HOTELEROS DE CHILE

# MEMORIA & BALANCE GENERAL 2018

ASOCIACIÓN GREMIAL DE EMPRESARIOS HOTELEROS DE CHILE

**INDICE**


**1. QUIENES SOMOS** **5**

**2. DIRECTORIO Y EQUIPO EJECUTIVO** **6**
2.1 Directorio
2.2 Equipo Ejecutivo

**3. SOCIOS** **7 - 27**
3.1 Establecimientos de Alojamiento Turístico
3.2 Empresas Colaboradoras

**4. PARTICIPACION EN TEMAS DE LA INDUSTRIA Y REP. GREMIAL** **28 - 32**
4.1 Subsecretaría de Turismo
4.1.1 Consejo Consultivo de Promoción Turística
4.1.2 Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística
4.1.3 Mesa de Seguridad Turística
4.1.4 Mesa de Formalización en Turismo
4.1.5 Comité Técnico Público Privado de Capital Humano de Turismo

4.2 FEDETUR
4.2.1 Comité Privado de Promoción Turística
4.2.2 CET Turismo
4.2.3 Transforma Turismo

4.3 Corporación Regional de Turismo de la Región Metropolitana
4.4 Mesa Privada de Seguridad Turística

**5. PROGRAMA DE CAPACITACIONES** **33-39**
5.1 PDT "PROGRAMA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA"
5.1.1 Programa para Fortalecer el Turismo de Negocios en las Pymes Hoteleras en la Región de Atacama
5.1.2 Programa FORMANDO FORMADORES

5.2 Alianza Estratégica para Capacitación con AHLEI, INACAP

**6. ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS** **40 – 41**

**7. EVENTOS DE HOTELEROS Y X CONGRESO HOTELERO** **42 – 54**
7.1 Eventos de Hoteleros
7.2 X Congreso Hotelero
7.3 Evento con Empresas Colaboradoras y diferentes entes de la Industria

**8. COMUNICACIONES** **55 - 62**
8.1 Circulares Informativas
8.2 Redes Sociales
8.3 Presencia en Medios

**9. SITUACIÓN FINANCIERA** **63 - 66**
9.1 Balance clasificado al 31 diciembre del 2018
9.2 Estado de Resultado al Ejercicio 2018 al 2015
9.3 Variaciones Estado Resultado año 2018 al 2015
9.4 Observaciones de los Estados Financieros al 2018

## 1. QUIENES SOMOS

Hoteleros de Chile A.G. es la Asociación Gremial de los Empresarios Hoteleros de Chile. Creada en 1995 hoy cuenta con más de 350 establecimientos de alojamiento turístico asociados directamente a lo largo de todo Chile.

### 1.1 MISIÓN

Contribuir al desarrollo de la industria y de las empresas de alojamiento turístico, representándolas frente al Estado, proveedores, comunidad empresarial y medios de comunicación.

Ser la voz común de los hoteleros ante los temas y problemas que atañen directamente a la industria turístico-hotelera y a la imagen país.

Ser un referente, en la gestión de calidad del negocio hotelero, la excelencia en el servicio, la generación de empleo, la operación sustentable de la actividad, la mejora de la productividad y competitividad, contribuyendo así a que Chile llegue a ser reconocido como un destino turístico de primer nivel.

### 1.2 VISIÓN

El Turismo es un sector clave de la economía chilena, la Hotelería es su eje central y principal generador de inversiones y empleo.

## 2. DIRECTORIO Y EQUIPO EJECUTIVO

### 2.1. Directorio

En la XXXII Asamblea General Ordinaria de Socios, que se realizó en el Salón Marriott Gallery del Santiago Marriott Hotel, ubicado en Av. Pdte. Kennedy Lateral #5741, comuna Las Condes, Santiago, el 26 de abril del 2018, el Directorio quedó constituido de la siguiente manera:

| | |
|---|---|
| Presidente: | Señor Andrés Fuenzalida Calvo |
| Vicepresidente: | Señor Mauro Magnani Frugone |
| Director secretario: | Señor Hernán Lewin Spies |
| Director tesorero: | Señor Alejandro Larrondo Castillo |
| Director: | Señor Julián Arellano Herman |
| Director: | Señor Jorge Pinochet Salamanca |
| Director: | Señor Jorge Prieto Marquez |
| Abogado Asesor: | Señor Martín del Río Pulido |
| Asesor del Directorio: | Señor Eugenio Yunis Ahués |

El Señor Alejandro Larrondo Castillo presento su renuncia al cargo de Director Tesorero, por motivos laborales (fuera del país). En su reemplazo se le solicito a Francisco Levine Lira que en la última eleccion de Directorio ocupo el cuarto lugar en las preferencias.

### 2.2. Equipo Ejecutivo

| | |
|---|---|
| Gerente General: | Paulina Sierra Hormazabal |
| Subgerente: | Claudia Espinosa Cubillos |
| Socios y Empresas: | Josefina Jensen Torres-Barile |
| Socios y Empresas: | Pamela Aravena Lorca |
| Proyectos PDT's: | Catalina Soto Marin |
| Encargado de Administración: | Óscar Tudela Poblete |
| Contador externo: | Sergio Donoso Salas |
| Estudios y Estadísticas externo: | Claudia Chiappa Guerén |

## 3. SOCIOS

### 3.1 Establecimientos de Alojamiento Turístico

| Año | Socios |
|---|---|
| 2017 | 462 |
| 2018 | 345 |

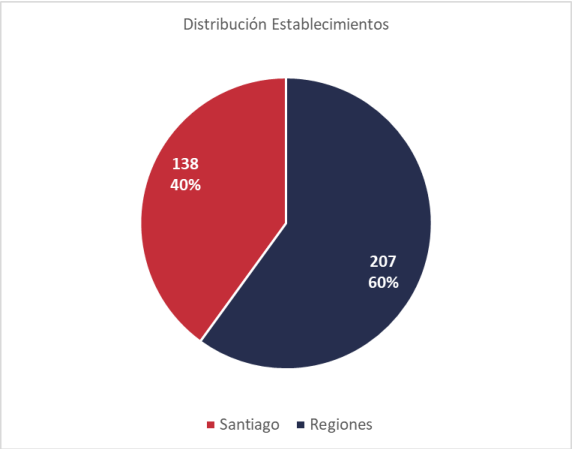
Durante el año 2018 se realizo un trabajo de limpieza y actualización de base de datos. Dejando solo los Socios Operativos quienes participan en actividades y pagan sus cuotas sociales.

Realizamos una segmentación de esta base de datos para llegar de forma efectiva a conocer quiénes son nuestros socios. Los cargos a los cuales fueron segmentados son: Gerente General, Gerente Comercial, Administrador, Gerente de Administración y Finanzas, Encargado de Cobranza, Gerente de Alimentos y bebidas y Chef, llegando a tener **más de 1.300 contactos de la Industria Hotelera**

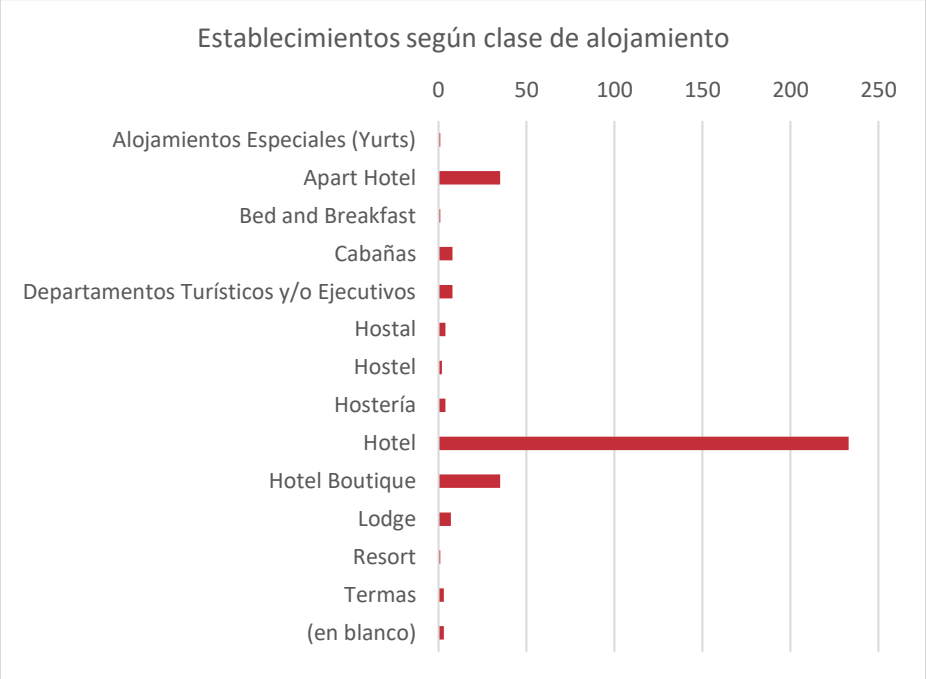
La diferencia que encontramos de 117 Establecimientos corresponde a que había establecimientos con datos mal ingresados, retirados, duplicados y no existentes.

Al 31 de diciembre del 2018, Hoteleros de Chile A.G., registra con **inscripción vigente y socios operativos,** un total de 345 Establecimientos. De los cuales 138 corresponden a la Región Metropolitana y 207 a las otras regiones del país (contamos con nuevos Socios en la Isla de Pascua).

| | Santiago | Regiones | Total |
|---|---|---|---|
| Establecimientos | 138 | 207 | 345 |
| % del total | 40% | 60% | 100% |



| Establecimientos por regiones | 3 estrellas | 4 estrellas | 5 estrellas | Sin información | Total | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Qty | Qty | Qty | Qty | Qty | %Qty | %Qty (sin RM) |
| XV - Arica y Parinacota | 2 | 0 | 0 | 1 | **3** | 0,9% | 1,4% |
| I - Tarapacá | 0 | 6 | 1 | 1 | **8** | 2,3% | 3,9% |
| II - Antofagasta | 9 | 9 | 2 | 3 | **23** | 6,7% | 11,1% |
| III - Atacama | 11 | 7 | 2 | 8 | **28** | 8,1% | 13,5% |
| IV - Coquimbo | 3 | 3 | 1 | 1 | **8** | 2,3% | 3,9% |
| V - Valparaíso | 13 | 10 | 5 | 9 | **37** | 10,7% | 17,9% |
| XIII - Metropolitana | 54 | 47 | 15 | 22 | **138** | 40,0% | ----- |
| VI - Libertador General Bernardo O'Higgins | 2 | 7 | 2 | 1 | **12** | 3,5% | 5,8% |
| VII - Maule | 5 | 2 | 1 | 0 | **8** | 2,3% | 3,9% |
| VIII - Biobío | 16 | 10 | 3 | 2 | **31** | 9,0% | 15,0% |
| IX - La Araucanía | 3 | 3 | 2 | 0 | **8** | 2,3% | 3,9% |
| XIV - Los Ríos | 0 | 1 | 3 | 0 | **4** | 1,2% | 1,9% |
| X - Los Lagos | 4 | 11 | 6 | 1 | **22** | 6,4% | 10,6% |
| XI - Aysén del General Carlos Ibañez del Campo | 2 | 3 | 1 | 0 | **6** | 1,7% | 2,9% |
| XII - Magallanes y de la Antártica Chilena | 2 | 4 | 2 | 1 | **9** | 2,6% | 4,3% |
| **Total** | **126** | **123** | **46** | **50** | **345** | **100%** | **100%** |



A continuación, se presentan los establecimientos de alojamiento asociados, ordenados por zona geográfica, comenzando por la Región Metropolitana:

**REGION METROPOLITANA**

| | |
|---|---|
| Aconcagua Apart Hotel | Santiago |
| Apart Hotel Cambiaso | Santiago |
| Apart Hotel Diego de Almagro | Santiago |
| Apart Hotel Principado | Santiago |
| Apart Hotel Tempo Rent | Santiago |
| Apartamentos Capital | Santiago |
| Apartamentos Santa Magdalena | Santiago |
| Austral Suites | Santiago |
| Bed & Breakfast Blumenhaus | Santiago |
| Boulevard Suites Hotel | Santiago |
| Cabañas La Bella Durmiente | Santiago |
| Caja Los Andes | Santiago |
| Cascada de las Animas | Santiago |
| Corralco Mountain & Ski Resort | Santiago |
| Departamentos Nice & Cool | Santiago |
| Director Suite Hotel El Golf | Santiago |
| Director Vitacura | Santiago |
| Four Points by Sheraton Santiago | Santiago |
| Hilton Garden Inn Santiago Airport | Santiago |
| Homesense | Santiago |
| Hotel 198 | Santiago |
| Hotel Acacias de Vitacura | Santiago |
| Hotel Alameda | Santiago |
| Hotel Altiplánico Bellas Artes | Santiago |
| Hotel Atton El Bosque | Santiago |
| Hotel Atton Las Condes | Santiago |

| | |
|---|---|
| Hotel Atton Vitacura | Santiago |
| Hotel Capital Bellet | Santiago |
| Hotel Carlton House | Santiago |
| Hotel Casa Real | Santiago |
| Hotel City Express Santiago | Santiago |
| Hotel Colinas de Cuncumen | Santiago |
| Hotel Courtyard Santiago Las Condes | Santiago |
| Hotel Crowne Plaza Santiago | Santiago |
| Hotel Cumbres Lastarria | Santiago |
| Hotel Cumbres Vitacura | Santiago |
| Hotel Diego de Almagro Aeropuerto | Santiago |
| Hotel Diego de Almagro Centro | Santiago |
| Hotel Diego de Almagro Providencia | Santiago |
| Hotel Doubletree by Hilton | Santiago |
| Hotel El Vergel | Santiago |
| Hotel Eurotel El Bosque | Santiago |
| Hotel Fundador | Santiago |
| Hotel Galerías | Santiago |
| Hotel Ibis Santiago Estación Central | Santiago |
| Hotel Ibis Santiago Manquehue Norte | Santiago |
| Hotel Ibis Santiago Providencia | Santiago |
| Hotel Icon | Santiago |
| Hotel Imperio | Santiago |
| Hotel Ismael 312 | Santiago |
| Hotel Kennedy | Santiago |
| Hotel La Quinta | Santiago |
| Hotel Ladera | Santiago |
| Hotel Le Revé | Santiago |

