad, turismo sostenible, sostenibilidad y excelencia operativa durante el 2025.

Estos reconocimientos reflejan no solo el posicionamiento y reputación de nuestras marcas dentro de la industria turística y hotelera, sino también nuestro compromiso con la mejora continua, la gestión responsable y la construcción de una propuesta de valor alineada con las tendencias y estándares más relevantes del sector.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Propiedad	Entidad que otorga	Categoría / premio
Hotel El Mangroove, Autograph Collection	Booking.com	Traveler Review Award 2025
Punta Islita	Booking.com	Traveler Review Award 2025
Hotel Villa Lapas Jungle Village	Booking.com	Traveler Review Award 2025
Fiesta Resort & Club Vacacional	World Travel Awards	Mejor Resort Familiar de México & Central América 2025
	World Travel Awards	Mejor Resort de Costa Rica 2025
	World Travel Awards	Mejor Resort Todo Incluido de Costa Rica 2025
	World Travel Awards	Mejor Resort Familiar de Costa Rica 2025
	Tripadvisor	Traveler´s Choice

*Hotel Villa Lapas inició un proceso de renovación estructural y conceptual en su marca de Mayo a Diciembre 2025. En enero 2026 reabrirá como Santa Lucía Jungle Hacienda.

Como parte de nuestra estrategia de cumplimiento ASG, renovamos periódicamente nuestros compromisos empresariales en relación a las certificaciones ambientales y sociales de nuestras operaciones, dentro de las que destacan las siguientes:

CERTIFICACIONES VINCULADAS A CRITERIOS ASG

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) – Costa Rica	Certificación oficial del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) que reconoce empresas turísticas comprometidas con la sostenibilidad ambiental, social y económica: • Fiesta Resort & Club Vacacional • El Mangroove, Autograph Collection • The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort • Punta Islita • Hotel Villa Lapas Jungle Village

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo (Costa Rica)	Iniciativa que reconoce el trabajo en contra de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en la industria turística, promoviendo prácticas responsables y éticas en el sector: • Fiesta Resort & Club Vacacional • The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort • Punta Islita • Hotel Villa Lapas Jungle Village • Marina Bahía Golfito

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Sello SICCS	El sello del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) es un reconocimiento regional que distingue a las empresas turísticas que cumplen con estándares de calidad y sostenibilidad. Este distintivo evidencia el compromiso real de las organizaciones con la mejora continua de sus procesos y servicios: • Fiesta Resort & Club Vacacional • El Mangroove, Autograph Collection • The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort • Punta Islita • Hotel Villa Lapas Jungle Village

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Red SOFIA Costa Rica	Iniciativa cuyo objetivo es promover un entorno seguro, y libre de violencia para las mujeres que viajan solas, mediante una red de empresas turísticas certificadas: • Fiesta Resort & Club Vacacional • Hotel Villa Lapas Jungle Village • Marina Bahía Golfito

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Licencia País “Esencial Costa Rica	Sello diferenciador que certifica que las empresa cumplen con altos estándares en cinco valores clave: Excelencia, Sostenibilidad, Innovación, Progreso Social y Origen costarricense: • Fiesta Resort & Club Vacacional • Punta Islita • Hotel Villa Lapas Jungle Village • The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático	Galardón anual que evalúa y reconoce las acciones concretas para mitigar el calentamiento global en las instalaciones físicas de empresas costarricenses: • The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bandera Azul Ecológica Categoría Playas	Galardón anual que premia a las comunidades costeras de Costa Rica por su compromiso con la sostenibilidad, la salud pública y el medio ambiente: • Fiesta Resort & Club Vacacional - Playa El Roble • El Mangroove, Autograph Collection - Playa Panamá • Punta Islita - Playa Islita

PREMIO / CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
ISO 50001 Sistema de Energía	Norma internacional para fortalecer sistemas de gestión energética, eficiencia operativa y reducción del consumo de energía: • El Mangroove, Autograph Collection

Más allá del reconocimiento obtenido, entendemos estas certificaciones, premios e iniciativas como herramientas que nos impulsan a continuar fortaleciendo nuestros estándares de calidad, sostenibilidad, ética y gestión empresarial.

Asimismo, representan una oportunidad para seguir evolucionando hacia modelos de hospitalidad cada vez más responsables, innovadores y alineados con las expectativas de nuestros clientes, colaboradores, comunidades y demás grupos de interés.



08 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

El desarrollo y consolidación a lo largo de la historia de Enjoy Group ha estado acompañado por alianzas estratégicas con marcas y actores reconocidos internacionalmente dentro de la industria hotelera, turística y de hospitalidad. Estas relaciones han contribuido a nuestras capacidades operativas, comerciales y de posicionamiento, permitiéndonos integrar estándares internacionales de calidad, servicio, experiencia del cliente y gestión hotelera.

MARCAS ALIADAS

Hilton HOTELS & RESORTS
WALDORF ASTORIA HOTELS & RESORTS
SECRETS Papagayo COSTA RICA
MARRIOTT
ST REGIS
MARRIOTT RESORT LOS SUEÑOS
DOUBLETREE by Hilton
Hilton Garden Inn
Residence INN BY MARRIOTT
fiesta RESORT TODO INCLUIDO PUNTARENAS • COSTA RICA

A través de estas alianzas, hemos logrado ampliar nuestra propuesta de valor, fortalecer el posicionamiento de nuestras propiedades en mercados nacionales e internacionales y desarrollar experiencias alineadas con las tendencias globales de hospitalidad, turismo y bienestar. Asimismo, estas relaciones estratégicas reflejan la confianza construida a lo largo de los años y nuestro compromiso con la excelencia operativa y la mejora continua.

09

ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

GRI 2-28

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo del sector turístico, empresarial y social de Costa Rica, participamos activamente en distintas cámaras empresariales, asociaciones sectoriales y espacios de articulación público-privada vinculados con turismo, sostenibilidad, desarrollo territorial, infraestructura y competitividad. Dentro de estos organismos contamos con representantes a nivel de Junta Directiva o integrando comités de apoyo para el fortalecimiento de las organizaciones descritas. Nuestra participación incluye tanto representantes de Enjoy Group central como de sus distintas propiedades.

Organización	Siglas	Descripción	Representante de Empresa	Cargo
Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio	**AMCHAM**	Organización empresarial que busca fortalecer el comercio, la inversión y las relaciones empresariales entre Costa Rica y Estados Unidos, promoviendo buenas prácticas de competitividad, sostenibilidad y desarrollo económico.	Manuel Hernández VP Finanzas Enjoy Group	Comité de Finanzas
Cámara Costarricense de Hoteles	**CCH**	Organización más antigua del sector turístico en el país. Su función principal es representar, defender y promover los intereses de los empresarios del sector alojamiento frente al Estado, el sector privado y la sociedad.	Javier Pacheco CEO, Enjoy Group	I Vicepresidente Junta Directiva
Cámara Costarricense de Hoteles	**CCH**		Carolina Trejos Directora de Ventas, Enjoy Group	Vocal 2 Junta Directiva

Organización	Siglas	Descripción	Representante de Empresa	Cargo
Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica	**CANATUR**	Principal organización empresarial del sector turismo en Costa Rica, enfocada en promover el desarrollo sostenible, la competitividad y el fortalecimiento de la industria turística nacional.	Javier Pacheco CEO, Enjoy Group	II Vicepresidente Junta Directiva
Asociación Proyecto Papagayo	**ASOPAPAGAYO**	Organización que promueve el desarrollo sostenible, la articulación territorial y la gestión conjunta de iniciativas vinculadas al desarrollo turístico y comunitario en la región de Papagayo.	Javier Pacheco CEO, Enjoy Group	Presidente
Cámara de Turismo del Golfo Dulce	**CATUGOLFO**	Organización regional para el impulso al desarrollo turístico sostenible, la promoción del destino junto con iniciativas empresariales y comunitarias en la región del Golfo Dulce.	Pedro Abdalla Director, MBG	Presidente Junta Directiva
Asociación Costarricense de Marinas Turísticas	**ACMT**	Asociación que agrupa y representa a las principales marinas turísticas del país, promoviendo estándares de calidad, sostenibilidad y desarrollo del turismo náutico en Costa Rica.	Pedro Abdalla Director, MB	Director

Organización	Siglas	Descripción	Representante de Empresa	Cargo
Cámara de Turismo de Puntarenas	**CATUP**	Organización sectorial que agrupa, representa y defiende los intereses de las empresas turísticas locales. Su objetivo es potenciar el desarrollo socioeconómico de la zona mediante la promoción y mejora continua del destino.	Eidel Ramos Gerente General Hotel Fiesta Resort	Vicepresidente Junta Directiva
Cámara de Turismo de Guanacaste	**CATURGUA**	Organización empresarial dedicada al fortalecimiento y promoción del turismo en Guanacaste, impulsando iniciativas de sostenibilidad, competitividad y desarrollo regional.	José Monge Director de Operaciones Papagayo	Vocal 3 Junta Directiva
Horizonte Positivo	**H+**	Organización multisectorial enfocada en promover iniciativas de innovación social y capacidades empresariales para la reducción de privaciones sociales a nivel empresarial.	Rubén Pacheco Presidente de Junta Directiva Enjoy Group	Asociado de honor y fundador

*Activas durante el año 2025.

10

DESEMPEÑO ECONÓMICO

10.1. Impactos económicos indirectos significativos

GRI 203-2

En sostenibilidad, la medición de nuestros impactos ambientales y sociales son tan valiosos como los económicos, siempre abordados desde una óptica de triple valor. Para el presente periodo, destacamos algunas de las inversiones principales en materia de remodelación de propiedades, empleos generados por estos procesos y adicionalmente incorporamos un acercamiento a los montos invertidos por concepto de aportes sociales y comunitarios del año 2025, gestionados a través del programa HUMAN.

Durante el período reportado, la organización ejecutó un proyecto de remodelación en el Hotel Villa Lapas con una inversión total de ***$24,902,598.03.*** Este proyecto iniciaría la transición de esta propiedad hacia un hotel Marriott Autograph Collection con apertura prevista en Enero 2026 bajo el nombre de Santa Lucía Jungle Hacienda.

En términos de empleo, el proyecto generó un impacto significativo tanto en la creación de puestos de trabajo directos como indirectos. Se registraron 330 empleos directos, asociados a la ejecución y operación del proyecto. Adicionalmente, mediante un factor multiplicador de 1.5, se estimó la generación de ***495 empleos indirectos***, vinculados a proveedores, contratistas y actividades económicas conexas, lo que en conjunto, representa un total de





825 empleos. Este impacto contribuye no solo a la generación de ingresos y mejora de la calidad de vida de las personas, sino también al fortalecimiento de capacidades locales y al desarrollo sostenible de las comunidades.

Asimismo, continuamos en 2025 el proyecto de remodelación progresiva del ***Hotel Fiesta Resort***, con una inversión de ***$6,351,846.94***, generando 70 empleos directos y 105 indirectos. La inversión por etapas en este proyecto se estima en ***$12.7 millones***, impulsando la creación de ***120 empleos directos*** y cerca de ***240 empleos indirectos***, ampliando significativamente el alcance de los beneficios económicos hacia sectores vinculados como construcción, logística y servicios.

Estos impactos contribuyen de manera significativa a la mejora de los ingresos de las personas, al desarrollo del capital humano y al fomento de redes empresariales locales, alineándose con un enfoque de crecimiento inclusivo.

En materia de HUMAN, cada propiedad cuenta con un presupuesto anual destinado al programa, que es invertido en actividades, proyectos o aportes directos a nuestros públicos de interés. Durante el periodo reportado el total de recurso económico invertido para programas ambientales, sociales y comunitarios fue de ***$184 450.***

11

DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

GRI 2-22 | 2-23 | 3-3

En Enjoy Group sabemos que la sostenibilidad representa una evolución natural de nuestra visión empresarial y de la manera como concebimos el desarrollo de nuestras operaciones, la relación con nuestros grupos de interés y el impacto que generamos en los territorios donde tenemos presencia.

Durante muchos años, las iniciativas sociales y ambientales impulsadas por la organización estuvieron dirigidas principalmente a programas de apoyo comunitario, actividades de vinculación local y acciones de responsabilidad social corporativa desarrolladas desde cada propiedad. Si bien estas iniciativas generaron resultados positivos y fortalecieron la relación con comunidades, colaboradores y aliados estratégicos, la evolución del entorno empresarial y de la industria turística nos llevó a reconocer la necesidad de avanzar hacia un modelo más integral, estructurado y alineado con criterios de sostenibilidad de largo plazo.

Este proceso de transformación dio origen a una nueva visión corporativa que busca integrar de forma paulatina criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) dentro de la gestión estratégica y operativa del grupo. La transición desde un enfoque tradicional de responsabilidad social hacia una estrategia de sostenibilidad empresarial implica no solo ampliar el alcance de nuestras acciones, sino también fortalecer la capacidad de medir impactos, establecer metas, desarrollar indicadores y consolidar esquemas de rendición de cuentas.

En este contexto, la sostenibilidad dejó de entenderse únicamente como un conjunto de iniciativas complementarias y comenzó a incorporarse como un componente transversal para la gestión del negocio, la toma de decisiones y la evolución futura de la organización.

La estrategia 2025-2028 representa precisamente este proceso de evolución conceptual y organizacional. A través de ella buscamos una visión empresarial capaz de equilibrar competitividad, hospitalidad, sostenibilidad y generación de valor para nuestros principales grupos de interés.

Esta transformación responde también a las nuevas expectativas del entorno turístico global, caracterizado por consumidores cada vez más conscientes, mayores exigencias regulatorias, creciente atención sobre el desempeño ambiental de las empresas y una demanda más amplia de transparencia, ética y responsabilidad corporativa.

Asimismo, reconocemos que la industria de hospitalidad y turismo mantiene una relación directa con ecosistemas sensibles, comunidades locales y dinámicas económicas territoriales, lo que implica desafíos relevantes asociados al uso responsable de recursos, la gestión de impactos ambientales, la generación de empleo y el establecimiento de relaciones sostenibles con los territorios donde operamos.

Por ello, ***nuestra visión evoluciona desde una lógica centrada principalmente en acciones filantrópicas o iniciativas aisladas hacia una gestión más estratégica, medible y alineada con objetivos de largo plazo.*** Este enfoque incorpora dimensiones vinculadas con gestión ambiental, bienestar social, ética empresarial, desarrollo comunitario, cadena de valor y mejora continua.

Como parte de este proceso, hemos comenzado a fortalecer las capacidades internas relacionadas con sostenibilidad, medición de indicadores, cumplimiento ambiental, formación, gobernanza y relacionamiento con partes interesadas. La estrategia contempla además una transición progresiva desde figuras operativas para la coordinación de actividades sociales hacia roles especializados en sostenibilidad y gestión ASG.

La evolución hacia un modelo de sostenibilidad empresarial constituye además una oportunidad para fortalecer la resiliencia del grupo, mejorar la gestión de riesgos, consolidar la reputación corporativa y desarrollar capacidades que permitan responder de manera más efectiva a los desafíos futuros del sector.

En este sentido, HUMAN se convierte en la plataforma que articula la visión estratégica de sostenibilidad de Enjoy Group, orientando la evolución del grupo hacia un modelo de hospitalidad más consciente, responsable y alineado con la generación de valor sostenible en el largo plazo.



11.1. HUMAN: Nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad

GRI 2-23 | 2-24 | 3-3

HUMAN es el nombre que ha contenido los esfuerzos de responsabilidad social corporativa en Enjoy Group desde sus inicios y que ahora da continuidad a la estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa para el período 2025-2028. Esta plataforma integra la visión, objetivos, y líneas de acción para la incorporación progresiva de criterios ambientales, sociales y de gobernanza dentro de las distintas operaciones y unidades de negocio del grupo.

HUMAN se encuentra estrechamente vinculada con el propósito corporativo definido por Enjoy Group en 2025:
"Somos hospitalidad que nace del corazón; más que un servicio, creamos experiencias que dejan huella".

Este propósito representa una evolución conceptual relevante para la organización, sustituyendo los modelos tradicionales de misión y visión por una definición más dinámica, humana y alineada con la identidad actual del grupo. Asimismo, establece una conexión directa entre hospitalidad, experiencia, sostenibilidad y relacionamiento con las personas.

Así, la estrategia traduce este propósito en acciones concretas de gestión empresarial, fortaleciendo una sostenibilidad integrada al negocio y con visión de largo plazo. HUMAN plantea una estructura organizada alrededor de tres dimensiones complementarias:

- Enjoy Nature: dimensión ambiental
- Enjoy Community & Wellbeing: dimensión social
- Enjoy Ethics: dimensión de gobernanza corporativa

Estos pilares permiten ordenar las prioridades estratégicas del grupo y establecer metas concretas asociadas a cumplimiento ambiental, reducción de impactos, desarrollo comunitario, bienestar de colaboradores, ética empresarial, relacionamiento con grupos de interés y mejora continua.

La estrategia contempla además herramientas de seguimiento, indicadores, proyectos piloto, procesos de formación y herramientas de gestión para fortalecer nuestra capacidad institucional en los criterios ASG.

Uno de los principales objetivos de HUMAN consiste en avanzar hacia una sostenibilidad más medible y gestionable, incorporando procesos de monitoreo, trazabilidad y análisis de desempeño en temas ambientales,

sociales y de gobernanza. Esto incluye aspectos relacionados con indicadores ambientales, emisiones, biodiversidad, formación, voluntariado corporativo, compras sostenibles, materialidad y rendición de cuentas.

Asimismo, HUMAN permitirá una mayor articulación entre sostenibilidad y operación, promoviendo que las distintas propiedades y unidades de negocio incorporen de forma progresiva prácticas responsables dentro de sus procesos cotidianos y objetivos de desempeño.

La estrategia también reconoce la importancia del trabajo colaborativo con aliados externos, organizaciones comunitarias, instituciones públicas, academia, organizaciones no gubernamentales y actores territoriales vinculados al desarrollo turístico y social de las regiones donde operamos.

El presente reporte forma parte de este proceso de evolución institucional y representa un paso importante hacia una gestión de sostenibilidad más estructurada, medible y alineada con estándares internacionales de reporte y desempeño ASG.

11.2. Política Corporativa de Sostenibilidad

GRI 2-23 | 2-24

Nuestra estrategia HUMAN 2025-2028, se formaliza mediante la Política Corporativa de Sostenibilidad, un instrumento que establece los lineamientos generales para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza dentro de todas las operaciones y unidades de negocio del grupo.

La política es aplicable a las distintas áreas corporativas, hoteles, restaurantes y demás empresas del grupo, incluyendo equipos ejecutivos, gerencias, supervisiones, coordinaciones y personal operativo. Asimismo, reconoce la importancia de mantener una relación activa con nuestras partes interesadas, entendidas como aquellas personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o verse afectadas por nuestras actividades, incluyendo colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y autoridades.

La responsabilidad de liderar y e implementar la coordinación de esta política recae en la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Estrategia de Recursos Humanos, fortaleciendo así la integración de la sostenibilidad dentro de la estructura de gestión corporativa del grupo.

Nuestra Política Corporativa de Sostenibilidad establece el siguiente compromiso institucional:

“Enjoy Group, empresa costarricense dedicada al desarrollo de producto inmobiliario y la operación de servicios de hospitalidad, asume con responsabilidad y firme compromiso la integración de la sostenibilidad como parte de su estrategia empresarial, en todas sus operaciones, fomentando una cultura organizacional regida por principios sólidos de ética y transparencia en la toma de decisiones, la reducción de los impactos ambientales inherentes a nuestras operaciones y a contribuir en el progreso social de nuestros anfitriones y de las comunidades en las que se encuentran radicados nuestros negocios”.

A partir de este compromiso, la Política define una serie de principios orientadores que guían la gestión de sostenibilidad del grupo, entre ellos:

- Promover diseños y desarrollos alineados con el entorno natural y cultural de las regiones donde operamos.
- Integrar buenas prácticas constructivas y operativas basadas en cumplimiento normativo
- Gestionar responsablemente recursos naturales, materiales, residuos y emisiones.
- Contribuir activamente a la conservación y restauración de la biodiversidad.
- Fortalecer el relacionamiento con comunidades locales y actores territoriales, respetando las características sociales y culturales individuales.
- Garantizar condiciones laborales dignas, inclusivas y seguras.
- Mantener canales de comunicación abiertos con nuestras partes interesadas.

Este instrumento reconoce además que el cumplimiento de estos compromisos requiere la participación activa de colaboradores, aliados estratégicos, proveedores, clientes y socios comerciales, promoviendo un enfoque colaborativo para avanzar hacia una gestión cada vez más sostenible.

Asimismo, fortalece nuestra capacidad de avanzar hacia modelos de gestión más medibles y alineados con estándares internacionales, constituyendo una base relevante para la evolución futura de nuestras prácticas ASG y de nuestros esquemas de transparencia y rendición de cuentas.

