



# GRAND RESIDENCES

BY ROYAL RESORTS®

JUNTA DEL CONSEJO CONSULTIVO  
24 DE OCTUBRE DE 2019





# Introducción General

## JUNTA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE GRAND RESIDENCES, 24 DE OCTUBRE DE 2019

**Miembros del Consejo Consultivo:** *Douglas Bayerlein, Hugo Carlos Berlanga, Evelyn Hogue Dowell, Robert Boyd Stevens, Joseph Whitlock*

La junta anual del Consejo Consultivo de Grand Residences se llevó a cabo en el resort el 24 de octubre de 2019. Estuvieron presentes todos los miembros del Consejo Consultivo.

Antes de la reunión, el Consejo realizó un recorrido por el resort con la Gerente Daniela Trava. Señaló el material antideslizante que fue instalado en un perímetro de un metro alrededor de las albercas durante la Semana de Mantenimiento, como medida de seguridad adicional. También se aplicó un producto antideslizante en las terrazas de las albercas y alrededor de las albercas privadas en las terrazas de las azoteas, adicionalmente ella mencionó que se planea adquirir 100 camastros nuevos para el área de albercas en 2020.

Debido a la corrosión y al daño causado por la sal, se renovó y repintó la entrada del Heaven Bar en el 2019. Daniela Trava también comentó que a partir de diciembre, el bar de playa está ofreciendo un nuevo menú con más opciones de ceviches y ensaladas.

Ambos edificios frente a la playa y los edificios 10 y 9B se pintaron en 2019, y en 2020 se pintarán el resto de los edificios.

Durante la inspección de las villas, Daniela Trava explicó el programa de mantenimiento preventivo y las tareas que conlleva. El personal realiza dos y media villas por semana y su trabajo incluye limpieza y pulido profundo, lijado y pintado de las mesas y puertas de madera, aplicándoles una nueva capa de barniz. También comentó que las unidades de aire acondicionado se desmantelan y limpian durante el año y los técnicos de las empresas proveedoras visitan el resort cada mes para revisar los aparatos electrodomésticos. Debido a que algunos de los modelos de electrodomésticos ya no están disponibles, la gerencia está buscando modelos similares.

Evelyn Hogue Dowell sugirió añadir más ganchos en los baños para colgar batas, trajes de baño o toallas. Hugo Berlanga también recomendó agregar un pasamanos en los baños para los huéspedes mayores o con movilidad limitada y recomendó que ha observado que los tapetes de toalla pueden ser resbalosos. Sus recomendaciones fueron anotadas para darles seguimiento con Ama de Llaves y Mantenimiento.

Daniela Trava tiene varias iniciativas para reducir la huella ambiental del resort y expuso al Consejo una nueva campaña de reutilización de las toallas. Ahora hay letreros en los baños solicitando a los huéspedes que cuelguen sus

toallas si desean usarlas de nuevo o ponerlas en el piso si quieren tener toallas nuevas.

Ella comentó que ya se utilizan contenedores para alimentos y popotes elaborados a base de semillas de aguacate y de bambú, en lugar de los productos a base de unicel y plástico. Los meseros únicamente proporcionarán popotes con bebidas si el huésped expresamente los solicita. Ella también mencionó que se está reduciendo el consumo de botellas de agua de plástico de un solo uso al servir jarras de agua junto a la alberca y en otras áreas y espera impulsar esta medida en las suites y villas también. Actualmente, en el resort se consumen 24,000 botellas de agua al año.

Respondiendo a la pregunta del Consejo Consultivo acerca del personal dejando encendidas todas las luces en las villas, Daniela Trava dijo que ella les daría instrucciones para que dejen únicamente una luz prendida cuando la villa esté inocupada.

Durante el recorrido por las áreas de servicio en el sótano, Daniela Trava mostró a los miembros del Consejo el nuevo gabinete de fermentación y el horno en la panadería del resort. En el almacén de Mantenimiento, mencionó que el resort ha obtenido ahorros este año ajustando los controles de inventario y por medio de una campaña de sensibilización del personal sobre la importancia de la economía y el no desperdicio, por ejemplo, al utilizar toallas de papel, envoltorios de plástico y papel aluminio. Al difundir este mensaje, el resort ahorra dinero, recursos y contribuye a la protección del medio ambiente.

