

## **INFORME FINAL DE GESTIÓN DEL LIC. HERMES NAVARRO DEL VALLE, LÍDER DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA.**

---

Este informe se divide por años de ocupar este puesto, dando un resumen de lo que se hizo en cada Proceso a mi cargo durante el período correspondiente. Asimismo, se adjuntan para el año 2014 las propuestas de modificación y modernización del Macroproceso ya presentadas a la Gerencia General, los acuerdos de mejoramiento del Proceso de Gestión y los mandatos de la Auditoría General cumplidos.

**2011**

---

### ***SEGURIDAD TURISTICA***

---

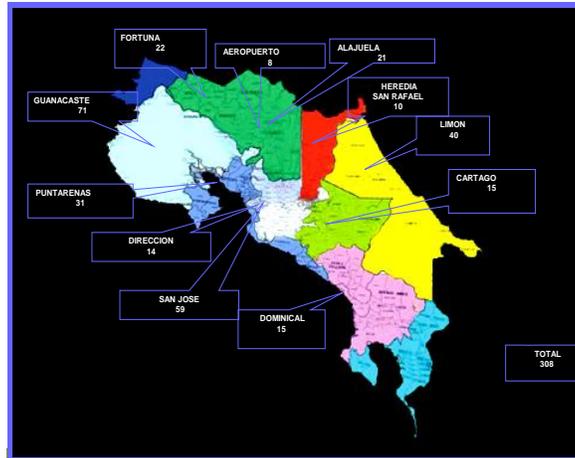
Se adquirió 19 motocicletas montañeras marca Honda, 650 uniformes 12 radios de comunicación walkie-talkie y troncalizados, además se hizo entrega de dos microbuses y un vehículo doble tracción.

Se coordinó la realización de un programa de capacitación a través del Organismo de Investigación sobre Trata de Personas con fines de Explotación Comercial, Inteligencia Criminal, Ética en la función Pública y se propició además a través de la empresa Security Professional Intelligence (SPI), la realización de un curso especializado de alto nivel sobre seguridad turística para los Oficiales de la Policía Turística y el OIJ.

Por otra parte, se brindó capacitación a la Policía Turística sobre Gestión de riesgo y atención de crisis, coordinado con capacitadores de la Universidad Estatal a Distancia e impartido en lugares estratégicos como Quepos, Limón y La Fortuna de San Carlos.

Durante este período se logró una disminución cercana al 8% en la incidencia delictiva contra turísticas. Los cantones más afectados por hurtos y robos contra turistas, continúan siendo Puntarenas y San José, respectivamente.

Actualmente se cuenta con 308 oficiales de la Policía Turística distribuidos de la siguiente manera:



Como noticia positiva, ha dado inicio un nuevo curso básico policial que espera reclutar a cerca de 50 nuevos policías turísticos para iniciar operaciones en el 2012.

### ***SEÑALIZACION VIAL Y TURISTICA***

---

Se ha logrado una cobertura cercana al 75% de las 4000 señales previstas de ser instaladas durante el período 2006-2011. Durante el 2011 se logró señalar el anillo turístico de Occidente, particularmente en la ruta Grecia, Sarchí, Bajos del Toro, Rio Cuarto. La ruta hacia el Monumento Nacional Arqueológico Guayabo, en los accesos desde San Nicolás, Llano Grande - Pacayas y algunas zonas costeras como la ruta 36 desde Limón-Puerto Viejo de Talamanca, hasta el Sixaola.

Este trabajo conjunto entre el ICT y el MOPT, complementa el trabajo de seguridad preventiva que realiza el ICT en coordinación con el MSP y la Comisión Nacional de Emergencias tanto en la seguridad física y patrimonial de los turistas, como en su orientación en el desplazamiento a los distintos atractivos turísticos.

En cuanto al trabajo de señalización de sectores costeros de riesgo por presencia de corrientes de arrastre, se instalaron 50 señales en las playas de mayor peligrosidad tales como: Playa Cangrejal, Playa Guiones y Playa Ostional, entre otras.

### ***OFICINAS DE INFORMACION***

---

Como resultado del convenio suscrito entre el ICT y el Ministerio de Cultura y Juventud, se habilitó en el mes de octubre del 2011, una oficina de información

turística sobre la Avenida Central, frente a la Librería Lehman. Este centro de información tiene como objetivo no solo orientar al turista sobre la variedad de atractivos turísticos que existen en el país sino además, prevenir al turista, brindándole consejos de seguridad en su estadía y/o desplazamiento a los distintos sitios de interés.

Aunque la apertura de esta oficina ha sido de forma preliminar, se ha logrado atender a más de 700 personas que han transitado por San José, en los últimos dos meses.

En forma paralela, se mantiene surtido con material de información y prevención tanto a las oficinas de información turística del Aeropuerto Juan Santamaría y oficinas centrales, como a cada uno de los centros de información ubicados en las oficinas regionales.

El objetivo de estos puestos de información y orientación es lograr un mejor acceso y en forma rápida al turista. Lamentablemente, la insuficiencia de personal, no permite habilitar y atender de manera adecuada, otros sitios de igual importancia como son las fronteras norte y sur y algunos otros destinos de afluencia importante de turistas.

### ***MATERIAL DE INFORMACION Y PREVENCION***

---

Durante el 2011, se ha generado más de 40 folletos full color de información y 5 de prevención, tales como: Parques Nacionales, actividades de Aventura, Agroturismo, caminatas por San José, Cartago y Alajuela y de prevención como Tips de seguridad, Consejos de Seguridad para Bañistas, Consejos de seguridad para los turistas que alquilan vehículos y el Pasaporte de Seguridad.

Este material es distribuido en los distintos centros de información turística. En el caso de los folletos de corte preventivo, son distribuidos también por la Policía Turística o en empresas turísticas.

Actualmente, se trabaja en la estandarización de una imagen visual de todo el material de información y orientación al turista y se continúa con la investigación de nuevos productos y servicios turísticos para igualmente, darlos a conocer a los turistas.



## ***ATENCIÓN DE QUEJAS***

---

Durante el período de referencia se logró atender 265 casos, de los cuales 45 fueron trasladados a la Comisión Nacional del Consumidor al tratarse de denuncias contra empresas no declaradas turísticas o por tratarse de causales que se deben conocer en esa vía, del resto, 50 se encuentran en trámite y 170 se han archivado.

Es importante destacar que por segundo año consecutivo, se tiene a disposición del usuario el formulario electrónico de administración de quejas, único en Latinoamérica y que permite al turista desde cualquier país del mundo, plantear una queja y dar seguimiento puntual al proceso.

## ***SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA***

---

Durante el 2011 se logró alcanzar un significado aumento en el número de empresas certificadas, 101 (59 nuevas, 42 re evaluadas); asimismo tenemos 103 empresas evaluadas; 37 empresas con Inducción, al menos 20 capacitaciones de Código de Conducta y más 600 personas capacitadas en temas de sostenibilidad, CST, BAE.

Actualmente, el país cuenta con 240 empresas certificadas con el CST, incluyendo hoteles, tour operadores y empresas arrendadoras de vehículos. Esta cifra representa cerca del 26% del total de la oferta turística declarada de estos tres sectores mencionados.

### **Estudio demuestra impacto positivo de CST**

Con el objetivo de analizar el impacto que ha generado el CST en las empresas tour operadoras y de hospedaje después de su certificación, el Departamento de

Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo, desarrolló una investigación que demuestra múltiples beneficios y un impacto muy positivo percibido por estas compañías.

El estudio evaluó a 65 hoteles y 29 tour operadores certificados, en áreas como servicios básicos, productos, producción y empresa. Más del 50% de las empresas presentaron una disminución en el consumo de agua y energía, además aumentaron su consumo de productos amigables con el ambiente y locales, la reforestación de especies nativas, esto junto con esfuerzos que se realizan para tener un mejor manejo de los desechos y la utilización de energías limpias, lo que permite un mayor reconocimiento internacional y la satisfacción del cliente.

“Esta investigación permite identificar si realmente se están cumpliendo los objetivos planteados con la creación del CST, así como comprobar cómo las empresas buscan la forma de mejorar las prácticas sostenibles y van teniendo una mejor concienciación acerca de la conservación de los recursos naturales y humanos”, destacó Flores.

El siguiente cuadro detalla el porcentaje de empresas con respuesta positiva a la pregunta planteada sobre si el CST ha tenido impacto (Respuesta SI o NO). La forma de leer los datos es, por ejemplo en la primera línea: Para el 58% de los hoteles entrevistados y para el 50% de los tour operadores, se dio una disminución del consumo de agua en metros cúbicos después de la implementación del CST.

<b>Porcentaje de empresas con respuesta positiva a la pregunta planteada sobre si el CST ha tenido impacto (Respuesta SI o NO)</b>		
<b>Hallazgos más importantes después de la implementación del CST</b>	<b>Hoteles</b>	<b>Tour operadores</b>
Disminución del consumo de agua en metros cúbicos.	58%	50%
Reducción en el manejo de las aguas residuales vertidas sin tratamiento.	52%	29%
Reducción del nivel de consumo en electricidad.	71%	75%
Disminución del consumo en la cantidad de resmas de papel.	76%	82%
Disminución en la facturación en consumo de agua en colones.	48%	31%
Disminución en la facturación en consumo de electricidad en colones.	58%	46%
Aumento en el consumo de productos de cocina y restaurante amigables con el ambiente en envases grandes.	73%	53%
Incremento del consumo de productos de limpieza biodegradables.	69%	61%
Aumento en la compra de productos orgánicos.	67%	62%
Incremento en la compra de alimentos producidos	60%	52%

localmente.		
Aumento en la cantidad de clientes (turistas).	43%	47%
Cambio en la compra de otros artículos producidos localmente (artesanías, muebles, artículos de limpieza, entre otros).	51	59%
Cambio en la compra de abonos orgánicos.	55%	56%
Cambio en la producción de energía limpia.	62%	57%
Cambio en la recuperación de áreas verdes.	60%	
<i>Cambio en la reforestación con especies nativas.</i>	74%	
Cambio en la satisfacción de los clientes.	81%	64%
Cambio en el reconocimiento internacional.	61%	59%
Cambio en la cantidad de proveedores con prácticas sostenibles.	82%	76%
Contratación de personal de la localidad.	59%	63%
Implementación de cambios en la recolección de residuos.	47%	62%

### ***Inversión Turística***

---

En el año 2009 la inversión turística fue de \$102 millones, \$108 millones en el 2010 y a octubre del 2011 tenemos \$168 millones de inversión. Lo que demuestra un claro crecimiento con cadenas como:

**Hotel Boutique Club Náutico**, con 48 habitaciones, localizado en la provincia de Puntarenas.

**Albergue Altagracia**, con 12 habitaciones, localizado en la provincia de San José.

**Hotel Clepsidra**, con 18 habitaciones, localizado en la provincia de Heredia.

**Hotel Alto Monte**, con 30 habitaciones, localizado en la provincia de San José.

**Ringle Resort Hotel & Spa**, con 10 habitaciones, localizado en la provincia de San José.

**Rafiqui Safari Lodge**, con 10 habitaciones, localizado en la provincia de Puntarenas.

**Hotel Finca Luna Nueva**, con 13 habitaciones, localizado en la provincia de Alajuela.

**Hotel Terrazas de Golf**, con 10 habitaciones, localizado en la provincia de Heredia.

**Hotel Riu Palace**, con 538 habitaciones, localizado en la provincia de Guanacaste

**Hyatt Place San José Pinares**, con 121 habitaciones, localizado en la provincia de San José

**Hotel posada Claro de Luna**, con 15 habitaciones, localizado en la provincia de Puntarenas.

**Hotel Ritzli**, con 17 habitaciones, localizado en la provincia de San José

**The Falls AT Manuel Antonio**, con 24 habitaciones, localizado en la provincia de Puntarenas

## INVERSIÓN NACIONAL

Estamos finalizando el trámite interno para hacer efectivo el préstamo con el Gobierno de Japón, que incluye una inversión de \$1,492,000.00 para el Parque Manuel Antonio y \$1,826,000.00 para la Isla San Lucas.

### **Proceso de Servicio al Turista**

#### 1- Programa de Señalamiento Vial y Turístico.

En el transcurso del 2011, se dio continuidad al Programa de Señalamiento Vial y Turístico mediante un proceso de verificación en el sitio, de las señales instaladas según rutas de interés turístico, de conformidad con los informes suministrados por la Dirección de Ingeniería de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

#### **CUADRO N° 1 CONVENIO DE COOPERACION MOPT-ICT CANTIDAD DE SEÑALES INSTALADAS POR RUTA PERIODO 2011**

<b>RUTA</b>	<b>SECTOR</b>	<b>CANTIDAD DE SEÑALES INSTALADAS</b>
Parques Nacionales	Parque Nacional Chirripó, Parque Nacional Marino Ballena, Parque Internacional La Amistad, Parque Nacional Corcovado y Bahía Drake,	123
Ruta 230	Ruta hacia el Monumento Nacional Arqueológico Guayabo	49
Ruta 618	Sector Parador - Quepos	9
Ruta 253	Sectores dentro del Polo Turístico Golfo de Papagayo	23
Ruta 118-708	Ruta Grecia-Sarchí-Bajos del Toro	44
Ruta 4	Guatuso-Upala-Los Chiles	105
Ruta 36	Limón - Sixaola	144
<b>TOTAL</b>		<b>497</b>

*Fuente: Dirección de Ingeniería de Tránsito, MOPT.*



INTERSECCIÓN RUTA NACIONAL 32 CON RUTA NACIONAL 10,  
CRUCE A SIQUIRRES.



## 2- Programa de Seguridad Turística.

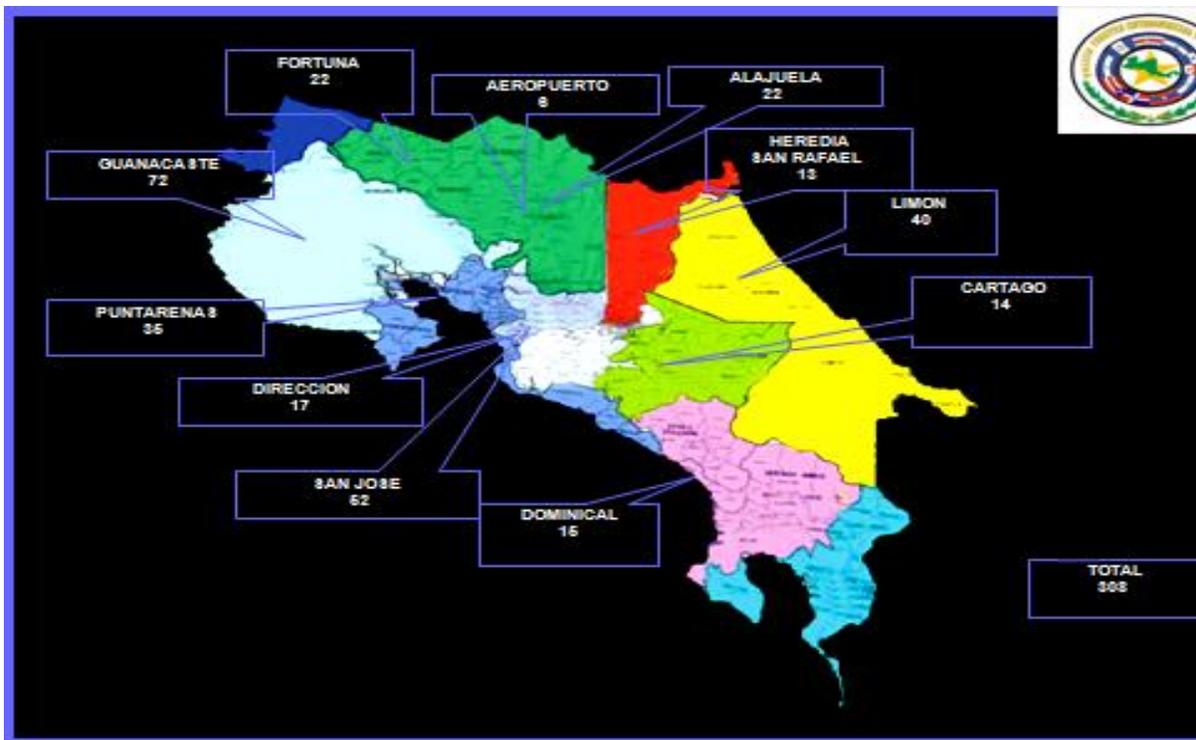
Con base en el Convenio de Cooperación suscrito entre el Instituto Costarricense de Turismo en el 2007, se adquirieron insumos para el fortalecimiento de la

Policía Turística con una inversión del orden de los 75 millones de colones. Entre estos equipos se detallan 19 motocicletas, 650 uniformes y 10 radios de comunicación y dos troncales.

Adicionalmente, a través de la empresa SpecializedProtectionIntelligence (SPI), se brindó capacitación especializada a Directores regionales de la Policía Turística, en temas como: manejo de crisis, tiro, análisis criminal y con la Universidad Estatal a Distancias, en atención de desastres.

Tanto estos esfuerzos en brindar el avituallamiento necesario a la Policía Turística, como el promover una formación profesional integral en cada uno de los oficiales, tienen como objetivo brindar una respuesta rápida y oportuna al turista que ha sido víctima de algún hecho delictivo y al mismo tiempo, garantizar la seguridad a los visitantes de manera preventiva. Actualmente se cuenta con un total de 303 Efectivos de la Policía Turística distribuidos según se detalla en el siguiente mapa:

**IMAGEN N° 1**  
**DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE LA POLICIA TURISTICA, POR NUMERO DE EFECTIVOS CONVENIO DE COOPERACION ICT- MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**  
**PERIODO 2011**



*Fuente: Dirección de la Policía Turística, MSP.*

Es importante destacar además que en el 2011, se logró consolidar en el Organismo de Investigación Judicial, una unidad especializada en atender delitos contra turistas, hecho que complementa la acción de la Policía Turística, mediante un mecanismo reactivo de pronta respuesta.

En el ámbito regional, se participó activamente en el Comité Centroamericano, México y República Dominicana de Seguridad Turística, bajo en soporte del Sistema de Integración Turística Centroamericana (SITCA) y la aprobación del Concejo Centroamericano de Turismo. Entre los principales logros de este Foro regional se destaca el seguimiento a tres proyectos de interés prioritario, como lo son el Sistema de Atención de Quejas y Denuncias contra turistas, la homologación de la formación de las Policías Turísticas y la Formación de Formadores en materia de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes en el sector turístico.



### 3- Programa de Información y orientacional turista.

---

Durante el 2011, se continuó con la edición de material de información y prevención turística, tal es el caso de los mapas de zona turísticas en idioma inglés. Además se actualizó el folleto del itinerario de buses y se hicieron impresiones de folletos informativos sobre Parques Nacionales y de Consejos de

Seguridad Turística. Parte de este material es distribuido a través de las Oficinas Regionales del Instituto Costarricense de Turismo, en las oficinas de información del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, Daniel Oduber Quirós, en la Sede Central de La Uruca y más recientemente, en la oficina de información turística de San José y en Paso Canoas.

Adicionalmente, este material es también distribuido a través de los Oficiales de la Policía Turística en operativos de rutina en las terminales de autobuses como la Coca Cola, los Caribeños, Musoc y en rutas o zonas de interés turístico como el Puente sobre el Río Tárcoles, Playas y Parques Nacionales, entre otros.

El objetivo de esta comunicación gráfica con el turista es por una parte, informarle sobre los atractivos turísticos que existen en el país, las rutas de acceso y actividades que podrá realizar en ellos y por otra, brindarle consejos preventivos para no ser víctima de delitos o bien en zonas de playa con corrientes peligrosas o sitios con presencia de cocodrilos.



En cuanto a los centros de información turística, como resultados importantes del período 2011, se destaca la apertura de la Oficina de Información Turística del centro de San José, sobre la avenida central, la oficina de información turística en la nueva terminal aérea del aeropuerto internacional Daniel Oduber Quirós y la reapertura de centro de información turística en la frontera de Paso Canoas. Este último atendido los días jueves y viernes por personal destacado en la Oficina Regional del ICT de Río Claro de Golfito.

Con estas nuevas sedes de información, se pretende habilitar espacios para que el turista que así lo requiera, cuente con acceso a la información en forma ágil y oportuna.



#### 4- Programa de Atención de Quejas.

---

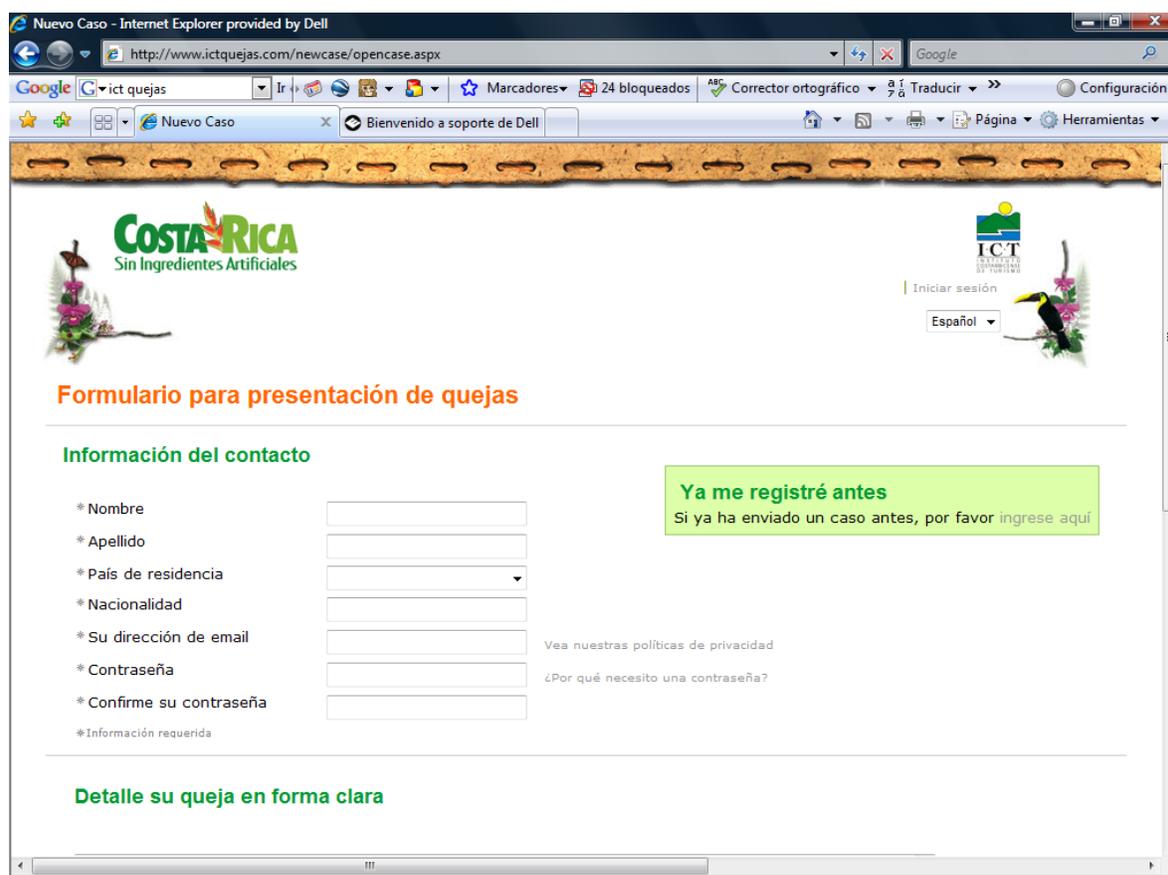
El área de atención de quejas forma parte de la labor de rutina que realiza el Departamento de Servicio al Turista. Su objetivo principal es brindar asistencia al turista que ha sido víctima de alguna circunstancia anómala, incumplimiento contractual o acto ilícito en la prestación de servicios turísticos proveídos por empresas con declaratoria turística. En este caso, el ICT asume la representación del turista aun cuando este se encuentre fuera del país, hasta lograr un acuerdo entre las partes o el resarcimiento del perjuicio ocasionado por causas atribuibles a la empresa.

Durante el 2011, se atendió un total de 265, lo que representa una disminución en comparación con las cifras reportadas en el mismo período del 2010. De éstas, cerca del 80% logró resolverse en forma satisfactoria a favor del turista. Además, se dio seguimiento a 45 diferentes casos presentados ante la Comisión Nacional de defensa del Consumidor.

Para agilizar la recepción de denuncias y el efectivo seguimiento por parte del usuario, se cuenta con un software que permite al usuario desde cualquier país del mundo anteponer sus quejas y dar el debido seguimiento, sin tener que trasladarse a las oficinas del instituto, mediante un formulario electrónico en inglés y español, accesible mediante la página oficial del ICT, o también a través de la dirección electrónica [www.ictquejas.com](http://www.ictquejas.com).

En caso de presentarse quejas en contra de empresas “no declaradas turísticas”, se asesora al denunciante para que remita el caso ante la Comisión Nacional de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio para su debido trámite. En estos casos, el ICT le brinda el seguimiento a cada caso en particular hasta obtener una resolución.

## IMAGEN N° 2 FORMULARIO ELECTRONICO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS



The image shows a screenshot of a web browser displaying the 'Nuevo Caso' (New Case) form on the website <http://www.ictquejas.com/newcase/opencase.aspx>. The browser is Internet Explorer provided by Dell. The page features the Costa Rica logo with the slogan 'Sin Ingredientes Artificiales' and the ICT logo. A navigation bar includes 'Iniciar sesión' and a language dropdown set to 'Español'. The main heading is 'Formulario para presentación de quejas'. Below this, there is a section for 'Información del contacto' with several input fields: 'Nombre', 'Apellido', 'País de residencia' (a dropdown menu), 'Nacionalidad', 'Su dirección de email', 'Contraseña', and 'Confirme su contraseña'. A green box on the right says 'Ya me registré antes' and 'Si ya ha enviado un caso antes, por favor ingrese aquí'. There are also links for 'Vea nuestras políticas de privacidad' and '¿Por qué necesito una contraseña?'. At the bottom of the form, there is a section titled 'Detalle su queja en forma clara'.

### **Programa de Sostenibilidad**

Seguidamente se detalla un resumen de los programas y proyectos que se ejecutan en el Proceso de Sostenibilidad.

## I. Programas

### Certificación para la Sostenibilidad Turística

La Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), es una certificación **dirigida** a las empresas turísticas, se otorga de acuerdo con el grado en que la operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Su vigencia es de dos años al término de los cuáles la empresa debe someterse nuevamente a una evaluación que le permitiría mantener, disminuir o incrementar su nivel de sostenibilidad.

Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros (Ámbito Físico – Biológico), evalúa aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de electricidad y agua (Ámbito Planta o Gestión del Servicio), evalúa las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa (Ámbito Cliente Externo), evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad (Ámbito Socio Económico).



1. Turismo Ornitológico



2. Formas de aprender

### Programa Bandera Azul Ecológica

Bandera Azul Ecológica (BAE) nace en 1995, tomando como base un programa aplicado en España y de origen europeo denominado BLUE FLAG, comienza a implementarse en 1996, con el soporte técnico de ICT y AYA.

En sus orígenes la única categoría que se tenía era la de BAE-Playas. En el año 2002 se crea una nueva categoría de BAE para comunidades costeras, en el 2004 la de centros educativos y más recientemente se han agregado cinco nuevas categorías para las ocho con las que el Programa de Bandera Azul Ecológica cuenta en este momento.

La vigencia del galardón es de un año y al vencimiento el Comité debe aplicar nuevamente para mantenerlo o bien recibir estrellas adicionales o si es el del caso, perderlo.

El objetivo que se tiene es establecer un incentivo para promover la organización de comités locales en las zonas costeras, comunidades, centros educativos, espacios naturales protegidos y otros nichos turísticos y ambientales con el propósito de buscar su conservación y desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública costarricense.

Los requisitos que se tienen para que se pueda optar por el galardón de Bandera Azul Ecológica son para la mayoría de las categorías:

- Integración de un Comité Local con al menos seis miembros.
- Inscribirse entre los meses de enero a abril
- Remitir cuestionario de inscripción según categoría.
- Presentación del PLAN DE TRABAJO
- Asumir el compromiso de trabajar activamente con la comunidad.
- Presentación de Informe final (Noviembre)

Buena parte del éxito que se ha tenido con este **programa** es la conformación por decreto ejecutivo de una comisión interinstitucional e intersectorial compuesta por ICT, AyA, CANATUR, MEP, MINAET, ICE, Red de Reservas costarricenses, Ministerio de Salud, ICE, MAG, CCSS y AED, lo cual ha conseguido que el proyecto trascienda intereses institucionales y se focalice en atender los objetivos creados por el Programa manteniéndose al margen de decisiones específicas de las instituciones que la conforman.



3. Playa QueSera



4. Playa Arenilla

## **Código de conducta contra la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes**

El Proyecto del Código de Conducta es una iniciativa de la Organización Mundial del Turismo (OMT), ECPAT International y un grupo de operadores de turismo escandinavo, desarrollada tanto en los países de origen como los países destino de turismo. Busca la participación y compromiso de la actividad turística para desestimular y sancionar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, asociada a viajes y turismo.

En países como Estados Unidos, Italia, Alemania, Australia, Noruega, Holanda, Finlandia, Suecia, Austria, Brasil, República Dominicana y Tailandia, la industria turística ha tomado una postura enérgica de cero tolerancia para proteger a los niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial, de esta manera se han unido para promover la incorporación de un Código de Conducta en las empresas turísticas para enfrentar esta problemática.

¿Qué estamos haciendo en Costa Rica?

Como parte de las responsabilidades del sector turístico para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en general, y la protección de los derechos fundamentales de la niñez y adolescencia en particular, en el año 2003, inició el Proyecto Código de Conducta para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial en viajes y turismo, proyecto de la industria turística costarricense patrocinado por la Fundación Paniamor en conjunto con la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT), la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo (ACOPROT) y Visión Mundial Costa Rica. Es financiado por Fundecooperación bajo su programa de Turismo Sostenible y por SavetheChildren Suecia.

El **programa** es de alcance nacional, con énfasis en las cuatro regiones de mayor afluencia turística: Limón, Puntarenas, Guanacaste y la Gran Área Metropolitana. Cuenta con el aval de las instancias políticas competentes, el compromiso activo de las principales Cámaras nacionales y del sector, y la participación sostenida de hoteles, operadores de turismo, auto rentistas y principales empresas de servicio de taxi en el país.

Para suscribir el Código de Conducta las empresas deben desarrollar las siguientes acciones:

1. Firmar el *Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo*
2. Capacitar al personal: el personal deberá tener claras las directrices y políticas de la empresa en cuanto a la protección de las personas menores de edad contra la explotación sexual comercial y actuarán como agentes preventivos de esta problemática

3. Colocar símbolos externos que alerten a sus clientes y proveedores sobre su posición en contra de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes: afiches, habladores, despleables, volantes, calcomanías, alertas para sitios web, papelería membretada, entre otros.
4. Introducir en los contratos de los proveedores de servicios turísticos una cláusula en la que se declare el rechazo común a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.
5. Presentar un informe anual que contenga las acciones realizadas en cumplimiento de los compromisos adquiridos como miembro del Código.



### **Plan de Gestión Ambiental Institucional**

En cumplimiento del decreto 36499, publicado en la gaceta #161 “Reglamento para la elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional” que indica como fecha límite para la remisión del mismo a más tardar 6 meses después de la publicación del decreto en el Diario La Gaceta (23 de Agosto), se delegó al Proceso de Sostenibilidad la elaboración del Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) del ICT. Se coordinó cerca de 10 sesiones de trabajo con representantes de otros departamentos del ICT. Se concluyó con el Plan y se envió a la Dirección de Gestión Ambiental del MINAET.

Después de la revisión del mismo, se debe comenzar con el proceso de implementación del plan, en el que destacan los siguientes compromisos ambientales:

<p><b>Gestión del aire (Cambio Climático)</b></p>	<p>Emisiones de fuentes móviles: Inclusión de criterios de compra de vehículos con especificaciones ambientales. Generación de ruido y vibraciones por actividades antrópicas: Darle Seguimiento al Plan de mantenimiento preventivo, predictivo o correctivo periódico de los equipos y maquinarias.</p>
<p><b>Gestión del agua</b></p>	<p>Consumo de agua: Realizar las gestiones para que se apliquen los análisis microbiológicos Realizar una campaña informativa sobre la importancia del ahorro del recurso hídrico Realizar las gestiones para solicitar que el suministro de agua sea el indicado en cuanto a cantidad y continuidad Solicitar a la administración que se dé el debido mantenimiento a los filtros de los dispensadores (1 vez al mes) según el contrato que se tiene Solicitar la implementación de una bitácora de control y mantenimiento. Generación de aguas residuales: Gestión para la compra del producto biodegradable. Aplicación de producto biodegradable para tratamiento de aguas residuales Gestión de certificado de calidad de aguas residuales con el Ministerio de Salud. Creación de bitácora mensual de control con base en los certificados de calidad de aguas.</p>
<p><b>Gestión de suelo y residuos sólidos</b></p>	<p>Consumo de papel: Directriz donde se establezca la fecha de presentación de informes trimestrales por parte de las Jefaturas, para que con base al papel solicitado se justifique la necesidad o no de adquirir equipo multifuncional. Establecer procedimiento para envío seguro de documentos digitales Enviar mensualmente recordatorio a los funcionarios a efectos que se cumpla con la directriz institucional sobre el consumo de papel. Generación de residuos electrónicos: Generar control de residuos electrónicos por peso o por tipo. Gestionar mecanismo adecuado para la reutilización de equipo electrónico desechado por terceros. Generación de residuos sólidos ordinarios: Generar control de cantidad y tipo de residuos ordinarios aprovechables y de los desechados a relleno sanitario, para esto lo ideal es contar con una bitácora para tal efecto.</p>

	<p>Reforzar campaña institucional para minimizar la cantidad de residuos generados.  Mantener actualizado el listado de empresas que reciben los residuos aprovechables.  Reforzar la coordinación del programa de manejo de los desechos  Establecer una un mecanismo para divulgar a los colaboradores las acciones del programa de manejo de desechos y los logros alcanzados.  Generación de residuos sólidos peligrosos:  Confeccionar la rotulación del recipiente de los desechos sólidos en el interior del consultorio médico  Dar la debida separación de los materiales de curación desechable, con respecto a los desechos generales del edificio.  Generación de residuos infecto contagiosos:  Establecer un protocolo de contingencias en caso de derrames, fugas, incendios, explosiones, emisiones controladas o accidentes relacionados con el manejo de residuos por medio del Plan Institucional de Gestión de Riesgo a través del Comité Institucional de Gestión del Riesgo.</p>
<p><b>Gestión de la energía</b></p>	<p>Consumo de combustibles fósiles:  Coordinar con RRHH capacitaciones en el consumo eficiente de combustible (INA).  Implementar el uso de GPS en los vehículos con el fin de brindar un mejor seguimiento de las rutas.  Brindar capacitación sobre conducción eficiente  Consumo de energía eléctrica:  Creación de bitácoras de consumo eléctrico en KW  Cálculo de consumo eléctrico promedio por colaborador.  Promover que los medidores de la institución se coloquen en lugares visibles, tanto los de ICE como los de CNFL.  Creación de bitácora mensual de consumo de electricidad.  Creación de una estrategia de comunicación a los colaboradores sobre los resultados del mes anterior para conocer los avances del ahorro energético.</p>
<p><b>Seguridad y manejo de desastres</b></p>	<p>Elaborar un Plan Institucional de Gestión de Riesgo, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 8488, Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, donde se nombrará un Comité Institucional de Gestión del Riesgo, el que estará encargado de organizar, planificar, ejecutar y evaluar las tareas relativas a la prevención, mitigación y atención de emergencias o desastres en caso de suscitarse algún evento que pueda afectar nuestro lugar de trabajo.  Reactivar la Comisión de Salud Ocupacional (CSO)  Solicitarle a la Administración los avances que se han tenido sobre el capítulo XVII artículos del 73 al 84, "Condiciones de seguridad e higiene" del Reglamento Interno de Trabajo.</p>

## Estrategia Regional de Cambio Climático

Recientemente se ha delegado a este Proceso la implementación del apartado de Turismo en la Estrategia Regional de Cambio Climático, capítulo Costa Rica. Al respecto, se ha contratado asistencia técnica para la Elaboración de Plan de Acción y Perfiles de Proyectos que vinculen el tema de Turismo y Cambio Climático bajo el marco de la Estrategia Regional de Cambio Climático.

### II. Logros en los 3 principales programas, de acuerdo a metas del PAO

#### Certificación para la Sostenibilidad Turística

Seguidamente se detallan los logros más importantes en materia de Certificación:

1. Empresas de hospedaje
  - a. Se les dio inducción a 23 empresas
  - b. Se evaluó a 43 empresas
  - c. Se re evaluó a 43 empresas
2. Empresas Tour Operadoras
  - a. Se les dio inducción a 10 empresas
  - b. Se evaluó a 5 empresas
  - c. Se re evaluó a 6 empresas
3. Empresas rentadoras de vehículos
  - a. Se les dio inducción a 4 empresas
  - b. Se evaluó a 4 empresas
  - c. No hubo re evaluaciones

En la tabla siguiente se muestra la situación al cierre de 2011 en cuanto a la cantidad de empresas certificadas.

DICIEMBRE - 2011				
	EH	ATO	ERV	TOTALES
5 niveles	19	8	0	27
4 niveles	40	11	0	51
3 niveles	55	17	3	75
2 niveles	42	15	1	58
1 nivel	22	7	0	29
	<b>178</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>240</b>

\*EH: Empresas de Hospedaje, ATO: Agencias Tour Operadoras, ERV: Empresas Rentadoras de Vehículos.

Además se dieron los siguientes logros en materia de las normas:

1. Se inició la implementación de la Norma para empresas rentadoras de vehículos.
2. Se terminó el diseño y aprobación de la Norma de Parques Temáticos, misma que se encuentra en ejecución con un primer grupo de empresas en el proceso de inducción para ser certificadas durante 2012.
3. Se actualizó y publicó la nueva para empresas de hospedaje, con la intención de que se inicien inducciones y evaluaciones con la misma para el primero semestre de 2012.
4. Se continuó la actualización de la norma para tour operadores.
5. Se continuó la elaboración de una norma para empresas tour operadoras que no operan sus propios tours sino que sub contratan.
6. Se inició el diseño de una norma para empresas gastronómicas.
7. Se organizó el evento de entrega de certificados y trofeos a las empresas que se certificaron durante el último año, actividad realizada en el INBio Parque



8. Se capacitó al menos a 615 personas en temas relacionados con Sostenibilidad.



9. Se elaboró nuevo material promocional, dentro del que destaca:
- a. Porta libretas
  - b. Identificadores de valijas
  - c. Porta documentos
  - d. Porta tarjetas
  - e. Gorras
  - f. Trofeos en base de coco
  - g. Dispositivos USB
  - h. Llaveros en base de coco
  - i. Pulseras en base de coco
  - j. Libretas de papel reciclado con bolígrafo de tinta negra con piezas de cartón y plástico biodegradable





## Programa Bandera Azul Ecológica

Actualmente se cuenta con 8 categorías, y entre marzo y abril próximo se entregaran galardón a 776 comités:

CATEGORIAS	COMITES GALARDONADOS
• Playas	80
• Comunidades	39
• Centros Educativos:	531
• Micro cuencas:	24
• Espacios Naturales:	33
• Acciones para enfrentar el cambio climático:	147
• Comunidades clima neutral:	0 (Cada dos años)
• Promoción de la Salud comunitaria:	2
• TOTAL	776

El INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO lidera la categoría de playas y es miembro de Comité técnico de la creciente categoría de Acciones para enfrentar el cambio climático, de la variedad de Mitigación.

El próximo 2012, la entrega de galardones de la categoría de Playas, será coordinada por el ICT, se desarrollará separado de la actividad tradicional que se realiza en CASA PRESIDENCIAL y contará con ejecución completa de la misma por parte del ICT. Es la primera ocasión que galardonamos a las Playas por separado y para ello, por primera vez se incluirá en la bandera el logo de esta categoría, elaborado por el ICT. Las banderas que se entreguen a los 80 comités, también son elaboradas por el ICT.



El sitio propuesto para la entrega de los galardones son las instalaciones del Paradero turístico de Doña Ana, sitio estratégico para el desplazamiento de los comités (70 de Puntarenas y Guanacaste) que pertenecen a esta categoría de playas.

A lo interno de la institución, con la coordinación desde este departamento y la elaboración del informe final, se logrará mantener la Bandera Azul Ecológica en la Categoría Acciones para enfrentar el Cambio Climático, con 3 estrellas.

Además se han realizado reuniones y desarrollado varios talleres de capacitación en temas que atañen a Programa de Bandera Azul Ecológica en diversas zonas del país, a instituciones de enseñanza técnica y turística universitaria y empresas de hospedaje que participan en la categoría.

### **Código de conducta contra la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes**

El Código de Conducta contra la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA) es un mecanismo de auto regulación del sector turístico implementado desde el año 2003. Durante la primera etapa que abarcó de 2003 a 2008, se logró capacitar a casi 6,000 colaboradores de todo tipo de empresas turísticas hasta lograr que casi 280 empresas se adhirieran de manera voluntaria al Código.