La formalización de esta política representa también un reflejo de la evolución organizacional de Enjoy Group y de la creciente integración de la sostenibilidad dentro de la visión estratégica y operativa del grupo.



11.3. Identificación de prioridades estratégicas

GRI 3-1 | 3-2

Definimos la Estrategia HUMAN 2025-2028 a partir de un proceso interno de análisis y diálogo, que permitió identificar los principales desafíos, oportunidades y prioridades de sostenibilidad vinculados a las operaciones de Enjoy Group y a la evolución de la industria turística y de hospitalidad.

Este proceso tomó en consideración elementos como:

- La naturaleza de nuestras operaciones y presencia territorial
- La interacción permanente con comunidades, colaboradores, clientes, proveedores y aliados estratégicos
- Los retos asociados al cumplimiento ambiental y regulatorio
- La evolución de las expectativas de clientes y mercados
- Las tendencias globales en sostenibilidad y criterios ASG
- Los procesos de certificación turística y ambiental
- Las oportunidades de crecimiento y desarrollo social dentro del grupo

A partir de este análisis, definimos un conjunto inicial de prioridades estratégicas relacionadas con:

- Gestión ambiental y cumplimiento normativo
- Medición de impactos ambientales
- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero
- Biodiversidad y conservación
- Bienestar social y desarrollo comunitario
- Educación y empleabilidad
- Voluntariado corporativo
- Ética empresarial y transparencia
- Relacionamiento con partes interesadas
- Fortalecimiento de la cadena de valor

Si bien nos encontramos en una etapa inicial de alineamiento con los Estándares GRI, la estrategia contempla avanzar hacia procesos más estructurados de identificación y evaluación de impactos, incluyendo futuros ejercicios de materialidad, e inclusión de indicadores ASG así como la consolidación de sistemas de medición y reporte.

En este contexto, HUMAN representa un primer paso hacia una gestión de sostenibilidad más estratégica, medible y alineada con estándares internacionales y con las nuevas exigencias que enfrenta la industria turística y hotelera.



11.4. Pilares Estratégicos HUMAN 2025-2028

GRI 3-3

La estrategia HUMAN 2025-2028 se estructura sobre tres pilares estratégicos que orientan la gestión de sostenibilidad de Enjoy Group y permiten integrar prioridades ambientales, sociales y de gobernanza dentro de las distintas operaciones y unidades de negocio del grupo.

Mediante esta estructura, buscamos facilitar una gestión más organizada, transversal y medible, fortaleciendo nuestra capacidad para responder a los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza asociados a la industria turística y de hospitalidad.

Los pilares estratégicos definidos por el grupo son:

11.4.1. Enjoy Nature: Dimensión ambiental

Este pilar concentra las acciones para fortalecer la gestión ambiental de nuestras operaciones, promoviendo el cumplimiento normativo, la medición de impactos ambientales, la reducción de emisiones, la conservación de biodiversidad y la ampliación de capacidades internas en materia de sostenibilidad.

Reconocemos la estrecha relación existente entre nuestras operaciones y los ecosistemas donde mantenemos presencia, incluyendo zonas costeras, destinos turísticos de naturaleza y regiones de alto valor ambiental.

La estrategia ambiental incorpora objetivos asociados a:

- Cumplimiento legal ambiental
- Gestión y trazabilidad de indicadores
- Carbono neutralidad
- Reducción de emisiones
- Conservación y regeneración de biodiversidad
- Formación ambiental
- Promoción de la cultura de sostenibilidad en las propiedades del grupo

11.4.2. Enjoy Community & Wellbeing: Dimensión social

Este pilar integra las iniciativas relacionadas con bienestar social, desarrollo comunitario, desarrollo humano y generación de oportunidades para nuestros colaboradores, familias y comunidades vinculadas a nuestras operaciones.

La estrategia social reconoce que el turismo y la hospitalidad mantienen una relación directa con el desarrollo económico y social de los territorios donde operamos. Por ello, HUMAN incorpora programas orientados a fortalecer capacidades, promover oportunidades y contribuir al bienestar compartido.

Dentro de este componente se incluyen iniciativas relacionadas con:

- Educación
- Empleabilidad
- Voluntariado corporativo
- Índice de Progreso Social
- Reducción de pobreza multidimensional mediante herramientas como el IPMe

11.4.3. Enjoy Ethics: Gobernanza corporativa

El tercer pilar de HUMAN se orienta a fortalecer prácticas de ética empresarial, transparencia, relacionamiento con partes interesadas y mejora continua dentro de la cadena de valor.

Este componente incorpora líneas de acción relacionadas con:

- Rendición de cuentas
- Comunicación de sostenibilidad
- Conocimiento colectivo del código de ética
- Relacionamiento con grupos de interés
- Mejora continua de proveedores y aliados estratégicos

A través de Enjoy Ethics buscamos fortalecer mecanismos de gobernanza y transparencia que permitan consolidar relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y avanzar hacia una gestión empresarial cada vez más alineada con criterios ASG.

11.5. Objetivos, Metas e Indicadores Estratégicos

GRI 3-3

La estrategia HUMAN 2025-2028 incorpora un conjunto de objetivos y metas para fortalecer nuestra capacidad de gestión de impactos ambientales, sociales y de gobernanza mediante herramientas de medición, seguimiento y mejora continua. Incluye metas de corto y mediano plazo que permiten orientar los esfuerzos institucionales del grupo y fortalecer una gestión más estructurada de sostenibilidad.

Estas metas contemplan horizontes temporales entre 2025 y 2028 e incluyen indicadores asociados a:

Las metas definidas para el periodo 2025-2028 representan una hoja de ruta inicial para fortalecer nuestras capacidades de medición, seguimiento y gestión ASG. Asimismo, evidencian la intención de avanzar hacia una integración cada vez más estructurada de la sostenibilidad dentro de la estrategia corporativa y la toma de decisiones.

OBJETIVOS, METAS E INDICADORES ESTRATÉGICOS HUMAN 2025-2028

Pilar estratégico	Objetivo estratégico	Meta	Indicador/KPI	Línea base	Meta
Enjoy Nature	Gestión de indicadores ambientales	Medir 100% indicadores ambientales	% indicadores medidos	80%	100%
Enjoy Nature	Reducción GEI	Reducir emisiones GEI	% reducción emisiones	0%	-1%
Enjoy Nature	Conservación biodiversidad	Implementar programas de biodiversidad	# programas implementados	0	5
Enjoy Nature	Formación ambiental	Capacitar líderes y anfitriones	% personas capacitadas	20%	80% líderes / 50% anfitriones
Enjoy Community & Wellbeing	Permanencia educativa	Implementar programa Lidera	# estudiantes beneficiados	0	300
Enjoy Community & Wellbeing	Academia Enjoy	Ampliar cobertura geográfica	# regiones cubiertas	1 región	2 regiones
Enjoy Community & Wellbeing	Índice Progreso Social	Participar en atención de necesidades cantonales	Programas comunitarios	2	4
Enjoy Community & Wellbeing	Voluntariado corporativo	Alcanzar participación anual	% participación colaboradores	0	20%
Enjoy Community & Wellbeing	IPMe	Reducir pobreza multidimensional	% reducción IPMe	0	10%
Enjoy Ethics	Rendición de cuentas	Publicar memoria anual	# reportes publicados	-	1 anual
Enjoy Ethics	Código de ética	Alcanzar firma de colaboradores	% colaboradores firmantes	40%	90%
Enjoy Ethics	Compras sostenibles	Evaluar cadena de proveedores	% proveedores evaluados	0	10
Enjoy Ethics	Materialidad y stakeholders	Realizar consulta periódica	# consultas realizadas	1	1 cada 2 años

11.6. Proyectos piloto 2025

GRI 3-3

Como parte de la implementación inicial de la estrategia HUMAN 2025-2028, durante 2025 iniciamos una serie de proyectos piloto orientados a fortalecer capacidades internas, generar herramientas de gestión y avanzar en la incorporación progresiva de criterios ASG dentro de las operaciones del grupo.

Estos proyectos representan una primera etapa de construcción institucional en materia de sostenibilidad y tienen como objetivo el diseño de metodologías, procesos e instrumentos que permitan consolidar una gestión más estructurada, medible y alineada con las prioridades estratégicas definidas por HUMAN.

La lógica de los proyectos piloto responde a la necesidad de avanzar gradualmente hacia una sostenibilidad más integrada a la operación diaria de las propiedades, fortaleciendo simultáneamente capacidades técnicas, procesos de seguimiento y mejora continua.

Los proyectos piloto definidos para 2025 abarcan distintas dimensiones de sostenibilidad y fueron planteados como herramientas prácticas de aprendizaje organizacional y fortalecimiento institucional.

Entre los principales proyectos priorizados destacan:

11.6.1. Plan anual de formación en sostenibilidad

Definimos un plan anual de formación orientado a líderes, coordinadores y equipos operativos de las distintas propiedades del grupo.

Este programa busca fortalecer conocimientos relacionados con sostenibilidad, gestión ambiental, cultura ASG, cumplimiento normativo y buenas prácticas operativas, promoviendo una mayor integración de la estrategia HUMAN dentro de las operaciones cotidianas de Enjoy Group.

11.6.2. Herramienta de evaluación a proveedores

En el marco de la dimensión de gobernanza y cadena de valor, iniciamos el desarrollo de mecanismos que permiten incorporar criterios de sostenibilidad dentro de los procesos de evaluación y relacionamiento con proveedores. Este Plan con miras a su consolidación en 2026 constituye uno de los primeros pasos hacia la integración progresiva de prácticas de compras sostenibles y evaluación ASG dentro de la cadena de suministro del grupo.

11.6.3. Identificación de aspectos ambientales significativos

Durante 2025 también priorizamos el desarrollo de una matriz para la identificación y análisis de aspectos ambientales significativos asociados a las operaciones del grupo.

Esta herramienta permitirá fortalecer la capacidad de identificar impactos ambientales prioritarios, mejorar procesos de medición y apoyar la toma de decisiones relacionadas con gestión ambiental y mejora operativa.



11.7. Grupos de interés y alianzas estratégicas

GRI 2-29

En Enjoy Group reconocemos que el desarrollo de nuestras operaciones depende de la construcción de relaciones sólidas, colaborativas y sostenibles con los distintos actores que forman parte del ecosistema turístico, social y económico donde mantenemos presencia.

Por la naturaleza de nuestras actividades, interactuamos de manera permanente con una amplia diversidad de grupos de interés, incluyendo colaboradores, comunidades locales, clientes, proveedores, instituciones públicas, organizaciones sociales, academia, cámaras empresariales, gobiernos locales y aliados estratégicos vinculados al desarrollo turístico y territorial.

En este contexto, uno de los objetivos definidos dentro del pilar Enjoy Ethics consiste en diseñar e implementar un proceso continuo de rendición de cuentas y relacionamiento con partes interesadas, incorporando herramientas de comunicación, consultas periódicas y espacios de interacción con actores clave.

Actualmente, nuestros principales grupos de interés incluyen:

- Colaboradores
- Comunidades locales
- Gobiernos municipales
- Proveedores y aliados comerciales
- Organizaciones no gubernamentales
- Instituciones públicas
- Academia y centros de formación
- Cámaras empresariales y actores turísticos
- Clientes y visitantes

La relación con estos actores se desarrolla mediante distintas formas de colaboración, participación y articulación territorial, incluyendo programas educativos, iniciativas ambientales, proyectos sociales, procesos de formación, voluntariado corporativo, alianzas comunitarias y acciones vinculadas al fortalecimiento del turismo sostenible.

En las distintas regiones donde operamos mantenemos además alianzas con organizaciones especializadas en conservación, educación, desarrollo comunitario, turismo sostenible, formación técnica y desarrollo territorial. Entre ellas destacan instituciones públicas, organizaciones ambientales, asociaciones de desarrollo, cámaras de turismo, centros educativos, universidades y organizaciones comunitarias vinculadas a nuestras zonas de influencia.

Estas alianzas permiten fortalecer la capacidad de generar impactos positivos en ámbitos como:

- Conservación ambiental
- Educación
- Empleabilidad
- Desarrollo comunitario y turístico
- Voluntariado corporativo
- Sostenibilidad territorial

Asimismo, reconocemos que la articulación con actores locales constituye un elemento fundamental para fortalecer la legitimidad, sostenibilidad y permanencia de nuestras operaciones en el largo plazo.

Como parte del proceso de evolución de HUMAN, continuaremos ampliando nuestros mecanismos de diálogo, participación y relacionamiento con grupos de interés, avanzando hacia esquemas más estructurados de consulta, priorización de impactos y rendición de cuentas.

Este proceso incluye además el compromiso de realizar ejercicios periódicos de materialidad y fortalecer herramientas de comunicación y transparencia que permitan consolidar una relación cada vez más cercana y colaborativa con nuestros principales actores estratégicos.

11.8. Retos y próximos pasos

GRI 3-3

La puesta en marcha de la estrategia HUMAN 2025-2028 representa un paso relevante en la evolución de Enjoy Group hacia una gestión de sostenibilidad más estructurada, transversal y alineada con las nuevas exigencias de la industria turística y hotelera.

Si bien durante los últimos años el grupo ha desarrollado múltiples iniciativas sociales, ambientales y comunitarias desde sus distintas propiedades y operaciones, reconocemos que aún enfrentamos importantes desafíos asociados a la consolidación de una estrategia ASG plenamente integrada al negocio y sustentada en herramientas robustas de medición, seguimiento y rendición de cuentas.

En este contexto, uno de los principales retos para los próximos años será continuar fortaleciendo la institucionalización de la sostenibilidad dentro de la estructura corporativa y operativa del grupo, avanzando hacia procesos de gestión cada vez más sistemáticos, medibles y alineados con buenas prácticas internacionales.

Como parte de este proceso, nos hemos propuesto el desarrollo de ejercicios formales de identificación y priorización de temas materiales, que permitan fortalecer la comprensión de los impactos económicos, sociales y ambientales asociados a nuestras operaciones y consolidar mecanismos más estructurados de diálogo con grupos de interés.

Este proceso permitirá avanzar hacia una estrategia de sostenibilidad cada vez más enfocada, priorizada y alineada con las expectativas del entorno, así como fortalecer futuras etapas de alineamiento con estándares internacionales de reporte y gestión ASG.

Adicionalmente, estaremos fortaleciendo los procesos de identificación, mapeo y gestión de grupos de interés, avanzando hacia técnicas más estructuradas de consulta, participación y diálogo con las partes interesadas vinculadas a nuestras operaciones.

Este proceso permitirá comprender de manera más integral las expectativas, necesidades y oportunidades de colaboración con colaboradores, comunidades, proveedores, clientes, aliados estratégicos e instituciones, fortaleciendo la toma de decisiones, la gestión de impactos y la construcción de relaciones sostenibles de largo plazo basadas en transparencia, escucha activa y generación de valor compartido.

Asimismo, durante los próximos años impulsaremos la puesta en marcha de la Fundación HUMAN, concebida como una plataforma de apoyo y articulación para fortalecer la gestión social, comunitaria y de sostenibilidad de Enjoy Group.

La Fundación HUMAN buscará consolidar y ampliar el alcance de las iniciativas impulsadas desde las distintas propiedades y regiones, fortaleciendo procesos de articulación con comunidades, instituciones públicas, organizaciones sociales, aliados estratégicos y actores territoriales vinculados al desarrollo turístico sostenible.

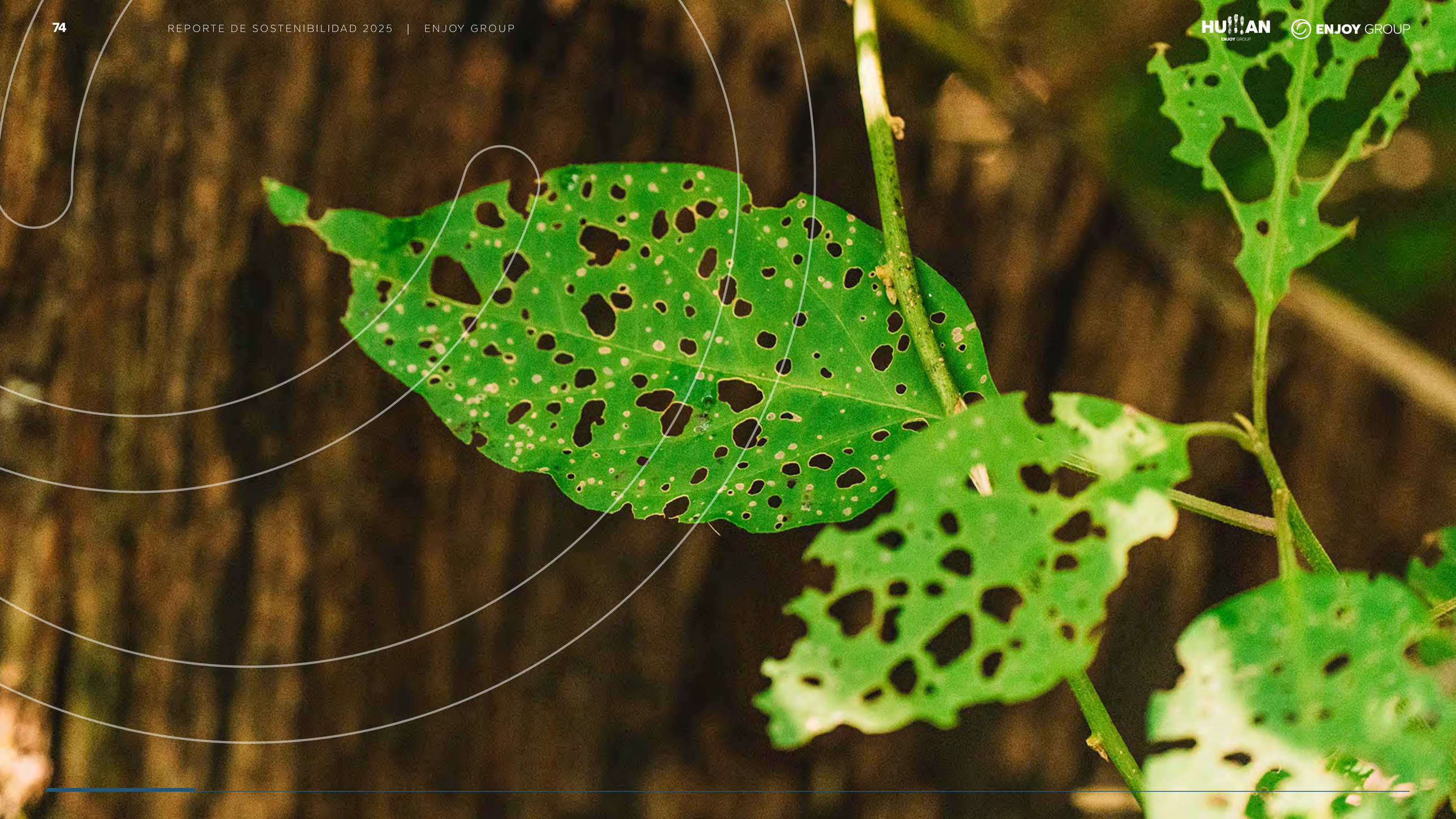
De igual manera, continuaremos avanzando en la sistematización de procesos, indicadores y herramientas de seguimiento que permitan fortalecer la trazabilidad de resultados y consolidar medios de rendición de cuentas cada vez más alineados con los más altos estándares internacionales de sostenibilidad, ética e integridad corporativa.

Esto incluye el fortalecimiento progresivo de:

- Indicadores ASG;
- Procesos de monitoreo y trazabilidad;
- Mecanismos de consulta y participación;
- Evaluación de impactos;
- Gestión de proveedores y cadena de valor;
- Herramientas de reporte corporativo.



Este reporte constituye parte de ese proceso de transformación y representa un nuevo paso en la consolidación de una organización más preparada para responder a los desafíos y oportunidades que enfrenta el turismo sostenible a nivel nacional e internacional.



11.9. Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

En Enjoy Group entendemos que el turismo sostenible y la hospitalidad responsable pueden convertirse en motores de desarrollo económico, bienestar social y conservación ambiental en los territorios donde operamos. A través de nuestras iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza, buscamos contribuir progresivamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por las Naciones Unidas.

