

INFORME DE GERENCIA

2-03-2020

2019

En este documento se presenta el análisis de resultados 2019 de
Sociedad Hotelera Cotopaxi S.A. así como perspectivas y
Objetivos para el año 2020.

SOCIEDAD HOTELERA COTOPAXI S.A.
COPAXI
ANÁLISIS DE RESULTADOS AÑO 2019

Tabla de contenido

1. ANALISIS ECONOMICO 2019.....	- 3 -
2. SITUACION DE LA HOTELERIA EN QUITO.....	- 4 -
3. SITUACION DEL HOTEL FRENTE A LA COMPETENCIA 2019.....	- 9 -
4. RESULTADOS 2019.....	-10-
5. PLAN ESTRATEGICO 2020.....	- 11-
6. PROYECCIONES ECONOMICAS.....	- 13-

1. ANALISIS ECONOMICO 2019

1.1 GLOBAL Y ECUADOR

Según el Banco Mundial, se espera que el crecimiento mundial se recupere en 2020 hasta ubicarse en un 2,5 %, un valor ligeramente superior al 2,4 % registrado el año pasado, el más bajo desde la crisis, en un contexto de merma del comercio y la inversión.

Sin embargo, predominan los riesgos a la baja, entre ellos, la posibilidad de que vuelvan a agravarse las tensiones comerciales y se produzcan fuertes caídas en las principales economías y alteraciones financieras. Los mercados emergentes y economías en desarrollo deben reconstruir el espacio de las políticas macroeconómicas a fin de incrementar su resiliencia ante crisis adversas y llevar adelante reformas decisivas que permitan impulsar el crecimiento a largo plazo.

	2016	2017	2018	2019e	2020f	2021f	2022f
Mundo	2.6	3.2	3.0	2.4	2.5	2.6	2.7
Economías avanzadas	1.7	2.4	2.2	1.6	1.4	1.5	1.5
Economías emergentes y en desarrollo	4.2	4.5	4.3	3.5	4.1	4.3	4.4
Asia oriental y el Pacífico	6.4	6.5	6.3	5.8	5.7	5.6	5.6
Europa y Asia central	1.9	4.1	3.2	2.0	2.0	2.0	2.9
América Latina y el Caribe	0.3	1.7	1.7	0.8	1.8	2.4	2.0
Oriente Medio y Norte de África	5.1	1.1	0.6	0.1	2.4	2.7	2.8
Asia meridional	3.1	6.7	7.1	4.9	3.5	5.9	6.0
África al sur del Sahara	1.3	2.7	2.0	2.4	2.0	3.1	3.5

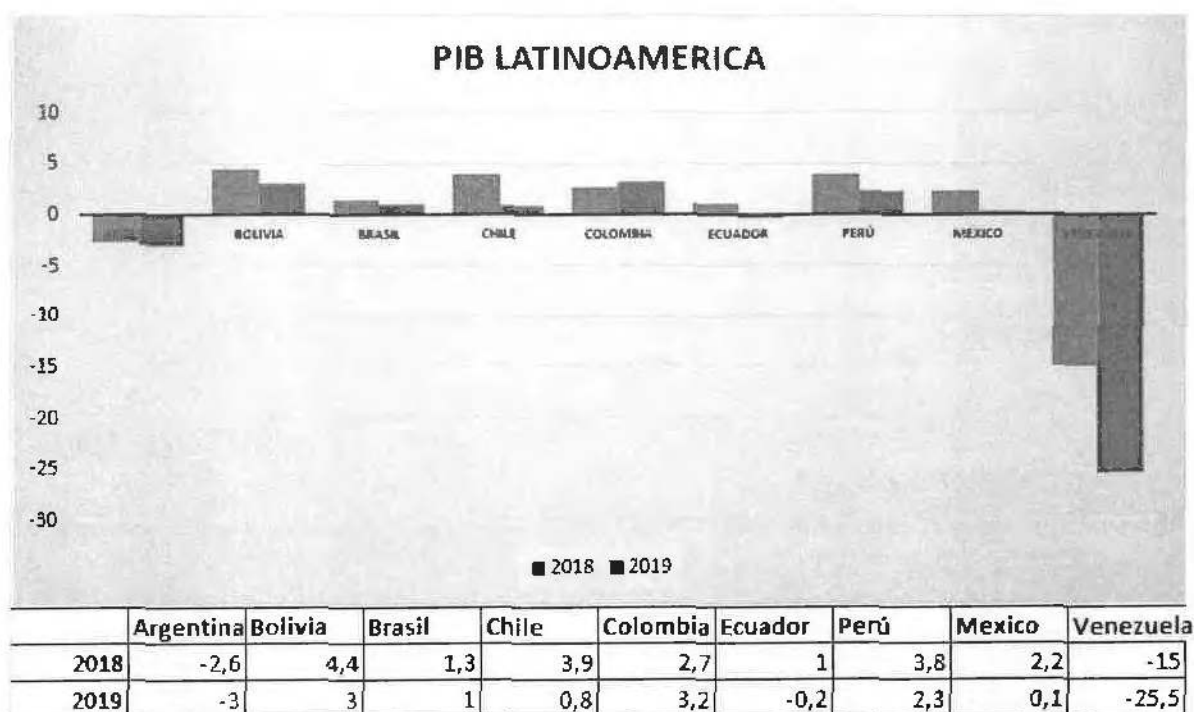
En América Latina y el Caribe, se espera que en 2020 el crecimiento regional aumente al 1,8 % a medida que se consolide el crecimiento en las economías más grandes y se eleve la demanda interna en toda la región.