Durante esta segunda etapa que lidera el ICT, se han obtenido los siguientes logros:

1. Se realizaron 22 actividades de capacitación por todo el país
2. Se impartió la capacitación a 289 empresas
3. Se capacitó a 490 colaboradores de empresas del sector

### III. Otros logros del Departamento

El Departamento de Sostenibilidad Turística se ha mantenido muy activo brindando capacitaciones y con diversas representaciones internacionales, entre las que destacan:

1. Capacitaciones en materia de Sostenibilidad y CST a al menos 615 personas en diferentes zonas del país, entre las que destacan:
  - a. Fairleigh Dickinson University (FDU), NJ, USA, en ICT.
  - b. QuebecUniversity, Canadá, en ICT.
  - c. Universidad para la Cooperación Internacional, en ICT.
  - d. Universidad Nacional. Sede de Pérez Zeledón.
  - e. Eventoconvocadopor Rainforest Alliance
  - f. Gestores de Sostenibilidad de las Oficinas de Servicios Turísticos
  - g. Compañeros del Polo Turístico Papagayo
  - h. Empresarios de Puerto Jiménez
  - i. Empresarios de Río Claro
  - j. Empresarios de Palmar Sur
  - k. Empresarios de Parrita
  - l. Personal Hotel Índigo
  - m. Universidad Mexicana, en Torre Molinos.
  - n. Universidad de Tennessee, en Ramada.
  - o. Cusco, Perú
  - p. SINAC
  - q. SITCA, FEDECATUR, AECID, en ICT.
  - r. Universidad **Vanderbilt**, Nashville, Tennessee
2. Ponencias
  - a. Nacionales
    - i. Participación en el evento Planet, People, Peace 2011 con una presentación
  - b. Internacionales
    - i. Perú
    - ii. Guatemala
    - iii. El Salvador
3. Atención de eventos
  - a. Expotur
  - b. Expo Manuel Antonio
  - c. Feria de Turismo Rural
  - d. Expo Turrialba
  - e. Congreso de la Cámara Costarricense de Hoteles
  - f. Expo Verde
  - g. Expo Osa
  - h. II Conferencia Internacional Planet, People, Peace

- i. Congreso ACAV
  - j. Expo San Carlos
  - k. Congreso Centroamericano de Responsabilidad sobre el Cambio Climático
4. Aportes para la consolidación del Programa de calidad y sostenibilidad en Centro América/SITCA-AGENCIA DE COOPERACION ESPAÑOLA-FEDECATUR-ORGANISMOS NACIONALES DE TURISMO.
- a. Taller para la Creación de Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística, 5-9 setiembre. San Salvador, El Salvador. Este Taller permitió liderar el proceso de creación del COMITÉ REGIONAL DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD y establecer las bases para la elaboración de un Plan de Trabajo con un horizonte de planeación de 3 años.
  - b. Taller para la validación del plan de acción del modelo regional de calidad y sostenibilidad turística hacia la certificación. 4-8 octubre Antigua, Guatemala.  
Las ponencias sobre la importancia de la sostenibilidad turística en la actividad turística de Costa Rica y la presentación de la evolución de la norma CST, facilitó que los participantes centroamericanos de las diversas organizaciones públicas y privadas aprobaran la ejecución del PLAN DE ACCION que iniciara el próximo año.



5. Visitas varias:
- a. Se realizó la visita a la Posada Las Orquídeas, oferta de turismo rural comunitario de la Asociación Zapotaleña Agroecoturística / AZAGROTUR, quienes ofrecen alojamiento, alimentación y senderos

en área protegida propias. Se conversó con el grupo de mujeres respecto a su experiencia en la creación de esa oferta, la situación actual de la empresa y sus propósitos de fortalecimiento, así como la finca integral de Betty Chaves.

#### **IV. Logros Administrativos**

Seguidamente se detallan algunos logros administrativos del departamento de sostenibilidad:

1. Diseño y creación de la Norma de Parques temáticos con un componente de investigación 100% interno del Proceso de Sostenibilidad.
2. Inicio de diseño de la creación de la norma para empresas gastronómicas.
3. Apoyo al departamento de Oficinas Regionales la creación de manuales de procedimientos para este departamento y de otros que unen funciones entre ambos procesos.
4. Apoyo directo a la Presidencia con proyectos relacionados con:
  - a. Centro de Convenciones
  - b. Paraderos turísticos
  - c. Malecones
  - d. Balnearios
  - e. Otros
5. Ejecución de los 159 acuerdos tomados por la Comisión Nacional de Acreditación.
6. Atención de estudiantes para información relacionada tanto con el programa como con sostenibilidad
7. Recepción de dos practicantes
8. Atención de consultas tanto internas como externas en temas variados relacionados con las funciones del departamento (CST, Código de Conducta, BAE), entre otros.
9. Durante tres meses se apoyó aceptando el recargo de la Dirección de Gestión mientras se contrataba o hacían los trámites para el traslado de la nueva persona en la plaza del señor Gustavo Alvarado.
10. Entre otros.



## **Proceso de Gestión y Asesoría Turística**

Este departamento técnico tiene una gran responsabilidad en el accionar de toda la Dirección, de manera que sus funciones -que atienden procesos y sub procesos- pueden agruparse así:

### **Gestión y asesoría en materia de Declaratoria Turística:**

Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener la Declaratoria Turística. Esto implica la atención de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, económicos y técnicos (es decir, la realización de inspecciones de campo, el análisis de la información económica, etc.).

Seguimiento de trámites varios relativos a la aplicación del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de propietarios, de razón social, de administradores, etc.). Esto implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.

Labor de monitoreo de la calidad y servicio de las empresas turísticas, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de categorización, principalmente en empresas de hospedaje, gastronómicas y centros de diversión. Como resultado de esta labor se derivan otras acciones relativas a la apertura de procedimientos ordinario-administrativos de conformidad con el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

Atención y asesoría permanente a empresas turísticas y público en general que desea información específica sobre las empresas con Declaratoria Turística.

Inspeccionar las empresas e implementación de la Guía de Evaluación para los Procesos de Mantenimiento y Seguridad para las Actividades de Turismo de Aventura.

### **Gestión y asesoría en materia de Contrato Turístico:**

Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener el Contrato Turístico, de conformidad con la Ley 6990 de Incentivos al Desarrollo Turístico y sus reformas y adiciones posteriores. Esto también implica la atención de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, estudios

económicos y técnicos (los derivados de los requisitos para Declaratoria Turística, obligatoria para la obtención de dicho contrato).

Seguimiento de trámites varios relativos a la aplicación de la Ley 6990 y su reglamento (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de propietarios, de razón social, de administradores, trámite de exoneraciones en la Ventanilla Única en combinación con el Ministerio de Hacienda, etc.). Esto implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.

Desarrollo y seguimiento permanente del trabajo de la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de la Ley de Incentivos Turísticos (informes, acuerdos, estudios, consultas, coordinar sesiones, elaborar contratos, etc.) y sus relaciones con las demás unidades de la institución.

Monitoreo permanente de las empresas turísticas con beneficios de incentivos, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de campo, principalmente en materia de verificación de artículos exonerados al amparo de la Ley 6990.

Atención y asesoría permanente a empresas turísticas, instituciones y público en general que desea información específica sobre las empresas con Contrato Turístico.

#### Otras funciones:

Promover la inversión nacional y extranjera en el sector turístico, preferiblemente en las Unidades de Planeamiento Turístico establecidas por el ICT. Esto implica un trabajo constante de orientación y asesoría hacia inversionistas, así como también coordinar acciones con otras entidades como CINDE, Relaciones Exteriores y cámaras empresariales del sector turístico. En este trabajo se combina un apoyo a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo y al despacho del Sr. Ministro.

Procurar el desarrollo de una Bolsa de Inversiones para promover la atracción de capitales hacia el sector turístico. (Esto lo está coordinando la Dirección de Planeamiento y Desarrollo).

Asesoramiento a las empresas turísticas para lograr el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento.

Apoyar las acciones interinstitucionales que deriven de convenios de cooperación con otras entidades, todo ello en apoyo del sector turístico.

Guías de Turismo.

#### Principales logros y acciones del 2011.

A continuación se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2011, de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes rubros y sub temas:

- La inversión de nuevas empresas que obtuvieron la Declaratoria Turística
- Los nuevos empleos directos generados por esas empresas
- El origen de la inversión utilizada para instalar dichas empresas.
- La oferta de las empresas con Declaratoria Turística en operación.
- Certificados para empresas de Transporte Terrestre Turístico.

#### Acciones en materia de Inversiones de Empresas con Declaratoria Turística:

El monto de la inversión ascienda a ¢ 119.138.593.705,23 que a un tipo de cambio promedio de ¢ 510,00 por dólar representaría \$ 233.605.085,70, generada por proyectos u establecimientos en operación que brinda sus servicios especialmente en siete (7) tipos de actividades. (Véase cuadro No. 1 Apéndice)

La actividad de hospedaje registra ¢ 106.283.912.086,75 (\$ 208.399.827,62) un 89,21% del total de la inversión, seguida por la actividad gastronómica y centros de diversión con un monto de ¢ 5.601.575.468,00 (\$ 10.983.481,31), lo que representa un 4,70% de la inversión planeada aprobada con Declaratoria Turística en el año 2011. Otras actividades que registran montos de inversión son las empresas arrendadoras de vehículos (3,43%), agencias de viajes (1,05%); Actividades Turísticas (0,99%); Transporte Acuático (Cabotaje) con un 0,47% y el servicio aéreo (0,12%) (Véase cuadro No. 2 Apéndice)

Al analizarse la distribución de la inversión captada por provincia se obtiene que en Guanacaste se ha registrado ¢ 49.031.976.530,93 (\$ 96.141.130,35) lo que presentan el 41,15% del total de la inversión, seguida por la provincia de San José, con ¢ 45.633.556.370,92 (\$ 89.477.561,51), representando el 38,30%, así como por Puntarenas con ¢ 14.267.539.020,36 (\$ 27.975.566,71) para un 11,98%. El orden de captación de las restantes provincias, es el siguiente: Heredia con un 5,84%, lo que presenta ¢ 6.961.977.000,00 (\$13.650.935,29); Limón con un 1,51% que equivale a ¢ 1.802.237500,00 (\$ 3.533.799,03); Alajuela con un 1,04% (¢ 1.250.430.113,32 o bien \$ 2.451.823,75) y Cartago con una participación del 0,16% (¢ 190.877.070,00 (\$ 374.268,76). (Véase cuadro No. 3 en Apéndice)

En cuanto a la generación de empleo directo, se obtiene un total de 1.943 empleos directos sí por cada uno de ellos se generan 2.5 puestos indirectos se obtendría 4.857 puestos indirectos para un total de 6.801 plazas nuevas.

La provincia de San José registra 773 puestos de empleo directo, seguido por la provincia de Guanacaste con 493 empleos directos; Puntarenas con 383 nuevos puestos, Alajuela con 202 plazas; Heredia con 86 puestos; Limón con 46 empleos y con 10 la provincia de Cartago.

No se omite manifestar que en año 2011, se registran un total de 1.847 habitaciones distribuidas por las siete (7) provincias del País. Guanacaste con 616

habitaciones, seguida por San José con 607 habitaciones, Puntarenas con 290; Heredia con 162; Alajuela con 131; Cartago con 21 y Limón con 20 habitaciones.

Acciones en materia de Oferta con Declaratoria Turística:

Mediante la información que se da a conocer en esta serie de cuadros se representa la conformación de empresas declaradas turísticas por el Instituto Costarricense de Turismo a nivel de Proyectos y de Empresas en Operación; cabe indicar que esta figura es una situación voluntaria que le permite a los empresarios recibir un reconocimiento de la denominada Declaratoria Turística bajo los alcances del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

**Cuadro 1**

**Empresas Declaradas Turísticas a nivel de Proyectos como en Operación. a Dic-2011**

<b>Tipos de Empresas</b>	<b>En Proyecto</b>	<b>En Operación</b>	<b>Total</b>	<b>Emp. Canc.</b>
Hospedaje	52	489	541	30
Agencias de Viajes	31	383	414	9
Rent a Car	1	24	25	1
Transporte Acuático	4	23	27	6
Gastronómico y Diversión	31	428	459	29
Líneas Aéreas	0	28	28	1
Actividades Temáticas	4	21	25	2
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>1.396</b>	<b>1.519</b>	<b>78</b>

Costa Rica cuenta con una oferta total de 1519 empresas de las cuales el 8.09% de las mismas se identifican como proyectos por desarrollarse en las diferentes modalidades de servicios.

Por otra parte es destacable mencionar que solo en el año del 2011, perdieron su condición de Declaratoria Turística 78 empresas, siendo el sector más afectado el de hospedaje con un 38.46%, con respecto al total de las cancelaciones.

Cuadro 2  
Comportamiento de las Empresas en Operación Declaradas Turísticas  
Según Provincia a Dic-2011

Provincia	Hospedaj	Agenci	Ren	Transport	Diversión y	Línea	Actividade
-----------	----------	--------	-----	-----------	-------------	-------	------------

	e	a	t	a	e	Gastronomías	s	s
		Viajes	Car	Acuático	a	Aérea	Temáticas	s
San José	114	249	14	2	241	26	2	
Alajuela	76	41	8	1	59	2	5	
Cartago	13	7	0	2	26	0	2	
Heredia	30	30	1	0	51	0	3	
Guanacaste	112	15	1	6	26	0	0	
Puntarenas	121	33	0	11	21	0	2	
Limón	23	8	0	1	4	0	7	
Total	489	383	24	23	428	28	21	

Del total de empresas Declaradas Turísticas se observa que el sector de las empresas de hospedaje representa el 32.19%, seguido por el sector de Gastronomía con un 28.17% de participación, como las modalidades de mayor participación y dinamismo.

Cuadro 3  
Costa Rica: Oferta Real de Hospedaje  
Declarado Turístico y en Operación  
1996 a diciembre 2011

Año	Empresas	Habitaciones
1996	350	13.128
1997	350	13.437
1998	350	13.413
1999	348	13.714
2000	362	14.122
2001	370	14.990
2002	371	15.162
2003	379	15.611
2004	390	16.003
2005	417	16.696
2006	433	17.139
2007	433	17.258
2008	460	18.942
2009	464	20.478
2010	501	21.019
2011	489	20.971

Al terminar el año del 2012, el país cuenta con una oferta de 489 hoteles y 20971 habitaciones Declaradas Turísticas y en operación, con respecto al año 1996, donde se consignaban 350 hoteles y 13128 habitaciones, lo anterior a nivel de habitaciones refleja un crecimiento del 59.74% para el período mencionado.

Cuadro 4  
Costa Rica: Oferta de Hospedaje en operación según provincias  
a Dic-2011

PROVINCIA	OFERTA DECLARATORIA	CON % EMPRESAS
PUNTARENAS	121	24,74
SAN JOSE	114	23,31
GUANACASTE	112	22,90
ALAJUELA	76	15,54
HEREDIA	30	6,13
LIMON	23	4,70
CARTAGO	13	2,66
TOTAL	489	100,00

Al analizar la composición de la oferta de hospedaje Declarada Turística por provincias se observa que un 24.74% de los establecimientos se ubican en la provincia de Puntarenas, el 22.90% en Guanacaste y un 23.31% de ellas en San José, con base en lo anterior tenemos que en tres provincias del país se concentra el 70% de las empresas de hospedaje.

Cuadro 5  
Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones y Empleos  
Con Declaratoria en Operación  
a Dic-2011

PROVINCIA	GENERACION DE EMPLEOS	HABITACIONES CON DECLARATORIA	% HABITACIONES
SAN JOSE	4.006	5.457	26,02
GUANACASTE	5.759	5.974	28,49
PUNTARENAS	4.623	4.423	21,09
ALAJUELA	2.384	2.618	12,48
HEREDIA	1.431	1.609	7,67
LIMON	411	619	2,95

Cuadro 6

Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones con

CARTAGO	189	271	1,29
TOTAL	18.803	20.971	100,0

---

La distribución de habitaciones por su parte aporta un 26.02% en la provincia de San José, un 28.49% en Guanacaste y el 21.09% en la provincia de Puntarenas. De acuerdo a lo anterior el 75.6% de las habitaciones se localizan en estas tres provincias.

## Declaratoria Turística en Operación y

### Llegadas de Turistas Internacionales Período 1985 a Dic del 2011

Año	Habitaciones	% Variación	Turistas
1985	4.866	No disponible	261.552
1986	5.270	8,30	260.840
1987	5.017	-4,80	277.861
1988	5.289	5,42	329.386
1989	5.456	3,16	375.951
1990	6.713	23,04	435.037
1991	7.196	7,19	504.649
1992	8.549	18,80	610.549
1993	9.479	10,88	684.005
1994	10.794	13,87	761.448
1995	11.862	9,89	784.610
1996	13.128	10,67	781.127
1997	13.437	2,35	811.490
1998	13.413	-0,18	942.778
1999	13.714	2,24	1.027.462
2000	14.122	2,98	1.088.075
2001	14.990	6,15	1.131.406
2002	15.172	1,21	1.113.359
2003	15.611	2,89	1.238.692
2004	16.003	2,51	1.452.926
2005	16.696	4,33	1.679.051
2006	17.139	2,65	1.725.261
2007	17.258	0,69	1.979.789
2008	18.948	9,79	2.089.174
2009	20.489	8,13	1.922.579
2010	21.019	2,59	2.099.829
2011	20.971	-0,23	2.192.059
Promedio		9,20	

Los datos contenidos en el cuadro N°6 permiten analizar las tendencias de la oferta de habitaciones, dando como resultado que entre el período 2010 versus 2011, el país experimento un decrecimiento habitacional de un 0.23%, siendo el promedio del país de un 9.20%.

Cuadro 7  
 Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación  
 Con Declaratoria Turística  
 Según Cantones  
 a Dic-2011

	CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
1	CENTRAL, SAN JOSÉ	58	3.303	15,75%
2	SANTA CRUZ	39	2.126	10,14%
3	CENTRAL, PUNTARENAS	30	1.660	7,92%
4	SAN CARLOS	43	1.802	8,59%
5	CARRILLO	25	1.922	9,17%
6	GARABITO	23	1.096	5,23%
7	BELEN	11	1.006	4,80%
8	LIBERIA	17	1.187	5,66%
9	AGUIRRE	29	892	4,25%
10	ESCAZU	11	922	4,40%
11	ALAJUELA	15	480	2,29%
12	POCOCI	12	308	1,47%
13	GOLFITO	12	307	1,46%
14	OSA	17	295	1,41%
15	NICOYA	14	300	1,43%
16	TALAMANCA	7	155	0,74%
17	SARAPIQUI	8	279	1,33%
18	SANTA ANA	7	324	1,54%
19	PEREZ ZELEDON	10	225	1,07%
20	TIBAS	2	160	0,76%
21	LIMON	4	156	0,74%
22	MONTES DE OCA	10	185	0,88%
23	LA CRUZ	2	63	0,30%
24	Sn RAFAEL- Heredia	2	119	0,57%
25	Sn RAMON	5	122	0,58%
26	TILARAN	5	101	0,48%
27	PARRITA	5	98	0,47%
28	GOICOECHEA	1	80	0,38%
29	HEREDIA CTL	5	88	0,42%
30	Sto DOMINGO	1	81	0,39%
31	CARTAGO CTL	3	109	0,52%
32	HOJANCHA	3	76	0,36%
33	TURRIALBA	7	112	0,53%
34	CORREDORES	1	48	0,23%
35	CAÑAS	3	119	0,57%
36	NANDAYURE	1	57	0,27%
37	UPALA	5	58	0,28%

38 MORAVIA	2	49	0,23%
39 LOS CHILES	1	42	0,20%
40 BARVA	2	27	0,13%
41 PARAISO	2	29	0,14%
42 DOTA	4	76	0,36%
43 OROTINA	3	53	0,25%
44 ASERRI	1	23	0,11%
45 NARANJO	2	20	0,10%
46 TURRUBARES	3	30	0,14%
47 PURISCAL	1	20	0,10%
48 ABANGARES	3	23	0,11%
49 VALVERDE VEGA	1	15	0,07%
50 ESPARZA	1	13	0,06%
51 MORA	1	12	0,06%
52 OREAMUNO	1	21	0,10%
53 TARRAZU	1	10	0,05%
54 STA BARBARA	1	9	0,04%
55 MONTES DE ORO	2	11	0,05%
56 ACOSTA	1	8	0,04%
57 ALAJUELITA	1	30	0,14%
58 GUATUSO	1	26	0,12%
59 BUENOS AIRES	1	3	0,01%
TOTAL	489	20.971	100%

La información contenida en el cuadro N° 7 viene a resaltar la participación porcentual de los diferentes cantones del país a nivel de habitaciones declaradas turísticas, donde domina ampliamente el cantón Central de San José con un 15.75%, seguido del cantón central de Puntarenas con un 7.92% y posteriormente Santa Cruz con el 10.14% y el cantón de Carrillo (Guanacaste) con un 9.17%, para concentrar en estos cuatro cantones el 42.98% del total de las habitaciones del país identificadas como turísticas.

Cuadro 8  
Costa Rica: Oferta de Habitaciones Declaradas Turísticas  
En operación según Unidades de Planeamiento  
a Dic-2011

UNIDAD DE PLANEAMIENTO	Empresas	Habitaciones	% Habitaciones
1 UNIDAD VALLE CENTRAL	164	7.482	35,68
2 UNIDAD GUANACASTE	108	5.881	28,04
3 UNIDAD PACIFICO MEDIO	57	2.086	9,95

4 UNIDAD LLANURAS DEL NORTE	62	2.300	10,97
UNIDAD PUNTARENAS PLAYAS E ISLAS			
5 DEL GOLFO	33	1.684	8,03
6 UNIDAD PACIFICO SUR	42	919	4,38
7 UNIDAD CARIBE	23	619	2,95
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>20971</b>	<b>100,0</b>

Por otra parte nos interesa referirnos a la composición de la oferta habitacional del país según las diferentes Unidades de Planeamiento Turístico que ha identificado la Dirección de Planificación del Instituto Costarricense de Turismo en el Plan de Desarrollo Turístico. De acuerdo a lo anterior un 35.68% de las habitaciones se encuentran operando en el Valle Central, un 28.04% en la Unidad Guanacaste y el 8.03% en la Unidad Puntarenas e Islas del Golfo, para reflejar un 71.75% de la capacidad habitacional del país en estas tres unidades de planeamiento.

#### Cuadro 9

Costa Rica: Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística  
En operación según Categoría por Estrellas  
a Dic 2011

Provincia	Categoría						SIN CATEG.	TOTAL
	0	1	2	3	4	5		
San José	16	331	346	1.248	1.865	1.636	15	5.457
Alajuela	58	248	298	1.106	634	259	15	2.618
Cartago	0	0	97	89	16	69	0	271
Heredia	12	20	187	337	436	617	0	1.609
Guanacaste	106	453	501	1.500	1.152	2.262	0	5.974
Puntarenas	12	298	623	1.835	932	723	0	4.423
Limón	121	97	48	255	98	0	0	619
Total	325	1.447	2.100	6.370	5.133	5.566	30	20.971
%	1,55	6,90	10,01	30,38	24,48	26,54	0,14	100

Uno de los temas más interesantes es conocer la composición de la oferta habitacional del país por estrellas en un rango de 0 a 5 estrellas. Para clasificar las empresas de Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo, dispone del Manual de Categorización Hotelera, herramienta que es parte integral del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas. Los aspectos técnicos a considerar en dicho documento son Arquitectura y Jardinería, Vestíbulo y

Espacios Públicos, Habitaciones, Cuarto de Baño, Facilidades Recreativas, Restaurantes, Servicios para el huésped, Mantenimiento y Limpieza.

Según dicho manual, Costa Rica tiene un 26.54% de sus habitaciones con Declaratoria Turística en el rango de Cinco (5) Estrellas, el 24.48% en Cuatro, 30.38% en Tres, 10.01% en Dos, el 6.90% en Una Estrella y menos del 1.55% en el umbral de Cero (0) Estrellas. Las empresas que se encuentran en la categoría de Cero Estrellas, probablemente se encuentran sujetas a un plazo para realizar las mejoras del caso, de no cumplirse satisfactoriamente se pueden ver sometidas a un Procedimiento Ordinario Administrativo de parte de la institución.

#### Cuadro 10

Costa Rica: Oferta de Restaurantes en Operación con Declaratoria Turística Según Categoría por Tenedores.  
a Dic 2011

Provincia	Categoría						TOTAL
	0	1	2	3	4	5	
San José	11	34	34	85	20	13	197
Alajuela	9	13	12	13	2	0	49
Cartago	2	1	5	15	2	0	25
Heredia	4	14	8	16	3	1	46
Guanacaste	6	5	6	6	1	0	24
Puntarenas	5	3	6	3	0	0	17
Limón	0	0	0	3	0	0	3
Total	37	70	71	141	28	14	361
%	10,25	19,39	19,67	39,06	7,76	3,9	100

El comportamiento de las empresas gastronómicas presentan la siguiente condición: el 39.06% se ubican en tres tenedores, el 7.76% están categorizadas con 4 tenedores y el 3.9% son empresas de cinco tenedores, para que este grupo de tres a cinco tenedores corresponde a un total de 50.72%.

Costa Rica en el año de 1990 contaba con 121 agencias de Viajes, pero dicha situación ha venido cambiando drásticamente, así por ejemplo para el año del 2011, disponía de 4148 Agencia de Viajes lo que refleja un crecimiento del 242.14%. Por otra parte la variación porcentual positiva entre los años del 2010 versus del 2011 en el campo de las agencias de viajes fue de un 13.11%.

#### Cuadro 12

Licencias de Agencias de Viajes  
Otorgadas por el I.C.T.  
a Dic-2011

Año	Agencias	Variación %
1990	121	
1991	145	19,83
1992	173	19,31
1993	208	20,23
1994	253	21,63
1995	263	3,95
1996	270	2,66
1997	273	1,11
1998	270	-1,10
1999	289	7,04
2000	285	-1,38
2001	295	3,51
2002	293	-0,68
2003	295	0,68
2004	317	7,46
2005	328	3,47
2006	325	-0,91
2007	330	1,54
2008	352	6,67
2009	366	3,98
2010	398	8,74
2011	414	13,11

Al analizar la composición de la oferta de Agencias de Viajes del país tenemos en principio que el 79.46% de estas se definen como Operadoras de Turismo, el 17.39% se identifican como Emisoras y un 3.14% pertenece al sector de las Mayoristas.

Por otra parte merece especial atención la concentración de la oferta de agencias donde en la provincia de San José operan el 62.91% de las empresas, todas las provincias cuentan con empresas denominadas como agencias de Viajes domiciliada bajo la figura de la Declaratoria Turística.

Cuadro 13  
Costa Rica: Agencias de Viajes Según Tipo y Provincia  
a Dic-11

Provincia	Receptivas	Emisora	Mayorista	Total
San José	207	65	13	285

Alajuela	32	4	0	36
Cartago	6	0	0	6
Heredia	27	2	0	29
Guanacaste	12	1	0	13
Puntarenas	36	0	0	36
Limón	9	0	0	9
Total	329	72	13	414

#### Conclusiones:

Costa Rica no solo experimenta un crecimiento sano en el marco de su demanda turística año tras año sino que también es significativo el crecimiento de su oferta Declarada Turística, con excepción de la cantidad de habitaciones.

Es evidente la concentración de la oferta de Costa Rica, en tres provincias San José, Puntarenas y Guanacaste.

El período que se extiende desde 1985 hasta el año 2011 paralelo a una Ley de Incentivos agresiva el país experimenta un crecimiento arrollador en materia de oferta turística dentro de sus sectores más representativos.

La figura de la Declaratoria Turística se puede definir como la fortaleza de un país de poder tener una oferta diferenciada, dado el desarrollo de mecanismos de registro y control que nos permiten depurar las empresas producto de la aplicación de evaluaciones y revisiones técnicas, que demandan in-situ un criterio sobre el nivel de calidad y servicios.

#### **Subproceso de Atracción de Inversiones**

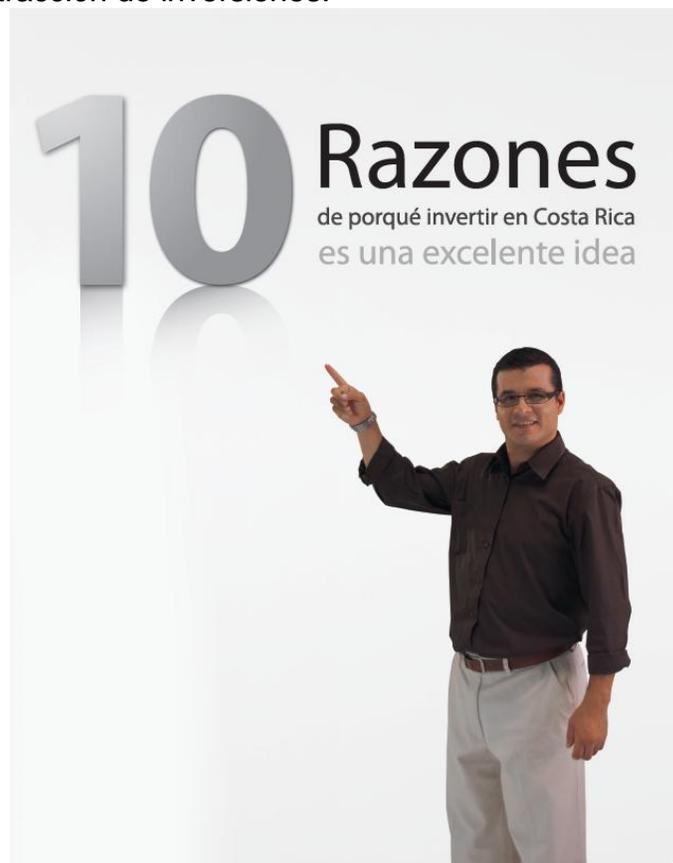
Durante el año 2011 se siguió con las labores del subproceso de atracción de inversiones, implementando el objetivo del subproceso: Promover el incremento de las inversiones turísticas dentro de las unidades de planeamiento turístico, para mejorar y consolidar la oferta turística dentro del marco de la sostenibilidad promovida por el país.

Se logró avanzar en la implementación del programa nacional de atracción de inversiones con acciones concretas, como:

1. La asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de inversiones en el sector turístico, que permiten crear contactos estratégicos con posibles inversionistas internacionales.
2. La distribución de un DVD en inglés y español, dirigido a la atracción de inversiones turísticas a nuestro país, que pueda ser utilizado por el ICT y por otras carteras de la administración. Este DVD fue distribuido a varias Embajadas y Consulados de Costa

Rica en países claves para la atracción de inversiones; asimismo, se distribuyó en las oficinas de Procomer en todo el mundo, se enviaron copias a COMEX y a CINDE, todo para poder tener una acción conjunta y coordinada entre todas las instituciones para la atracción de inversiones.

3. La distribución del folleto de atracción de inversiones en inglés y español a varias Embajadas y Consulados de Costa Rica en países claves para la atracción de inversiones; asimismo, se distribuyó en las oficinas de Procomer en todo el mundo, se enviaron copias a COMEX y a CINDE, todo para poder tener una acción conjunta y coordinada entre todas las instituciones para la atracción de inversiones.



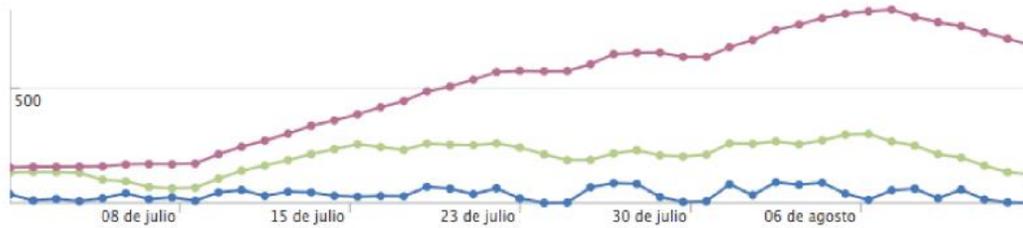
4. La distribución de una presentación interactiva de última generación tipo Flash, para la atracción de inversiones turísticas.
5. La elaboración de una nueva guía actualizada para el inversionista en coordinación con CINDE. Estas guías fueron en parte compartidas con COMEX, CINDE, Ministerio de Relaciones Exteriores, Embajada de los Estados Unidos y Procomer, para poder tener una acción conjunta y coordinada entre todas las instituciones para la atracción de inversiones.

6. Se realizó una campaña digital en todo el mundo incentivando a la atracción de inversiones, que tuvo los siguientes resultados:

Nuevos "Me gusta"<sup>?</sup> **281** ▲ 553 % Total de "Me gusta"<sup>?</sup> **471**

Usuarios activos<sup>?</sup>

usuarios activos por día  Usuarios activos por semana  Usuarios activos por mes



## Usuarios Activos por día



## Nuevos "Me Gusta"

Por día **Total**

Total de clics en "Me gusta"
  Suscripciones canceladas



Origen de los "Me gusta"?

235 Anuncios e historias patrocinadas  
 43 Desconocido  
 3 Recuadro "Me gusta"

## Sexo y Edades



# Resumen Ejecutivo Facebook

## Origen de las visitas

Países?	Ciudades?	Idioma?
190 Venezuela	168 Caracas	291 Español
58 Colombia	35 Bogota	72 Inglés (Estados Unidos)
48 Estados Unidos	35 San Jose	59 Español (España)
41 Costa Rica	19 Barquisimeto	17 Italiano
21 México	17 Lima	5 Inglés (Reino Unido)
17 España	17 Madrid	4 Griego
17 Perú	15 Mexico City	4 Portugués (Brasil)
16 Italia	13 Medellin	3 Francés (Canadá)
9 Canadá		2 Francés (Francia)
6 Brasil		1 Español (Venezuela)
6 Grecia		1 Panyabí
5 Puerto Rico		1 Danés
3 Chile		1 Polaco
3 Reino Unido		1 Rumano
2 Ecuador		1 Sueco
2 Alemania		1 Holandés
2 Polonia		Menos
2 Países Bajos		
2 Suiza		

## Páginas visitadas

Visitas a la página  Visitas únicas a la página



### Vistas de la pestaña?

- 729 Contact
- 310 Muro
- 81 Costa Rica
- 34 Information
- 30 Fotos
- 10 Video
- 7 | notes
- 3 | taggednotes

### Referencias externas?

- 1 google.com

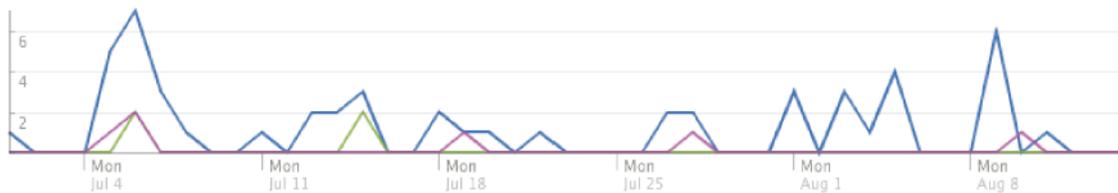


## Publicaciones

Vistas de publicaciones? **8.865** ↑311 %  
 Comentarios a publicaciones? **56** ↑700 %

Comentarios de historias por día?

Me gusta  Comentarios  Suscripciones canceladas

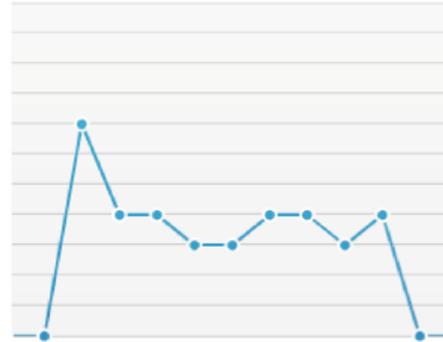


## Resumen Ejecutivo Google Ads

gráfica   
 diseño • publicidad • comunicación

Dominio	Campaña	Grupo de anuncios	Impr.	CTR
<b>Total: todas las ubicaciones automáticas</b>			<b>64.191</b>	<b>0,04%</b>
mail.google.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	16.988	0,05%
alquilerdehoteles.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	463	0,65%
nexolocal.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	2	50,00%
exchange-rates.org	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	3	33,33%
vivastreet.com.ve	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	1	200,00%
elforro.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	4	25,00%
tecmoviles.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	1	100,00%
eliteculturismo.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	41	2,44%
entomointeligente.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	8	12,50%
turismol.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	9	11,11%
googleusercontent.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	1	100,00%
infoguia.net	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	18	5,56%
guia.com.ve	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	92	1,09%
laneros.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	645	0,16%
invertia.com	Campaña ICT	Invertir en Costa Rica	2	50,00%

# Resumen Ejecutivo Linked In



Days, Time Zone: GMT

Campaign	Status	Budget	Clicks	Impressions	Click Through Rate
<a href="#">Invertir en Costa Rica</a>	On Turn Off Hide		36	92,440	0.039%
<b>Total for All Campaigns</b>			<b>36</b>	<b>92,440</b>	<b>0.039%</b>

## Datos

# Resumen Ejecutivo Google Ad Words

[Grupos de anuncios](#) | 
 [Configuración](#) | 
 [Anuncios](#) | 
 [Palabras clave](#) | 
 [Redes](#) | 
 [Dimensiones](#)

Todos los grupos de anuncios excepto los eliminados | Segmentar | Filtro | Columnas

18/07/2011

[+ Nuevo grupo de anuncios](#) | 
 [Editar](#) | 
 [Cambiar estado...](#) | 
 [Alertas](#) | 
 [Automatizar](#)

<input type="checkbox"/>	● Grupo de anuncios	Estado	CPC máx. de la Red de Display	Clics	Impr.
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Invertir en Costa Rica</a>	Apta	automático	206	166.089
	Total: todos los grupos de anuncios excepto los eliminados			206	166.089
	Total: búsqueda			178	101.898
	Total - Red de Display			28	64.191
	<b>Total: todos los grupos de anuncios</b>			<b>206</b>	<b>166.089</b>

## Datos

# Resumen Ejecutivo Facebook Ads

## Campaña: Invest in Costa Rica

Nombre de la campaña  
Invest in Costa Rica



Alcance de la campaña?	Frecuencia?	Alcance social?	Conexiones?	Clicks?	CTR?
<b>222.913</b>	<b>3,3</b>	<b>3.699</b>	<b>116</b>	<b>357</b>	<b>0.049%</b>

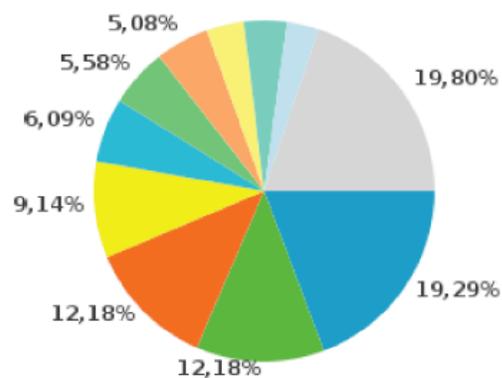
## Origen de las visitas

Fuente/Medio	Porcenta	Visitas	Contribución de Fuente/Medio al total:
1. google / organic	100,00%	0,49%	
2. linkedin.com / referral	97,14%	16,99%	
3. google / cpc	96,69%	73,30%	
4. facebook.com / referral	85,71%	6,80%	
5. (direct) / (none)	80,00%	2,43%	

## Resumen Ejecutivo Sitio Web

### Porcentaje de visitas nuevas

1.	Venezuela	19,29%
2.	Colombia	12,18%
3.	Mexico	12,18%
4.	Argentina	9,14%
5.	Brazil	6,09%
6.	Chile	5,58%
7.	Peru	5,08%
8.	Guatemala	3,55%
9.	Dominican Republic	4,06%
10.	Costa Rica	3,05%
11.	Panama	3,55%
12.	Nicaragua	3,55%
13.	El Salvador	3,55%
14.	Puerto Rico	3,05%
15.	Uruguay	1,52%
16.	Spain	1,52%
17.	Canada	0,00%
18.	Honduras	0,51%



6- Se atendieron a 69 posibles inversionistas que mostraron interés por el país y que se contactaron directamente a nuestras oficinas, sea por vía de correo electrónico, llamada telefónica o pidiendo cita. En la campaña por Internet del 2011 (junio a diciembre) nos contactaron 95 personas con estos intereses:

Turismo: 32  
Bienes Raíces: 16  
Manufactura: 11  
Régimen de retirados: 9  
Zona Franca: 10  
Equipo médico: 2  
Finanzas: 15

7- Dentro de las responsabilidades encomendadas a este subproceso en el marco de acción de la Organización Mundial de Turismo se realizaron las siguientes acciones:

Marzo 2011 – Se participó como panelista en la sesión del grupo de trabajo sobre protección de los consumidores de la OMT; en la Presentación del Informe mundial sobre las mujeres en el turismo 2010; y en la Vigésima sexta reunión del Grupo de Acción para la Protección de los Niños en el Turismo, todas en Berlín, Alemania, dentro del marco de la feria ITB.

Abril 2011 – Participar en la primera reunión del Grupo de trabajo de la OMT sobre la Protección de turistas/consumidores, en Madrid, España.

Mayo 2011 – Se participó en la 52ª Reunión de la Comisión Regional para las Américas de la OMT que se llevó en Asunción (Paraguay).

Mayo 2011 – Se participó en la sesión II “organismos de Promoción Turística en Iberoamérica” de la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Turismo de Iberoamérica SEGIB”, en Asunción, Paraguay.

Mayo 2011 – Se participó en el seminario técnico sobre inversiones turísticas en las Américas de la OMT en Asunción (Paraguay).

Junio 2011 – Se participó mediante una ponencia enviada de forma electrónica en el Foro de Turismo y Ciencia, en Portugal.

Octubre 2011 – Se participó en la quincuagésima tercera reunión de la Comisión de la OMT para las Américas; en la Mesa Redonda Ministerial; en la XIX Asamblea General de la OMT; en la 91 sesión del Consejo Ejecutivo; en la reunión del Programa Presupuesto; en Gyeongju, República de Corea.

Noviembre 2011 – Participar en la conferencia internacional en Fortaleza, Brasil, de la OMT en colaboración con el BID con el título “EL TURISMO COMO INDUCTOR DEL DESARROLLO, DE LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DE LA INTEGRACIÓN REGIONAL”.

Diciembre 2011 – Se completó la encuesta hecha por la Comisión Europea de Turismo (CET) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) para recoger datos sobre indicadores clave de resultados relacionados con las prácticas de evaluación del marketing de las oficinas de turismo nacionales y regionales.

2012

## **MACROPROCESO DE GESTIÓN TURÍSTICA**

---

El Macroproceso de Gestión Turística además de dirigir y controlar las acciones de los Procesos de Gestión y Asesoría Turística, Servicio al Turista, Oficinas Regionales y Sostenibilidad Turística tiene como objetivos primordiales mejorar la infraestructura turística de parques nacionales o de otros atractivos turísticos por medio de la inversión de recursos financieros por parte del ICT, diversificar el producto turístico y apoyar la promoción y desarrollo sostenible del país, mediante la construcción de un Centro de Convenciones, Congresos y Ferial en la Gran Área Metropolitana.

En este contexto, en el 2012 se completaron los estudios básicos del *Proyecto Centro Nacional de Congresos y Convenciones*, además se realizó el estudio de impacto vial y el diseño geométrico de acceso al Proyecto desde la Ruta Nacional N°1, obteniéndose la aprobación por parte de la Comisión de Carreteras con Acceso Restringido del MOPT-CONAVI. En cuanto a la Viabilidad Ambiental se realizó la elaboración del instrumento de evaluación ambiental definido por la SETENA, como Pronóstico - Plan de Gestión Ambiental, y se obtuvo por parte de SETENA dicha aprobación. Continuando con la tramitación correspondiente, se realizó el estudio aeronáutico de alturas siendo aprobado por la Dirección General de Aviación Civil del MOPT. Ante la Municipalidad de Heredia se obtuvo la autorización de desfogue de aguas pluviales en cuerpo de agua permanente por medio un estudio hidrológico, y la elaboración de una propuesta técnica de control de desfogue de aguas pluviales en la Quebrada La Guaria.



