



Cámara Costarricense de Hoteles
Asamblea General Ordinaria de Asociados
13 de abril 2023

Acciones:

- Reuniones varias con el señor Ministro Turismo, Sr. William Rodríguez
 - Bienvenida como Ministro y sugerencias de seguimientos dentro de su plan de gobierno y apoyo por parte de CCH
 - Invitación a sesión de Junta Directiva

- Reuniones de seguimiento con CINDE
 - Trabajo en conjunto para temas de inversión, infraestructura, aeropuertos, capacitación, entre otros.

- Se firma alianza con el Bureau de Convenciones
 - Para trabajar en acciones en conjunto

- Aeris: Apoyo con el Ministro de Seguridad y Ministro de Turismo ante la preocupación por el impacto en el sector turístico debido a las filas generadas en las salidas internacionales producto del faltante de personal en el puesto de control de seguridad del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

- Diferencial Cambiario: Trabajo en conjunto con Canatur y otras Cámaras Empresariales
 - Análisis del Sr. Gerardo Corrales
 - Reunión con el Presidente del Banco Central

Participación Activa en:

- **UCCAEP:** Un representante dentro del Consejo Directivo:
 - Envío de nuestra posición con respecto a Proyectos de Ley o Reformas solicitados por UCCAEP y directamente por la Asamblea Legislativa

- **Canatur:** Puesto de Vicepresidente

- **Comité de Enlace de Turismo/ INA :** Participación activa con un representante titular y un suplente

Comités Internos de la CCH:

1. Afiliaciones y Beneficios

Se enfoca en buscar y ofrecer distintas herramientas y beneficios a sus afiliados, además de los beneficios permanentes:

- ✓ Caravanas Volaris:
 - 2022 se realizaron caravanas a Bogotá y Ciudad de México y Guadalajara con empresas convocadas directamente por Volaris
 - 2023: se realiza la primera caravana del año a Guatemala, se tienen programadas para el resto del año a los siguientes destinos: Bogotá, Los Ángeles, Lima, Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey
- ✓ Shuttle Bus Aeropuerto Juan Santamaría:
 - Se ofrece a los afiliados la posibilidad de exposición en el área de parada de los Shuttle Bus con tarifa especial

Beneficios permanentes para los afiliados:



Reporte de la Encuesta de Ocupación Hotelera:

información estadística que mide la evolución de la ocupación, tarifa e ingreso promedio.



Descuentos y beneficios en los productos y servicios de los Asociados Estratégicos.



Capacitaciones gratuitas en las diferentes zonas del país.



Promoción del hotel en nuestra base de datos de suscriptores y en redes sociales.



Difusión de sus vacantes de empleo en nuestra base de datos de suscriptores interesados.

Algunos de los beneficios que ofrecen nuestros Asociados Estratégicos:

volaris 

Caravanas Promocionales en
diferentes países
Plan Business

acam
COSTA RICA

Tarifas especiales
para hoteles afiliados

 **assist-med**
sólo te queda disfrutar

Tarifas especiales
Asistencia médica para
pasajeros, viajeros, huéspedes:
Producto Hotel y Producto Plus.

telecable
EMPRESARIAL

Tarifas especiales
servicio de
telecomunicaciones
(Internet fibra óptica-
Televisión-Telefonía-Conexión
Wireless-Video vigilancia)

**Corredora
Mutual
Seguros**

Descuentos significativos en
las distintas pólizas de
seguro.

SIP
Soluciones de Imagen y Marca

10% descuento en artículos
promocionales.

10% descuento en Asesoría o
capacitaciones.