PRINCIPALES APORTES A LOS ODS

ODS	CONTRIBUCIÓN DE ENJOY GROUP	PRINCIPALES INICIATIVAS VINCULADAS
3 SALUD Y BIENESTAR	Promovemos entornos seguros, bienestar laboral, experiencias saludables y programas vinculados al bienestar integral de colaboradores y comunidades	• Programa “Bienestar”: patrocinio de nuestros colaboradores en actividades deportivas. • Programas de salud integral interna: vinculadas a las estrategias de salud y seguridad ocupacional. • Capacitación en Reanimación Cardio Pulmonar para funcionarios de IPEC, y Hogar Cristiano en Puntarenas. • Entrega mensual de alimentos saludables para colaboradores con incapacidades extendidas. • Talleres sobre crecimiento y bienestar a funcionarios de la Clínica de Chacarita. • Campañas de donación de ultrasonidos de mama en conmemoración del mes Rosa (23 colaboradoras beneficiadas en Fiesta Resort y más de 80 mamografías donadas a mujeres de la comunidad en Golfito y 100 cogestionadas con aliados estratégicos). • Actividades de promoción de bienestar para adultos mayores (25 en Sardinal). • Charlas educativas para prevención del fumado en comunidad de Islita (Más de 50 personas asistentes). • Rally Movember en beneficio de la Asociación de Cuidados Paliativos “Amor Vital” de Golfito, y donación de exámenes urológicos para colaboradores y vecinos de Golfito. • Promoción del deporte con la donación de uniformes deportivos para el equipo infantil de niñas en comunidad indígena de Alto Conte, Golfito.
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Impulsamos procesos de formación y fortalecimiento de capacidades tanto internas como comunitarias	• Atención de giras con centros educativos (37 estudiantes)-Paquera, 19 de Esparza. • Academia Enjoy: Fiesta Resort funciona como centro colaborador del INA, impartiendo cursos como: Técnicas de higienización en Alimentos y bebidas, programas de bar y salón. • Entrega de útiles escolares a hijos de colaboradores (160 Puntarenas). • Beca anual de transporte para la formación técnica de jóvenes en alianza con el INA. • Formación comunitaria impartida a lideres de Islita sobre Manejo Integral de Residuos. • CEN CINAI y Centro Creativo: donación de espacios a la comunidad, para la atención de la primera infancia y el desarrollo de cursos, talleres o espacios de aprendizaje en biblioteca facilitada para la comunidad.

ODS	CONTRIBUCIÓN DE ENJOY GROUP	PRINCIPALES INICIATIVAS VINCULADAS
	Promovemos espacios laborales inclusivos y respetuosos, impulsando oportunidades de desarrollo para mujeres dentro de nuestras operaciones	• Políticas de inclusión, equidad laboral. • 100% de anfitriones de las propiedades capacitados para espacios seguros con la certificación Red Sofía. • Casa Museo, Punta Islita. Espacio para la proyección social, económica y artística de más de 40 mujeres artistas de la comunidad.
	Generamos empleo formal, fortalecemos economías locales y promovemos el turismo como motor de desarrollo territorial	• Mercadito para Emprendedores (Más de 60 emprendedores anualmente beneficiados en Puntarenas gracias al Hotel Fiesta). • Desayuno Guanacasteco: espacio de conexión comunal y cultural facilitado por el Hotel Punta Islita que permite ingresos mensuales a los habitantes de la comunidad por venta de sus productos. • Pitch para emprendimientos con INSUR: concurso para promoción de emprendimientos y generación de empleo en alianza con la Incubadora de Negocios de Sur.
	Incorporamos herramientas orientadas a la reducción de pobreza multidimensional y fortalecimiento de oportunidades comunitarias	• Capacitación a anfitriones sobre “Atención a personas con discapacidad”. • Patrocinador anual en hotel Mangroove de la charla para conmemorar el día del espectro autista, en Santa Cruz. • Campañas “corazón de familia” que aporta a compañeros con necesidades especiales o en situación de vulnerabilidad.
	Incorporamos herramientas orientadas a la reducción de pobreza multidimensional y fortalecimiento de oportunidades comunitarias	• Campaña de recolección de residuos no tradicionales en casco central de Fortuna y Zeta Trece, San Carlos. Más de 9 toneladas recolectadas.
	Avanzamos hacia una gestión más responsable de recursos, proveedores y operaciones	• Compras sostenibles, gestión de residuos, eficiencia operativa y fortalecimiento de indicadores ambientales. • Charlas a escuelas sobre gestión de residuos y siembra responsable. • Campaña de promoción de Carpooling en Mangroove: bono de $85 mensuales. • Gestión de más de 11 Toneladas anuales de residuos comunitarios en Islita. • 160 personas capacitadas en gestión de residuos.
	Incorporamos iniciativas relacionadas con reducción de emisiones y fortalecimiento de la gestión ambiental	• Medición de emisiones GEI, cultura ambiental y mejora progresiva de indicadores ambientales. • Reforestación de 1000 árboles en la cuenca del Río Barranca en alianza con instituciones de Puntarenas. • 100 árboles reforestados en Estación Experimental Horizontes, Guanacaste. • 300 árboles reforestados en finca de ASADA la Fortuna. • 20 árboles sembrados en la comunidad de Tárcoles.

ODS	CONTRIBUCIÓN DE ENJOY GROUP	PRINCIPALES INICIATIVAS VINCULADAS
	Operamos en destinos costeros y turísticos de alto valor ecológico, por lo que promovemos acciones de protección ambiental y turismo responsable	• Conservación ambiental, sensibilización ambiental y protección de ecosistemas costeros. • Campaña junto a FAICO-Amigos de la Isla del coco para la recolección de 486 kg de residuos flotantes en Golfo de Nicoya. • Participación en la "Coralmanía" junto a Raisin Corals en la restauración y siembra de 806 corales en Golfo Dulce.
	Reconocemos la importancia de conservar la biodiversidad en los territorios donde mantenemos operaciones	• Programas de biodiversidad, gestión ambiental y fortalecimiento de cultura de conservación. • Recolección de 2,2 toneladas de residuos sólidos en jornadas de limpieza de Playa y comunidad en áreas de influencia a nuestros proyectos. • Voluntariado en Parques Nacionales y áreas protegidas como: Volcán Arenal, Refugio de Vida Silvestre Iguanita, reserva forestal Horizontes.
	Fortalecemos mecanismos de ética, transparencia, cumplimiento y gestión de riesgos	• Código de ética, mecanismos de denuncia, auditoría interna y gestión de riesgos. • Alianza con Ligas Atléticas policiales para facilitar procesos de formación y acompañamiento a 47 jóvenes en riesgo social que son parte del proyecto en Puntarenas y Guanacaste.
	Impulsamos alianzas estratégicas con comunidades, organizaciones, academia e instituciones del ecosistema turístico	• Cámaras empresariales, organizaciones comunitarias, academia, instituciones públicas y alianzas territoriales. • Actividad anual de rendición de cuentas en todas las propiedades del grupo para con sus partes interesadas. • Integración en comités de bandera azul, cambio climático, organizaciones sociales y privadas para el bienestar comunitario.

Si bien nos encontramos en una etapa de fortalecimiento y sistematización de indicadores, reconocemos que nuestras operaciones, alianzas y programas generan impactos relevantes sobre múltiples dimensiones del desarrollo sostenible, especialmente en las regiones costeras y turísticas donde mantenemos presencia.

Asimismo, nuestra estrategia HUMAN incorpora metas relacionadas con educación, empleabilidad, biodiversidad, reducción de pobreza multidimensional, compras sostenibles, ética empresarial y relacionamiento con grupos de interés.

11.9.1. ODS Complementarios vinculados indirectamente

Además de los ODS priorizados, diversas iniciativas desarrolladas por nuestra empresa generan contribuciones indirectas a otros objetivos relacionados con innovación, ciudades sostenibles, fortalecimiento institucional y protección del patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos donde operamos.

Nuestro objetivo es seguir construyendo experiencias memorables que, además de generar valor económico, contribuyan positivamente al bienestar de las personas, al fortalecimiento de las comunidades y a la protección de los territorios que forman parte de la historia de Enjoy Group.



12

GESTIÓN EMPRESARIAL CON ENFOQUE ASG

En Enjoy Group sabemos que la sostenibilidad no constituye un esfuerzo aislado, sino una forma integral de gestionar nuestro negocio, tomar decisiones y relacionarnos con las personas, las comunidades y el entorno donde operamos. Por esta razón, avanzamos hacia la incorporación de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en nuestra estrategia empresarial y en nuestras operaciones diarias.

Si bien nos encontramos en una etapa de sistematización de muchos de estos procesos, este reporte representa un paso importante en nuestro compromiso de avanzar hacia una gestión cada vez más alineada con estándares internacionales de sostenibilidad y rendición de cuentas.

Las siguientes secciones presentan los principales avances, acciones, desafíos y oportunidades identificados en cada uno de los pilares ASG que forman parte de nuestra visión de valor compartido y sostenibilidad empresarial.

13

LA *"A"* DE ASG: GESTIÓN AMBIENTAL

GRI 2-27

Nuestra estrategia de sostenibilidad incorpora el pilar "Enjoy Nature", enfocado en impulsar iniciativas relacionadas con gestión ambiental, carbono, biodiversidad, cumplimiento legal y cultura organizacional en sostenibilidad.

Como parte de nuestros avances en la dimensión ambiental durante el período reportado tenemos:

- Establecimiento de Políticas: Política de Sostenibilidad Corporativa, Política de renovación de equipos electromecánicos
- Estandarización de indicadores (KPIS) total compañía
- Implementación de auditorías legales en materia ambiental y seguimiento a planes de acción para mejora de hallazgos identificados
- Promoción de capacidades internas: capacitación en Sistemas de Gestión, formulación de indicadores y legislación ambiental en el equipo de sostenibilidad
- Implementación de procedimientos de control documental
- Seguimiento de permisos y requisitos regulatorios
- Creación de Plan de Formación Anual en Sostenibilidad
- Renovación de certificaciones ambientales

Asimismo, continuamos desarrollando herramientas y metodologías para mejorar la trazabilidad y monitoreo de requisitos legales asociados a nuestras propiedades y operaciones turísticas.

13.1. Gestión de energía y eficiencia operativa

GRI 302

Durante el período reportado impulsamos iniciativas para mejorar la eficiencia energética y reducir impactos operativos asociados al consumo de energía en distintas propiedades del grupo.

Entre los principales proyectos desarrollados destacan:

- Renovación de equipos de aire acondicionado tipo inverter
- Mejoras en calidad y compensación energética
- Modernización de iluminación LED
- Optimización de sistemas eléctricos
- Incorporación de equipos con mayor eficiencia operativa y menor consumo de agua y energía

En distintas propiedades se desarrollaron además iniciativas complementarias para fortalecer la eficiencia operativa y la reducción de impactos ambientales, incluyendo automatización de sistemas, incorporación de productos biodegradables, mejoras en infraestructura eléctrica y optimización de equipos de alto consumo.



PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y OPERATIVA 2025

PROPIEDAD	PROYECTO	OBJETIVO AMBIENTAL	INVERSIÓN REALIZADA
Fiesta Resort	Reemplazo de bombas de agua y bomba hidromagnética	Eficiencia energética	**$332.425**
Fiesta Resort	Reemplazo de AC	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Reemplazo de equipo de Chillers	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Reemplazo sistema eléctrico y nueva pantalla de proyección digital para Teatro	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Mejora Sistema contra incendio	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Renovación Sistemas de gas	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Nuevo almacenamiento de agua para riego	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Compra de equipo eléctrico para habitaciones	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Lavadora	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Sistema Winnow para medición de orgánicos	Eficiencia energética	
Fiesta Resort	Cambio de equipo electrónico para oficinas	Eficiencia energética	
El Mangroove	Renovación de calentador de agua en edificios	Menor consumo eléctrico	**$47.788**
El Mangroove	Reemplazo TV's en habitaciones	Eficiencia energética	

PROPIEDAD	PROYECTO	OBJETIVO AMBIENTAL	INVERSIÓN REALIZADA
El Mangroove	Cambio de dimmer y apagadores en habitaciones	Eficiencia operativa	**$47.788**
El Mangroove	Renovación de equipos AC a inverter: salas de relajación, gimnasio, lavandería, cocina	Eficiencia energética	
El Mangroove	Sustitución iluminación LED	Menor consumo eléctrico	
Punta Islita	Reemplazo de equipos operativos por nuevos más eficientes: hornos para pizza, congelador, horno rational, horno de convección a gas	Eficiencia energética	**$57.648**
Punta Islita	Renovación de 10 equipos AC a inverter	Eficiencia energética	
Marina Bahía Golfito	Sustitución de bomba para PTAR	Eficiencia operativa	**$3.500**
Marina Bahía Golfito	Reemplazo de equipos en lavandería	Eficiencia energética y operativa	
The Royal Corin	Reemplazo de equipos operativos por nuevos más eficientes: compresor para cuarto de máquinas, cocina deinducción, horno rational, cocina de 6 quemadores, secadoras de cabello para habitaciones, caminadora	Eficiencia energética y operativa	**$25. 195**
The Royal Corin	Renovación de quemadores anteriores por ecoburns	Reducción de emisiones de GEI	

INDICADOR	Consumo total electricidad (kWh)	Consumos combustibles fósiles (Litros)	Propiedades con proyectos de eficiencia energética
2025	10 480 046	948 432	5

Para el año 2025, el Hotel Villa Lapas no presentó proyectos energéticos ya que la operación inició un proceso completo de remodelación en su transición hacia el Hotel Santa Lucía. El consumo energético total reportado para el año 2025 incluye la suma de la energía requerida para el proceso de remodelación de la propiedad que aún no finalizaba por completo en diciembre 2025.

13.2. Cambio Climático y Emisiones

GRI 305

Como parte de nuestra estrategia ambiental, iniciamos el proceso de identificación y medición de fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en nuestras operaciones hoteleras. Este proceso se realizará de forma progresiva y en escala, de forma que se puedan integrar a futuro todas las operaciones turísticas en procesos de acreditación de inventarios de Carbono.

La estrategia 2025-2028 contempla metas orientadas a:

- Capacitar equipos en carbono neutralidad
- Identificar fuentes de emisión
- Desarrollar planes de reducción
- Fortalecer la gestión de indicadores ambientales

Como parte de los proyectos piloto 2025, algunas propiedades iniciaron procesos formales de inventario y cuantificación de emisiones GEI. Royal Corin reportó un inventario preliminar de 1.263,4 toneladas de emisiones, como parte de sus procesos de medición y seguimiento climático. Asimismo, Santa Lucía inició el desarrollo de su inventario de gases de efecto invernadero y la cuantificación del carbono almacenado en biomasa dentro de su bosque.

Carbono Almacenado en Biomasa, Bosque Villa Lapas Jungle Village, 2025

Se estimó para el periodo 2025 un Stock de Dióxido de carbono almacenado de 20 056,12 Mg CO2e y un total de 5469,35 Mg de carbono en un total de 110 hectáreas de bosque de Villa Lapas . Así mismo, áreas basales que van desde 8,6 m2 hasta 20,4 m2 por hectárea que permitieron obtener un error de muestreo de 19,2% al 95% de confiabilidad.

Ingeofor, 2025

EMISIONES GEI HOTEL THE ROYAL CORIN THERMAL WATER SPA & RESORT

Indicador*	2025
Emisiones alcance 1	1145,3 Ton CO2e
Emisiones alcance 2	105,77 Ton CO2e
Emisiones alcance 3	12,24 Ton CO2e
Fuentes de emisión identificadas	13

13.3. Biodiversidad y conservación

GRI 304 | Nuevo GRI 101 Biodiversidad

La conservación de la biodiversidad constituye un eje prioritario dentro de la estrategia "Enjoy Nature", reconociendo que muchas de nuestras operaciones se ubican en ecosistemas de alto valor ambiental y turístico.

Como parte de nuestra hoja de ruta, definimos el compromiso de desarrollar programas de conservación y regeneración de biodiversidad en todas las propiedades del grupo, incorporando diagnósticos, alianzas estratégicas y experiencias de sensibilización para huéspedes y visitantes.

La estrategia contempla al 2028:

- Diagnósticos de biodiversidad
- Programas de regeneración / restauración ecológica
- Integración de clientes en experiencias ambientales
- Articulación con comunidades y aliados locales

Durante el período reportado desarrollamos iniciativas de restauración ecológica, reforestación y protección de ecosistemas en distintas propiedades y comunidades.

- *Fiesta Resort & Club Vacacional reportó la siembra de 1.160 árboles y la realización de jornadas de limpieza de playas, manglares y residuos flotantes en coordinación con organizaciones ambientales y gobiernos locales.*

- *The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort desarrolló actividades de reforestación con la siembra de 700 árboles y fortaleció alianzas ambientales con áreas protegidas y organizaciones locales.*

- *El Mangroove, Autograph Collection, mantuvo activo su programa de reforestación, alcanzando de forma acumulada más de 5000 árboles con alianzas locales.*

- *Marina Bahía Golfito inició un acompañamiento a la organización ambiental Raisin corals a través de su actividad anual "Coral Manía", logrando la siembra de 800 corales para su reproducción en el Golfo Dulce.*

- *Santa Lucía Jungle Hacienda, Autograph Collection implementó medidas específicas de protección de biodiversidad durante procesos de remodelación e infraestructura, incluyendo controles sobre vegetación, flora, fauna y zonas de protección ambiental.*



PROGRAMAS DE BIODIVERSIDAD Y CONSERVACIÓN

Propiedad	Programa o iniciativa	Ecosistema impactado	Aliados estratégicos	Estado
Fiesta Resort & Club Vacacional	Programas Mensuales de limpieza de ecosistemas	Playa, estero y manglar	Organizaciones locales	Activo
Fiesta Resort & Club Vacacional	Jornadas de reforestación	Río y casco urbano	Organizaciones locales	Activo
The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort	Jornadas de reforestación	Ecosistemas boscosos	Organizaciones locales	Activo
Hotel El Mangroove, Autograph Collection	Leave your leaves	Restauración forestal	Estación Experimental Forestal Horizontes	Activo
Marina Bahía Golfito	Siembra de corales	Marino: corales	Raisin Corals	Activo



13.4. Gestión de Residuos y Economía Circular

GRI 306

La gestión integral de residuos constituye uno de los principales ejes de nuestra estrategia ambiental. Durante 2025 impulsamos iniciativas para la segregación, valorización, recuperación y disposición responsable de residuos en distintas propiedades del grupo.

Las acciones implementadas incluyeron:

- Valorización de residuos
- Recuperación de materiales
- Reducción del desperdicio alimentario
- Manejo de residuos orgánicos
- Campañas de limpieza ambiental

Para efectos de indicadores y su seguimiento en el periodo reportado, se obtuvo los siguientes resultados:

- *Fiesta Resort & Club Vacacional reportó la valorización de 34.325,3 Kg de residuos y la realización de 16 jornadas de limpieza ambiental.*

- *El Mangroove, Autograph Collection reportó una valorización de 12.996,9 Kg de residuos y 13 campañas de recolección de residuos (internas y externas).*

- *The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort valorizó 8.321,9 Kg de residuos reciclables y gestionó 29.784 Kg de residuos orgánicos destinados a aprovechamiento externo.*

- *Hotel Punta Islita gestionó 15.620 Kg de residuos valorizables durante el año 2025 y gestionó además más de 4.500 Kg de residuos provenientes de la comunidad en su Centro Integral de Residuos (CIR).*

- *Santa Lucía Jungle Hacienda, Autograph Collection desarrolló procesos de recuperación de residuos durante su proceso de remodelación, lo que permitió gestionar más de 103 Ton de residuos de construcción. La gestión de estos residuos se realizó a través de la organización Costa Rica Makes me Happy, con la cual, se destinaría un monto importante de la recaudación por la recolección a la educación de niños en Guanacaste.*

KG DE VALORIZACIÓN POR TIPO DE MATERIAL

Categoría de residuo	Monto acumulado (KG)
Plástico	10.283,27
Vidrio	35.025,45
Papel	482,05
Cartón	21.191,38
Tretapak	1.281,90
Aluminio	5.446,68
Valorizables totales	73.710,3
Orgánicos Totales	616.378,08

Los residuos orgánicos generados en nuestras operaciones son segregados y gestionados principalmente para su aprovechamiento como alimentación animal, en alianza con gestores autorizados para este fin.

Adicionalmente, como parte de nuestro compromiso con la mejora continua en la gestión de residuos, ***el Hotel Fiesta Resort en Puntarenas implementó el sistema de inteligencia artificial Winnow***, que permite monitorear en tiempo real el tipo y la cantidad de alimentos descartados en las cocinas, así como los excedentes generados durante la producción.

Esta herramienta contribuye a una toma de decisiones más informada, optimizando el uso de los recursos y promoviendo la reducción de la pérdida y el desperdicio de alimentos en nuestras operaciones.

13.5. Cultura y capacitación ambiental

GRI 404

Reconocemos que la sostenibilidad ambiental requiere la participación activa de nuestros líderes y anfitriones. Por ello, uno de los principales objetivos de nuestra estrategia consiste en fortalecer de forma permanente la cultura ambiental interna mediante procesos de sensibilización, capacitación y generación de capacidades.

La estrategia corporativa establece metas relacionadas con:

- Capacitación ambiental para líderes y colaboradores
- Evaluación de conocimientos
- Incorporación de KPI ambientales
- Seguimiento periódico de avances
- Fortalecimiento de la cultura organizacional en sostenibilidad

Dentro de este proceso, se implementó un proceso de acompañamiento a los coordinadores de sostenibilidad, a fin de reforzar sus competencias técnicas en aspectos como: manejo de indicadores corporativos, sistemas de gestión y legislación ambiental costarricense.