Otro de los avances relevantes de este Proyecto es la Contratación de Servicios Profesionales para la elaboración del proyecto final y supervisión de la etapa constructiva, el trámite de adjudicación, refrendo del contrato ante la Contraloría General de la República y la ejecución de la Etapa I (planos constructivos, especificaciones técnicas, materiales y presupuesto). Se emitió la orden de inicio de estos servicios profesionales.

También se preparó la propuesta de forma de contratación y elaboración de carteles para la etapa constructiva del Proyecto, la cual se propone tramitar utilizando la figura de una licitación pública con precalificación. Para esto se realizó tanto el borrador de cartel de precalificación, como el borrador de cartel para contratar los servicios profesionales para la Regencia Ambiental del Proyecto.

Se mantuvo una constante coordinación interinstitucional con el PIMA, la empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) que asumirá



el suministro de servicios que demande el Proyecto. Con el MINAE los trámites de viabilidad ambiental. Con el MOPT los trámites de acceso restringido, permiso de alturas, concesión San José - San Ramón. Con RECOPE la interacción del Proyecto con el poliducto. Con el Ministerio de Planificación Nacional, Banco Central, Ministerio de Hacienda los trámites referentes a la autorización de endeudamiento público.

Además se realizan estudios y propuestas para las alternativas de forma de contratación y administración del Proyecto.

También en el 2012 se realizó el Análisis de la Oferta de Hospedaje de Costa Rica con Declaratoria Turística comprendida entre el período que va del año de 1996 al mes de junio del 2012, el cual tiene como propósito fundamental conocer las tendencias del comportamiento de la oferta de hospedaje en ese período. Para ello se ha tomado como insumo los registros de este Macroproceso que versan sobre las empresas con Declaratoria Turística en el período antes indicado, considerando la distribución de empresas de hospedaje de las siete provincias de Costa Rica, indistintamente del número de habitaciones, con el fin de llegar a un comparativo entre las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas versus los Mega Proyectos que se han instalado en el país.

Así las cosas nos encontramos con una serie de estadísticas que vienen a reflejar el papel que juegan tanto las Mipymes como los Mega Proyectos y el desarrollo y aporte en la economía turística de nuestro país.

Se ha favorecido en el 2012 la reforma a la normativa turística como:

- 1- Reforma Parcial al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR del 15 de Marzo de 1996 y sus reformas para la Adaptación de Requisitos Aplicables a Reservas Indígenas.

Personas Físicas y Jurídicas que bajo la figura de pequeños y medianos empresarios indígenas desarrollen una serie de proyectos turísticos en las reservas indígenas, con la puesta en valor del patrimonio cultural en todas sus manifestaciones, siendo los mismos dirigidos a segmentos de mercado altamente calificados, y con un elevado poder adquisitivo. Por medio del Decreto Ejecutivo N° 37393 MEIC-TUR del 24 de setiembre del 2012, publicado en La Gaceta N° 236 del 06 de diciembre del 2012, se da por aprobada dicha notificación.

- 2- Alcances del oficio DGT-037-2012 del 01 de marzo del 2012, con fundamento al acuerdo tomado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria N° 5736, Artículo 5, inciso V, celebrada el día 21 de febrero del 2012, que dice: ... “ Se acuerda : a) Dar por recibido el oficio DGT-037-2012, suscrito por el Macroproceso de Gestión Turística, relacionado a las inspecciones físicas en establecimientos con Declaratoria Turística o aquellos que opten por una, y los requisitos mínimos exigidos por la Ley 7600 y sus

reglamentos. b) Instruir a dicho Macroproceso a velar por el cumplimiento de la Ley 7600 y sus Reglamentos lo cual se verificará mediante la presentación de los siguientes documentos por parte del interesado al Instituto Costarricense de Turismo:

- a. Copia Certificada del permiso del Ministerio de Salud.
- b. Copia certificada de la patente de funcionamiento de la Municipalidad correspondiente.

Se instruye para que de forma inmediata no se hagan más inspecciones relativas al Anexo 1, y en cuanto a planos constructivos que los mismos vengan con el visto bueno del INVU.”

3. Alcances del oficio DGT-183-2012 del 28 de junio del 2012, mediante el cual se confirman los procedimientos de notificaciones de inspecciones y procedimientos administrativos, a su vez avalados por la Asesoría Legal del ICT mediante oficio AL-1210- 2012 del 11 de julio del 2012, y que indica lo siguiente:
  - a. Para notificaciones de inspecciones se utilizará la dirección para notificaciones dada en la declaración jurada presentada en el expediente.
  - b. Para inicio de procedimientos administrativos se hará de forma personal.
  - c. Para apercibir a las empresas que están morosas con la CCSS y FODESAF, será la dirección para notificaciones dada en la declaración jurada presentada en el expediente, en este caso se le dará 10 días hábiles según la legislación vigente.

Los 10 días indicados en el citado oficio se regula en el ordinal 264, inciso I de la Ley General de la Administración Pública.

En el 2012 se han destinado recursos financieros para la ejecución de los siguientes Convenios de Cooperación:

- a. **Convenio de Cooperación entre el ICT y la Municipalidad del Cantón de Mora:** Se colaboró con ¢29 millones para la reconstrucción del edificio de la Casa de la Cultura del Centro Cívico Histórico de la Ciudad de Colón que se encuentra ubicado al costado norte del Templo Católico de la ciudad, el mismo completará las obras ya realizadas por la Municipalidad, además, la restauración del Mercado Viejo (que data del año 1919), de la Casa de la Enseñanza de la Villa Pacacua (construida a finales de la década de 1920) y la restauración de la Palestra Cristiana (construida en 1946).



- b. **Convenio de Cooperación entre el ICT y el Museo Nacional de Costa Rica:** Con una inversión de  $\text{¢}137$  millones, se procedió a la construcción del *Centro de Información del Sitio Patrimonial Arqueológico de las Esferas* en Finca 6, Sierpe, el cual servirá de antesala para los turistas nacionales y extranjeros, así como historiadores, arqueólogos y estudiantes, entre otros, que visitan el sitio de las esferas, generando un nuevo atractivo con modernas instalaciones.



- c. **Convenio de Cooperación entre el ICT y la Asociación Pro Desarrollo del Parque Nacional del Agua Juan Castro Blanco:** El ICT procedió a financiar con  $\text{¢}50$  millones la construcción del Centro de Visitantes del Parque Juan Castro Blanco de San Carlos. Con estas instalaciones, las primeras que se hacen en el lugar, el turista nacional y extranjero es recibido en una estructura eficiente con todos los servicios básicos necesarios para hacer de su estadía más placentera y segura.



Como parte de la labor conjunta con los Procesos que forman parte del Macroproceso de Gestión Turística, ha sido posible concretar en el 2012 las siguientes acciones:

## **PROCESO SERVICIO AL TURISTA**

---

Durante el período 2012, el Proceso de Servicio al Turista, continuó con el proceso de ofrecer al turista nacional y extranjero, el acceso a la información turística del destino ya fuera por medio de la atención de los distintos Centros de Información o distribuida por los Agentes de la Policía Turística, como en el proceso permanente de investigación para poner a disposición del usuario la más amplia gama de información, tanto en lo referentes a las características del destino como en información preventiva para evitar ser víctima de actos delictivos.

Adicionalmente, se amplió un nuevo período de cuatro años el Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública para dotar de insumos a la Policía Turística, en un esfuerzo institucional permanente por garantizar a los turistas nacionales y extranjeros las condiciones básicas de seguridad en sus lugares de destino.

Por otra parte, se dio por concluida la primera fase del Programa de Señalamiento Vial y Turístico, se logró señalar las playas que presentan mayores riesgos para los turistas por la presencia de corrientes de retorno y se encuentra en estudio en la Universidad Nacional la confección de un mapa de riesgo que permita a los turistas, mediante una aplicación, conocer en detalle cuales son los lugares que representan mayor peligro.

Finalmente, se brindó asistencia a la totalidad de los casos de quejas presentadas al Proceso Servicio al Turista por inconformidades en la prestación de servicios turísticos, lo que demuestra ante los ojos del turista que hay una institución que muestra interés y da el correspondiente seguimiento a cada uno de los casos, situación que genera un efecto positivo ante la percepción y la imagen de Costa Rica como destino turístico.

A continuación el detalle de cada uno de los programas referidos:

### **1. PROGRAMA DE SEÑALAMIENTO VIAL Y TURÍSTICO**

En el año 2012, se concluyó con el convenio Interinstitucional firmado entre Ministerio de Obras Públicas y Transporte y el Instituto Costarricense de

Turismo, para la colocación de más de 2400 señales de carretera en distintos destinos turísticos a lo largo del territorio Nacional, con información de rutas y ubicación de Parques Nacionales.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de señales que se instalaron en el año 2012 en las diferentes rutas del país:

**CUADRO N° 1**  
**CONVENIO DE COOPERACION MOPT-ICT**  
**CANTIDAD DE SEÑALES INSTALADAS POR RUTA**  
**PERIODO 2012**

Ruta	Ubicación	Total de señales Colocadas
Parques Nacionales Zona Sur y territorios indígenas	Chirripó, Marino Ballena, Bahía Drake, Internacional la Amistad y Corcovado	25
	Guayabo	
Ruta 32	Ríos desde rio Frio - Liverpool	52
Ruta 34	Intersección Ruta 27 desde Pozón - Esterillos Oeste hasta Palmar Norte	283
Ruta 702	San Ramón- Fortuna	66
Ruta 35 -142	Florencia- Los Chiles Tanque Fortuna-Cañas	125
Monteverde	Rutas 1,605,606,619, 620, 142 y 145	123
Aeropuertos	Gran Área Metropolitana	153
PnGuancaste	Barra Honda, Santa Rosa, Rincón de la Vieja, Palo Verde, Tenorio	208
Parque Nacional de Caribe Sur		31
Ciudad Quesada	Ciudad Quesada	30
Ruta 256	Zona Atlántica	20
<b>TOTAL DE SEÑALES INSTALADAS EN EL 2012</b>		<b>1116</b>

*Fuente: Dirección de Ingeniería de Transito, MOPT.*

**CUADRO N° 2**  
**CONVENIO DE COOPERACION MOPT-ICT**  
**CANTIDAD DE SEÑALES INSTALADAS POR AÑO**

2009	319
------	-----

2010	510
2011	463
2012	1116
<b>Total de señales instaladas por el convenio</b>	<b>2408</b>

Fuente: Dirección de Ingeniería de Tránsito, MOPT.



## 2. PROGRAMA DE SEGURIDAD EN PLAYAS

El Proceso de Servicio al Turista ha venido trabajando con el Instituto de Oceanografía de Costa Rica, con el fin de identificar las playas en las que es posible encontrar corrientes peligrosas a lo largo del Litoral tanto del Pacífico como del Caribe, tratando de abarcar las zonas más visitadas del país.

El señor Alejandro Gutiérrez, Encargado del Instituto de Oceanografía de la Universidad Nacional, brindó en el mes de junio del 2012 una charla en relación al índice de peligrosidad de algunas playas del país, indicando cuáles son las corrientes de resaca y cómo se presentan, además otros peligros localizados. Dicha charla fue dirigida a empresarios turísticos, Policía Turística, Voluntarios de la Cruz Roja, y personas del sector interesadas.

A raíz del interés que existe en la seguridad de los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan las playas, se elaboró una matriz con un Índice de Seguridad de Playas donde se califican los grados de peligrosidad con los colores amarillo, rojo o verde.

Con base en este estudio se han colocado rótulos de advertencia en aquellas playas con categoría roja, con el fin de alertar al turista de la situación.

En el año 2012 se realizó la colocación de 50 rótulos distribuidos en las siguientes playas:

Oficina Regional	Nombre de la playa	Cantidad de Señales
Caribe Sur	Gandoca	3
Caribe Sur	Playa Punta Uva	2
Puntarenas	Playa Tivives	2
Puntarenas	Playa Carmen Mal País Santa Teresa Playa Hermosa	6
Puntarenas	Playa Montezuma	4
Puntarenas	Playa Mata Limón, Caldera	2
Puntarenas	Playa Manzanillo, Río Ario	2
Pacífico Sur	Playa Carate	3
Pacífico Sur	Playa Cabo Matapalo	3
Pacífico Sur	Uvita	4
Pacífico Sur	Playa Sirena	3
Pacífico Sur	Barú	3
Pacífico Sur	Pavones	4
Guanacaste Norte	Cabuyal	2
Guanacaste Sur	Playa Langosta	1
Guanacaste Sur	Playa Frijolar	1
Guanacaste Sur	Playa Pto. Coyote, (Bejuco, Coyote)	1
Guanacaste Sur	Playa Venado	1
<b>TOTAL DE SEÑALES INSTALADAS</b>		<b>50</b>



### 3. PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Se suscribió un nuevo Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública, como seguimiento al Convenio que inició en el 2007, para el fortalecimiento de la Policía Turística, como una medida para apoyar los esfuerzos en seguridad y mejorar la experiencia de los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan nuestro país.

En el año 2012 se adquirieron insumos como equipo y uniformes con una inversión del orden de los 75 millones de colones. Entre estos equipos se detallan 4 motocicletas, 790 uniformes, 30 radios de comunicación, 50 baterías para lo WalkieTalkie, un cuadraciclo y dos Vehículos marca Toyota Hi Lux.

Se continuó adicionalmente por medio de la empresa SpecializedProtectionIntelligence (SPI), con la II Fase del Curso Especializado en Seguridad Turística, el cual fue práctico: uso de la fuerza, tiro y precisión desde plataformas en movimiento, fue brindado en las instalaciones de la Escuela Judicial en San Joaquín de Flores, a un grupo de 32 oficiales entre Jefes de la Policía Turística, OIJ, Policía Aeroportuaria y del Servicio Nacional de Guardacostas, y fue impartido por el instructor colombiano Rolando Buitrago Lozano.

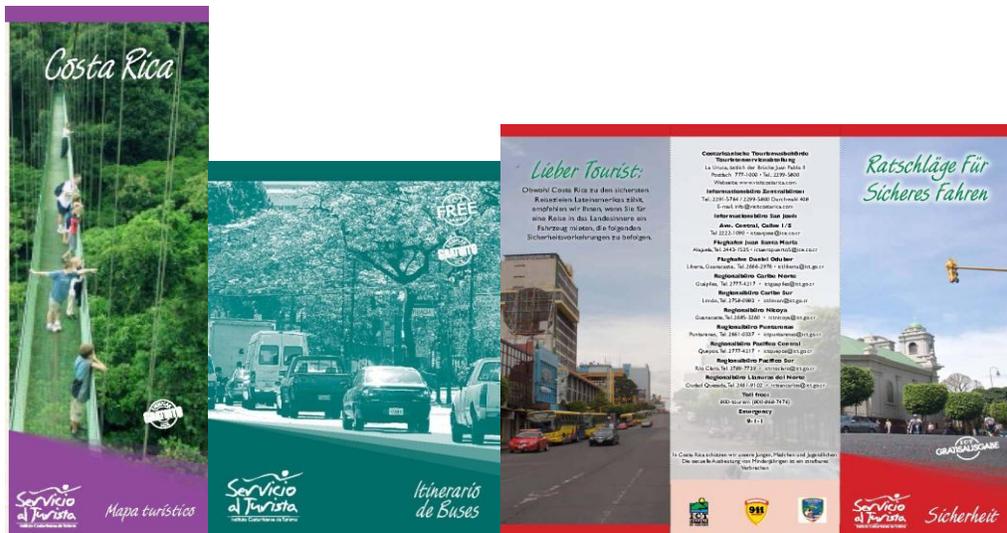


### 4. PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

Durante el 2012 se dio nueva imagen a los folletos de información y prevención turística, tratando de hacer homogéneo tanto el diseño como tamaño de los mismos para que fueran de fácil manipulación por parte del turista. Por otra parte, se actualizó la información y se tradujeron tanto en inglés como en francés y alemán.

Además se trabajó en renovar la imagen de los mapas de zona, el mapa de San José y el mapa de Costa Rica, incorporándolos al nuevo formato de los folletos de información turística.

Se trabajó en el diseño de algunos folletos nuevos como el de esferas precolombinas y del Parque Nacional Carara, así como caminatas históricas de las cabeceras de provincia tales como Liberia, Heredia, Puntarenas y Limón. Todo este material ayudó a la actualización de mucha de la información que se publica en la página web institucional.





## 5. Programa de Atención de Quejas

El área de atención de quejas forma parte de la labor de rutina que realiza el Proceso de Servicio al Turista. Su objetivo principal es brindar asistencia al turista que ha sido víctima de alguna circunstancia anómala, incumplimiento contractual o acto ilícito en la prestación de servicios turísticos proveídos por empresas con Declaratoria Turística. En este caso, el ICT asume la representación del turista aun cuando este se encuentre fuera del país, hasta lograr un acuerdo entre las partes o el resarcimiento del perjuicio ocasionado por causas atribuibles a la empresa.

En el 2012 se atendió un total de 282 quejas, de las cuales 210 fueron resueltas, 35 quedaron en trámite por parte de la Oficina de Atención de Quejas, y 37 quedaron a la espera de alguna resolución por parte de la Comisión Nacional de Defensa del Consumidor.

En caso de presentarse quejas en contra de empresas “no declaradas turísticas”, se asesora al denunciante para que remita el caso ante la Comisión Nacional de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio para su debido trámite. En estos casos, el ICT le brinda el seguimiento a cada caso en particular hasta obtener una resolución.

## PROCESO DE OFICINAS REGIONALES

La labor del Proceso de Oficinas Regionales es importante para el desarrollo y crecimiento del sector turístico de las diversas zonas en donde se encuentran asentadas las mismas.

Dentro de las principales gestiones que tienen las Oficinas Regionales es asesorar, capacitar y realizar inspecciones para el otorgamiento de Bandera Azul, CST y Declaratorias Turísticas.

El Instituto Costarricense de Turismo cuenta con ocho sedes regionales a lo largo del todo el territorio nacional.



### **Apoyo al Proceso de Gestión y Asesoría Turística**

Las Oficinas Regionales han brindado apoyo e información al sector regional por lo que se incrementaron las empresas con Declaratoria Turística. Se logró en casi su totalidad inspeccionar y reinspeccionar las empresas con declaratoria, con el fin de que se mantengan los estándares de calidad estipulados en los procedimientos para declaratoria turística. Se capacitó a empresarios de las distintas zonas regionales con el fin de que conozcan los procedimientos y ayudar en la gestión del turismo.

Las Oficinas Regionales funcionan como Ventanilla Única en cada zona para la recepción de permisos de transporte público, las sedes verifican que la información presentada por los transportistas contenga todos los requerimientos de ley. Además, deben orientar a los empresarios sobre los procedimientos correspondientes para el aumento de flotilla, e información. También se reciben solicitudes para confección de carnes de guías turísticos que después son remitidas por cada Oficina al Proceso de Gestión y Asesoría Turística.

Para el 2012 se inscribieron más de 2050 empresas en el área de declaratoria turística y se realizó una re inspección del 90% en general.

### **Apoyo al Proceso de Sostenibilidad Turística**

Se han realizado capacitaciones al sector turismo para concienciar sobre la importancia de las políticas orientadas al turismo sostenible, por lo que durante el año 2012, incrementaron las empresas con certificado de sostenibilidad turística.

Los encargados del CST, en cada Oficina Regional, orientan y promueven el turismo sostenible en las distintas zonas, además realizan inspecciones para verificar que los empresarios turísticos cumplan con las normativas estipuladas, durante el año se realizaron más de 100 inspecciones en todo el país.

Además se han incrementado las playas inscritas en el Programa de Bandera Azul, mas de 100 playas en Costa Rica se encuentran inscritas en este Programa y muchas de las playas inscritas han sido galardonadas, la labor de las Oficinas Regionales ha sido velar porque estas playas cumplan con lo estipulado en Reglamento de Bandera Azul, realizando inspecciones a las playas con los diversos comités de Bandera Azul Ecológica.

### **Apoyo al Proceso de Servicio al Turista**

Las Oficinas Regionales han logrado atender a gran cantidad de turistas nacionales y extranjeros, así como atención a cruceros, brindar asesorías a empresarios de las zonas, atender estudiantes y capacitarlos en las prácticas de turismo sostenible, lograr en conjunto con el MOPT la señalización en lugares de acceso restringido, así como parques nacionales y lugares culturales.

Durante el año 2012, se atendieron más de 21 cruceros que atracaron en nuestro país, y se atendió a más de 30000 turistas nacionales y extranjeros.

### **Apoyo al Subproceso Zona Marítimo Terrestre**

Las Oficinas Regionales reciben solicitudes de concesión de Zona Marítimo Terrestre, muchos de los expedientes que reciben son devueltos a las distintas municipalidades desde cada zona. Además se realizan las inspecciones



correspondientes.

### Área Asesorías y Capacitaciones

Se logró en el 2012 capacitar a empresarios nacionales y extranjeros, estudiantes, funcionarios de distintas instituciones. Los temas más destacados fueron: CST, BAE, turismo rural, declaración turística.

Además se imparten charlas a la comunidad, incluyendo pequeños y medianos empresarios, escuelas y colegios relacionados con el uso correcto de los desechos, preservación del medio ambiente y prácticas para el desarrollo sostenible.

### FERIAS



**Escuela de Talamanca. Charla impartida sobre protección de los Bosques. Capacitación impartida en Zona Sur, Declaratoria Turística**

## **Apoyo al Macroproceso de Mercadeo**

Se trabaja en conjunto con funcionarios de Mercadeo, en ferias y viajes por el país. Los funcionarios de Oficinas Regionales brindan información más detallada de la región en sus diferentes aspectos sociales, culturales y económicos y coordinan la estancia de prensa nacional y extranjera en nuestro país, de esta forma el funcionario cumple un papel muy importante que es ser guía y apoyo para los turistas que no conocen la región.

Las Oficinas Regionales también tienen dentro de sus funciones fomentar el desarrollo local, por lo que se han establecido relaciones con las municipalidades, cámaras de turismo, empresas turísticas, e instituciones públicas.

## **PROCESO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA**

---

El Proceso de Gestión y Asesoría Turística tiene una gran responsabilidad en el accionar de todo el Macroproceso de Gestión Turística, de manera que sus funciones, que atienden procesos y subprocesos pueden agruparse así:

### **Gestión y asesoría en materia de Declaratoria Turística:**

- Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener la Declaratoria Turística. Esto implica la atención de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, económicos y técnicos (es decir, la realización de inspecciones de campo, el análisis de la información económica, etc.).
- Seguimiento de trámites varios relativos a la aplicación del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de propietarios, de razón social, de administradores, etc.), lo cual implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.
- Labor de monitoreo de la calidad y servicio de las empresas turísticas, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de categorización, principalmente en empresas de hospedaje, gastronómicas y centros de diversión. Como resultado de esta labor se derivan otras acciones relativas a la apertura de procedimientos ordinario-administrativos, de conformidad con el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.
- Atención y asesoría permanente a empresas turísticas y público en general que desea información específica sobre las empresas con Declaratoria Turística.

### **Gestión y asesoría en materia de Contrato Turístico:**

- Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener el Contrato Turístico, de conformidad con la Ley 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico y sus reformas y adiciones posteriores. Esto también implica la atención de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, estudios económicos y técnicos (los derivados de los requisitos para Declaratoria Turística, obligatoria para la obtención de dicho Contrato).
- Seguimiento de trámites varios relativos a la aplicación de la Ley 6990 y su Reglamento (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de administradores, trámite de exoneraciones en la Ventanilla Única en combinación con el Ministerio de Hacienda, etc.). Esto implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.
- Desarrollo y seguimiento permanente del trabajo de la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de Turismo de la Ley 6990 -Incentivos Turísticos para el Desarrollo Turístico- (informes, acuerdos, estudios, consultas, coordinar sesiones, elaborar contratos, etc.) y sus relaciones con las demás Unidades de la Institución.
- Monitoreo permanente de las empresas turísticas con beneficios de incentivos, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de campo, principalmente en materia de verificación de bienes exonerados al amparo de la Ley 6990.
- Atención y asesoría permanente a empresas turísticas, instituciones y público en general que desea información específica sobre las empresas con Contrato Turístico.

### **Otras funciones:**

- Promover la inversión nacional y extranjera en el sector turístico, preferiblemente en las Unidades de Planeamiento Turístico establecidas por el ICT, lo cual es un trabajo constante de orientación y asesoría hacia inversionistas, así como también coordinar acciones con otras entidades como CINDE, Ministerio de Relaciones Exteriores y cámaras empresariales del sector turístico. En este trabajo se combina un apoyo al Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo y al Despacho del Señor Ministro.
- Procurar el desarrollo de una Bolsa de Inversiones para promover la atracción de capitales hacia el sector turístico. (Esto lo está coordinando el Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo).

- Asesoramiento a las empresas turísticas para lograr el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- Apoyar las acciones interinstitucionales que deriven de convenios de cooperación con otras entidades, todo ello en apoyo del sector turístico.
- Guías de Turismo.

### **Principales logros y acciones del 2012:**

A continuación se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2012, de acuerdo con los resultados obtenidos en diferentes rubros y subtemas:

- La inversión de nuevas empresas que obtuvieron la Declaratoria Turística.
- Los nuevos empleos directos generados por esas empresas.
- El origen de la inversión utilizada para instalar dichas empresas.
- La oferta de las empresas con Declaratoria Turística en operación.
- Certificados para empresas de Transporte Terrestre Turístico.

### **Acciones en materia de Inversiones de Empresas con Declaratoria Turística:**

Durante el año del 2012 fueron aprobados 127 reconocimientos de Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades:

**Cuadro No. 1**  
**Declaratorias Turísticas Otorgadas en el 2012**

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Generación de empleo directo</b>
Hospedaje	54	1865
Gastronomía	22	371
Centro Nocturno	5	61
Agencias de Viajes	31	156
Arrendadoras de Autos	6	43
Actividad Turística	8	162
Marinas	1	37
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>2695</b>

La aprobación de los 127 establecimientos con Declaratoria Turística representó una inversión de ¢189.913.469.623,14 que a un tipo de cambio promedio anual del dólar durante el año 2012, se obtendrían \$376.618.152,59 representando un incremento del 59.40% con respecto al año anterior.

La actividad de hospedaje aporta el 84.07% (¢159.667.163.973,16) de la inversión total aprobada, seguida por la actividad de marinas, cuya inversión ascendió a ¢10.591.682.402,69, posteriormente la tercera fuente de inversión son las empresas arrendadoras de vehículos -Rent a Car- con ¢8.333.882.515,99 (4.38%), luego los establecimientos gastronómicos y centros de diversión nocturna con un registro de ¢ 6.751.182.122,76, las restantes actividades (agencias de viajes, transporte acuático y actividad turística) aportan el 2.40%, del total de la inversión.

Al analizar la generación de empleo directo, se determinan 2.695 plazas nuevas, siendo las dos principales actividades la de hospedaje y gastronomía con la creación de 2.236 (82.96%) puestos de trabajo.

Los empleos directos han sido generados en todas las provincias, en San José se han creado 512 (18.99%) plazas, Alajuela reporta 461 (17.10%) puestos, Puntarenas con 228 (8.4%) empleos, Guanacaste con 1354 (50.54%) puestos de trabajo, representando el 94,80% de las plazas nuevas.

La distribución de la inversión aprobada planeada en Declaratoria Turística se realizó en todas las provincias en donde se anota como la de mayor captación Guanacaste con ¢135.662.075.090,02 (71.43%), seguida por San José con el 7.64% (¢14.523.888.089,65), así como por Puntarenas con ¢11.526.689,56 (6.06%) y las restantes (Cartago, Heredia, Alajuela y Limón) aportan (14.84%).

*Nota Técnica Importante:*

*La información que ha servido de base para los cálculos de la inversión declarada turística, ha sido tomada de los estudios económicos aprobados (información económica aportada por la empresa o personas físicas, que solicitan los beneficios de la Declaratoria Turística.*

### **Acciones en materia de Oferta con Declaratoria Turística:**

Mediante la información que se da a conocer en esta serie de cuadros se representa la conformación de empresas declaradas turísticas por el Instituto Costarricense de Turismo a nivel de Proyectos y de Empresas en Operación; cabe indicar que esta figura es una situación voluntaria que le permite a los empresarios recibir un reconocimiento de la denominada Declaratoria Turística bajo los alcances del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

### **Cuadro 2**

#### **Empresas Declaradas Turísticas a nivel de Proyectos como en Operación a Diciembre del 2012**

Tipos de Empresas	En	En	Total
-------------------	----	----	-------

	Proyecto	Operación	
Hospedaje	41	489	530
Agencias de Viajes	33	379	412
Rent a Car	7	24	31
Transporte Acuático	4	24	28
Gastronómico y Diversión	21	366	387
Líneas Aéreas	0	28	28
Actividades Temáticas	5	24	29
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>1.334</b>	<b>1.445</b>

Costa Rica cuenta con una oferta total de 1445 empresas de las cuales el 7.6% de las mismas se identifican como proyectos por desarrollarse en las diferentes modalidades de servicios.

Del total de empresas Declaradas Turísticas se observa que el sector de las empresas de hospedaje representa el 36.67%, seguido por el sector de Gastronomía con un 26.78% de participación, como las modalidades de mayor participación y dinamismo.

**Cuadro 3**  
**Costa Rica: Oferta Real de Hospedaje**  
**Declarado Turístico y en Operación**  
**1996 a Diciembre 2012**

Año	Empresas	Habitaciones
1996	350	13.128
1997	350	13.437
1998	350	13.413
1999	348	13.714
2000	362	14.122
2001	370	14.990
2002	371	15.162
2003	379	15.611
2004	390	16.003
2005	417	16.696
2006	433	17.139
2007	433	17.258
2008	460	18.942
2009	464	20.478
2010	501	21.019
2011	489	20.971
2012	489	21.623

Al terminar el año del 2012, el país cuenta con una oferta de 489 hoteles y 21623 habitaciones Declaradas Turísticas y en operación, con respecto al año 1996, donde se consignaban 350 hoteles y 13128 habitaciones, lo anterior a nivel de habitaciones refleja un crecimiento del 64.70% para el período mencionado.

#### **Cuadro 4**

##### **Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación según Provincias a Diciembre del 2012**

<b>PROVINCIA</b>	<b>OFERTA DECLARATORIA</b>	<b>CON % EMPRESAS</b>
PUNTARENAS	119	24,34
SAN JOSE	113	23,11
GUANACASTE	112	22,90
ALAJUELA	80	16,36
HEREDIA	29	5,93
LIMON	23	4,70
CARTAGO	13	2,66
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>100,00</b>

Al analizar la composición de la oferta de hospedaje Declarada Turística por provincias, se observa que un 26% de los establecimientos se ubican en la provincia de Puntarenas, el 22% en Guanacaste y un 23% de ellas en San José, con base en lo anterior tenemos que en tres provincias del país se concentra el 70% de las empresas de hospedaje.

#### **Cuadro 5**

##### **Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones y Empleos con Declaratoria Turística en Operación a Diciembre del 2012**

<b>PROVINCIA</b>	<b>GENERACION DE EMPLEOS</b>	<b>HABITACIONES CON DECLARATORIA</b>	<b>% HABITACIONES</b>
SAN JOSE	3.758	5.530	25,57
GUANACASTE	6.554	6.569	30,38
PUNTARENAS	4.658	4.348	20,11
ALAJUELA	2.902	2.687	12,43
HEREDIA	1.339	1.596	7,38
LIMON	417	620	2,87
CARTAGO	216	273	1,26

<b>TOTAL</b>	<b>19.844</b>	<b>21.623</b>	<b>100,0</b>
--------------	---------------	---------------	--------------

---

La distribución de habitaciones por su parte aporta un 25.57% en la provincia de San José, un 30.38% en Guanacaste y el 20.11% en la provincia de Puntarenas. De acuerdo a lo anterior el 70.06% de las habitaciones se localizan en estas tres provincias.

**Cuadro 6**  
**Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones con**  
**Declaratoria Turística en Operación y**  
**Llegadas de Turistas Internacionales**  
**Período 1985 a Diciembre del 2012**

<b>Año</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>% Variación</b>	<b>Turistas</b>
1985	4.866	No disponible	261.552
1986	5.270	8,30	260.840
1987	5.017	-4,80	277.861
1988	5.289	5,42	329.386
1989	5.456	3,16	375.951
1990	6.713	23,04	435.037
1991	7.196	7,19	504.649
1992	8.549	18,80	610.549
1993	9.479	10,88	684.005
1994	10.794	13,87	761.448
1995	11.862	9,89	784.610
1996	13.128	10,67	781.127
1997	13.437	2,35	811.490
1998	13.413	-0,18	942.778
1999	13.714	2,24	1.027.462
2000	14.122	2,98	1.088.075
2001	14.990	6,15	1.131.406
2002	15.172	1,21	1.113.359
2003	15.611	2,89	1.238.692
2004	16.003	2,51	1.452.926
2005	16.696	4,33	1.679.051
2006	17.139	2,65	1.725.261
2007	17.258	0,69	1.979.789
2008	18.948	9,79	2.089.174
2009	20.489	8,13	1.922.579
2010	21.019	2,59	<b>2.099.829</b>
2011	20.791	-1,08	<b>2.192.059</b>
2012	21.623	4,00	<b>2.343.213</b>

Los datos contenidos en el cuadro N° 6 permiten analizar las tendencias de la oferta de habitaciones, dando como resultado que entre el período 2011 versus 2012, el país experimento un crecimiento habitacional de un 4.0%.

La información contenida en el cuadro N° 7 viene a resaltar la participación porcentual de los diferentes cantones del país a nivel de habitaciones declaradas turísticas, donde domina ampliamente el Cantón Central de San José con un 14.85%, seguido del Cantón de Carrillo con un 11.73% de la totalidad de habitaciones y de seguido Santa Cruz, con 9.74% y San Carlos con 8.06, para concentrar en estos cuatro cantones el 44.38% del total de las habitaciones del país identificadas como turísticas.

**Cuadro 7**  
**Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación**  
**Con Declaratoria Turística**  
**Según Cantones**  
**a Diciembre del 2012**

	<b>CANTÓN</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>HABITACIONES</b>	<b>% HABITACIONES</b>
1	CENTRAL, SAN JOSÉ	56	3.212	14,85%
2	SANTA CRUZ	39	2.105	9,74%
3	CENTRAL, PUNTARENAS	30	1.637	7,57%
4	SAN CARLOS	43	1.743	8,06%
5	CARRILLO	25	2.537	11,73%
6	GARABITO	22	1.060	4,90%
7	BELEN	11	1.006	4,65%
8	LIBERIA	17	1.187	5,49%
9	AGUIRRE	30	898	4,15%
10	ESCAZU	11	924	4,27%
11	ALAJUELA	17	584	2,70%
12	POCOCI	11	298	1,38%
13	GOLFITO	11	287	1,33%
14	OSA	14	263	1,22%
15	NICOYA	14	293	1,36%
16	TALAMANCA	7	121	0,56%
17	SARAPIQUI	8	245	1,13%

18	SANTA ANA	10	580	2,68%
19	PEREZ ZELEDON	8	126	0,58%
20	TIBAS	2	160	0,74%
21	LIMON	5	201	0,93%
22	MONTES DE OCA	10	192	0,89%
23	LA CRUZ	2	62	0,29%
24	Sn RAFAEL- Heredia	2	138	0,64%
25	Sn RAMON	5	122	0,56%
26	TILARAN	5	102	0,47%
27	PARRITA	6	118	0,55%
28	GOICOECHEA	1	76	0,35%
29	HEREDIA CTL	5	92	0,43%
30	STO. DOMINGO	1	81	0,37%
31	CARTAGO CTL	2	101	0,47%
32	HOJANCHA	3	73	0,34%
33	TURRIALBA	8	122	0,56%
34	CORREDORES	1	48	0,22%
35	CAÑAS	3	118	0,55%
36	NANDAYURE	2	69	0,32%
37	UPALA	5	58	0,27%
38	MORAVIA	2	49	0,23%
39	LOS CHILES	1	42	0,19%
40	BARVA	1	25	0,12%
41	PARAISO	2	29	0,13%
42	DOTA	4	76	0,35%
43	OROTINA	3	53	0,25%
44	ASERRI	1	20	0,09%
45	NARANJO	2	19	0,09%
46	TURRUBARES	3	30	0,14%
47	PURISCAL	1	20	0,09%
48	ABANGARES	2	23	0,11%
49	VALVERDE VEGA	2	25	0,12%
50	ESPARZA	2	23	0,11%
51	MORA	1	18	0,08%
52	OREAMUNO	1	21	0,10%
53	TARRAZU	1	10	0,05%
54	STA BARBARA	1	9	0,04%
55	MONTES DE ORO	2	11	0,05%
56	ACOSTA	1	8	0,04%
57	ALAJUELITA	1	29	0,13%
58	GUATUSO	1	26	0,12%
59	ATENAS	1	15	0,07%
60	BUENOS AIRES	1	3	0,01%
	<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>21.623</b>	<b>100%</b>

---

**Cuadro 8**  
**Costa Rica: Oferta de Habitaciones Declaradas Turísticas**  
**En operación según Unidades de Planeamiento**  
**a Diciembre del 2012**

	<b>UNIDAD DE PLANEAMIENTO</b>	<b>Empres as</b>	<b>Habitacio nes</b>	<b>% Habitaci ones</b>
1	UNIDAD VALLE CENTRAL	168	7.805	36,10
2	UNIDAD GUANACASTE	108	6.475	29,94
3	UNIDAD PACIFICO MEDIO	58	2.076	9,60
4	UNIDAD LLANURAS DEL NORTE	62	2.208	10,21
	UNIDAD PUNTARENAS PLAYAS E			
5	ISLAS DEL GOLFO	34	1.671	7,73
6	UNIDAD PACIFICO SUR	36	768	3,55
7	UNIDAD CARIBE	23	620	2,87
	<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>21623</b>	<b>100,0</b>

Por otra parte nos interesa referirnos a la composición de la oferta habitacional del país según las diferentes Unidades de Planeamiento Turístico que ha identificado el Macroproceso de Planificación del Instituto Costarricense de Turismo en el Plan de Desarrollo Turístico. De acuerdo a lo anterior, un 36.10% de las habitaciones se encuentran operando en el Valle Central, un 29.94% en la Unidad Guanacaste y el 10.21% en la Unidad Llanuras del Norte, para reflejar un 76.25% de la capacidad habitacional del país en estas tres unidades de planeamiento.

**Cuadro 9**  
**Costa Rica: Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística**  
**En operación según Categoría por Estrellas**  
**a Diciembre del 2012**

<b>Provincia</b>						<b>TOTAL</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
San José	243	404	1.207	1.948	1.728	<b>5.530</b>
Alajuela	243	390	904	723	427	<b>2.687</b>
Cartago	0	87	84	33	69	<b>273</b>
Heredia	43	187	294	448	624	<b>1.596</b>
Guanacaste	436	712	1.460	1.161	2.800	<b>6.569</b>
Puntarenas	227	599	1.808	993	721	<b>4.348</b>
Limón	165	83	274	98	0	<b>620</b>

<b>Total</b>	<b>1.357</b>	<b>2.462</b>	<b>6.031</b>	<b>5.404</b>	<b>6.369</b>	<b>21.623</b>
<b>%</b>	<b>6,28</b>	<b>11,39</b>	<b>27,89</b>	<b>24,99</b>	<b>29,45</b>	<b>100</b>

Uno de los temas más interesantes es conocer la composición de la oferta habitacional del país por estrellas en un rango de 0 a 5 estrellas. Para clasificar las empresas de Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo, dispone del Manual de Categorización Hotelera, herramienta que es parte integral del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas. Los aspectos técnicos a considerar en dicho documento son Arquitectura y Jardinería, Vestíbulo y Espacios Públicos, Habitaciones, Cuarto de Baño, Facilidades Recreativas, Restaurantes, Servicios para el huésped, Mantenimiento y Limpieza.

Según dicho Manual, Costa Rica tiene un 29.45% de sus habitaciones con Declaratoria Turística en el rango de Cinco (5) Estrellas, el 24.99% en Cuatro, 27.89 en Tres, 11.39% en Dos, el 6.28% en Una Estrellas.

**Cuadro 10**  
**Licencias de Agencias de Viajes**  
**Otorgadas por el I.C.T.**  
**a Diciembre 2012**

<b>Año</b>	<b>Agencias</b>	<b>Variación %</b>
1990	121	
1991	145	19,83
1992	173	19,31
1993	208	20,23
1994	253	21,63
1995	263	3,95
1996	270	2,66
1997	273	1,11
1998	270	-1,10
1999	289	7,04
2000	285	-1,38
2001	295	3,51
2002	293	-0,68
2003	295	0,68
2004	317	7,46
2005	328	3,47
2006	325	-0,91
2007	330	1,54
2008	352	6,67
2009	366	3,98
2010	398	8,74

2011	414	4,02
2012	412	-0,48

Costa Rica en el año de 1990 contaba con 121 agencias de Viajes, pero dicha situación ha venido cambiando drásticamente, así por ejemplo para el año del 2005, disponía de 328 Agencia de Viajes lo que refleja un crecimiento del 171%. Por otra parte, la variación porcentual negativa entre los años del 2011 versus del 2012 en el campo de las agencias de viajes fue de un -0.48%.

### **Cuadro 11**

#### **Costa Rica: Agencias de Viajes Según Tipo y Provincia a Diciembre del 2012**

<b>Provincia</b>	<b>Receptivas</b>	<b>Emisora</b>	<b>Mayorista</b>	<b>Total</b>
San José	204	63	13	<b>280</b>
Alajuela	34	4	0	<b>38</b>
Cartago	6	0	0	<b>6</b>
Heredia	27	2	0	<b>29</b>
Guanacaste	13	1	0	<b>14</b>
Puntarenas	37	0	0	<b>37</b>
Limón	8	0	0	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>70</b>	<b>13</b>	<b>412</b>

Al analizar la composición de la oferta de Agencias de Viajes del país tenemos en principio que el 79.85% de estas se definen como Operadoras de Turismo, el 16.99% se identifican como Emisoras y un 3.15% pertenece al sector de las Mayoristas.

Por otra parte, merece especial atención la concentración de la oferta de agencias donde en la provincia de San José operan el 67.96% de las empresas, mientras tanto en la provincia de Cartago cuenta con 6 empresas que se dedican a esta actividad.

#### **Conclusiones:**

- Costa Rica no solo experimenta un crecimiento sano en el marco de su demanda turística año tras año sino que también es significativo el crecimiento de su oferta Declarada Turística.
- Es evidente la concentración de la oferta de Costa Rica, en tres provincias San José, Puntarenas y Guanacaste.

- El período que se extiende desde 1985 hasta el año 2012 paralelo a una Ley de Incentivos, ha mostrado los beneficios que representa la actividad turística dentro de la actividad económica costarricense.
- La figura de la Declaratoria Turística se puede definir como la fortaleza de un país de poder tener una oferta diferenciada, dado el desarrollo de mecanismos de registro y control que nos permiten depurar las empresas producto de la aplicación de evaluaciones y revisiones técnicas, que demandan in-situ un criterio sobre el nivel de calidad y servicios.