| | |
|---|---|
| Hotel Londres 35 | Santiago |
| Hotel Los Españoles | Santiago |
| Hotel Magnolia | Santiago |
| Hotel Manquehue Aeropuerto | Santiago |
| Hotel Manquehue Las Condes | Santiago |
| Hotel Mercure Santiago Centro | Santiago |
| Hotel Neruda | Santiago |
| Hotel Neruda Expres | Santiago |
| Hotel Nippon | Santiago |
| Hotel Noi Vitacura | Santiago |
| Hotel Novotel Santiago Vitacura | Santiago |
| Hotel Orly | Santiago |
| Hotel Panamericano | Santiago |
| Hotel Plaza El Bosque Ebro | Santiago |
| Hotel Plaza El Bosque Nueva Las Condes | Santiago |
| Hotel Plaza San Francisco | Santiago |
| Hotel Principado | Santiago |
| Hotel Principado de Asturias | Santiago |
| Hotel Principado Express | Santiago |
| Hotel Puerta del Sol | Santiago |
| Hotel Regal Pacific | Santiago |
| Hotel Rugendas | Santiago |
| Hotel Santa Lucía | Santiago |
| Hotel Santiago (Mandarín Oriental) | Santiago |
| Hotel Santiago Yungay | Santiago |
| Hotel Sommelier | Santiago |
| Hotel Sommelier Boutique | Santiago |
| Hotel Stanford | Santiago |

| | |
|---|---|
| Hotel Su Merced | Santiago |
| Hotel Torremayor Lyon | Santiago |
| Hotel Torremayor Providencia | Santiago |
| Hotel Tremo Patio Bellavista | Santiago |
| Hotel Tres Puntas | Santiago |
| Hotel Valle Nevado | Santiago |
| Hotel Vegas | Santiago |
| Hotel VO Barrio Italia | Santiago |
| Hotel Imperio Suite | Santiago |
| La Dehesa House | Santiago |
| Lastarria 43-61 | Santiago |
| Lastarria Boutique Hotel | Santiago |
| Lodge El Morado | Santiago |
| Loreto Hotel | Santiago |
| Luciano K Hotel | Santiago |
| Marriott Santiago Hotel | Santiago |
| Matildas Hotel Boutique | Santiago |
| NH Ciudad de Santiago | Santiago |
| NH Plaza Santiago Hotel | Santiago |
| Nogales Hotel & Convention Center | Santiago |
| Oporto Hotel Boutique | Santiago |
| Panamericana Hotel Providencia | Santiago |
| Park Plaza Apart Hotel | Santiago |
| Park Plaza Apartments | Santiago |
| Park Plaza Bonaparte Hotel | Santiago |
| Park Plaza Hotel Santiago | Santiago |
| Plaza el Bosque San Sebastian | Santiago |
| Presidente Edificio Santiago | Santiago |

| | |
|---|---|
| Presidente Hotel Santiago | Santiago |
| Presidente Suites Santiago | Santiago |
| Radisson Blu La Dehesa | Santiago |
| Renta Home Bosque Norte | Santiago |
| Renta Home Lyon | Santiago |
| Renta Home Parque Bustamante | Santiago |
| Residencia Las Majadas | Santiago |
| RQ Bosque Tobalaba | Santiago |
| RQ City Center | Santiago |
| RQ Providencia | Santiago |
| RQ Santiago | Santiago |
| Santiago Suite Apartment | Santiago |
| Solace Hotel Santiago | Santiago |
| The Aubrey Hotels | Santiago |
| The Hip Hotel | Santiago |
| The Singular Lastarria | Santiago |
| Time Suite | Santiago |
| Ugo Hotel | Santiago |
| Versalles Suites | Santiago |
| Vespucci Suites Hotel | Santiago |
| VO Bellas Artes Apartment | Santiago |
| Windsor Suites | Santiago |

**PROFESIONALES DE LA INDUSTRIA**

- A&R La Alianza de Hoteles
- Horetur
- Inmobiliaria Mechuque
- Sociedad Gastronómica San Mames

**OTRAS REGIONES**

| | | |
|---|---|---|
| Región de Tarapacá | Hotel Diego de Almagro Iquique | Iquique |
| | Hotel Gavina Iquique | Iquique |
| | Hotel Terrado Arturo Prat | Iquique |
| | Hotel Terrado Cavancha | Iquique |
| | Hotel Terrado Club Iquique | Iquique |
| | Hotel Terrado Suites Iquique | Iquique |
| | NH Iquique | Iquique |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Antofagasta | Alto del sol Angamos | Antofagasta |
| | Alto del sol Costanera Antofagasta | Antofagasta |
| | Hotel del Desierto | Antofagasta |
| | Hotel Diego de Almagro Costanera | Antofagasta |
| | Ibis Antofagasta | Antofagasta |
| | Latorre Mejillones | Antofagasta |
| | NH Antofagasta | Antofagasta |
| | Panamericana Hotel Antofagasta | Antofagasta |
| | Plaza Mejillones | Antofagasta |
| | Terrado Suites Antofagasta | Antofagasta |
| | Geotel | Calama |
| | Hotel Diego de Almagro Calama | Calama |
| | Hotel Diego de Almagro Calama Alto El Loa | Calama |
| | Hotel Don Manuel | Calama |
| | Hotel Manquehue Express Calama | Calama |
| | MDS Hotel Calama | Calama |
| | Park Calama | Calama |
| | Awasi Atacama | San Pedro de Atacama |
| | Hostería San Pedro de Atacama | San Pedro de Atacama |
| | Hotel Altiplánico San Pedro de Atacama | San Pedro de Atacama |
| | Hotel Cumbres San Pedro de Atacama | San Pedro de Atacama |
| | Hotel Noi Casa Atacama | San Pedro de Atacama |
| | Terrantai Lodge | San Pedro de Atacama |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Atacama | Hospedaje El Churcal | Alto del Carmen |
| | Hospedaje Huellas de Caldera | Caldera |
| | Hostel Chango | Caldera |
| | Hotel Bahía Caldera | Caldera |
| | Hotel Montecarlo | Caldera |
| | Hotel y Cabañas Portal del Inca | Caldera |
| | Hotelería San Lorenzo | Caldera |

| | | |
|---|---|---|
| | Hotel Aqualuna | Chañaral |
| | Hotel San Nicolás | Chañaral |
| | Agroturismo 2 Hermanas | Copiapo |
| | Antay Casino & Hotel | Copiapo |
| | Club de Campo Alto Copiapó | Copiapo |
| | Departamentos Turísticos Costa Loreto | Copiapo |
| | Duna Apart Hotel | Copiapo |
| | Hostal Sol de Atacama | Copiapo |
| | Hotel Arenas de Atacama | Copiapo |
| | Hotel Atacama Suites | Copiapo |
| | Hotel Chagall | Copiapo |
| | Hotel Costa Fosil | Copiapo |
| | Hotel Cumbres de Atacama | Copiapo |
| | Hotel Diego de Almagro | Copiapo |
| | Hotel Las Pircas | Copiapo |
| | Hotel Miramonti / Hotel Rocas de Bahía | Copiapo |
| | Hotel Oasis de Atacama | Copiapo |
| | Hotel Wara | Copiapo |
| | Cabañas Terrazas de Olivo | Huasco |
| | Hotel Boutique Puerto de Vega | Vallenar |
| | Hotel Garra de León | Vallenar |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Coquimbo | Hotel de la Bahía | Coquimbo |
| | Hotel Iberia | Coquimbo |
| | Suite Euro Hotel | Coquimbo |
| | Hotel Solaris Huasco | Huasco |
| | Hotel Campanario del Mar | La Serena |
| | Hotel Francisco de Aguirre | La Serena |
| | Hotel y Cabañas Mar de Ensueño | La Serena |
| | Ovalle Casino & Resort, KEO HOTEL | Ovalle |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Valparaiso | Hotel Boutique Casadoca | Concón |
| | Hotel Marbella Resort | Concón |
| | Hotel Punta Piqueros (en construcción) | Concón |
| | Easter Island Eco Lodge | Isla de Pascua |
| | Hotel Altiplánico Isla de Pascua | Isla de Pascua |
| | Hotel Taha Tai | Isla de Pascua |
| | Hotel Hare Noi Rapa Nui | Isla de Pascua |
| | Hotel Tea Nui | Isla de Pascua |

| | | |
|---|---|---|
| | Enjoy Santiago | Los Andes |
| | Ski Portillo | Los Andes |
| | Termas El Corazón | Los Andes |
| | Hotel Mae | Maitencillo |
| | Hostería El Copihue | Olmué |
| | Rosa Agustina Conference Resort & Spa | Olmué |
| | Open Hotel | Quillota |
| | Panamericana Hotel Quintero | Quinteros |
| | Brava Hotel | San Felipe |
| | Termas de Jahuel Hotel & Spa | San Felipe |
| | Casa Higueras | Valparaiso |
| | Domus Mare Luxury Hotel | Valparaiso |
| | Hotel Diego de Almagro Valparaíso | Valparaiso |
| | Ibis Valparaíso | Valparaiso |
| | Apart Club Presidente Roca Blanca | Viña del Mar |
| | Cabañas Al Mar | Viña del Mar |
| | Gala Hotel & Centro de Convenciones | Viña del Mar |
| | Golden Bay | Viña del Mar |
| | Hostal Caleta Abarca | Viña del Mar |
| | Hotel Bosque de Reñaca | Viña del Mar |
| | Hotel Boutique Castillo Medieval | Viña del Mar |
| | Hotel del Mar | Viña del Mar |
| | Hotel Monterilla | Viña del Mar |
| | Hotel Neruda Mar Suites | Viña del Mar |
| | Hotel Nilahue | Viña del Mar |
| | Hotel Oceanic | Viña del Mar |
| | La Blanca Hotel | Viña del Mar |
| | Panamericana Hotel O´Higgins | Viña del Mar |
| | Radisson Acqua Hotel & Spa Concón | Viña del Mar |
| | Sheraton Miramar Hotel & Convention Center | Viña del Mar |
| | Hostería Zapallar | Zapallar |
| | Isla Seca | Zapallar |

| | | |
|---|---|---|
| Región de O'Higgins | Hotel La Leonera (en remodelación) | Codegua |
| | Hotel Noi Puma Lodge | Machalí |
| | Hotel Piedra Verde | Machalí |
| | Hotel Viña Vik | Millahue |
| | Hotel Alaia | Pichilemu |
| | Hotel Diego de Almagro Rancagua | Rancagua |
| | Hotel Manquehue Rancagua | Rancagua |

| | | |
|---|---|---|
| | Hotel Noi Blend | Santa Cruz |
| | Hotel Santa Cruz Plaza | Santa Cruz |
| | Hotel Terra Viña | Santa Cruz |
| | Hotel Viña La Playa del Valle de Colchagua | Santa Cruz |
| | Hotel Sun Monticello | San Fco. de Mostazal |

| | | |
|---|---|---|
| Región del Maule | Hotel Comercio | Curicó |
| | Hotel Diego de Almagro Curicó | Curicó |
| | Hotel Raíces (ex Hotel Turismo) | Curicó |
| | Hotel Parada | Linares |
| | Eco Hotel | Talca |
| | Hotel Capelli | Talca |
| | Hotel Casino Talca | Talca |
| | Hotel Diego de Almagro Talca | Talca |

| | | |
|---|---|---|
| Región del Biobío | Hotel Arauco | Arauco |
| | Hotel Arauco | Arauco |
| | La Joya del Mar | Buchupureo |
| | Hotel Nahuelbuta | Cañete |
| | Hotel Nevados de Chillán | Chillán |
| | Hotel Quinchamalí | Chillán |
| | Hotel Ventura | Chillán |
| | Hotel Atton Concepción | Concepción |
| | Hotel D&V Concepción | Concepción |
| | Hotel Diego de Almagro Concepción | Concepción |
| | Hotel Diego de Almagro Lomas Verdes | Concepción |
| | Hotel Dorado | Concepción |
| | Hotel D&V Concepción | Concepción |
| | Hotel El Araucano - Diego de Almagro | Concepción |
| | Ibis Concepción | Concepción |
| | Hotel Alborada | Concepción |
| | Flory Nisa Apart Hotel | Concepción |
| | Hotel Aurelio | Concepción |
| | Hotel Germania Suites & Apartaments | Concepción |
| | Hotel Santa Sofía | Concepción |
| | Hotel Umawue | Concepción |
| | Radisson Petra Concepción | Concepción |
| | Hotel Diego de Almagro Los Ángeles | Los Ángeles |
| | Hotel y Hostería Salto del Laja | Los Ángeles |
| | Ruta Hotel Alto La Cruz | Los Ángeles |
| | Hotel Dikran | Los Ángeles |

| | | |
|---|---|---|
| | Hotel Empresarial | Los Ángeles |
| | Hotel Los Maitenes de Villalón | Mulchén |
| | Hotel Plaza Quillón | Ñuble |
| | Hotel Marsur | Talcahuano |
| | Sonesta Hotel Concepción | Talcahuano |

| | | |
|---|---|---|
| Región de la Araucanía | Hotel Lican Ray | Licanray |
| | Termas Malalcahuello | Malalcahuelllo |
| | Gran Hotel Pucón | Pucón |
| | Hotel And Beyond Vira Vira | Pucón |
| | Hotel Diego de Almagro Temuco | Temuco |
| | Hotel Dreams Araucanía | Temuco |
| | Enjoy Park Lake Hotel & Spa | Villarrica |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Los Lagos | Hostería de Castro | Castro |
| | Hotel de la Isla | Castro |
| | Hotel Parque Quilquico | Castro |
| | Panamericana Hotel Ancud | Castro |
| | Espejo de Luna Lodge | Chiloé |
| | Hotel Patagonia Insular | Chiloé |
| | Hotel Diego de Almagro Osorno | Osorno |
| | Sonesta Hotel Osorno | Osorno |
| | Hotel Club Presidente Puerto Montt | Puerto Montt |
| | Hotel Diego de Almagro Puerto Montt | Puerto Montt |
| | Hotel Gran Pacifico | Puerto Montt |
| | Hotel Manquehue Puerto Montt | Puerto Montt |
| | Hotel Bellavista | Puerto Varas |
| | Hotel Cabaña del Lago | Puerto Varas |
| | Hotel Cumbres Puerto Varas | Puerto Varas |
| | Hotel Dreams de los Volcanes | Puerto Varas |
| | Hotel Enjoy Puerto Varas | Puerto Varas |
| | Hotel Park Inn by Radisson Puerto Varas | Puerto Varas |
| | Hotel Puelche | Puerto Varas |
| | Hotel Radisson Puerto Varas | Puerto Varas |
| | Hotel Weisserhaus | Puerto Varas |
| | Solace Hotel Puerto Varas | Puerto Varas |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Aysén | Espacio y Tiempo "Hotel de Montaña" | Aysén |
| | Puyuhuapi Lodge & Spa Patagonia Connection S.A. | Aysén |

| | | |
|---|---|---|
| | Hotel Diego de Almagro Coyhaique | Coyhaique |
| | Hotel Dreams Coyhaique | Coyhaique |
| | The Patagonian Lodge | Coyhaique |
| | Hotel Loberías del Sur | Puerto Chacabuco |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Magallanes | HD Natales | Puerto Natales |
| | Hotel Altiplánico Puerto Natales | Puerto Natales |
| | Hotel Diego de Almagro Punta Arenas | Punta Arenas |
| | Hotel Dreams del Estrecho | Punta Arenas |
| | Hotel Noi Índigo | Punta Arenas |
| | Hotel Rey Don Felipe | Punta Arenas |
| | Hotel The Singular Patagonia | Punta Arenas |
| | Patagonia Camp | Torres del Paine |
| | Awasi Patagonia | Torres del Paine |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Los Ríos | Hoteles Huilo Huilo | Panguipulli |
| | Hotel Diego de Almagro Valdivia | Valdivia |
| | Hotel Dreams Pedro de Valdivia | Valdivia |
| | Hotel Marina Villa del Rio | Valdivia |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Arica | Hotel Diego de Almagro Arica | Arica |
| | Panamericana Hotel Arica | Arica |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| Región de Ñuble | Hotel Diego de Almagro Chillan | Chillan |
| | Hotel Plaza Quillón | Ñuble |

A mayo 2019 llevamos incorporados 11 Establecimientos

| | |
|---|---|
| Providencia B&B | Santiago |
| Hotel Forestal | Santiago |
| Hostal Forestal | Santiago |
| Hotel Capital Bellet | Santiago |
| Hotel Capital San Pablo | Santiago |
| Augusta Apart Hotel | V Región |
| Hotel Sheraton Miramar | V Región |

| | |
|---|---|
| Hotel Palacio Astoreca | V Región |
| Hotel D&V | VIII Región |
| Hotel Costa Australis | XVI Región |
| Hotel Cabo de Horno | XVI Región |

Y estamos continuamente realizando gestiones para reencantar socios retirados y captar nuevos Establecimientos, tanto en la Región Metropolitana como en Regiones.