En Brasil, se prevé que el aumento de la confianza entre los inversionistas y la flexibilización gradual de las condiciones del financiamiento y el mercado laboral sirvan de base para que el crecimiento se acelere al 2 %. En México, el crecimiento aumentará al 1,2 % debido a que la merma en la incertidumbre normativa contribuirá a que las inversiones repunten, mientras que se prevé que Argentina se contraiga a un ritmo más lento, del 1,3 %.

En Colombia, los avances en los proyectos de infraestructura permitirán respaldar un aumento en el crecimiento, previsto en un 3,6 %. Asimismo, se espera que el crecimiento de América Central se consolide en un 3 % gracias a la flexibilización de las condiciones crediticias en Costa Rica y el alivio tras los problemas en los proyectos de construcción en Panamá. En el Caribe, el crecimiento se acelerará hasta llegar al 5,6 %, principalmente debido a la producción de petróleo en altamar en Guyana.

BBVA Research calcula que la economía latinoamericana crecerá este año el 0,7 %, tres décimas menos de lo previsto en su anterior informe de coyuntura y muy por debajo del 1,4 % que repuntó en 2018, afectada por la ralentización de todos los grandes países de la región, con la excepción de Colombia.

Además de las monedas argentina y colombiana, que son las más altas, las divisas de Chile y de México presentan una caída en su valor de 8,28% y 3,43%, respectivamente, según datos de Bloomberg.



2. SITUACION DE LA HOTELERIA EN QUITO

Durante el año 2019 según información reportada por HQM de los boteles de 4 & 5 estrellas, la ocupación promedio estuvo en el 52.16%, lo que representó una variación de 6.40% con respecto al año 2018.

Uno de los factores que afectó a todo el país, no solo al sector hotelero, fue el paro nacional debido al alza de los combustibles decretado por el Presidente Lenin Moreno, el país estuvo paralizado desde el 2 al 14 de octubre

La secretaría de turismo crea una estrategia de promoción Ecuador. Enfatizó, que este hito está diseñado para promocionar el destino Ecuador de forma estratégica con acciones internacionales y nacionales como campañas, ferias, el uso de herramientas tecnológicas, atracción de inversiones, entre otros.

Se pondrá especial énfasis en las acciones comunicaciones y promocionales, que permitan posicionar definitivamente al país en el mundo, como un destino que privilegia el desarrollo turístico sostenible.

OCUPACIÓN QUITO-ENERO - DICIEMBRE 2018 - 2019

OCC Acumulada

AL MES DE DICIEMBRE / 2019, la OCC ACUMULADA de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, SE INCREMENTA EN 0,15 PUNTOS PORCENTUALES (0,27 %) comparada con la OCC acumulada al mes de Diciembre/2018, pasando de 58,56% a Dic/2018 a 58,71% a Dic/2019.



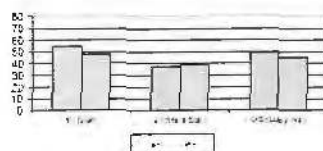
HQM - Ocupación Hotelera (%) - OCC DICIEMBRE 2019 vs. DICIEMBRE 2018

➔ DICIEMBRE/2019: la OCC de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, se incrementa en 0,15 puntos porcentuales (0,27 %) en Diciembre 2019 (48,69%) comparada con el mismo mes del 2018 (48,54 %).

OCUPACIÓN (OCC)						
Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Porcentajes de Ocupación Mensual				% de Ocupación Acumulada al mes de DICIEMBRE	
	DICIEMBRE		NOVIEMBRE			
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
5* (Lujo)	55,36	47,97	68,13	69,60	62,39	60,58
4* (Lujoso Superior)	37,18	39,00	59,60	59,22	52,15	53,66
(1) Quito (5* y 4*)	46,69	45,35	65,93	66,57	58,71	58,56

(1) Muestra integrada por 10 hoteles de Lujo y 12 de primera categoría de Quito, que representan el 13,73 % de la oferta total en habitaciones de estos dos segmentos, con 2693 habitaciones y 4000 habitaciones.

Porcentajes de Ocupación Hotelera de Quito por categoría
Diciembre 2019 vs Diciembre 2018



Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Variaciones Porcentajes de Ocupación	
	Dic 19 - Dic 18	Nov 19 - Nov 18
Hoteles 5* (Lujo)	15,39	-2,12
Hoteles 4* (Lujoso Superior)	-1,82	0,78
Quito (5* y 4*)	7,36	-3,32

Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Variaciones % de Ocupación Acumulada	
	Dic 19 - Dic 18	Nov 19 - Nov 18
Hoteles 5* (Lujo)	7,96	2,07
Hoteles 4* (Lujoso Superior)	-2,62	-1,64
Quito (5* y 4*)	0,27	-0,23

➔ ACUM DICIEMBRE/2019: A Diciembre / 2019, la OCC acumulada de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, se incrementa en 0,15 puntos porcentuales (0,27 %) comparada con la OCC acumulada a Diciembre /2018, pasando de 58,56% a Dic/2018 a 58,71 % a Dic/2019.