Durante el período reportado las propiedades reportaron sus avances en este tema también:

- *80% de anfitriones de los restaurantes independientes recibieron capacitación con relación a la gestión correcta de residuos.*
- *The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort reportó 66 horas de capacitación y más de 500 personas impactadas mediante procesos internos y externos de sensibilización y formación.*
- *El Mangroove, Autograph Collection reportó 96 horas de capacitación y un 100% de anfitriones recibieron inducción de primer ingreso vinculada al programa Human.*

- *339 horas de capacitación fueron impartidas hacia colaboradores y para la comunidad en Hotel Punta Islita como parte de su compromiso ambiental y comunitario.*

- *Fiesta Resort & Club Vacacional desarrolló además actividades de educación ambiental relacionadas con océanos, agua, residuos y comportamiento ambiental responsable. De igual manera Marina Bahia Golfito reporta 6 horas de capacitación por anfitrión.*

- *Durante el proceso de remodelación del Hotel Villa Lapas, se establecieron requisitos de capacitación para el personal de construcción, lo que se tradujo al final del proyecto en 12 cursos de capacitación con 333 participantes por parte de la constructora Yeril, en temas como: Eficiencia y ahorro energía, Flora y Fauna: protección, Cuidemos el agua en el proyecto, Buenas prácticas ambientales, Orden y Limpieza, Manipulación de químicos / derrames. Asimismo, la constructora ICON desarrolló 12 Inducciones para un total de 317 participantes en temas como: Ahorro de agua, Manejo de residuos, Políticas de orden y limpieza, protección de vida silvestre.*





14 LA “S” DE ASG: CRITERIOS SOCIALES

En Enjoy Group creemos que la sostenibilidad cobra verdadero sentido cuando se traduce en bienestar para las personas y en impactos positivos para los territorios donde operamos. Nuestra dimensión social nace de la esencia misma de la hospitalidad: crear experiencias memorables, construir relaciones humanas genuinas y contribuir al desarrollo de comunidades más prósperas, inclusivas y sostenibles.

La “S” de ASG en Enjoy Group refleja una visión de hospitalidad responsable que integra bienestar laboral, salud y seguridad ocupacional, formación y crecimiento profesional, diversidad, experiencia del cliente y desarrollo como motores para la generación de valor compartido.

14.1. Gestión empresarial con enfoque social

La gestión social de Enjoy Group se desarrolla a partir de un modelo de hospitalidad que coloca a las personas en el centro de la experiencia empresarial. Entendemos que la calidad del servicio, la sostenibilidad del negocio y el posicionamiento de nuestros destinos turísticos dependen, en gran medida, del bienestar, compromiso y crecimiento de quienes hacen posible cada experiencia.

Por esta razón, durante el año 2025 impulsamos acciones para fortalecer el desarrollo profesional de nuestros anfitriones, promover espacios de bienestar físico y emocional, y continuar fortaleciendo nuestras prácticas de salud y seguridad ocupacional en las distintas propiedades del grupo.

Paralelamente, promovimos iniciativas de relacionamiento responsable con clientes y comunidades, mediante programas de fidelización y alianzas estratégicas.

Este enfoque nos permite avanzar hacia una visión integral de sostenibilidad social, donde la hospitalidad se convierte en una plataforma para:

- Impulsar oportunidades de desarrollo humano y profesional
- Fortalecer culturas organizacionales saludables y seguras
- Promover experiencias responsables y memorables para nuestros clientes
- Apoyar el crecimiento sostenible de los destinos turísticos

De esta forma, generamos relaciones de largo plazo basadas en confianza, bienestar y valor compartido.



15

SOCIAL INTERNO: NUESTRA GENTE

GRI 2-1 | 2-8 | 2-30

En Enjoy Group entendemos que la hospitalidad es, ante todo, una experiencia humana. Más allá de la infraestructura, los servicios o los destinos, son las personas quienes dan vida a cada interacción y construyen las experiencias que distinguen a nuestras propiedades y marcas.

15.1. Anfitriones de experiencias

Nuestra cultura organizacional identifica a nuestros colaboradores como “anfitriones”, un concepto que refleja la esencia de nuestra cultura empresarial y nuestra manera de entender el servicio. Ser anfitrión implica crear conexiones genuinas, transmitir calidez humana y representar los valores de hospitalidad, excelencia y cercanía que caracterizan a la compañía.

Durante 2025 desarrollamos acciones para consolidar una experiencia laboral positiva y coherente con los valores de la organización, impulsando espacios de formación, bienestar emocional, reconocimiento y crecimiento profesional en las distintas propiedades del grupo.

Asimismo, avanzamos en la construcción de una cultura organizacional alineada con la evolución y transformación de Enjoy Group, enfocada en el crecimiento sostenible, la excelencia operativa y una visión integral de hospitalidad.

15.1.1. Composición de nuestra fuerza laboral

GRI 2-7 | 405-1

El talento humano constituye una de las principales fortalezas de Enjoy Group y un elemento esencial para garantizar experiencias de hospitalidad consistentes, cercanas y de alta calidad en cada una de nuestras propiedades y operaciones. Nuestra fuerza laboral está conformada por equipos multidisciplinarios que integran diversas capacidades, experiencias y perfiles, contribuyendo a una cultura organizacional basada en la colaboración, el servicio y el desarrollo humano.

El siguiente cuadro presenta la composición general de colaboradores por propiedad y unidad de negocio al cierre del periodo reportado.

TOTAL DE COLABORADORES POR PROPIEDAD

Propiedad / Unidad de negocio	Total de colaboradores 2025
Enjoy Group Corporativo	117
Fiesta Resort & Club Vacacional	570
Hotel El Mangroove, Autograph Collection	273
The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort	80
Villas Sol Beach Resort	107
Marina Bahía Golfito	61
Villas Lapas	Enero-Junio: 60 | Julio-Diciembre: 15
Punta Islita	*Enero-Junio: 105 | Julio-Diciembre: 33
Restaurante L'ile de France	26
Restaurante Bacchus	26

*Como resultado de decisiones estratégicas adoptadas en 2025, dos de nuestras operaciones hoteleras, Villa Lapas y Punta Islita, implementaron una reducción de su nómina con el objetivo de iniciar procesos de remodelación de infraestructura y renovación de marca. En consecuencia, el cuadro refleja una variación significativa en ambas propiedades entre el primer y el segundo semestre del año.

Una parte importante del personal fue reubicada para reforzar nuestras operaciones activas, mientras que las personas colaboradoras que no pudieron ser reasignadas recibieron sus liquidaciones de manera oportuna y conforme.

La composición de nuestra fuerza laboral evidencia la amplitud de las operaciones de Enjoy Group y nuestra presencia en distintos polos turísticos y comerciales del país. Asimismo, refleja el aporte de la organización a la generación de empleo directo en regiones donde el turismo constituye un motor relevante para el desarrollo económico y social.

15.1.1.1. Ambientes laborales diversos e inclusivos

Como parte de nuestro compromiso con ambientes laborales inclusivos y diversos, promovemos espacios donde todas las personas puedan desarrollarse en igualdad de oportunidades, reconociendo asimismo el valor que aporta la diversidad de experiencias, trayectorias y perspectivas dentro de nuestros equipos.

A continuación, se presenta la distribución de colaboradores por género en las distintas operaciones de la organización.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO

Propiedad / Unidad de negocio	Mujeres	Hombres	Total
Enjoy Group Corporativo	59	58	117
Fiesta Resort & Club Vacacional	228	342	570
Hotel El Mangroove, Autograph Collection	89	158	247
The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort	35	45	80
Villas Sol Beach Resort	47	60	107
Marina Bahía Golfito	27	34	61
Villas Lapas	-	-	(I Semestre: 60) II Semestre: 15
Punta Islita	7	24	(I Semestre: 100) II Semestre: 33
Restaurante L'ile de France	10	16	26
Restaurante Bacchus	8	18	18
Total	510	755	1282

La participación de mujeres y hombres en las distintas áreas operativas y administrativas refleja la diversidad de perfiles requeridos para la operación del grupo y la evolución de la organización hacia entornos cada vez más inclusivos y colaborativos.

En línea con nuestro compromiso con la diversidad y el liderazgo interno, seguimos impulsando oportunidades de crecimiento profesional para mujeres en distintos niveles organizacionales.

En la sumatoria total de colaboradores se consideran en el caso de Villa Lapas y Punta Islita únicamente los anfitriones activos al cierre del segundo semestre y se conservan así en los cuadros en adelante. Para el caso de Villa Lapas no se cuenta con datos reportados por género al cierre del 2025

A continuación, se presenta la participación femenina en puestos de liderazgo dentro de la organización.

PORCENTAJE DE LIDERAZGO FEMENINO POR PROPIEDAD

Nivel Organizacional	Participación femenina
Enjoy Group Corporativo	12,8%
Fiesta Resort & Club Vacacional	24,2%
Hotel El Mangroove, Autograph Collection	57,8%
The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort	59,9%
Villas Sol Beach Resort	ND*
Marina Bahía Golfito	50%
Villas Lapas	69%
Punta Islita	50%
Restaurante L'ile de France	50%
Restaurante Bacchus	50%

*La administración de Villas Sol fue tomada al cierre del 2025, por tanto no se cuenta con registros previos que puedan ser reportados en el presente.



Reconocemos la importancia de continuar fortaleciendo la participación y representación de las mujeres en posiciones de liderazgo y toma de decisiones, promoviendo entornos laborales basados en la equidad de oportunidades, el desarrollo del talento y el crecimiento profesional de las personas dentro de la organización.

15.1.2. Asociaciones solidaristas y bienestar colectivo

En Enjoy Group promovemos relaciones laborales basadas en el respeto, la participación y el bienestar colectivo. Como parte de este compromiso, impulsamos distintos mecanismos de participación y acompañamiento. Dentro de estos espacios destacan las asociaciones solidaristas, las cuales constituyen una plataforma relevante para fomentar iniciativas de bienestar social, ahorro, apoyo económico y desarrollo integral para nuestros colaboradores y sus familias.

Actualmente, contamos con tres asociaciones solidaristas que agrupan a personas colaboradoras de distintas propiedades y unidades de negocio del grupo.

ASOCIACIONES SOLIDARISTAS ACTIVAS

Asociación Solidarista	Operaciones que agrupa
ASOENJOY	Enjoy Group Corporativo, Restaurantes, Villa Lapas Jungle Village, Hotel El Mangroove, Autograph Collection, Marina Bahía Golfito
ASCOPI	Hotel Punta Islita
ASEHDT	Hotel Fiesta Resort



Las asociaciones solidaristas representan un mecanismo para fortalecer el bienestar integral de nuestros anfitriones, promoviendo iniciativas que favorecen la estabilidad financiera, la integración y el desarrollo de relaciones laborales positivas dentro de la organización.

15.1.3. Atracción y retención del talento

GRI 401-1

En una actividad comercial con la nuestra, donde el talento humano constituye uno de los principales factores para garantizar la calidad, consistencia y diferenciación de las experiencias, mantenemos una visión orientada no solo a atraer personas con *"Brillo en el ojo"*, vocación de servicio y compromiso con la hospitalidad, sino también a generar condiciones que favorezcan su permanencia, desarrollo y crecimiento dentro de la organización.

La dinámica propia de la industria turística y gastronómica representa importantes desafíos en materia de empleabilidad y estabilidad laboral, particularmente en regiones donde la estacionalidad, la alta demanda operativa y la creciente competencia por talento especializado generan una alta movilidad de personal. En este contexto, pusimos en marcha acciones que permiten mejorar la experiencia laboral, el desarrollo profesional, la capacitación continua y el bienestar integral de nuestros anfitriones, con el propósito de fortalecer la retención del talento y consolidar equipos comprometidos con la cultura de servicio de la organización.

Durante el año 2025, mantuvimos una fuerza laboral promedio superior a los 1200 anfitriones. El comportamiento mensual de las salidas de personal permite identificar tendencias de movilidad laboral y fortalecer acciones de seguimiento y acompañamiento interno.

El siguiente cuadro presenta el índice anual de rotación registrado durante el periodo reportado.

Mes	Promedio de rotación
Enjoy Group Corporativo	29%
Fiesta Resort & Club Vacacional	21.4%
Hotel El Mangroove, Autograph Collection	45%
The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort	50%
Marina Bahía Golfito	4%
Villas Lapas Jungle Village	13.5%
Punta Islita	4.7%
Restaurante L'ile de France	91%
Restaurante Bacchus	64%
Total / promedio	**31.5%**

La rotación observada responde principalmente a movimientos propios de la operación, debido a la adquisición de nuevas operaciones hoteleras y reestructuraciones requeridas, propias de la dinámica en el sector. No obstante, seguimos desarrollando acciones para fortalecer la permanencia del talento mediante varios programas de formación, liderazgo, movilidad interna, bienestar y fortalecimiento de la cultura organizacional.

La información de empleabilidad y movilidad laboral permite fortalecer nuestros procesos de gestión humana y continuar identificando oportunidades para consolidar ambientes laborales cada vez más atractivos, estables y alineados con las expectativas de desarrollo profesional y bienestar de nuestros anfitriones



15.1.4. Beneficios y condiciones laborales

GRI 401-2

Como parte de nuestro enfoque de calidad y servicio, comprendemos que el bienestar de nuestros anfitriones debe ir más allá de asegurar condiciones salariales dignas y justas para todos. Por ello, promovemos un entorno laboral orientado al cuidado integral de las personas, mediante beneficios, programas de apoyo y condiciones que contribuyen a su salud, estabilidad y calidad de vida.

BENEFICIOS Y CONDICIONES LABORALES

Beneficio / Programa	Descripción	Cobertura / Aplicación
Medicina de empresa	Consultorios médicos internos o convenios externos	Corporativo, Fiesta Resort & Club Vacacional El Mangroove Autograph Colletion
Descuentos médicos corporativos	Descuentos en consulta médica, laboratorio, farmacia e imágenes médicas	Corporativo
Día de cumpleaños	Descanso con goce salarial el día de cumpleaños	Corporativo
Teletrabajo	Opción de laborar de forma remota 2 días a la semana	Corporativo
Reconocimiento por antigüedad	Adición anual de 1 día de vacaciones a partir de los 5 años de laborar en el Grupo	Corporativo
Salida temprano al final del mes	Terminación de la jornada laboral a las 2:30 pm los últimos viernes de cada mes	Corporativo
Descuento en hoteles y restaurantes del grupo	Tarifas especiales todo el año contra disponibilidad	Toda la organización
Licencia por Matrimonio	3 días de licencia por matrimonio	Toda la organización
Programa UBITS	Plataforma Online de capacitación y formación continua	Toda la organización
Alimentación	Desayuno, almuerzo y cena (según horario)	Operaciones Hoteleras
Transporte	Sobre rutas establecidas desde y hacia los hoteles	Operaciones Hoteleras
Programas de liderazgo y crecimiento interno	LEAD, entrenamiento cruzado y sucesión	Toda la organización
Actividades recreativas y deportivas	Carreras, activaciones y actividades de integración	Según propiedad
Asociaciones solidaristas	Espacios de apoyo y beneficios colectivos	Toda la organización según afiliación
Programa de reconocimientos	Fiesta Anual y Bimestral	Operaciones Hoteleras activas
Seguro de riesgos del trabajo (INS)	Cobertura de riesgos laborales para colaboradores	Todas las propiedades

En nuestra organización no existen diferencias entre beneficios otorgados a personal fijo y temporal, ya que los beneficios corporativos aplican de manera general a nuestros anfitriones, conforme a las condiciones y características de cada operación. Asimismo, la estructura de compensación y beneficios se gestiona bajo criterios asociados al puesto y responsabilidades de cada persona, sin distinción por género.

Por otra parte, diversas propiedades y unidades de negocio cuentan con programas y servicios de apoyo médico y salud ocupacional, que se complementa con convenios externos y facilidades para el acceso a servicios de salud y atención médica. Estos se presentan con mayor detalle en la sección de Salud, y Seguridad en el trabajo.

15.1.5. Diversidad e inclusión

GRI 405-1 | 406-1

Nuestro enfoque de inclusión se fundamenta en la promoción de ambientes laborales seguros, respetuosos y libres de discriminación, favoreciendo relaciones laborales basadas en la equidad, la convivencia positiva y el desarrollo profesional de las personas.

Como marco regulatorio a lo interno de la compañía, contamos con las siguientes políticas relacionadas:

- Política laboral para la prevención y sanción de conductas discriminatorias
- Política laboral para la regulación en contra del acoso moral y psicológico en el trabajo

Durante el año 2025 no se reportaron casos de discriminación en las operaciones de Enjoy Group. No obstante, seguiremos impulsando nuevas políticas, prácticas y espacios de sensibilización orientados a consolidar una cultura organizacional alineada con nuestros valores de respeto, cercanía humana y bienestar integral.

En relación a nuestros clientes y línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad social, nuestras propiedades hoteleras se encuentran adscritas a la certificación nacional Red Sofía. En este marco, implementamos programas de capacitación periódica dirigidos a nuestros equipos, orientados a fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la seguridad y la inclusión. Estas acciones promueven la eliminación de barreras de discriminación y garantizan la provisión de espacios de alojamiento seguros, particularmente para mujeres que viajan solas, contribuyendo a destinos turísticos más seguros, inclusivos y responsables.



15.2. Formación, liderazgo y crecimiento profesional

GRI 404-1 | 404-2 | 404-3

La formación permanente constituye una herramienta estratégica para fortalecer las capacidades técnicas y humanas de nuestros equipos, así como para impulsar la innovación, la calidad del servicio y el crecimiento profesional.

Durante el periodo reportado, desarrollamos procesos de capacitación dirigidos a distintas áreas operativas, administrativas y de servicio, integrando metodologías presenciales, experiencias prácticas, formación especializada y plataformas digitales de aprendizaje.

En 2025 en Fiesta Resort se consolidó un modelo integral de desarrollo del talento, combinando formación técnica, salud ocupacional, liderazgo y cultura de servicio. Se impartieron 3,427 horas de capacitación, equivalentes a 18,103.2 horas-hombre acumuladas. El promedio anual de capacitación fue de 30.89 horas por anfitrión.

Villa Lapas registra 480 horas de capacitación impartida de Enero a Mayo 2025 y Royal Corín un total de 1,712 horas técnicas y 23.5 horas en habilidades blancas, para un promedio de 2,3 horas por persona. También se implementó la plataforma UBITS la cual brinda acceso al 100% de los colaborares para optar por un extendido abanico de capacitaciones asincrónicas.

Actualmente, el registro de participación y horas de formación se gestiona principalmente por departamento y propiedad, razón por la cual algunos indicadores aún se presentan de manera consolidada y no segmentada por categoría laboral o nivel profesional. No obstante, seguiremos avanzando con procesos de seguimiento y sistematización de información para robustecer la gestión del talento y la medición interna.



PROGRAMAS DE FORMACIÓN TÉCNICA Y ESPECIALIZADA 2025

Programa / Institución	Temática
EXPHORE	Posicionamiento hotelero, reputación online, sostenibilidad, cultura de servicio, seguridad alimentaria
FORBES	Servicio en hoteles de lujo y estándares internacionales
INA	Certificaciones técnicas en bartender, salonero, operación de piscinas, operación de centros de acopio, Inglés
MAYCA	Proteínas, pastelería y tendencias gastronómicas
Curso Ama de Llaves	Gestión operativa y estándares de limpieza
LESCO 1	Lenguaje de señas costarricense
Formación interna: Liderazgo e Inteligencia Emocional	Desarrollo humano y habilidades de liderazgo
Seguridad Alimentaria	Gestión de alérgenos y buenas prácticas
Seguridad Ocupacional	Manejo de químicos, uso de EPP, uso de extintores, salud mental y bienestar laboral, RCP, primeros auxilios
Atención a personas con discapacidad visual	Inclusión y accesibilidad en el servicio
Formación interna: Sostenibilidad	Eficiencia energética, uso racional de agua, biodiversidad
Formación artística y cultural	Desarrollo creativo y experiencias culturales

Complementamos los cursos formales, con el aprendizaje experiencial y la formación práctica, mediante giras didácticas, entrenamientos operativos y espacios de actualización continua, favoreciendo el intercambio de conocimientos y la aplicación de buenas prácticas dentro de las distintas operaciones del grupo.

La ampliación de habilidades relacionadas con idiomas, comunicación inclusiva y atención accesible también constituye un componente relevante de nuestra estrategia de formación, reconociendo la importancia de construir experiencias cada vez más cercanas, diversas y alineadas con las necesidades de distintos perfiles de visitantes.

A través de estos programas fomentamos una cultura de aprendizaje permanente que contribuya al crecimiento profesional de nuestros anfitriones y a la consolidación de estándares de servicio acordes con la visión de excelencia y hospitalidad sostenible de Enjoy Group.