**A Mayo del 2019, contamos con 356 Establecimientos de Alojamiento Socios.**

### 3.2 EMPRESAS COLABORADORAS

| Año | Empresas |
|---|---|
| 2017 | 36 |
| 2018 | 30 |

El año 2018 se realizó trabajo de limpieza y actualización de las empresas colaboradora, dejando solo las que estaban operativamente trabajando con Hoteleros, participando en actividades y pagando su membresía.

Paralelamente el año 2018, se sumaron 7 nuevas empresas: **ABASTIBLE, AREA DESIGN, EL VOLCAN, ENERLINK, HOPE, ICONNECT y LARBOS.**

Durante el año 2018 se realizó un trabajo de fondo en las Empresas Colaboradoras: se actualizaron los convenios, se actualizo la base de datos y la segmentamos para conocer los siguientes cargos: Gerente General, Gerente Comercial, KAM y Marketing y Cobranza. Además, realizamos una rueda de reuniones para fidelizar estas empresas y ofrecer un trabajo personalizado según el producto o servicio y la estrategia de venta que cada Empresa presenta.

Al 31 de diciembre del 2018, Hoteleros de Chile cuenta con las siguientes 30 empresas colaboradoras:

1. **ABASTIBLE** (*incorporada el 2018)*

Su principal giro es comercializar gas licuado y equipos e instalaciones para su uso. Además, ofrecen soluciones energéticas con valor agregado, realizan actividades portuarias de combustibles, administran estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

Contacto: Constanza Vasquez constanza.vasquez@abastible.cl

2. **AREA DESIGN** *(incorporada el 2018)*

Son proveedores especializados en Muebles y Decoración, importador y productor de las marcas, Area Design, Wolf-Nórdico y Sketch. Crean ambientes para que se puedan adaptar a todas las necesidades, diseñan lugares tan acogedores, los cuales parecerán estar ahí, desde siempre. Ofrecen condiciones preferentes, para transformar en una opción muy conveniente para todos los socios Hoteleros.

Contacto: Fabiola Valladeres fabiola.valladares@areadesign.cl

3. **ASESORÍAS FITZROY**

Fitzroy es una empresa líder del mercado nacional en asesorías y desarrollo de proyectos turísticos e inmobiliarios. Los socios de Hoteleros de Chile tienen un 20% de descuento.

Contacto: Hernán Passalacqua hernanp@fitzroy.cl

4. **BREDENMASTER**

Líderes en propuestas de valor de panadería, bollería y masas rellenas congeladas. Bredenmaster entrega soluciones innovadoras en tiempo, forma, especificaciones y con un muy alto nivel de servicio, resguardando así la disponibilidad de productos de alto standard de calidad para los consumidores.

Contacto: Oriana Larrain oriana.larrain@bredenmaster.com

5. **BUENA CARNE**

Fábrica de carnicería especializada en producir sofisticados cortes para hoteles, restaurantes y sangucherías gourmet.

Contacto: ventas@buenacarne.cl

6. **CIC**

Mas de 100 años de experiencia, conocimiento e investigación posicionan a CIC en el mercado como la empresa líder en la fabricación de dormitorios, colchones y muebles desde 1912. Gracias a sus constantes estudios, identifican las necesidades de sus clientes, buscando superar expectativas y logrando que sus productos sean los mejores en calidad, tecnología y diseño.

Contacto: Bernardita Bissieres bernardita.bissieres@cic.cl

7. **CLINEN**

Primera y única lavandería dedicada exclusivamente a hoteles, cuenta con equipos y procesos de última generación que permiten aumentar la vida útil del linen hasta en un 30%. Pioneros en el uso de Radio Frecuencia en cada prenda, que permite un mejor control y seguimiento y además son amigables con el medio ambiente.

Contacto: Erik Samsing esamsing@clinen.cl - www.clinen.cl

8. **DESPEGAR.COM**

Esta empresa destaca por comercializar todo tipo de productos ligados al turismo, como vuelos, hoteles, paquetes, autos, seguros de viaje, entre otros, y es además la segunda empresa online más importante de América Latina, después de Mercado Libre.

Contacto: José Manuel García jmgarcia@despegar.com

9. **DOMINIQUE SUMAR TELAS Y ALFOMBRAS**

Empresa familiar especializada en telas, alfombras y tapices. Posee una amplia variedad en telas nacionales e importadas. También realizan asesorías en decoración.

Contacto: Dominique Sumar dominique@dominiquesumar.cl - www.dominiquesumar.cl

10. **ECOLAB**

Ecolab, empresa líder internacional con amplia experiencia trabajando con profesionales de la higiene, aporta soluciones eficaces y de calidad en términos de limpieza diaria en la hotelería.

Contacto: Claudia Borquez claudia.borquez@ecolab.com

11. **EL VOLCAN** *(incorporada el 2018)*

Cuenta con amplias líneas de productos en vajilla, cubertería, cristalería, repostería, utensilios de cocina, maquinaria y electrodomésticos menores, destacando la atención personalizada en los segmentos hogar y profesionales, siempre con la filosofía de asesor confiable, EL VOLCAN es especialista en el sector de Equipamiento y Proyectos Gastronómicos, con la misión de entregar solución integral y asesoría profesional desde la conceptualización, hasta la puesta en marcha del proyecto.

Contacto: Miguel Alfaro Díaz malfaro@elvolcan.cl

12. **ENERLINK** *(incorporada el 2018)*

Empresa de consultoría con alta experiencia en el mercado eléctrico, contratos de suministro eléctrico, energía renovable, sistemas de almacenamiento de energía, microrredes y manejo de datos.

Contacto: Sebastián Luque sluque@enerlink.cl

13. **GRUPO COSMOS**

Compañía Internacional, experta en RRHH, con delegaciones en Chile, Argentina y España. Esta red de oficinas les permite atender las necesidades de Recursos Humanos en Chile y del exterior.

Contacto: Juan Carlos Gallardo comercial@grupocosmoschile.cl

14. **HAC COMERCIAL**

Representante de ventas de exclusivos productos destinados al canal HORECA. Marcas como Windsor Plaquè, Rosenthal, Arthur Krupp, Sambonet, Thomas, Schott Zweisel: copas de cristal, decantadores, entre otros. Distribuidores de Reinero Wines, con la viña Calcú, presentes en los almuerzos y cena de socios.

Contacto: Nicole Soulodre nicole@haccomercial.cl

15. **HOHOS**

HOHOS ofrece soluciones textiles para cama, baño, mantelería y cortinaje que cumplen con los estándares requeridos por ambas industrias.

Los socios de Hoteleros de Chile tienen como beneficio un 5% de descuento sobre los precios de lista (no acumulable con otras ofertas o promociones)

Contacto: hohos@hohos.cl

16. **HOPE** *(incorporada el 2018)*

HOPE se dedica de manera exclusiva al rubro de la hospitalidad, proveyendo personal transitorio de todos los cargos operativos, capacitación, reclutamiento y selección de personal, y asesoría en gestión.

Contacto: Federico Cerutti hospitalidad@hope.cl

17. **HOTELREVENUE**

HotelRevenue.com es líder en Revenue Management Hotelero en América Latina. Sus clientes, hoteles de todos los tipos, tamaños y situaciones alcanzan competitividad mediante el desarrollo de estrategias y tácticas de clase mundial y la aplicación de tecnología avanzada, logrando aumentos en ingresos de 5% a 20% mediante sus servicios, instalación y apoyo, y su sistema Daily Revenue. HotelRevenue.com es la decisión correcta todos los días.

Contacto: Raúl Marfull raul@rmcconsultores.com

18. **ICONNECT** (*incorporada el 2018)*

Integradores de infraestructura TI, especialistas en Wifi empresarial y soluciones de redes misión crítica, presentes en todo el ciclo de vida de los proyectos (evaluación, diseño, instalación y mantención).

Contacto: informaciones@iconnect.cl

19. **INACAP**

Institución de Educación Superior con 50 años de trayectoria, cuenta con un Área de Hotelería, Turismo y Gastronomía, líder y pionera en Chile.

Contacto: Gabriel Leonart gleonart@inacap.cl

20. **INTERTRADE**

Intertrade Chile S.A. es una empresa de servicios que representa y da soporte a una amplia gama de líneas Premium de máquinas y equipos para lavandería y lavaseco. Su objetivo es dar un servicio de venta y post venta de óptima calidad, para lo cual cuenta con un stock permanente de máquinas y repuestos.

Contacto: Davery Hidalgo dhidalgo@intertrade.cl

21. **LARBOS** *(incorporada el 2018)*

Empresa líder en el en el arte de regalar, con 41 años de tradición en artículos finos y licores. Cuentan con un despacho exclusivo y puntual, tienen más de 6500 productos para deleitar su paladar.

Contacto: Juan Diaz jdiaz@larbos.cl

22. **LDZ CONSTRUCTORA**

Empresa líder con más de 25 años participando en la construcción y remodelación de hoteles en Chile. Con más de 35.000 mt2 construidos, cuenta con una larga experiencia en el ámbito hotelero. Contacto: Eduardo Besoain ebezoain@ldz.cl

23. **MAGIX-GROUP**

Fundada en 1991 por Cristián Andrade M. Hoy se empina como empresa líder en servicios audiovisuales e informáticos "In House" para Hoteles y Centros de Convenciones, además dar soluciones tecnológicas del más alto nivel para Seminarios, Congresos nacionales e internacionales y Eventos corporativos.

Contacto: Cristian Andrade candrade@magix-group.com - www.magix.cl

24. **MYHOTEL**

En myHotel cuentan con encuestas de satisfacción automáticas, siendo la única empresa Latina que es Platinum Partner de Tripadvisor. Actualmente disponen con conexión con prácticamente todos los PMS's de la región y buscamos acercar la tecnología a los hoteles de todo tipo. Los socios de Hoteleros de Chile, tiene derecho a una prueba de sus servicios por 30 días sin costos.

Contacto: Félix Said felix@myhotel.com.es

25. **ORACLE HOSPITALITY**

Contacto: Cristiana Pino cristiana.pino@oracle.com

www.oracle.com/lad/industries/hospitality/

26. **STEWARD**

Steward es una empresa especialista del Rubro HORECA. Siempre pensando en la innovación, la empresa está principalmente sostenida por soluciones creativas e incorporación de productos y servicios a medida.

Contacto: Lilian Miranda lmiranda@steward.cl

27. **TRABAJANDO.COM**

La alianza permite a los socios publicar sin costo un número limitado de ofertas laborales en el portal con www.trabajando.com y 5 avisos en el nuevo portal para cargos técnicos.

Además, pueden acceder a todos los servicios de apoyo a las áreas de RRHH con descuentos de entre un 15% a un 25 %.

28. **TRANSBANK**

Transbank S.A., es una empresa de apoyo al giro bancario, cuyos socios son las entidades bancarias y financieras más importantes del país.

Contacto: www.transbank.cl

29. **VANGUARDIA COMUNICACIÓN**

Vanguardia Comunicación es una consultora cuyos socios Claudia Giner y Juan Cristóbal Villalobos, son periodistas de nivel senior con más de 20 años de trayectoria en medios de comunicación y comunicaciones estratégicas.

Contacto: Claudia Giner R. cginer@vanguardiacomunicacion.cl

30. **WIENER**

Empresas Wiener, es el exponente actual de una filosofía de trabajo y calidad que por más de 60 años nos distinguen en el mercado de la decoración y revestimientos. Fieles continuadores de esa línea de tradición en alfombras, también incorporamos productos de vanguardia en revestimientos duros.

Contacto: Otilia Matus Quilodrán omatus@wiener.cl - www.wiener.cl

Este año 2019 se han incorporado 5 nuevas empresas colaboradoras:

- **Imega-Ventus** del rubro de Equipamiento Gastronómico
- **Nestle Professional** del rubro de Alimentos y Bebidas
- **Le Grand- Bticino** del rubro Eléctrico
- **WP Constructora** del rubro de Arquitectura
- **Hosping** del rubro de Soluciones Tecnológicas

**SIENDO UN TOTAL DE 35 EMPRESAS COLABORADORAS**

## 4. PARTICIPACION EN TEMAS DE LA INDUSTRIA Y REPRESENTACIÓN GREMIAL

Para la A.G de Hoteleros de Chile la representatividad gremial y la asociatividad público-privada, es la clave para trabajar, crear y desarrollar políticas de trabajo que mejoren e incrementen las buenas prácticas de la industria, así como también mejores y mayores herramientas que nos posicionen como una de las principales economías del país.

A continuación, se resumen las mesas y comités en que Hoteleros de Chile tiene una importante presencia e injerencia en cada una de ellas.

### 4.1 Subsecretaría de Turismo

La Subsecretaría de Turismo depende del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cartera que es encabezada por el ministro Jose Ramón Valente. Desde el 11 de marzo de 2018, la Subsecretaría de Turismo es liderada por Mónica Zalaquett Said.