TARIFA PROMEDIO ACUMULADO QUITO-ENERO - DICIEMBRE 2018 - 2019

La Tarifa Promedio (ADR) de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, disminuye 0,77 puntos -USD \$-(0,83 %), comparada con la ADR acumulada a Diciembre/2018, pasando de \$ 92,63 a Dic/2018 a \$ 91,86 a Dic/2019



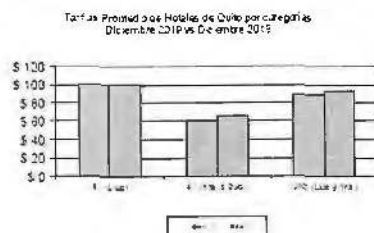
HQM - Tarifa Promedio (ADR) DICIEMBRE 2019 vs. DICIEMBRE 2018



DICIEMBRE/2019: La Tarifa Promedio (ADR) de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, disminuye 2,77 puntos -USD \$- (-2,98 %), comparada entre Diciembre 2019 (\$ 89,96) y Diciembre 2018 (\$ 92,73).

TARIFA PROMEDIO (ADR)						
Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Tarifa Promedio Mensual (USD \$)				Tarifa Promedio Acumulada al mes de DICIEMBRE	
	DICIEMBRE		NOVIEMBRE			
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
5* (Lujo)	101,23	101,69	101,74	100,01	105,54	101,33
4* (1ra. o Superior)	80,99	85,38	80,97	84,57	82,62	88,91
(2) Quito (5* y 4*)	89,96	92,73	88,60	90,81	91,86	92,63

(2) Se calcula dividiendo el total de ventas por habitaciones ocupadas



Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Variaciones Tarifa Promedio	
	Dic 18 - Dic 19	Nov 18 - Nov 19
Hoteles 5* (Lujo)	-0,65	1,73
Hoteles 4* (1ra. o Superior)	-6,72	-6,63
Quito (5* y 4*)	-2,98	-3,09

Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Variaciones Tarifa Promedio Acumulada	
	Dic 18 - Dic 19	Nov 18 - Nov 19
Hoteles 5* (Lujo)	4,15	4,54
Hoteles 4* (1ra. o Superior)	-9,13	-9,28
Quito (5* y 4*)	-0,83	-0,67



ACUM. DICIEMBRE/2019: A Diciembre / 2019, la Tarifa Promedio (ADR) acumulada de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, disminuye 0,77 puntos -USD \$- (-0,83 %) comparada con la ADR acumulada a Diciembre/2018, pasando de \$ 92,63 a Dic/2018 a \$ 91,86 a Dic/2019.

REVPAR ACUMULADO QUITO-ENERO - DICIEMBRE 2018 - 2019

El Ingreso por habitaciones disponibles (RevPar) acumulado de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, disminuye 0,31 puntos -USD \$- (-0,56 %) comparado con el RevPar acumulado a Diciembre/2018, pasando de \$ 54,24 a Dic/2018 a \$ 53,93 a Dic/2019.

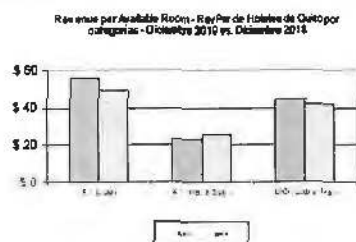


HQM - Revenue per Available Room (RevPar) DICIEMBRE 2019 vs. DICIEMBRE 2018

➡ **DICIEMBRE/2019:** El Ingreso por habitaciones disponibles (RevPar) de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, se **incrementa** 1,75 puntos -USD \$- (4,16%), comparado entre Diciembre 2018 (\$ 42,05) y Diciembre 2019 (\$ 43,8).

INGRESO POR HABITACIONES DISPONIBLES - Revenue per Available Room (Rev Par)						
Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Rev Par (USD \$)				Rev Par Acumulado (USD)	
	DICIEMBRE		NOVIEMBRE		al mes de DICIEMBRE	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
5* (Lujo)	55,04	48,66	69,31	69,61	65,65	61,39
4* (Ira. o Superior)	22,68	25,50	35,36	30,24	22,65	36,98
(2) Quito (5* y 4*)	➡ 43,80	➡ 42,05	57,23	60,45	➡ 53,93	➡ 54,24

(2) Se calculan dividiendo el total de ventas de habitaciones para el número de habitaciones ocupadas



Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Variaciones	
	Rev Par Promedio	
	Dic 18 - Dic 19	Nov 18 - Nov 19
Hoteles 5* (Lujo)	14,64	-0,43
Hoteles 4* (Ira. o Superior)	-11,05	-4,91
Quito (5* y 4*)	➡ 4,16	➡ -5,34

Establecimientos de Alojamiento de la ciudad de Quito	Variaciones (%)	
	Rev Par Acumulado	
	Dic 18 - Dic 19	Nov 18 - Nov 19
Hoteles 5* (Lujo)	7,26	6,70
Hoteles 4* (Ira. o Superior)	-11,69	-11,66
Quito (5* y 4*)	➡ -0,56	➡ -0,89