En la Lavandería del Resort, ella comentó al Consejo que todas las lavadoras reciben servicio dos veces al año y el mangle industrial fue reparado durante la Semana de Mantenimiento.

En el Cuarto de Máquinas, el panel de control eléctrico tuvo que ser reparado debido a una pequeña fuga de gas. Para protegerlo de una eventual corrosión, se construyó un cobertizo a su alrededor. También fueron reemplazadas las membranas del sistema de Ósmosis Inversa y otras partes de la planta también recibieron mantenimiento.

Finalmente, Daniela Trava mostró a los miembros del Consejo la adquisición más reciente del resort, una nueva unidad de transporte con capacidad hasta para 17 pasajeros, con la cual se mejorará el servicio de transportación y se reducirán los costos de combustible.

### Reunión anual del Consejo Consultivo

Después del recorrido, los miembros del Consejo se reunieron en el Salón Bicaci con el Dr. Kemil Rizk, uno de los Presidentes de Royal Resorts; Javier Vales, el Director de Operaciones; Fernando López, el Director de Finanzas; Armando Millet Vales, el Vicepresidente de Operaciones de los Resorts, así como con personal de sus departamentos.

El Dr. Rizk ofreció una presentación sobre las tendencias globales de viajes, la economía en México y el turismo antes de tocar los temas sobre ventas en Royal Resorts y Grand Residences.

Comentó que el turismo es una fuerza global para el crecimiento y desarrollo económico. Es la tercera actividad más importante de exportación del mundo, con un 10 por ciento del PIB mundial y genera 1 de cada 10 empleos. Las estadísticas de fin de año de la industria turística mundial de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas en 2018 muestran un aumento del 5.4 por ciento en los turistas internacionales por noveno año consecutivo. Los ingresos por turismo internacional se incrementaron en un 4.4 por ciento alcanzando \$1.7 trillones de dólares en 2018, sobrepasando el crecimiento del PIB global que fue del 3.6 por ciento para el 2018.

Los altos niveles de prosperidad están impulsando los viajes, además de otros factores que incluyen el comportamiento moderado del tipo de cambio, menores tasas de interés, los precios estables del petróleo y las tarifas aéreas

accesibles, la tecnología digital y el incremento en el uso de eVisas para facilitar el tránsito.

### La economía mexicana y el turismo

Sobre el tema de la economía mexicana, el Dr. Rizk explicó que las políticas del Presidente López Obrador han conducido a algunos cambios. Se ha comprometido a erradicar la corrupción y hacer de los nuevos programas de apoyo social una prioridad para ayudar a eliminar la pobreza. Su administración también está llevando a cabo reformas fiscales, una nueva política industrial y está comprometido a la transformación y recapitalización de Pemex, la empresa nacional del petróleo, y la Comisión Federal de Electricidad, CFE.

Las reformas fiscales del gobierno podrían contribuir a combatir la corrupción, estabilizar la deuda pública y crear un espacio para responder a los golpes económicos generados por las necesidades de una población que envejece.

El peso mexicano está relativamente estable y la tasa de inflación estimada para fin de año es del 3.8 por ciento en 2019, por debajo del 4.9 por ciento en 2018. El desempleo se ubicó alrededor del 3.5 por ciento, sin embargo, el crecimiento del PIB fue lento en 2019 con sólo el 0.9 por ciento.



El nuevo tratado comercial entre Estados Unidos, México y Canadá (TMEC, el nuevo TLCAN) está en sus etapas finales de ratificación, después de haber sido aprobado por los Senados de México y Estados Unidos. El Parlamento Canadiense lo estará votando a principios de 2020.

México se encuentra en el lugar N° 7 entre los Diez Mejores Destinos de Viaje del Mundo, recibiendo 41.5 millones de visitantes en 2018 (los cifras de fin de año para 2019 aún no han sido publicadas). El sector turístico continúa creciendo, aunque a una tasa anual más baja del 5.2 por ciento en 2018, por debajo del 10.9 por ciento desde 2012 a 2017. Una de las razones para esto pudo haber sido la ausencia de promoción internacional después del desmantelamiento del Consejo Nacional de Promoción Turística en 2018.