### **Acciones en materia de Contrato Turístico:**

Como ha sido constante en años anteriores se han procedido a tramitar la totalidad de solicitudes de Contratos Turísticos que las empresas presentan manteniéndose la actividad de Hospedaje con el porcentaje más alto, ya que de la totalidad de contratos otorgados de enero a diciembre del 2012, se tramitaron 10 nuevos contratos turísticos, siendo el mayor porcentaje el de la actividad de hospedaje (75%).

Con relación a las exoneraciones tramitadas en este período, hubo un leve aumento en comparación con el año anterior, prevaleciendo las actividades de Alquiler de Vehículos y de Hospedaje como las principales a las cuales se destinarían dichas exoneraciones, reducción que no afectó las metas propuestas para dicho período.

Asimismo, y con fundamento en el Decreto Ejecutivo No. 32015-J-H-TUR publicado en Gaceta No. 161 del 18 de agosto del 2004 le correspondió a la Ventanilla Única de Turismo (coordinación ICT-MH) la tramitación de las recomendaciones y autorizaciones de liquidación de tributos de empresas dedicadas al Alquiler de Vehículos, por lo que durante el 2012 fueron tramitadas una cantidad de 2240 notas de liquidación de tributos y 1430 exoneraciones fiscales.

### **PROCESO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

---

El Proceso de Sostenibilidad Turística es una Unidad Técnica cuya labor se enfoca en la dinámica del desarrollo sostenible y desde 1997 ha dictado las políticas respectivas a nivel nacional. La transversalidad que la sostenibilidad turística tiene para las acciones que realiza el ICT y para la imagen del país, hacen que la labor que se desarrolla a lo interno del mismo sea de absoluta trascendencia para el alcance de las metas impuestas en los distintos planes de acción.

Desde esa perspectiva, se trabaja en la ejecución de tres programas fundamentales, a saber: Certificado para la Sostenibilidad Turística, conocido como “CST”, dirigido a la actividad turística y cuyo objetivo fundamental es

certificar la gestión empresarial en cuanto a la implementación de acciones y actividades que respetan el medio ambiente y lo que conocemos hoy como aspectos socioeconómicos y culturales; Programa Bandera Azul Ecológica, en las categorías de Playas y Acciones para Enfrentar el Cambio Climático, y que hoy se ha convertido en un programa de salud pública, respetuoso del medio ambiente y formador de organizaciones comunales que velan por el bienestar del entorno y el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores y finalmente, el Código de Conducta contra la Explotación Sexual, Comercial de Niños, Niñas Adolescentes en soporte a la sostenibilidad social y cultural que las empresas deben procurar con la intención de ofrecer un producto íntegro en valor agregado al turista.

Como complemento a lo anterior, es un Proceso formador de talento humano y técnico, por cuanto se da una participación en gran cantidad de eventos para los cuales se nos invita como conferencistas sobre la temática de la sostenibilidad, CST, Bandera Azul Ecológica, Código de Conducta, entre otros, así como por medio de las actividades de sensibilización que el propio Proceso de Sostenibilidad desarrolla con el objetivo de que el nivel de conocimiento y comprensión de la sostenibilidad como una forma no de hacer las cosas, sino como una forma de ser para hacerlas, sea cada vez más claro dentro del sector turístico.

Así en 2012 el Proceso de Sostenibilidad Turística tuvo los siguientes logros, según los programas que desarrolla:

## 1. CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA “CST”

El desarrollo turístico sostenible es la interacción balanceada entre el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y por ende del país y el éxito económico de la actividad, que además contribuye al desarrollo nacional aportando cerca del 7% del Producto Interno Bruto, el 22% de las exportaciones y aportando casi uno de cada cinco dólares que ingresan al país por concepto de divisas.



La historia nos ha enseñado que un destino de calidad se forja no solo mejorando la condición de los factores más visibles de la industria, tales como hotelería, gastronomía y promoción, sino que también la seguridad, los atractivos, el medio ambiente, las comunidades locales y la capacitación, entre otros. Así, el fortalecimiento integral permitirá un turismo sano y equilibrado en lo económico, social, ambiental y cultural, abriendo nuevas posibilidades para lograr una ventaja competitiva que permitirá posicionarse en los agentes directos: los turistas.

Seguidamente se detallan los logros más importantes en materia de certificación:

- a. Empresas de Hospedaje:** Se les dio inducción a 28 empresas, se evaluaron 23 y se reevaluó a 37 empresas. Se certificaron 73 empresas de hospedaje en total durante el periodo en mención.
- b. Empresas Agencias Tour Operadoras:** Se les dio inducción a 6 empresas, se evaluaron 10 y se reevaluó a 10 empresas. Se certificaron 16 empresas tour operadoras durante 2012.
- c. Empresas Rentadoras de Vehículos:** Se les dio inducción a 1 empresa, se evaluaron 2 y se reevaluó a 2 empresas. Se certificó 1 empresa arrendadora de vehículos.
- d. Empresas Parques Temáticos Sostenibles:** Se aplicó la Norma de Parques Temáticos Sostenibles por primera vez, brindando inducción a 12 empresas, se evaluaron 3. Se certificaron 3 empresas parque temático sostenibles.

En la tabla siguiente se muestra la situación al cierre de 2012, en cuanto a cantidad de empresas certificadas:

<b>TOTAL EMPRESAS CERTIFICADAS A DICIEMBRE - 2012</b>					
	<b>Empresas de hospedaje</b>	<b>Agencias Tour Operadoras</b>	<b>Empresas Rentadoras de Vehículos</b>	<b>Parques Temáticos Sostenibles</b>	<b>TOTALES</b>
<b>5 niveles</b>	29	10	0	2	<b>41</b>
<b>4 niveles</b>	50	15	0	1	<b>66</b>
<b>3 niveles</b>	59	19	4	0	<b>82</b>
<b>2 niveles</b>	47	14	0	0	<b>61</b>
<b>1 nivel</b>	27	8	0	0	<b>35</b>
	<b>212</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>285</b>

Fuente: Proceso de Sostenibilidad

Además se dieron los siguientes logros en materia de las normas:

- a.** Se terminó el diseño y aprobación de la **NORMA DE PARQUES TEMÁTICOS**, misma que se encuentra en ejecución con un primer grupo

de empresas en el proceso de inducción, evaluación y acompañamiento. SE CERTIFICARON LOS PRIMEROS EN EL 2012.

- b. Se actualizó, aprobó y se dejó lista para publicación la nueva NORMA CST-ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.
- c. Se continuó con la actualización de la **NORMA TOUR OPERADORAS**.
- d. Se continuó con la elaboración de la **NORMA para Empresas Tour Operadoras que no operan sus propios tours** sino que se subcontratan.
- e. Gracias al proyecto que se tiene con MARVIVA, mismo que ejecuta una donación del BID al SINAC, se inició con el diseño de una **NORMA para TOUR OPERACIÓN DE ACTIVIDADES MARINO COSTERAS**.
- f. Se tiene un importante avance en el diseño de la **NORMA PARA EMPRESAS GASTRONÓMICAS** y se espera que en el primer semestre del 2013, la misma esté en ejecución, luego de un proceso de validación con un grupo inicial de empresas.

## 2. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL ASOCIADA A VIAJES Y TURISMO



Como logro destacado, se renovó el Convenio que permite la contratación de la Fundación Paniamor como la Secretaría Técnica para la ejecución del Programa Código de Conducta.

Se cuenta con un Plan de Acción con la integración de labores ICT-PANIAMOR dentro del Programa de Código de Conducta. Se fortaleció la alianza del ICT con las organizaciones del Sector CANATUR, ACOT, ACOPROT, CCH y ACAR.

Además, se presentó a la Junta Directiva del ICT una propuesta de línea creativa para el desarrollo de una campaña sensibilizadora, relacionada con la importancia de la protección de la niñez y la adolescencia. Este tema sigue en discusión en relación a cuál debe ser la idea creativa que deba desarrollarse en forma de campaña.

Los principales logros sobre esta temática proyectados para el cierre del año son:

- a. Se realizaron 13 actividades de capacitación por todo el país.
- b. Se impartió la capacitación a 120 empresas.
- c. Se capacitó a 200 colaboradores de empresas del sector.
- d. Se elaboró un nuevo Manual con la información que se le entregará a la empresa al momento de recibir las sensibilizaciones.
- e. Se logró la incorporación de 34 nuevas empresas turísticas al Código de Conducta, sumando un total de 403 al 2012.



### 3. PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA



El Programa Bandera Azul Ecológica es un esfuerzo interinstitucional, oficializado mediante los Decretos Ejecutivos N° 25636-96, N° 27010, N° 31610

S-MINAE-TUR y el Decreto N° 31648 MEP-MINAE-S-TUR, del 09 de febrero del 2004, en donde participa el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (A y A), Ministerio de Salud (MS), Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE), Ministerio de Educación (MEP) y la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR). Además de ser un Programa que logra coordinar esfuerzos de las instituciones involucradas también permite la participación ciudadana, ya que para participar se debe de conformar un Comité Pro-BAE, que implementa las acciones promovidas en el Programa y de este Comité dependerá obtener el galardón que se representa por una bandera azul con el logo de la categoría en la que se participa.

La Bandera Azul Ecológica se otorga anualmente, a las siguientes categorías:

<b>1. PLAYAS</b>
<b>2. COMUNIDADES</b>
<b>3. CENTROS EDUCATIVOS</b>
<b>4. ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS</b>
<b>5. MICROCUENCAS HIDROLÓGICAS</b>
<b>6. ACCIONES PARA ENFRENTAR EL CAMBIO CLIMÁTICO</b>
<b>7. COMUNIDAD CLIMA NEUTRAL</b>
<b>8. PROMOCIÓN DE LA SALUD COMUNITARIA</b>
<b>9. HOGARES SOSTENIBLES</b>

Fuente: Proceso de Sostenibilidad

En el caso de la Bandera Azul Ecológica para la categoría de playas, su calificación final puede alcanzar hasta cinco estrellas, si realizan esfuerzos en otros aspectos que han sido considerados para lograr un desarrollo integral, dentro de enfoque que se propone.

El Instituto Costarricense de Turismo, como parte de los proponentes del Programa BAE que inicia justamente en Playas, y ente rector de la categoría, define dentro del accionar del Programa, la designación de un personal técnico y recursos económicos para dar apoyo a la iniciativa y asumir lo correspondiente al trabajo de campo para verificar el cumplimiento de las acciones promovidas en el programa por parte de las COMITES DE TRABAJO.

Dentro de los logros alcanzados para el año 2012 se encuentra que de los 120 comités que se inscribieron al inicio del año, 90 lograron ser galardonados con la Bandera Azul Ecológica y durante el primer cuatrimestre del año estarán recibiendo el respectivo reconocimiento en la actividad que desarrolla este Proceso.

Además, durante 2012 se hizo entrega de los galardones a los 80 comités que obtuvieron la Bandera Azul durante 2011 y recibieron el reconocimiento en la actividad organizada por este Proceso en el Hotel Hilton Puntarenas.

Seguidamente se adjunta el nombre de los comités que fueron galardonados:

<b>CUADRO TOTAL: GANADORES PROGRAMA DE BANDERA AZUL ECOLOGICA. 2011.</b>							
<b>CALIFICACION</b>	<b>Guanacaste Norte</b>	<b>Guanacaste Sur</b>	<b>Puntarenas</b>	<b>Pacifico Central</b>	<b>Pacifico Sur</b>	<b>Caribe Sur</b>	<b>TOTAL</b>
1 estrella	20	10	11	11	9	10	71
2 estrellas	3	2	0	0	0	0	5
3 estrellas	1	0	0	1	0	0	2
4 estrellas	0	0	0	0	0	0	0
5 estrellas	1	0	0	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>80</b>

Fuente: Proceso de Sostenibilidad Turística



Fuente: Proceso de Sostenibilidad Turística

### Otros logros del Proceso de Sostenibilidad Turística

1. Con ocasión de la celebración del Día Mundial del Turismo, se organizó evento el 27 de setiembre para la entrega de certificados y trofeos a las

empresas que se certificaron durante el último año. En el mismo se hizo reconocimiento a empresas certificadas con el CST, a otras suscritas al Código de Conducta y a empresas categorizadas por parte del Proceso de Gestión y Asesoría Turística.

2. Se efectuaron capacitaciones en materia de sostenibilidad y CST al menos a 600 personas en diferentes zonas del país.

3. Ponencias

**a. Nacionales:**

- i. Participación en el Congreso Nacional de Restaurantes CACORE “Sostenibilidad en empresas gastronómicas: Un paso más en la búsqueda de la sostenibilidad turística”.
- ii. Taller de Formación de Formadores “Manual – Guía de Salud y Turismo para Centroamérica y República Dominicana”.
- iii. A nivel de Centroamérica se concluyó en una primera etapa con el apoyo para la consolidación del Programa de Calidad y Sostenibilidad. Auspiciado por SITCA-FES-FEDECATUR-Administraciones Nacionales de Turismo. En la segunda etapa se han trabajado talleres de calidad y sostenibilidad para los siete países miembros del Comité de Calidad y Sostenibilidad.
- iv. Se brindó conferencias a estudiantes de varias universidades de los Estados Unidos.
- v. Se participó con exposiciones en eventos varios, organizados por asociaciones del sector turístico y por empresas del sector.
- vi. Participación en el Foro de Turismo Rural Comunitario: del Romanticismo a la Realidad. “Reseña y Retos del Desarrollo”.

**b. Internacionales:**

- i. Acompañamiento durante una semana a la Secretaría de Turismo de Chile y la Cámara Nacional de Turismo, en las bases para la implementación de una Certificación de Sostenibilidad.
- ii. Se impartió una conferencia el 27 de septiembre en Perú con motivo de conmemorar el Día Mundial del Turismo, atendiendo invitación de la Secretaría de Turismo.

- iii. Se dio una presentación en el marco del seguimiento al Programa de Calidad de Sostenibilidad Regional, en La Antigua, Guatemala.
4. Se elaboró y se tuvo aprobación de los Manuales de Procedimientos del Proceso de Sostenibilidad Turística, al tiempo que se apoyó a los Procesos de Servicio al Turista y Oficinas Regionales en la elaboración de algunos que ellos requerían.
5. Se elaboró nuevo material promocional, dentro del que destacan productos elaborados a base de coco y de la marca TO, con alto impacto social y económico en una parte de la población presidiaria, la cual elabora los mencionados productos.



Fuente: Proceso de Sostenibilidad

6. Se inició un proyecto de sensibilización a empresas de hospedaje y gastronómicas sobre temas relacionados con consumo responsable de pescados. Este proyecto se ejecuta en coordinación con la Fundación MARVIVA y con la empresa PRODUCT C, incluye la publicación de una Guía de Buenas Prácticas sobre Consumo Responsable y sobre Especies Disponibles.
7. Se imprimió una guía de buenas prácticas en pesca responsable, con la intención de que sea entregada en las sensibilizaciones que se seguirá brindando a los empresarios en las actividades planeadas para 2013.
8. Dado que la certificación de empresas con la norma CST es uno de los tres objetivos estratégicos que se tiene en el Plan Nacional de Turismo Sostenible, la Gerencia General delegó a este Proceso la coordinación de uno de los tres grupos de trabajo para que a manera de plan piloto desarrolle una estrategia para el cumplimiento de la meta respectiva. El documento en borrador realizado con el apoyo de unos 8 Procesos dentro del ICT fue entregado a la Gerencia General y a la Comisión confirmada por los líderes de los Macro Procesos a espera de instrucciones de seguimiento.

9. Finalmente, se logró liderar la unión de varios Procesos de esta Institución para que en conjunto se organizara una actividad para celebrar el Día Mundial del Turismo el 27 de septiembre y entregar así tanto reconocimientos a las empresas que se adhirieron al Código de Conducta como a las que obtuvieron el CST. En la actividad además se entregó reconocimientos a empresas que obtuvieron la categorización del Proceso de Gestión y Asesoría Turística y se expuso parte de los proyectos de Artesanías con Identidad.



Fuen

Subproceso de atracción de inversiones

Durante el año 2012 se siguió con las labores del subproceso de atracción de inversiones, implementando el objetivo del subproceso: Promover el incremento de las inversiones turísticas dentro de las unidades de planeamiento turístico, para mejorar y consolidar la oferta turística dentro del marco de la sostenibilidad promovida por el país.

Se logró avanzar en la implementación del programa nacional de atracción de inversiones con acciones concretas, como:

1. La asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de inversiones en el sector turístico, que permiten crear contactos estratégicos con posibles inversionistas internacionales.
2. La elaboración de una nueva guía actualizada para el inversionista en coordinación con CINDE. Estas guías fueron en parte compartidas con COMEX, CINDE, Ministerio de Relaciones Exteriores, Embajada de los Estados Unidos y Procomer, para poder tener una acción conjunta y coordinada entre todas las instituciones para la atracción de inversiones.

3. Se realizó una campaña digital en todo el mundo incentivando a la atracción de inversiones.

6- Se atendieron a 32 posibles inversionistas que mostraron interés por el país y que se contactaron directamente a nuestras oficinas, sea por vía de correo electrónico, llamada telefónica o pidiendo cita. En la campaña por Internet del 2012 nos contactaron 70 personas.

7- Dentro de las responsabilidades encomendadas a este subproceso en el marco de acción de la Organización Mundial de Turismo se realizaron las siguientes acciones:

Enero 2012 – Se envía nota al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto respondiendo el oficio N.V. 263/2011 suscrito por la Embajada de la República Popular China, en el cual se solicita realizar los trámites de ratificación del Idioma Chino como una de las lenguas oficiales de la Organización Mundial de Turismo OMT.

Enero 2012 – Se envía correo electrónico a todos los países de América solicitando información sobre protección del turista, normas reglamentarias, directrices o leyes que protegen al turista, para ser presentadas ante el Grupo de Trabajo que está redactando la convención de protección al viajero.

Enero 2012 – Se envían respuestas a la Comisión Europea de Turismo (CET) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) relativas a la encuesta para recoger datos sobre indicadores clave de resultados relacionados con las prácticas de evaluación del marketing de las oficinas de turismo nacionales y regionales.

Enero 2012 – Se envía mensaje de apoyo a nombre de todos los países de América a la Ministra de Turismo del Perú ante el terremoto ocurrido en ese país.

Febrero 2012 – Se asiste a la Tercera Reunión del Grupo de Trabajo encargado de la redacción de la Convención para la Protección de Viajeros, realizada en Milán, Italia.

Febrero 2012 – Se participa como exponente en la Conferencia Internacional sobre información y protección de turistas y consumidores, realizada en Milán, Italia.

Marzo 2012 – Se responde a una encuesta de la OMT sobre métodos de calificación de calidad de hoteles.

Junio 2012 – Se participa en la 93ª reunión del Consejo Ejecutivo de la OMT en Madrid (España).

---

Junio 2012 – Se participa en las “Conferencia Internacional: Rol de los Municipios en el Desarrollo Turístico en las Américas” y “Seguridad Turística en las Américas” eventos que cuenta con el respaldo institucional de la Organización Mundial del Turismo, en Lima, Perú.

Junio 2012 – Se participa en la cuarta reunión del Grupo de Trabajo encargado de la redacción de la Convención para la Protección de Viajeros, realizad en Madrid, España.

Junio 2012 – Se presenta oficialmente la candidatura de Costa Rica, en nuestra condición de Presidentes de la CAM, para acoger la 55ª reunión de la Comisión en el primer semestre de 2013.

Julio 2012 – Se participa en la 11 reunión del Comité de Ética Mundial del Turismo de la OMT en Roma, Italia.

Septiembre 2012 – Se participa en la 54ª Reunión de la Comisión de la OMT para las Américas y el II Congreso Internacional de Ética y Turismo en conjunto con el XX Congreso Interamericano de Ministros y Altas Autoridades de Turismo de la OEA, en Quito, (Ecuador).

Octubre 2012 – Se incluye el proyecto Punta Islita dentro del documento que emitirá la OMT llamado “Libro de historias relacionadas con el turismo”.

Septiembre 2012 – Se contesta la encuesta de la OMT sobre las prioridades de los Estados Miembros para el programa general de trabajo del periodo 2014-2015.

---

2013

### **Sostenibilidad turística**

- Este año, 62 empresas han obtenido la CST, de las cuales 19 alcanzarán este reconocimiento por primera vez y 43 son producto de una revaluación y por ende una re certificación. Al cierre del presente año se contabiliza un total de 304 empresas turísticas con CST, entre establecimientos de hospedaje, tour operadores, arrendadoras de vehículos y parques temáticos.
- Se evaluó a 83 empresas durante del año bajo la norma CST.
- Actualmente se está trabajando en el diseño de las normas para empresas gastronómicas y para tour operación marino costera. Se ha avanzado en las etapas de validación de ambas normas y se prevé que entren en vigencia durante los primeros 4 meses de 2014.

- Durante este año, las evaluaciones de CST se realizaron de manera conjunta con las Oficinas Regionales del ICT.
- Con respecto al Programa Bandera Azul Ecológica, 122 comités se inscribieron. A cada uno de ellos se les hizo cuatro visitas en coordinación con Oficinas Regionales del ICT. Aún no se tiene el dato de la cuántos de esos 122 lograrán el galardón BAE. La institución mantiene su BAE.
- En cuanto al Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, en este año se efectuaron 17 actividades de sensibilización por todo el país, logrando la cobertura de casi 115 empresas turísticas y 305 colaboradores.

### **Oficinas Regionales:**

- El trabajo de las Oficinas Regionales del ICT ha permitido la realización de inspecciones y reinspecciones de empresas turísticas que cuentan con Declaratoria Turística, así como de inscripciones de playas al programa BAE. Igualmente, coadyuvan con el Proceso de Sostenibilidad en el proceso de inspección y verificación de aquellos Operadores de Turismo que cuentan u optan por el CST, Dentro de sus acciones importantes tenemos las de lograr alianzas con otras entidades y ministerios, enfocadas al fortalecimiento de la empresarialidad local, capacitaciones para el sector turístico, desarrollo del Turismo Rural Comunitario, ferias turísticas locales y el apoyo a los procesos de Mercadeo y Promoción Turística.

### **Gestión y Asesoría Turística**

- Este año, se llevó a cabo el reconocimiento a 67 empresas gastronómicas por sus altos estándares de calidad, destacando empresas de 3, 4 y 5 tenedores.  
Asimismo, 167 compañías de transporte terrestre de turistas obtuvieron la certificación otorgada por el ICT para garantizar la calidad en el servicio. Se renovaron 885 certificado de empresas de transporte y se autorizaron 79 aumentos de flotilla.
- Se realizaron 450 inspecciones a las empresas de transporte de turismo para verificar la calidad del servicio  
Durante este año se logró la certificación de 345 guías turísticos en diferentes especialidades, en aras de asegurar un servicio de alta calidad para el turista nacional y extranjero. Al día de hoy tenemos un total de 1494 guías con su credencial al día.
- Además, el trabajo de las Oficinas Regionales del ICT ha permitido no solo la inscripciones de playas al programa BAE- como el exitoso caso de Talamanca, en el que el 90% de las playas están inscritas en el programa), inspecciones y verificaciones de la CST, sino también se han logrado importantes alianzas con otras entidades y ministerios, enfocadas al fortalecimiento de la empresarialidad local, capacitaciones para el sector turístico, desarrollo del Turismo Rural Comunitario, ferias turísticas locales y el apoyo a proyectos turísticos de gran relevancia como en el Parque Arqueológico Finca 6 en el Cantón de Osa, la construcción del Kiosko en el Parque Recaredo Briceño en Nicoya, y la confección de los planos

constructivos para la creación del Centro para Actividades Turísticas y Artesanales en Valverde Vega.

- La inversión declarada turística hasta el mes de Dic. De 2012 es de 189.913.469.623,12 , de los cuales el 84.07% corresponde a las empresas de hospedaje y en lo que respecta a las provincias, el mayor porcentaje (55,89% de las habitaciones) se localiza en Guanacaste.
- La inversión declarada turística hasta el mes de set. de 2013, es de 115.472.798.715.96, de los cuales el 79.87% corresponde a las empresas de hospedaje y en lo que respecta a las provincias, el porcentaje (31.69% de las habitaciones) se localiza en Guanacaste.
- Es importante mencionar que en este período del 2013 se aprobó por parte de la Junta Directiva los siguientes temas relacionados con Guías de Turismo:

Aprobación para que los graduados de la Universidad Técnica Nacional en la rama de turismo, se les otorgue la credencial de Guía de Turismo

Aprobación para que los graduados del Colegio Universitario de Limón, en la Carrera de Guía Naturalista, se le otorgue la credencial de Guía de Turismo.

Aprobación para que los Guías de Turismo acreditados ante la Federación Internacional de Rafting, se les otorgue la credencial de Guía de Turismo, una vez que haya recibido los cursos obligatorios según el Reglamento de los Guías de Turismo.

### **Seguridad turística**

- Producto del convenio suscrito entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública, para el periodo 2013, se realizó la entrega de 730 uniformes, dos vehículos nuevos de doble tracción. Estos han sido destinados a la Provincia de Limón para reforzar la vigilancia en la zona. Además se suscribió un addendum que permite aumentar los recursos que se destinarán al Ministerio de Seguridad para el fortalecimiento de la Policía Turística, a 450 millones de colones, durante el período 2013-2017.
- Se incentivó la capacitación con cursos especializados de seguridad turística para empresarios turísticos y para la Policía Turística, a través de la Oficina Federal de Investigaciones de los Estados Unidos (FBI), de la Embajada de los Estados Unidos y de especialistas costarricenses, en temas como manejo de crisis, protocolos y dispositivos de seguridad y sistemas de comunicación.
- Se desarrolló un curso de capacitación para empresarios turísticos con especialistas de la Universidad Nacional sobre el comportamiento del mar y la influencia de las corrientes peligrosas, como un riesgo eminente para los bañistas.

- Se realizó un curso sobre Explotación Sexual Comercial contra Niños, Niñas y Adolescentes para oficiales de la Policía Municipal de San Jose, en coordinación con el Patronato Nacional de la Infancia, el Ministerio de Salud y la Dirección General de Migración y Extranjería.
- Se realizó la propuesta de Decreto Ejecutivo, para la creación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística, compuesta por el Jefe del Departamento de Servicio al Turista, la Directora de la Policía Turística, el Jefe de Robos y Hurtos del OIJ, el Delegado de la Cámara Nacional de Turismo y la Fiscalía General de la República. Con este grupo de trabajo, se mantiene una comunicación permanente.
- Se creó la Comisión Interna de Seguridad Turística, compuesta por el Jefe del Departamento de Servicio al Turista, la Gerencia General, el Proceso de Mercadeo, el Proceso de Administrativo.
- Se atendió un total de 229 quejas presentadas por turistas nacionales y extranjeros, con lo que se brinda un respaldo a los turistas que han sido víctimas de alguna falta en un servicio turístico.
- Se continuó con el diseño e impresión de material de seguridad preventivo, en cuenta el Pasaporte de Seguridad, consejos de seguridad para una vista agradable y el video sobre consejos de seguridad.

### Subproceso de atracción de inversiones

Durante el año 2013 se siguió con las labores del subproceso de atracción de inversiones, implementando el objetivo del subproceso: Promover el incremento de las inversiones turísticas dentro de las unidades de planeamiento turístico, para mejorar y consolidar la oferta turística dentro del marco de la sostenibilidad promovida por el país.

Se logró avanzar en la implementación del programa nacional de atracción de inversiones con acciones concretas, como:

7. La asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de inversiones en el sector turístico, que permiten crear contactos estratégicos con posibles inversionistas internacionales:

*Primera Reunión Interministerial de Ministros de Ambiente y Turismo de Centroamérica y al Seminario de Sostenibilidad, Turismo y Cambio Climático.*

*Tercer Foro de Gastronomía y Turismo en Cali, Colombia.*

*Foro de Turismo de Naturaleza en Pereira, Colombia.*

*XXIV Reunión del Comité Especial de Turismo Sostenible de los Estados del Caribe en Trinidad y Tobago.*

*En la Reunión Mundial de Líneas Aéreas World Routes, en Las Vegas, Nevada, USA se asistió a las citas pedidas por el ICT, AERIS y el Aeropuerto Daniel Oduber:*

Alaska
Hainan Airlines
Southwest Airlines
Virgin American
Conferencia Southwest Airlines
Southwest Airlines
United Airlines
Alitalia
Finair
Viva Aerobus
Gol
Thomas Cook
Conferencia Air Canada
Delta Airlines
Air Panamá
KLM
WestJet
Southwest Airlines
Frontier Airlines
American Airlines
Conferencia Condor
JetBlue
Norwegian
Alaska Airlines
WestJet
JetBlue

Delta Airlines
Cayman Airways
Copa Airlines
Aeroméxico
Allegiant Air
Conferencia Aeroméxico
Interjet
Lufthansa
Condor Airlines
Conferencia Interjet
Edelweiss Air
British Airways
Air Europa
Copa Airlines
Air France
Conferencia Spirit
Avianca
Alaska Airlines
Allegiant Air
Interjet
Spirit Airlines

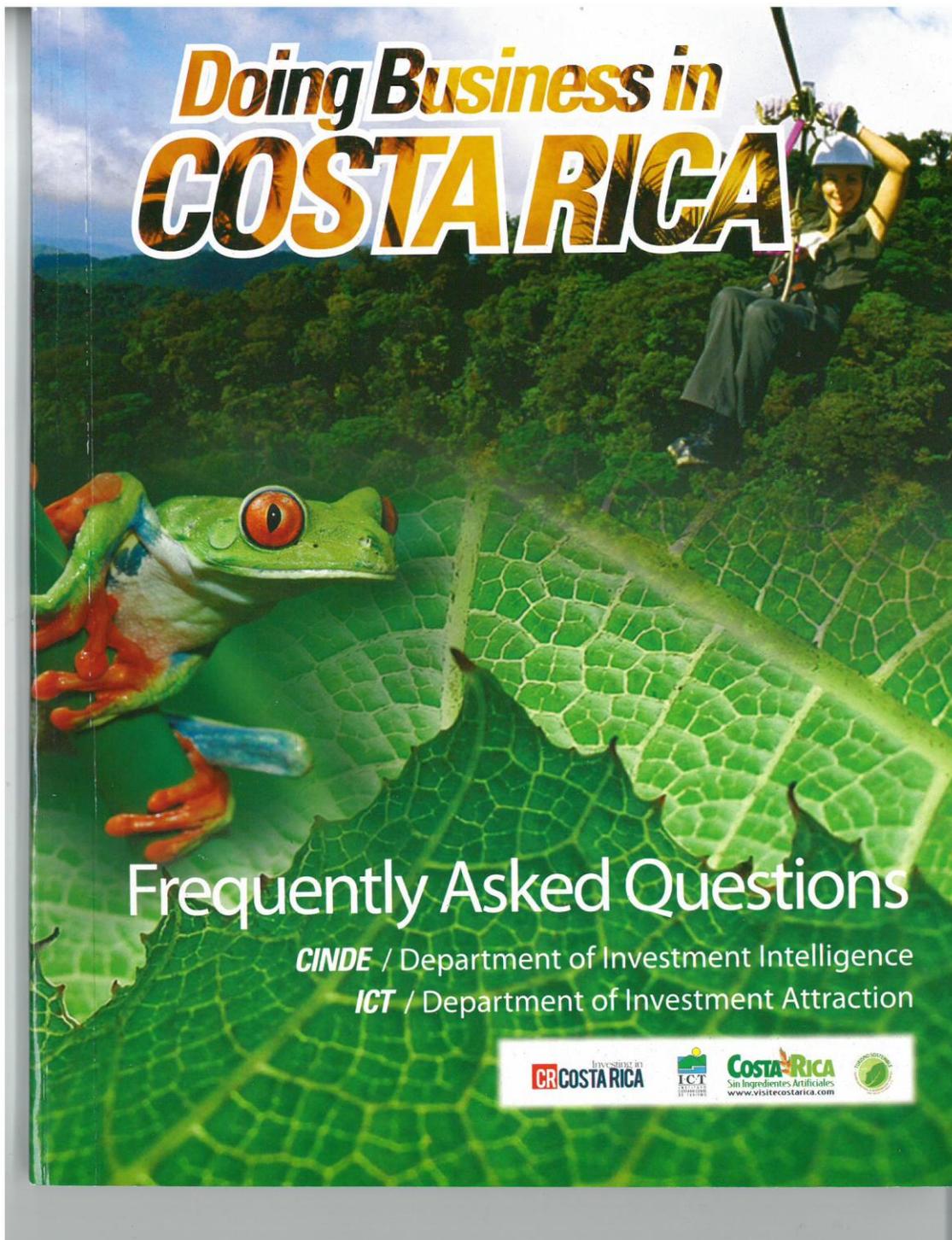
*Conferencia Mundial de Turismo en Melaka, Malasia.*

*Seminario sobre «Turismo sostenible en destinos de aguas continentales» en Belgrado, Serbia.*

*Conferencia de Oportunidades Hoteleras en Latinoamérica HOLA en Miami, Florida, USA.*

8. La elaboración de una nueva guía actualizada para el inversionista en coordinación con CINDE. Estas guías fueron en parte compartidas con COMEX, CINDE, Ministerio de Relaciones Exteriores, Embajada de los Estados Unidos y Procomer, para poder tener una acción

conjunta y coordinada entre todas las instituciones para la atracción de inversiones.



# HACER NEGOCIOS EN COSTA RICA



## Preguntas Frecuentes

*CINDE* / Departamento de Investigación  
*ICT* / Departamento de Atracción de Inversiones

CR COSTA RICA



COSTA RICA  
San Ingredientes Artificiales  
www.visitcostarica.com



9. Se atendieron a 27 posibles inversionistas que mostraron interés por el país y que se contactaron directamente a nuestras oficinas, sea por vía de correo electrónico, llamada telefónica o pidiendo cita.

Rolando León Páez B.  
Desarrollos Urbanísticos Modernos  
[rleonpaez@dumcr.com](mailto:rleonpaez@dumcr.com)  
2438-2933, 2439-6264

Dr. Víctor Urzola

Carolina Umaña  
CINDE

Alejandro Vargas Solera  
Tel. 2235-1443  
Email: [proint\\_2006@yahoo.com](mailto:proint_2006@yahoo.com)

Juan Carlos Fernández Q.  
Correo: [jcfernandez2011@gmail.com](mailto:jcfernandez2011@gmail.com)  
Celular: 60 89 - 45 40  
Teléfono fijo en Posada San Miguel: 22 28 - 04 06  
Teléfono fijo en Bufefe JD Cano: 25 24 - 26 26

**Pablo A. Lesme G.**  
Business Development Consultant / LATAM  
**Flemingo International Limited**  
PO Box: 61239 Jebel Ali Free Zone  
Dubai, United Arab Emirates  
Mobile: +595 981 618 875  
skype: pablo\_a\_lesme  
[pablo.lesme@flamingo-intl.com](mailto:pablo.lesme@flamingo-intl.com)  
[www.flemingo-intl.com](http://www.flemingo-intl.com)

*Alejandro Solano Ortiz*

*Ministro Consejero / Minister Counsellor*

*Cónsul General / Consul General*

*Embajada de Costa Rica ante el Reino de Bélgica*

*Embassy of Costa Rica to the Kingdom of Belgium*

*Tel. 02 6405541/ 5969*

*Fax. 02 6483192*

[Alejandro.solano@costaricaembassy.be](mailto:Alejandro.solano@costaricaembassy.be)

Gonzalo Linares.

Madrid – España

[gonzalo.linares.h@gmail.com](mailto:gonzalo.linares.h@gmail.com)

Carlos A. Fonseca Sarmiento

VARELA & FONSECA ABOGADOS

[www.varelafonseca.com](http://www.varelafonseca.com)

Av. Del Pinar 180, Oficina 203

Chacarilla del Estanque

Surco - Lima 33 - PERU

Teléfonos: (511) 267-0004 / (511) 267-0555

Móvil: (51) 99818-5819

Fax: (511) 267-0608

Jose Pedrosa

[jpedgue@hotmail.com](mailto:jpedgue@hotmail.com)

Mr. Beat Schlagenhaut

Mr. Michel Rey

Mr. Derk van Wilpe

Schlagenhaut Consulting GmbH

Chaltenbodenstrasse 16

8834 Schindellegi

044 268 99 88

079 405 50 62

Trinidad y Tobago

Lourdes MateuSolivellas

[lourdesmateu@hotmail.com](mailto:lourdesmateu@hotmail.com)

Robert Howard

[bob@ibcworld.com](mailto:bob@ibcworld.com)

360 Spring St., Newport, RI 02840

[www.ibcworld.com](http://www.ibcworld.com)

tel: 401-619-5515

Guillermo Esquivel

[ge@gla.cr](mailto:ge@gla.cr)

[gesquivel@mac.com](mailto:gesquivel@mac.com)

506-22965454

JozefJaklovsky

IMS, LLC

600 Unicorn Park

Woburn, MA 01801

Tel: (781) 404- 4006 Ext: 301

Fax: (978) 336- 4687  
[jozef@consultims.com](mailto:jozef@consultims.com)

Cara Mattia  
[alecabras80@libero.it](mailto:alecabras80@libero.it)

Gaetano vitolo  
celular 3400829799  
via + 39 f-11 vannozzo 35131 padova (pd) Italia  
[gaetanovitolo@gmail.com](mailto:gaetanovitolo@gmail.com)

Gaetano Russa  
David Truscello  
Alina Agache

Jorge R. González Varela  
[gonzalezjr@hotmail.com](mailto:gonzalezjr@hotmail.com)

*Kim Chin*

*Partner*

*The McChin Group*

[www.mcchin.biz](http://www.mcchin.biz)

*C* [\(919\)-264-5254](tel:(919)264-5254)

*O* [\(919\)-537-9346](tel:(919)537-9346)

*F* [\(866\)-486-4430](tel:(866)486-4430)

*S* [kim.chin.tmg](http://kim.chin.tmg)

Suso Gonzalez [susogr@hotmail.com](mailto:susogr@hotmail.com)

Jesús González  
Suso Gonzalez [susogr@hotmail.com](mailto:susogr@hotmail.com)

Tracy L. Hackett, DAOM, L.Ac.  
Doctor of Acupuncture and Oriental Medicine  
Licensed Acupuncturist  
NCCAOM Dipl. OM

Eastern Holistic Arts, PLLC  
Waterfront Center  
1010 Wisconsin Ave., NW  
Suite 280

Washington, DC 20007 202.651.0884
Eduardo Saborío S. edusaborio@hotmail.com
Alberto Chavarría Master Developers Tel: 25047009 – 88882643 <a href="mailto:alberto@masterdevelopers.co.cr">alberto@masterdevelopers.co.cr</a>
Nombre : Taysse Apellido : Alex Sectores de inversión : Otros Email : <a href="mailto:alexaysse@yahoo.fr">alexaysse@yahoo.fr</a> Compañía : Proget de Création Teléfono : 0628687154 País : France
Ofer Shechter Circleplane Ltd 32 Davies Street London W1K 4ND Tel: +44 (0) 207 493 9922 Mobile: +44 (0) 7772988823 Fax: +44 (0) 207491 7575
Joseph M. Connell FinancialConsultant 3826 PinewoodTerrace Falls Church, VA 22041 T 571.334.7546
Nombre : Albert Apellido : Amigó Sectores de inversión : Servicios Email : <a href="mailto:info@masamigo.com">info@masamigo.com</a> Compañía : Hotel Mas Amigó Teléfono : +34937446040 País : España
Lauri Manner <a href="mailto:lauri.manner@myy.haaga-helia.fi">lauri.manner@myy.haaga-helia.fi</a>  Juho Suomi tel. <a href="tel:+358440166627">+358440166627</a> <a href="mailto:juho.suomi@myy.haaga-helia.fi">juho.suomi@myy.haaga-helia.fi</a>

HAAGA-HELIA University of Applied Sciences  
Helsinki

[www.haaga-helia.fi/en](http://www.haaga-helia.fi/en)

Nombre : ana clara

Apellido : garcía rodríguez

Sectores de inversión : Otros

Email : [anaklara01@yahoo.es](mailto:anaklara01@yahoo.es)

Compañía : ana clara garcía

Teléfono : 625502020

País : España

7- Dentro de las responsabilidades encomendadas a este subproceso en el marco de acción de la Organización Mundial de Turismo se realizaron las siguientes acciones:

Febrero 2013 – Se contesta el cuestionario de la OMT que tiene como propósito el realizar un estudio comparativo de los organismos o dependencias de promoción del turismo de la Región de la Américas para que se constituya en un elemento que apoye y facilite la toma de decisiones y las políticas públicas de los países de la región.

Febrero 2013 – Se contesta el cuestionario de la OMT que tiene como propósito el realizar un estudio comparativo de las Administraciones Nacionales de Turismo de la Región de la Américas para que se constituya en un elemento que apoye y facilite la toma de decisiones y las políticas públicas de los países de la región.

Abril 2013 – Se asiste a la Primera Reunión Interministerial de Ministros de Ambiente y Turismo de Centroamérica y al Seminario de Sostenibilidad, Turismo y Cambio Climático, organizado por la OMT en La Ceiba, Honduras.

Mayo 2013 – Se organiza y participa en la 55ª Reunión de la Comisión de la OMT para las Américas y el Congreso sobre Turismo y Nuevas Tecnologías, en San José, Costa Rica.

---

Mayo 2013 – Se asiste a la 95 Reunión del Comité Ejecutivo de la OMT y al Seminario de Turismo de Tierras Adjuntas a Aguas, en Belgrado, Serbia.

---

Julio 2013 – Se representa a la Presidencia de la CAM en la Reunión de Estados del Caribe en Puerto España, Trinidad y Tobago donde se concretizan varias ayudas técnicas a los Estados del Gran Caribe por vía de la OMT: 1. Manejo de medios de comunicación en casos de desastres (nosotros tenemos aquel manual que hizo la OMT, deberíamos compartirlo con los países del Caribe por vía de la AEC). 2. Manejo de medios en casos de problemas de seguridad relacionados con turismo. 3. Tienen un programa 2014-2015 para enseñanza de otros idiomas y culturas del gran Caribe, sugerí que pidieran a la OMT los centros de enseñanza a nivel Americano que son miembros afiliados para ver si pueden ayudarlos. 4. Tema: Fortalecimiento Empresarial en el Gran caribe: Oportunidades para la Mujer, sé que tenemos una persona especializada en temas de mujer/turismo, deberíamos ponerlos en contacto. 5. Establecimiento de visas electrónicas, necesitan ayuda técnica en este sentido.