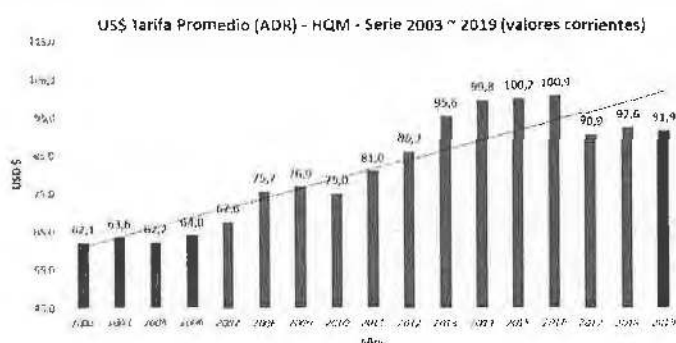
➡ **ACUM DICIEMBRE/2019:** A Diciembre / 2019, el Ingreso por habitaciones disponibles (RevPar) **acumulado** de los hoteles de 5* y 4* de Quito, de HQM, **disminuye** 0,31 puntos -USD \$- [-0,56 %] comparado con el RevPar acumulado a Diciembre/2018, pasando de \$ 54,24 a Dic/2018 a \$ 53,93 a Dic/2019.

TARIFA PROMEDIO ADR -HQM-SERIE 2003-2019



Tarifa Promedio ADR – HQM - Hoteles 5* y 4*
Serie 2003 ~ 2019 (valores corrientes)

AÑO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ADR (\$)	62.1	63.6	62.2	64.0	67.6	75.7	76.9	75.0	81.0	86.3	95.6	99.8	100.2	100.9	90.9	97.6	91.9



TARIFA PROMEDIO ADR -HQM-SERIE 2003-2019

V. Corrientes vs V. Reales o constantes (b.2003)

Las tarifas de los hoteles de 5* y 4* de HQM se elevaron en 47,92% del 2003 al 2019
La inflación acumulada del período 2003-2019 es de 60,19%



Tarifa Promedio (ADR HQM) - Serie 2003-2019
V. corrientes vs. V. reales o constantes (b. 2003)



AÑO	Tarifa Promedio (USD \$) (V. Corrientes)	Var (%) ADR	Deflactor	Inflación	Deflactor	Tarifa Promedio (USD \$) (V. Reales o Constantes Base: 2003)
2003	62.1		1.0000	6.07	1.0000	62.1
2004	63.6	2.40	1.0240	1.95	1.0195	62.4
2005	62.2	-2.26	1.0008	3.13	1.0514	59.1
2006	64.0	2.99	1.0308	2.87	1.0816	59.2
2007	67.6	5.62	1.0887	3.39	1.1175	60.5
2008	75.7	11.92	1.2185	8.83	1.2162	62.3
2009	76.9	1.65	1.2386	4.31	1.2636	60.6
2010	75.0	-2.46	1.2082	3.33	1.3109	57.2
2011	81.0	8.00	1.3040	5.41	1.3817	58.6
2012	86.3	6.58	1.3609	4.16	1.4392	60.0
2013	95.6	10.79	1.5398	2.70	1.4781	64.7
2014	99.8	4.33	1.6064	3.07	1.5323	65.1
2015	100.2	0.42	1.6132	3.38	1.5841	63.2
2016	100.9	0.70	1.6245	1.12	1.6019	63.0
2017	90.9	-9.89	1.4638	-0.20	1.5867	57.9
2018	97.6	7.30	1.4816	0.27	1.6030	57.8
2019	91.9	-5.83	1.4792	-0.07	1.6019	57.3

CONCLUSION

Entre 2003-2019 la tarifa disminuyó en 12.27 puntos porcentuales respecto a la inflación, lo que significa que en términos reales, la tarifa disminuyó.

Al dividir la tarifa del año 2019 (\$ 91,86) entre el deflactor (1,6019), el resultado es \$ 57,34. Es decir, en el año 2019, en dólares de 2003, la tarifa es igual a \$ 57,34 a la tarifa del 2003.

Las tarifas de los hoteles de 5* y 4* de HQM se elevaron en 47,92% del 2003 al 2019

La inflación acumulada del período 2003-2019 es de 60,19%

3. SITUACIÓN DEL HOTEL FRENTE A LA COMPETENCIA 2019

A nivel de la Cadena NH. Se trabaja con el reporte Star Report - STR para todos los hoteles, en donde se compara el rendimiento del hotel en cuanto a ocupación, tarifa media diaria (ADR) e ingresos por habitación disponible (RevPAR) con el grupo competitivo que hemos escogido previamente, para analizar si se está ganando o perdiendo cuota en el mercado.