Daniela Trava mencionó que Grand Residences previamente ha podido asistir a eventos comerciales como la feria de viajes de lujo ITLM en Cannes con el apoyo del Consejo de Promoción Turística a un costo mucho menor que a través de The Leading Hotels of the World. El gobierno federal ahora espera que el sector privado financie las iniciativas de promoción. La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo ha intensificado sus campañas de promoción para el Caribe mexicano para compensar la falta de apoyo federal.

Asimismo, el turismo en el Caribe mexicano se afectó en el 2019 por los reportes en los medios acerca de la seguridad y el sargazo, un problema regional que afecta al Caribe y la Florida. Los gobiernos federal y estatal están tomando acciones para enfrentar ambos aspectos.

Daniela Trava comunicó al Consejo acerca de las nuevas iniciativas para disponer del sargazo que ha estado arribando a la costa durante el verano en años recientes. Ella enfatizó que no todas las playas se ven afectadas y que las arribaciones ocurren periódicamente, no todos los días.

En 2019, el Presidente López Obrador ordenó a la Marina de México supervisar el programa de erradicación del sargazo y coordinar los esfuerzos con los gobiernos estatal y municipal, oceanógrafos y biólogos marinos, conservacionistas y hoteles. Las brigadas trabajaron para retirar el alga de las playas afectadas y más tarde en el verano se instalaron barreras de contención en lugares clave a lo largo de la costa. La Marina también comisionó la construcción de seis embarcaciones sargaceras que están diseñadas para recolectar las acumulaciones flotante de algas. Una de estas embarcaciones llegó a Cancún en diciembre.

Además de incrementar los esfuerzos de limpieza de playas, la estrategia es tratar de coleccionar el alga antes de que ésta llegue a la costa. Algunos hoteles están invirtiendo en la instalación de barreras de contención flotantes para atrapar el alga o están trabajando con compañías que ofrecen la tecnología y cuentan con embarcaciones especialmente equipadas para remover el alga cuando se acumula.

Es importante que el sargazo sea dispuesto correctamente para prevenir daños a los corales, a la vida marina y la contaminación del agua. Debe ser llevado a lugares especialmente designados donde es secado en una geo membrana especial que evita que la sal llegue al acuífero.

Daniela Trava mencionó que hay varios proyectos del sector privado para industrializar el alga, por ejemplo para generar bioenergía, o, como lo está haciendo un empresario en Puerto Morelos, usándola para elaborar ladrillos para construcción.

El Dr. Rizk continuó con su presentación, mencionando que otro reto que enfrentó el área en 2019 fue la disminución del número de visitantes de los Estados Unidos, una tendencia que se pronostica que continúe. A pesar del incremento en el número de vuelos de Europa, Rusia y América Latina, los Estados Unidos continúan siendo el mercado más importante del Caribe mexicano y las campañas de promoción del Gobierno del Estado se espera que enfoquen en esto para atraer de vuelta a los visitantes de Estados Unidos.

Adicionalmente, con el desarrollo de enormes nuevos resorts en Costa Mujeres, al norte de Cancún, el Caribe mexicano rápidamente se aproxima a la marca de 100,000 cuartos de hotel. Esto significa una mayor competencia por los visitantes, en lo cual Airbnb también es un factor. Esto está afectando el desempeño de los resorts y los niveles de ocupación en toda el área.

## Tendencias en la Industria Fraccional

El Dr. Rizk informó al Consejo sobre las tendencias en la Industria Fraccional y explicó que aún no se recupera de la crisis financiera del 2008. Las ventas se ubicaron en \$471 millones de dólares en 2018, una disminución del 79.5 por ciento con respecto a su nivel más alto en 2008, justo antes de la crisis. La situación es similar en el sector de Club Privado Residencial con una caída en las ventas del 88 por ciento desde 2007. La excepción es un incremento en el comportamiento de las ventas de 9% en 2018 comparado con 2017.