15.2.1. Programas de liderazgo y crecimiento interno

GRI 404-2

Además de las iniciativas de formación ya mencionadas, creemos en la importancia de generar oportunidades de crecimiento profesional que permitan a nuestros anfitriones asumir nuevos retos, ampliar sus capacidades y proyectar su desarrollo dentro de la organización.

Uno de los principales programas impulsados durante el periodo fue LEAD, una iniciativa corporativa para fortalecer las capacidades de liderazgo y preparar a colaboradores con alto potencial para asumir mayores responsabilidades dentro de la compañía.

PROGRAMA LEAD – DESARROLLO DE LIDERAZGO

Elemento	Descripción
Nombre del programa	LEAD
Objetivo	Identificar y desarrollar talento interno con potencial de liderazgo
Alcance	Toda la organización
Enfoque	Crecimiento profesional, liderazgo y acompañamiento para planes de sucesión
Principales competencias vinculadas	Liderazgo, comunicación, gestión de equipos, cultura de servicio

A través de este programa buscamos fortalecer una cultura de liderazgo alineada con los valores y visión de hospitalidad de Enjoy Group, promoviendo además procesos de crecimiento basados en mérito, desempeño y desarrollo de capacidades. La promoción interna y desarrollo de capacidades de liderazgo constituyen herramientas clave para consolidar equipos comprometidos con la cultura organizacional y preparados para responder a los retos de crecimiento y evolución de Enjoy Group.

15.2.2. Foro Sinergia como herramienta para el Liderazgo



En Noviembre 2025 celebramos el 4to Foro Sinergia de Enjoy Group. El objetivo de estos foros es presentar la visión de la compañía, generar sinergia entre los diferentes negocios y fortalecer a los líderes de la organización al compartir conocimiento, experiencia y buenas prácticas.

El Foro Sinergia constituye un espacio clave para la alineación estratégica y el fortalecimiento del liderazgo dentro de la organización. Su primera edición se llevó a cabo en 2021 en el Hotel Villa Lapas, con la participación de diez líderes, con el objetivo de reconectar y redefinir la dirección estratégica del negocio en el contexto posterior a la pandemia.

En su edición más reciente, realizada en 2025, el foro inició con la intervención del Sr. Javier Pacheco, CEO de la organización, quien compartió la visión estratégica del grupo, abordando los ejes fundamentales del negocio: identidad organizacional, dirección estratégica, mecanismos para la consecución de resultados y criterios para la medición del éxito.

Adicionalmente, las Vicepresidencias de Finanzas, Planificación y Desarrollo, Comercial, Operaciones y Desarrollo Organizacional presentaron la alineación de sus respectivas áreas con esta visión, promoviendo una comprensión integral de las prioridades estratégicas y operativas del grupo.

El foro contó con la participación de 50 líderes estratégicos a nivel corporativo y de las distintas unidades de negocio. Este espacio, con una duración de día y medio, integró presentaciones formales, sesiones de trabajo colaborativo y actividades de interacción orientadas a fortalecer las capacidades de liderazgo, la cohesión del equipo y la cultura organizacional.

15.2.3. Becas Human

En Hotel El Mangroove, Autograph Collection contamos con un programa de becas diseñado para impulsar el bienestar educativo y la permanencia en el sistema público de educación de los hijos e hijas de nuestros anfitriones. A través de un proceso riguroso de selección, al menos 15 personas son beneficiadas anualmente con un apoyo económico mensual destinado a la adquisición de materiales educativos, útiles escolares y alimentación adecuada. Como parte del programa, se promueve que los estudiantes se mantengan activos en el sistema educativo y alcancen un desempeño académico satisfactorio.

Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso con la generación de oportunidades y el acceso equitativo a la educación, brindando un apoyo especial a anfitriones en condiciones de mayor vulnerabilidad social.

Durante el año 2025, el programa benefició a 20 anfitriones, impactando positivamente a más de 40 niños y niñas, con una inversión cercana a los $25,000.



15.2.4. Transformación digital del aprendizaje

Como parte de la evolución de nuestros procesos de formación y desarrollo, durante el año 2025 ampliamos las herramientas digitales para facilitar el acceso al aprendizaje y promover una cultura de actualización continua en toda la organización.

En un entorno altamente dinámico como es la industria turística y gastronómica, reconocemos la importancia de contar con técnicas de capacitación flexibles, accesibles y adaptados a las distintas necesidades operativas y perfiles de nuestros anfitriones. Por ello, estamos impulsando espacios de aprendizaje autogestionado que permiten fortalecer conocimientos técnicos, habilidades blandas y competencias vinculadas con el



desarrollo personal y profesional.

entro de esta estrategia, la plataforma digital UBITS se consolidó como una herramienta relevante para ampliar las oportunidades de formación y facilitar el acceso a contenidos especializados desde distintas áreas de la organización.

PLATAFORMA DIGITAL DE APRENDIZAJE – UBITS

Elemento	Resultado / Descripción
Plataforma utilizada	UBITS
Modalidad	Aprendizaje digital autogestionado
Alcance	Toda la organización
Licencias activas 2025	1403
Tasa de terminación de contenidos	77%
Principales áreas de formación	Liderazgo, desarrollo humano, habilidades técnicas, bienestar, herramientas digitales
Tipo de contenidos	Cursos especializados, cápsulas digitales y rutas de aprendizaje

La incorporación de herramientas digitales de formación nos ha permitido ampliar el acceso al conocimiento, fortalecer la autonomía en los procesos de aprendizaje y facilitar la actualización continua de competencias en distintas áreas operativas y administrativas.

En el año 2025 contamos con 1403 licencias activas de UBITS. En total, 842 personas han ingresado a la plataforma y más de 300 personas se mantienen como usuarios activos. Alcanzamos 4908 contenidos finalizados con una tasa de terminación del 77%. El modelo de aprendizaje autogestionado favorece que cada una de nuestras personas anfitrionas, pueda avanzar de acuerdo con sus intereses, necesidades y ritmo de desarrollo.

Desde que se creó la plataforma se han destinado 5193 horas al desarrollo de competencias autogestionadas, y más de 1800 horas de formación vinculada a las áreas laborales.

La transformación digital de los procesos de capacitación constituye además una oportunidad para integrar nuevas metodologías de aprendizaje, optimizar la gestión del conocimiento y continuar consolidando equipos preparados para responder a los desafíos y tendencias de una industria en constante evolución.

15.2.5. Evaluación del desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

Promovemos procesos de evaluación y acompañamiento orientados a fortalecer el desarrollo profesional de nuestros anfitriones y a consolidar una cultura organizacional basada en la mejora continua, el aprendizaje y la retroalimentación constructiva.

Nuestro enfoque de gestión del desempeño busca no solo evaluar resultados operativos, sino también fortalecer las competencias, identificar oportunidades de crecimiento y acompañar el desarrollo de capacidades alineadas con los valores y objetivos de la organización.

Durante el año 2025, la totalidad de nuestros colaboradores participó en procesos formales de evaluación de desempeño, fortaleciendo así mecanismos de seguimiento y desarrollo interno en las distintas áreas de operación.



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO 2025

Indicador	Resultado
Colaboradores evaluados	1200
Periodicidad de evaluación	Anual
Áreas participantes	Todos los departamentos

Las evaluaciones incorporan criterios vinculados tanto al cumplimiento de objetivos, como a habilidades individuales relacionadas con competencias de liderazgo, cultura organizacional, calidad de servicio y alineamiento con los valores corporativos.

Asimismo, en el marco de los procesos de integración y acompañamiento, realizamos evaluaciones de percepción dirigidas a nuevas contrataciones durante sus primeros meses dentro de la organización. Estas herramientas permiten identificar oportunidades de mejora en la experiencia de incorporación y fortalecer los procesos de adaptación y seguimiento de nuevos anfitriones.



SEGUIMIENTO A NUEVAS CONTRATACIONES

Proceso de seguimiento	Descripción
Evaluación inicial	Seguimiento al primer mes de ingreso
Evaluación de adaptación	Seguimiento al tercer mes
Aspectos evaluados	Integración, experiencia laboral, adaptación al puesto y cultura organizacional
Áreas involucradas	Recursos Humanos y jefaturas

La apertura de espacios de retroalimentación y acompañamiento continuo nos permite consolidar relaciones laborales más cercanas, identificar oportunidades de crecimiento y promover entornos donde las personas puedan desarrollar plenamente sus capacidades.

A través de estos procesos buscamos continuar fortaleciendo una cultura organizacional orientada al aprendizaje, el reconocimiento del desempeño y el crecimiento profesional sostenible dentro de Enjoy Group.



15.3. Salud, seguridad y bienestar ocupacional

GRI 403-1 al 403-10

15.3.1. Nuestro enfoque de salud y seguridad ocupacional

GRI 403-1

En Enjoy Group consideramos que la salud, la seguridad y el bienestar ocupacional son elementos fundamentales para garantizar entornos laborales responsables, sostenibles y alineados con el cuidado integral de nuestros anfitriones.

Durante el año 2025 fortalecimos nuestro modelo corporativo de salud y seguridad ocupacional, impulsando procesos de estandarización y articulación entre las distintas propiedades del grupo. Este proceso se desarrolló en conjunto entre la Gerencia de Mejora Continua y el área corporativa de Salud Ocupacional, con el propósito de consolidar lineamientos, procedimientos y herramientas de seguimiento aplicables a las diferentes operaciones de la organización.

Si bien al cierre del periodo reportado la organización aún no contaba con una certificación formal bajo estándares internacionales como ISO 45001, seguimos impulsando políticas, procedimientos y estructuras internas para la gestión preventiva de riesgos y al bienestar ocupacional de nuestros equipos.

COBERTURA DEL MODELO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Operación / Propiedad	% participación femenina
Enjoy Group Corporativo	Cobertura corporativa SST
Marina Bahía Golfito	Cobertura corporativa SST
The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort	Cobertura corporativa SST
Restaurantes	Cobertura corporativa SST
Santa Lucía Jungle Hacienda, Autograph Collection	Cobertura corporativa SST
Fiesta Resort & Club Vacacional	Profesional de SST en sitio
Hotel El Mangroove, Autograph Collection	Profesional de SST en sitio
Villas Sol Beach Resort	Profesional de SST en sitio
Punta Islita	Operación en proceso de remodelación

Nuestro enfoque busca integrar criterios y prácticas comunes en materia de seguridad y salud ocupacional, favoreciendo una gestión más homogénea entre propiedades y una mayor trazabilidad de los procesos asociados a prevención, atención y seguimiento de riesgos laborales.

La existencia de profesionales de salud ocupacional en sitio o bajo cobertura corporativa permite fortalecer procesos preventivos, acciones de seguimiento y acompañamiento técnico en las distintas operaciones del grupo, considerando las particularidades y necesidades específicas de cada propiedad.

15.3.2. Gestión preventiva de riesgos laborales

GRI 403-2

La prevención constituye uno de los pilares centrales de nuestro enfoque de salud y seguridad ocupacional.

Durante el año 2025 fortalecimos herramientas y procedimientos de control preventivo, incorporando metodologías de análisis, seguimiento y trazabilidad que permiten una gestión más eficiente de incidentes, condiciones inseguras y riesgos asociados a las distintas actividades operativas de la organización.

PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PREVENTIVA

Herramienta / Metodología	Aplicación
Matriz IPER	Identificación y evaluación de peligros y riesgos laborales
Método FIRE	Clasificación y valoración del nivel de peligrosidad
Inspecciones programadas	Detección preventiva de condiciones inseguras
Reportes internos	Comunicación de incidentes y hallazgos operativos
Metodología “5 porqués”	Investigación de causas raíz
Plataforma ZENPUT	Digitalización y trazabilidad de incidentes y accidentes
Seguimiento correctivo	Verificación y cierre de hallazgos identificados

Como parte de este proceso, utilizamos matrices de identificación y evaluación de riesgos laborales (IPER), las cuales permiten clasificar peligros, establecer controles y definir medidas de seguimiento según el nivel de criticidad identificado en cada operación.

Las inspecciones preventivas se realizan periódicamente en las distintas áreas de operación y son complementadas mediante reportes internos emitidos por anfitriones, jefaturas y gerencias, lo que permite fortalecer una cultura de participación en materia de prevención y autocuidado.

Una vez identificado un riesgo o condición insegura, el hallazgo es incorporado a la matriz correspondiente para su valoración y seguimiento hasta poner en vigencia las medidas correctivas requeridas. Este proceso permite fortalecer la trazabilidad de los casos y mejorar la capacidad de respuesta ante posibles situaciones de riesgo.

En materia de investigación de incidentes y accidentes, aplicamos metodologías de análisis de causa raíz que permiten comprender los factores asociados a cada evento y definir acciones preventivas que contribuyan a evitar su recurrencia.

La siguiente tabla resume las principales etapas del proceso de investigación y seguimiento de incidentes laborales implementado en la organización.



PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES

Etapa	Aplicación
Reporte inicial	Comunicación inmediata del incidente o accidente
Registro del caso	Documentación y digitalización mediante herramientas internas
Valoración técnica	Evaluación del evento por parte del área de Salud Ocupacional
Investigación	Análisis de causas y condiciones asociadas
Definición de acciones correctivas	Establecimiento de controles y medidas preventivas
Seguimiento y cierre	Verificación de cumplimiento y cierre formal del caso

La incorporación de herramientas digitales como ZENPUT ha permitido mejorar la trazabilidad y sistematización de la información relacionada con incidentes y accidentes laborales, facilitando además una gestión más ágil de referencias y coordinación con entidades como el INS y la CCSS cuando corresponde.

A través de este enfoque preventivo buscamos continuar fortaleciendo una cultura organizacional orientada a la identificación temprana de riesgos, la mejora continua y la protección integral de las personas en todas nuestras operaciones.

15.3.3. Servicios de salud ocupacional y atención médica

GRI 403-3

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral de los anfitriones, mantenemos la atención y el acompañamiento a los temas de salud ocupacional ampliando el acceso a servicios médicos, la atención preventiva y el seguimiento oportuno de situaciones relacionadas con la salud y seguridad laboral.

Debido a la diversidad geográfica y operativa de nuestras propiedades, el modelo de atención médica combina distintos esquemas de cobertura y acompañamiento, incluyendo consultorios internos, convenios de medicina de empresa, acceso a servicios externos y cobertura mediante el Instituto Nacional de Seguros (INS). Este enfoque permite responder a las necesidades particulares de cada operación y fortalecer la atención preventiva en distintas regiones del país.

Todas las operaciones de la organización cuentan con cobertura del INS para riesgos laborales, complementada en algunas propiedades con servicios médicos internos o convenios corporativos especializados.

A continuación, se presenta el esquema de servicios médicos y medicina de empresa disponible en las principales operaciones del grupo.

SERVICIOS DE MEDICINA DE EMPRESA Y APOYO MÉDICO

Propiedad / Operación	Modalidad de atención médica
Enjoy Group Corporativo	Convenio con Hospital Metropolitano
Restaurantes	Cobertura mediante convenio corporativo
Fiesta Resort & Club Vacacional	Consultorio médico interno y enfermería
El Mangroove, Autograph Collection	Consultorio médico interno
The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort	Cobertura INS
Villas Sol Beach Resort	Cobertura INS
Marina Bahía Golfito	Cobertura INS y cercanía a centro médico
Santa Lucía Jungle Hacienda, Autograph Collection	En proceso de habilitación
Punta Islita	Cobertura INS

En el caso de las operaciones con convenio de medicina de empresa, los colaboradores cuentan además con condiciones preferenciales y descuentos en distintos servicios médicos y clínicos.

BENEFICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

Servicio	Beneficio para colaboradores
Consulta medicina general	30% descuento
Laboratorio clínico	20% descuento
Servicios clínicos	20% descuento
Imágenes médicas	20% descuento
Sala de operaciones	20% descuento
Especialistas médicos	15% descuento
TAC	15% descuento
Farmacia	7% descuento
Maternidad	10% descuento
Endoscopia	5% descuento

La existencia de consultorios internos y convenios médicos permite además fortalecer acciones preventivas, facilitar el acceso a atención básica y brindar acompañamiento oportuno en temas relacionados con salud ocupacional y bienestar general.

Asimismo, hemos instalado medios de coordinación y seguimiento en materia de atención médica y prevención, procurando que nuestros anfitriones cuenten con condiciones adecuadas de cobertura y apoyo según las características de cada operación.

A través de este modelo buscamos contribuir al cuidado integral de las personas y continuar consolidando entornos laborales orientados al bienestar, la prevención y la atención oportuna dentro de Enjoy Group.





15.3.4. Formación y cultura preventiva

GRI 403-5

La consolidación de entornos laborales seguros requiere no solo herramientas y procedimientos de control, sino también procesos permanentes de sensibilización y capacitación preventiva. Por ello, estamos impulsando también programas de formación para ampliar el conocimiento de nuestros anfitriones en riesgos operativos, autocuidado y respuesta ante emergencias.

Durante el año 2025 desarrollamos actividades de capacitación dirigidas a distintas áreas operativas, técnicas y administrativas, abordando temáticas relacionadas con seguridad ocupacional, manejo seguro de equipos y sustancias, prevención de incidentes y bienestar laboral. Estas acciones permitieron fortalecer la preparación de nuestros equipos frente a riesgos asociados a las características propias de las operaciones hoteleras, gastronómicas y de servicios turísticos.

Los programas de formación fueron desarrollados mediante sesiones periódicas, procesos de inducción y actividades prácticas de seguimiento en las distintas propiedades.

PRINCIPALES TEMAS DE CAPACITACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Tema de capacitación	Alcance
Inducción en salud ocupacional	Personal de nuevo ingreso
Reporte de accidentes e incidentes	Personal operativo y administrativo
Uso de sustancias químicas	Áreas operativas y mantenimiento
Uso de equipo de protección personal (EPP)	Operaciones y contratistas
Manejo de extintores	Brigadas y personal operativo
Riesgos por altas temperaturas	Áreas expuestas a calor
Limpieza y desinfección segura	Operaciones de limpieza y alimentos
Manejo seguro de equipos y gas	Áreas técnicas y gastronómicas
Manejo seguro de equipos y gas	Personal operativo y administrativo
Programas de brigadas	Atención de emergencias y evacuación

Como parte de este proceso, continuamos fortaleciendo programas de brigadas y respuesta ante emergencias, promoviendo la preparación y coordinación de equipos internos para actuar oportunamente ante situaciones de riesgo o contingencia.



15.3.5. Bienestar integral y salud mental

GRI 403-6

Como un eje adicional que coadyuva a las acciones ya descritas, promovemos una visión de bienestar que reconoce la importancia del equilibrio físico, emocional y social de nuestros anfitriones como parte fundamental de una cultura organizacional saludable y sostenible. Más allá de la prevención de riesgos laborales, impulsamos espacios de convivencia, autocuidado, integración y acompañamiento emocional en las distintas operaciones de la organización.

Durante el año 2025 desarrollamos actividades vinculadas con bienestar integral, salud mental y promoción de estilos de vida saludables, para generar entornos laborales que favorezcan la motivación, la conexión entre equipos y la calidad de vida de las personas.

Como parte de este enfoque, contamos con un Comité de Bienestar integrado por representantes de distintas áreas administrativas y operativas, el cual impulsa actividades para fortalecer los principales pilares de bienestar definidos por la organización.

COMITÉ DE BIENESTAR Y PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN

Elemento	Descripción
Integración del comité	Representantes de distintas áreas y niveles organizacionales
Frecuencia de reuniones	Mensual
Principales pilares promovidos	Cuerpo, mente, alma y corazón
Objetivo	Promover bienestar físico, emocional y social

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE BIENESTAR Y SALUD MENTAL

A través de este espacio, en 2025 se desarrollaron actividades recreativas, campañas internas y acciones de sensibilización tendientes a fortalecer hábitos saludables y favorecer ambientes laborales positivos y participativos.



ACTIVIDAD / INICIATIVA	OBJETIVO	OBJETIVO
Sesiones de zumba	Promoción de actividad física y bienestar	Fiesta Resort & Club Vacacional
Espacio “Mente en Pausa”	Reducción del estrés y relajación	Fiesta Resort & Club Vacacional
Charlas en fechas especiales	Sensibilización y acompañamiento	Todas las propiedades
Carreras y actividades recreativas	Integración y bienestar físico	Oficina Corporativa Restaurantes Independientes Fiesta Resort
Activaciones de salud ocupacional	Prevención y monitoreo de condiciones laborales	Todas las propiedades
Primeros Auxilios Emocionales y prevención del suicidio	Promoción de Salud Mental	The Royal Corin Thermal Water Spa & Resort
Medición de estrés térmico y ruido	Seguimiento preventivo	Restaurantes Independientes Marina Bahía Golfito
Actividades de integración “Team Buildings”	Mejora del clima organizacional	Oficina Corporativa

Las iniciativas impulsadas durante el periodo permitieron fortalecer espacios de convivencia y participación, así como promover conversaciones abiertas sobre salud mental, manejo del estrés y bienestar emocional dentro de los equipos de trabajo.