#### 4.1.1 Consejo Consultivo de Promoción Turística

El Consejo Consultivo de Promoción Turística es una instancia de trabajo público/privado cuyo objeto principal es asesorar y colaborar con el Comité de Ministros del Turismo, en la formulación de la Política Nacional de Promoción del Turismo, tanto a nivel nacional como internacional.

Mesa presidida por la Subsecretaria de Turismo en coordinación con Sernatur.

#### 4.1.2 Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística

Mesa presidida por la Subsecretaría en coordinación con Sernatur.

Su objetivo es fortalecer la industria turística bajo políticas y prácticas de sustentabilidad.

Se evalúa y autoriza las solicitudes de Sellos S, que presenta Sernatur, para los establecimientos y empresas que lo solicitan.

Estamos trabajando a través de talleres y una licitación (asesoría) para la Sustentabilidad y Calidad en el Sector Turismo. Analizando los sellos S y Q, así como el funcionamiento en general de la Mesa de Sustentabilidad, para que logremos un mayor aporte a la industria en esta materia.

### 4.1.3 Mesa de Seguridad Turística

Mesa presidida por la Subsecretaría.

En octubre del 2018 se formó, después de expresar durante mucho tiempo la necesidad de contar con un Plan de Seguridad Turística Nacional, donde se establezcan protocolos para los viajeros en seguridad y en catástrofes.

### 4.1.4 Mesa de Formalización en Turismo

Mesa presidida por la Subsecretaría en coordinación con Sernatur.

Su objetivo es establecer una directriz clara para la formalización de los servicios.

Se invitó a la Corporación de Promoción Turística de la Región Metropolitana, que también habíamos consensuado la creación de una mesa, para que conformáramos una sola gran mesa.

### 4.1.5 Comité Técnico Público Privado de Capital Humano de Turismo

Mesa presidida por la Subsecretaría y Sernatur.

Trabajamos en un taller con una consultora para redefinir el Modelo de Capital Humano, según las nuevas necesidades de la industria del Turismo.

## 4.2 Fedetur

La Federación de Empresas de Turismo de Chile, FEDETUR, es un ente gremial que agrupa a asociaciones gremiales y sus miembros y a empresas turísticas individuales, cada una de ellas líder en su respectivo rubro de actividad.

Hoteleros de Chile es socio de Fedetur

Mauro Magnani Frugone, Director representante de Hoteleros de Chile y vicepresidente Fedetur.

### 4.2.1 Comité Privado de Promoción Turística

Paulina Sierra integra este comité, que en definitiva es el Directorio de Turismo Chile.

Es la contraparte privada de la Promoción Turística.

Generan documento con una Propuesta de Promoción chile 2019.

Destacando mercados y estrategias definidas, el cual fue presentado a la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y ACHET

### 4.2.2 CET Turismo

A partir de mayo del 2018, Paulina integra su directorio.

Su objetivo es acortar las brechas entre las empresas proveedoras de tecnologías y las empresas de Turismo de Chile.

Cobertura Proyecto:

- ✓ 478 empresas asistentes a actividades masivas
- ✓ 295 diagnósticos
- ✓ 274 empresas con asistencia técnica
- ✓ 14 programas de Asistencia Técnica
- ✓ +100 Proveedores tecnológicos evaluados.

### 4.2.3 Transforma Turismo

Hoteleros de Chile integra el directorio. Su objetivo es construir una red y hoja de ruta de largo plazo que permita transformar Chile en un destino internacional, sustentable e inteligente. Es un programa estratégico de alcance nacional impulsado por Corfo el cual nace el 2015.

Y representa un modelo de articulación de los actores

de la industria turística local.

El programa estratégico se encuentra integrado por:

| SECTOR PÚBLICO | SECTOR PRIVADO |
|---|---|
| 1. Ministerio de Obras Públicas<br>2. Ministerio de Bienes Nacionales<br>3. Ministerio Desarrollo Social<br>4. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio<br>5. Ministerio del Medio Ambiente<br>6. Subsecretaría de Turismo<br>7. Agencia de la Promoción de Inversiones Extranjeras InvestChile<br>8. Consejo de Monumentos Nacionales<br>9. CONAF<br>10. CORFO<br>11. CONADI<br>12. INDAP<br>13. PROCHILE<br>14. SENCE<br>15. SERCOTEC<br>16. SERNATUR<br>17. SUBDERE | 1. ACHET<br>2. ACHIGA<br>3. APTUR<br>4. ChileSertur<br>5. FEDETUR<br>6. Hoteleros de Chile |
| **ACADEMIA** | **SOCIEDAD CIVIL** |
| 1. SOCIETUR | 1. Así Conserva Chile<br>2. Fundación Artesanías de Chile<br>3. Fundación Imagen de Chile |

Principales actividades realizadas con FEDETUR:

- Hoteleros de Chile estuvo presente en el Desayuno Anual de La industria del Turismo que se realizó el martes 16 de octubre de 2018 en Casa piedra con la presencia de cerca de 500 personas. Al encuentro asistió el Presidente de la República, quien fue acompañado por otras autoridades de gobierno, como el Ministro de Economía José Ramón Valente, el Subsecretario de la misma cartera Ignacio Guerrero y la Subsecretaria de Turismo Mónica Zalaquett. Estuvieron presentes también el Vicepresidente Ejecutivo de Corfo Sebastián Sichel y la Directora Nacional de SERNATUR Andrea Wolleter, junto a los miembros del directorio de FEDETUR y representantes de la industria.

- El 11 y 12 de septiembre se realizó la segunda versión del Summit Turismo Chile 2018, el mayor encuentro del sector organizado por la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR). Al evento participaron reconocidos expositores internacionales (de

importantes organizaciones como la OCDE, WTTC, TWITTER y Tripadvisor, entre otras) y nacionales para abordar los desafíos del turismo desde una perspectiva sustentable.

- El 11 y 12 de junio en el Hotel Santa Cruz del Valle de Colchagua, el Turismo se coronó como la primera industria en realizar un encuentro 3xi a nivel sectorial. Como es tradición en estos encuentros, se trabajó con el lema "Hacia una cultura del encuentro", manteniendo el llamado de 3xi a la inspiración, inclusión e innovación en la búsqueda de hacer del Turismo una mejor Industria. Hoteleros de Chile participo de este evento junto a su Directorio.

### 4.3 Corporación Regional de Turismo de la Región Metropolitana

Hoteleros de Chile integra el directorio el cual es presidido por la Intendencia de Santiago. Se modificaron los estatutos donde se busca diversificar los objetivos de esta para conseguir un mayor impacto en diferentes aspectos dentro de la Región Metropolitana y conseguir su autofinanciamiento. Cambio de nombre al 2019 llamándose: Corporación Regional Desarrollo Territorial y Turismo.

### 4.4 Mesa Privada de Seguridad Turística

Mesa creada por la CNC (Cámara Nacional de Comercio Servicios Turismo).
La instancia busca generar ideas y proyectos que mejoren la experiencia de viaje del turista en nuestro país.
Participan siete entidades, entre las que se encuentran Fedetur, Achiga y Hoteleros Chile.

## 5. PROGRAMA DE CAPACITACIONES

### 5.1 PDT "PROGRAMA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA

#### 5.1.1 Programa para Fortalecer el Turismo de Negocios en las Pymes Hoteleras en la Región de Atacama

Participaron 27 Establecimientos de Alojamiento Turístico de la Región de Atacama.

Su objetivo fue mejorar la propuesta de valor en el Turismo de Negocios (MICE) de las Pymes Hoteleras de la Región de Atacama, mediante la transferencia de técnicas y tecnologías capaces de optimizar la oferta de servicios turísticos de pernoctación.

Los objetivos específicos del programa fueron:

1. Transferir las herramientas tecnológicas que procuren inteligencia de mercado para mejorar la competitividad de la oferta de los establecimientos hoteleros en el mercado del turismo de negocios de la Región de Atacama.
2. Transferir herramientas para fortalecer los procesos de comercialización relacionada al turismo de negocios de la Región de Atacama.
3. Transferir técnicas que apunten a mejorar la calidad en la atención del huésped de negocios que visita los establecimientos de hotelería de la Región de Atacama.

El Programa contó con seis talleres durante el año:

1. Inducción "Star Report Global", reuniones uno a uno para la instalación de la herramienta tecnológica.
2. Gestión Eficiente de Proveedores "Plataforma Horekam".
3. Visita Tecnológica a Santiago:

Conto con una exposición: "Explorando los desafíos y oportunidades de los Convention Bureau", (experiencia Convention Bureau Coyhaique y Puerto Varas), que fue realizada en la Universidad Andres Bello.

Se realizó un taller donde se conoció las áreas operativas de un Hotel, que en este caso fue el Sheraton Santiago Hotel & Convention Center, a cargo del Training & Development Manager. Áreas de: Housekeeping, Revenue, Adquisiciones, Ventas, Grupos y Cruceros.

Además, se realizó un Site al Hotel Kennedy y Hotel Manquehue Aeropuerto.

4. Taller de Supervisión, Enfoque Liderazgo, Supervisión, Motivación y Trabajo en Equipo
5. “La revolución del Revenue Management: ¿Cómo optimizar ingresos en tiempos de e-commerce?”
6. “Gestión Comercial: El difícil arte de vender hoteles en el turismo de negocios”

### 5.1.2 Programa FORMANDO FORMADORES

Instalación de capacidades técnicas de gestión de la experiencia del huésped y estandarización del servicio bajo el enfoque formación de formadores aplicado en variables críticas de calidad e innovación turística en 30 pequeños y medianos Hoteles de la Región Metropolitana

Su beneficiario Ejecutor fue la Empresa Hostling Latam, Hoteleros de Chile fue el Co-Ejecutor y todo este proyecto fue con el apoyo de CORFO.

Las Brechas a abordar en el programa fueron:

1. Falta de estandarización que afecta la experiencia del huésped.
2. Actitud de servicio.
3. Falta de confianza en que el servicio sea entregado en tiempo y forma esperados.
4. Usual falta de empatía del personal demostrada en la provisión del servicio.
5. Baja preparación profesional de los empleados.

6. Baja confiabilidad percibida respecto a expectativas satisfechas por parte del establecimiento Hotelero y su personal.

Su objetivo fue difundir e instalar capacidades en el personal ejecutivo de 30 pequeños y medianos Hoteles de la R.M., a través de entrenamiento presencial utilizando el método "Formando Formadores" y Coaching/Consultoría individualizada, con el fin de que los hoteles desarrollen su propio Capital Humano orientado a mejorar la calidad del Servicio Hotelero, apoyándolos en la estructuración y estandarización operativa de sus empresas.

Y sus Objetivos específicos fueron:

1. Lograr que los participantes tengan las herramientas y habilidades para crear y/o actualizar sus propios manuales de procedimientos, de acuerdo a la experiencia que deseen crear en el huésped de su establecimiento.

2. Entregar conocimientos y herramientas a los participantes para que tengan la habilidad de capacitar a sus respectivos equipos ("Formando formadores") a fin de desarrollar en estos la actitud de servicio, la eficiente entrega del servicio, las habilidades blandas y conocimientos técnicos necesarios para la óptima ejecución del servicio esperado por el huésped.

El contenido del Programa (duración: 9 meses "abril 2018 – diciembre 2018") fue el siguiente:

- ➔ 8 capacitaciones grupales en temáticas de Manuales de procedimientos, estructura y gestión del capital humano (Formando formadores). 1 sesión de lanzamiento, 3 Talleres de armado de manuales y 4 talleres de Train the Trainers (Formando Formadores).
- ➔ 5 reuniones de coaching/consultoría con cada Hotel participante. Aplicación de las temáticas vistas en capacitaciones a la realidad de cada uno. Proceso liderado por consultor Senior internacional.

El detalle del programa fue el siguiente:

• Talleres grupales (8 talleres):

- ✓ Duración 4 horas (aprox.).

- ✓ Máximo de 1 asistente por hotel.
- ✓ Locación: Hotel Time Select.
- ✓ Talleres Desarrollados por Relatores Internacionales (Argentina)

• Coaching individual (5 sesiones):

- ✓ Duración 3 horas (app.) por sesión.
- ✓ Máximo de 3 participantes por hotel.
- ✓ Locación: Hotel Socio.
- ✓ Sesiones de Coaching Desarrollados por Gerenta General con una vasta
- ✓ trayectoria.

Los resultados del Programa fueron los siguientes:

- En promedio un 80% de asistencia en los talleres.
- 5 sesiones de Coaching finalizadas en el 90% de los hoteles participantes.
- 100% de los hoteles generaron un protocolo de “Dar la bienvenida”
- 80% de cumplimiento promedio en el desarrollo de entregables/tareas después de cada sesión de coaching.
- 100% de aprobados en el test de conocimientos.
- Sesiones de consultoría/coaching evaluadas positivamente por los participantes con un promedio de 6,5.
- 90% de los establecimientos evaluaron los talleres de forma positiva.
- 90% de los establecimientos fue evaluado positivamente por parte de la consultora senior.
- Aproximadamente un 80% de los participantes finalizó el programa.

## 5.2 Alianza Estratégica para Capacitación con AHLEI, INACAP

Con el objetivo de capacitar y certificar los OFICIOS (Mucamas y Garzones) realizamos una alianza con INACAP con el fin de poder traspasar herramientas y conocimientos para profesionalizar el desarrollo de estos oficios.

El Curso se denomina “Excelencia en el Servicio” tiene como objetivo capacitar al Recursos Humano quienes ejercen los oficios antes mencionados. Dicha iniciativa nace tras realizar un diagnóstico y análisis, para saber cuáles eran los oficios más solicitados dentro del rubro; y a su vez buscar herramientas técnicas que permitan mejorar las experiencias de servicios de quienes las soliciten.

Este Curso, cuenta con una **doble certificación**, la cual es realizada por la AHLEI (American Hotel and Lodging Asociation), quien entrega material de tipo online para el desarrollo de este. Por su parte, INACAP es el encargado de desarrollar la parte técnica y a su vez presencial, donde se entregan herramientas y conocimientos para el desarrollo óptimo de sus funciones, al momento de realizar sus trabajos. La doble certificación es obtenida gracias a un convenio firmado por ambas entidades, con el fin de potenciar el desarrollo de la información en oficios y así poder mejorar la experiencia en el servicio de turismo nacional.

Realizamos dos pruebas piloto:

- Región de Atacama en el Hotel **Atacama Suites**, de la ciudad de Copiapó,
- Región Metropolitana **Solace Hotel Santiago**.

Los cursos desarrollados tuvieron una duración de 20 horas en su totalidad, las cuales fueron 16 de carácter presencial y las otras cuatro de manera online, donde se capacitó a un total de 28 miembros del personal de servicio. Dicho curso se volverá a ofrecer durante el mes de marzo del 2019, con el fin de seguir capacitando a quienes lo soliciten.