✓ CCH Open 1 era Edición:

- Evento enfocado a estrechar las relaciones con nuestros clientes, proveedores y asociados estratégicos , con el fin de promover más negocios para nuestros afiliados.
- Reconocer a miembros y personas de nuestro sector que han contribuido al crecimiento de la actividad Hotelera y Turística en el país.
- A beneficio de la Asociación Costarricense de Alzheimer y Otras Demencias Asociadas (ASCADA)

3. Comité de Inteligencia de Mercado:

Se enfoca en:

- ✓ Seguimiento a la Encuesta de Ocupación Hotelera
- ✓ Sondeos Varios
- ✓ Seguimiento de información estadística de interés para el sector

4. Comité de Enlace Educativo

Busca identificar las necesidades que el sector hotelero, tiene a nivel de personal de línea y mandos medios y definir cuáles son los actores que intervienen en el proceso educativo básico y de interés:

- Se han realizado reuniones con Gerente de Recursos Humanos de los hoteles para identificar las necesidades de capacitación actuales
- Se presenta carta a la Presidencia del INA con aportes en pro de una mejora en la prestación de servicios y formación que ofrece

5. Comité Legal- Político:

- ✓ Realiza análisis de proyectos de ley a los cuales se les debe dar seguimiento y prioridad
- ✓ Acercamientos a nivel de gobierno y Asamblea Legislativa

Asamblea Legislativa

(Presentado por el Sr. Mario Leyton)

Nuestra acción en la Asamblea Legislativa en los últimos meses ha sido sui generis dada la naturaleza propia del Congreso. A raíz de una reforma al Reglamento interno, los tiempos de sesiones Ordinarias y Extraordinarias cambiaron con la nueva legislatura. De esta forma, desde mayo del 2022 ha habido seis meses de sesiones Extraordinarias, esto es, cuando el Poder Ejecutivo manda sobre la agenda legislativa.

Lamentablemente para nuestro sector, prácticamente no hubo proyectos de ley que afecten al Turismo, convocados por Casa Presidencial. En ese sentido, las propuestas analizadas por los diputados en esos meses fueron nulas o casi nulas.

La Comisión de Turismo sesionó en pocas ocasiones y no ha sido sino hasta los meses de febrero y marzo de este año cuando se han puesto a despacho algunas pocas iniciativas de ley.

En todo caso, el Comité Legislativo y Político de la CCH tiene identificada una matriz de 37 proyectos de ley que tienen que ver directa o indirectamente con nuestros intereses como sector a los que les damos seguimiento de manera semanal.

Asamblea Legislativa

De igual forma la Cámara ha enviado constantemente comunicados tanto a las autoridades del Directorio Legislativo como a los Jefes de Fracción sobre nuestras posiciones específicas en cuanto a proyectos de ley se refiere; hemos expresado por escrito nuestras posiciones sobre decenas de propuestas legislativas y hemos contestado a todas las consultas que nos han hecho como gremio las distintas Comisiones Permanentes y Especiales del Congreso.

En este momento también estamos a la espera de que la Comisión Permanente Especial de Turismo nos de audiencia para expresar nuestra visión sobre la situación actual del turismo en general, y del sector hotelero en particular.

La acción legislativa es vital para la CCH ya que de ella se desprenden las futuras leyes que tendrán que cumplir luego nuestras empresas, y a como hay propuestas positivas, hay otras tantas que desconocen por completo el accionar de un sector tan importante para la economía nacional.

Afiliados de CCH

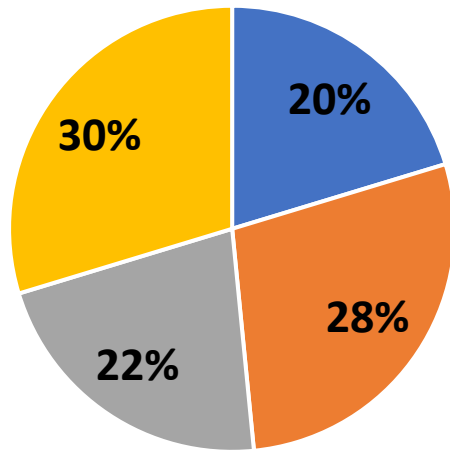
Distribución de Hoteles Afiliados

La CCH cuenta con un total 128 hoteles afiliados, conformados por 11 004 habitaciones.