Para NH Collection Royal Quito se escogieron durante el año 2019 los Hoteles: Wyndham Garden Hotel Quito, Hilton Colon Quito, Swissotel Quito, Hotel Dann Carlton Quito, Holiday Inn Express Quito, por la cierta similitud en Tarifa, servicio, capacidad, porque son los hoteles con los que se han compartido algunas cuentas. A continuación, se muestran los datos de NHCRQ VS el set competitivo:

Market Share I 2019 YTD - Quito - Ecuador

Fecha	Ocupación				MPI	% Chg	Tarifa Promedio				ARI	% Chg	RevPAR				RGI	% Chg
	My Prop	Comp Set	My Prop	Comp Set			My Prop	Comp Set	My Prop	Comp Set			My Prop	Comp Set	My Prop	Comp Set		
Jan 2019	83,3	47,0	14,7	0,3	134,8	14,3	88,53	90,90	-3,6	3,8	75,4	-5,9	43,39	42,70	10,6	4,0	101,6	6,4
Feb 2019	79,0	60,6	7,8	-4,3	130,3	12,6	71,66	89,24	6,1	-5,4	80,3	12,1	56,61	54,10	14,4	-9,4	104,7	26,2
Mar 2019	71,2	60,9	-6,5	8,4	116,9	-13,8	74,30	94,78	13,0	4,5	78,4	8,2	52,89	57,70	5,6	13,3	91,7	-8,8
Apr 2019	71,1	82,9	-11,7	-11,5	113,1	-0,2	79,18	96,67	7,9	4,8	81,9	3,2	56,27	60,77	-4,7	-7,4	92,6	2,9
May 2019	82,4	56,9	-9,5	-8,7	109,6	-0,9	69,49	90,08	-0,6	-0,2	77,1	-0,3	43,33	51,23	-10,1	-9,0	84,6	-1,2
Jun 2019	66,4	84,0	10,1	3,9	103,8	6,0	72,72	91,45	6,2	-2,6	79,5	9,1	48,28	58,49	17,0	1,2	82,6	15,6
Jul 2019	64,1	62,0	-9,7	7,9	103,3	-16,4	69,88	66,53	1,5	-6,3	80,8	8,4	44,78	53,68	-6,4	1,1	83,4	-9,4
Aug 2019	60,6	56,5	-5,0	-1,6	107,2	-3,5	71,85	88,36	4,3	-0,1	81,3	4,4	43,51	49,90	-0,9	-1,7	87,2	0,8
Sep 2019	67,7	61,7	-11,1	-12,8	109,8	1,9	73,30	68,29	3,2	-2,7	83,0	6,0	49,64	54,46	-8,3	-15,1	91,2	8,0
Oct 2019	53,8	52,4	-29,6	-18,0	102,7	-14,1	73,16	90,79	3,1	-5,2	80,6	8,8	39,38	47,59	-27,4	-22,3	82,7	-6,5
Nov 2019	72,3	85,7	-5,5	0,8	110,0	-8,2	76,23	87,23	7,3	-6,4	87,4	14,7	55,08	57,28	1,4	-5,7	96,2	7,8
Dec 2019	54,9	52,6	5,9	16,2	104,4	-8,9	68,60	81,70	10,6	-8,9	84,0	21,5	37,64	42,94	17,1	5,8	87,7	10,7
Total 2019	72,54	89,73	-4,7	-2,2	80,8	7,1	47,44	52,50	-0,8	-4,6	90,4	4,0						

MPI: Market Penetration Index- Penetración dentro del Set Competitivo

ARI: Average Rate Index- Indicador de Tarifa Promedio

RGI: Revenue Generation Index- Índice de RevPar (ingreso por hab).



Property	Room Count
Wyndham Garden Hotel Quito	100
Hilton Colon Quito	115
Swissotel Quito	120
Hotel Dann Carlton Quito	130
Holiday Inn Express Quito	140
NH Collection Royal Quito	150

En el acumulado del año la tarifa promedio del Hotel fue de \$ 72,54 dólares, \$ 17,19 dólares por debajo de los hoteles del mercado, esto siendo los fines de semana los que más afectan el resultado, al no contar con grupos y series de Turismo, como las que tienen los hoteles del set competitivo, así como tripulaciones y también a la baja de tarifas considerando la agresividad de la competencia sobre todo con cuentas corporativas.

Los resultados del RevPar al cierre del año fueron de \$ 47,44 dólares, \$ 0,62 dólares por encima del año pasado.

4. RESULTADOS 2019

Si bien es cierto, en el mes de octubre tuvimos menos ingresos que en octubre del 2018 (\$-56.442), fue debido al paro nacional desde el 2 al 14 de octubre, afectándonos con la cancelación por parte de la tripulación por 15 días, 772 reservas canceladas, disminución de tasa de entrada de reservas de clientes individual con descuento (B2C) y corporativo en -56% en los días del paro, esto influyó a no poder alcanzar nuestra meta

En Rooms Nights tenemos un -5% comparado con el 2018

El ADR tenemos un incremento de 4% comparado con el 2018

En Room Rev un -1% comparado con el 2018

A continuación, la producción de canales y segmentos:

Mix de Segmentos | 2019

NH HOTEL GROUP
GRUPO MINOR

	NHC COLLECTION QUITO - Current Year Vs. Last Year									
	Rooms Nights			ADR			Room Rev			Peso
	2019	2018	Var%	2019	2018	Var%	2019	2018	Var%	
Cliente Individual	4.021	6.622	-39%	\$ 87	\$ 81	8%	\$ 350.874	\$ 533.749	-34%	17%
Cliente Individual con descuento	4.843	3.916	24%	\$ 79	\$ 74	7%	\$ 382.582	\$ 288.990	32%	18%
Cliente Mayorista/Operadores de turis	1.564	1.383	13%	\$ 53	\$ 48	12%	\$ 83.534	\$ 66.155	26%	4%
Producción Corporativa	7.708	8.104	-5%	\$ 81	\$ 78	4%	\$ 626.223	\$ 634.600	-1%	30%
Grupos de Ocio	4.754	2.690	77%	\$ 45	\$ 37	23%	\$ 212.936	\$ 98.238	117%	10%
Grupos de Negocio con habitaciones	1.705	4.335	-61%	\$ 87	\$ 64	37%	\$ 148.661	\$ 275.963	-46%	7%
Grupos de Negocio con hab. Y salone	691	32	2059%	\$ 71	\$(327)	-122%	\$ 49.334	\$ (10.470)	-571%	2%
Aerolíneas	4.242	3.927	8%	\$ 57	\$ 57	-1%	\$ 239.729	\$ 223.277	7%	11%
Otros	39	105	-63%	\$ 43	\$ 70	-39%	\$ 1.658	\$ 7.376	-78%	0%
Cortesías- Aloj sin ingreso	112	42	167%	-	\$ -	0%	\$ 30	\$ -	-	0%
B2C	8.864	10.538	-16%	\$ 83	\$ 78	6%	\$ 733.456	\$ 822.739	-11%	
Grupos	7.150	7.057	1%	\$ 57	\$ 52	12%	\$ 410.931	\$ 363.731	13%	
TOTAL	29.679	31.156	-5%	71	\$ 68	4%	\$2.095.562	\$2.117.878	-1%	

Afectación Paro Octubre

- Octubre -\$ 56,442 menos de ingresos que 2018
- Cancelación de tripulación por 15 días
- 772 reservas canceladas
- Disminución tasa de entrada de reservas de cliente individual e individual con descuento (B2C) y corporativo en -56% en los días del paro entre 2-14 de octubre

10

5. PLAN ESTRATÉGICO 2019

Durante todo el año 2019, la fuerza comercial del Hotel NH Collection Royal Quito, continuó con sus esfuerzos para dar a conocer y posicionar la marca y las habitaciones remodeladas del hotel. Centró sus esfuerzos en mantener, recuperar y atraer nuevos negocios.

B2C: Disminuir tarifas con descuentos y potenciar tarifas BAR, para buscar un incremento en la tarifa promedio

COR: Protección cuentas por nueva competencia

BGR & M&E: Nuevo proyecto regional para un re-posicionamiento del segmento ya que es el de mayor TREV por habitación.

FIT: Limitar en periodo de alta demanda para incrementar el B2C.

CREW: Mantener la tripulación actual.

5.1 SERVICIO AL CLIENTE

QUALITY FOCUS:

Quality Focus es la herramienta que NH Hotel Group utiliza para medir sus resultados en términos de calidad y satisfacción del cliente. El año 2018 Vs el 2017 cierra 8,9 con 744 encuestas Vs 8,8 con 519 encuestas del 2017 mostrando un incremento del 0,1 en el total general de evaluación de calidad de todo el hotel en el año.

VALORACIONES ON LINE:

Agrupar los comentarios dejados por huéspedes y visitantes en páginas de viajes como: Tripadvisor, Booking, Expedia entre otros.

ENCUESTA CLIENTES NH:

Se envía aleatoriamente a huéspedes alojados en el hotel.

TOTAL QUALITY SCORE:

Es el resultado de la sumatoria de los dos anteriores.

GUEST RELATIONS:

El encargado de Servicio al Cliente tiene la importante función de salvaguardar los estándares de calidad y servicio. También es el puente de comunicación entre el área de Gestión Humana y el personal del hotel para temas de actividades motivacionales y obviamente hacer seguimiento de la satisfacción de nuestros huéspedes.

Calidad

IHM HOTEL GROUP
MINUR

3 CUSTOMER SURVEY		VALORACIÓN TOTAL									
RH COLLECTION ROYAL QUITO		TOTAL QUALITY SCORE		ENCUESTA CLIENTES NH		VALORACIÓN ON-LINE					
FECHA		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
01/01/2019 - 31/12/2019	General	9,0	8,9	+0,1	8,9	8,7	+0,2	9,0	8,9	+0,1	
PERIODO ANTERIOR	Completo	9,2	9,1	+0,1	9,2	9,1	+0,1	9,2	9,1	+0,1	
01/01/2019 - 31/12/2019	Calidad precio	8,3	8,2	+0,1	8,3	8,2	+0,1	8,3	8,2	+0,1	
CATEGORIA	Servicio	9,1	8,9	+0,2	9,2	9,0	+0,2	9,0	8,9	+0,1	
FUENTE	Ubicación	9,0	8,9	+0,1	8,9	8,9	+0,0	9,1	8,9	+0,2	
FIDELIZACIÓN	Habitación y Baño	8,8	8,7	+0,1	8,6	8,6	+0,0	9,0	8,7	+0,3	
PERFIL DE CLIENTE	Restauración	8,4	8,4	+0,0	8,5	8,4	+0,1	8,3	8,3	+0,0	
	Desayuno	8,7	8,6	+0,1	8,7	8,6	+0,1				
	Otros P&S	8,2	8,1	+0,1	8,2	8,1	+0,1				
	Instalaciones	8,5	8,4	+0,1	8,4	8,3	+0,1	8,7	8,6	+0,1	
	Calidad del Sueño	9,1	8,8	+0,3	9,0	8,8	+0,2	9,6	8,8	+0,8	
	Check in/Out	9,1	8,9	+0,2	9,1	8,9	+0,2				
	Net Promoter Score (NPS)	44			44						

El Hotel se ha venido manteniendo en la calificación general en la mayoría de los aspectos y con un leve incremento en la valoración de la ubicación que como se sabe es lo más destacado por parte de los huéspedes del hotel. En los demás indicadores tuvo un decrecimiento, habiendo realizado ya planes de acción que se ejecutarán este mismo año 2019 para subir estos indicadores, fomentado así la percepción de calidad- precio y mejorar el Servicio.