Al respecto, el presidente de Hoteleros de Chile, Andrés Fuenzalida, afirmó que "Creo que esta es primera vez en la historia que tenemos una institución de educación con la trayectoria y con la cobertura que tiene INACAP, quien ha demostrado un alto compromiso con nuestra industria, al impartir estos cursos. Esto es un sueño que podemos ver materializado, el cual esperamos y anhelamos por mucho tiempo".

Por su parte, la gerente general de Hoteleros de Chile, Paulina Sierra, sostuvo que "Es sumamente necesario tener capacitadas a las personas que trabajan en los oficios de este rubro, con el fin de que puedan perfeccionar su trabajo y así sentirse orgullosos de hacer lo que hacen. El mejorar sus servicios, no sólo los favorecerá a ellos, sino que también los preparará para poder recibir de mejor manera al nuevo extranjero que viene a conocer Chile".

## 6. ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS

El área de estudios de la nuestra Asociación emitió los siguientes estudios:

- Índices de Actividad Hotelera 1er, 3er y 4to Trimestre 2018
- Índices de Actividad Hotelera Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre 2018
- Índices de Actividad Hotelera 2018
- Estudio de Remuneraciones 2018
- Futuros Proyectos

También damos a conocer estudios y estadísticas realizadas por la industria:

De **FEDETUR** enviamos estudios de:

- Barómetro
- Gastos con Tarjeta de Crédito Extranjera
- Llegada de Turistas Extranjeros
- Turismo Interno.

De la **Subsecretaría de Turismo** enviamos los siguientes estudios:

- Infografía de Turismo Interno
- Cuadros de Resultados Turismo Interno
- Informe de Turismo Interno Temporada Alta
- Infografía Turismo Interno Temporada Alta
- Cuadros Turismo Interno Temporada Alta

**Alianza Estratégica con STR Global, empresa líder en benchmarking hotelero.**

STR son los proveedores de datos líderes del sector. Su servicio es entregar a sus clientes datos confidenciales, fiables, precisos y útiles, para asistir a la toma de decisiones estratégicas y operativas. Años de experiencia les permiten definir y crear informes estandarizados. Comprenden que, en algunos casos, es necesaria la personalización, así que su extensa base de datos les permite añadir y retirar datos, de forma que sus necesidades específicas queden cubiertas. La forma innovadora en la que almacenan gestiona y

procesan los datos les permite generar informes en tiempo real, tendencias históricas, o bien recrear el estado de nuestra industria en cualquier momento dado.

Actualmente estamos trabajando en incrementar en número de socios que participen en STR para incrementar y robustecer la información que Hoteleros de Chile entrega mensualmente a sus socios. Existen dos versiones de esta herramienta:

- STAR: versión en la cual el establecimiento puede elegir a su propio set competitivo. (tarifa preferencial para todos los socios de Hoteleros)
- HOTEL SURVEY: versión en la cual la misma herramienta elige a tu set competitivo (gratuitita).

## 7. EVENTOS DE HOTELEROS Y X CONGRESO HOTELERO

### 7.1 Eventos de Hoteleros

Una de las actividades más importantes de la Asociación Gremial son sus tradicionales encuentros. Este es el espacio indicado para capacitarse sobre las nuevas tecnologías, aprender sobre las nuevas herramientas disponibles para el rubro, hacer networking, así como compartir experiencias y reunirse con los pares.

Al 31 de diciembre, se llevaron a cabo los siguientes eventos:

Almuerzo y Asamblea:

- 26 de abril
- Santiago Marriott Hotel
- Alrededor de 200 asistentes
- En esta oportunidad, se realizó también la Asamblea Anual Ordinaria, donde se informa de la cuenta anual y se estableció la reelección de Julián Arellano y Hernan Lewin, y la incorporación de Jorge Prieto.

Almuerzo y presentación del Destino del X Congreso Hotelero:

- 01 de agosto
- Hotel Galerías
- 200 asistentes

- Contamos con la presencia de los 26 establecimientos que participan en el PDT de Atacama, además se realizó el Lanzamiento del X Congreso Hotelero 2018 que se realizó el 4 y 5 de octubre en Copiapó

Evento de Fin de año

- 12 de diciembre
- Hotel Manquehue Las Condes
- 210 asistentes
- En esta oportunidad, se dio fin al PDT "Formando Formadores", se contaron los grandes logros de Hoteleros de Chile y se comentó sobre el Programa de Educación Continua de la Escuela HOTUGA, en esa oportunidad se realizó un plan piloto con un establecimiento en Copiapo en donde se certificó al primer grupo de camareras y en esa fecha estaban desarrollando otro plan piloto con Hotel Solace en Santiago, del cual tendrán un flamante grupo de garzones certificados.

### 7.2 X Congreso Nacional de Hotelería

- ➔ El Congreso Nacional de Hoteleros de Chile, es un encuentro de negocios, perfeccionamiento y networking, dirigido a la industria hotelera chilena. Se realizó los días 04 y 05 de octubre en Copiapo en su décima versión, bajo el título: **Los Costos del Crecimiento... Remodelando el Futuro.**
- ➔ Entre los temas que se trataron y ponentes que estuvieron en cada uno fueron:
    - Desarrollo de Destino y Nuevas Formas de Turismo

Carlos Cardoen –Fernando Oyarzun –Humberto Rios –Jorge "Coco" Pacheco.

    - Mejora y Modernización de Hoteles

Alvaro Carrillo – Juan Alberto Palacios- Juan Sabbagh – Patricia Boo.

    - Regulación de la Oferta Informal y las Plataformas Tecnológicas.

Alfie Ulloa – Monica Zalaquett- Agustín Alvarez – Tomas Kovacevic

- ➔ Charlas y showroom: Antay Casino & Hotel de Copiapó
- ➔ Evento de Inauguración: Hotel Wara
- ➔ Actividad de clausura: "Visita a La Mina San José" y "Las Dunas de Atacama".
- ➔ 260 asistentes
- ➔ 39 espacios vendidos en el Showroom

*Algunas de las gráficas que se crearon:*

*Expositores:*

*Llamado para la inscripción*

*Sorteo y Potenciar Showroom*

*Corte de Cinta*

*Charlas*

*Showroom y networking*

*Evento Inaugural – Hotel Wara*

*Actividad Clausura, Experiencias "Visita a la Mina San José" y "Las Dunas de Atacama"*

## 7.3 Eventos con Empresas Colaboradoras y diferentes entes de la Industria

Seminario + Experiencia & Hospitalidad

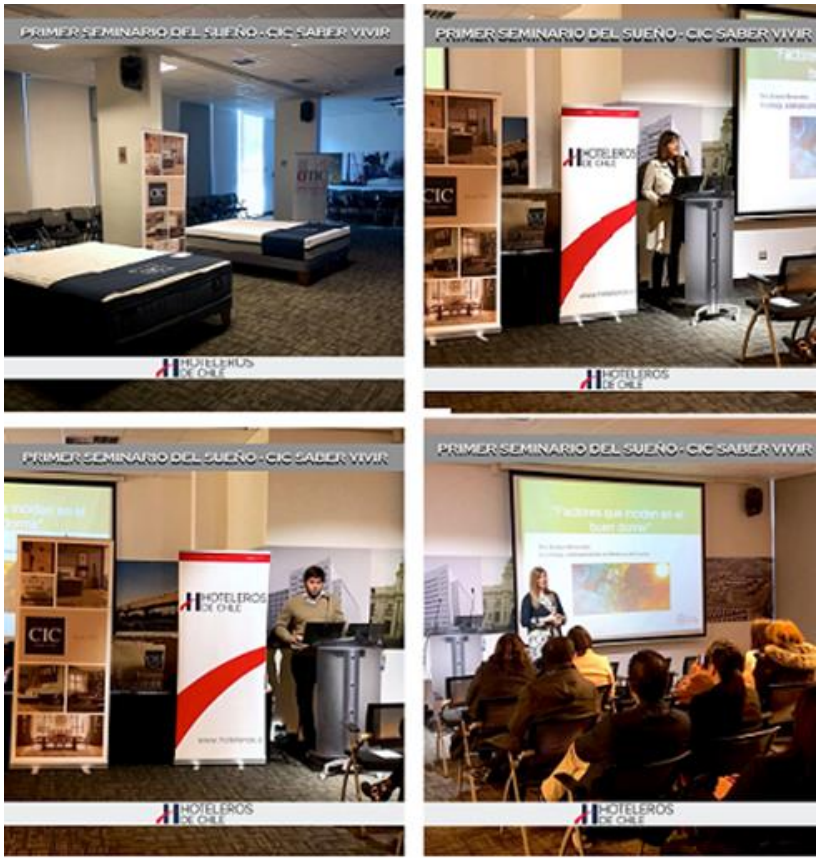
Este evento fue realizado el 11 de abril organizado por Fedetur y con el apoyo de Hoteleros de Chile con objetivo de debatir sobre la importancia de mejorar estos dos elementos, que en la actualidad resultan esenciales para atraer y cautivar a más visitantes y en los cuales la industria local se reconoce "al debe".

La jornada contó con la presencia de la Subsecretaria de Turismo, Mónica Zalaquett, quien en su discurso señaló que "apostar por la hospitalidad es darle un plus a la experiencia del visitante", en una era donde muchos viajeros se definen precisamente como "buscadores de experiencias".

Además, nuestra Gerente General, Paulina Sierra modero un Panel llamado "Conectando la Industria con la Academia".

Primer Seminario del Sueño de Cic en conjunto con Hoteleros de Chile.

Este seminario se realizó jueves 21 de junio en el Centro de Capacitación de la Construcción, exclusivo para nuestros Socios Hoteleros y conto con la ponencia de la Doctora Evelyn Benavides, especialista en Medicina del Sueño en el cual se buscó informar, enseñar y tomar conciencia de las principales variables que inciden en el buen dormir de una persona.



Seminario de Eficiencia Energética Turismo 2030

El día jueves 12 de julio se realizó el seminario "Turismo 2030: 100% Energía Renovable". Los asistentes pudieron conocer estrategias y casos de éxito de distintos expositores, entre los cuales destacaron Hugo Mendizábal representante de GIZ, Alejandro Silva del Ministerio de Energía y José Antonio Rodríguez de Fundación Telefónica Chile, este también conto con un Panel en el cual participo nuestra Gerente General, Paulina Sierra, Felipe Gajardo, Gerente General del Hotel Plaza San Francisco, Sebastian Luque, Gerente General de Enerlink y Cristian Neira, Subgerente de Soluciones Energéticas de Abastible.

El evento fue organizado por Fedetur Chile y CET Turismo en conjunto con Hoteleros de Chile y con la colaboración de Fundación Telefónica Chile

Seminario de Innovación Hotelera- Inacap Osorno

Este evento se realizó el lunes 3 de diciembre en el Auditorio de Inacap sede Osorno, su objetivo fue compartir temáticas de vanguardia de la industria del Turismo y la Hotelería, en la Región de Los Lagos, asistieron socios de la Región de Los Lagos y nuestra Gerente General, Paulina Sierra participo como speaker de este evento.

En esta versión del seminario se tocaron cuatro ejes temáticos principales:

- Asociatividad
- Tecnologías y sustentabilidad
- Servicio y experiencia
- Emprendimiento e innovación

## 8. COMUNICACIONES

### 8.1 Circulares Informativas

Un factor clave en la adecuada toma de decisiones depende del aprovechamiento del conocimiento. Al ser parte del único gremio nacional que representa a los establecimientos de alojamiento turístico, los socios de Hoteleros de Chile están al tanto de la contingencia de la industria a través de circulares informativas.

Se envió diariamente el Clipping de prensa de Fedetur.

| Circular Enviada | Mes |
|---|---|
| Tarifa preferencial de Star Reports para Socios | Enero |
| Newsletter Hotelero | Enero |
| Ecolab presenta innovador desmanchador profesional | Enero |
| Invitación Aniversario Corporación Regional de Turismo de RM | Enero |
| Actualización de Patentes Comerciales 1er Semestre 2018 | Febrero |
| Informe de Mercado Hotelero 4to Trimestre 2017 – Colliers International | Febrero |
| Newsletter Hotelero | Febrero |
| Newsletter Hotelero | Marzo |
| Equipo Ejecutivo Hoteleros de Chile | Marzo |
| Encuesta Actualización Datos Socios 2018 | Marzo |
| RECORDATORIO Encuesta Actualización Datos Socios 2018 | Marzo |
| FEDETUR asume rol de Turismo Chile en ámbito de promoción turística | Marzo |
| RECORDATORIO Encuesta Actualización Datos Socios 2018 | Abril |
| Se abren inscripciones Travel Tech Chile 2018 | Abril |
| Citación Asamblea Hoteleros de Chile 26 de abril 2018 | Abril |
| Recordatorio Encuesta Actualización de datos Socios 2018 | Abril |
| Invitación Primer Almuerzo de Networking 2018 | Abril |
| Recordatorio Asamblea General Anual Ordinaria de Socios y 1er Almuerzo de Networking | Abril |
| Newsletter Hotelero | Abril |
| Recordatorio Asamblea General Anual Ordinaria de Socios y 1er Almuerzo de Networking | Abril |
| Recordatorio Invitación Primer Almuerzo de Networking 2018 | Abril |
| Programa Seminario “+Experiencia & Hospitalidad” | Abril |
| Recordatorio Citación Asamblea Hoteleros de Chile | Abril |
| Recordatorio Invitación Primer Almuerzo de Networking | Abril |
| Postulación Directorio Hoteleros de Chile 2018-2020 | Abril |
| Recordatorio Asamblea General Anual Ordinaria de Socios y 1er Almuerzo de Networking | Abril |