A continuación, se muestra su distribución por medio de cuatro variables

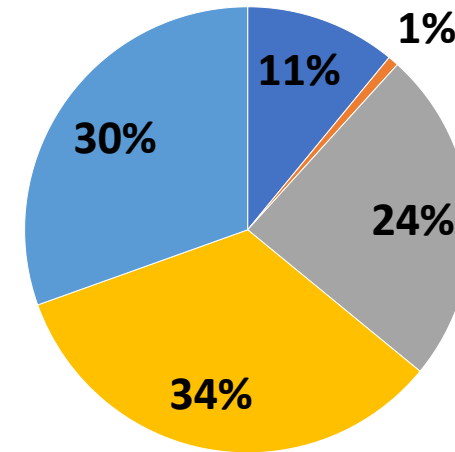
Según tamaño de Hotel

■ 1 - 20 habs ■ 21-50 habs ■ 51-100 habs ■ Más de 100 habs



Según Categoría de Hotel

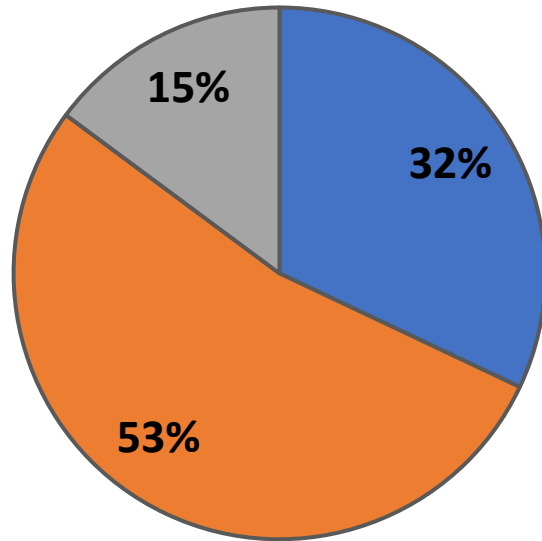
■ Sin estrellas ■ 2 estrellas ■ 3 estrellas ■ 4 estrellas ■ 5 estrellas