Metas Calidad I Resultados Portales 2019

1 TRIPADVISOR	2 BOOKING	3 CUSTOMER SURVEY	4 QM
El Ranking de NH QUITO HOTEL frente a la competencia se mide de acuerdo a los comentarios y calificaciones que publican huéspedes y clientes cuando visitan nuestro establecimiento.	Calificación de Booking.com para NH QUITO HOTEL se obtiene por los comentarios de huéspedes que realizan reservas de habitaciones por este medio.	Calificación obtenida mediante la encuesta de satisfacción enviada vía correo electrónico al huésped después de haber realizado su check out.	Índice que mide el desempeño en calidad del hotel en valoraciones on-line versus el promedio de calificaciones del competitive set.
TARGET 8,85 YTD 8,79	TARGET 8,70 YTD 8,79	TARGET 8,73 YTD 8,93	TARGET 97,68 YTD 97,61

6. PROYECCIONES ECONOMICAS 2020

El 2019 no fue un año fácil para América Latina y el resto del mundo. Los tres grandes motores del crecimiento regional, Brasil, México y Argentina, pasaron momentos difíciles y aunque, según las proyecciones, las cosas deberían mejorar este año, el panorama seguirá siendo muy desafiante.

Al bajo crecimiento económico se suma la incertidumbre política que recorre Latinoamérica, además de un contexto internacional marcado por la desaceleración.

Si hay algo que se repite entre los distintos pronósticos para este año es la palabra "**decepcionante**". Pero eso no quiere decir que el 2020 será peor que el 2019. Al contrario, aunque el crecimiento de la región continuará siendo bajo, al menos será un poco mejor que el de 2019, según los informes de organismos internacionales y analistas entrevistados por BBC Mundo.

El Banco Mundial y el FMI proyectan un crecimiento regional de 1,8%, mientras que la CEPAL anticipa un 1,3% para el próximo año.

Con todo, el Banco Mundial pronostica un alza del Producto Interno bruto (PIB) para 2020 cercano al 1,8%, una proyección similar a la de Fondo Monetario Internacional (FMI), aunque bastante más alta que la de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, que anticipa un aumento de apenas 1,3%.

Con Argentina sumida en una crisis, Brasil saliendo de una recesión y México con un panorama de estancamiento, las tres mayores economías de América Latina no han logrado despegar. "Sería fácil atribuir el bajo crecimiento de Latinoamérica solo a las circunstancias externas, pero hay muchas razones internas", dice Rama.

Varios países de la región llegaron a un alto nivel de gasto público en la época de la bonanza de las materias primas, argumenta, algo que ahora es difícil de sostener.

Según la CEPAL, el 2020 América Latina enfrentará un contexto económico y social "extremadamente complejo" y una desaceleración generalizada. "A este escenario se suman las crecientes demandas sociales y presiones por reducir la desigualdad y aumentar la inclusión social que han detonado con una intensidad inusual en algunos países de la región", señaló el organismo en un informe publicado en diciembre.

Grandes movilizaciones populares han estallado en los últimos meses, a lo que se suma una baja demanda agregada externa y mercados financieros internacionales más frágiles.

6.1 PROYECCIONES ECONOMICAS ECUADOR 2020

Según el organismo multilateral, luego de registrar **su peor desempeño desde la crisis financiera internacional**, la economía mundial experimentará un ligero repunte, si todo va bien.

Esta lenta recuperación se ve amenazada por otras dos tendencias que despiertan interrogantes sobre el curso del crecimiento económico: **el aumento sin precedentes de la deuda a nivel mundial** y la prolongada desaceleración del crecimiento de la productividad, que debe recuperarse para mejorar los niveles de vida y contribuir a la erradicación de la pobreza.

Según lo previsto en el informe semestral Perspectivas económicas mundiales del Banco Mundial, este año **el crecimiento mundial aumentará un 2,5 %**, lo que representa un ligero repunte respecto del 2,4 % registrado en 2019, a medida que el comercio y la inversión se recuperen gradualmente.

Se prevé que el crecimiento de las economías avanzadas en su conjunto **disminuirá del 1,6 % al 1,4 %**, debido principalmente a la persistente debilidad en las manufacturas.

El crecimiento de los **mercados emergentes** y las economías en desarrollo se **acelerará del 3,5 %** registrado el año pasado **al 4,1 %**.

Sin embargo, se anticipa que el repunte provendrá mayormente de un pequeño número de grandes economías emergentes que superarán el estancamiento económico o se estabilizarán tras salir de un período recesivo o turbulento.