Julio 2013 – Se gestiona un acuerdo de cooperación turística bilateral entre la República Oriental del Uruguay y Costa Rica.

Julio 2013 – Se coordina la participación del Ministro de Turismo en la quincuagésima sexta reunión de la Comisión de la OMT para las Américas, el 24 de agosto de 2013, en Livingstone (Zambia) y que se llevará a cabo en el marco de la XX Asamblea General del 24 al 29 de agosto de 2013.

---

Agosto 2013 – Se envía a todos los países de América la siguiente comunicación personal como ayuda para las reuniones en Zambia y Zimbabue:

*“Estimadas y estimados colegas de las Américas:*

*Al enviarles un caluroso saludo quisiera ponerlos al tanto de una discusión que se ha iniciado en el seno del Consejo Ejecutivo realizado en Serbia el pasado mes de mayo y que va a repetirse en las reuniones a realizarse en Zambia y Zimbabue.*

*Como ustedes se acordarán, en el 83 Consejo Ejecutivo celebrado en Corea del Sur, junio 2008, empezamos a discutir nuestra preocupación sobre la situación financiera de la OMT, el costo de vida del país anfitrión y la necesidad de reajustar las cuentas de la MOT, lo cual se tradujo poco después en nuestra decisión de limitar a un 0% de crecimiento el presupuesto. Esto fue ratificado en la reunión de Kazajistán y el propio Secretario General al ser electo.*

*En todos estos años desde que se tomó dicha medida, el Secretario cumplió con la reestructuración de la OMT, así como el mejorar los gastos y la recaudación. Lo cual hemos ratificado al leer los informes del Comité de Programa Presupuesto de los últimos años.*

*No obstante, al día de hoy, la limitación de 0% crecimiento está debilitando y cercenando el actuar de la OMT. La no posibilidad de crecimiento del presupuesto, ha impedido que se contrate el personal necesario para no saturar a los actuales funcionarios con cargas inadecuadas de trabajo, inclusive, se ha tenido que dejar sin nombrar muchos puestos que han quedado libres por retiro o renuncia, para tomar ese dinero ahorrado y subsanar otros gastos.*

*Les recuerdo varios hechos relevantes relativos a este tema para que los tengan presente a la hora de la discusión:*

- 1. La medida respondió al cambio de Secretario General ante la renuncia del señor Frangelli, por lo que no es una medida como respuesta a la crisis del 2009, esta decisión fue anterior a la crisis.*
- 2. La medida siempre se dijo que iba a ser provisional, así lo dejamos ver en las CAM, Consejos Ejecutivos y Asambleas Generales de los últimos años.*
- 3. Siempre dijimos que no queríamos tener una OMT "virtual" donde nunca nadie esté o conteste, sino sólo haya una página web con información.*
- 4. El que se sigan sacrificando puestos para cubrir la subida del costo de vida, solo va en deterioro del trabajo y de la ayuda que la OMT da, especialmente a nuestros países.*
- 5. Los países que se han manifestado en contra de ajustar el presupuesto de la OMT como (Francia, Italia, Alemania) no han aplicado medidas similares en otras organizaciones internacionales a las que pertenecen.*

6. *No es posible tener un presupuesto tan ajustado que no permita ajustar los diferentes rubros al aumento de costo de vida, especialmente tratándose de un país como España que está viviendo una crisis económica actualmente.*

*Por todo lo anterior, les solicito a todos aquellos países que van a estar presentes en la CAM, Consejo Ejecutivo y Asamblea General en Zambia y Zimbabue, que apoyen la iniciativa del Secretario General para permitir un pequeño incremento al presupuesto de la OMT que permita satisfacer las necesidades de la Organización que tanto queremos.”*

Septiembre 2013 – Se apoya ante las Naciones Unidas a la OMT para que coordine como organismo especializado del sistema de las Naciones Unidas en materia de turismo y de conformidad con la matriz de ejecución del documento final de Río+20, el tema “El futuro que queremos”.

Octubre 2013 – Se participa en la Conferencia Mundial de Turismo como panelista, en Melaka, Malasia.

Octubre 2013 – Se consiguieron 2 becas para funcionarios del ICT para asistir al curso de la *OMT sobre La Gastronomía como Herramienta de la Competitividad Turística* que tuvo lugar en Playas de Rosarito, Baja California (México), del 7 al 11 de octubre de 2013.

Noviembre 2013 – Se coordinó la participación de Costa Rica como panelista en el Congreso sobre Turismo y Empleo, en Málaga, España.

Noviembre 2013 – Se contesta la encuesta sobre turismo médico de la European Travel Commission (ETC) junto con la Organización Mundial del Turismo (OMT) de la mano del consultor Laszlo Puczko.

#### INVERSIONISTAS ATENDIDOS EN EL 2013

Rolando León Páez B. Desarrollos Urbanísticos Modernos <a href="mailto:roleonpaez@dumcr.com">roleonpaez@dumcr.com</a> 2438-2933, 2439-6264
---

Dr. Víctor Urzola
-------------------

Carolina Umaña
----------------

CINDE
Alejandro Vargas Solera Tel. 2235-1443 Email: <a href="mailto:proint_2006@yahoo.com">proint_2006@yahoo.com</a>
Juan Carlos Fernández Q.  Correo: <a href="mailto:jcfernandez2011@gmail.com">jcfernandez2011@gmail.com</a> Celular: 60 89 - 45 40 Teléfono fijo en Posada San Miguel: 22 28 - 04 06 Teléfono fijo en Bufefe JD Cano: 25 24 - 26 26
<b>Pablo A. Lesme G.</b> Business Development Consultant / LATAM <b>Flemingo International Limited</b> PO Box: 61239 Jebel Ali Free Zone Dubai, United Arab Emirates Mobile: +595 981 618 875 skype: pablo_a_lesme <a href="mailto:pablo.lesme@flamingo-intl.com">pablo.lesme@flamingo-intl.com</a> <a href="http://www.flemingo-intl.com">www.flemingo-intl.com</a>
<i>Alejandro Solano Ortiz</i>  <i>Ministro Consejero / Minister Counsellor</i>  <i>Cónsul General / Consul General</i>  <i>Embajada de Costa Rica ante el Reino de Bélgica</i>  <i>Embassy of Costa Rica to the Kingdom of Belgium</i>  <i>Tel. 02 6405541/ 5969</i>  <i>Fax. 02 6483192</i>  <a href="mailto:Alejandro.solano@costaricaembassy.be">Alejandro.solano@costaricaembassy. be</a>
Gonzalo Linares. Madrid – España <a href="mailto:gonzalo.linares.h@gmail.com">gonzalo.linares.h@gmail.com</a>
Carlos A. Fonseca Sarmiento

VARELA & FONSECA ABOGADOS

[www.varelafonseca.com](http://www.varelafonseca.com)

Av. Del Pinar 180, Oficina 203

Chacarilla del Estanque

Surco - Lima 33 - PERU

Teléfonos: (511) 267-0004 / (511)

267-0555

Móvil: (51) 99818-5819

Fax: (511) 267-0608

Jose Pedrosa

[jpedgue@hotmail.com](mailto:jpedgue@hotmail.com)

Mr. Beat Schlagenhauf

Mr. Michel Rey

Mr. Derk van Wilpe

Schlagenhauf Consulting GmbH

Chaltenbodenstrasse 16

8834 Schindellegi

044 268 99 88

079 405 50 62

Trinidad y Tobago

Lourdes MateuSolivellas

[lourdesmateu@hotmail.com](mailto:lourdesmateu@hotmail.com)

Robert Howard

[bob@ibcworld.com](mailto:bob@ibcworld.com)

360 Spring St., Newport, RI 02840

[www.ibcworld.com](http://www.ibcworld.com)

tel: 401-619-5515

Guillermo Esquivel

[ge@gla.cr](mailto:ge@gla.cr)

[gesquivel@mac.com](mailto:gesquivel@mac.com)

506-22965454

JozefJaklovsky

IMS, LLC

600 Unicorn Park

Woburn, MA 01801

Tel: (781) 404- 4006 Ext: 301

Fax: (978) 336- 4687

[jozef@consultims.com](mailto:jozef@consultims.com)

Cara Mattia

[alecabras80@libero.it](mailto:alecabras80@libero.it)

Gaetano vitolo

celular 3400829799

via + 39 f-11 vannozzo 35131 padova

(pd) Italia

[gaetanovitolo@gmail.com](mailto:gaetanovitolo@gmail.com)

Gaetano Russa

David Truscello

Alina Agache

Jorge R. González Varela  
[gonzalezjr@hotmail.com](mailto:gonzalezjr@hotmail.com)

*Kim Chin*

*Partner*

*The McChin Group*

[www.mcchin.biz](http://www.mcchin.biz)

C [\(919\)-264-5254](tel:(919)264-5254)

O [\(919\)-537-9346](tel:(919)537-9346)

F [\(866\)-486-4430](tel:(866)486-4430)

S [kim.chin.tmg](mailto:kim.chin.tmg)

Jesús González  
Suso Gonzalez [susogr@hotmail.com](mailto:susoqr@hotmail.com)

Tracy L. Hackett, DAOM, L.Ac.  
Doctor of Acupuncture and Oriental  
Medicine  
Licensed Acupuncturist  
NCCAOM Dipl. OM

Eastern Holistic Arts, PLLC  
Waterfront Center  
1010 Wisconsin Ave., NW  
Suite 280  
Washington, DC 20007  
202.651.0884

Eduardo Saborio S.  
[edusaborio@hotmail.com](mailto:edusaborio@hotmail.com)

Alberto Chavarría  
Master Developers  
Tel: 25047009 – 88882643  
[alberto@masterdevelopers.co.cr](mailto:alberto@masterdevelopers.co.cr)

<p>Nombre : Taysse  Apellido : Alex  Sector de inversión : Otros  Email : <a href="mailto:alex_taysse@yahoo.fr">alex_taysse@yahoo.fr</a>  Compañía : Proget de Création  Teléfono : 0628687154  País : France</p>
<p>Ofer Shechter  Circleplane Ltd  32 Davies Street  London W1K 4ND  Tel: +44 (0) 207 493 9922  Mobile: +44 (0) 7772988823  Fax: +44 (0) 207491 7575</p>
<p>Joseph M. Connell  Financial Consultant  3826 Pinewood Terrace  Falls Church, VA 22041  T 571.334.7546</p>
<p>Nombre : Albert  Apellido : Amigó  Sector de inversión : Servicios  Email : <a href="mailto:info@masamigo.com">info@masamigo.com</a>  Compañía : Hotel Mas Amigó  Teléfono : +34937446040  País : España</p>
<p>Lauri Manner  <a href="mailto:lauri.manner@myy.haaga-helia.fi">lauri.manner@myy.haaga-helia.fi</a></p> <p>Juho Suomi  tel. <a href="tel:+358440166627">+358440166627</a>  <a href="mailto:juho.suomi@myy.haaga-helia.fi">juho.suomi@myy.haaga-helia.fi</a></p> <p>HAAGA-HELIA University of Applied  Sciences  Helsinki  <a href="http://www.haaga-helia.fi/en">www.haaga-helia.fi/en</a></p>
<p>Nombre : ana clara  Apellido : garcía rodríguez  Sector de inversión : Otros  Email : <a href="mailto:anaklara01@yahoo.es">anaklara01@yahoo.es</a>  Compañía : ana clara garcía  Teléfono : 625502020  País : España</p>

2014

En el año 2014 se presentó la siguiente propuesta de modificación del Macroproceso de Gestión y Asesoría Turística a la Gerencia General:

## PROPUESTA DE REFORMAS AL MACROPROCESO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

### ICT COMO ENTE RECTOR

Contrario a la percepción y creencia popular, el ICT no es el ente rector de turismo en Costa Rica. La Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley 1917 del 29 de julio de 1955, publicada en La Gaceta 175 del 9 de agosto de 1955, nunca estableció de forma expresa dicha designación. Por eso, el paso por el ICT es una acción facultativa o voluntaria, pero no exigida para quien desee operar una empresa relacionada con el turismo en el país. Esto provocó que el ICT en realidad nunca en su historia haya tenido la mayoría de las empresas turísticas bajo su supervisión, especialmente en el tema de calidad. Al día de hoy, por ejemplo, si acaso alcanzamos el 20% de la oferta de habitaciones turísticas.

No obstante lo anterior, para un país como Costa Rica que tiene al turismo como a uno de sus mayores proveedores de ingresos y creadores de trabajo, no es posible dejar la supervisión del servicio turístico a la libre. El Estado tiene la obligación de ordenar de alguna forma dicho servicio y mantener algún tipo de Directorio de quién provee el mismo.

Igualmente, los turistas no alcanzan a entender cómo la actividad turística se puede realizar en Costa Rica sin ninguna intervención de parte del ICT. Hoy en día un hotel puede construir y operar sin haber pasado una sola vez por el ICT ni haber pedido un solo permiso o haber sido objeto de inspección alguna de parte de esta institución. Otro ejemplo clásico de este sin sentido es el hecho que el turismo aventura, tan vendido por nuestra Institución, es supervisado por el Ministerio de Salud.

La única forma de mantener esta supervisión es promoviendo una reforma legal mediante la cual el ICT se convierte efectivamente en el Ente Rector de Turismo en Costa Rica, para que tenga competencia de intervenir y fiscalizar toda la actuación de la industria turística nacional. Para tales efectos proponemos una reforma a la Ley 1917 que podría ir en los siguientes términos:

*“Para que se reforme el artículo 1 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley 1917 del 29 de julio de 1955, publicada en La Gaceta 175 del 9 de agosto de 1955 y se lea de la siguiente manera:*

*“Créase el Instituto Costarricense de Turismo como ente rector del turismo en Costa Rica. A efectos de contar con un Directorio general y actualizado de los servicios turísticos que se ofrecen en el país y que a su vez sirva de instrumento para la*

*información estadística, programación y regulación del mismo, todos los prestadores de servicios turísticos, así determinados por el ICT, deberán inscribirse en un Directorio Nacional de Turismo con sede en dicho Instituto, cumpliendo con los requisitos, términos y condiciones dispuestos por esta Ley y sus Reglamentos.”*

*TRANSITORIO ÚNICO: “Para los efectos de la inscripción señalada en el artículo primero de esta ley, se otorgará a todos los prestadores de servicios turísticos seis meses a partir de la entrada en vigencia de la presente ley”.*”

## CREACIÓN DEL DIRECTORIO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

De la propuesta anteriormente descrita se desprende que debe crearse una nueva forma de inscribir las empresas ante el ICT que no involucre la verificación de calidad de las mismas, algo que sería físicamente imposible hacer con el actual recurso humano con que cuenta el Proceso de Gestión. Esta idea no es nueva, ya estaba contemplada en el proyecto de Ley General de Turismo que todavía continúa en discusión en la Asamblea Legislativa pero sin mayores avances.

Este Directorio debiera ser universal y obligatorio para todas las empresas que deseen trabajar en el sector turismo. Sus requisitos serían sencillos, con la información mínima necesaria para ese fin. Para su alimentación recurriríamos a las Oficinas Regionales del país. Inclusive podría activarse de forma voluntaria –a modo de plan piloto- antes de que pase la reforma legal antes propuesta.

El Directorio deberá incluir –además de la oferta actual de hoteles, albergues, condohoteles, etc.- todos aquellos condominios, apartamentos, casas o habitaciones que de forma ocasional se alquilen para fines turísticos. En este sentido recordamos lo dicho por la Asesoría Legal del ICT en el AL1566-2013:

“1. En cuanto a este tema, ya la Asesoría Legal se había pronunciado en el criterio AL-1045-12 del 14 de junio del 2012, que rindió y fue aprobado por la Junta Directiva y que en lo conducente indicó:

*“ (...) Pese a la aparente exclusión que se puede apreciar de la figura del turismo residencial en la calificación de empresa turística de la normativa turística estudiada en el punto anterior, en el sistema de declaratoria turística del ICT y en la política del PNTS, tenemos que por su parte, la Ley de Inquilinato en su artículo 7, dispone:*

**“ARTICULO 7.- Inaplicabilidad de la ley.**

**Se excluyen del ámbito de aplicación de esta ley:**

**a) Los hoteles, las pensiones, las hospederías, los internados y los establecimientos similares, en cuanto a los usuarios de sus servicios.**

**b) Las viviendas y los locales con fines turísticos, ubicados en zonas aptas para ese destino, según los califique el Instituto Costarricense de Turismo, mediante resolución motivada, siempre que se alquilen por temporadas. Esa resolución se publicará en el diario oficial.” (El subrayado es nuestro)**

*Es opinión de la Asesoría Legal, que el espíritu del artículo supra citado, es excluir tanto a la actividad de hospedaje turístico tradicional, como al alquiler por temporadas de viviendas y locales con fines turísticos de la especial protección estatal de todo lo relacionado con arrendamiento de bienes inmuebles en acato al principio constitucional de la función social de la propiedad privada y sus derechos constitucionales relacionados<sup>1</sup>.*

*Consecuencia práctica de esas excepciones previstas en el artículo 7 de la Ley de Inquilinato para efectos del presente criterio, es que la misma califica como "turísticos" el alquiler de viviendas y locales con tales fines y le encarga al ICT su calificación mediante resolución motivada siempre que cumplan con las siguientes características:*

- Ubicadas en zonas aptas para su destino turístico. (Lo cual parece referirse a su congruencia con los usos de la tierra propios de un plan regulador, sea urbano o costero)*
- Que sean alquiladas por temporadas.*

**Dado lo anterior, el ICT por mandato de la Ley de Inquilinato, debería en principio y salvo superior criterio, crear tanto la reglamentación como las herramientas técnicas necesarias a fin de implementar el tratamiento turístico de esas viviendas y locales de alquiler por temporadas y con base en estudios técnicos integrales de la figura del turismo residencial, a fin de armonizarla en lo conducente, con el tratamiento del hospedaje turístico tradicional.**

**Se recomienda que en tal armonización e implementación y siempre dentro de las competencias legales del ICT – las cuales en la actualidad, implican únicamente regímenes de clasificación de empresas turísticas de tipo no obligatorio- , se propongan medidas que promuevan una sana competencia entre el hospedaje turístico tradicional y el alquiler temporal de viviendas y locales turísticos.**

**Es importante tener claro que aún y cuando la reglamentación apuntada no existe en la actualidad, tan sólo el concepto y exclusión que realiza el artículo 7 de la Ley de Inquilinato en su inciso b), implica que la actividad de alquiler por temporadas de viviendas y locales con fines turísticos, es de índole comercial, lo cual implica que los dueños de tales inmuebles**

---

<sup>1</sup>La vigencia del principio de la función social de la propiedad privada en el contenido material del artículo 45 de nuestra Constitución Política, ha sido ratificada también por nuestra Sala Constitucional: "Se modifica así la base jurídica sobre la que descansa la protección de la propiedad y de ser un derecho exclusivo para el individuo, pasa a corresponderle una obligación en favor de la armónica convivencia de la sociedad. Surgió la idea de la "función social" de la propiedad, en la que todo individuo tiene la obligación de cumplir ciertas obligaciones comunales en razón directa del lugar que ocupa y de los intereses del grupo social que representa. El contenido de esta "propiedad-función", consiste en que el propietario tiene el poder de emplear el bien objeto del dominio en la satisfacción de sus propias necesidades, pero correspondiéndole el deber de ponerla también al servicio de las necesidades sociales cuando tal comportamiento sea imprescindible." (Voto No. 4205-96 de 14 horas 33 minutos del 20 de agosto de 1996).

**deberán contribuir en lo conducente con el Impuesto de la Renta, Impuesto sobre las Ventas y demás cargas tributarias que le sean aplicables, además de contar con los permisos nacionales, licencias y patentes municipales pertinentes a su funcionamiento, lo cual nivela de alguna manera las condiciones de operación de dichos negocios con los del hospedaje turístico tradicional.**

(...) “(Los resaltados no son del original)”

### **Datos del Directorio Nacional de las Empresas de Hospedaje Informal.**

- I. Se llevara a cabo un Directorio Nacional de todas las empresas dedicadas a la prestación de un servicio de hospedaje.
  - i. El Instituto establecerá un Directorio de Empresas de Hospedaje, en el cual, en forma ordenada y cronológica se inscribirán las empresas o actividades a las que les haya otorgado la correspondiente calificación.
  - ii. El Directorio tendrá las secciones que sean necesarias a juicio del Instituto, sin perjuicio de que se establezcan otras secciones, de conformidad a la diversificación que experimente el sector de hospedaje.
  - iii. Dicho Directorio Nacional, identificará la información básica de cada empresa y será acompañada del levantamiento de su localización mediante GPS.
  - iv. Además se deberán considerar otras variables referidas a la generación de empleos directos, tarifas por servicios y alquiler, como temporadas de operación entre otros.
  - v. Las empresas que califiquen bajo dicha modalidad, serán agrupadas por provincia, cantón y distrito, asimismo por Unidades de Planeamiento Turístico, previamente establecidas por el Instituto Costarricense de Turismo.
  - vi. El Inventario de la Oferta Nacional de Empresas de Hospedaje, será actualizado al menos cada dos años, por los técnicos que designe el ICT.

### **REFORMAR LAS NORMAS DE LA DECLARATORIA PARA SIMPLIFICARLA**

#### **Antecedentes:**

- 1- Mediante la Ley N° 1917 del 09 de agosto de 1955, se establece la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo. Entre los alcances de esta Ley se establece como una de las Finalidades del Instituto Costarricense de Turismo el incrementar el turismo en el país, mediante la construcción y mantenimiento de lugares de habitación, recreo y la promoción del país para atraer el turismo.
- 2- Paralelo a lo anterior tenemos la creación de la Ley de Industria Turística, Ley 2706 del 02 de diciembre de 1960, mediante la cual se declara el Turismo Industria de Utilidad Pública. Al amparo de esta Ley se establece el beneficio de la exención de Impuestos Aduaneros, excepto tasas, hasta por la suma de ciento cincuenta mil colones (¢150.000.00) pudiendo las

empresas disfrutar de las exenciones parcialmente, hasta llegar al total señalado, dentro de un plazo máximo de cinco años. Entre las condiciones se establece que podrán gozar de este beneficio las Sociedades cuyo capital pertenezca en no menos del 60% a nacionales.

- 3- En Acta de la Sesión Ordinaria (Acta N° 690) celebrada por la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo el martes 24 de abril de 1962 en las Oficinas del Pasaje Dent, se informa que el ICT declaró Zonas Turísticas las cabeceras de provincia, el puerto de Golfito, San Isidro del General como distrito central del cantón de Pérez Zeledón y los lugares que específicamente sean centros de turismo como el Aeropuerto Internacional El Coco, los hoteles, etc., para los efectos de la Ley de Licores vigente.
- 4- Por otra parte en el Acta N° 2631, del 10 de diciembre de 1975, se acordó derogar el acuerdo de la Sesión N° 1682, Artículo 2, del 26 de febrero de 1969 referente a la Declaratoria de Zona Turística de los lugares adyacentes a la Carretera Panamericana, hasta 200 metros desde el borde de esa carretera, en ambos lados. Sin perjuicio de que los establecimientos que se sientan perjudicados por esta derogatoria, apliquen individualmente para ser declarados de interés turístico.
- 5- En el Acta N° 2656 celebrada por la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo el día 15 de Marzo del año 1976, bajo los alcances del Artículo 5°, se estudia la Aprobación del Reglamento sobre Declaratoria de Actividad Turística. En dicha sesión se analiza el proyecto de Reglamento para la Declaratoria de Actividad Turística, que fuera distribuido a los Señores Directores en Sesión N° 2641. Comentan los Directores de ese entonces lo siguiente: **“... este reglamento constituye un modus operandi de la Ley, en aquellas partes en las que no está reglamentada. En realidad se aclara, éste o cualquier reglamento hace viable una Ley, no la modifica. Se debe dejar claro que, la actividad específica de tal exoneración se analizarán en cada caso.”** En dicha Sesión se acuerda dar por aprobado el proyecto de Reglamento para la Declaratoria de Actividad Turística, comisionando a la Asesoría Legal para hacerle las mejoras de forma, que sean necesarias.
- 6- En el Acta N° 2686 del 05 de julio de 1976, se acuerda dejar sin efecto el Art 3° de la Sesión 690 del 24 de abril de 1962, y a partir de la vigencia de este acuerdo sólo se recomendarán los beneficios de la Ley 2706 a aquellos hoteles o establecimientos de turismo, que hayan sido previamente declarados por esta Junta Directiva como actividad de interés turístico. Asimismo se aclara en ese momento, que el Reglamento de Declaratorias de Actividad Turística, sólo fue aprobado en principio en Sesión N° 2656, Artículo 5, del 15 de marzo de 1976 y que en ese momento se encontraba en la Comisión que junto a la Asesoría Legal, estaba encargada de redactar el texto y darle forma a ese Reglamento.
- 7- El Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, quedó consolidado bajo los alcances del Decreto Ejecutivo N° 9387-MEIC, dado en Casa Presidencial a los 7 días del mes de noviembre de 1978.
- 8- Siendo mediante acuerdo de la Gerencia del ICT G- 985-97 del 1 de agosto de 1997 donde la Licda. Cecilia Sánchez en su calidad de Gerente A.I., le

comunica a la Dirección Legal del ICT, que de conformidad con el acuerdo tomado por la Junta Directiva en Sesión N° 4750, artículo 2, Inciso III, se solicita a dicha Dirección presentar el proyecto de Informe al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, a efecto de que el otorgamiento de declaratorias turísticas, sus modificaciones, inicios de procedimientos, cancelaciones y patentes sin límite de cierre, sean aprobadas por la Gerencia del ICT. Lo anterior también considera una revisión de los requisitos para optar por la Declaratoria, con el fin de eliminar los que puedan ser considerados innecesarios.

La situación actual de la figura de la Declaratoria Turística es precaria, siendo generosos en el análisis. Cada día son menos las empresas que desean afiliarse a un sistema que otorga pocos beneficios y muchos problemas. Asimismo, debemos señalar que las encuestas demuestran que el tema de calidad está siendo regulado más por la oferta/demanda y las redes sociales, que por las estrellas que otorga un determinado país. Las personas ven más en sitios como Orbitz, Travelocity o Expedia lo que dicen los clientes para determinar la calidad del lugar. A la vez, dichos sitios exigen un mínimo de calidad y servicios para poder mantenerse dentro de su oferta.

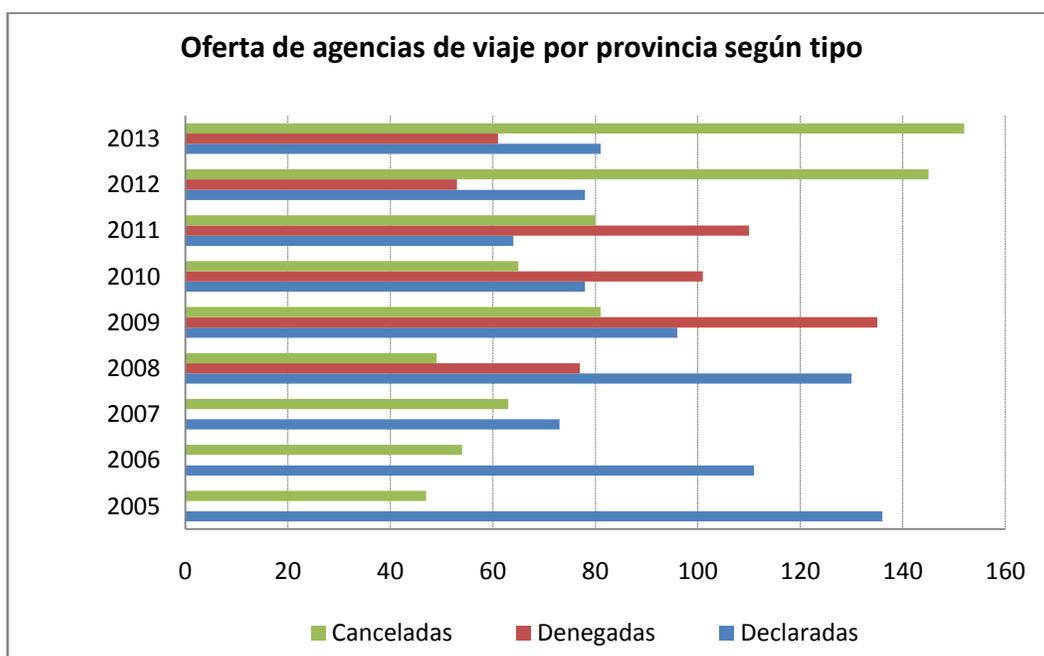
Cuando se hizo el Plan Nacional de Desarrollo en el 2006 teníamos 1210 empresas declaradas y cancelamos 54. En el 2010 teníamos 1379 empresas declaradas y cancelamos solamente 65. En el 2011 se cancelaron 77 empresas. En el 2012 luego de un año de depuración tenemos 1334, cancelando 136 empresas. En el año 2013 cancelamos 145. En el 2014 tenemos más de 20 expedientes en espera de órgano del procedimiento y unos 40 de cancelación por mera constatación.

### **Empresas Declaradas Turísticas Período 2005 al 2013**

<b>Año</b>	<b>Empresas</b>	<b>Variación %</b>
2005	136	#¡REF!
2006	111	-18,38
2007	73	-34,23
2008	130	78,08
2009	96	-26,15
2010	78	-18,75
2011	64	0,00
2012	78	26,56
2013	81	3,85

## Costa Rica: Comportamiento de los Trámites de D.T.

Años	Declaradas	Denegadas	Canceladas	Total
2005	136	0	47	<b>183</b>
2006	111	0	54	<b>165</b>
2007	73	0	63	<b>136</b>
2008	130	77	49	<b>256</b>
2009	96	135	81	<b>312</b>
2010	78	101	65	<b>244</b>
2011	64	110	80	<b>254</b>
2012	78	53	145	<b>276</b>
2013	81	61	152	<b>294</b>
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>537</b>	<b>736</b>	<b>2120</b>



Oferta de Empresas de Hospedaje Período 2005 al 2013		
Año	No. Empresas	Variación %
2005	417	0%

2006	433	4%
2007	433	0%
2008	460	6%
2009	484	5%
2010	501	4%
2011	489	-2%
2012	489	0%
2013	480	-2%

Es importante señalar que este sistema de la Declaratoria Turística siempre se ha mantenido en una minoría de la oferta turística real del país, rondando desde sus comienzos hasta el día de hoy el 20% de la oferta. Desde un punto de vista práctico el sistema no pareciera haber alcanzado las expectativas que se tenían al momento de su creación.

En el pasado había tres razones principales para tener la declaratoria turística:

- a. Para acceder al contrato turístico,
- b. Para tener una patente de licor de cierre indefinido de 24 horas, y
- c. Para tener una categorización oficial de estrellas o tenedores.

Sobre el primero de estos, se sigue manteniendo esta como la fortaleza más grande de la declaratoria, es decir, que sea el requisito previo para el Contrato Turístico. Aunque a la vez se convierte en su peor enemigo porque al aplicarse los plazos de consolidación a los contratos turísticos, cuando éstos se cancelan o pierden eficacia muchas empresas deciden simplemente abandonar la declaratoria.

Sobre el tercero de la categorización, se ha tratado de darle más relevancia en los últimos años, especialmente por el tema de las placas que hemos venido entregando, lo que da publicidad adicional a los establecimientos. Este año y en enero del 2014 entregaremos más placas a restaurantes y como ustedes saben se ha mandado a elaborar placas de hoteles con una o dos estrellas, corrigiendo de esta forma un error histórico de esta institución que había decidido no otorgarles las mismas.

La segunda razón de tener la declaratoria turística era efectivamente la obtención de una patente de licor de cierre indefinido. Sobre esto hay que explicar un poco más afondo el tema y cómo ha ido mutando a través de los años. No obstante, como ya lo hemos explicado, en el caso hotelero la calidad se viene rigiendo más por el tema de los comentarios en internet que por las estrellas que da un país o sistema específico.

En un principio y por muchos años, las Municipalidades interpretaron que la Declaratoria Turística otorgaba el derecho a una patente de licor de cierre indefinido, aunque en el lugar del establecimiento ya no hubiese patentes disponibles. Esto hizo que la declaratoria fuera casi un tesoro que todos quisieran porque permitía obtener una patente de licor en Cantones donde no existían, esto provocó que muchos establecimientos buscaran de forma desesperada la Declaratoria Turística, no importando si su quehacer era o no turístico. Al mismo

tiempo, la patente obtenida mediante la Declaratoria Turística tenía una segunda cualidad: no le aplicaban las distancias restrictivas de la Ley de Licores respecto de escuelas, colegios o iglesias. Esto hizo aún más apetecible la Declaratoria. También hay que decir que el ICT por muchos años no corrigió esta mala interpretación de los beneficios de la declaratoria.

Luego el ICT aclaró los verdaderos alcances de la Declaratoria Turística y del Contrato Turístico en el sentido que no era que otorgaba el derecho a una patente de licor, sino que otorgaba el derecho a transformar una patente ya existente de cualquier otra categoría a categoría F de cierre indefinido. Con esto se ordenó el tema de las patentes, no obstante la Declaratoria perdió un poco de fuerza pues ahora las empresas estaban nuevamente sujetas a si había o no patentes en el cantón, sino debían pagar precios altísimos para alquilar una patente a una tercera persona.

Hoy en día se requiere transformar de forma moderada pero decidida la declaratoria turística en un Directorio Turístico, que no comprenderá la parte de calidad, sino un listado con características de cada empresa que sea accesible a todo el público y que además nos dé un panorama verdadero de la oferta real turística del país en todos sus ámbitos. Esto no es inusual para el ICT, ya se tiene un registro de embarcaciones turísticas y de transporte terrestre turístico, por lo que se hace casi natural hacer un Directorio universal de la industria turística. Para lograr esto se deben modificar a lo interno todas las normas que hagan referencia a la declaratoria turística, dejando intacto el sistema del contrato turístico. Por ahora, hemos hecho un esfuerzo para simplificar los trámites de la declaratoria turística –pero entendido como de corto plazo y temporal, que no debe interpretarse como un estancamiento mental o insistencia en mantener el sistema de la declaratoria turística, sino como un alivio mientras se aprueban las reformas necesarias para mutar hacia el Directorio Turístico-.

Estamos claros que estos viejos paradigmas serán difíciles de romper. La Institución y el sector privado han venido trabajando en base a estas premisas por muchos años, por lo que no desconocemos que existirán muchas oposiciones a un abandono de los viejos conceptos hacia nuevas y más prácticas figuras

## TRANSFORMAR LAS INSPECCIONES DE CALIDAD EN UN PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS EMPRESAS EN CALIDAD

### **Introducción:**

Considerando el fuerte incremento que refleja el país de empresas y actividades de vocación turística y que se caracterizan por su origen empresarial de tipo artesanal o informal, estamos en la necesidad de ejecutar acciones inmediatas para mejorar en las mismas de una forma versátil sus niveles de calidad y servicio a partir de la asistencia técnica que pueda desarrollar el ICT, como parte de sus programas de mejoramiento continuo, asistencia técnica e identificación de las necesidades de las MiPymes.

Por ello, dentro de una perspectiva de largo plazo, los principales retos que enfrenta la empresa son: modernización tecnológica, reorganización de sus

procesos de producción y trabajo, y formación permanente del capital humano. En la medida en que las empresas pongan mayor atención a estos aspectos, éstas lograrán ser más productivas y competitivas. De esta forma, la inversión en la formación de capital humano se convierte en uno de los elementos centrales del proceso de transformación productivo, que se está generando con la globalización de los mercados y la tecnología.

Los problemas más importantes percibidos en cuanto a capacitación en los temas de Calidad y Servicio de parte de los empresarios costarricenses, se pueden considerar los siguientes:

- Alto costo de entrenamiento fuera de la empresa.
- Dificultad de orientar la capacitación a los requerimientos organizacionales de la empresa.
- Dificultad de orientar la capacitación a los requerimientos técnicos de la empresa.
- Ausencia de programas periódicos de actualización de los trabajadores capacitados.
- Ausencia o inadecuación de programas de capacitación definidos fuera de la empresa.
- Dificultad para retener la mano de obra capacitada.
- Falta de redes de intercambio y experiencias gerenciales en materia de capacitación.
- Falta y/o inadecuación de los programas de capacitación.
- Ausencia de programas de reentrenamiento del personal ante el cambio tecnológico.
- Rigidez en las prácticas productivas para la aplicación de las capacidades adquiridas.
- Dificultad de compatibilizar los horarios de capacitación con la jornada de trabajo.
- Ausencia de incentivos a los trabajadores para capacitarse.
- Dificultad para realizar la capacitación dentro de la empresa.
- Instalaciones y/o equipamiento inadecuados para la capacitación dentro de la empresa.
- Altos costos de entrenamiento dentro de la empresa.

Los problemas anteriores tienen relación con la falta de capacitación en las empresas, sin embargo el problema principal radica en que éstas han considerado a la capacitación como un gasto y no como una inversión que les retribuirá capital humano competente y una empresa productiva y competitiva; aunado a esto habría que considerar que los programas de capacitación no son integrales debido a que solo consideran conocimientos y habilidades, dejando a un lado aspectos personales del individuo que no son fáciles de apreciar durante el desempeño de sus funciones.

#### **Cita Legal:**

Que la Ley 1917, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, de 29 de julio de 1955, establece en su artículo 4, incisos a) y d) que será finalidad

principal del Instituto la de incrementar el turismo en el país, fomentando el ingreso y la grata permanencia de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento y, promoviendo y vigilando la actividad privada de atención al turismo. De igual forma dicha Ley dispone en el inciso g) del artículo 5 que será función del Instituto el proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes, procurándoles una grata permanencia en el país.

De acuerdo a los alcances de dicho inciso, queda clara que una de las funciones de la institución es favorecer una grata permanencia del turista en suelo nacional. Si bien es cierto se participa regularmente en ferias y eventos internacionales que tienen como propósito fomentar el interés del turista internacional en visitar nuestro país, consecuentemente otro sector de nuestros mercados meta, está conformado por el turismo interno, que demanda esas mismas condiciones de confort y bienestar en los diferentes sitios turísticos.

Lo anterior implica la necesidad de dotar a los prestadores de servicios turísticos de una serie de instrumentos técnicos que incidan positivamente en la atención y servicio del visitante.

Se ve la necesidad de coordinar con los empresarios locales una serie de acciones conjuntas para favorecer su acercamiento con la institución y que de esta manera puedan participar en eventos que favorezcan su crecimiento como empresas a nivel de calidad y servicio.

Históricamente el ICT se ha limitado a brindar esta asistencia y capacitación solamente a las empresas que ostentan Declaratorias Turística, lo cual como lo habíamos explicado antes nunca ha superado el 25% de la oferta total del sector turismo. Esto quiere decir que el ICT ha estado ausente de las necesidades de modernización y capacitación del 75% de los servicios que utiliza el turista nacional o internacional en su estadía. Esta práctica es incongruente con los fines establecidos en la Ley del ICT, pues no garantiza la grata permanencia del turista en el país. Por ello, a la hora de plantear esta nueva visión de nuestro Macroproceso (y esperamos de todo el ICT) no podemos seguir limitándonos solamente a empresas con Declaratoria Turística, sino que debemos llegar a todos los rincones de nuestro territorio donde se ofrecen servicios al turista, para tratar de mejorar de una forma más global la calidad de dichos servicios.

No se nos escapa el hecho que muchas empresas con Declaratoria protestarán ante el ICT cuando se den dichas capacitaciones argumentando que los beneficiarios no tiene Declaratoria, pero este hecho no puede sobreponerse sobre nuestra obligación de garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen al turista; servicios que si son mediocres o deficientes, igual afectan la imagen del país y a los empresarios con o sin Declaratoria Turística.

### **Programa de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio a las MiPymes.**

Corresponde al interés del Instituto Costarricense de Turismo, en reconocer el esfuerzo por el mejoramiento de los servicios y de la imagen del país y consecuentemente el posicionamiento de Costa Rica como un destino turístico de Calidad Internacional. Para ello se propone el establecimiento de un Programa denominado **Programa de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y**

**Servicio a las MiPymes** que tenga como Patrocinador Oficial al Instituto Costarricense de Turismo, con la participación y coordinación de las Cámaras y Asociaciones que representan el sector empresarial (Cámara de Turismo, Comercio) entre otros a nivel local, así como de algunos entes del sector de educación representados por Colegios Técnicos con énfasis en Turismo y Universidades con reconocida experiencia en el sector turismo.

La participación de los Profesores de Colegios y Universidades de las zonas es muy importante, porque no solo tienen un conocimiento más cercano de la realidad de cada territorio, sino que además, se vuelven en socios o “antenas de retransmisión” de las necesidades que vayan surgiendo en la zona.

No se debe dejar pasar por alto la posible participación de algún experto Internacional en Turismo, que pueda venir a impartir charlas y módulos prácticos de capacitación a nivel de refrescamiento en campos muy estratégicos como el de Servicio al Cliente, Marketing Turístico entre otros.

Estamos claros que el interés del proyecto es captar la mayor cantidad de empresas, a nivel de empresas de hospedaje, gastronomía, agencias de viajes, actividades temáticas, transportistas y otros prestadores de servicios, que puedan participar activamente en estos módulos de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio.

En este rubro estamos incluyendo al sector informal, quien también brinda importantes servicios al turista. Estamos hablando de tantas microempresas que a todo lo ancho y largo del país dan servicios al turista: desde el puesto sencillo que vende quesos/cajetas/pan en la ruta hacia San Carlos o Cartago, hasta los que venden frutas por el sector de Orotina o quienes venden artesanías en ferias nacionales. No queremos dejar a nadie por fuera, sino incorporarlos al sector turístico con calidad de servicios.

### **Objetivos del Programa: Programa de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio a las MiPymes**

- a- La implantación del Programa tiene como propósito fundamental darle la oportunidad a los empresarios informales de participar activamente en los módulos de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio con la asistencia y asesoría de los Técnicos del Proceso de Desarrollo, Gestión Turística, de las Oficinas Regionales, o de otras entidades privadas y gubernamentales que formen parte de este Staff de Socios Estratégicos, preocupados e interesados en el crecimiento y mejoramiento de las MiPymes.
- b- Desarrollar un Programa de Asistencia Técnica con los empresarios a nivel de MiPymes, para el mejoramiento de sus niveles de calidad y servicio.
- c- Favorecer la capacitación de los empresarios o MiPymes, con programas que respondan a sus necesidades básicas.
- d- Mantener, consolidar y apoyar la mejora continuada en las empresas y actividades, como en las diferentes actividades recreativas para el desarrollo del turismo en las diferentes regiones del país.