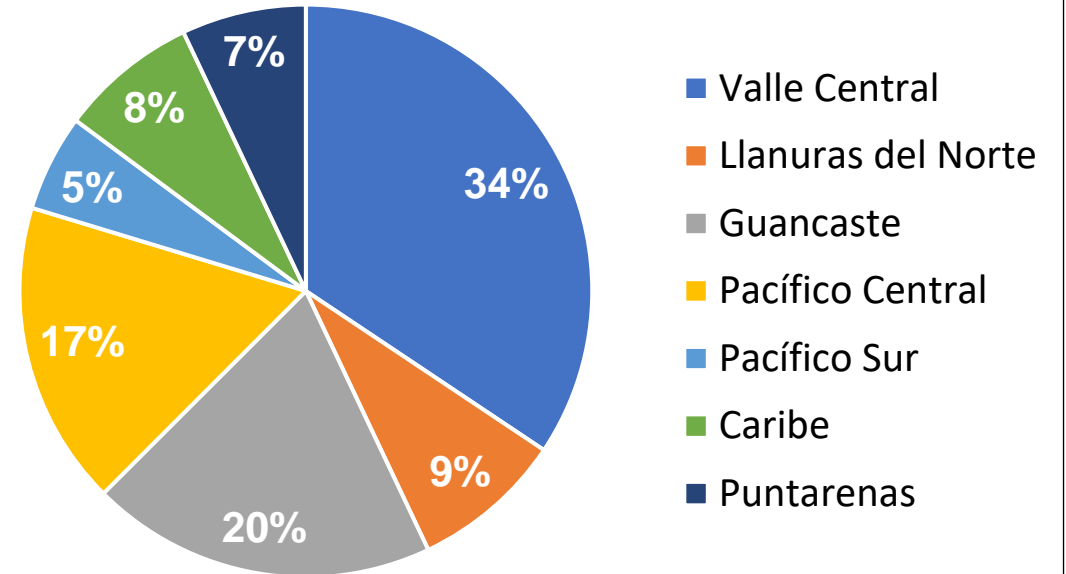
Distribución de Hoteles Afiliados

Según Tipo de Hotel

■ Ciudad ■ Playa ■ Montaña



Según Región Geográfica



Comité Mixto de Mercadeo

(Presentado por la Sra. Flora Ayub)

Se cuenta con un representante titular y un suplente, y su participación se ha enfocando en:

MERCADO INTERNACIONAL

1. Retos 2022

- a. Mantener Conectividad Aérea
- b. Gestionar Presupuesto Reducido
- c. Establecer y Mantener Prioridades
- d. Generación Ingresos Corto Plazo (ICT & Sector Privado)

2. Enfoque + Visión Corto Plazo

- a. *Motivos de Viaje:* Personales | Profesionales
- b. *Porqué Viajar:* Vacaciones | Conferencias | Viajes de Negocios
- c. *Oferta & Producto:* Naturaleza | Sol & Playa | Aventura | Wellness | Bodas | MICE | Capacidad Tecnológica
- d. *Mercados, Segmentos:* Mercados prioritarios Best Prospect | Congresos | Incentivos

Comité Mixto de Mercadeo

3. Criterios de Priorización 2022

- a. Volumen y comportamiento histórico de llegadas
- b. Conectividad área entre los mercados emisores y el país
- c. Tamaño potencial del mercado y mayor potencial emisor en el corto plazo
- d. Porcentaje de población vacunada con esquema completo en el mercado emisor
- e. Mercados Prioritarios: Canadá, Estados Unidos, México, Reino Unido, Países Bajos, Alemania, Francia, Suiza, España

4. Análisis Perfil Turista 2022

- a. Alto nivel educativo e ingresos
- b. Cultos
- c. Principios acorde a los suyos
- d. Asumen riesgos
- e. Menos sedentarios
- f. Gastronomía
- g. Afines a tecnología
- h. Prefieren entornos naturales

5. Áreas de Acción

Campañas Cooperativas: Aerolíneas & Trade

Relaciones Públicas: Prensa | Trade | Consumidor Final

Publicidad: Digital | RRSS | Tradicional

FAM Trip's: Pensa | Trade

Ferias Intl: FITUR | IMEX | WTM Brasil (por incluir otras según presupuesto y panorama mundial)

6. Modelo Direccional de Decisiones

a. Campañas Cooperativas con AEROLÍNEAS:

b. Campañas Cooperativas TRADE: Estados Unidos | Canadá | México | Alemania | Reino Unido | Francia | España

c. Relaciones Públicas PRENSA: Estados Unidos | Canadá | México | Alemania | Reino Unido | Francia | España | Suiza | Países Bajos | MICE | Turismo Nacional

d. Relaciones Públicas TRADE: Estados Unidos | Canadá | México | Alemania | Reino Unido | Francia | España | Suiza | Países Bajos

e. Publicidad DIGITAL: Estados Unidos | Canadá | México | Alemania | Reino Unido | Francia |

f. Publicidad RRSS: Estados Unidos | Canadá | México | Alemania | Reino Unido | Francia | España | Suiza | Países Bajos | Turismo Nacional

g. Publicidad TRADICIONAL: Turismo Nacional

Comité Mixto de Mercadeo

h. FAM Trip's: Estados Unidos | Canadá | México | Alemania | Reino Unido | Francia | España | Suiza | Países Bajos | MICE