Explicó que el precio promedio por fracción en la industria ha disminuido en un 7 por ciento desde 2007, pero se ha incrementado en más del 15 por ciento por pie cuadrado. El precio de lista de Grand Residences está ligeramente por arriba del promedio para 5 semanas de fracciones para unidades que son más grandes que la norma de la industria. Sin embargo, en términos del precio por pie cuadrado, está por debajo del promedio de la industria. Las Cuotas Anuales de Servicios también son más bajas que en otros resorts similares. Concluyó diciendo que los expertos de la industria todavía pronostican que la modalidad de la propiedad compartida se recuperará en el futuro.

## Reporte de Operaciones del Resort

Daniela Trava realizó una presentación sobre las Operaciones del Resort durante 2019. Explicó que el 2019 fue el primer año que el resort fue cerrado por la Semana de Mantenimiento. El siguiente será en 2022.

Los últimos resultados de TripAdvisor muestran que Grand Residences actualmente es el No. 2 en Puerto Morelos, No. 31 en la Riviera Maya, No. 45 en Quintana Roo y No. 52 en toda la Península de Yucatán. En 2019, obtuvo tres premios de TripAdvisor Traveler's Choice otorgados a lo mejor de lo mejor en México en las categorías de los 25 Mejores Hoteles, 25 Mejores Hoteles para Familias y 25 Mejores Hoteles de Lujo.

En la inspección anual de Leading Hotels of the World, la cual mide más de 1,000 estándares diferentes, Grand Residences alcanzó un puntaje del 85.3 por ciento, 2.9 por ciento arriba de 2018. Ocupa el cuarto lugar entre los nueve hoteles que compiten en Quintana Roo. En la encuesta de salida de los huéspedes Qualtrics obtuvo un puntaje de 4.65 de 5.

Daniela Trava mencionó que la ocupación de dueños y miembros se aumentó en 2019, pero el número de rentadores cayó en un 10 por ciento. Ella explicó que esto fue debido a la guerra de tarifas en el área durante el año, con algunas de los resorts competidores que reducen sus tarifas. Grand Residences no lo hizo así, ya que su política es incrementar gradualmente las tarifas para renta.

Evelyn Hogue Dowell expresó que la percepción de los dueños y miembros es que los que rentan con el paquete All-in Grand (Todo Incluido) están pagando proporcionalmente menos por sus alimentos mientras que la tarifa diaria del paquete All In Grand para dueños es de \$80 USD. Ella comentó que algunos dueños y miembros han reportado haber visto desperdicio de alimentos y piensan que algunos de los huéspedes no están dando propina al personal. El Director de Finanzas López respondió que esto no es correcto; la tarifa del paquete All In Grand para huéspedes rentadores es siempre superior a la tarifa para dueños para el paquete All-in Grand. El paquete incluye un porcentaje para propinas que son distribuidas entre el personal y los huéspedes están invitados a dejar más si así lo desean.

Le proporcionó al Consejo más información acerca de la guerra de tarifas iniciada por algunos resorts en el área que son competencia de Grand Residences. Todos son propiedades más grandes, con más cuartos, restaurantes y amenidades para los huéspedes y la competencia es feroz. El mercado es muy sensible a las disminuciones de tarifas y una diferencia de \$2 USD puede causar que un huésped potencial reserve en otro lugar. Sin embargo, agregó que los reportes de Google Analytics revelan que los huéspedes que reservaron en otros resorts en años previos están regresando a Grand Residences debido a los elevados niveles de servicio y hospitalidad. Grand Residences ha estado luchando por mantener las tarifas de renta lo más altas posible para recibir a huéspedes cuyos perfiles estén acordes con la comunidad del resort y pudieran ser futuros dueños y miembros.



Douglas Bayerlein mencionó que al Consejo Consultivo le gustaría ver más dueños en Grand Residences; es un resort de propiedad fraccional no es un hotel. El Dr. Rizk estuvo de acuerdo y agregó que esa es una meta que comparten. Continuó diciendo que la Cuota Anual de Servicio de Grand Residences es más baja que el promedio de la industria, las unidades son más grandes y que se ofrecen más amenidades y servicios que resorts de propiedad de tamaño similar.