Asimismo, hemos integrado actividades recreativas y deportivas como herramientas para fomentar estilos de vida saludables y fortalecer la integración entre colaboradores de distintas áreas y propiedades. Así, construimos ambientes laborales donde el bienestar integral forma parte de la experiencia diaria de nuestros anfitriones y contribuye positivamente a su desarrollo personal y profesional dentro de Enjoy Group.

15.3.6. Gestión de SST en contratistas y terceros

GRI 403-7

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones y proyectos de mantenimiento, construcción y servicios especializados, mantenemos lineamientos orientados a promover condiciones adecuadas de salud y seguridad ocupacional para contratistas, proveedores y terceros que desarrollan actividades dentro de nuestras instalaciones.

Nuestro enfoque busca fortalecer la prevención de riesgos asociados a trabajos externos, procurando que las personas y empresas que interactúan con nuestras operaciones conozcan y cumplan los requisitos básicos establecidos por la organización en materia de seguridad ocupacional y protección personal.

Como parte de este proceso, los contratistas deben cumplir una serie de requisitos documentales y operativos antes de iniciar labores dentro de las propiedades y proyectos del grupo.

REQUISITOS GENERALES PARA CONTRATISTAS Y TERCEROS

Requisito	Aplicación
Póliza de riesgos del trabajo (RT)	Obligatoria
Comprobante CCSS al día	Obligatorio
Certificación de actividad económica	Obligatoria
Uso de equipo de protección personal (EPP)	Obligatorio según actividad
Firma de reglamento de SST	Requerido previo al ingreso
Reporte de incidentes y accidentes	Obligatorio
Presentación de medidas correctivas	Requerido en caso de incidentes

La utilización de equipo de protección personal constituye un requisito indispensable para el ingreso y ejecución de trabajos en áreas operativas y proyectos constructivos. El cumplimiento de estas disposiciones es verificado por personal de Enjoy Group, con el fin de reducir riesgos y fortalecer condiciones de trabajo seguras durante la ejecución de actividades externas.

Asimismo, en caso de incidentes o accidentes relacionados con personal contratista, se solicita la presentación de reportes y medidas correctivas correspondientes, fortaleciendo así los mecanismos de seguimiento y prevención asociados a trabajos realizados por terceros.

Durante el año 2025 avanzamos en la construcción de procedimientos más integrados para la gestión de salud y seguridad ocupacional de contratistas y proveedores, con el objetivo de fortalecer la estandarización de controles y sistemas de supervisión en todas las propiedades del grupo.

FORTALECIMIENTO FUTURO DE LA GESTIÓN SST PARA TERCEROS

Línea de trabajo	Objetivo
Integración de procedimientos corporativos	Estandarizar controles en todas las operaciones
Ampliación documental	Mejorar trazabilidad y seguimiento
Supervisión preventiva	Incrementar controles durante ejecución de obras
Capacitación y sensibilización	Fortalecer cultura preventiva en terceros
Gestión integrada SST	Incorporar proveedores y contratistas al modelo corporativo

A través de estas acciones buscamos continuar fortaleciendo una gestión preventiva que involucre no solo a nuestros anfitriones, sino también a las empresas y personas externas que forman parte de la dinámica operativa de Enjoy Group.

15.3.7. Cobertura del sistema de SST

GRI 403-8

Nuestras acciones y lineamientos de salud y seguridad ocupacional abarcan las distintas operaciones y propiedades, considerando las características específicas de cada unidad de negocio y la naturaleza de sus actividades operativas.

Durante el periodo reportado, la cobertura de los procesos asociados a salud y seguridad ocupacional alcanzó al 100% de nuestros anfitriones, incorporando tanto el personal operativo como el administrativo.

15.3.8. Accidentabilidad y prevención

GRI 403-9

El seguimiento de incidentes y accidentes laborales constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión preventiva y promover procesos de mejora continua en materia de salud y

seguridad ocupacional. Por ello, mantenemos sistemas de registro, análisis y seguimiento para identificar tendencias, reforzar controles y fortalecer medidas preventivas en las distintas operaciones del grupo.

Durante el año 2025 se registraron incidentes asociados principalmente a actividades operativas propias de la industria hotelera, gastronómica y de servicios, incluyendo situaciones relacionadas con desplazamientos, manipulación de objetos, esfuerzo físico y exposición a condiciones operativas específicas. La información recopilada nos permite fortalecer acciones correctivas, programas de capacitación y prevención enfocados en los principales factores de riesgo identificados.

La siguiente tabla de datos resume los principales indicadores de accidentabilidad que corresponden al periodo reportado.

Los resultados obtenidos durante el periodo evidencian la importancia de continuar fortaleciendo la cultura preventiva y la capacitación, así como la supervisión operativa. Asimismo, nos permiten identificar oportunidades de mejora en procesos críticos y priorizar acciones para reducir riesgos y fortalecer el bienestar de nuestros anfitriones. Para el caso de Mangroove y Villa Lapas no se cuentan con datos registrados sobre dias perdidos asociados a accidentabilidad, este será un indicador para fortalecer para el periodo 2026.

INDICADORES GENERALES DE ACCIDENTABILIDAD 2025

Indicador	Enjoy Corporativo	Fiesta Resort	El Mangroove	The Royal Corin	Marina Bahía Golfito	Villas Lapas	Punta Islita	L'ile de France	Bacchus
Total de accidentes laborales registrados	9	73	48	12	9	4	0	0	2
Días perdidos asociados a accidentes	20	2885	-	686	62	-	0	0	49
Fallecimientos relacionados con el trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personas trabajadoras cubiertas	117	570	273	80	61	15	33	26	26


HUELLA
HUMAN
ENJOY GROUP

Los resultados obtenidos durante el periodo evidencian la importancia de continuar fortaleciendo la cultura preventiva y la capacitación, así como la supervisión operativa. Asimismo, nos permiten identificar oportunidades de mejora en procesos críticos y priorizar acciones para reducir riesgos y fortalecer el bienestar de nuestros anfitriones.

Durante el periodo reportado no registramos fallecimientos relacionados con actividades laborales en nuestras operaciones. No obstante, nos mantenemos atentos al seguimiento preventivo y las acciones de sensibilización dirigidas a reducir riesgos y promover el autocuidado en las distintas áreas de operación.

Los accidentes registrados durante el año correspondieron principalmente a eventos propios de nuestras condiciones operativas y actividades de desplazamiento físico dentro de las instalaciones, las propiedades con mayor cantidad de días perdidos en relación al accidente se deben a que el mismo ocurrió vía trayecto.

PRINCIPALES TIPOS DE ACCIDENTES LABORALES

Tipología de accidente	Descripción general
Caídas de personas	Desplazamientos y superficies de tránsito
Golpes contra objetos	Contacto con estructuras o equipos
Caída de objetos	Manipulación y movimiento de materiales
Esfuerzo excesivo	Manipulación y movimiento de materiales
Quemaduras	Exposición a calor y equipos de cocina
Exposición a sustancias químicas	Manipulación de productos especializados
Riesgos de trayecto	Incidentes ocurridos en desplazamientos



15.3.9. Enfermedades laborales y ergonomía

GRI 403-10

Como parte de nuestro enfoque preventivo, en Enjoy Group impulsamos acciones para el monitoreo de condiciones laborales y a la identificación temprana de factores que puedan afectar la salud física y el bienestar de nuestros anfitriones.

Durante el año 2025 continuamos desarrollando medidas de vigilancia preventiva y seguimiento ergonómico en distintas áreas operativas y administrativas, particularmente en puestos asociados a movimientos repetitivos, manipulación de cargas, exposición prolongada a posturas específicas y actividades físicamente demandantes. Estas acciones nos han permitido identificar oportunidades de mejora en estaciones de trabajo, dinámicas operativas y condiciones ambientales dentro de las distintas propiedades del grupo.

Llevamos a cabo estudios ergonómicos y evaluaciones preventivas de acuerdo a las características y necesidades de cada puesto o situación identificada, permitiendo establecer recomendaciones y medidas de seguimiento que reducen los factores de riesgo asociados a la salud ocupacional.

PRINCIPALES ACCIONES DE VIGILANCIA PREVENTIVA Y ERGONOMÍA

Acción preventiva	Objetivo
Evaluaciones ergonómicas	Identificar riesgos asociados a puestos de trabajo
Seguimiento de condiciones operativas	Detectar oportunidades de mejora preventiva
Valoraciones técnicas	Analizar factores físicos y ambientales
Recomendaciones correctivas	Fortalecer condiciones seguras y saludables
Monitoreo ocupacional	Dar seguimiento a situaciones específicas

Durante el periodo reportado no registramos enfermedades laborales asociadas a las operaciones de Enjoy Group. Este resultado es el reflejo de medidas las preventivas que aplicamos y nos refuerza la importancia que tiene el continuar promoviendo procesos de monitoreo, capacitación y mejora continua, orientados al bienestar integral de las personas.

A lo largo de esta sección de Salud, Seguridad y Bienestar Ocupacional y de las distintas iniciativas desarrolladas durante 2025, hemos visto la importancia que tiene el impulso a una gestión preventiva para el cuidado integral de nuestros anfitriones y a la consolidación de entornos laborales cada vez más seguros, saludables y resilientes.

La ampliación de capacidades técnicas, los procesos de seguimiento preventivo, la promoción del bienestar integral y la estandarización progresiva de prácticas de salud así como el impulso a las acciones de seguridad ocupacional forman parte de un compromiso central que desde Enjoy Group, mantenemos con la sostenibilidad social y el desarrollo responsable de nuestras operaciones.

Continuaremos avanzando en la consolidación de herramientas, procedimientos y técnicas que contribuyan a la cultura de prevención, la mejora continua y la protección de las personas en todas nuestras propiedades y unidades de negocio.



16

SOCIAL EXTERNO: EXPERIENCIA, CONFIANZA Y RELACIONAMIENTO RESPONSABLE

Comprendemos la hospitalidad como la capacidad de generar experiencias significativas, auténticas y memorables para cada persona que interactúa con nuestras marcas, propiedades y servicios.

Más allá de nuestra oferta turística y gastronómica, buscamos construir relaciones cercanas, transparentes y sostenibles con nuestros huéspedes, visitantes y clientes, promoviendo vínculos de largo plazo basados en la confianza, la calidad y la excelencia operativa.





16.1. Hospitalidad que deja huella

Durante el periodo 2025 fortalecimos nuestra cultura de servicio, impulsando procesos de formación, digitalización y mejora continua, orientados a elevar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto. Este enfoque se complementa con iniciativas de fidelización, desarrollo de experiencias exclusivas y fortalecimiento de marca, que permiten consolidar una relación más cercana y personalizada con nuestros públicos.

Asimismo, *promovimos mayor evolución de la identidad corporativa y posicionamiento regional de nuestro grupo*, integrando bajo una visión común el desarrollo hotelero, la operación de hospitalidad y la gestión estratégica de servicios y compras. Este proceso nos permite consolidar un modelo más eficiente, competitivo y alineado con una visión de crecimiento sostenible de largo plazo.

16.1.1. Refrescamiento de nuestra marca

Durante el periodo reportado, iniciamos un proceso significativo a nivel corporativo con el inicio del proceso para el refrescamiento de nuestra marca. Esto representa mucho más que una evolución visual; refleja una visión más integral, sólida y estratégica de nuestra compañía. Este proceso fortalece nuestro posicionamiento en el mercado, amplía nuestro portafolio en la región y proyecta de manera más clara quiénes somos hoy y hacia dónde nos dirigimos.

A medida que continuamos creciendo, buscamos consolidar una propuesta de valor más robusta e integral, capaz de reflejar la amplitud de nuestra experiencia, el conocimiento acumulado y el impacto que generamos dentro de la industria de la hospitalidad. Nuestro objetivo es posicionarnos como un socio estratégico que ofrece soluciones end-to-end, acompañando proyectos en cada etapa de su desarrollo y operación.

Este nuevo enfoque nos permitirá comunicar con mayor claridad el ecosistema de servicios que ofrecemos alrededor de la hospitalidad, integrando capacidades que abarcan desde la operación y administración hotelera, el desarrollo conceptual y estratégico de proyectos, hasta procurement y gestión de suministros. Todo ello respaldado por nuestra experiencia, visión de largo plazo y un compromiso continuo con la excelencia, la innovación y la creación de valor sostenible para nuestros socios, clientes e inversionistas.



16.1.2. Enjoy Rewards: fidelización y conexión con nuestros clientes

Desde 2021 hemos consolidado la evolución de Enjoy Rewards, nuestro programa corporativo de fidelización, concebido como una plataforma integral para fortalecer la relación con nuestros clientes, promover la recurrencia de visitas y generar valor compartido dentro del ecosistema turístico y gastronómico del grupo. Actualmente, el programa cuenta con aproximadamente 12.700 usuarios registrados, convirtiéndose en una de las principales herramientas de relacionamiento directo con nuestros públicos.

Esta iniciativa nace con el objetivo de evolucionar el concepto tradicional de lealtad basado únicamente en acumulación de puntos, hacia un modelo centrado en experiencias, reconocimiento y conexión emocional con la marca. A través del programa, los usuarios pueden acceder a beneficios exclusivos, acumular y redimir puntos en propiedades participantes, participar en eventos especiales y disfrutar de experiencias personalizadas asociadas a hospitalidad, gastronomía y bienestar.

Esta oferta de valor, integra a distintas unidades de negocio y propiedades del grupo, fortaleciendo la interacción entre nuestras marcas y ampliando las oportunidades de contacto con los clientes. De esta manera, Enjoy Rewards se convierte en una herramienta estratégica para consolidar una experiencia más integrada, coherente y diferenciada dentro de la propuesta de valor corporativa.

PRINCIPALES ATRIBUTOS DEL PROGRAMA ENJOY REWARDS

Componente	Descripción
Usuarios registrados	Aproximadamente 12.700 usuarios activos en la base de datos
Alcance	Integración de hoteles, restaurantes y experiencias del grupo
Beneficios	Acumulación y redención de puntos, privilegios por categoría y experiencias exclusivas
Plataforma digital	Aplicación móvil optimizada para facilitar registro e interacción
Experiencias	Eventos especiales y beneficios personalizados para miembros
Objetivo estratégico	Fortalecer la fidelización, el posicionamiento de marca y el relacionamiento sostenible

La evolución de Enjoy Rewards refleja además una transición hacia modelos de relacionamiento más digitales, personalizados e integrados, permitiéndonos fortalecer la cercanía con nuestros clientes y comprender mejor sus preferencias y expectativas de servicio.

Durante 2025 implementamos mejoras relevantes para la modernización del programa y de la experiencia digital de los usuarios. Entre los avances más importantes destacan la optimización de la aplicación móvil, las mejoras en la propuesta de valor de la marca y el desarrollo de experiencias exclusivas para miembros, diseñadas para aumentar la cercanía y la conexión emocional con nuestros clientes.

La evolución de Enjoy Rewards también contribuye a impulsar procesos de digitalización y eficiencia operativa, permitiendo una gestión más ágil del relacionamiento con los clientes y una mejor comprensión de sus preferencias y hábitos de consumo. Al mismo tiempo, el programa fortalece alianzas estratégicas y promueve el consumo dentro del ecosistema turístico y gastronómico nacional, contribuyendo a dinamizar las economías locales donde operamos.

A través de esta plataforma vamos consolidando un modelo de hospitalidad centrado en las personas, donde la fidelización no se limita a una transacción comercial, sino que busca construir relaciones sostenibles y de largo plazo basadas en confianza, diferenciación y experiencias cercanas.

16.1.3. Innovación en experiencia y propuesta de valor

Entendemos la innovación como una herramienta clave para evolucionar continuamente nuestra propuesta de hospitalidad y responder a las nuevas expectativas de los viajeros, huéspedes y visitantes. Por ello combinamos modernización operativa y diferenciación de experiencias con una visión estratégica que permite generar valor sostenible en cada una de nuestras propiedades y negocios.

Durante 2025 avanzamos en la transformación de nuestra identidad corporativa, consolidando una visión integrada que articula desarrollo hotelero, operación, gastronomía, bienestar y gestión estratégica bajo una misma plataforma. Este proceso de evolución de marca busca mayor posicionamiento regional, mejora en la consistencia de la experiencia y una propuesta alineada con estándares internacionales de hospitalidad y sostenibilidad.

La modernización de nuestras operaciones también ha incluidoavances en digitalización, optimización de



procesos y de herramientas tecnológicas para mejorar la interacción con clientes y usuarios. Iniciativas como la evolución de Enjoy Rewards y la mejora de plataformas digitales permiten ofrecer experiencias más ágiles, personalizadas y conectadas con las preferencias de nuestros públicos.

Paralelamente, hemos fortalecido el diseño de experiencias diferenciadas que integran bienestar, gastronomía, naturaleza, exclusividad y conexión con el entorno local. En destinos como La Fortuna, nuestras propiedades han evolucionado hacia propuestas boutique enfocadas en el descanso y la inmersión en el entorno natural, incorporando circuitos termales, servicios de spa, gastronomía de autor y experiencias alineadas con tendencias globales de turismo experiencial y de bienestar.

ELEMENTOS QUE FORTALECEN NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Eje estratégico	Principales acciones
Evolución de marca	Actualización de identidad corporativa y fortalecimiento del posicionamiento regional
Modernización	Digitalización de procesos, plataformas y relacionamiento con clientes
Experiencias diferenciadas	Integración de bienestar, gastronomía, naturaleza y exclusividad
Hospitalidad sostenible	Incorporación progresiva de criterios ambientales y sociales en la experiencia de servicio
Estándares internacionales	Proyección hacia certificaciones y reconocimientos internacionales

Estos avances reflejan una evolución gradual de nuestro modelo de hospitalidad hacia propuestas más integrales, donde la experiencia del cliente se complementa con innovación, sostenibilidad y conexión con los destinos donde operamos.

Nuestro enfoque de hospitalidad sostenible también busca integrar criterios ambientales y sociales dentro de la experiencia ofrecida al cliente. Esto incluye iniciativas vinculadas apoyo a proveedores locales y promoción de destinos turísticos responsables. En este contexto, proyectos como la restauración ecológica desarrollada en la zona de La Fortuna contribuyen no solo a la protección ambiental, sino también a enriquecer la experiencia de quienes visitan nuestros destinos y valoran la conexión con la naturaleza y la autenticidad del territorio.

A futuro, continuaremos fortaleciendo una visión de innovación que busca consolidar experiencias diferenciadas, elevar los estándares de hospitalidad y generar propuestas cada vez más integrales, competitivas y alineadas con las tendencias globales del turismo sostenible.



16.2. Calidad, y confianza en el servicio

16.2.1. Valor compartido a través del ecosistema turístico

Nuestro modelo de negocio se desarrolla dentro de un ecosistema turístico amplio y dinámico, en el que interactúan comunidades, proveedores, emprendedores, operadores turísticos, instituciones públicas, organizaciones locales y aliados estratégicos. Por ello, concebimos nuestra operación como una plataforma capaz de generar encadenamientos productivos, dinamizar economías locales y fortalecer el desarrollo de los destinos donde tenemos presencia.

Por la actividad de nuestro negocio, contribuimos al impulso del turismo nacional mediante la generación de empleo, la atracción de visitantes, la inclusión mediante cadenas de suministro y la articulación con múltiples actores del sector turístico y gastronómico. Esto nos permite ampliar el impacto positivo de nuestras operaciones más allá de las propiedades, promoviendo oportunidades económicas y comerciales en distintos territorios del país.

APORTES AL ECOSISTEMA TURÍSTICO Y ECONÓMICO LOCAL

Área de contribución	Principales impactos
Encadenamientos productivos	Relacionamiento con proveedores, emprendedores y actores locales
Turismo nacional	Promoción de destinos turísticos y experiencias locales
Alianzas estratégicas	Articulación con cámaras, organizaciones y entidades públicas y privadas
Desarrollo territorial	Inversión en infraestructura y dinamización económica
Sostenibilidad turística	Impulso de iniciativas ambientales y de conservación

La articulación entre turismo, desarrollo territorial y alianzas estratégicas nos permite ampliar el impacto positivo de nuestras operaciones y fortalecer la competitividad de los destinos turísticos donde mantenemos presencia.

En destinos como La Fortuna (San Carlos), Golfito, Puntarenas y Guanacaste, mantenemos vínculos con múltiples organizaciones público-privadas como: cámaras de turismo, proveedores locales y emprendimientos regionales, impulsando iniciativas de promoción turística, sostenibilidad y desarrollo comunitario.

El Hotel Royal Corin, por ejemplo, es miembro de la *Alianza por la Sostenibilidad de La Fortuna*, una red público-privada que incluye 22 aliados y promueve el desarrollo de actividades ambientales, culturales, educativas y de bienestar para la comunidad de forma continua, con activaciones mensuales como: Entre ellos: ferias de emprendedores, Ferias de la Salud, Jornadas de

Educación Ambiental y de recolección de residuos.