7. Modelo Direccional Audiencias Clave

a. Relaciones Públicas PRENSA & TRADE: Turismo Rural Comunitario | Gastronomía | Diversidad | Inclusión | Lujo | Bird Watching | Estudiantes

b. Relaciones Públicas PRENSA: Nómadas

c. Relaciones Públicas DIGITAL & RRSS: Turismo Rural Comunitario | Gastronomía | Diversidad | Inclusión | Lujo | Bird Watching | Estudiantes | Nómadas

d. FAM Trip's: Turismo Rural Comunitario | Gastronomía | Diversidad | Inclusión | Lujo | Bird Watching | Estudiantes

8. Campaña Mercadeo México

a. Metodología Cuantitativa:

Público Objetivo: Hombre y Mujeres en rango de 25 a 55 años

Área Cobertura: Gran Área Metropolitana México

Sesiones: 6 sesiones en grupos

Duración de cada Sesión: 90 minutos

b. Reto Estratégico: Generar awareness de Costa Rica entre los viajeros mexicanos; presentar al país cómo un destino diferenciado y construir iconicidad en sus locaciones.

Comité Mixto de Mercadeo

b. Reto Estratégico: Generar awareness de Costa Rica entre los viajeros mexicanos; presentar al país cómo un destino diferenciado y construir iconicidad en sus locaciones.

c. Conceptos Testeados:

Costa Rica es Pura Vida

Costa Rica: Famosos por nuestra esencia

d. Resultados, Conclusiones y/o Recomendaciones Conceptos Testeados

MERCADO NACIONAL

1. Nuevo Giro VAT 2022

a. Nueva estrategia de VAT se baja en el Círculo Dorado Porqué? ¿Cuál es la motivación?
Acciones específicas adaptadas para realizar su porqué Qué hace? Resultado del porqué

2. Enfoque Turistéa por Costa Rica

a. Enfoque en la Experiencia y no en lo Social cómo se desarrolló para el 2020-2021

3. Jugadores Éxito VAT 2022

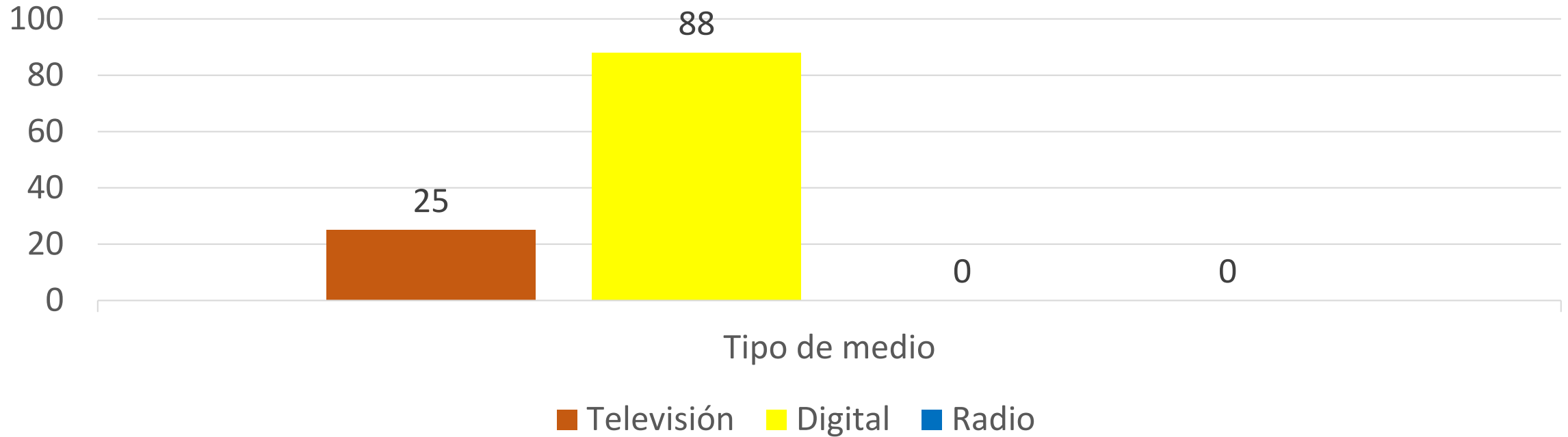
- a. Consumidor Final
- b. Empresas Participantes VAT
- c. Aliados Estratégicos VAT