Ampliando el tema de las amenidades del resort, Daniela Trava comentó que se agregaron nuevas actividades en 2019 para los dueños, miembros y sus familias, incluyendo clases de cocina con el Chef Rafael Borbolla y chefs invitados, actividades durante el día y entretenimiento nocturno, como una noche de salsa. Los dueños y miembros tienen derecho a una tarifa con descuento en el Plan de Alimentos, si desean tomarlo, y existe un descuento adicional en alimentos y bebidas para dueños de cinco semanas o más. Se creó la Estación de Recuperación de Alberca, surtida con agua y fruta fresca y el Menú de Proteínas, un nuevo servicio de pedidos exclusivo para dueños y miembros, ideal para aquellos que deseen cocinar en su residencia.

De vuelta a su presentación, Daniela Trava describió el trabajo comunitario en el que está involucrado el resort. En 2019 unió esfuerzos con otros hoteles para renovar la escuela primaria General Adolfo López Mateos, en la Avenida Rafael E. Melgar. Miembros del personal pintaron edificios, salones, escritorios y sillas, así como otras mejoras, para brindar a los alumnos y maestros un mejor ambiente de estudio.

Durante el año, una brigada del resort también participa en las campañas semanales de limpieza de playas y calles, alternándose entre ambos eventos

### Proyectos de mantenimiento realizados en el resort en 2019

Daniela Trava presentó una lista de los proyectos de Mantenimiento y Ama de Llaves llevados a cabo en 2019:

- Mantenimiento Preventivo a las Villas (incluyendo los proyectos de mantenimiento y Ama de Llaves, más allá del cuidado regular durante el año y cubre limpieza, pintura, barnizado de paredes y muebles, tapicería y la revisión de las unidades de aire acondicionado, Jacuzzis, cerraduras y electrodomésticos.)
- Mantenimiento de la bomba de prevención de incendios
- Pintura de las fachadas de los edificios
- Reparación del panel de control eléctrico
- Nuevo letrero y entrada al bar Heaven
- Impermeabilizado del techo del restaurante Flor de Canela
- Aplicación de barniz para la mesa de recepción en Flor de Canela
- Rampas de acceso y reemplazo de losas del piso en Flor de Canela
- Reparaciones del compresor del congelador
- Instalación de material antideslizante en un perímetro alrededor de las albercas como medida de seguridad adicional
- Nuevos azulejos en la alberca, emboquillado y barandales
- Nuevos pasamanos en las albercas privadas
- Se revisaron los transformadores eléctricos durante el año
- El mostrador de Recepción recibió una nueva capa de barniz
- Mantenimiento del mangle industrial en la lavandería del resort
- Reemplazo de membranas en la planta de ósmosis inversa
- Nueva unidad de transporte Sprinter

### Una solución de largo plazo para las tarifas de electricidad

Dados los incrementos dramáticos en las tarifas eléctricas en años recientes y la posibilidad de que estos se repitan en el futuro, Fernando López explicó que Royal Resorts ha firmado un acuerdo para la compra de energía con una empresa de energía solar en Guanajuato como una solución de largo plazo. Empezando en 2020, suministrará por lo menos el 85% de todas las

necesidades de energía en Grand Residences y el resto de los resorts a una tarifa promedio de 1.5 pesos por kWh. Esto significará ahorros en energía hacia el futuro. El restante 15 por ciento será comprado a la Comisión Federal de Electricidad.

### Estrategias de ventas de Grand Residences

El Dr. Rizk informó al Consejo sobre la evolución de Grand Residences. Explicó que el lanzamiento de la membresía Signature Club Elite de puntos respaldado por inventario de Grand Residences ha sido exitoso y que el volumen de ventas se ha triplicado desde mayo de 2018. Una membresía de puntos es una manera para los miembros de “probar” Grand Residences a un menor precio de entrada para luego añadir más puntos en una fecha posterior para satisfacer sus necesidades de vacaciones. La transacción promedio de puntos de Grand Residences es de \$34,55+ USD, considerablemente más alto que el precio de entrada de \$21,000 USD. También han tenido algunas transferencias principalmente de miembros de The Royal Haciendas, quienes pagan la diferencia para convertirse en miembros Elite en Grand Residences. Los miembros de Royal Resorts actualmente representan el 85 por ciento de todas las ventas de Grand Residences.