| | |
|---|---|
| Primera encuesta nacional de eficiencia energética en empresas | Mayo |
| Reserva la fecha para Congreso Hotelero 2018 | Mayo |
| Newsletter Hotelero | Mayo |
| Barómetro Chileno del Turismo N°25, elaborado por FEDETUR | Junio |
| Invitación Evento Cic | Junio |
| Save the date: “Seminario de eficiencia energética” | Junio |
| Invitación Foro Empresarial: “Regulando el futuro” | Junio |
| Inscripción Summit de Turismo Chile 2018 | Junio |
| Invitación Turismo 2030: 100% Energía renovable | Junio |
| Nuevas Cuotas Sociales y Formas de Pago | Junio |
| Claudia Espinosa, nueva Sub Gerente de Hoteleros de Chile | Julio |
| Newsletter Hotelero | Julio |
| Invitación Turismo 2030. 100% Energía Renovable | Julio |
| Recordatorios: Turismo 2030. 100% Energía Renovable | Julio |
| X Congreso Hotelero | Julio |
| Indices de Actividad Hotelera | Julio |
| Invitación 2° Almuerzo de Networking 2018 | Julio |
| Recordatorio: 2° Almuerzo de Networking 2018 | Julio |
| Recordatorio: 2° Almuerzo de Networking 2018 | Julio |
| Recordatorio: 2° Almuerzo de Networking 2018 | Julio |
| X Congreso Hotelero | Julio |
| Newsletter Hotelero | Agosto |
| Congreso Hotelero | Agosto |
| Newsletter Hotelero 2do | Agosto |
| Congreso Hotelero | Agosto |
| Nuevo Convenio FEC/ Hoteleros de Chile | Agosto |
| Encuesta Identificación de Necesidades | Agosto |
| Congreso Hotelero | Agosto |
| Bienvenida Andrea Wolleter y Helen Kouyoumdjian | Agosto |
| Próximo Estudio de Remuneraciones | Agosto |
| INSCRÍBETE en el X Congreso Hotelero - 4 y 5 de Octubre - Copiapó | Septiembre |
| Newsletter Hotelero | Septiembre |
| INVITACIÓN: Tecno turismo 2018, Santiago 6 y 7 de septiembre | Septiembre |
| RECORDATORIO: Próximo Estudio de Remuneraciones del Sector Hotelero 2018 | Septiembre |
| INVITACIÓN: Tecno turismo 2018, Santiago 6 y 7 de septiembre | Septiembre |
| ¡¡¡ Último Día!!! Participa y Gana Inscripción al X Congreso Hotelero | Septiembre |
| X Congreso Hotelero 2018, 4 y 5 de Octubre. Copiapó | Septiembre |
| ¡¡¡ Felicitaciones al ganador de una inscripción para el X Congreso Hotelero !!! | Septiembre |
| X Congreso Hotelero 2018, 4 y 5 de Octubre. Copiapó | Septiembre |
| ¡PARTICIPA del Estudio de Remuneraciones y GANA! | Septiembre |

| | |
|---|---|
| ENVÍANOS TUS VUELOS Y TU HOTEL EN COPIAPÓ | Septiembre |
| NUEVO DIRECTOR HOTELEROS DE CHILE | Septiembre |
| ¡INSCRÍBETE! X Congreso Hotelero 2018, 4 y 5 de Octubre. Copiapó | Septiembre |
| RECOMENDACIONES Evento de INAUGURACIÓN X Congreso Hotelero 2018 | Octubre |
| ¡INFORMACIÓN DE ÚLTIMO MINUTO! X Congreso Hotelero 2018 | Octubre |
| Wifi liberado X Congreso Hotelero | Octubre |
| Inacap lanza programa de Educación Continua | Octubre |
| Fedetur Desayuno del Turismo | Octubre |
| Tomar en consideración | Octubre |
| Presentaciones Ponentes X Congreso Hotelero 2018 | Octubre |
| Presentamos "AREA DESIGN", Muebles & Decoración | Octubre |
| Índices de Actividad Hotelera - Agosto y Septiembre 2018 | Octubre |
| Chef elegido entre las 100 personalidades más respetables de Japón, visita Chile | Noviembre |
| Queremos potenciar tu marca | Noviembre |
| Beneficios Exclusivos Socios Hoteleros de Chile | Noviembre |
| Barómetro Chileno del Turismo Nº 26 elaborado por FEDETUR | Noviembre |
| Beneficios Empresas Colaboradoras | Noviembre |
| Beneficios Socios Hoteleros de Chile | Noviembre |
| SAVE THE DATE - EVENTO FIN DE AÑO HOTELEROS | Noviembre |
| ¿CÓMO PROYECTAR UNA MEJOR TEMPORADA ALTA UTILIZANDO LA TECNOLOGÍA HOTELERA? | Noviembre |
| EVENTO FIN DE AÑO HOTELEROS - ¿Cómo quieres potenciar tu marca? | Noviembre |
| CICLO DE DESAYUNOS FAMILIAS EMPRESARIAS DE CHILE | Noviembre |
| AREA DESIGN - DESCUENTO ESPECIAL | Noviembre |
| SAVE THE DATE - EVENTO FIN DE AÑO HOTELEROS | Noviembre |
| CERTIFICACIÓN COMPETENCIAS LABORALES - MUCAMAS | Noviembre |
| INACAP - DIA DEL HOTELERO 2018 | Noviembre |
| EVENTO DE FIN DE AÑO 2018 - Hoteleros de Chile | Noviembre |
| Hoteleros de Chile - Cuotas Sociales | Noviembre |
| Índices de Actividad Hotelera - 3° Trimestre 2018 | Noviembre |
| EVENTO DE FIN DE AÑO 2018 - CLAUSURA PROGRAMA TRAIN THE TRAINERS | Noviembre |
| Invitación Seminario de Innovación Hotelera en Inacap Osorno | Noviembre |
| Índices de Actividad Hotelera - octubre 2018 | Diciembre |
| RECORDATORIO: EVENTO DE FIN DE AÑO 2018 - Socios Hoteleros de Chile | Diciembre |
| ¡LOS ESPERAMOS! EVENTO DE FIN DE AÑO 2018 - Socios Hoteleros de Chile | Diciembre |
| TIPS: EVENTO DE FIN DE AÑO 2018 - Socios Hoteleros de Chile | Diciembre |
| STR: Herramienta de Benchmarking 100% gratuita | Diciembre |

| | |
|---|---|
| MAGIX - MAGNETIKA: ¡Un DESCUENTO con todo el POWER! | Diciembre |
| FELIZ NAVIDAD Y PRÓSPERO AÑO NUEVO 2019 | Diciembre |
| CIC - LA EVOLUCIÓN DE UN ÍCONO | Diciembre |
| Cambio de Oficina por Remodelación | Diciembre |

### 8.2 Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)

Desde julio del año 2017, las cuentas de **Facebook, Twitter e Instagram** de la Asociación pasaron a administrarse de manera interna, con el propósito de comunicar más sobre las actividades propias del gremio.

2017→ 2.637 Seguidores

2018→ 2.976 Seguidores

**Aumento en 339 Seguidores**

2017→ No existíamos

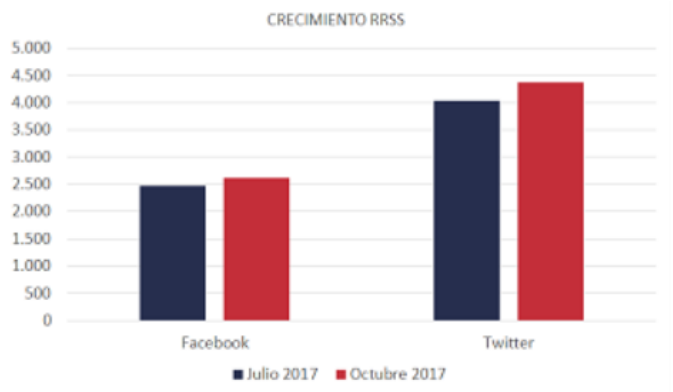
2018→ 1.318

**Aumento en 1.318 Seguidores**

2017→ 4.370

2018→ 5.151

**Aumento en 781 Seguidores**




Fuente Asamblea 2017

Como política, las cuentas de la Asociación siguen a todos los establecimientos socios, empresas colaboradoras y gremios de la industria que están presentes en esta plataforma. Para ambas redes sociales, se mantiene una periodicidad de publicaciones de tres posts por semana.

Los temas de los posts son Hoteleros en Medio, Congreso Hotelero, Nuevos Establecimientos Socios, Nuevas Empresas Colaboradoras, Actividades realizadas con Empresas, Noticias Relevantes de Empresas, Estudios Realizados, Información relevante de la industria

Participación de Hoteleros en Mesas Publicas Reuniones, acuerdos gestión con otros Gremios Eventos Hoteleros (almuerzos y actividad fin de año).

### 8.3 Presencia en Medios

Desde septiembre del 2017 contamos con los servicios de una empresa de comunicaciones, Vanguardia Comunicación, consultora con más de 20 años de trayectoria en medios de comunicación y comunicaciones estratégicas que ha asesorado a destacados organismos públicos, asociaciones gremiales, empresas privadas y figuras políticas.

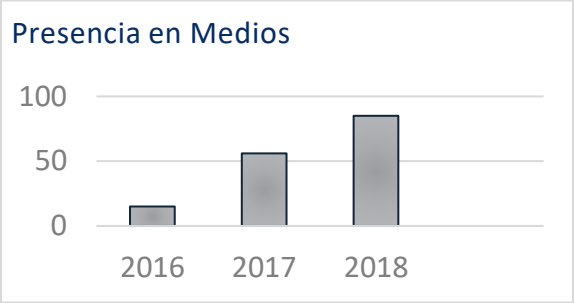
Ellos nos apoyan y asesoran con la prensa, especialmente para poder estar presente en los temas importantes de la industria, potenciarnos como gremio, dar a conocer lo qué hacemos y nuestros logros, y poder atender las consultas y solicitudes de los periodistas.

Con fecha 31 de diciembre del 2018, Hoteleros de Chile A.G, registra 85 apariciones en medios nacionales (diarios, televisión y radios), medios regionales y medios especializados de la industria.

2018 → 85 Publicaciones

2017 → 56 Publicaciones

2016 → 15 Publicaciones




FUENTE: Años 2016 y 2017 Asamblea

X Congreso Hoteleros de Chile A.G.

**Encuentro nacional en la ciudad de Copiapó**

*Turismo de intereses especiales, regulación de la oferta informal y modernización hotelera, fueron los temas abordados en el tradicional encuentro de hoteleros realizado en la ciudad de Copiapó*

EL INTENDENTE DE ATACAMA, FRANCISCO SÁNCHEZ; Mónica Zalaquett, subsecretaria de turismo; el alcalde de Copiapó, Marcos López y la gerenta general de Hoteleros de Chile, Paulina Sierra, dieron la bienvenida a la industria hotelera de Atacama, en el décimo congreso que se llevó a cabo en la nortina ciudad de Copiapó.

"Como subsecretaria valoro el desarrollo de instancias de vinculación y conversación entre el mundo público y privado, donde abordamos con una mirada de futuro el desarrollo del turismo de Chile, industria clave para la economía de nuestro país", señaló Mónica Zalaquett.

Por primera vez en su historia, Hoteleros de Chile escogió la región de Atacama como sede de la nueva versión del principal encuentro de la industria hotelera nacional. El congreso "Los costos del crecimiento, remodelando el futuro", se realizó en el Antay Casino & Hotel de Copiapó. La actividad reunió a más de 250 representantes de alojamientos turísticos de todo Chile, y a destacados expertos nacionales y extranjeros.

Paulina Sierra explicó que "escogimos Atacama como sede de nuestro congreso, por su desarrollo y potencial turístico. Esta región reúne todas las condiciones para impulsar el turismo temático, como el minero, el astronómico y el de reuniones. Así, con el fin de darle herramientas a la industria local para fomentar el turismo de reuniones, durante el 2018 hemos

**Ocupación hotelera en centros de esquí llegaría al 82%** y superaría altos índices de la temporada 2017

Según el gremio, el aumento en la llegada de visitantes brasileños y el mayor turismo interno serían los motores.

Los centros invernales tuvieron un destacado 2017, debido a la prolongada temporada de esquí. Para este año, la Asociación de Centros de Esquí de Chile (Aceski) espera que un total de 1,4 millones de personas suba hasta estos recintos, ya sea para practicar el llamado "deporte blanco" o simplemente para disfrutar del entorno.

Pese a los positivos resultados del año pasado, según Hoteleros de Chile, los establecimientos llegados a esqui tendrían una ocupación promedio de 82%. Este porcentaje representa una cifra mayor al 79% registrado el año pasado, de acuerdo con los datos del gremio. Hoy ya existe un 56% de reservas confirmadas, lo que podría aumentar esta semana gracias al sistema frontal presente en Santiago.

La gerenta general de Hoteleros de Chile, Paulina Sierra, sostuvo que este incremento en los centros de esquí se debería a la mayor cantidad de turistas brasileños que esperan recibir. De hecho, entre los visitantes foráneos, en la Subsecretaría de Turismo proyectan que 19% de los extranjeros que llegaron a Chile serían brasileños. Arthurian unos 82 mil turistas provenientes de ese país, fundamentalmente atraídos por las actividades de montaña y el ecoturismo. Además, Sierra destaca que el aumento en la ocupación hotelera en recintos de nieve también va ligada al mayor turismo interno.

La vicepresidenta ejecutiva de la Federación de Empresas del Turismo (Fedetur), Andrea Wolleter, aseguró que el auge del turismo invernal por Brasil se debe a la temporada alta en ese mercado sudamericano. Además, dijo que el mejor ambiente económico en Chile también ha ayudado a sostener el crecimiento del turismo durante este periodo del año.

**Una gran cantidad de visitantes**, congregados en el centro de esquí El Colorado, disfruta de la nieve en junio pasado.

HILTON EN PARQUE ARAUCO, MARRIOTT EN COSTANERA CENTER Y NH EN CASACOSTANERA SON EJEMPLOS:

## Crece interés en desarrollo de hoteles conectados con centros comerciales

**Más que el *boom* del turismo de compras, en el sector hotelero afirmaron que el auge responde al beneficio** de ubicarse en un sitio con más oferta de servicios. Para el centro comercial, es un nuevo "arrendatario" que se suma a su portafolio de ingresos.

LIS MANQUE

Hilton en Parque Arauco, Marriott en Costanera Center y NH en CasaCostanera son tres ejemplos de cadenas hoteleras internacionales que han decidido apostar por instalar sus recintos conectados con centros comerciales. Son proyectos que aún están en proceso de construcción, cuyo objetivo es generar polos con una multiplicidad de servicios.

Así, el clásico mall con locales comerciales quedó atrás y ha diversificando su oferta, con el fin de atraer nuevos segmentos de demanda y servicios complementarios a lo que habitualmente ofrecen. Adicaz ha llegado con los cines, luego le siguieron los restaurantes —algunos recién en un formato boulevard al aire libre— y hoy la expansión viene de la mano de hoteles de cadenas internacionales. Ya hay ejemplos funcionando, como el Holiday Inn, que está situado en el mall Paseo Costanera de Puerto Montt, del Grupo Paseo, liderado el empresario Jack Moss.

La gerenta general del gremio Hoteleros de Chile, Paulina Sierra, comentó que "el mayor interés de este modelo de negocios responde a tener un centro de múltiples servicios en una buena y concurrida ubicación. Para el hotel es conveniente, ya que tiene la posibilidad de abastecer los clientes del mall. Se genera una sinergia lógica, que resulta beneficiosa para el centro comercial y también para el recinto hotelero". También se trabaja a todo marcha en el centro comercial Open Plaza Kennedy, que estará emplazado junto al hotel Courtyard by Marriott, ubicado en la intersección de Kennedy con Rosario Norte, en Las Condes. El nuevo proyecto, ligado a Rentas Falabella, filial del *holding*, tiene proyectado sumar tiendas ancla, cerca de 60 locales comerciales y restaurantes. El gerente general de Courtyard by Marriott, Eduardo Vasilevich, manifestó que "en nuestro caso, que vamos a tener un mall (Open Plaza Kennedy) pegado al hotel, podemos, por ejemplo, compartir estacionamientos, o bien aprovechar los estándares de seguridad y de mantención. El huésped también tendrá una mayor oferta de servicios en el mismo lugar y podrá llegar al hotel a través del mall. Lo importante es la creación de valor en el lugar". Ejecutivo indicó que esto va más allá del *boom* del turismo de compras, ya que ese complejo está decidido hace años.