Informe Gestión de Medios Abril 2022- Abril 2023

Total de notas generadas

Abril 2022 – abril 2023

Cantidad de notas según tipo de medio



Publicity Total

Abril 2022 – abril 2023

Medio	Publicity
Digitales	₡261 481 068,70
Televisión	₡108 873 914,43
Total	₡370 354 983,14

**Informe de la Fiscalía
Presentado por la Sra. Giannina
Madrigal**

Cámara Costarricense de Hoteles
Informe Anual de Fiscalía
Abril 2022-Abril 2023

Abril 13 del 2023

Señores
Asambleístas
Cámara Costarricense de Hoteles
Presente

Según lo dispuesto en los artículos décimo tercero y décimo octavo de los estatutos de la Cámara Costarricense de Hoteles, procedo a rendir el informe anual a la Asamblea correspondiente al período Abril 2022 - Abril 2023.

A raíz de que los informes de la Auditoría Externa comprenden a la posición financiera de la Asociación Cámara Costarricense de Hoteles al 31 de diciembre del 2022 y 2021, su desempeño financiero, sus cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo para los años terminados en esas mismas fechas, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades; estaré brindando actualizaciones que tengan relación con ambos años.

Ante el decreto de Estado de Emergencia en marzo 2020 el cual aplica medidas sanitarias que se extienden hasta parte del año 2022, el Auditor Externo Lic. Alexander Zeledón Mora menciona que “amplía el análisis del entorno de la entidad y su afectación económica producto de la Pandemia Covid 19 así como su sostenibilidad y equilibrio financiero, para continuar con su normal funcionamiento”.

Se ha comunicado con los responsables de la administración presentando un compendio de situaciones reportadas y de seguimiento de auditorías anteriores, ambas con las respectivas recomendaciones sobre el control interno y su operación, las cuáles fueron implementadas o están en el seguimiento para llevarlo a cabo a corto plazo. Los puntos destacados en el informe comprenden:

- 1) Partidas pendientes de conciliaciones bancarias
- 2) Tipo de cambio utilizado para revaluación de activos monetarios en dólares
- 3) Pago por servicio de limpieza
- 4) Libro de registro de asociados

En referencia a las auditorías anteriores los temas fueron debidamente atendidos y/o corregidos

Sobre las notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2022 y 2021 se detalla cada uno de ellos haciendo un recorrido por el ciclo contable.

El Informe del Auditor Externo hace mención sobre la cuenta por cobrar al Banco Nacional de Costa Rica a raíz del monto sustraído mediante estafa telefónica, al respecto se interpuso la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial y se

planteó el reclamo. Se da seguimiento con el fin de recuperar los fondos; es recomendable conocer la posición oficial del Banco Nacional de Costa Rica.

Sobre el apartado de Cuentas por Cobrar se verifica según los informes recibidos, que los incobrables por desafiliaciones en los dos últimos años, representó un ajuste por \$14.668 que comprendieron 16 Hoteles.

Como observación, es importante que en caso de que algunos de estos Hoteles deseen nuevamente afiliarse, es recomendable monitorear y atender cualquier atraso para que la cartera de crédito se mantenga saludable.

Confirmando también que según el escrito de la Auditoría Externa que “la morosidad fue rebajada significativamente, siendo que al 31 de diciembre del 2022 el porcentaje de atraso en la cartera a más de 90 días es de 14.16%, además la estimación para incobrables recuperó su saldo, representando un 6.26% del saldo de las cuentas por cobrar, la Auditoría Externa considera que se implementaron las acciones de forma satisfactoria”.