El Dr. Rizk también habló de la evolución del Royal Resorts Signature Club. Desde 2013, la membresía ha crecido un 20 por ciento. En octubre de 2019, había 209 membresías activas del President's Circle y 362 membresías activas Elite, además de 198 nuevos miembros en 2019, un incremento del 120.73 por ciento.

La membresía del Signature Club ofrece una variedad de beneficios de viaje, estilo de vida y destino. El Dr. Rizk ofreció un ejemplo, refiriéndose a la exclusiva plataforma en línea llamada Privileges by Royal Resorts, la cual está incluida en todas las membresías del Signature Club. Ofrece a los miembros grandes ahorros, tarifas reducidas y un mejor precio garantizado cuando adquieren servicios de viajes y hoteles usando la plataforma. Ellos tienen acceso a más de 400,000 hoteles alrededor del mundo, cruceros, arrendadoras de autos, 20,000 actividades y excursiones en más de 1,000 ciudades de todo el mundo, 29,000 campos de golf y más. Para usarla, los miembros del President's Circle y del Signature Club Elite acceden a [www.rsignatureclub.com](http://www.rsignatureclub.com) con nombre de usuario y contraseña.

Los dueños y miembros de Grand Residences, quienes se registraron al programa Royal Resorts Rewards, ahora pueden obtener Rewards en compras en línea participantes a través de Privileges by Royal Resorts. Las Rewards también pueden ser canjeadas para comprar lo que sea en la plataforma de 75,000 comercios participantes en línea.

Como algo nuevo para los miembros del Signature Club, ya pueden usar sus Signature Elite Points para reservar estancias en Impressive Resorts & Spas en Punta Cana.

Finalmente, el Dr. Rizk informó al Consejo Consultivo sobre los planes para completar Grand Residences, con la construcción de las fases 3 y 4 del resort y amenidades adicionales para los huéspedes. La Gerencia espera poder compartir información adicional con los dueños y miembros en el primer trimestre de 2020.

El Dr. Rizk también comentó al Consejo acerca de los planes para una alianza comercial con una marca de hospitalidad con base en los Estados Unidos para promover Grand Residences y vender membresías de puntos, para así contar con un nuevo grupo de prospectos e incrementar de esta forma el ritmo de las ventas. Esta alianza también se espera que traiga más beneficios para los dueños y miembros.

### Reporte financiero de 2019

El Director de Finanzas Fernando López continuó la junta con la presentación de los estados financieros del resort. Comenzó reconociendo que Daniela Trava ha sido capaz de hacer ahorros en 2018 y 2019 implantando estrictos controles en las compras e inventario.



Continuó ofreciendo un breve resumen de los estados financieros de 2018 con los números finales. Los Gastos Operativos del Resort fueron 3 por ciento menores que lo presupuestado y los Ingresos Netos de Operación o Pérdida Neta de \$870,847 USD fue 4.7 por ciento mejor que la cantidad prevista de \$913,724 USD.

El estado financiero de 2019 fue explicado a detalle. La comparación del Estado de Ingresos que acompaña este resumen muestra los ingresos y gastos presupuestados y actuales (pronóstico) al 30 de septiembre de 2019, utilizando montos estimados para finalizar el año. El presupuesto de 2019 fue preparado usando un tipo de cambio de 18.7783 pesos por dólar, pero el tipo de cambio promedio para el año es de 19.33, una variación de 2.94 por ciento.

Los Ingresos Totales previstos para 2019 son 2.5 por ciento más de lo presupuestado debido a un incremento del 107 por ciento en el concepto de Otros Ingresos.