El manager de Real Estate & Construction de Deloitte, Pablo Ramírez, sostuvo que "desde la perspectiva de los centros comerciales, es un nuevo 'arrendatario' que se suma a su portafolio de ingresos y que, además, va a incrementar demanda a sus otros clientes. Por lo tanto, hay una complementariedad y potencialidad". Ramírez añadió que "hoy la mirada de las cadenas, es colocar un hotel en un sitio estratégico que les favorezca su modelo de negocios, ya que podrán complementar sus servicios con los que ofrece el centro comercial".

**A todo marcha se trabaja en las obras de Open Plaza Kennedy,** centro comercial ubicado al *mall* Parque Arauco, que se conectará con el hotel Courtyard by Marriott. En los próximos años, objetivo ligado entre Kennedy y Rosario Norte, en Las Condes, tendrá tres recintos de hospedaje al sumar el Futuro Hilton.

**SEGÚN DELOITTE, EL ÉXITO DEL NEGOCIO DEPENDERÁ, ANTE TODO, DE LA LOCALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL, Y TAMBIÉN DE LA VARIEDAD DE SERVICIOS QUE POSEA EL MALL PARA POTENCIAR EL DESARROLLO DE UN HOTEL, COMO UN *BOULEVARD* DE COMIDAS.**

## DESAFÍOS PARA LA INDUSTRIA TURÍSTICA

**Señor Director:**

La designación de la nueva subsecretaria de Turismo se produce en un momento clave para la industria turística nacional. Ya es habitual que nuestro país sea seleccionado como uno de los mejores destinos del mundo por la prensa internacional, y que exista un aumento sostenido de turistas extranjeros que nos visitan y de las nuevas inversiones hoteleras. El desarrollo del turismo y la creciente importancia de éste en la economía nacional, presentan una serie de desafíos y oportunidades para la nueva subsecretaria. Es urgente mejorar la institucionalidad de la promoción nacional e internacional y aumentar los recursos destinados a ésta. Se debe, además, desarrollar un plan nacional de seguridad turística acorde a la realidad del país. La nueva autoridad debe avanzar también en la regulación de la oferta hotelera informal; fortalecer la institucionalidad de parques nacionales; impulsar la ley de turismo; y regular a los cientos de inmigrantes que hoy trabajan en la industria. Para enfrentar en forma moderna y eficiente estos temas y potenciar el buen momento por el que pasa el turismo nacional, se debe fomentar la alianza público-privado. Ese es el único camino para que los esfuerzos y recursos destinados a consolidar a Chile como un destino de calidad mundial sean exitosos.

**Paulina Sierra**
**Gerente General de Hoteleros de Chile**

Con respecto a la Formalización en medios, hasta el 31 de diciembre del 2018, registramos 27 publicaciones en Medios Nacionales (Emol, La Segunda, La Tercera, Diario Financiero, Canal Mega y Radio Duna), Medios Regionales (Diario El Pingüino, Diario de Aysén, Diario Austral de Valdivia, Diario de Atacama, Diario Atacama Noticias, Diario Madero y TV Desierto de Atacama) y Medios de Nicho (Revista Agencia de Viajes, Diario Ladevi, Revista Chef & Hotel, Revista Canal Horeca, Portal Turismo Integral y Revista GAO)

## OPINIÓN

AIRES DE SÁBADO

# Lo dije y qué

SCARLETH CÁRDENAS

Quisiera exponer algunos elementos de reflexión. Primero usaré mi propia opinión: La mitad de Chile (o más) pensará que el matrimonio Davalos Compagnon "la sacó barata" y salió de la cárcel gracias a sus lazos familiares. Otros tantos, dirán que la justicia ha hablado y Sebastián Dávalos ha sido sobreseído. Pataita Compagnon, por su parte, fue declarada culpable de delito tributario.

Con ese sobreseimiento en el bolsillo, Sebastián Dávalos volvió a los tribunales para arremetérselo contra Canal 13. Curiosa la saga al canal de Andrónico Luksic: $ 5.500 millones por daño emergente (pérdida patrimonial), lucro cesante (trabajos que no pudo realizar) y daño moral (perjuicio psicológico y daño a la credibilidad de su familia). Hay demanda al diario del Banco de Chile, que acaparó recibido. Uno de los bancos con mayor fortuna en Chile, le prestó 6.500 millones de pesos a Canal, una empresa desconocida y cuyo capital era de escuálidos $8 millones.

Curioso digo porque el mismo personaje que le facilita el negocio de sus vidas, que les asegura ganancias por $2.500 millones, hoy ha devenido en una especie de "lista negra" (Canal 13 fue filtrado a Vicky Pacheco y el humorista los denostó públicamente. Hoy, el matrimonio Dávalos Compagnon recibe insultos y amenazas en las calles, el supermercado y cuanto lugar público visitan. La pregunta que se hará la justicia no ¿será que las rutinas de humor ¿será por el dios a consagrar? ¿será por el linchamiento? ¿Por el parentesco y cercanía con el poder político y económico?

Me parece legítimo pregunta el por daño inconmensurable ha sido provocado por el tufillo de un humorista o por las decisiones propias. ¿Cuántos matrimonios y empresas pequeñas son recibidas por el dueño de un banco, que gentil les concede un crédito mega millonario? Quien emprende una idea así de ambiciosa, hace todo por completo, tiene tanto familiares con una Presidenta y la contigo... Sabe que está jugando con fuego o pisando huevos. Y alguien dirá ¿Hay algo ilegal en esto? No. Pero las consecuencias de "sabar se la fila" están a la vista. Decirle que no todos los chilenos somos iguales.

Y una última reflexión: Esta increíble historia tiene otra víctima (o no. Depende de quién lo mire). Pero si alguien quiere emparentar con la Presidenta Bachelet, pensará en el severo daño a su imagen pública. Tanto su segundo mandato con más del 60% de los votos. Y ha encontrado la sonrisa: La calificación de confiable y creíble. Pero, de pronto, todo se quebró. ¿Y si la madre decidiera denunciar al hijo? ¿Cuántos votos tendría la cifra? ¿Cuánto vale una cada estrategia en la imagen pública, la credibilidad y en las encuestas?

¿Cuánto vale una cada estrategia en la imagen pública, la credibilidad y en las encuestas?

# La otra regulación

**Al igual que otras plataformas, Airbnb, la aplicación que conecta a quienes quieren arrendar con los turistas que buscan donde alojarse, está en la mira del gobierno.**

JORGE RUIZ ARIAS

El ministro de Hacienda, Felipe Larraín, anunció impuestos para plataformas digitales, que se incluirán en el marco de la modernización del sistema tributario, cuyo proyecto se enviará a más tardar en septiembre. Estos impuestos afectarán a compañías como Uber en transporte de pasajeros, Airbnb en servicio de alojamiento, Netflix y Spotify, en entretenimiento y todo el comercio digital como Amazon y AliExpress.

La "guerra mundial" de taxis y Uber, es la más conocida de las luchas entre comercio tradicional y aplicaciones móviles. Pero hay otras, como la que por estos días protagoniza el rubro hotelero y Airbnb.

La "comunidad de viajeros" fue fundada el 2008 por Brian Chesky y Joe Gebbia, dos egresados de Diseño que se quedaron sin plata para su arriendo en San Francisco, California, y buscando salvar el techo aprovecharon una convención que colmó los hoteles de la ciudad, para crear una página web que ofrecía alojamiento en sus departamentos, en sus colchonetas inflables. La llamaron "Air Bed and Breakfast", diez años después es una aplicación que cuenta más de 30 millones de clientes. El detalle es simple: convierte a cualquier propiedad en un hotel informal, contactando a personas que desean arrendar con aquellas que buscan hospedaje a bajo precio.

**1.800**

**DÓLARES ANUALES** (US$60 en 2017) es ardiente aporte en Chile. Se registraron que mil estadías en el país, tanto por chilenos como extranjeros.

**191**

**PAÍSES.** 5 millones de capacitos listados en 81 mil ciudades es la disponibilidad que tiene Airbnb.

Por nuestro país la App es cada vez más utilizada. El año pasado llegaron 630 mil las estadías de chilenos en otros países. Pero, al igual que como sucede con Uber, también ha es cuestionada. Por ejemplo, el alcalde de Nueva York, Bill de Blasio, aprobó una medida para que se le entregue información de todos sus viajeros y anfitriones. En Chile, el tema está acotado a la opción de multiplicar las opciones de alojamiento.

"Lo que pedimos no es un predilección, sino que asegurar que sea una alternativa segura y legal (...) debían convertirse a las normativas básicas del mundo comercial y regular por un marco legal mínimo, como emitir boletas y facturas, contar con patente comercial y dar cumplimiento a normas sanitarias y de seguridad", dice Paz Tina Riera, gerente general de la gremial Hoteleros de Chile.

Desde su tribuna, Andrea Wolleter, vicepresidenta ejecutiva de la Federación de Empresas de Turismo, detalla que "los hospedajes formales entregan garantías de seguridad a los turistas en todo el proceso de contratación y uso de los servicios que ofrecen".

Al respecto los protagonistas tienen una visión clara. "Airbnb es una alternativa que se acomoda muy bien a las necesidades y presupuestos de las personas. En un momento en que la tecnología está desplazando y reemplazando a las personas en distintas tareas, Airbnb es un medio para emprender económicamente a las personas y ayudarlas a crear contenidos reales con otros mediante un turismo auténtico, respondió a la Secretaria de Prensa Internacional de Airbnb, Victoria Brunard.

Sábado

Director: Sergio Edwards Valdés, Editora Sábado, Gloria Ruiz, Representante legal: Rodrigo Echeverría R.
Dirección y oficinas: Av. Apoquindo 4900, Las Condes, Central telefónica: 22 420 7000 Venta publicidad: 22 420 7020
Declaración de intereses en www.gruponacional.cl/declaraciones
Publicación editada e impresa por Copesa SA, Av. Apoquindo 4900, Las Condes, Santiago

## 9. SITUACIÓN FINANCIERA

### 9.1 Balance Clasificado al 31 de diciembre 2018

| ACTIVOS | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | VAR. 2018/2017 | VAR. 2018/2016 | VAR. 2018/2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| **ACTIVO CIRCULANTE** | | | | | | | |
| CAJA | 150.000 | 150.000 | 150.000 | 150.000 | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| BANCOS | 19.895.127 | 50.122.632 | 33.503.258 | 23.378.268 | -60,3% | -40,6% | -14,9% |
| BANCO USD | 4.950.236 | 7.266.443 | | | -31,9% | | |
| FONDOS MUTUOS | 52.094.341 | 37.067.479 | 36.446.181 | 10.533.046 | 40,5% | 42,9% | 394,6% |
| CLIENTES | 17.518.481 | 26.188.463 | 23.569.066 | 15.880.663 | -33,1% | -25,7% | 10,3% |
| OTRAS CUENTAS POR COBRAR | - | - | 41.393 | 20.745.617 | | -100,0% | -100,0% |
| ANTICIPO A PROVEEDORES | 13.161.228 | | | | | | |
| P.P.M. | 1.915.126 | 1.905.055 | 1.542.870 | 1.127.174 | 0,5% | 24,1% | 69,9% |
| I.V.A. C.F. | 2.169.074 | - | - | 4.419.012 | | | -50,9% |
| **TOTAL ACTIVO CIRCULANTE** | **111.853.613** | **122.700.072** | **95.252.768** | **76.233.780** | -8,8% | 17,4% | 46,7% |
| | | | | | | | |
| **ACTIVO FIJO** | | | | | | | |
| MUEBLES Y UTILES | 369.338 | 369.338 | 369.338 | 2.683.976 | 0,0% | 0,0% | -86,2% |
| EQUIPOS COMPUTACIONALES | 900.256 | 346.244 | 346.244 | - | 160,0% | 160,0% | |
| DEPRECIACION ACUMULADA | -403.638 | -245.901 | -65.081 | -2.683.975 | 64,1% | 520,2% | -85,0% |
| | | | | | | | |
| **TOTAL ACTIVO FIJO** | **865.956** | **469.681** | **650.501** | | 84,4% | 33,1% | |
| | | | | | | | |
| **TOTAL ACTIVO** | **112.719.569** | **123.169.753** | **95.903.269** | **76.233.780** | -8,5% | 17,5% | 47,9% |

| PASIVOS | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | VAR. 2018/2017 | VAR. 2018/2016 | VAR. 2018/2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| **PASIVO CIRCULANTE** | | | | | | | |
| PROVEEDORES | 1.964.431 | 2.752.363 | 2.344.854 | 25.373.195 | 28,6% | 16,2% | 92,3% |
| OTRAS CUENTAS POR PAGAR | 7.108.260 | 38.077.042 | 3.408.312 | 271.563 | 81,3% | -108,6% | -2517,5% |
| HONORARIOS POR PAGAR | 500.000 | 883.633 | 860.000 | 298.868 | 43,4% | 41,9% | -67,3% |
| LEYES SOCIALES | 1.652.025 | 1.829.107 | 1.740.470 | 1.494.690 | 9,7% | 5,1% | -10,5% |
| IVA DEBITO FISCAL | - | 999.278 | 1.630.186 | - | 100,0% | 100,0% | |
| IMPUESTO UNICO | 224.554 | 412.218 | 186.025 | 181.519 | 45,5% | -20,7% | -23,7% |
| RETENCION HONORARIOS | 358.637 | 193.652 | 159.357 | 37.012 | -85,2% | -125,1% | -869,0% |
| PPM POR PAGAR | 40.790 | 72.129 | 107.491 | 32.112 | 43,4% | 62,1% | -27,0% |
| | | | | | | | |
| **TOTAL PASIVO CIRCULANTE** | **11.848.697** | **45.219.422** | **10.436.695** | **27.688.959** | 73,8% | -13,5% | 57,2% |
| | | | | | | | |
| **PATRIMONIO** | | | | | | | |
| FONDO DE REV. CAPITAL PROPIO | 13.410.304 | 13.410.304 | 13.410.304 | 12.002.504 | 0,0% | 0,0% | -11,7% |
| RESULTADO ACUMULADO | 63.505.908 | 72.056.270 | 36.542.317 | 41.741.746 | 11,9% | -73,8% | -52,1% |
| UTILIDAD EJERCICIO ANTES IMPTO. | 23.954.660 | -7.516.243 | 35.513.953 | -5.199.429 | 418,7% | 32,5% | 560,7% |
| | | | | | | | |
| **TOTAL PATRIMONIO** | **100.870.872** | **77.950.331** | **85.466.574** | **48.544.821** | -29,4% | -18,0% | -107,8% |
| | | | | | | | |
| **TOTAL PASIVO** | **112.719.569** | **123.169.753** | **95.903.269** | **76.233.780** | 8,5% | -17,5% | -47,9% |