- e- Fomentar un turismo de Calidad y Servicio a nivel de MiPymes que favorezca la imagen del país, como un destino competitivo, bajo la supervisión directa del ICT.
- f- Consolidar la figura de las empresas o Mipymes, no solo a nivel de Calidad y Serviciosino facilitando la interpretación de Términos Legales, para que puedan ser más competitivas. Para ello se mantendrán una serie de sesiones de trabajo in situ que fortalezcan estos temas.
- g- Identificar como otro eje prioritario el desarrollo de acciones de capacitación a nivel de la mejora continua, que fortalezcan la gestión y crecimiento de las MiPymes.

### **Beneficios del Programa: Programa de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio a las MiPymes**

Tanto las Personas Físicas como Jurídicas que se oferten como prestadores de servicios sea a nivel formal como informal, y que se localicen en las Unidades de Planeamiento Turístico, formando parte de las denominadas Rutas y Circuitos Turísticos.

El “status” del **Programa de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio a las MiPymes** contempla beneficios dirigidos especialmente a la consolidación, a la gestión de nuevos productos y servicios, como a la comercialización de los mismos de cara al consumidor, siendo estos los siguientes:

- ✓ Registro de información de la empresa (nombre comercial, servicios que brinda, dirección, etc.)
- ✓ Formar parte del Directorio de Empresas y Servicios Turísticos de Costa Rica. Este Directorio maneja la siguiente información de la empresa (nombre comercial, dirección, servicios que brinda) en los listados que se emiten en la Institución, según actividad. (el material es dirigido especialmente a Agencias de Viajes, Líneas Aéreas, prestadores de servicios turísticos, entre otros).
- ✓ Participación en ferias y eventos tanto locales como a nivel nacional, con el objetivo de establecer contactos comerciales o bien el realizar negociaciones o alianzas estratégicas.
- ✓ Acceso a la información del mercado (Comportamiento de la demanda y oferta)
- ✓ Acceso a material publicitario que emite la Institución, en concordancia con los segmentos de mercado.
- ✓ Acceso a los Programas de Capacitación que imparte la Institución.
- ✓ Valor agregado al producto, al realizar negociaciones con empresarios, ostentando la Declaratoria Turística, otorgada por la Gerencia del ente rector de la Industria Turística.

## **Principios rectores del Proyecto: Programa de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio a las MiPymes**

- Participación activa en el desarrollo turístico de las regiones turísticas, con el fortalecimiento de nuevos productos, y el de su imagen como destino competitivo por su calidad y servicio.
- Orientado hacia una perspectiva de mejora en los prestadores de Servicios a nivel de Calidad y Servicio, para favorecer los gustos y preferencias de los diferentes segmentos de mercado.
- Ente Gestor: El Instituto Costarricense de Turismo, cuya misión es impulsar el crecimiento turístico y el bienestar social de nuestros ciudadanos, según le confiere la Ley Orgánica del ICT.

### **Participantes del proyecto:**

- a- Instituto Costarricense de Turismo.
- b- Empresa privadas
- c- Asociaciones y Cooperativas.
- d- Organizaciones No Gubernamentales a nivel local
- e- Personas Físicas como empresarios
- f- Cámaras de Turismo
- g- Cámaras de Comercio
- h- Municipalidades Locales
- i- Universidades especializadas en Turismo
- j- Colegios Técnicos Profesionales con énfasis en Turismo.
- k- Instituto Nacional de Aprendizaje
- l- Ministerio de Economía, Industria y Comercio

### **Generalidades sobre el Índice de Desarrollo Social (IDS):**

De acuerdo al Índice de Desarrollo Social denominado IDSN<sup>o</sup> 37964-PLAN de LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA Y LA MINISTRA DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA, publicado a los tres días del mes de setiembre del dos mil trece, y del cual hemos tomado textualmente los siguientes párrafos, de hecho nos permite conocer más de cerca el perfil de los distritos de Costa Rica y consecuentemente identificar aquellos que reflejan el índice más bajo de desarrollo social.

***“... I.—Que el desarrollo socioeconómico es un proceso cuyo objetivo es el logro del bienestar de los ciudadanos y las ciudadanas, el cual se expresa en el mejoramiento de las condiciones y la calidad de vida de la población en todo el territorio nacional.***

***II.—Que persiste una distribución desigual de los frutos del desarrollo en las distintas zonas geográficas del país, lo que hace necesario contar con instrumentos de medición sobre el grado de desarrollo relativo de los diferentes distritos del país que guíen la acción del sector público costarricense y permitan la formulación de políticas públicas, la ejecución de planes, programas y proyectos y la asignación de los recursos públicos considerando las particularidades de cada una de esas zonas.***

***III.—Que corresponde al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica efectuar estudios, emitir criterios técnicos y realizar publicaciones sobre el comportamiento de la economía, la distribución del ingreso, la evolución social del país y otros campos de la planificación como el desarrollo territorial, para clasificar zonas de mayor y menor desarrollo relativo en el país. Por tanto,***

**DECRETAN:**

***Artículo 1º—Defínase el “Índice de Desarrollo Social”, en adelante denominado IDS, como un instrumento para evaluar el grado de desarrollo relativo de las zonas geográficas del país a partir de información suministrada por las diferentes instituciones públicas.***

***Artículo 2º—El IDS es un índice cuyo rango de variación oscila entre 100 puntos (mejor situación) y 0 puntos (situación más desfavorable) y comprende cuatro dimensiones: económica, participación social, salud y educación. Está compuesto por dieciséis indicadores relativos al consumo mensual de electricidad residencial, viviendas con acceso a Internet residencial, abstencionismo en elecciones presidenciales, abstencionismo en elecciones de alcaldes, viviendas con cobertura residencial de agua potable, mortalidad en personas menores de 5 años, estudiantes de primer grado con delgadez, niños y niñas con bajo peso al nacer, nacimientos en madres solteras menores de 19 años, escuelas sin servicio de electricidad, escuelas sin servicio de agua por cañería, escuelas con aulas en regular y mal estado, escuelas unidocentes, reprobación en educación primaria, matrícula en el Programa de Segundo Idioma, matrícula en el Programa de Informática Educativa.***

**Artículo 3º—Para efectos de este Decreto Ejecutivo, el territorio nacional se clasifica en “Zonas de Mayor Desarrollo Relativo” y “Zonas de Menor Desarrollo Relativo”. Su identificación se fundamenta en el valor del IDS de cada uno de los distritos, empleando para ello la técnica estadística de análisis de conglomerados, la cual permite agrupar los distritos a partir de la variabilidad de sus valores. De esta forma, los distritos agrupados en cada Zona de Desarrollo mostrarán los valores más cercanos entre sí, siendo a la vez, distantes de los pertenecientes a las otras Zonas.**

**Los rangos del IDS para cada una de las zonas precitadas se establecen del siguiente modo:**

**a) Mayor Desarrollo Relativo: 100 puntos a 72,50 puntos.**

**b) Menor Desarrollo Relativo:**

**i) Nivel Medio: 72,49 puntos a 58,00 puntos;**

**ii) Nivel Bajo: 57,99 puntos a 43,90 puntos;**

**iii) Nivel Muy Bajo: 43,89 puntos a 0 puntos.**

### **PUNTARENAS**

<b>Código</b>	<b>Distrito</b>	<b>Valor</b>
60113	Chira	42,69
61004	Laurel	42,18
60402	Unión	41,74
60103	Chomes	39,51
60308	Biolley	38,48
60116	Arancibia	37,45
60805	Pittier	36,86
60804	Limoncito	35,39

<b>60304</b>	<b>Boruca</b>	<b>34,29</b>
<b>60505</b>	<b>Piedras Blancas</b>	<b>34,17</b>
<b>60306</b>	<b>Colinas</b>	<b>33,25</b>
<b>60503</b>	<b>Sierpe</b>	<b>32,93</b>
<b>60307</b>	<b>Chánguena</b>	<b>31,74</b>
<b>60303</b>	<b>Potrero Grande</b>	<b>31,56</b>
<b>60305</b>	<b>Pilas</b>	<b>29,07</b>
<b>60704</b>	<b>Pavón</b>	<b>26,39</b>

## **LIMÓN**

<b>Código</b>	<b>Distrito</b>	<b>Valor</b>
<b>70303</b>	<b>Florida</b>	<b>42,81</b>
<b>70104</b>	<b>Matama</b>	<b>42,51</b>
<b>70402</b>	<b>Sixaola</b>	<b>41,48</b>
<b>70302</b>	<b>Pacuarito</b>	<b>40,85</b>
<b>70401</b>	<b>Bratsi</b>	<b>34,62</b>
<b>70102</b>	<b>Valle La Estrella</b>	<b>27,28</b>
<b>70206</b>	<b>Colorado</b>	<b>24,78</b>

**Artículo 6º—La clasificación incluida en este Decreto Ejecutivo no obsta para que en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos así como en la asignación de recursos por parte de instituciones públicas se consideren complementariamente al IDS otros criterios específicos que justifiquen su pertinencia y relevancia.**

**Artículo 7º—Derógase el Decreto Ejecutivo N° 34160-PLAN-COMEX, publicado en La Gaceta N° 250 de 28 de diciembre de 2007.**

**Artículo 8º—Rige a partir de su publicación.**

**Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los tres días del mes de setiembre del dos mil trece...”**

De conformidad a los alcances del Índice de Desarrollo Social, (IDS), se observa claramente que hay una serie de distritos que se localizan en las provincias de Puntarenas y Limón respectivamente como los que reflejan los niveles más bajos de desarrollo social, con respecto a las restantes cinco provincias del país.

**Cuadro 1**

**Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación**

**Con Declaratoria Turística**

**Según Cantones**

**a Dic-2013**

	<b>CANTÓN</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>HABITACIONES</b>	<b>% HABITACIONES</b>
1	CENTRAL, SAN JOSÉ	55	3.324	15,08%
5	CARRILLO	25	2.433	11,04%
2	SANTA CRUZ	35	1.983	9,00%
4	SAN CARLOS	42	1.732	7,86%
3	CENTRAL, PUNTARENAS	32	1.714	7,78%
8	LIBERIA	18	1.215	5,51%
10	ESCAZU	13	1206	5,47%
7	BELEN	12	1.141	5,18%
6	GARABITO	21	1.060	4,81%
9	AGUIRRE	27	890	4,04%
11	ALAJUELA	16	588	2,67%

18	SANTA ANA	10	562	2,55%
12	POCOCI	11	319	1,45%
29	GOICOECHEA	2	286	1,30%
<b>13</b>	<b>GOLFITO</b>	<b>11</b>	<b>284</b>	<b>1,29%</b>
17	SARAPIQUI	8	268	1,22%
15	NICOYA	13	263	1,19%
<b>14</b>	<b>OSA</b>	<b>14</b>	<b>242</b>	<b>1,10%</b>
22	LIMON	5	201	0,91%
23	MONTES DE OCA	9	172	0,78%
25	Sn RAFAEL- Heredia	2	138	0,63%
19	PEREZ ZELEDON	7	124	0,56%
34	TURRIALBA	8	123	0,56%
20	CURRIDABAT	1	121	0,55%
28	PARRITA	6	118	0,54%
36	CAÑAS	3	118	0,54%
26	Sn RAMON	4	110	0,50%
32	CARTAGO CTL	2	101	0,46%
16	TALAMANCA	5	92	0,42%
30	HEREDIA CTL	5	92	0,42%
43	DOTA	4	85	0,39%
31	Sto DOMINGO	1	81	0,37%
24	LA CRUZ	2	64	0,29%
38	UPALA	5	62	0,28%
33	HOJANCHA	2	57	0,26%
44	OROTINA	3	53	0,24%
39	MORAVIA	2	49	0,22%
<b>35</b>	<b>CORREDORES</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>0,22%</b>
37	NANDAYURE	2	44	0,20%
40	LOS CHILES	1	42	0,19%
46	NARANJO	2	33	0,15%
27	TILARAN	2	32	0,15%
47	TURRUBARES	3	32	0,15%
42	PARAISO	2	29	0,13%
60	ALAJUELITA	1	29	0,13%
61	GUATUSO	1	26	0,12%
41	BARVA	1	25	0,11%
50	VALVERDE VEGA	2	25	0,11%
51	ESPARZA	2	23	0,10%
49	ABANGARES	2	22	0,10%
55	OREAMUNO	1	21	0,10%
45	ASERRI	1	20	0,09%
48	PURISCAL	1	20	0,09%
53	GUACIMO	1	20	0,09%
54	MORA	1	18	0,08%
62	ATENAS	1	15	0,07%
56	TARRAZU	1	10	0,05%
52	POAS	1	9	0,04%
57	STA BARBARA	1	9	0,04%
59	ACOSTA	1	8	0,04%
58	MONTES DE ORO	1	5	0,02%

21	TIBAS	1	4	0,02%
63	BUENOS AIRES	1	3	0,01%
<b>TOTAL</b>		<b>476</b>	<b>22.043</b>	<b>100%</b>

Al analizar el comportamiento de la oferta de hospedaje con Declaratoria Turística, según su comportamiento por cantones, en función de ver las tendencias en los cantones de la zona sur del país, nos encontramos con Golfito con un 1.29%, Osa con el 1.10%, Corredores con un 0.22% y Buenos Aires con el 0.01% de habitaciones con respecto al total de las mismas declaradas turísticas (22.043 habitaciones)

Por otro lado los cantones de Talamanca aportan el 0.42% y Sixaola por su parte no cuenta con habitaciones con declaratoria turística (0.00%).

De acuerdo a los datos anteriores que son a nivel de empresas de hospedaje con declaratoria turística, y reiteramos que los mismos son a nivel de cantón, se observa claramente una participación de un 3.04% de habitaciones con respecto al total de la oferta registrada por el Instituto Costarricense de Turismo.

Del total de habitaciones con declaratoria turística 22.043 habitaciones, los cantones antes descritos representan el 3.04%, lo que significa un aporte de 670 habitaciones al total de la oferta nacional.

Considerando las tendencias de comportamiento de la oferta de habitaciones con declaratoria turística (3.04%) y teniendo como parámetro el denominado Índice de Desarrollo Social (IDS), publicado en la gaceta el pasado 03 de setiembre del 2013 y dado su carácter de referente oficial, se procede en principio a recomendar como punto de partida las siguientes zonas potenciales, sin desmeritar su potencial turístico;

- Se propone en principio considerar como zonas potenciales para el desarrollo de este programa de Atracción de Mipymes: dos puntos geográficos que se caracterizan por tener proyectos particulares como por presentar proyectos ubicados en comunidades indígenas, y el sector costero a saber:
- El primero de estos sitios recomendados son algunos de los cantones periféricos del Sur de Costa Rica y que pertenecen a la Región del Pacífico Sur.
- Asimismo se propone considerar algunos cantones de la Provincia de Limón con énfasis en la Región del Caribe Sur, como otra área potencial.

**Macro etapas del proceso:**

- Establecer una Comisión en el Instituto Costarricense de Turismo, inter-departamental, para ejecutar las acciones pertinentes y resolver las estrategias que requiere el programa.
- Valoración de la información disponible de parte de la Comisión para designar los puntos de partida del proyecto
- Definir herramientas y sistemas de Pre y Calificación de zonas turísticas nominadas.
- Identificar indicadores tanto económicos como turísticos, que reflejen el potencial de las zonas turísticas nominadas.
- Desayunos informativos con los empresarios del sector.
- Reuniones y visitas de campo para la presentación de información y apoyo a los empresarios interesados en el programa.
- Seguimiento in-situ de los proyectos seleccionados.
- Deliberación con los empresarios para verificar el cumplimiento de requisitos de calificación.
- Identificación de Necesidades de Capacitación en Calidad y Servicio para las zonas turísticas pre-seleccionadas.
- Revisar el perfil de cada empresa para iniciar los programas de capacitación.
- Coordinación con otras dependencias tanto de gobierno como no gubernamentales para el desarrollo de los programas conjuntos de Capacitación en Calidad y Servicio.

**Participantes del proyecto:**

- a- Instituto Costarricense de Turismo.
- b- Empresa privadas
- c- Asociaciones y Cooperativas.
- d- Organizaciones No Gubernamentales a nivel local
- e- Personas Físicas como empresarios
- f- Cámaras de Turismo
- g- Cámaras de Comercio
- h- Municipalidades Locales
- i- Universidades especializadas en Turismo
- j- Colegios TécnicosProfesionales con énfasis en Turismo.

**Zonas recomendadas para un Plan Piloto:**

- Se propone en principio considerar como zonas potenciales para el desarrollo de este programa de Atracción de Mipymes: dos puntos

geográficos que se caracterizan por tener proyectos particulares como por presentar proyectos ubicados en comunidades indígenas, a saber:

- El primero de estos sitios recomendados son algunos de los cantones periféricos del Sur de Costa Rica que pertenecen a la Región del Pacífico Sur.
- Asimismo se propone considerar algunos cantones de la Provincia de Limón con énfasis en la Región del Caribe Sur, como otra área potencial.

### **Macro etapas del proceso:**

- Establecer una Comisión en el Instituto Costarricense de Turismo, inter-departamental, para ejecutar las acciones pertinentes y resolver las estrategias que requiere el programa.
- Valoración de la información disponible de parte de la Comisión para designar los puntos de partida del proyecto
- Definir herramientas y sistemas de Pre y Calificación de zonas turísticas nominadas.
- Identificar Indicadores tanto económicos como turísticos, que reflejen el potencial de las zonas turísticas nominadas.
- Desayunos informativos con los empresarios del sector.
- Reuniones y visitas de campo para la presentación de información y apoyo a los empresarios interesados en el programa.
- Seguimiento in-situ de los proyectos seleccionados.
- Deliberación con los empresarios para verificar el cumplimiento de requisitos de calificación.
- Identificación de Necesidades de Capacitación en Calidad y Servicio para las zonas turísticas pre-seleccionadas.
- Revisar el perfil de cada empresa para iniciar los programas de capacitación.
- Coordinación con otras dependencias tanto de gobierno como no gubernamentales para el desarrollo de los programas conjuntos de Capacitación en Calidad y Servicio.

### **Logística, equipo y materiales indispensables:**

- Folletos y papelería alusiva al **Programa de Asistencia Técnica e Inducción en Calidad y Servicio a las MiPymes**
- Material audio-visual.
- Presupuesto para reuniones y eventos a nivel local ( Desayunos, almuerzos similares y afines), alquiler de locales.
- Transportes acuático/marítimo, alquiler de caballos.
- Giras a cada región al menos dos veces al mes.

## TRASLADAR LAS NORMAS DE CALIDAD TURÍSTICA A INTECO

Para no dejar de lado el tema de calidad para aquellos que quieran utilizarlo o si a futuro se necesitara retomarlo, se propone homologar (como legalmente procede) las normas de calidad que utiliza el ICT mediante INTECO, para que se conviertan en normas de calidad nacional, de esa forma quienes quieran certificarse podrán acudir a dicha instancia o quienes quieran aplicar las normas (sea sector privado o público) igual lo podrán hacer. Esto abre un abanico de oportunidades para que universidades y empresas puedan certificar calidad de negocios turísticos si así se requiriera o lo exigiera el mercado.

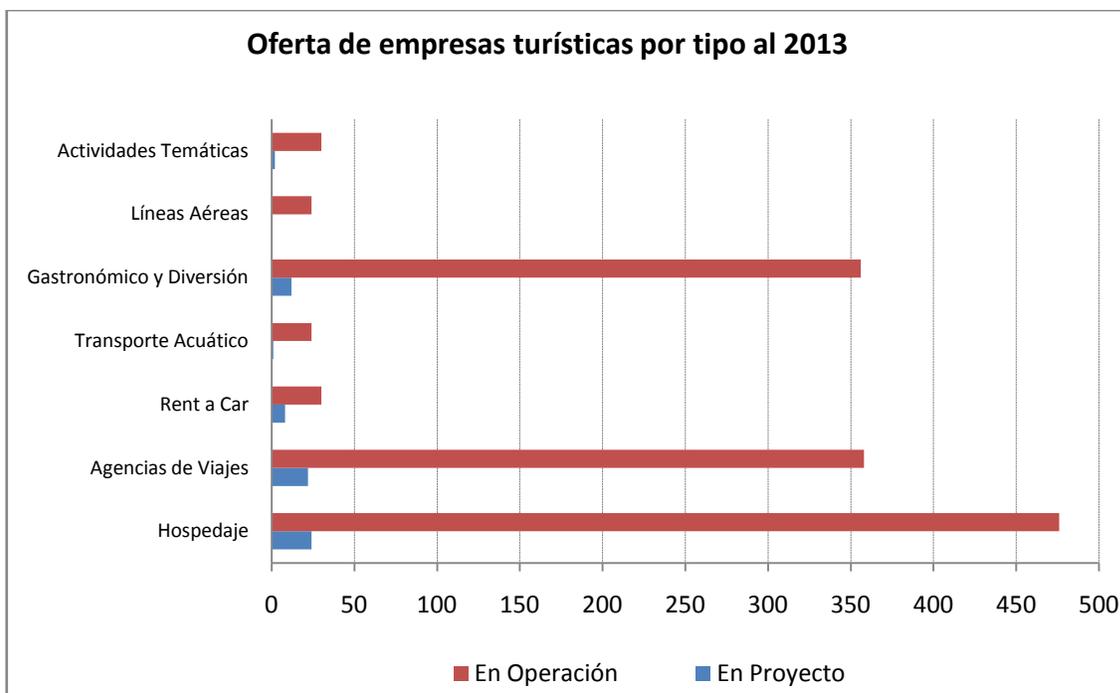
## REFORMAR LA LEY 6990 PARA QUE APOYE SOLAMENTE A LAS MIPYMES TURÍSTICAS

Primero deseamos hacer un breve resumen de la situación de las empresas turísticas con Declaratoria Turística en todas sus categorías, para luego llegar al tema puntual de las empresas de hospedaje.

### **Empresas Declaradas Turísticas a nivel de Proyectos como en Operación. a Dic-2013**

<b>Tipos de Empresas</b>	<b>En Proyecto</b>	<b>En Operación</b>	<b>Total</b>
Hospedaje	24	476	500
Agencias de Viajes	22	358	380
Rent a Car	8	30	38
Transporte Acuático	1	24	25
Gastronómico y Diversión	12	356	368
Líneas Aéreas	0	24	24
Actividades Temáticas	2	30	32
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>1.298</b>	<b>1.367</b>

Este primer cuadro nos da un panorama a diciembre del 2013 de las empresas que tenemos en los distintos sectores de la industria turística tanto a nivel de proyecto como en operación.

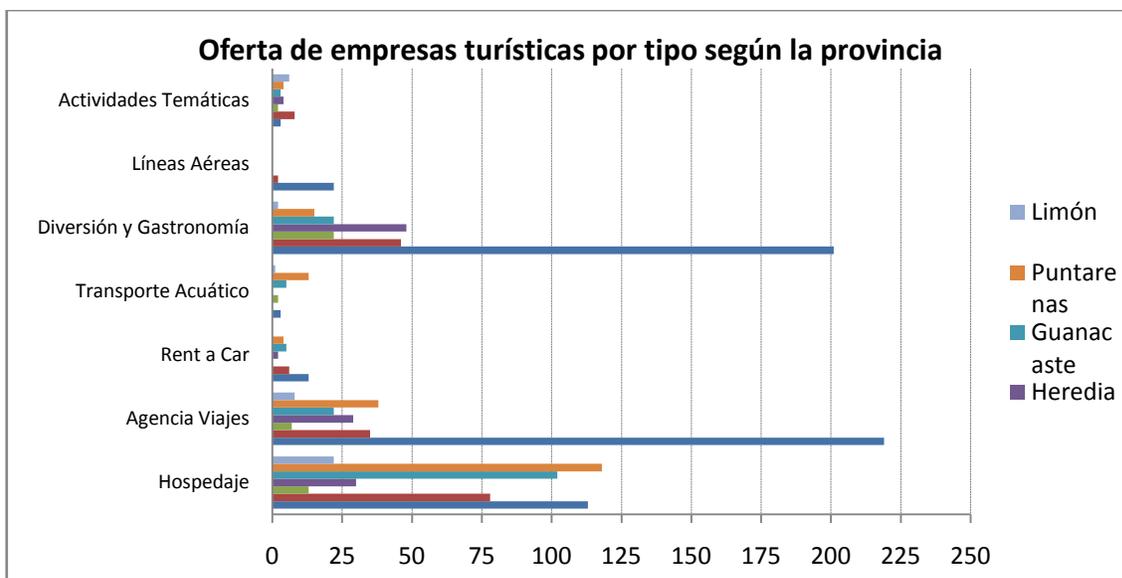


Como se puede observar de forma más gráfica, las empresas predominantes son las de hospedaje en el país, seguidas por la parte gastronómica y agencias de viajes.

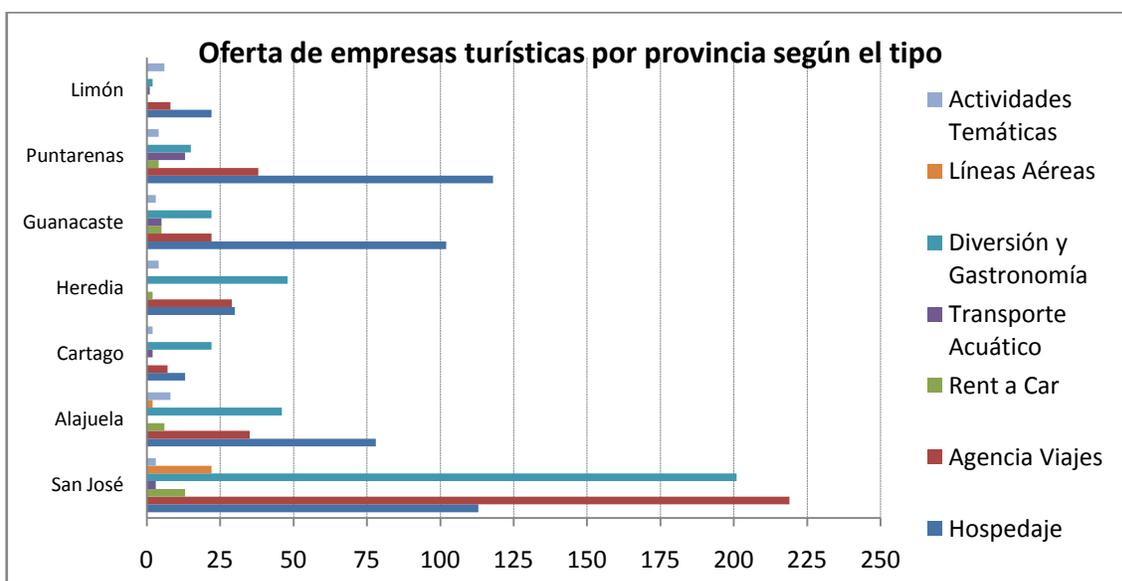
### Comportamiento de las Empresas en Operación Declaradas Turísticas Según Provincia a Dic-2013

Provincia	Hospedaje	Agencia Viajes	Rent a Car	Transporte Acuático	Diversión y Gastronomía	Líneas Aéreas	Actividades Temáticas
San José	113	219	13	3	201	22	3
Alajuela	78	35	6	0	46	2	8
<b>Cartago</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Heredia	30	29	2	0	48	0	4
Guanacaste	102	22	5	5	22	0	3
Puntarenas	118	38	4	13	15	0	4
Limón	22	8	0	1	2	0	6
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>358</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>356</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

En cuanto al comportamiento por provincia, en la tabla anterior empezamos a ver el problema de la acentuación del desarrollo especialmente en las provincias de San José, Guanacaste y Puntarenas. No obstante, como habíamos explicado anteriormente, si nos acercamos más y hacemos una división por cantones, no necesariamente en estas provincias la distribución de la riqueza y de los beneficios del turismo es equitativo.



Nótese cómo la gastronomía y las agencias de viajes han ido en crecimiento en Guanacaste.

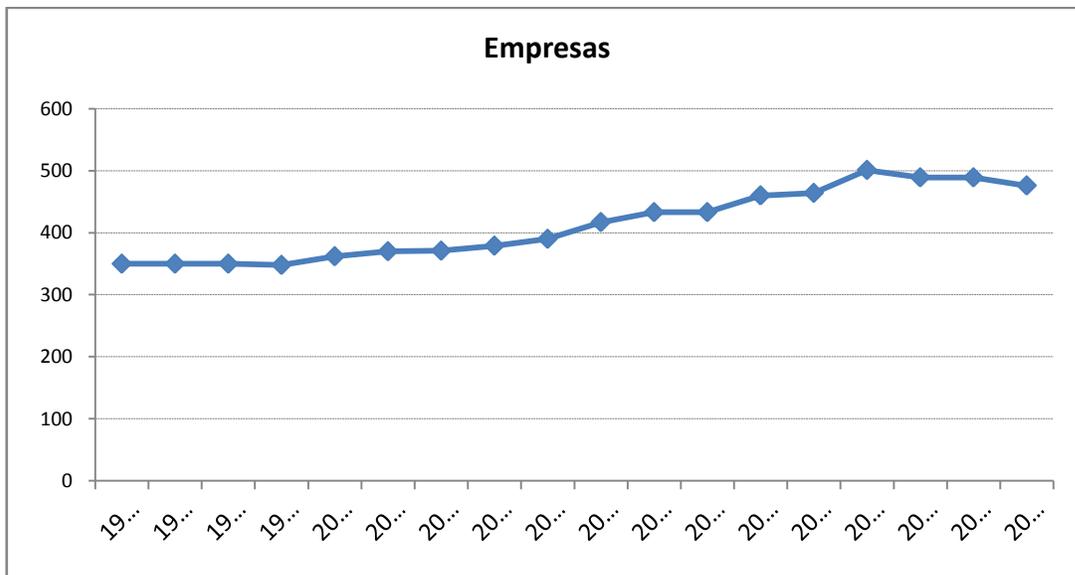


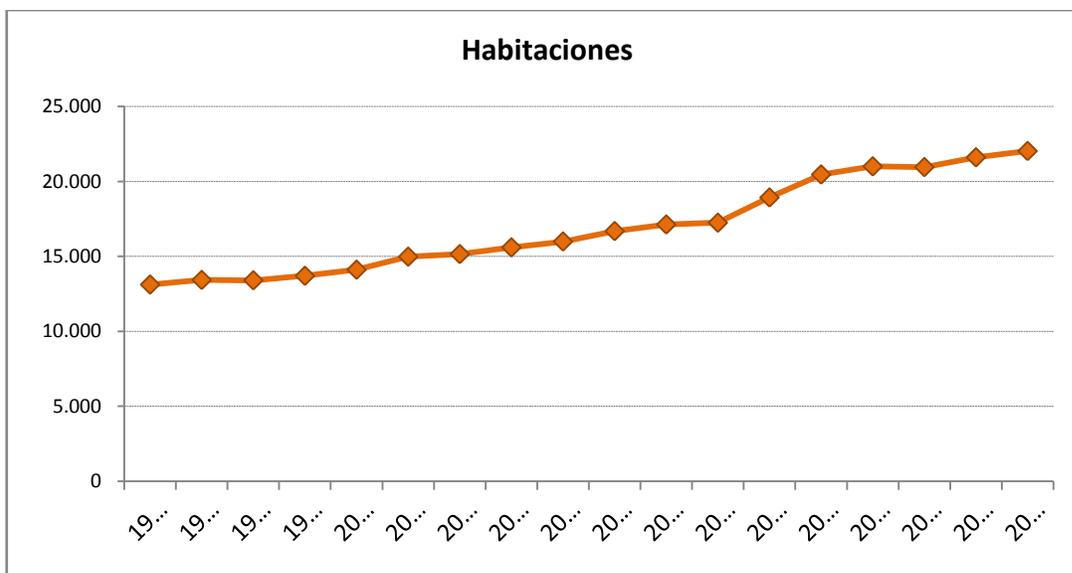
### Costa Rica: Oferta Real de Hospedaje Declarado Turístico y en Operación 1996 a diciembre 2013

Año	Empresas	Habitaciones
1996	350	13.128
1997	350	13.437
1998	350	13.413

1999	348	13.714
2000	362	14.122
2001	370	14.990
2002	371	15.162
2003	379	15.611
2004	390	16.003
2005	417	16.696
2006	433	17.139
2007	433	17.258
2008	460	18.942
2009	464	20.478
2010	501	21.019
2011	489	20.971
2012	489	21.623
2013	476	22.043

Este cuadro es importante porque nos sigue revelando la tendencia que mientras que aumentan las habitaciones disminuyen las empresas, es decir, tenemos más presencia de grandes empresas hoteleras.

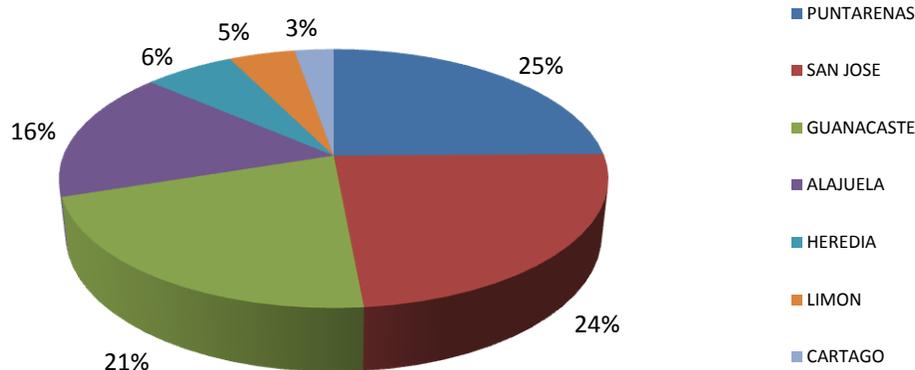




**Costa Rica: Oferta de Hospedaje en operación según provincias a Dic-2013**

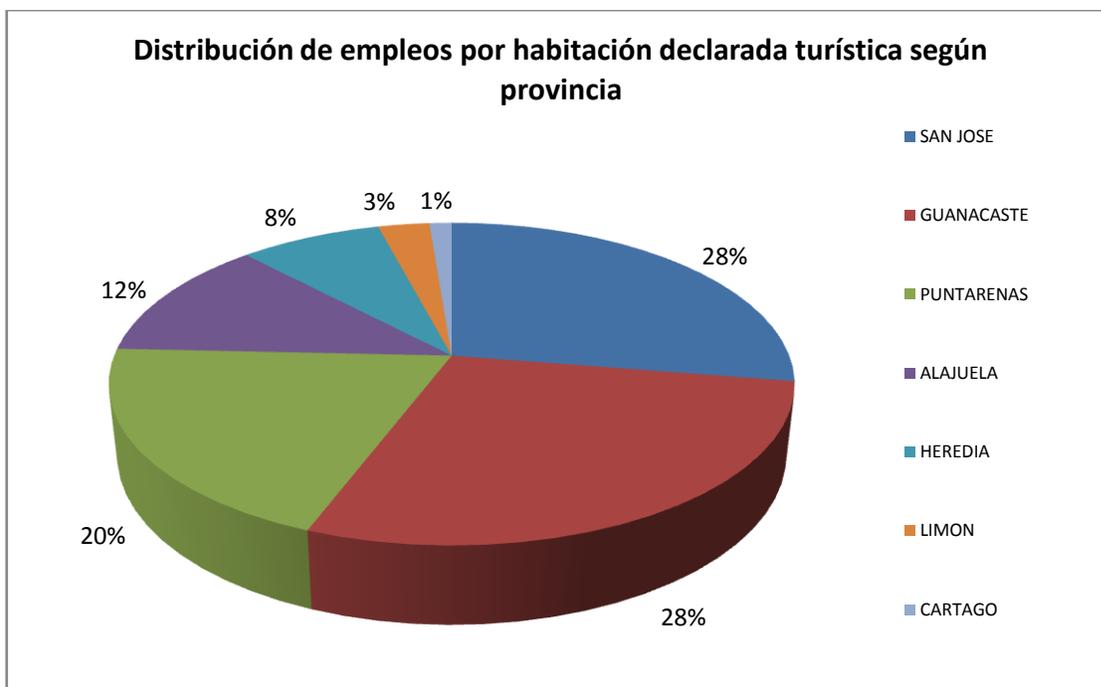
PROVINCIA	OFERTA CON DECLARATORIA	% EMPRESAS
PUNTARENAS	118	24,79
SAN JOSE	113	23,74
GUANACASTE	102	21,43
ALAJUELA	78	16,39
HEREDIA	30	6,30
LIMON	22	4,62
CARTAGO	13	2,73
<b>TOTAL</b>	<b>476</b>	<b>100,00</b>

**Distribución de empresas de hospedaje con declaratoria turística  
por provincia**



**Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones y Empleos  
Con Declaratoria en Operación  
a Dic-2013**

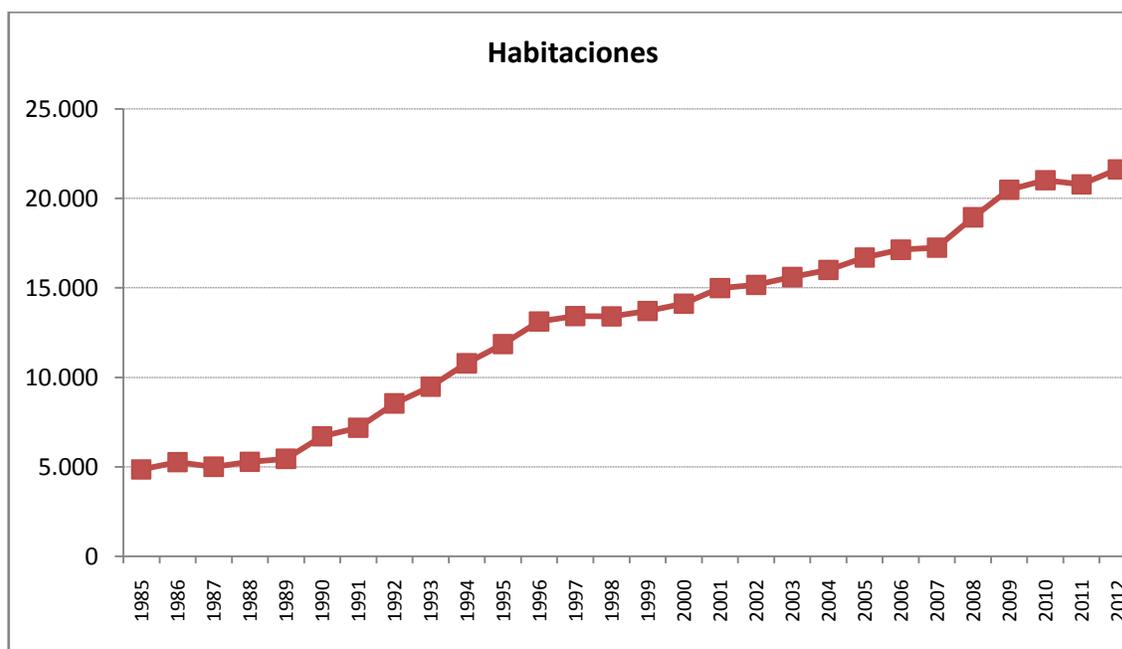
PROVINCIA	GENERACION DE EMPLEOS	HABITACIONES CON DECLARATORIA	% HABITACIONES
SAN JOSE	4.231	6.070	27,54
GUANACASTE	6.391	6.231	28,27
PUNTARENAS	4.356	4.387	19,90
ALAJUELA	2.865	2.695	12,23
HEREDIA	1.399	1.754	7,96
LIMON	438	632	2,87
CARTAGO	223	274	1,24
<b>TOTAL</b>	<b>19.903</b>	<b>22.043</b>	<b>100,0</b>



**Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones  
con  
Declaratoria Turística en Operación y  
Llegadas de Turistas Internacionales  
Período 1985 a Dic del 2013**

Año	Habitaciones	% Variación	Turistas
1985	4.866	No disponible	261.552
1986	5.270	8,30	260.840
1987	5.017	-4,80	277.861
1988	5.289	5,42	329.386
1989	5.456	3,16	375.951
1990	6.713	23,04	435.037
1991	7.196	7,19	504.649
1992	8.549	18,80	610.549
1993	9.479	10,88	684.005
1994	10.794	13,87	761.448
1995	11.862	9,89	784.610
1996	13.128	10,67	781.127
1997	13.437	2,35	811.490
1998	13.413	-0,18	942.778
1999	13.714	2,24	1.027.462
2000	14.122	2,98	1.088.075
2001	14.990	6,15	1.131.406
2002	15.172	1,21	1.113.359
2003	15.611	2,89	1.238.692
2004	16.003	2,51	1.452.926

2005	16.696	4,33	1.679.051
2006	17.139	2,65	1.725.261
2007	17.258	0,69	1.979.789
2008	18.948	9,79	2.089.174
2009	20.489	8,13	1.922.579
2010	21.019	2,59	<b>2.099.829</b>
2011	20.791	-1,08	<b>2.192.059</b>
2012	21.623	4,00	<b>2.343.213</b>
2013	22.043	1,94	<b>N.D</b>



### Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación Con Declaratoria Turística Según Cantones a Dic-2013

CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
1 CENTRAL, SAN JOSÉ	55	3.324	15,08%
2 SANTA CRUZ	35	1.983	9,00%
3 PUNTARENAS	32	1.714	7,78%
4 SAN CARLOS	42	1.732	7,86%
5 CARRILLO	25	2.433	11,04%
6 GARABITO	21	1.060	4,81%
7 BELEN	12	1.141	5,18%
8 LIBERIA	18	1.215	5,51%
9 AGUIRRE	27	890	4,04%