Fiesta Resort, entre otras, integra la ***Red Interinstitucional y Comunal Pro Puntarenas***, cuyo objetivo es "gestionar la vinculación entre actores y sectores a través de la formulación, organización y ejecución de actividades y afines que incidan de forma integral en la calidad de vida de los puntarenenses" y también



de ***"RECAFIS" - Red de actividad física de Puntarenas.*** Esta red de empresas y organizaciones locales trabaja de forma activa y colaborativa generando espacios de promoción de salud, educación y bienestar conjunto para los habitantes de la comunidad y sus visitantes.

Asimismo, continuamos promoviendo una visión de crecimiento que busca fortalecer el valor agregado local, priorizar relaciones de largo plazo con aliados estratégicos y consolidar experiencias turísticas capaces de generar beneficios compartidos para clientes, colaboradores, comunidades y destinos.

Marina Bahía Golfito, por su parte, avanza en el planteamiento de un ***Centro de Investigación,*** orientado al desarrollo investigativo y conservacionista del Golfo Dulce, en alianza con instituciones locales como la Universidad de Costa Rica (para diseños) y el organismo internacional See Keepers, para la obtención de fondos en donación. Este centro traerá un antes y un después a la ciudad de Golfito, aportando a su posicionamiento como centro estratégico para la comunidad científica.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con un modelo de hospitalidad que no solo genera experiencias de alto valor para quienes nos visitan, sino que también contribuye activamente al desarrollo económico, social y turístico de Costa Rica.

16.3. Desarrollo territorial, comunidad y turismo sostenible

GRI 203-2 | 413-1

En Enjoy Group concebimos nuestras operaciones como parte activa de los territorios donde desarrollamos presencia. Nuestra visión de sostenibilidad reconoce que el turismo tiene la capacidad de generar bienestar económico, fortalecer oportunidades locales y dinamizar comunidades, siempre y cuando, su crecimiento se construya de manera articulada, responsable y respetuosa con el entorno social y ambiental.

Por esta razón, promovemos un enfoque territorial que busca generar valor compartido mediante inversión, encadenamientos productivos con actores locales, articulación institucional y promoción de capacidades en cada territorio. Este modelo se basa en el convencimiento de que el desarrollo turístico sostenible requiere relaciones de largo plazo con comunidades, aliados estratégicos, gobiernos locales, organizaciones sociales y actores económicos de cada destino.

16.3.1. Nuestro compromiso con los destinos donde operamos

Nuestro compromiso se expresa de distintas maneras según las características de cada territorio: contribución a la infraestructura comunitaria, promoción del turismo regional, alianzas para la sostenibilidad, apoyo a iniciativas educativas y ambientales, impulso a proveedores y emprendedores locales, así como proyectos orientados a la conservación de la biodiversidad y el bienestar territorial.

A través de esta visión buscamos contribuir positivamente a los destinos donde operamos, promoviendo oportunidades de desarrollo económico y social que trasciendan la actividad hotelera y generen impactos positivos sostenibles en el tiempo.



16.3.1.1. Inversión e infraestructura para el desarrollo local

Durante el periodo desarrollamos proyectos estratégicos orientados a fortalecer la infraestructura y competitividad de los territorios donde mantenemos operaciones, particularmente en Golfito, una zona con alto potencial turístico, logístico y económico para el país.

En este contexto, Marina Bahía Golfito impulsó un proyecto que, articulan a los esfuerzos de Planificación Territorial Municipales promueven el desarrollo local y comunitario, alineadas con la Ley 10715 y enfocadas en mejorar las condiciones de conectividad, infraestructura pública y dinamización regional para la zona marítimo-portuaria.

Esta normativa tiene como propósito principal reconformar los terrenos aledaños a la terminal portuaria y el muelle de Golfito para mejorar su gestión, ordenamiento y condiciones operativas. Además, autoriza el intercambio (permuta) de estos terrenos con MBG para impulsar la inversión, el desarrollo turístico (hoteles, comercios, complejos turísticos y residenciales) y la generación de empleo en la zona, promoviendo a Golfito como un nodo estratégico para el desarrollo sostenible del Pacífico Sur.

PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Nueva vía pública	Construcción de calle pública con asfaltado, aceras, zonas verdes e iluminación solar	Inicio previsto: 2026
Zona primaria aduanal	Conexión logística entre muelle de INCOP y terreno posterior	En desarrollo
Nueva capitanía de puerto	Ampliación de infraestructura marítima regional	Programado
Infraestructura estratégica	Obras para mejorar competitividad y conectividad territorial	Proyección regional





Más allá de su dimensión operativa, estas iniciativas buscan generar condiciones que favorezcan el desarrollo económico regional, la conectividad y la atracción de nuevas oportunidades de inversión y turismo para el Pacífico Sur.

Entre las iniciativas más relevantes destaca la futura construcción de una nueva vía pública con infraestructura urbana moderna, incluyendo iluminación con energía solar, aceras y zonas verdes. Asimismo, se desarrollará la conexión logística entre el muelle de INCOP y el terreno posterior, con el objetivo de habilitar la primera zona primaria aduanal en Golfito, fortaleciendo las capacidades logísticas y comerciales de la región.

De igual forma, la construcción de una nueva capitanía de puerto permitirá fortalecer la operación marítima local y generar mejores condiciones para el desarrollo náutico y turístico de la zona.

Estas inversiones reflejan nuestra visión de largo plazo sobre el papel que puede desempeñar el turismo como motor de transformación territorial, articulando infraestructura, conectividad y oportunidades económicas para las comunidades.

16.3.1.2. Educación, alianzas y articulación comunitaria

El trabajo colaborativo desarrollado junto a organizaciones locales y actores territoriales fortalece nuestra capacidad de generar iniciativas con impacto más amplio y sostenible en las comunidades donde operamos. Destacando a continuación algunas de nuestros proyectos:

16.3.1.2.1. Centro de Educación y Nutrición - Islita

En línea con su compromiso con el desarrollo social y el bienestar de las comunidades locales, el Hotel Punta Islita facilita, bajo la figura de comodato y sin costo alguno, una infraestructura de su propiedad para la operación continua del Centro de Educación y Nutrición (CEN). Organismo adscrito al Ministerio de Salud. El CEN constituye un espacio fundamental para la atención integral de la primera infancia, proporcionando acompañamiento orientado al fortalecimiento de las capacidades de desarrollo temprano de niños y niñas. Asimismo, el centro promueve el acceso a servicios básicos de cuidado y salud, con especial énfasis en asegurar condiciones adecuadas de nutrición, esenciales para su crecimiento y desarrollo integral.

16.3.1.2.2. Centro Creativo

Espacio diseñado y ofrecido gratuitamente para el estudio comunitario, cuenta con biblioteca de uso público, espacios para la realización de tareas escolares o comunitarias y acceso complementario a computadoras con acceso a internet que son aportadas por medio del Convenio MICIT-Municipalidad de Nandayure. Este espacio ofrece de igual manera un aula para impartir cursos o capacitaciones vinculadas de beneficio comunitario.

16.3.1.2.3. Centro Integral de Residuos (CIR)

Ante la ausencia de un servicio regular de recolección de residuos en la zona, el Hotel Punta Islita abrió un centro de gestión de residuos a la comunidad, con el objetivo de brindar una alternativa para la disposición final de residuos ordinarios y la recuperación de materiales valorizables. Esta iniciativa responde a una necesidad prioritaria de las comunidades cercanas, contribuyendo a la prevención de la contaminación y a la mejora de las condiciones higiénico-sanitarias y ambientales locales.

Cabe destacar que, aun cuando el hotel se encuentra actualmente sin operación turística, ha decidido mantener activo este programa como parte de

su compromiso social y ambiental. Esta acción asegura la continuidad de un servicio esencial, contribuyendo directamente a la protección del ambiente, la salud pública y la calidad de vida de la población. Durante el año 2025, se gestionaron aproximadamente 11.715 kg de residuos provenientes de la comunidad, evidenciando el alcance e impacto de la iniciativa.

16.3.1.3. Formación y oportunidades para las comunidades

Las propiedades del grupo mantienen procesos de relacionamiento con centros educativos, programas de formación y espacios de aprendizaje práctico que facilitan el acercamiento de jóvenes y personas en formación al sector turístico y gastronómico. Estas iniciativas contribuyen a fortalecer competencias técnicas y habilidades laborales relevantes para el mercado.

Asimismo, seguimos explorando oportunidades para ampliar programas de pasantías, formación especializada y capacitación vinculada a hospitalidad, gastronomía, sostenibilidad y turismo. Este enfoque busca favorecer la inserción laboral local y fortalecer el acceso a oportunidades de crecimiento profesional dentro de las comunidades donde operamos.

LÍNEAS DE ACCIÓN PARA FORTALECER CAPACIDADES LOCALES

Línea de trabajo	Objetivo
Pasantías	Facilitar experiencias de aprendizaje práctico
Vinculación educativa	Fortalecer relación con centros de formación
Formación técnica	Desarrollar competencias para el sector turístico
Empleabilidad local	Promover oportunidades laborales en las comunidades

A futuro, seguiremos formando a nuestra gente y articulando territorialmente nuestras acciones, ampliando las oportunidades para jóvenes, estudiantes y personas interesadas en desarrollarse dentro de la industria turística y de hospitalidad.

16.3.1.3.1. Academia Enjoy

Academia Enjoy es la iniciativa de formación creada en 2012 bajo el nombre de Hotel Escuela, orientada a brindar educación de calidad y certificación profesional acreditada a nuestros anfitriones dentro de nuestras instalaciones. El programa surge como una estrategia para la formación y atracción de talento en la región de Puntarenas, a través del Hotel Fiesta Resort.

En el año 2024, esta iniciativa evoluciona hacia un modelo de "centro colaborador", mediante la acreditación de colaboradores del hotel como instructores certificados por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). Este avance permite desarrollar procesos formativos in house con los estándares de calidad, rigurosidad y reconocimiento de dicha institución. Esta nueva etapa impulsa la transferencia de conocimientos desde nuestros propios anfitriones hacia otros colaboradores, así como hacia personas externas, fortaleciendo el aprendizaje continuo y ampliando el impacto en la comunidad. Además, garantiza que los procesos formativos cuenten con certificaciones respaldadas por instituciones de prestigio nacional.

En este contexto, el Fiesta Resort, a través de su equipo de Capacitación y Desarrollo, lideró en 2025 la implementación de Academia Enjoy a nivel corporativo. Como resultado, se dio inicio al curso "Técnicas de Higienización en Alimentos y Bebidas", con la participación de 7 personas: 4 anfitriones y 3 miembros de la comunidad de Puntarenas.

Esta iniciativa contribuye al desarrollo de capacidades técnicas y competencias clave, fortaleciendo la empleabilidad local y reafirmando el compromiso de Enjoy con la formación, la inclusión y el desarrollo sostenible.



16.3.1.3.2. Formación Técnica Especializada para la comunidad

Desde el año 2019, Hotel El Mangroove se ha consolidado como un espacio de formación para la comunidad de Guanacaste. Con más de 180 egresados y a través de una alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el hotel ha puesto a disposición, de manera continua y gratuita, sus instalaciones para el desarrollo de programas de formación técnica en áreas como Alimentos y bebidas, Barismo, Sommelier, Capitán para restaurantes, así como Gastronomía, contribuyendo al fortalecimiento de competencias clave para la empleabilidad en la región.

Además de facilitar la infraestructura, El Mangroove otorga becas de transporte a las personas



participantes, contribuyendo a reducir las barreras de acceso y promoviendo una mayor participación en los procesos formativos. Durante los programas, el INA provee el cuerpo docente, mientras que el hotel complementa la formación mediante acompañamiento práctico brindado por sus anfitriones, fortaleciendo las habilidades técnicas de los estudiantes en entornos reales de trabajo.

En 2025, un total de 16 personas finalizaron exitosamente el proceso de certificación en Operaciones de Alimentos y Bebidas, logrando un 100% de inserción laboral en sus áreas de especialidad.

Como dato relevante, Enjoy Group a través de su Hotel Escuela en Mangroove y en alianza con el INA ha sido el primer y único espacio en el que se ha impartido especialización técnica en áreas como Sommelier y Capitán de restaurantes, convirtiéndose en un banco de talento para estas disciplinas en la provincia.

16.3.1.3.3. Casa Museo

Ubicada en el corazón de la comunidad, la Casa Museo funciona como un espacio dinámico para talleres, encuentros y actividades culturales. Esta facilidad, puesta al servicio de la comunidad por parte del Hotel Punta Islita, ofrece tanto a residentes como a visitantes la oportunidad de involucrarse en experiencias artísticas participativas que fortalecen el tejido social y fomentan el sentido de pertenencia e identidad cultural. Asimismo, el museo organiza exposiciones, eventos y programas que brindan visibilidad a los más de 40 artistas locales de su Colectivo, generando conexiones con audiencias más amplias y promoviendo el valor del arte como herramienta de desarrollo.

El Museo de Islita es ampliamente reconocido por su contribución al desarrollo cultural y comunitario, y forma parte del Consejo Internacional de Museos (ICOM). Su compromiso con la sostenibilidad y su visión del arte como motor de transformación social lo posicionan como un referente regional, evidenciando cómo la colaboración entre empresas, artistas y comunidades puede generar un impacto positivo, inclusivo y duradero.





16.3.1.4. Biodiversidad y bienestar territorial

La protección de la biodiversidad y de los ecosistemas forman parte integral de nuestra visión de sostenibilidad y de nuestra relación con los territorios donde operamos. Entendemos que la conservación ambiental no solo tiene un valor ecológico, sino también social y económico, especialmente en destinos cuya competitividad turística depende de la riqueza natural y paisajística del entorno.

En este contexto, durante 2024 y 2025 se impulsó un proyecto de restauración ecológica en un terreno de siete hectáreas ubicado en Lomas del Volcán, colindante con el Parque Nacional Volcán Arenal.

El área, utilizada anteriormente para actividades ganaderas, presentaba limitaciones para la conectividad biológica del corredor presente en la zona. A partir de una articulación con la Alianza por la Sostenibilidad de La Fortuna y con aprobación del Parque Nacional Volcán Arenal, se inició un proceso de recuperación ecológica mediante la reintroducción de especies nativas y la regeneración progresiva del bosque.

AVANCES DEL PROYECTO DE RESTAURACIÓN ECOLÓGICA

Acción	Resultado
Restauración ecológica	Recuperación de 7 hectáreas
Reforestación 2024	104 especies plantadas
Reforestación 2025	186 especies plantadas
Objetivo ambiental	Fortalecer conectividad biológica
Beneficio territorial	Protección de fauna, flora y corredores ecológicos

Este proyecto refleja cómo la conservación ambiental puede integrarse con la visión de desarrollo territorial y turismo sostenible, promoviendo simultáneamente protección de ecosistemas, el bienestar comunitario y el valor natural de los destinos turísticos.

Este incluye actividades permanentes de mantenimiento, monitoreo y reforestación, con el objetivo de fortalecer la conectividad ecológica y favorecer el desplazamiento de fauna local, la dispersión de semillas y la regeneración natural del ecosistema.

Este esfuerzo representa un ejemplo de cómo la gestión ambiental puede integrarse con el bienestar territorial y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos, fortaleciendo simultáneamente la conservación de la biodiversidad, la resiliencia ecológica y el valor natural que caracteriza a Costa Rica.

16.4. Retos y próximos pasos en la dimensión social

A lo largo de este capítulo hemos compartido los principales avances, iniciativas y enfoques que orientan nuestra gestión social en Enjoy Group. Los resultados alcanzados durante 2025 reflejan una evolución progresiva hacia un modelo de hospitalidad más integral, centrado en las personas, el bienestar de nuestros anfitriones, la experiencia responsable de nuestros clientes y el desarrollo sostenible de los territorios donde operamos.

Al mismo tiempo, reconocemos que la consolidación de una estrategia social cada vez más robusta requiere continuar fortaleciendo capacidades, procesos internos, herramientas de gestión y esquemas de articulación territorial. En este contexto, hemos identificado una serie de prioridades y líneas de trabajo que orientarán nuestros próximos pasos:

16.4.1. Principales retos y líneas por fortalecer

- Consolidar un modelo corporativo integrado de salud y seguridad ocupacional, fortaleciendo la estandarización de procesos, controles y técnicas preventivas en todas las propiedades y operaciones del grupo.
- Robustecer la consolidación y sistematización de indicadores sociales, fortaleciendo la capacidad de medición, seguimiento y análisis de información relacionada con talento humano, bienestar, formación, diversidad y relacionamiento comunitario.
- Mejorar la trazabilidad y digitalización de datos internos, incorporando herramientas que permitan contar con información más oportuna, homogénea y comparable entre propiedades y unidades de negocio.
- Continuar fortaleciendo programas de liderazgo, sucesión y crecimiento interno, ampliando oportunidades de desarrollo profesional y movilidad para nuestros anfitriones.
- Expandir alianzas estratégicas y esquemas de articulación comunitaria, promoviendo proyectos colaborativos que contribuyan al desarrollo sostenible de los destinos turísticos donde tenemos presencia.
- Avanzar en la construcción de una estrategia más estructurada de diversidad, equidad e inclusión, fortaleciendo acciones que promueven ambientes laborales cada vez más participativos, respetuosos e inclusivos.
- Fortalecer iniciativas de empleabilidad local y vinculación educativa, favoreciendo oportunidades de formación y acceso al empleo en comunidades vinculadas al ecosistema turístico y gastronómico
- Profundizar nuestro modelo de hospitalidad sostenible, integrando de manera cada vez más transversal criterios sociales, ambientales y territoriales dentro de la experiencia de servicio y la operación del grupo.
- Avanzar hacia un programa estructurado y transversal de cadena de valor, que homogenice principios para las compras seguras dentro del negocio y nos permita evaluar también el cumplimiento ambiental y compromiso social de nuestros principales proveedores.



A través de estas líneas de acción continuaremos avanzando hacia una gestión social más integrada, medible y alineada con nuestra visión de largo plazo. Nuestro compromiso es seguir consolidando una hospitalidad que genere valor compartido, fortalezca el bienestar de las personas y contribuya positivamente al desarrollo sostenible de Costa Rica y de los destinos donde operamos.

Finalmente, reconocemos que la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio requiere estructuras de gobernanza capaces de fortalecer la transparencia, la ética, la gestión de riesgos y la toma de decisiones responsables. Por esta razón, durante los últimos años hemos continuado fortaleciendo nuestros mecanismos corporativos de dirección, supervisión y control, como se explica en el siguiente apartado.

17

LA *"G"* DE ASG: GOBERNANZA CORPORATIVA

En Enjoy Group consideramos que una gobernanza sólida constituye un elemento fundamental para asegurar la sostenibilidad, la transparencia y la generación de valor a largo plazo. Nuestro enfoque de gobernanza busca fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés mediante procesos de toma de decisiones responsables, estructuras organizacionales claras y una cultura empresarial basada en la ética, el cumplimiento y la integridad.

La gestión de la gobernanza en la organización se apoya en el liderazgo de nuestros órganos directivos y equipos ejecutivos, quienes impulsan una visión estratégica orientada al crecimiento sostenible, la gestión responsable de riesgos y la mejora continua de nuestras operaciones.

Durante el período 2025 fortalecimos iniciativas relacionadas con gobierno corporativo, gestión de riesgos, cumplimiento organizacional, ética, políticas internas y mecanismos de control, reconociendo que estos elementos son esenciales para operar de manera responsable en un entorno empresarial cada vez más dinámico y desafiante.

La gestión de proveedores y terceros constituye otro componente relevante dentro de nuestro modelo de gobernanza y gestión operativa, debido a la importancia que tiene la cadena de abastecimiento para garantizar calidad, continuidad operativa, cumplimiento y sostenibilidad en nuestras distintas propiedades y unidades de negocio.

Asimismo, avanzamos en la consolidación de procesos que nos permitan integrar criterios ASG en la gestión estratégica de la organización, promoviendo una cultura corporativa alineada con los principios de sostenibilidad, responsabilidad empresarial y creación de valor compartido.

17.1. Ética, Transparencia y Cumplimiento

Reconocemos que la integridad y ética empresarial constituyen elementos fundamentales para aumentar la confianza de nuestros grupos de interés y consolidar una gestión corporativa responsable.

Como parte del proceso de evolución de nuestro gobierno corporativo, seguimos adelante revisando y fortaleciendo de políticas, herramientas y lineamientos de 'buen gobierno', con prácticas de gobernanza cada vez más robustas, sólidas y alineadas a los principios de responsabilidad, independencia y rendición de cuentas.

Como parte de este proceso de mejora institucional, durante el período reportado aprobamos la "Política Laboral para la Regulación del Comportamiento Ético y Transparente en Enjoy Group", la cual establece lineamientos corporativos relacionados con ética comercial, conflictos de interés, prevención de sobornos, confidencialidad, protección de datos, transparencia, derechos humanos, relacionamiento con proveedores y cumplimiento normativo.