## 9.2 Estado de Resultado al Ejercicio 2018 al 2015

| | 2018 | | 2017 | | 2016 | | 2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | $ | | $ | | $ |
| **INGRESOS** | | | | | | | |
| INGRESO CUOTAS SOCIALES | 80.415.591 | | 67.982.946 | | 64.020.838 | | 64.329.422 |
| **TOTAL INGRESOS CUOTAS SOCIALES** | **80.415.591** | | **67.982.946** | | **64.020.838** | | **64.329.422** |
| | | | | | | | |
| **OTROS INGRESOS** | | | | | | | |
| INGRESOS POR AUSPICIOS | 93.620.991 | | 94.864.563 | | 76.788.887 | | 72.464.635 |
| INGRESOS CONGRESOS | 106.660.555 | | 106.279.585 | | 84.357.282 | | 52.145.465 |
| INGRESOS VARIOS | 14.400.960 | | 1.570.000 | | 1.430.000 | | 1.275.000 |
| | | | | | | | |
| **TOTAL OTROS INGRESOS** | **214.682.506** | | **202.714.148** | | **162.576.169** | | **125.885.100** |
| | | | | | | | |
| **TOTAL INGRESOS** | **295.098.097** | | **270.697.094** | | **226.597.007** | | **190.214.522** |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| **MENOS** | | | | | | | |
| **COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES** | | | | | | | |
| COSTOS CONGRESOS | ( 54.179.262 ) | | ( 48.045.801 ) | | ( 39.657.161 ) | | ( 51.960.735 ) |
| CUOTAS DE MEMBRESIA | ( 2.429.854 ) | | ( 4.969.306 ) | | ( 1.899.869 ) | | ( 1.793.447 ) |
| COSTOS EVENTOS CON SOCIOS | ( 33.034.949 ) | | ( 15.471.727 ) | | ( 10.378.815 ) | | ( 14.682.833 ) |
| REMUNERACIONES Y BONOS | ( 107.687.579 ) | | ( 108.356.178 ) | | ( 83.270.830 ) | | ( 79.743.581 ) |
| INDEMNIZACIONES | ( 4.440.787 ) | | ( 48.344.739 ) | | 0 | | 0 |
| HONORARIOS PROFESIONALES | ( 35.065.483 ) | | ( 22.266.305 ) | | ( 12.378.302 ) | | ( 12.276.013 ) |
| GASTOS DE VIAJE Y REPRESENTACION | ( 2.253.496 ) | | ( 120.156 ) | | ( 1.735.653 ) | | ( 3.177.603 ) |
| ARRIENDO Y GASTOS COMUNES | ( 19.183.400 ) | | ( 18.695.135 ) | | ( 18.372.645 ) | | ( 15.976.896 ) |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS VARIOS | ( 8.194.489 ) | | ( 8.358.730 ) | | ( 17.840.079 ) | | ( 7.143.130 ) |
| GASTOS DE MARKETING Y PROMOCION | ( 1.057.321 ) | | 0 | | 0 | | 0 |
| PAGINA WEB Y ASESORIA COMUNICACIONAL | ( 7.134.768 ) | | ( 4.421.131 ) | | ( 2.704.182 ) | | ( 11.404.706 ) |
| **TOTAL COSTOS OPERACIONALES** | ( 274.661.388 ) | | ( 279.049.208 ) | | ( 188.237.536 ) | | ( 198.158.944 ) |
| | | | | | | | |
| **RESULTADO OPERACIONAL** | **20.436.709** | **0** | **( 8.352.114 )** | | **38.359.471** | | **( 7.944.422 )** |
| | | | | | | | |
| **MAS** | | | | | | | |
| **INGRESOS NO OPERACIONALES** | | | | | | | |
| OTROS INGRESOS | 2.685.531 | | 2.002.610 | | 4.199.038 | | 6.183.882 |
| | | | | | | | |
| **TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES** | **2.685.531** | | **2.002.610** | | **4.199.038** | | **6.183.882** |
| | | | | | | | |
| **MENOS** | | | | | | | |
| **OTROS CARGOS** | | | | | | | |
| DEPRECIACION | ( 157.737 ) | | ( 222.213 ) | | ( 5.552.296 ) | | ( 1.488.033 ) |
| GASTOS BANCARIOS | ( 118.389 ) | | ( 212.284 ) | | ( 141.289 ) | | ( 177.579 ) |
| GASTOS RECHAZADOS | | | ( 21.900 ) | | | | |
| INTERESES Y MULTAS | | | ( 86.748 ) | | | | |
| GANANCIAS EN FONDOS MUTUOS | 632.447 | | | | | | |
| CORRECCION MONETARIA | 476.099 | | ( 623.594 ) | | ( 1.350.971 ) | | ( 1.773.277 ) |
| **TOTAL OTROS CARGOS** | **832.420** | | **( 1.166.739 )** | | **( 7.044.556 )** | | **( 3.438.889 )** |
| | | | | | | | |
| **RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO** | **23.954.660** | | **( 7.516.243 )** | | **35.513.953** | | **( 5.199.429 )** |
| | **8,1%** | | **-2,8%** | | **15,7%** | | **-2,7%** |

## 9.3 Variaciones Estado Resultado 2018 al 2015

| | VARIACION 2018/2017 | | VARIACION 2018/2016 | | VARIACION 2018/2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | % | $ | % | $ | % |
| **INGRESOS** | | | | | | |
| INGRESO CUOTAS SOCIALES | 12.432.645 | 18,3% | 16.394.753 | 25,6% | 16.086.169 | 25,0% |
| **TOTAL INGRESOS CUOTAS SOCIALES** | 12.432.645 | 18,3% | 16.394.753 | 25,6% | 16.086.169 | 25,0% |
| | | | | | | |
| **OTROS INGRESOS** | | | | | | |
| INGRESOS POR AUSPICIOS | ( 1.243.572 ) | -1,3% | 16.832.104 | 21,9% | 21.156.356 | 29,2% |
| INGRESOS CONGRESOS | 380.970 | 0,4% | 22.303.273 | 26,4% | 54.515.090 | 104,5% |
| INGRESOS VARIOS | 12.830.960 | 817,3% | 12.970.960 | 907,1% | 13.125.960 | 1029,5% |
| | | | | | | |
| **TOTAL OTROS INGRESOS** | **11.968.358** | **5,9%** | 52.106.337 | **32,1%** | 88.797.406 | 70,5% |
| | | | | | | |
| **TOTAL INGRESOS** | 24.401.003 | 9,0% | 68.501.090 | **30,2%** | 104.883.575 | 55,1% |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| **MENOS** | | | | | | |
| **COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES** | | | | | | |
| COSTOS CONGRESOS | ( 6.133.461 ) | -12,8% | ( 14.522.101 ) | -36,6% | ( 2.218.527 ) | -4,3% |
| CUOTAS DE MEMBRESIA | 2.539.452 | 51,1% | ( 529.985 ) | -27,9% | ( 636.407 ) | -35,5% |
| COSTOS EVENTOS CON SOCIOS | ( 17.563.222 ) | -113,5% | ( 22.656.134 ) | -218,3% | ( 18.352.116 ) | -125,0% |
| REMUNERACIONES Y BONOS | 668.599 | 0,6% | ( 24.416.749 ) | -29,3% | ( 27.943.998 ) | -35,0% |
| INDEMNIZACIONES | 43.903.952 | 90,8% | ( 4.440.787 ) | | ( 4.440.787 ) | |
| HONORARIOS PROFESIONALES | ( 12.799.178 ) | -57,5% | ( 22.687.181 ) | -183,3% | ( 22.789.470 ) | -185,6% |
| GASTOS DE VIAJE Y REPRESENTACION | ( 2.133.340 ) | -1775,5% | ( 517.843 ) | -29,8% | 924.107 | 29,1% |
| ARRIENDO Y GASTOS COMUNES | ( 488.265 ) | -2,6% | ( 810.755 ) | -4,4% | ( 3.206.504 ) | -20,1% |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS VARIOS | 164.241 | 2,0% | 9.645.590 | 54,1% | ( 1.051.359 ) | -14,7% |
| GASTOS DE MARKETING Y PROMOCION | ( 1.057.321 ) | | ( 1.057.321 ) | | ( 1.057.321 ) | |
| PAGINA WEB Y ASESORIA COMUNICACIONAL | ( 2.713.637 ) | -61,4% | ( 4.430.586 ) | -163,8% | 4.269.938 | 37,4% |
| **TOTAL COSTOS OPERACIONALES** | 4.387.820 | 1,6% | ( 86.423.852 ) | -45,9% | ( 76.502.444 ) | -38,6% |
| | | | | | | |
| **RESULTADO OPERACIONAL** | 28.788.823 | 344,7% | ( 17.922.762 ) | **-46,7%** | 28.381.131 | 357,2% |
| | | | | | | |
| **MAS** | | | | | | |
| **INGRESOS NO OPERACIONALES** | | | | | | |
| OTROS INGRESOS | 682.921 | 34,1% | ( 1.513.507 ) | -36,0% | ( 3.498.351 ) | -56,6% |
| | | | | | | |
| **TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES** | 682.921 | 34,1% | ( 1.513.507 ) | **-36,0%** | ( 3.498.351 ) | -56,6% |
| | | | | | | |
| **MENOS** | | | | | | |
| **OTROS CARGOS** | | | | | | |
| DEPRECIACION | 64.476 | 29,0% | 5.394.559 | 97,2% | 1.330.296 | 89,4% |
| GASTOS BANCARIOS | 93.895 | 44,2% | 22.900 | 16,2% | 59.190 | 33,3% |
| GASTOS RECHAZADOS | 21.900 | 100,0% | 0 | | 0 | |
| INTERESES Y MULTAS | 86.748 | 100,0% | 0 | | 0 | |
| GANANCIAS EN FONDOS MUTUOS | 632.447 | | 632.447 | | 632.447 | |
| CORRECCION MONETARIA | 1.099.693 | 176,3% | 1.827.070 | 135,2% | 2.249.376 | 126,8% |
| **TOTAL OTROS CARGOS** | 1.999.159 | 171,3% | 7.876.976 | 111,8% | 4.271.309 | 124,2% |
| | | | | | | |
| **RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO** | **31.470.903** | **418,7%** | **( 11.559.293 )** | **-32,5%** | **29.154.089** | **560,7%** |

## 9.4 Observaciones de los Estados Financieros al 2018

1.- En Diciembre de 2018 se pagó un anticipo por el 50% de la remodelación de la oficina de Hoteleros de Chile.
Este anticipo se muestra en el Balance en la cuenta Anticipo a Proveedores (valor neto MM$ 13)

| **2.- EVOLUCION DEL SALD INVERTIDO EN FONDO MUTUO** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2018** | **2017** | **2016** | **2015** |
| FONDOS MUTUOS | $ 52.094.341 | $ 37.067.479 | $ 36.446.181 | $ 10.533.046 |
| VARIACIÓN EN $ RESPECTO AÑO ANTERIOR | $ 15.026.862 | $ 621.298 | $ 25.913.135 | |
| **VARIACIÓN EN % RESPECTO AÑO ANTERIOR** | **40,5%** | **1,7%** | **246,0%** | |

| **3.- EVOLUCION DEL PASIVO** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2018** | **2017** | **2016** | **2015** |
| TOTAL PASIVO CIRCULANTE | 11.848.697 | 45.511.938 | 10.664.907 | 28.035.551 |
| VARIACIÓN EN $ RESPECTO AÑO ANTERIOR | 33.663.241 | -34.847.031 | 17.370.644 | |
| **VARIACIÓN EN % RESPECTO AÑO ANTERIOR** | **74,0%** | **-326,7%** | **62,0%** | |

*** 2018 se cancelaron Finiquitos del año 2017, lo que impactó en el saldo de Caja del año 2018 por MM$ 33.-**

| **4.- CUOTAS SOCIALES** | **2018** | **2017** | **2016** | **2015** |
|---|---|---|---|---|
| INGRESO CUOTAS SOCIALES | 80.415.591 | 67.982.946 | 64.020.838 | 64.329.422 |
| VARIACIÓN EN $ RESPECTO AÑO ANTERIOR | 12.432.645 | 3.962.108 | -308.584 | |
| **VARIACIÓN EN % RESPECTO AÑO ANTERIOR** | **18,3%** | **6,2%** | **-0,5%** | |

| **5.- INGRESOS POR AUSPICIOS** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **En el año 2018 se facturó la suma de MM$ 93,6, significando una baja de un 1,3% respecto al año 2017** | | | | |
| | **2018** | **2017** | **2016** | **2015** |
| **INGRESOS POR AUSPICIOS** | 93.620.991 | 94.864.563 | 76.788.887 | 72.464.635 |
| VARIACIÓN EN $ RESPECTO AÑO ANTERIOR | -1.243.572 | 18.075.676 | 4.324.252 | |
| **VARIACIÓN EN % RESPECTO AÑO ANTERIOR** | **-1,3%** | **23,5%** | **6,0%** | |

| **6.- COSTO DE RECURSOS HUMANOS:** | **2018** | **2017** | **2016** | **2015** |
|---|---|---|---|---|
| REMUNERACIONES Y BONOS | 107.687.579 | 108.356.178 | 83.270.830 | 79.743.581 |
| INDEMNIZACIONES | 4.440.787 | 48.344.739 | 0 | 0 |
| **TOTAL COSTO** | **112.128.366** | **156.700.917** | **83.270.830** | **79.743.581** |
| VARIACIÓN EN $ RESPECTO AÑO ANTERIOR | 44.572.551 | -73.430.087 | -3.527.249 | |
| **VARIACIÓN EN % RESPECTO AÑO ANTERIOR** | **28,4%** | **-88,2%** | **-4,4%** | |

**7.- HONORARIOS PROFESIONALES**
**2018 se incluye gasto especial asesoría legal en tema derecho de autor, pago 50% $ 6.862.003.-**
**Total 13.724.006.- saldo se paga en abril 2019**

# MEMORIA & BALANCE GENERAL 2018

ASOCIACIÓN GREMIAL DE EMPRESARIOS HOTELEROS DE CHILE

HOTELEROS DE CHILE