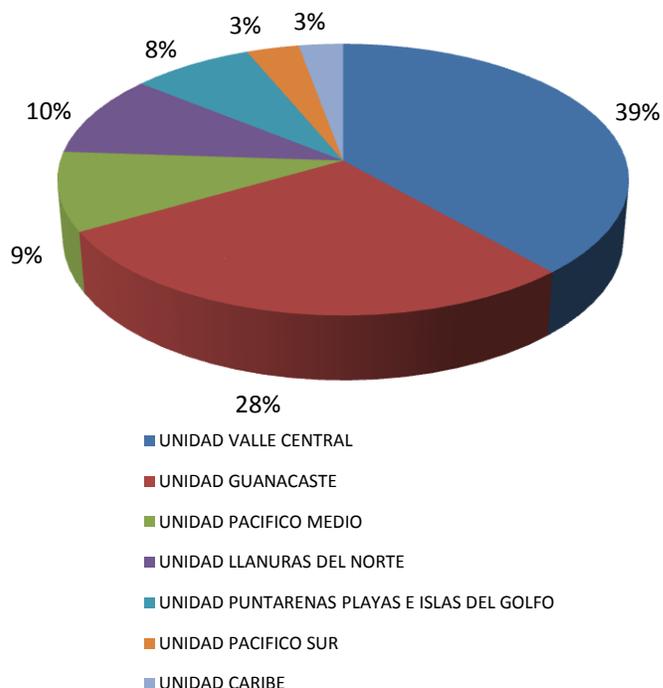
10	ESCAZU	13	1206	5,47%
11	ALAJUELA	16	588	2,67%
12	POCOCI	11	319	1,45%
13	GOLFITO	11	284	1,29%
14	OSA	14	242	1,10%
15	NICOYA	13	263	1,19%
16	TALAMANCA	5	92	0,42%
17	SARAPIQUI	8	268	1,22%
18	SANTA ANA	10	562	2,55%
19	PEREZ ZELEDON	7	124	0,56%
20	CURRIDABAT	1	121	0,55%
21	TIBAS	1	4	0,02%
22	LIMON	5	201	0,91%
23	MONTES DE OCA	9	172	0,78%
24	LA CRUZ	2	64	0,29%
25	Sn RAFAEL- Heredia	2	138	0,63%
26	Sn RAMON	4	110	0,50%
27	TILARAN	2	32	0,15%
28	PARRITA	6	118	0,54%
29	GOICOECHEA	2	286	1,30%
30	HEREDIA CTL	5	92	0,42%
31	Sto DOMINGO	1	81	0,37%
32	CARTAGO CTL	2	101	0,46%
33	HOJANCHA	2	57	0,26%
34	TURRIALBA	8	123	0,56%
35	CORREDORES	1	48	0,22%
36	CAÑAS	3	118	0,54%
37	NANDAYURE	2	44	0,20%
38	UPALA	5	62	0,28%
39	MORAVIA	2	49	0,22%
40	LOS CHILES	1	42	0,19%
41	BARVA	1	25	0,11%
42	PARAISO	2	29	0,13%
43	DOTA	4	85	0,39%
44	OROTINA	3	53	0,24%
45	ASERRI	1	20	0,09%
46	NARANJO	2	33	0,15%
47	TURRUBARES	3	32	0,15%
48	PURISCAL	1	20	0,09%
49	ABANGARES	2	22	0,10%
50	VALVERDE VEGA	2	25	0,11%
51	ESPARZA	2	23	0,10%
52	POAS	1	9	0,04%
53	GUACIMO	1	20	0,09%
54	MORA	1	18	0,08%
55	OREAMUNO	1	21	0,10%
56	TARRAZU	1	10	0,05%
57	STA BARBARA	1	9	0,04%
58	MONTES DE ORO	1	5	0,02%
59	ACOSTA	1	8	0,04%

60	ALAJUELITA	1	29	0,13%
61	GUATUSO	1	26	0,12%
62	ATENAS	1	15	0,07%
63	BUENOS AIRES	1	3	0,01%
	<b>TOTAL</b>	<b>476</b>	<b>22.043</b>	<b>100%</b>

**Costa Rica: Oferta de Habitaciones Declaradas  
Turísticas  
En operación según Unidades de Planeamiento  
a Dic-2013**

	<b>UNIDAD DE PLANEAMIENTO</b>	<b>Empresas</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>% Habitaciones</b>
1	UNIDAD VALLE CENTRAL	169	8.489	38,51
2	UNIDAD GUANACASTE	103	6.211	28,18
3	UNIDAD PACIFICO MEDIO	54	2.068	9,38
4	UNIDAD LLANURAS DEL NORTE UNIDAD PUNTARENAS PLAYAS E	58	2.150	9,75
5	ISLAS DEL GOLFO	35	1.742	7,90
6	UNIDAD PACIFICO SUR	35	751	3,41
7	UNIDAD CARIBE	22	632	2,87
	<b>TOTAL</b>	<b>476</b>	<b>22043</b>	<b>100,0</b>

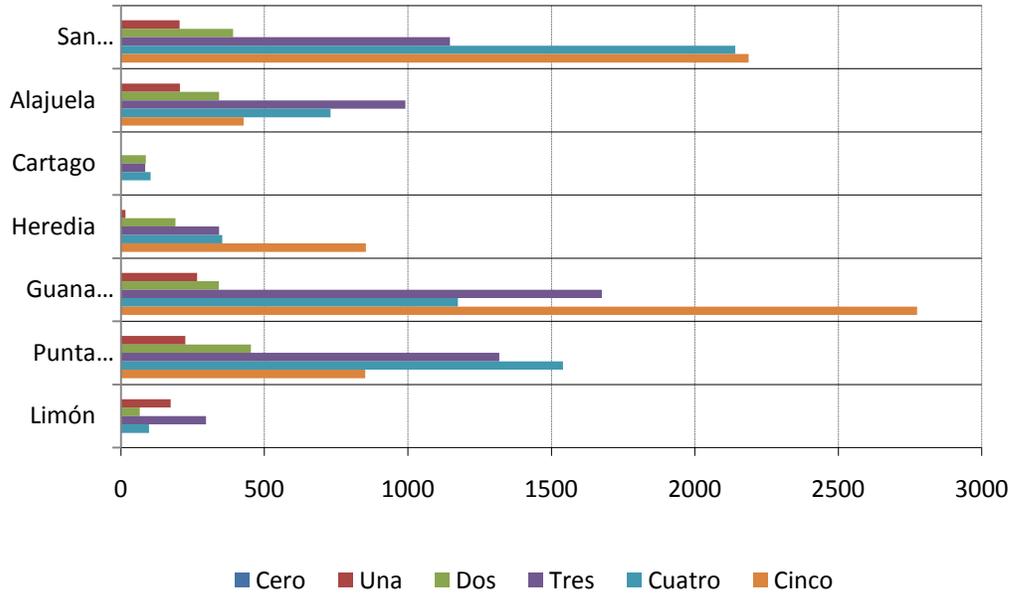
**Distribución de habitaciones con declaratoria turística por unidad de planeamiento**



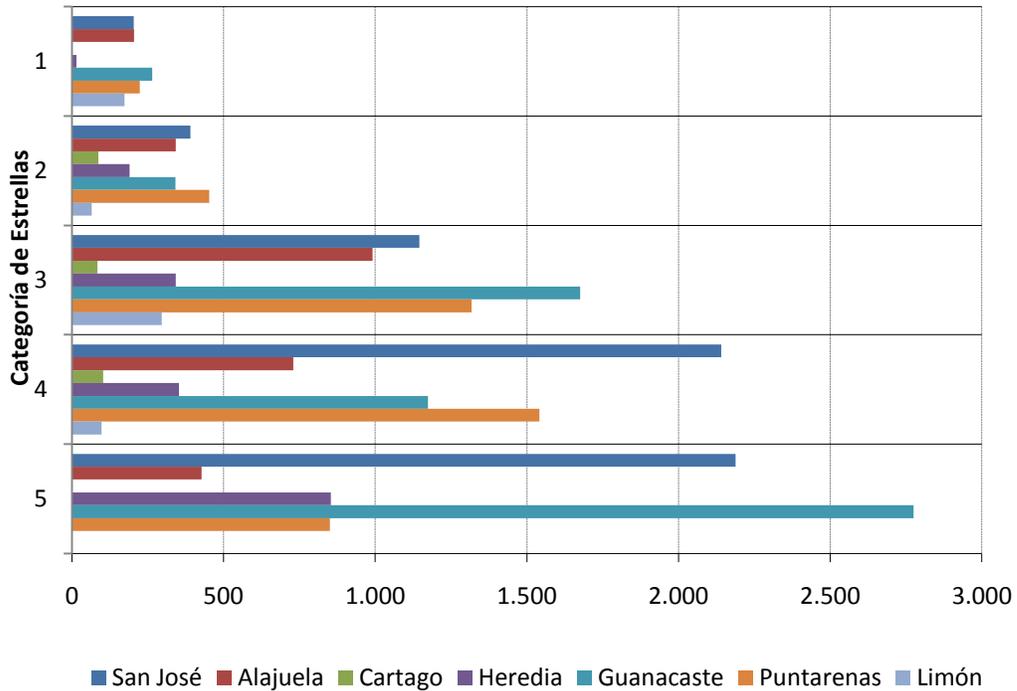
**Costa Rica: Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística**  
**En operación según Categoría por Estrellas**  
**a Dic 2013**

Provincia						TOTAL
	1	2	3	4	5	
San José	204	391	1.146	2.141	2.188	<b>6.070</b>
Alajuela	205	342	991	730	427	<b>2.695</b>
Cartago	0	87	84	103	0	<b>274</b>
Heredia	15	190	342	353	854	<b>1.754</b>
Guanacaste	265	341	1.676	1.174	2.775	<b>6.231</b>
Puntarenas	224	453	1.318	1.541	851	<b>4.387</b>
Limón	173	65	296	98	0	<b>632</b>
<b>Total</b>	<b>1.086</b>	<b>1.869</b>	<b>5.853</b>	<b>6.140</b>	<b>7.095</b>	<b>22.043</b>
<b>%</b>	<b>4,93</b>	<b>8,48</b>	<b>26,55</b>	<b>27,85</b>	<b>32,19</b>	<b>100</b>

**Oferta de habitaciones con declaratoria turística por provincia según categorización**

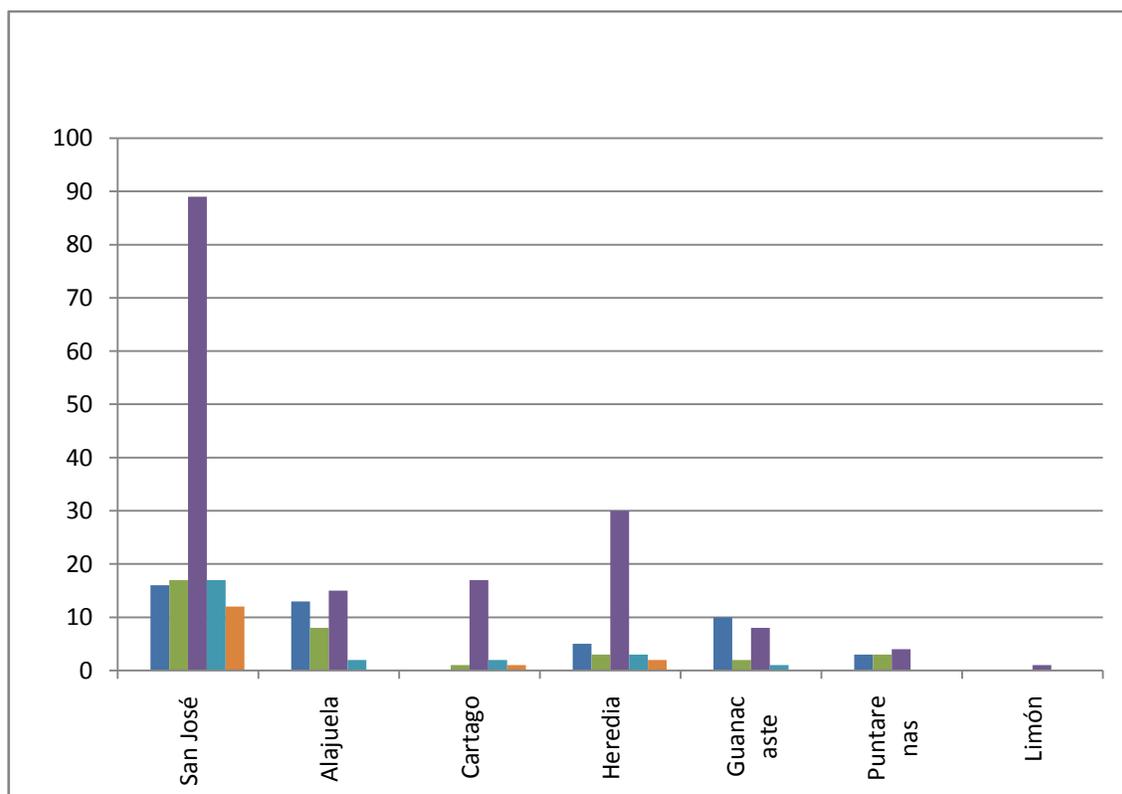


**Oferta de habitaciones con declaratoria turística por categoría según provincia**



**Costa Rica: Oferta de Restaurantes en Operación con Declaratoria Turística  
Según Categoría por Tenedores.  
a Dic 2013**

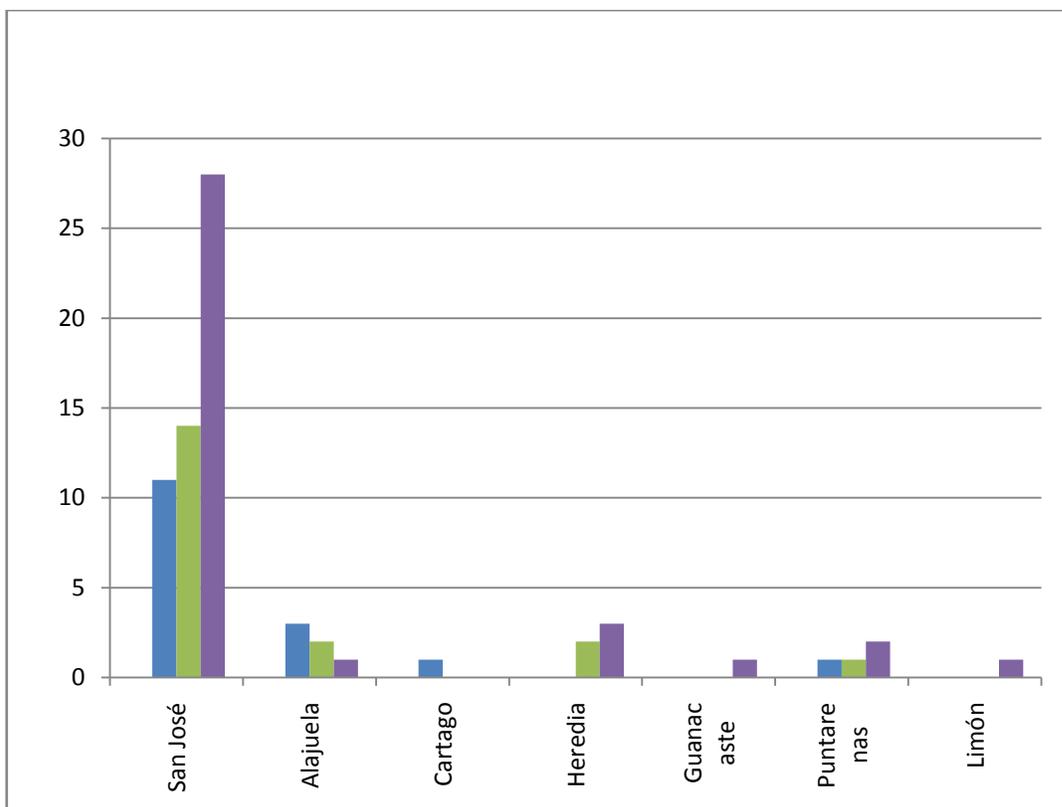
Provincia	Categoría					TOTAL
	1	2	3	4	5	
San José	16	17	89	17	12	151
Alajuela	13	8	15	2	0	38
Cartago	0	1	17	2	1	21
Heredia	5	3	30	3	2	43
Guanacaste	10	2	8	1	0	21
Puntarenas	3	3	4	0	0	10
Limón	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>164</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>285</b>
<b>%</b>	<b>16,49</b>	<b>11,93</b>	<b>57,54</b>	<b>8,77</b>	<b>5,3</b>	<b>100</b>



**Costa Rica: Oferta de Centros Nocturnos en Operación con Declaratoria**

**Turística según Categoría por Copas.  
a Dic 2013**

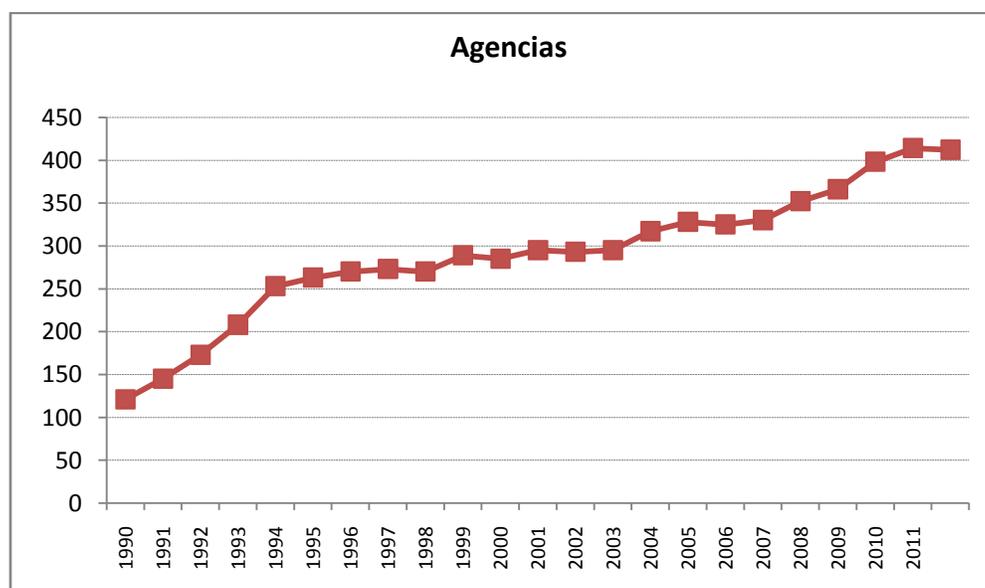
Provincia	Categoría			TOTAL
	1	2	3	
San José	11	14	28	<b>53</b>
Alajuela	3	2	1	<b>6</b>
Cartago	1	0	0	<b>1</b>
Heredia	0	2	3	<b>5</b>
Guanacaste	0	0	1	<b>1</b>
Puntarenas	1	1	2	<b>4</b>
Limón	0	0	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>71</b>
<b>%</b>	<b>22,54</b>	<b>26,8</b>	<b>50,70</b>	<b>100</b>



**Licencias de Agencias de  
Viajes  
Otorgadas por el I.C.T.**

## a Dic-2013

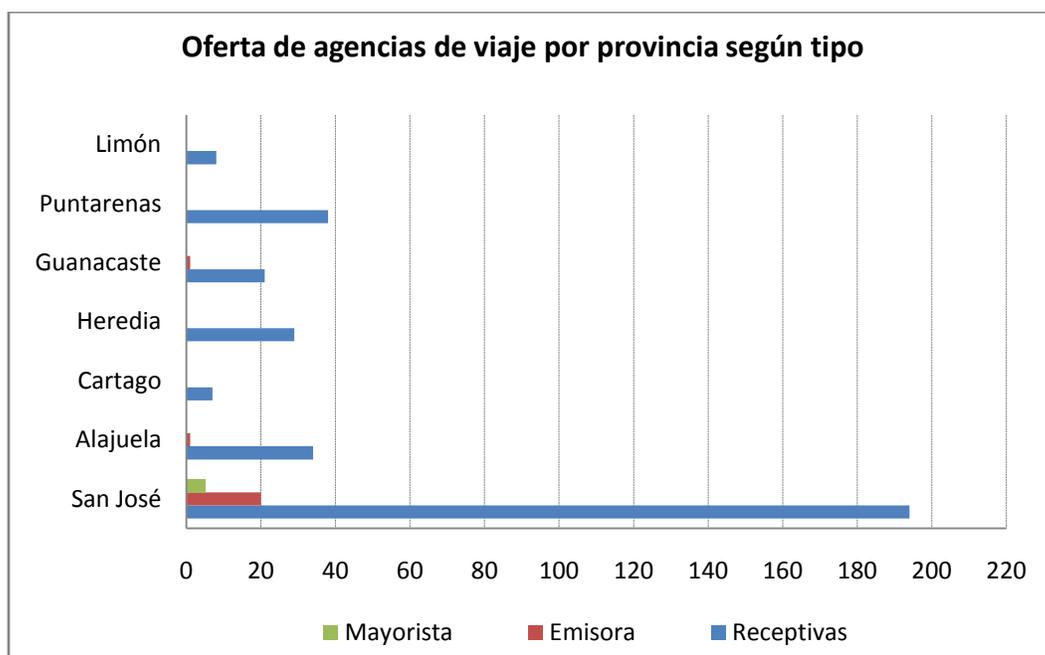
Año	Agencias	Variación %
1990	121	
1991	145	19,83
1992	173	19,31
1993	208	20,23
1994	253	21,63
1995	263	3,95
1996	270	2,66
1997	273	1,11
1998	270	-1,10
1999	289	7,04
2000	285	-1,38
2001	295	3,51
2002	293	-0,68
2003	295	0,68
2004	317	7,46
2005	328	3,47
2006	325	-0,91
2007	330	1,54
2008	352	6,67
2009	366	3,98
2010	398	8,74
2011	414	3,52
2012	412	-13,53
2013	358	-13,11



**Costa Rica: Agencias de Viajes Según Tipo**

## y Provincia a Dic-13

Provincia	Receptivas	Emisora	Mayorista	Total
San José	194	20	5	<b>219</b>
Alajuela	34	1	0	<b>35</b>
Cartago	7	0	0	<b>7</b>
Heredia	29	0	0	<b>29</b>
Guanacaste	21	1	0	<b>22</b>
Puntarenas	38	0	0	<b>38</b>
Limón	8	0	0	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>358</b>



La siguiente parte tiene como objetivo identificar las tendencias de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de Hospedaje de Costa Rica y su participación relevante dentro de la oferta nacional de hospedaje.

### CUADRO N° 1

#### Costa Rica: Oferta de Empresas Declaradas Turísticas según Rango

Rango	N° Empresas	N° Habitaciones	N° Personas
-------	-------------	-----------------	-------------

<b>01 - 10</b>	78	652	591
<b>11 - 20</b>	120	1858	1653
<b>21 - 30</b>	91	2313	1604
<b>31 - 40</b>	47	1659	1445
<b>41 - 50</b>	38	1733	1391
<b>51 - 60</b>	19	1043	876
<b>61 - 70</b>	15	989	593
<b>71 - 80</b>	8	611	498
<b>81 - 100</b>	16	1470	1091
<b>101 - 200</b>	30	4018	4543
<b>201 - 701</b>	18	5831	5848
<b>Total:</b>	<b>480</b>	<b>22.177</b>	<b>20.133</b>

Los alcances del Cuadro N°1 son bastante claros, aunque solo representan las empresas declaradas, nos dan un panorama bastante representativo de la realidad turística del país: existen 393 empresas de menos de 60 habitaciones que tienen un total de 9,258 habitaciones; mientras que con tan solo 69 empresas de más de 60 habitaciones se ofrecen 12,919 habitaciones. Claramente hoy en día predominan las empresas que no necesariamente entrarían en una definición de una Mipymes turística y que en muchos casos no representan el verdadero producto turístico que el país desea mostrar al visitante.

## CUADRO N° 2

<b>Costa Rica: Oferta de Empresas según Rango de Habitaciones</b>		
<b>Rango</b>	<b>N° Empresas</b>	<b>% Empresas</b>
<b>01 a 10</b>	<b>78</b>	<b>16%</b>
<b>11 a 20</b>	<b>120</b>	<b>25%</b>

21 a 30	91	19%
31 a 40	47	10%
41 a 50	38	8%
51 a 60	19	4%
61 a 70	15	3%
71 a 80	8	2%
81 a 100	16	3%
101 a 200	30	6%
201 a 701	18	4%
<b>Total:</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

En el Cuadro N° 2 vemos que efectivamente el panorama que siempre hemos venido anunciando que las empresas de menos de 60 habitaciones son la mayoría del país es cierto, representan el 82% de la oferta nacional. Pero cuando estos números los cruzamos con número de habitaciones por empresa y ocupación media anual, esa realidad cobra un matiz muy diferente.

<b>CUADRO N° 3</b>			
<b>Costa Rica: Oferta de Empresas y su relación en cuanto a la Generación de Empleos Directos</b>			
<b>Rango</b>	<b>N° Empresas</b>	<b>N° Empleados</b>	<b>% Empleados</b>
<b>01 a 10</b>	78	591	3%
<b>11 a 20</b>	120	1653	8%
<b>21 a 30</b>	91	1604	8%
<b>31 a 40</b>	47	1445	7%
<b>41 a 50</b>	38	1391	7%

<b>51 a 60</b>	19	876	4%
<b>61 a 70</b>	15	593	3%
<b>71 a 80</b>	8	498	2%
<b>81 a 100</b>	16	1091	5%
<b>101 a 200</b>	30	4543	23%
<b>201 a 701</b>	18	5848	29%
<b>Total:</b>	<b>480</b>	<b>20.133</b>	<b>100%</b>

Cuadro N° 3: A nivel de Generación de Empleos las 393 empresas con menos de 60 habitaciones generan el 38% de los empleos, es decir, 7,560. Por otro lado, las 69 empresas con más de 60 habitaciones generan el restante 62% de los empleos: 12,573.

<b>CUADRO N° 4</b>							
<b>Costa Rica: Oferta de Empresas según Rango de Habitaciones y Categoría por Estrellas</b>							
<b>Rango de habit.</b>	<b>ESTRELLAS</b>					<b>Sub Total</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>01 a 20</b>	43	55	73	25	2	198	41%
<b>21 a 40</b>	17	35	57	24	5	138	29%
<b>41 a 60</b>	5	6	30	11	5	57	12%
<b>61 a 80</b>	0	1	12	10	0	23	5%
<b>81 a 100</b>	0	0	3	11	1	15	3%
<b>101 a 200</b>	0	0	3	14	14	31	6%
<b>201 a 701</b>	0	0	2	2	14	18	4%
<b>Totales:</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>180</b>	<b>97</b>	<b>41</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

Cuadro N° 4: De conformidad a este cuadro un 41% de las empresas de hospedaje con declaratoria turística tienen entre 1 y 20 habitaciones, y solo el 4% de ellas tiene entre 201 y 701 habitaciones.

#### **CUADRO N° 5**

**Costa Rica: Oferta de Empresas según Rango de Habitaciones y su Generación de Empleados por Categoría.**

Rango de habit.	Empleados por Estrellas					Sub Total	Porcentaje
	1	2	3	4	5		
<b>01 a 20</b>	236	454	886	584	84	2244	11%
<b>21 a 40</b>	130	472	1183	869	395	3049	15%
<b>41 a 60</b>	59	120	989	649	450	2267	11%
<b>61 a 80</b>	0	33	561	497	0	1091	5%
<b>81 a 100</b>	0	0	222	765	58	1045	5%
<b>101 a 200</b>	0	0	520	1583	2486	4589	23%
<b>201 a 701</b>	0	0	770	350	4728	5848	29%
<b>Total:</b>	<b>425</b>	<b>1.079</b>	<b>5.131</b>	<b>5.297</b>	<b>8.201</b>	<b>20.133</b>	<b>100%</b>

Cuadro N° 5: Si consideramos las empresas que tienen entre 1 y 40 habitaciones se observa que generan el 26% de los empleos directos, solamente superadas por las empresas que tienen entre 201 y 701 habitaciones cuya generación de empleos es del 29%.

CUADRO N° 6				
Costa Rica: Oferta de Empresas dentro y fuera del Valle Central				
Área	N° Empresas	% Empresas	N° Habitaciones	% Habitaciones
Valle Central	235	49%	10.805	49%
Fuera del Valle central (Guanacaste, Puntarenas, Limón)	245	51%	11.372	51%
<b>Totales:</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>	<b>22.177</b>	<b>100%</b>

Cuadro N° 6: Como una situación muy particular tenemos que el 49% de las habitaciones turísticas se concentra en el Valle Central, y el 51% de ellas en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón.

CUADRO N° 7				
Costa Rica: Oferta de Empresas y su Generación de empleo dentro y fuera del Valle Central				
Área	N° Empresas	% Empresas	N° Empleados	% Empleados
Valle Central	235	49%	8.798	44%
Fuera del Valle central (Guanacaste, Puntarenas, Limón)	245	51%	11.335	56%

<b>Totales:</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>	<b>20.133</b>	<b>100%</b>

Cuadro N° 7: Destaca en este cuadro que el 56% de los empleos directos se genera en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón, mientras que el Valle Central capta el 44% de los mismos.

<b>CUADRO N° 8</b>									
<b>Costa Rica: Oferta de Empresas según la Generación de Empleo por Provincia y el Rango de Habitaciones.</b>									
<b>Rango de habit.</b>	<b>San José</b>	<b>Alajuela</b>	<b>Cartago</b>	<b>Heredia</b>	<b>Guanacaste</b>	<b>Puntarenas</b>	<b>Limón</b>	<b>Sub Total</b>	<b>%</b>
<b>01 a 20</b>	275	434	122	162	309	833	109	2.244	11%
<b>21 a 40</b>	581	459	49	136	839	822	163	3.049	15%
<b>41 a 60</b>	215	797	0	39	525	595	96	2.267	11%
<b>61 a 80</b>	275	230	52	46	166	322	0	1.091	5%
<b>81 a 100</b>	421	363	0	135	102	0	70	1.091	5%
<b>101 a 200</b>	1.569	555	0	97	1.690	632	0	4.543	23%
<b>201 a 701</b>	995	0	0	791	2.820	1.242	0	5.848	29%
<b>Total:</b>	<b>4.331</b>	<b>2.838</b>	<b>223</b>	<b>1.406</b>	<b>6.451</b>	<b>4.446</b>	<b>438</b>	<b>20.133</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>22%</b>	<b>14%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>32%</b>	<b>22%</b>	<b>2%</b>		

Cuadro N° 8 : La provincia de Guanacaste capta el 32% de los empleos directos para el sector de hospedaje, seguido de Puntarenas con un 22%, siendo su contraparte la provincia de San José que capta el 22% de los empleos directos. Las provincias de Cartago y Limón en el sector hospedaje reflejan un rendimiento muy débil de un 1% y 2% respectivamente, a pesar de su excelente potencial turístico.

CUADRO N° 9

Costa Rica: Oferta de Empresas por Provincia, según el Rango de Habitaciones.

Rango de habit.	San José	Alajuela	Cartago	Heredia	Guanacaste	Puntarenas	Limón	Sub Total	%
01 a 20	40	34	8	12	41	55	8	198	41%
21 a 40	31	20	4	8	33	32	10	138	29%
41 a 60	11	14	1	2	13	14	3	58	12%
61 a 80	6	3	0	1	4	8	0	22	5%
81 a 100	6	5	0	2	2	0	1	16	3%
101 a 200	14	3	0	2	7	4	0	30	6%
201 a 701	5	0	0	3	7	3	0	18	4%
<b>Total:</b>	<b>113</b>	<b>79</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>107</b>	<b>116</b>	<b>22</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>24%</b>	<b>16%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>22%</b>	<b>24%</b>	<b>5%</b>		

Cuadro N° 9: En el mismo se observa que el 41% de las empresas con Declaratoria Turística tiene una oferta entre 1 y 20 habitaciones seguido por el 29% de las empresas que tienen entre 21 y 40 habitaciones. Si consideramos la situación de las empresas que tienen entre 1 y 40 habitaciones, tenemos que representan el 70% del total de las empresas hoteleras del país. Por su parte estamos claros que las empresas con entre 101 habitación y 701 habitaciones solo representan el 10% del total de empresas turísticas de Costa Rica.

CUADRO N° 10

Costa Rica: Promedio de Operación según Rango, Mes y Años (2012-2013).

Rango de habit.	Mes / Año								
	Enero 2012 Enero 2013	Febrero 2012 Febrero 2013	Marzo 2012 Marzo 2013	Abril 2012 Abril 2013	Mayo 2012 Mayo 2013	Juni o 2012 Junio 2013	Juli o 2012 Julio 2013	Agost o 2012 Agosto 2013	
01 a 20	59 - 57	69 - 63	66 - 61	52 - 49	44 - 43	43 - 40	53,6 - 54,4	49,3 - 47,9	
21 a 50	62 - 58	70 - 66	70 - 61	64 - 44	44 - 39	47 - 43	58,3 - 58,7	59,3 - 51,2	
51 a 100	62 - 62	68 - 69	74 - 70	61 - 61	49 - 48	58 - 57	63,6 - 60,3	59,6 - 60,4	

Más de 100	70 - 72	75 - 76	77 - 74	59 - 63	48 - 52	56 - 53	61,0 - 60,2	54,1 - 51,8
------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	-------------	-------------

**Fuente: Cámara Costarricense de Hoteles de Costa Rica, 2013.**

Cuadro N ° 10: Con base a los datos que nos genera la Cámara Costarricense de Hoteles para el período de Enero a Agosto del 2012 y del 2013 respectivamente, se interpretan las siguientes situaciones:

Para el periodo de Enero a Agosto del 2012, el promedio estimado de ocupación de los hoteles que tenían entre 1 y 20 habitaciones es de un 54.37%, con respecto a los hoteles que tienen más de 100 habitaciones el promedio para el mismo período es de un 62.5%. Lo anterior representa que los hoteles de mayor número de habitaciones registraban en dicho período un promedio de ocupación superior estimado en un 8.13%.

Para el período de Enero a Agosto del 2013, los hoteles entre 1 y 20 habitaciones alcanzaron un promedio de ocupación del 51.75%, mientras tanto los hoteles con más de 100 habitaciones alcanzan el 62.6%, lo que representa una diferencia del 10.85%

**De conformidad a una muestra de datos estadísticos recogidos por los Técnicos del Proceso de Sostenibilidad durante el año 2013, se observa que los hoteles acreditados con el CST y que tienen entre 1 y 20 habitaciones reportan un promedio de ocupación del 54.58%, mientras tanto los hoteles con más de 100 habitaciones reportan el 62.66%, lo que nos genera una diferencia del 8.08% entre un grupo y otro, con un mejor promedio de ocupación para los hoteles de mayor tamaño.**

De lo anterior podemos considerar lo siguiente, para que un hotel de 20 habitaciones alcance un Promedio de Ocupación del 51% requiere en un año vender 3723 habitaciones. Por su parte un hotel de 100 habitaciones para vender el 62% de su Ocupación requiere vender 22,630 habitaciones.

Con respecto a un nivel de tarifas promedio se ha considerado de forma conservadora representar a los Hoteles entre 1 y 20 habitaciones con una Tarifa Promedio **de \$ 60 (En habitación Doble) y con un Promedio de Ocupación del 51% anual, a partir de este supuesto estas empresas estarían percibiendo un ingreso bruto de \$ 223,380.00 dólares en un período anual.**

Si los hoteles con más de 100 habitaciones alcanzan un promedio de ocupación del 62% anual, y se ofertan con una Tarifa promedio de \$ 120 dólares por ocupación Doble, podrían tener un ingreso bruto anual de \$ 2,715.600.00.

De lo anterior se interpreta una diferencia considerable por concepto de ingresos superior al 92% a favor de las empresas grandes versus las Micro-empresas a nivel macro.

Si a eso le agregamos los desarrollos que tenemos programados entre diciembre 2013 y diciembre 2015. (A la lista siguiente debemos agregar cuatro hoteles que han sido anunciados recientemente: dos hoteles de más de 200 habitaciones (uno en Playa Avellanas y otro en Flamingo), dos hoteles estilo "todo incluido" en San Juanillo, cada uno de 780 habitaciones), podemos ver que el panorama se vuelve aún más preocupante ante la llegada de más desarrollos de gran envergadura, que no necesariamente vienen a aumentar la oferta, sino que en la mayoría de los casos vienen a sustituir a otros negocios (especialmente Mipymes turísticas) ya existentes:

<i><b>Nombre del proyecto</b></i>	<i><b>Cantidad de habitaciones</b></i>	<i><b>Fecha prevista de inicio de operaciones</b></i>	<i><b>Localización</b></i>	<i><b>Categoría por estrellas proyectada</b></i>	<i><b>Empleo proyectado</b></i>
Albergue Altagracia	12	Diciembre, 2013	San José	5 estrellas	42
Hotel Magrovec	85	Diciembre, 2013	Guanacaste	5 estrellas	58
Hotel Andaz Papagayo	153	Diciembre, 2013	Guanacaste	5 estrellas	350
Hotel Paradisus Melía Papagayo	393	Julio 2014	Guanacaste	5 estrellas	449
Hotel Dreams Las Mareas	447	Diciembre del 2014	Guanacaste	5 estrellas	615
Hotel Arenas Playa Blanca	162	Diciembre, 2013	Puntarenas	3 estrellas	146
Hotel Río Pérdido	30	Diciembre, 2013	Guanacaste	5 estrellas	36
Hotel Hilton Garden Inn San José	118	Diciembre del 2015	San José	5 estrellas	70
Croc's Casino Resort	152	Enero 2015	Puntarenas	5 estrellas	47
Hotel Thunderbird Tres Ríos	103	Diciembre del 2015	San José	4 estrellas	200
Hotel Bárbara en Tamarindo	104	Diciembre del 2015	Guanacaste	4 estrellas	28

Este panorama nos indica que se requiere generar una nueva estrategia que permita el fortalecimiento de las Mipymes turísticas. No solo como una estrategia para mantener aquellos negocios que son pioneros de la industria turística nacional, sino para mantener un modelo de turismo que sea acorde a la experiencia que queremos que el turista se lleve del país. Los grandes hoteles, especialmente los de servicio todo incluido, tienen sin duda alguna un espacio en la oferta nacional y son necesarios, **pero no se pueden convertir en la principal oferta nacional**. Esto nos pondría a competir con destinos similares de mucho

menor precio en la región, pero lo más importante, como ya lo hemos dicho, no son un reflejo del turismo sostenible y personalizado que el país desea vender al turista.

A la luz del panorama actual, es que proponemos como una primera medida la reforma de la Ley 6990, mediante la cual podemos redireccionar los incentivos turísticos a las micro, pequeñas y medianas empresas, según la definición contenida en el Reglamento General de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley n° 8262, Decreto Ejecutivo N° 33111 del 06 de abril de 2006 y sus reformas. Nuestra propuesta iría en este sentido:

“Para que se reforme el inciso a) del artículo 3 de la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico N°. 6990 y se lea de la siguiente manera:

“Artículo 3.- Las disposiciones de la presente ley serán aplicadas a las siguientes actividades turísticas:

a) Empresas de hospedaje turístico con menos de 60 habitaciones.”

Para que se reforme el inciso a) del artículo 7 de la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico N°. 6990 y se lea de la siguiente manera:

“Artículo 7.- A las empresas calificadas para obtener los beneficios de esta ley se les podrán otorgar total o parcialmente los siguientes incentivos de acuerdo con la actividad en que se califiquen:

a) Empresas de hospedaje turístico con menos de 60 habitaciones:

- i) Exención de todo tributo y sobretasas que se apliquen a la importación o compra local de artículos indispensables para el funcionamiento o instalación de empresas nuevas, o de aquellas que, al estar establecidas, ofrezcan nuevos servicios, así como para la construcción, ampliación o remodelación del respectivo edificio, con excepción de vehículos automotores y combustibles. Esta exención no se aplicará a la importación de aquellos bienes similares, que se fabriquen en el territorio de los países signatarios del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, en igualdad de condiciones en cuanto a calidad, cantidad y precios, a juicio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Este incentivo se otorgará total o parcialmente dependiendo del lugar donde la empresa esté o vaya a operar y de conformidad con los rangos del Índice de Desarrollo Social IDS elaborado por el Ministerio de Planificación y Política Económica:

a) Mayor Desarrollo Relativo: 25% de las exenciones

b) Menor Desarrollo Relativo:

- i) Nivel Medio: 50% de las exenciones;
- ii) Nivel Bajo: 75% de las exenciones;
- iii) Nivel Muy Bajo: 100% de las exenciones.

ii) Concesión de las patentes municipales que requieren las empresas para el desarrollo de sus actividades. Las municipalidades concederán estas patentes en el plazo máximo de treinta días naturales posteriores a la presentación de la solicitud y cobrarán el impuesto correspondiente. No se podrán conceder patentes para salas de juego prohibidas por otras leyes.

iii) Autorización del Banco Central de Costa Rica para que las empresas de hospedaje turístico con menos de 60 habitaciones, sean contratadas como cajas auxiliares de dicha Institución para la compra de divisas a los turistas extranjeros. Las operaciones se realizarán en nombre y por cuenta del Banco Central de Costa Rica, el cual establecerá, en el Convenio respectivo, los plazos y condiciones en que los hoteles le traspasarán las divisas que reciban mediante esa actividad.

iv) Exoneración del impuesto territorial, hasta por un período de seis años, a partir de la firma del contrato. Esta exoneración se otorgará total o parcialmente dependiendo del lugar donde la empresa esté o vaya a operar y de conformidad con los rangos del Índice de Desarrollo Social IDS elaborado por el Ministerio de Planificación y Política Económica:

- a) Mayor Desarrollo Relativo: 25% de la exoneración.
- b) Menor Desarrollo Relativo:
  - i) Nivel Medio: 50% de la exoneración;
  - ii) Nivel Bajo: 75% de la exoneración;
  - iii) Nivel Muy Bajo: 100% de la exoneración.”

## ACUERDO DE LA COMISIÓN REGULADORA

Mientras pasa la reforma legal propuesta a la Ley 6990, proponemos un acuerdo de la Comisión Reguladora de Turismo, la cual se encuentra dentro de sus potestades, para limitar el otorgamiento de los incentivos turísticos a Mipymes turísticas. Asimismo, no otorgar incentivos a proyectos en zonas que este Instituto haya identificado están sufriendo de sobreoferta hotelera.

No quiere decir que no se puedan construir hoteles en dichas zonas o de gran envergadura, sino que los mismos no recibirían los incentivos fiscales al ser zonas que ya tienen suficiente oferta.

El acuerdo que proponemos iría en este sentido:

“Acuerda: otorgar los incentivos turísticos otorgados de conformidad con la Ley 6990 a las empresas de hospedaje turístico con menos de sesenta habitaciones y siempre limitados a los estudios de oferta y demanda de cada zona en particular.

Los incentivos fiscales se otorgarán total o parcialmente dependiendo del lugar donde la empresa esté o vaya a operar y de conformidad con los rangos del Índice de Desarrollo Social IDS elaborado por el Ministerio de Planificación y Política Económica:

a) Mayor Desarrollo Relativo: 25% de las exenciones

b) Menor Desarrollo Relativo:

i) Nivel Medio: 50% de las exenciones;

ii) Nivel Bajo: 75% de las exenciones;

iii) Nivel Muy Bajo: 100% de las exenciones.”

## UNA NUEVA VISIÓN DE LA PROMOCIÓN TURÍSTICA

Si bien admitimos que no es nuestra materia o ámbito de acción, no podemos dejar de hacer algunas sugerencias de forma respetuosa hacia la promoción y mercadeo que hace la Institución, a la luz de nuestra propia experiencia en tratar con el empresario de forma diaria, tanto en nuestras oficinas centrales como en las regionales.

El estado actual de las Mipymes turísticas creemos que requiere una reformulación de nuestra estrategia de promoción y mercadeo, que tome algunos de los recursos existentes para crear un sistema de comercialización de las Mipymes turísticas a nivel nacional e internacional, quitándoles así a ellas ese peso y asumiéndolo el ICT. Esto se puede hacer por vía de un convenio cooperativo con algunas de las cámaras nacionales que representan a esos sectores. Asimismo, se deberá promover las alianzas con empresas de reservas en línea internacionales (Orbitz, Travelocity, Expedia) para generar aún mayores ventajas a las Mipymes.