Esta política es aplicable a todas las propiedades, unidades de negocio y niveles jerárquicos de la organización, incluyendo Junta Directiva, Comité Ejecutivo, gerencias, supervisiones y colaboradores operativos, y constituye uno de los principales instrumentos para fortalecer nuestra cultura de ética, integridad, cumplimiento y responsabilidad corporativa.

17.1.1. Conflictos de interés

GRI 2-15

Durante el período reportado avanzamos en la formalización de lineamientos corporativos orientados a prevenir, identificar y gestionar potenciales conflictos de interés dentro de la organización. Como parte de este proceso, la "Política Laboral para la Regulación del Comportamiento Ético y Transparente en Enjoy Group" incorpora disposiciones específicas relacionadas con:

- Relaciones comerciales con familiares y personas vinculadas
- Uso adecuado del nombre y recursos de la organización
- Prácticas éticas de compras
- Regulación de cortesías, regalos y propinas
- Prevención de sobornos
- Transparencia en procesos de contratación y adquisiciones



La política establece además la obligación de reportar cualquier conflicto de interés real o potencial ante las jefaturas correspondientes, promoviendo procesos de evaluación y toma de decisiones alineados con principios de ética e integridad corporativa.

17.1.2. Comunicación de temas críticos

GRI 2-16

Los temas estratégicos, riesgos, oportunidades y asuntos críticos vinculados a sostenibilidad son comunicados a nuestro Comité Ejecutivo mediante sesiones periódicas de seguimiento, reuniones operativas y procesos de coordinación liderados por la Gerencia Corporativa de Sostenibilidad y la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y Estrategia de Recursos Humanos.

Estos espacios nos permiten informar sobre avances de proyectos, cumplimiento de objetivos, riesgos operativos, necesidades presupuestarias y oportunidades de mejora relacionadas con los distintos temas ambientales, sociales y de gobernanza asociados a nuestras operaciones.

17.2. Mecanismos de denuncia

GRI 2-26

En Enjoy Group promovemos una cultura organizacional basada en integridad y conducta empresarial responsable. Como parte de este compromiso, contamos con medios internos orientados a facilitar el reporte de conductas inapropiadas, incumplimientos normativos o situaciones contrarias a los valores corporativos.

Nuestra Política Laboral para la Regulación del Comportamiento Ético y Transparente establece que todos los anfitriones tienen la obligación de reportar cualquier anomalía, infracción o conducta no alineada con los principios de la organización, utilizando los canales jerárquicos correspondientes. Asimismo, la política contempla el manejo confidencial de las denuncias y la aplicación de procesos disciplinarios conforme al debido proceso y la legislación laboral vigente.

Como parte de nuestro avance en gobernanza corporativa, prevemos continuar con la consolidación y formalización de sistemas específicos de consulta, reporte y gestión de denuncias asociados a temas éticos, laborales, de cumplimiento y sostenibilidad.



17.3. Políticas corporativas

GRI 2-23 | 2-24

Durante el período reportado ampliamos nuestro marco normativo interno mediante la revisión, actualización y formalización de políticas corporativas para promover una gestión ética, responsable y alineada con criterios ASG.

Estas políticas constituyen herramientas fundamentales para orientar la conducta organizacional, fortalecer la cultura de cumplimiento y establecer lineamientos comunes para todas las propiedades y unidades de negocio del grupo.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

POLÍTICA / LINEAMIENTO	
Política Laboral para la Regulación del Comportamiento Ético y Transparente	Política laboral para el otorgamiento de asuetos y permisos
Lineamientos de gestión de riesgos	Política interna para el manejo de pasantías
Procedimientos de auditoría interna	Política para la regulación del uso de uniformes y otros distintivos
Políticas laborales y de recursos humanos	Política laboral de uso de áreas comunes
Política de sostenibilidad	Política laboral para el uso de herramientas de trabajo
Política laboral para la contratación de personal	Política laboral sobre utilización de redes sociales
Política laboral para la regulación del pago del salario, aumentos, bonificiones y evaluación de desempeño	Política laboral para la protección de la información confidencial
Política laboral para la regulación de jornadas y horarios de trabajo	Política laboral sobre la cesion de derechos de imagen
Política laboral para la regulación de ausencias, tardías y abandono de trabajo	Política laboral para la prevención de delitos contra la propiedad
Política laboral para la regulación de incapacidades y licencias médicas	Política laboral para la prohibición del fumado
Política laboral para la regulación del periodo de lactancia materna	Política laboral para un ambiente libre de drogas y alcohol
Política laboral para la regulación del dia de descanso y otorgamiento de feriados	Política laboral para la prevención y sanción de conductas discriminatorias
Política laboral para la regulación del disfrute de vacaciones	Política laboral para la regulación contra el acoso moral y psicológico en el trabajo

POLÍTICAS CORPORATIVAS

POLÍTICA / LINEAMIENTO	
Política laboral para la prevención, investigación y sanción del hostigamiento sexual	Política de gestión del riesgo para la prevención de atención de emergencias
Política de cero tolerancia a la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes	Política de uso de equipo de proteccion personal
Política laboral para la regulación del consumo de alimentos y de descuentos a los anfitriones	Política de reporte e investigacion de accidentes, incidentes y enfermedades laborales
Política laboral para la regulación del hospedaje en los hoteles del grupo	Política de gestion de emergencias y evacuación
Política para la regulación del manejo de regalías y otros	Política de gestión de contratistas y proveedores en materia de salud ocupacional
Política para la regulación de relaciones sentimentales y prevención de conflictos de interés	Política de ergonomía y prevención de transtornos muscoesqueléticos
Política laboral para la regulación de incentivos para entrenadores	Política laboral sobre la vigilancia electronica
Política laboral sobre el reintegro de gastos de viaje y pago de viáticos	Política laboral para el uso de herramientas de trabajo
Política laboral para la regulación del teletrabajo	Política laboral para el desarrollo profesional lead
Política laboral para regulación del beneficio por antigüedad	Política laboral para la regulación del uso de correos electronicos
Política de voluntariado	Política laboral para la regulación de reuniones
Política laboral de seguridad y salud ocupacional	Política laboral sobre el clima organizacional de la empresa

A través de este proceso normativo, avanzamos con paso firma hacia una estructura de gobernanza cada vez más robusta, transparente y alineada con estándares internacionales de sostenibilidad y cumplimiento corporativo

17.4. Gestión de riesgos y control interno

GRI 2-12 | 2-13 | 2-16 | 2-23

Como parte del avance en nuestra estructura de gobernanza corporativa, durante el año 2025 iniciamos un proceso progresivo de consolidación de un marco integral de gestión de riesgos, orientado a identificar, evaluar, prevenir y mitigar los principales riesgos que podrían afectar la continuidad, desempeño y sostenibilidad de la organización.

Este proceso busca fortalecer nuestra capacidad de anticipación y respuesta ante escenarios cambiantes, promoviendo una gestión más resiliente, preventiva y alineada con las mejores prácticas empresariales.

En esta primera etapa, la organización definió categorías iniciales de riesgos prioritarios para orientar el desarrollo de metodologías, procesos y mecanismos de control interno:

17.4.1. Riesgo operativo

Relacionado con la posibilidad de pérdidas financieras, afectaciones operativas o interrupciones derivadas de fallos en procesos internos, errores humanos, incidentes tecnológicos o eventos externos inesperados.

17.4.2. Riesgo reputacional

Asociado a posibles impactos negativos sobre la imagen, credibilidad y confianza hacia la organización, derivados de decisiones, acciones, incidentes o situaciones que puedan afectar la percepción de nuestros grupos de interés.

17.4.3. Riesgo de cumplimiento

Vinculado al incumplimiento de leyes, regulaciones, normativas internas o estándares aplicables, lo que podría generar sanciones legales, pérdidas económicas o impactos reputacionales.

17.4.4. Riesgo de sostenibilidad

Relacionado con factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que podrían generar impactos significativos sobre la operación, el desempeño financiero, la continuidad del negocio o la generación de valor a largo plazo.

Como parte de la consolidación de este modelo, durante el año 2026 se prevé la realización de talleres corporativos y a nivel de propiedades, orientados a fortalecer la sensibilización, concientización y capacitación de los equipos sobre la importancia de la gestión integral de riesgos y su incorporación en la toma de decisiones.

17.4.5. Fortalecimiento de la auditoría interna

En línea con el proceso de fortalecimiento de nuestro grupo, durante mayo de 2025 implementamos formalmente el Departamento de Auditoría Interna, como una función clave para robustecer los sistemas de control, monitoreo, supervisión y mejora continua de la organización.

Durante el segundo semestre de 2025, esta área enfocó sus esfuerzos en apoyar a la administración en la identificación, revisión y estandarización de procesos corporativos, contribuyendo a una gestión más consistente, eficiente y alineada entre las distintas propiedades y unidades de negocio.

Asimismo, el Plan Anual de Auditoría Interna 2026 fue diseñado bajo un enfoque basado en riesgos, contemplando la ejecución de auditorías integrales en distintas propiedades del grupo. Estas revisiones incluirán procedimientos asociados a temas operativos, financieros, ambientales, de salud ocupacional y otros aspectos relevantes para la sostenibilidad y continuidad del negocio.

Con estos avances, fortalecemos nuestra capacidad de gestión, control y toma de decisiones, como parte de un proceso continuo de maduración de nuestra gobernanza corporativa.

17.5. Cadena de valor y abastecimiento responsable

GRI 204 | 308 | 414

Reconocemos que nuestra cadena de valor involucra relaciones directas con colaboradores, proveedores, aliados comerciales, comunidades y otros actores vinculados al ecosistema turístico. Por ello, promovemos prácticas hacia una gestión responsable en aspectos relacionados con abastecimiento, calidad, sostenibilidad, ética y relacionamiento con grupos de interés, avanzando progresivamente hacia una cadena de valor más integrada y alineada con la visión de hospitalidad sostenible de Enjoy Group. Destacamos dentro de nuestras alianzas territoriales algunos ejemplos vinculados al fortalecimiento de emprendimientos o esfuerzos cooperativos.

- *Pescadores del golfo de Nicoya: iniciamos con 3 familias y eliminamos intermediarios para lograr dar un precio justo de mercado a estos pescadores. Actualmente tenemos 38 familias encadenadas entregando en propiedades como El Mangroove, Royal Corín, Punta Islita, Villas Sol. Se trabaja con pesca artesanal y de temporada.*

- *Wagyu: en las faldas del volcán rincón de la vieja finca La Josefina, nos garantiza prácticas amigables con el medio ambiente y con los animales.*

- *Coopepilangosta: Cooperativa Guanacasteca de más de 180 familias con la que trabajamos productos como miel, algunos vegetales, cacao.*

- *Lefruverd: proveedor de frutas y vegetales, con quien establecimos una línea de suministro en la que las condiciones de proveeduría local eran fundamentales de forma que, a través de varias familias involucradas, se pudiera generar un impacto más positivo en la zona de Cartago.*

Durante el año 2025 continuamos impulsando relaciones comerciales basadas en confianza, continuidad operativa, calidad y acompañamiento mutuo, manteniendo además vínculos con proveedores locales, emprendimientos regionales y aliados estratégicos en distintas zonas del país.



17.6. Remediación de impactos

GRI 2-25

En el marco de nuestro enfoque de gobernanza y cumplimiento, avanzamos con mecanismos orientados a prevenir, gestionar y remediar posibles impactos negativos derivados de nuestras operaciones, relaciones laborales o actividades comerciales.

La Política Laboral para la Regulación del Comportamiento Ético y Transparente establece lineamientos relacionados con el reporte de incumplimientos, investigación de situaciones irregulares y aplicación de medidas disciplinarias conforme a la gravedad de cada caso y al debido proceso establecido por la legislación laboral vigente.

Asimismo, continuamos trabajando en la consolidación de procesos internos orientados a fortalecer la trazabilidad, seguimiento y gestión de situaciones asociadas a ética, cumplimiento, relaciones laborales, salud ocupacional y sostenibilidad.



17.7. Cumplimiento legal

GRI 2-27

En Enjoy Group mantenemos el compromiso de operar en cumplimiento con la legislación y normativa aplicable a nuestras operaciones, incluyendo disposiciones laborales, comerciales, ambientales, sanitarias y regulatorias vinculadas al sector turismo, hotelería y restaurantes.

Durante el período reportado, mantuvimos un proceso legal público activo vinculado a uno de nuestros proyectos inmobiliarios de Guanacaste que no son parte del alcance del presente reporte. No obstante, este proceso no está relacionado a incumplimientos por parte de nuestra organización, sino a criterios divididos de terceros, en relación a los entornos que rodean los proyectos de alta densidad constructiva.

Como parte de nuestro compromiso en este tema, seguiremos robusteciendo los mecanismos internos de control, supervisión y cumplimiento, hacia una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la ética y el respeto al marco regulatorio vigente.

En resumen, desde la G de Gobernanza, los avances desarrollados durante el período reportado reflejan nuestro compromiso con el fortalecimiento progresivo y sólido de la gobernanza corporativa, mediante la consolidación de políticas, mecanismos de control, procesos de gestión de riesgos y herramientas que buscan promover una operación ética, transparente y responsable.

Reconocemos que aún existen oportunidades importantes de evolución y maduración institucional; sin embargo, continuaremos avanzando de manera gradual hacia modelos de gobernanza cada vez más robustos, alineados con nuestra visión de sostenibilidad, generación de valor compartido y responsabilidad empresarial.

18

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso: Enjoy Group presenta la información identificada en este índice para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, utilizando los Estándares GRI como referencia.

GRI 1 utilizado: GRI 1: Fundamentos 2021.

Nota de alcance: Enjoy Group se encuentra en un proceso progresivo de fortalecimiento de sus sistemas de gestión, medición y reporte de sostenibilidad. En consecuencia, algunos de los contenidos identificados en este índice presentan información parcial respecto de los requerimientos establecidos por los Estándares GRI. Las aclaraciones incluidas permiten delimitar el alcance de la información presentada.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN EN EL REPORTE	OBSERVACIONES / ACLARACIONES
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	16-17, 22-25, 30	La información se complementa entre la descripción de Enjoy Group, estructura corporativa y presencia territorial.
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7, 24-25	El reporte comprende las principales empresas, operaciones y marcas de Enjoy Group. La organización no consolida actualmente estados financieros a nivel corporativo.
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7	Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. Frecuencia prevista: anual.
	2-4 Actualización de la información	8	Se describen los principales ajustes metodológicos y de alcance respecto de la Memoria 2024.
	2-5 Verificación externa	8	El reporte presenta información sobre el enfoque de aseguramiento. Verificar antes de diagramar que se indique expresamente si el reporte no fue objeto de verificación externa.
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	22-33, 154-155	Información sobre modelo de negocio, portafolio, mercados, servicios y elaciones con proveedores.
	2-7 Empleados	92-94	Información sobre número de colaboradores y distribución por género y operación. No incluye todavía todas las desagregaciones requeridas por GRI.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN EN EL REPORTE	OBSERVACIONES / ACLARACIONES
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	35-39	Incluye estructura organizativa, Junta Directiva y Comité Ejecutivo.
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	38-39	Información parcial sobre nombramientos y sucesión.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	38-39	Se describe la estructura de presidencia y participación de accionistas en la gestión.
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	40-41	Se describe la participación del Comité Ejecutivo y del Comité Corporativo de Sostenibilidad.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	40-42	Se detallan responsabilidades de la Gerencia Corporativa de Sostenibilidad, alta dirección y estructuras locales.
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	42-43	Información parcial sobre seguimiento y rendición de cuentas. El proceso formal de aprobación del reporte continúa fortaleciéndose.
	2-15 Conflictos de interés	147-148	Se presentan lineamientos y mecanismos internos de prevención y comunicación de conflictos.
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	148-149	Se describen mecanismos internos de comunicación y escalamiento. No se presenta un consolidado cuantitativo de inquietudes críticas comunicadas al máximo órgano.
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	43-46	Se describen capacidades y experiencia del liderazgo y equipos directivos.
	2-19 Políticas de remuneración	47-48	Información parcial sobre bandas salariales, remuneración variable y desempeño.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	47-48	Se describe el rol de Recursos Humanos, revisión de mercado y actualización de bandas salariales.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10-15, 59-60	Cartas de autoridades y orientación estratégica de sostenibilidad.
	2-23 Compromisos y políticas	59-64, 147-151	Política de sostenibilidad, ética, cumplimiento y otros lineamientos corporativos.
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	61-69, 149-151	Implementación de HUMAN, políticas, objetivos, formación y estructuras de seguimiento.
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	155	Información inicial sobre enfoque de remediación. El proceso se encuentra en fortalecimiento.
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	149	Se reportan mecanismos internos para comunicar irregularidades e inquietudes.
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	80, 152-156	Información sobre auditorías legales, gestión de riesgos de cumplimiento y cumplimiento normativo.
	2-28 Afiliación a asociaciones	54-56	Asociaciones empresariales y sectoriales, representantes y cargos.
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	69-72	Identificación de grupos de interés, alianzas y diferentes mecanismos de relacionamiento.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN EN EL REPORTE	OBSERVACIONES / ACLARACIONES
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59-69 y capítulos 13-17	El reporte presenta políticas, objetivos, metas, indicadores y mecanismos de gestión asociados a las prioridades estratégicas HUMAN. El ejercicio 2025 corresponde a una etapa inicial de fortalecimiento y no constituye todavía un proceso completo de determinación de temas materiales conforme a GRI 3.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	57-58, 132-143	Se presentan inversiones, generación de empleo directo e indirecto, inversión socioambiental, desarrollo territorial y encadenamientos locales.
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	80-83	Se reportan proyectos y medidas de eficiencia energética. La información es parcial, ya que todavía no se consolidan reducciones corporativas respecto de una línea base común.
RESIDUOS			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	85-87	Información parcial sobre principales flujos de residuos e impactos asociados a las operaciones.
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	85-87	Segregación, valorización, manejo de residuos orgánicos, reducción del desperdicio alimentario y gestores externos.
	306-3 Residuos generados	85-87	Se presentan cantidades y composición de diferentes corrientes; no corresponde todavía a un inventario corporativo completo de todos los residuos generados.
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	85-87	Se reportan residuos valorizados y aprovechados. La información no está todavía desglosada íntegramente según todas las categorías previstas por GRI 306.
EMPLEO Y CONDICIONES LABORALES			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	96-98	Se presenta información sobre rotación y movimientos de personal. La información no cuenta todavía con todos los desgloses requeridos por edad, género y región.
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	98-99	Se describen prestaciones y beneficios ofrecidos por la organización.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	110-111	Sistema y enfoque corporativo de SST.
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	111-113	Matrices de riesgos, inspecciones, investigación de incidentes y seguimiento.
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	113-115	Servicios médicos y mecanismos de atención preventiva.
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	110-116	Información parcial sobre participación y comunicación.
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	116	Formación, inducciones y capacitación preventiva.
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	117-118	Programas de salud, bienestar y prevención.
	403-7 Prevención y mitigación de impactos en SST directamente vinculados a través de relaciones comerciales	119	Gestión de SST con contratistas y terceros.
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de SST	120	Información sobre cobertura del sistema; debe leerse junto con las limitaciones de información sobre trabajadores no empleados.
	403-9 Lesiones por accidente laboral	120-123	Indicadores de accidentabilidad y prevención. Información parcialmente alineada con la metodología GRI.
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	124	Información sobre enfermedades laborales, riesgos ergonómicos y medidas preventivas.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	101-103	Se reportan horas y promedios para distintas operaciones. Los datos no se encuentran todavía desagregados sistemáticamente por género y categoría laboral.
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	101-106	Programas técnicos, liderazgo, formación digital, becas y desarrollo profesional.
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	107-109	Se informa participación de la totalidad de colaboradores en evaluaciones formales de desempeño; falta desglose GRI por género y categoría laboral.
DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobernanza y empleados	38-39, 92-100	Distribución por género, liderazgo femenino y composición de equipos. La información no incluye todavía todos los grupos de edad y categorías laborales previstos en el contenido.

DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN			
GRI 406: No discriminación 201	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	99-100	El reporte informa ausencia de casos de discriminación durante 2025 y presenta políticas y acciones preventivas.
COMUNIDADES LOCALES			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	132-143	Programas territoriales, alianzas, educación, infraestructura, formación, biodiversidad y relacionamiento comunitario. La información no presenta todavía el porcentaje de operaciones cubiertas por procesos formales de evaluación de impactos.

La inclusión de un contenido en este índice indica que Enjoy Group ha utilizado el Estándar GRI correspondiente como referencia para presentar información relacionada con dicho contenido. Cuando la información disponible no cubre la totalidad de los requerimientos del contenido GRI, esta situación se indica expresamente en la columna de observaciones.

ENJOY GROUP

HUMAN

ENJOY GROUP