El total de cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2022 fue de \$36,439.61, ha sido el año que comparados con los dos anteriores presenta la mejor recuperación de cartera con un 83% \$30,322.60, no se registraron incobrables, se continúan manteniendo los mismos canjes que los dos años anteriores y \$2.917 (8%) en pendientes.

He revisado de igual forma los acuerdos de la Junta Directiva de la Cámara y todos han sido o están siendo debidamente atendidos, sea por sus miembros o el personal administrativo, bajo parámetros normales de tiempos de ejecución.

En referencia a las solicitudes de afiliación y desafiliación, todas han sido formalmente presentadas a la Junta Directiva y revisadas según corresponde, hay dos Hoteles que están por ingresar en espera de algunos documentos para concluir los trámites. Con respecto a los Asociados Estratégicos a Marzo 2023 se contabilizan 17 de ellos.

El total de Hoteles afiliados a la Cámara Costarricense de Hoteles a Marzo 2022 registran 129 establecimientos con 10,466 habitaciones. A través del año 8 nuevos hoteles se unieron representando un 6,2% que sumó un 8,28% en número de habitaciones (867 habitaciones adicionales). Para este mismo periodo se desafiliaron 9 Hoteles, sin embargo, en número de habitaciones sólo representó el 3.1%. (329 habitaciones).

En conclusión, a Marzo 2023 se cuenta con 128 hoteles afiliados a la Cámara Costarricense de Hoteles lo que representa un inventario de 11.004 habitaciones.

La distribución de afiliados según tamaño de Hotel mantiene porcentajes similares en donde los Hoteles de 1-20 habitaciones representan el 20%, de 21-50 habitaciones el 28%, de 51-100 habitaciones el 22% y más de 100 habitaciones el 30%.

En cuanto al tipo de Hotel se contemplan tres categorías, liderando los Hoteles de playa por número de habitaciones con un 53% y por zona geográfica los afiliados ubicados en el Valle Central lideran con el 34%.

De Mayo 2022 a Marzo 2023 la Junta Directiva se reunió con el quórum correspondiente cada vez que fue convocada; de los 11 Directores hubo un promedio de participación del 81%. Del total de reuniones efectuadas, el 82% fue presencial y un 18% en forma virtual, este dato no contempla las ausencias justificadas. Sólo un Director logró el 100% de participación mientras que los que menor participación presentaron, lograron el 75%.

Como lo he hecho en los últimos años deseo continuar reafirmando los extraordinarios esfuerzos por parte de la Cámara en trabajar en diferentes tácticas, de reinventarse a través de la realización de actividades muy bien planteadas para lograr mantener la estabilidad financiera, siempre continuando en la labor de lograr mayor cantidad de afiliados. Los altos niveles de compromiso que denota el Presidente y sus Directores, bajo gestiones de planificación, organización, dan certeza de que se han llevado a cabo esfuerzos constantes para seguir con una visión a futuro clara. Si bien es cierto los efectos e impactos de la pandemia en el Sector Turístico ha sido sin precedentes, también es claro que la Cámara Costarricense de Hoteles ha estado muy bien cimentada y los afiliados pueden sentirse respaldados.

La proactividad, la energía, el dinamismo, de la Directora Ejecutiva y del personal administrativo forman un extraordinario equipo de trabajo no solamente dan el seguimiento posterior a cada Junta, sino mantienen involucración activa en las gestiones y compromisos de la Cámara. Nuestro sincero agradecimiento también a ellos.

Para finalizar, deseo resaltar la labor de todos los Directores, que de manera desinteresada y con su apoyo incondicional a la Cámara Costarricense de Hoteles, enfrentan los retos con profesionalismo y visión a futuro.

Muy agradecida por la oportunidad de poder servirles.

GIANNINA
MADRIGAL
FAIT (FIRMA)

Digitally signed by
GIANNINA MADRIGAL
FAIT (FIRMA)
Date: 2023.04.13
10:29:58 -06'00'

MSc. Giannina Madrigal Fait
Fiscal

Gracias!