Esto no debe ser tomado como un abandono o repudio a las grandes empresas (incluyendo las que ostentan franquicias internacionales), pues sabemos que ellas tienen mayores recursos para hacer su propia comercialización, incluyendo las alianzas con grandes tour operadores internacionales.

No obstante, nos preocupa que el turista se vaya mudando poco a poco al sistema de todo incluido de grandes desarrollos donde no necesariamente se provee de esa experiencia única que busca el turista en nuestro país. Ese

“Esencial” que queremos vender al exterior y que provoca que el 60% de quienes nos visitan manifiesten que lo hacen por recomendación de otra persona (que efectivamente encontró lo que andaba buscando en Costa Rica).

## CONCLUSIÓN

Los tiempos siempre exigen un autoexamen, un necesario replanteamiento de la forma en que se hacen las cosas. Si algo nos ha enseñado los avances tecnológicos actuales y los cambios que sufrió el turismo después del 2009, es que es éste, el turismo, una de las industrias que más requiere reinventarse constantemente para mejorar sus servicios y mantenerse competitivo. Esto también vale para las administraciones de turismo.

REFORMAS ESTRUCTURALES Y ADMINISTRATIVAS AL  
MACROPROCESO DE GESTIÓN TURÍSTICA

En adición a lo antes expuesto, se adjuntan de forma separada por ser más administrativas las propuestas de reforma al Proceso de Servicio al Turista y las propuestas consensuadas entre el Macroproceso de Gestión Turística y la Asesoría legal del ICT para agilizar la Declaratoria y el Contrato Turístico:

**REORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL  
CAMBIO DE NOMENCLATURA Y FUNCIONES  
MACROPROCESO DE GESTION Y ASESORIA TURISTICA  
PROCESO DE SERVICIO AL TURISTA**

## 1. CONSIDERANDO:

---

- I. Que el incremento en el índice de la delincuencia del país, es motivo de alarma y atenta no solamente contra la integridad humana, sino contra los bienes patrimoniales de los turistas y visitantes a Costa Rica y que además genera una imagen negativa con impacto directo en la afluencia de turistas y en el clima de inversión.
- II. Que conforme al crecimiento de la actividad turística, se presenta un incremento significativo de la incidencia criminal y de la delincuencia a nivel nacional ha alcanzado igualmente a esta actividad, convirtiéndose en una situación, en un foco de trascendencia y amenaza para la imagen internacional de Costa Rica como destino turístico.
- III. Que dentro del Plan Nacional de Desarrollo Turístico del ICT, se tiene contemplado el fortalecimiento del producto turístico costarricense y con el mejoramiento de la competitividad de Costa Rica como destino turístico.

---

## 2. MARCO JURIDICO:

- I. Que a Ley Orgánica del ICT No.1917 del 09 de agosto de 1955, en sus artículos 4 y 5, establece entre otras funciones, la competencia de la institución para fomentar el ingreso y grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento, así como para promover y estimular cualesquiera de las actividades comerciales, industriales, de transporte, deportivas,

artísticas o culturales y ambientales entre otras, que permitan atraer el turismo brindándoles facilidades y distracciones, para promocionar al país en los distintos campos.

### 3. OBJETIVOS:

---

- I. Fortalecer la coordinación y los mecanismos tanto de carácter preventivo como reactivos dirigidos a ofrecer al turista un ambiente de seguridad y tranquilidad durante su visita a Costa Rica.
- II. Promover programas de capacitación y asistencia técnica dirigidos al sector público y privado para el fortalecimiento de la seguridad turística, tanto desde la perspectiva empresarial como en las diversas comunidades del país.
- III. Monitorear el comportamiento de la incidencia delictiva y ante un aumento de casos contra turistas, en una determinada zona, proponer a las autoridades o instituciones competentes, la asignación de recursos o el desarrollo de operativos conjuntos, para combatir la delincuencia.
- IV. Definir planes de trabajo a escala nacional y regional en coordinación con organizaciones turísticas gremiales como Cámaras, Comités de Turismo y Municipalidades, para el establecimiento de representaciones o Comités locales de seguridad, orientados al fortalecimiento de medidas preventivas que impidan el desarrollo de la actividad delictiva.
- V. Establecer protocolos de atención y respuesta inmediata de carácter interinstitucional capaces de ofrecer una atención adecuada al turista que es víctima de un hecho delictivo o se encuentra en situación de emergencia, ocasionada por casos fortuitos o la influencia de la naturaleza.
- VI. Articular acciones de coordinación y apoyo con los sectores, públicos y privados, que participan en la cadena de servicios turísticos, como lo son; Empresas de hospedaje, gastronómicas, de transporte turístico, Guías Turísticas, Agencias de viajes, Compañías de taxis, Oficiales de migración, etc. Para que sepan orientar, prevenir y proteger y asistir a los turistas en caso de necesidad.

### 4. JUSTIFICACION DEL CAMBIO DE NOMENCLATURA Y FUNCIONES:

---

Las nuevas tendencias en la industria turística señalan que el turista cada día da un mayor valor el tema de la seguridad al momento de elegir un destino turístico. Siendo ese en muchos casos, el factor decisivo de viaje. Lamentablemente, Costa

Rica, aunque en menor grado, comparado con los países del área, sigue siendo percibida como un destino seguro y la tasa de criminalidad por cada 100,000 habitantes, haya disminuido de 11.5 a un 8.3 en el período 2011-2013, lo cierto es que aún se siguen presentando delitos contra turistas que ponen en riesgo no solo la imagen internacional del país como destino seguro, sino que afectan directamente a las miles de familias que viven de la actividad turística.

Según datos estadísticos del Organismo de Investigación Judicial, en el período comprendido entre septiembre 2012 y septiembre del 2013, se produjo una disminución de un 27,0% en la tasa de hurtos contra turistas extranjeros, pasando de 669 a 489 casos y de un 12,0% en la tacha de vehículos, pasando de 478 a 425 denuncias en el mismo período. No obstante, como bien se sabe, existe un número significativo de casos que no son denunciados, por factores como falta de interés del afectado o porque la oficina del OIJ, se encuentra distante de su residencia actual.

Ante este panorama y con miras a continuar ofreciendo al visitante un destino turístico seguro, el Proceso de Servicio al Turista, aún sin ser esta una tarea contemplada en su manual de funciones, asumió el rol de contraparte institucional, ante las distintas instituciones encargadas de velar por la seguridad ciudadana, como es el caso de del Ministerio de Seguridad Pública a partir de la creación de la Policía Turística, del Organismo de Investigación Judicial, de la Fiscalía General de la República, del sector turístico privado y de los Cuerpos Consulares.

A pesar de estos esfuerzos, la situación de inseguridad por la que atraviesa el país y el impacto que esta pueda tener en su imagen internacional, obliga al Instituto Costarricense de Turismo a ejercer un rol más protagónico orientado a mejorar las condiciones de seguridad y bienestar de los visitantes.

Parte de estos esfuerzos de coordinación interinstitucional ya iniciados, dan origen a la propuesta de la creación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística, mediante Decreto Ejecutivo, como un ente multisectorial que persigue entre otros fines, ele estructurar planes de trabajo y brindar una respuesta al turista que ha sido víctima de algún hecho delictivo, desde una perspectiva integral.

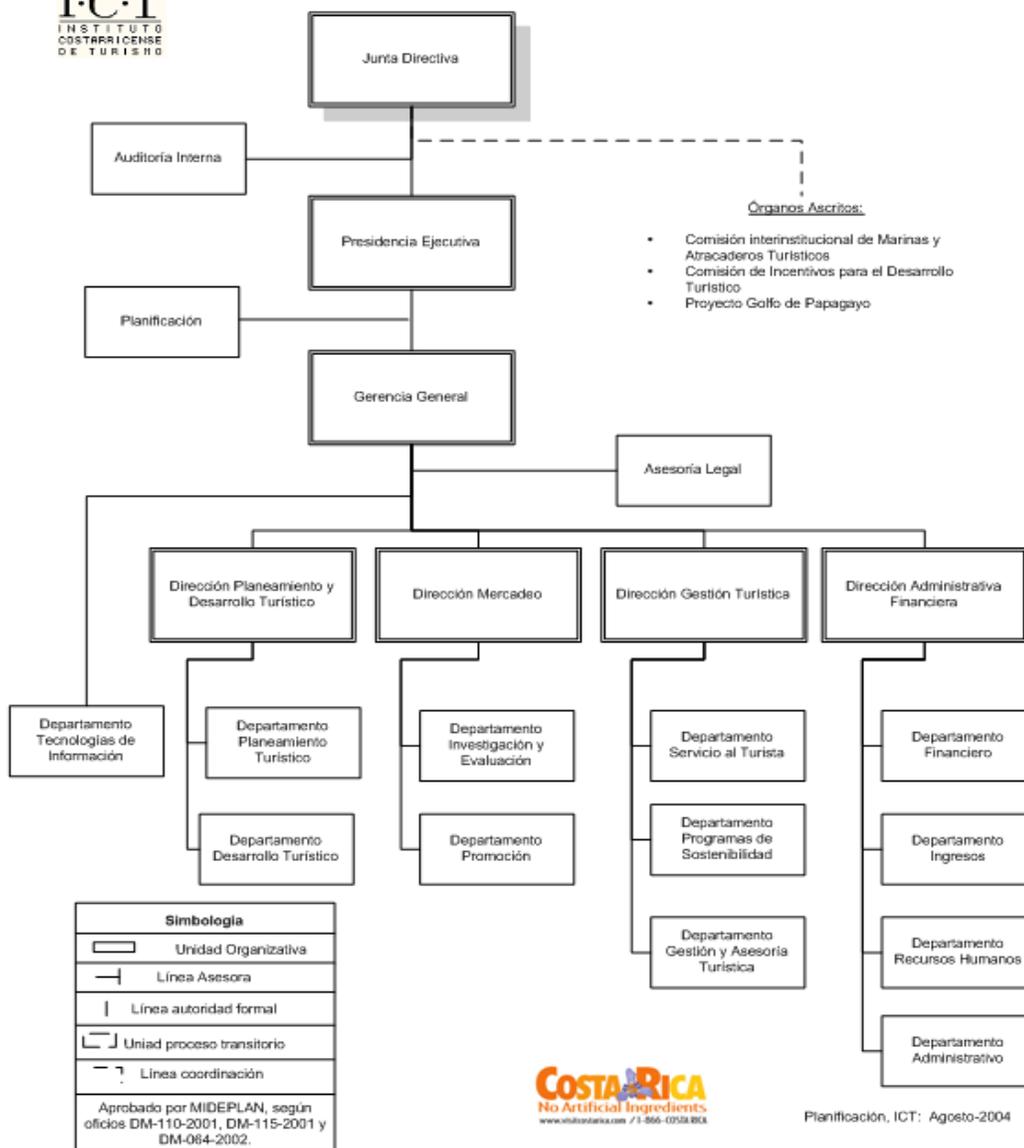
De ahí que sea necesario continuar con el fortalecimiento del enlace multisectorial, no solo en el ejercicio de acciones preventivas para repeler el delito sino además, en realizar un abordaje de manera integral, abarcando otras áreas como programas de mitigación ante desastres naturales, seguridad alimentaria, seguridad costera y seguridad en carreteras, entre otros.

## 5. SITUACION ACTUAL

---



# Organigrama Institucional



Simbología	
	Unidad Organizativa
	Línea Asesora
	Línea autoridad formal
	Unidad proceso transitorio
	Línea coordinación
Aprobado por MIDEPLAN, según oficios DM-110-2001, DM-115-2001 y DM-064-2002.	

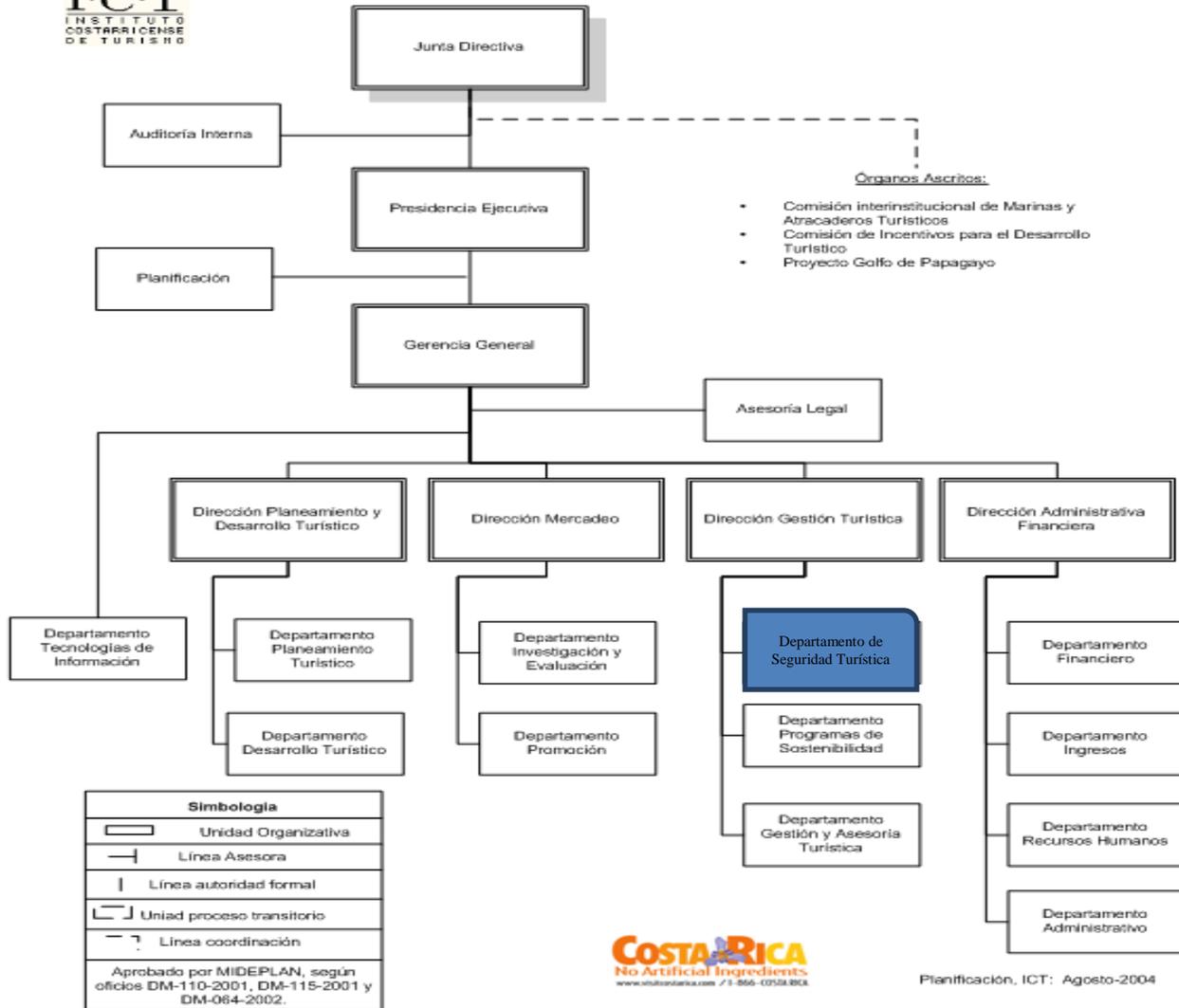


Planificación, ICT: Agosto-2004

# 6. SITUACION PROPUESTA



## Organigrama Institucional



Simbología	
	Unidad Organizativa
	Línea Asesora
	Línea autoridad formal
	Unidad proceso transitorio
	Línea coordinación
Aprobado por MIDEPLAN, según oficios DM-110-2001, DM-115-2001 y DM-064-2002.	



Planificación, ICT: Agosto-2004

## 7. RECURSO HUMANO:

---

El recurso humano de la unidad administrativa que se va a modificar comprende la sustitución de los perfiles de trabajo de funcionarios que actualmente desempeñan tareas de información turística y adaptarlos a las funciones de seguridad turística.

Uno de estos nuevos perfiles debe orientarse al fortalecimiento de la unidad de quejas, de manera que se pueda lograr una atención más ágil e inmediata a los casos presentados contra empresas con Declaratoria Turística o aquellos, que son resueltos a instancias de la Dirección de Apoyo al Consumidor.

Otro de los perfiles de trabajo requeridos, son orientados a los procesos de atención y manejo de crisis, resolución de conflictos e intermediación con instituciones públicas y organizaciones privadas para brindar una respuesta oportuna a la víctima.

No se trata con esto de crear nuevas plazas, sino de modificar el perfil ocupacional de las que actualmente se dispone.

## 8. PRINCIPALES CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA Y EN LOS SERVICIOS:

---

Los cambios en la estructura y en los servicios conllevan un replanteamiento de funciones tal es el caso de la reestructuración de las oficinas de información turística, que con el auge de la era tecnológica parecieran cobrar menos importancia. Se considera que las oficinas ubicadas en los aeropuertos internacionales debieran ser cedidas a la Cámara Nacional de Turismo o a alguna cámara o asociación similar que las administre mediante un convenio de cooperación con el ICT.

De igual forma, la oficina ubicada en la Avenida Central en San José debería ser reubicada a un kiosco en la Plaza de la Democracia mediante convenio con la Municipalidad de San José que permita un contacto más directo y visible con el turista y que no solo funcione como centro de información, sino además como sitio de asistencia al turista.

Por otra parte, la elaboración de folletería y otros artículos de la antigua información al turista, deberían pasar al Proceso de Promoción y Mercadeo, para que haya una verdadera coordinación y unificación de los materiales y contenidos que se producen por parte del ICT.

Con la propuesta dereorganización institucional y el cambio de nomenclatura y funciones del Proceso de Servicio al Turista al Proceso de Seguridad Turística, se realizará una función más dedicada a la Prevención y a la seguridad del turista, mediante una coordinación estrecha y permanente con cámaras, asociaciones, embajadas y cuerpos policiales, además de brindar soporte a las iniciativas públicas y privadas tendientes a aumentar la capacidad de respuesta no solo ante la actividad delictiva, sino al manejo de crisis ante desastres naturales.

El Proceso de Seguridad Turística, tendrá a su disposición los recursos tanto humanos como materiales para el ejercicio de sus funciones. Además fortalecerá su participación en el desarrollo de programas asociados con iniciativas regionales a instancias de la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA), de la Asociación de Estados del Caribe y de la Organización de los Estados Americanos a través del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) y la coordinación directa con otras instituciones locales afines, tal es el caso de las Municipalidades, Cruz Roja (actualmente en proceso la suscripción de un convenio para fortalecer el trabajo de los Salvavidas), la Comisión Nacional de Emergencias y el Sistema de Áreas de Conservación (zonas de peligro de deslizamientos y cerca de cráteres de volcanes).

## 9. EN CONCLUSION:

---

Aunque el Proceso de Servicio al Turista, en las condiciones actuales y sus limitaciones de recurso humano, desarrolla hasta donde le es posible, un programa sistemático de coordinación con estas instancias, la realidad es que al tener éste que cubrir otras áreas que bien pudieran ser asumidas por otras unidades dentro de la institución, le limita el rango de acción y le impide una mayor dedicación a un tema tan sensible como la seguridad del visitante. Con la creación del Proceso de Seguridad Turística y el disponer de recurso humano dedicado, se tendrán mayores posibilidades para ejercer una coordinación con mayor frecuencia y desarrollar planes de trabajo con la Comisión Nacional de Seguridad Turística en materia preventiva y en la atención de las zonas de mayor incidencia delictiva o vulnerable a la influencia de fenómenos naturales.

## MINUTA DE ACUERDOS DE LA ENCERRONA REALIZADA ENTRE FUNCIONARIOS DEL PROCESO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA Y LA ASESORÍA LEGAL

**Día:** 4 de diciembre de 2013

**Funcionarios presentes:**

Rosibel Ureña  
Loanna Quesada  
Roxana Rodríguez  
Guiselle Bolaños  
Francisco Coto  
Jimmy Álvarez  
Hermes Navarro  
Martín Quesada  
Rafael Soto  
Jesús Torres  
Jorge Arturo Solano  
Javier Cordero  
Walter Monge

### **Objetivo y alcances de la reunión**

El licenciado Hermes Navarro, da la bienvenida a todos los funcionarios del Proceso de Gestión y de la Asesoría Legal, haciendo hincapié que con la reunión se busca analizar la situación actual del trámite de la declaratoria turística y el contrato turístico.

De igual forma comentó la necesidad de revisar aquella normativa legal que haga más expedito el trámite de la declaratoria turística, tomando en consideración que el número de empresas declaradas no ha crecido de forma significativa en los últimos años.

Finalmente, instó a los funcionarios presentes de ambas unidades, a analizar las opciones que se van a proponer dentro de los objetivos de la encerrona.

### **Acuerdos tomados en la encerrona**

#### **Acuerdo No. 1.**

Una vez analizada la situación actual, donde existen muchos expedientes de proyectos con varios años de inactividad, donde nunca se inició construcción, se acordó hacer una revisión exhaustiva de los mismos con el fin de determinar cuáles son en realidad los que se van a ejecutar y poner al día el listado de proyectos.

#### **Acuerdo No. 2.**

Los proyectos o empresas que no operan, se acuerda documentar la condición en la que se encuentra la propuesta de inversión y constatada la situación real del mismo, se procederá con la cancelación de dicho proyecto o empresa por mera constatación, por parte de los Supervisores de Calidad del Proceso de Gestión, los cuales elaborarán un informe que servirá como base para esa derogación; sin necesidad de seguir el procedimiento administrativo de la LGAP.

#### **Acuerdo No. 3.**

Cuando exista la condición de morosidad con la CCSS, Fodesaf o el impuesto a sociedades, se les comunicará a las empresas esta situación, otorgándole 10 días hábiles para ponerse a derecho. En caso de no prosperar dicha acción de la

Administración al término de la prevención, se le comunicará que a partir de ese momento, el establecimiento no podrá gozar de los beneficios de la declaratoria turística. De igual forma se le comunicará a la CCSS y al IMAS, la condición de morosidad, para que éstas instituciones procedan como corresponda, de acuerdo con la legislación vigente.

**Acuerdo No. 4.**

Para aquellas empresas declaradas turísticas y que no cuenten con la patente municipal y el permiso de salud al día, se les concederá 10 días hábiles, si al finalizar los mismos, continúa dicha situación, por un acto de mera constatación, se cancelará la declaratoria turística, sin que medie procedimiento ordinario administrativo. La Asesoría Legal preparará un machote de resolución para estos casos.

**Acuerdo No. 5.**

Para el caso de las empresas con contrato turístico que nunca presentaron el informe del artículo 42, hay casos de empresas que llevan 25 años sin declarar. Convocar a reunión a los representantes de la Dirección General de Hacienda, con el fin de solicitarles se establezca un período razonable de presentación de estado de bienes exonerados de conformidad con los artículos 25 y 42, del Reglamento a la Ley de Incentivos Turísticos.

**Acuerdo No. 7.**

Elaborar un brochure por parte del Proceso de Gestión y Asesoría Turística, donde se informe de los beneficios de la declaratoria turística. De igual forma incluir en el mismo, una lista de contactos de Gestión Turística y de otras unidades de la institución, donde se amplíe la información de los beneficios de la declaratoria, con el fin de tener más presencia como Departamento; por lo que se propone realizar eventos, charlas, capacitaciones y promover la atracción de inversiones, entre otros.

**Acuerdo No. 8.**

Con base en los informes de inspección de los (as) supervisores se hará la modificación de la declaratoria turística, considerando lo siguiente: si luego de la revisión y análisis del expediente de la empresa se detecta que haya aumentos o disminuciones de las áreas declaradas turísticas, dichas diferencias se harán de conocimiento de la empresa declarada turística, a la cual se le concederán 10 días hábiles para que se pronuncie sobre los mismos, agotado el plazo establecido, los cambios detectados quedarán acreditados de forma automática, para lo cual se seguirá el procedimiento ya establecido para la modificación de cambios de declaratoria turística.

**Acuerdo No. 9.**

Se acuerda unificar las guías de requisitos para las denominadas agencias de viajes receptoras y las de agencias de viajes emisoras. En el caso de aquellas empresas que opten por el contrato turístico, la solicitud deberá venir con la indicación expresa que la misma será una agencia que operará como receptiva; y verificar que mediante declaración jurada se consigne que solo se van a usar los

bienes exonerados para la actividad de agencia de viajes receptiva. De igual forma, en la resolución de la Asesoría Legal se va a excluir de la misma el detalle de los tours, únicamente se indicará a la Gerencia que opera como Agencia de Viajes Receptiva, según se verifica; y en este sentido se hará mención de los folios donde consta el detalle de los tours en el expediente. Lo anterior toda vez que en la práctica las Agencias de Viaje, constantemente modifican sus tours y entonces habría en todos los casos, que proceder con la cancelación de la declaratoria turística, cuando se operen cambios en este sentido. No obstante lo anterior, en todos los casos se recomendará a los interesados, que de darse cambios en los tours ofrecidos, es importante que las empresas los remitan al Proceso de Gestión y que los mismos consten en el respectivo expediente; a fin que la información respectiva, se mantenga lo más actualizada posible. Valórese en este sentido que al ICT lo que interesa es comprobar la calidad del servicio, más que la redacción que detallan los tours.

**Acuerdo No. 10.**

Se acuerda remitir nueva consulta a la Asesoría Legal sobre la legalidad de incluir empresas dentro de la página web que tengan una categoría de cero estrellas, considerando que puede estar lesionando los alcances de la Ley de Protección Efectiva al Consumidor, toda vez que se está incluyendo una categorización que no es real.

**Acuerdo No. 11.**

Considerando que según los estudios realizados por el ICT, en Costa Rica, existen al menos unas veinticuatro mil quinientas habitaciones sin declaratoria turística y que urge diseñar una estrategia de atracción de esas inversiones, compuesta según se concluye, por hoteles pequeños, medianos y boutique, de muy buena calidad; los cuales se encuentran incluso, claramente localizados, según el levantamiento de oferta hotelera preparado por la Dirección de Planeamiento con la ayuda del Departamento de Gestión y Asesoría Turística y siendo que pese a una primera ofensiva realizada por el Departamento de Gestión y Asesoría Turística juntamente con las Oficinas Regionales y de haber atendido de forma personal a estos empresarios, no se logró el objetivo de acercarlos al ICT y de interesarlos en la Declaratoria Turística; se acuerda proponer al Líder del Macroproceso de Gestión Turística, la contratación de expertos que mediante la técnica de "FocusGroup" u otra alternativa existente en el Mercado, investiguen, qué es lo que requiere dicho Sector, cómo piensan en consecuencia: cuál debería ser el plan o estrategia del ICT, para atraer a ese segmento hacia la declaratoria, el contrato y el mismo CST.

**Acuerdo No. 12.**

Proponer al Líder del Macroproceso de Gestión Turística, realizar una reunión de las jefaturas de Gestión Turística y Sostenibilidad, con el fin de analizar beneficios conjuntos entre las empresas que cuentan con declaratoria turística y con el certificado de sostenibilidad, de manera que se lea y cohesione, como "una sola propuesta institucional, que contiene varias alternativas"; y no como "hermanos de un mismo papá, pero internamente divorciados entre sí".

**Acuerdo No. 13.**

Sobre lo que establece el artículo 7 de la Ley de Inquilinato, y en vista de que todavía no existe a nivel nacional, un Directorio Nacional de Empresas y Actividades Turísticas, se acuerda realizar una reunión conjunta Asesoría Legal y Gestión Turística, con el fin de determinar cuál sería el procedimiento para generar ese Directorio o lista que incluya :1° empresas con declaratoria turística, 2° Empresas turísticas, reportadas a nivel Municipal y 3° Empresas inscritas, como turísticas, a nivel del Ministerio de Salud. Dicha reunión, tendría entonces como objetivo determinar cuál es la solución más viable a nivel institucional sobre este particular: Si vía decreto ejecutivo o un acuerdo de Junta Directiva, u otra alternativa que conduzca a instaurar el Directorio de Empresas Turísticas a nivel nacional.

**Acuerdo No. 14.**

En cuanto a los requisitos jurídico formales y en un afán de simplificar en lo posible, el trámite de la declaratoria y el contrato turístico, se acuerda unificar en un solo documento la solicitud de declaratoria y la declaración jurada; para lo cual, la Asesoría Legal, va a confeccionar un “machote” que contemple ambos requisitos, incluyendo el tema del domicilio contractual, de forma que toda la información consignada en dicho documento tenga el carácter de declaración jurada.

**Acuerdo No. 15.**

Buscar acercamiento y promover un convenio de traslado de información o consulta, vía electrónica, entre el ICT y la Dirección General de Aviación Civil, el Departamento de Navegabilidad del MOPT y el mismo Registro Público, de manera que para obtener el Certificado de Explotación Aérea, el Certificado de Navegación, así como información referente a la personería jurídica, en el caso de las sociedades, se pueda obtener desde el ICT en línea. Esto con el objetivo de agilizar el trámite y evitar que el administrado, deba desplazarse a las diferentes entidades, cuando tramita la declaratoria turística a su empresa de transporte acuático, líneas aéreas, establecimientos de hospedaje y actividades turísticas temáticas .

**Acuerdo No. 16.**

Incluir dentro de la lista de requisitos de las empresas gastronómicas, la certificación de propiedad del inmueble (o en su defecto: Contrato de arrendamiento, o permiso de uso ) y el plano catastrado; lo que implicará la reforma al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas. Lo anterior, con el objetivo de identificar claramente la ubicación física del lugar desde donde operará la empresa.

**Acuerdo No. 17.**

Realizar una consulta a la Asesoría legal, sobre si la mera presentación de la renuncia a la declaratoria turística, es una condición necesaria y suficiente para renunciar al Procedimiento Ordinario Administrativo.

**Acuerdo No. 18.**

Sobre las variantes relativas a los plazos de consolidación, se propone analizar la situación, en otra reunión, como tema único.

**Acuerdo No. 19.**

Se acuerda, que cuando se cuente con la apertura del Procedimiento Ordinario Administrativo (POA) y el administrado presente documentación que subsane lo que dio inicio al POA, el órgano director, podrá interrumpir el POA, considerando que continuar con el mismo, carecería de interés actual.

**Acuerdo No. 20.**

Se acuerda que en aquellos supuestos donde se determina que la empresa no existe y resulta que ella es la titular de la declaratoria turística, entonces se podrá cancelar la respectiva declaratoria, por tratarse de un hecho de mera constatación. Lo anterior, siempre que se justifique bien, para lo cual deberá mediar un informe técnico elaborado por los Supervisores de Calidad de Gestión Turística.

**Acuerdo No. 21.**

Se acuerda realizar una consulta a la Asesoría Legal, sobre las modalidades de operación de empresas arrendadoras de vehículos, principalmente sobre el tema de bienes exonerados al amparo de la Ley 6990, por ejemplo: Empresas de arrendamiento de vehículos con chofer incluido; empresa con menor cantidad de autos, pero todos de lujo, empresas que mantienen flotilla exonerada y no exonerada y utiliza los no exonerados también para transporte.

**Acuerdo No. 22.**

Sobre la reforma al Reglamento de Empresas de Hospedaje, específicamente en cuanto a la modalidad de establecimiento de hospedaje “posada de turismo rural comunitario”, se propone: a) Remitir a la Gerencia General, la directriz, elaborada por la Asesoría Legal, para resolver el caso concreto que se había analizado en la reunión pasada con el Departamento de Gestión y Asesoría turística y que corresponde a un expediente que atiende la funcionaria Vivian García Wong. y b) Enviar la propuesta de redacción para la reforma que se requiere a nivel del Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico. En este sentido, se propone que dicha reforma sea tramitada en enero de 2014.

**Acuerdo No. 23**

Sobre la utilización de incentivos fiscales en edificios verticales. Se acuerda realizar consulta formal a la Comisión Reguladora de Turismo, sobre la posibilidad de otorgar un contrato turístico, para materiales de construcción, a empresas que vayan a desarrollar áreas no turísticas, dentro del mismo edificio, como por ejemplo, condominios, oficinas y parqueos, entre otras.

**Acuerdo No. 24.**

Sobre la proporcionalidad e integridad, se acuerda que los supervisores redacten una propuesta de cómo se deben entender ambos conceptos e incluirlos en la normativa vigente. Lo anterior, considerando lo importante que resulta un

recurso técnico como éste, al momento de realizar las valoraciones e inspecciones de campo de los diferentes proyectos.

**Acuerdo N° 25.**

Sobre el tema de los Fideicomisos en aquellos inmuebles que se encuentran amparados al Contrato Turístico, y la necesidad de alertar a los empresarios sobre las cláusulas que deben incluir en su contenido; se acuerda que se incluya a nivel del anexo 4.

2014

Servicio al Turista:

En el período enero y lo que va del mes de mayo, el Departamento de Servicio al Turista realizó las siguientes acciones:

- Se ejecutaron dos talleres de capacitación para el sector turístico privado, uno en la comunidad de Santa Teresa-Mal País en el mes de abril, sobre seguridad turística preventivo y análisis estadístico, y otro en la comunidad de Tortuguero en el mes de mayo.
- Se realizó un taller de capacitación sobre ESCNNA en el mes de abril, en coordinación con la CONACOES, dirigido a la Policía Municipal de San José y Policía Turística, con la finalidad por un lado de sensibilizar a esta población sobre las características de este delito, sus alcances jurídicos y de cómo atender a la víctima.
- Se presentó a la Proveduría, desde el 6 de febrero de este año, la contratación de material de información turística y de prevención en materia de seguridad. Entre los folletos se destacan en espera de ser licitados, se encuentran 21 de parques nacionales, 7 recorridos histórico-culturales, mapas generales de Costa Rica, mapas de las 7 zonas turísticas de Costa Rica, entre otros.
- Se presentó a la Proveduría en el mes de marzo la compra de 6 motocicletas y un vehículo tipo pick-up, para ser entregadas al MSP para el fortalecimiento de la Policía Turística.
- Se presentó en el mes de abril, a conocimiento de las autoridades del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, la nueva propuesta de convenio de cooperación para completar el señalamiento vial y turístico en las rutas faltantes, reparar las señales que se encuentran dañadas y reponer aquellas que han sido hurtadas.

- Se presentó a conocimiento de las autoridades de la Cruz Roja Costarricense, en el mes de marzo, la propuesta de convenio de cooperación para dotar de equipo básico de seguridad a los Salvavidas que se ubican en las distintas playas del país y en especial las del Pacífico Central por su alto nivel de riesgo.
- Se presentó a conocimiento de la Dirección Académica de la Universidad Nacional, la propuesta de convenio de cooperación para que el ICT pueda destinar de viáticos para uso de los expertos de la UNA en el trabajo de investigación sobre las condiciones marítimas en zonas de alta visitación turística. Este trabajo no solo permitirá plasmar en un mapa, los sectores de más riesgo sobre una base científica, sino que además de la presencia de corrientes de retorno, evaluará otros aspectos como peligro de deslizamientos, presencia de cables de alta tensión, presencia de cocodrilos, etc.
- Se continuó con el proceso de atención de quejas, sumando un total de 79 casos durante este período. De éstos 56 han sido resueltos y 23 se encuentran en trámite.
- Actualmente, se encuentra en proceso de revisión, los términos de referencia para la contratación de al menos 50 señales de prevención sobre corrientes peligrosas, que serán colocadas en los sectores de playa de mayor peligrosidad del país.
- Se mantiene vigente bajo la coordinación de este Departamento, la Comisión Nacional de Seguridad Turística. En esta participa la Directora de la Policía Turística, el Jefe de Robos y Hurtos del OIJ, un representante de la Fiscalía General de la República y un representante de CANATUR. Esta comisión ha venido trabajando ad-hoc desde hace varios meses, sin embargo se presentó la propuesta de Decreto Ejecutivo para darle asidero legal, mismo que fuera aprobado por la Junta Directiva del ICT en mes de marzo de este año y se espera sea firmado por los actuales jefes.
- En cuanto a la presencia de cocodrilos en algunas playas del país, se han llevado a cabo dos reuniones con especialistas del MINAE y de la UNA para determinar la magnitud del problema y determinar si es necesario colocar señales preventivas en algunos sectores del país. La UNA está realizando un estudio en este sentido.

Sostenibilidad:

- 32 certificadas
  - 13 nuevas
  - 19 re evaluaciones
- Casi 200 personas sensibilizadas en temas de sostenibilidad
- 107 comités de BAE-Playas galardonados
- Norma CST Tour Operación Marino Costera aprobada por CNA y JD, pendiente publicar en Gaceta
- Norma CST Empresas Gastronómicas Sostenibles casi aprobada, pendiente presentación el 30 de mayo
- 5 actividades de sensibilización en el tema de prevención de la Explotación Sexual Comercial (57 empresas, 97 colaboradores)
- Ejecución de 3 proyectos de cooperación triangular
  - En San José, con IHT, tema Sostenibilidad y norma CST
  - En Perú, con MINCETUR, tema Sostenibilidad
  - En Perú, con MINCETUR, tema Código de Conducta

#### Subproceso de atracción de inversiones

Durante el año 2014 se siguió con las labores del subproceso de atracción de inversiones, implementando el objetivo del subproceso: Promover el incremento de las inversiones turísticas dentro de las unidades de planeamiento turístico, para mejorar y consolidar la oferta turística dentro del marco de la sostenibilidad promovida por el país.

Se logró avanzar en la implementación del programa nacional de atracción de inversiones con acciones concretas, como:

La asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de inversiones en el sector turístico, que permiten crear contactos estratégicos con posibles inversionistas internacionales:

- Se asistió a la Conferencia HOLA de Inversión Hotelera, Miami, Florida.
- Se asistió a la Reunión de Ministros de Turismo sobre Conectividad Aérea y Seminario sobre Turismo como factor esencial de desarrollo de las islas, en Bahamas.
- Se asistió a la Conferencia “Internacionalización e innovación en servicios: Nuevas fuentes del desarrollo productivo en América Latina” y a reunión con SECTUR, en México.

Dentro de las responsabilidades encomendadas a este subproceso en el marco de acción de la Organización Mundial de Turismo se dio seguimiento a los temas de dicha organización.

Se atendieron a 12 posibles inversionistas que mostraron interés por el país y que se contactaron directamente a nuestras oficinas, sea por vía de correo electrónico, llamada telefónica o pidiendo cita.

#### INVERSIONISTAS ATENDIDOS EN EL 2014

Nombre : José Manuel Apellido : Cobas Bestilleiro Sectores de inversión : Servicios Email : <a href="mailto:cobasjm@gmail.com">cobasjm@gmail.com</a> Compañía : particular-autonomo Teléfono : 0034 629749690 País : España
Mike Carulli <a href="mailto:mikecarulli@libero.it">mikecarulli@libero.it</a>
Anthony Finno <a href="#">LinkedIn AnthonyFinno</a> <a href="mailto:anthonyfinno@gmail.com">anthonyfinno@gmail.com</a>
Mario López Olaciregui EIDICO <a href="mailto:mlopezolaciregui@eidico.com.ar">mlopezolaciregui@eidico.com.ar</a> Tel: 54-11-62613289 Cel: 54-911-65318894  Lic. Guillermo Carazo R. Vicepresidente DEHC
Terra Motors Corporation Saito Building 5th floor, 34-5, Udagawa-cho, Shibuya-ku, Tokyo, Japan  Director of Business Development Unit Tetsuya Ohashi TEL +81-(0)3-6674-9558 FAX +81-(0)3-6690-4419 Mobile +81-(0)90-6166-4801 Skype <a href="https://www.skype.com/user/tetsuya.ohashi1">tetsuya.ohashi1</a> Web <a href="http://www.terra-motors.com/">http://www.terra-motors.com/</a> Facebook <a href="http://www.facebook.com/TerraMotors.jp">http://www.facebook.com/TerraMotors.jp</a> Facebook <a href="http://www.facebook.com/tetsuya.ohashi.14?ref=tn_tnmn">http://www.facebook.com/tetsuya.ohashi.14?ref=tn_tnmn</a>
Toni Faus

<p>Manuel Riverola  Living spaces  85953337  <a href="mailto:tonifg@coac.net">tonifg@coac.net</a>  <a href="mailto:manuelriverola@gmail.com">manuelriverola@gmail.com</a></p>
<p>Stephen Mix  Services  <a href="mailto:citheroniaregalis@hotmail.com">citheroniaregalis@hotmail.com</a>  retired from retail business  843-271-3975</p>
<p>Gabriela Pedrotti  gabriela maria  pedrottijung&lt;gabriela_mariap@hotmail.com&gt;</p>
<p>Lorena Wasserman  Consultora y Conferencista en  Turismo  Acorn Tourism  <a href="http://www.acorntourism.co.uk/">http://www.acorntourism.co.uk/</a>  Lorena  Wasserman&lt;lorena@acorntourism.co.uk&gt;</p>
<p>Giuseppe Pagani  3356161664  <a href="mailto:paganigiuseppe@ymail.com">paganigiuseppe@ymail.com</a></p>
<p>AjanakuAyotunji  CEO, Topfresh Produce Ltd  +2347068461005  <a href="mailto:ayotunji@topfreshproduce.info">ayotunji@topfreshproduce.info</a>  <a href="http://www.topfreshproduce.info">www.topfreshproduce.info</a></p>
<p>Tracy L. Hackett, DAOM, L.Ac.  Doctor of Acupuncture and Oriental  Medicine  Licensed Acupuncturist  NCCAOM Dipl. OM</p> <p>Eastern Holistic Arts, PLLC  Waterfront Center  1010 Wisconsin Ave., NW  Suite 280  Washington, DC 20007  202.651.0884  <a href="http://www.easternholisticarts.com">www.easternholisticarts.com</a></p>
<p>Richard Rohde  BSF Funding</p>

Grey Birkland  
BSF Funding

Alonso Salas  
Constructora Brenes y Salas

Barry Scerce  
Yates Construction

Eduardo Egea  
HKS

José Nestor Arroyo  
Sperry Van Ness

Carl Beers  
HICS Architects

Andrés Salas Araya  
Constructora Brenes y Salas

Mauricio Costa  
Cosmepa CMP S.A.

David Solano  
Sole Group

Roberto Priddy  
AWC

## **RECOMENDACIONES CUMPLIDAS:**

### **AÑO 2011: (A PARTIR DE JULIO)**

AG-553-2011

AG-516-2011

AG-514-2011

AG-510-2011

AG-503-2011

AG-501-2011

AG-499-2011

### **AÑO 2012:**

AG-414-2012

AG-413-2012

AG-411-2012

AG-410-2012

AG-390-2012

### **AÑO 2013:**

AG-261-2013

AG-138-2013

AG-137-2013

AG-136-2013

AG-68-2013

### **AÑO 2014:**

AI-069-2014

AG-035-2014

AG-034-2014