¿Qué pasará con Ecuador? El organismo multilateral prevé que **la economía ecuatoriana crecerá 0,2 %** al cierre de año. La anterior proyección del organismo señalaba que el Producto Interno Bruto (PIB) del país crecería 0,4 %. Es decir, el pronóstico para Ecuador ahora es más conservador.

Mientras que para 2021, el crecimiento de la economía de Ecuador **alcanzará el 0,8 %** y para 2022 **llegará a 1,2 %**, según los pronósticos del organismo.

El incremento de la producción petrolera nacional en el 2020 será menos ambicioso que el planteado inicialmente para el presente año. La meta actual del Gobierno es que la explotación de crudo suba en apenas un 2% en relación con la cifra promedio de este 2019.

Ahora, el Gobierno estima que el próximo año la empresa pública Petroamazonas y las firmas privadas producirán 542 000 barriles por día (bpd). En un inicio, para este 2019 se esperaba contar en promedio con 537 000 bpd. Pero luego esta cifra bajó a 530 000 bpd

NUEVOS PROYECTOS HOTELEROS 2020

Aperturas en Quito para el año 2020:

Aperturas Quito I 2019

TH HOTEL GROUP
... y MENOR

Hotel	Habitaciones	Apertura	Zona
Go Hotel	150	Oct-20	El Batán
2020	150		
Ibis	148	Feb-19	La Carolina
2019	148		

En proyectos hoteleros tenemos el ingreso de 298 habitaciones nuevas para la ciudad de Quito. Los dos proyectos tienen contemplada su apertura entre el año 2019 y el año 2020. El hotel Ibis abrió en febrero 2019. El Go Hotel sin embargo tiene prevista su apertura para octubre de 2020, quienes buscarán principalmente captar nuestras cuentas.

6.2. EVENTOS SUBSECUENTES

A la fecha de este informe no se ha presentado ninguna circunstancia que afecte en manera grave el curso normal de la Sociedad Hotelera Cotopaxi S.A. y/o NH Collection Royal Quito.

6.3 ASPECTOS LEGALES

- A la fecha la Sociedad Hotelera Cotopaxi S.A. Copaxi no cuenta con demandas ni pleitos en curso.
- La Sociedad Hotelera Cotopaxi S.A. ha cumplido oportunamente con los pagos laborales y tributarios con corte al año 2019.

6.4 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

De acuerdo a lo estipulado en la Resolución No. 004 del 15 de diciembre 1.999 en el Art. 117 de la Ley de Propiedad Intelectual, como representante legal declaro que la sociedad Hotelera Cotopaxi S.A. Copaxi., ha cumplido con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, manteniendo vigente y al día los pagos por licenciamiento de los programas de cómputo (software) que utiliza para su operación.

Adicionalmente, ha renovado anualmente y se encuentra al día en pagos con la Organización Sayce, Soprofon y Ageda, por concepto de derechos por ejecución pública de la música, productores de fonogramas, productores audiovisuales en el establecimiento hotelero Hotel Nh Collection Royal Quito.

6.5 DE PERSONAL

De acuerdo con lo dispuesto, el representante legal de la sociedad, Sociedad Hotelera Cotopaxi S. A., certifica que se han cancelado oportunamente todas las obligaciones parafiscales de autoliquidación de aportes al sistema de Seguridad Social que ordena la Ley, encontrándose a paz y salvo por este concepto con las entidades correspondientes.

6.6 ACONTECIMIENTOS DESPUES DEL CIERRE

No se ha presentado ningún acontecimiento significativo externo o interno que pudiera afectar el normal desarrollo de las operaciones del Hotel NH Collection Royal Quito, o de sus resultados desde el cierre del ejercicio hasta la fecha del presente informe.

6.7 CUMPLIMIENTO DISPOSICIONES GENERALES:

Se ha dado cumplimiento a las disposiciones de la junta General de Accionistas y de todas las reuniones de directorio, cuyas actas se hallan a disposición de todos ustedes, con sus respectivos soportes y resoluciones.

6.8 SITUACION FINANCIERA:

El resultado del ejercicio es negativo, la sociedad arrojó en el año 2019 Perdida por US\$. (-) 39.113,81

Las principales cuentas financieras al 31 de diciembre del 2019 son las siguientes:

Total Ingresos	US\$	3.077.391	100,00%
GASTOS-COSTOS			
Gastos	US\$	2.580.893	83,87%
Costos	US\$	535.611	17,40%
Total Gastos-Costos	US\$	3.116.505	101,27%
Total Utilidad	US\$	-39.114	100%

ACTIVO			Valor	%
	Corriente	US\$	1.424.635	49,62%
	No Corriente	US\$	1.446.380	50,38%
Total Activos		US\$	2.871.015	100,00%
PASIVO				
	Corriente	US\$	1.211.494	42,20%
	No Corriente	US\$	415.105	14,46%
	Total Pasivo	US\$	1.626.599	56,66%
	Patrimonio	US\$	1.244.416	43,34%
Total Pasivo y Patrimonio		US\$	2.871.015	100%

Cordialmente,



Carlos Alberto Mazzeo
Gerente
Sociedad Hotelera Cotopaxi S.A. Copaxi