Los Gastos Operativos Totales del Resort fueron 8.6 por ciento menos en 2019 con ahorros en Servicios de Ama de Llaves (-9.6 por ciento), Mantenimiento de Ama de Llaves (-18.7 por ciento), Electricidad (-17.3 por ciento), Servicios Deportivos (-27.1 por ciento), Actividades Sociales (-17.8 por ciento), Gimnasio (-34.7 por ciento, debido a cambios de personal y la eliminación del puesto de instructor en el turno vespertino) y Activos Fijos y Reparaciones Mayores (-31.5 por ciento), lo último se explica por el hecho de que únicamente a la mitad de las albercas se les reemplazó el azulejo este año.

Los Gastos Generales y Administrativos fueron 2.7 por ciento más que lo presupuestado.

El Lic. López presentó el presupuesto de 2020 señalando que el concepto de Electricidad es 26.4 por ciento menos que en 2019 debido al nuevo acuerdo de compra de energía el cual surte efecto en junio. También hay una reducción del 5.1 por ciento en el concepto de Recepción/ConciERGE, ya que dos puestos no serán ocupados en 2020. En contraste, el concepto de Activos Fijos y Reparaciones Mayores se incrementa en un 553.1 por ciento a \$107,473 USD para cubrir los proyectos y adquisiciones necesarias en 2020, incluyendo el impermeabilizado del techo del lobby, pintura en las lozas de los edificios y la fachada del lobby y el reemplazo de los timbres de las villas. Servicios Deportivos muestra un incremento del 27.1 por ciento y Actividades Sociales un incremento del 29.4 por ciento, tomando en cuenta un nuevo puesto del personal y gastos por la implementación de actividades adicionales.

El Ingreso Operativo presupuestado para 2020 muestra un número positivo para el año de \$79,621 USD, siendo esta la primera vez que ocurre.

El Impuesto Predial está presupuestado con un 20.9 por ciento menos que en 2019, tomando en cuenta los descuentos ofrecidos por pronto pago.

El Director López presentó la propuesta de la Gerencia de incrementar en un 2 por ciento la Cuota Anual de Servicio para 2020. Él explicó que es importante que el resort comience a construir las reservas necesarias para cubrir tres meses de gastos operativos en caso de una contingencia.

Explicó que los Desarrolladores están pagando la mitad del ingreso actual en Cuotas Anuales de Servicios, esto significa que pagarán la mitad de los \$6'124,555 USD presupuestados en 2020 más \$1'000,000 USD adicionales para cubrir el déficit en los costos operativos de los negocios del resort, como los restaurantes y el spa.

Comentó que los restaurantes continúan perdiendo dinero. Los dueños y miembros de Grand Residences no consumen lo suficiente en la propiedad para sostenerlos y la disminución en los huéspedes rentadores en 2019 fue un factor contribuyente. Un estudio de todos los Royal Resorts, incluyendo a Grand Residences, revela que en promedio los Dueños/Miembros consumen una cena, un almuerzo y un desayuno por estancia en los restaurantes de los resorts.

Daniela Trava mencionó que el Chef Ejecutivo Rafael Borbolla ha implementado nuevos menús, noches temáticas y especiales del platillo del mes para que siempre haya una nueva experiencia gourmet para que los prueben los dueños y miembros. También ha elaborado menús para huéspedes con alergias alimentarias o con requerimientos dietéticos especiales.

El Lic. López reiteró que la Cuota Anual de Servicio en Grand Residences es más baja que el estándar de la industria y que el resort ofrece a los dueños y miembros más amenidades que otros resorts de tamaño similar.

El Consejo Consultivo dijo que ellos han escuchado comentarios de dueños y miembros acerca de la Cuota Anual de Servicio en el sentido de que es demasiado alta o sobre la necesidad de incrementos anuales.

El Lic. López aclaró una idea errónea planteada por el Consejo Consultivo. Explicó que los rentadores pagan una Cuota del Resort e impuestos. También comentó que las tarifas de renta nunca son menores que la Cuota Anual de Servicio.

Robert Boyd Stephens comentó que ahora ve que el resort tiene una ruta a la sustentabilidad a través de iniciativas para cortar costos y ahorrar dinero, incrementar las ventas y completar la construcción de las fases 3 y 4.

El Lic. López explicó que históricamente la Cuota Anual de Servicio en los resorts ha incrementado entre un 2.5 a 3 por ciento por año. Cuando esto no ocurre, se ha requerido un incremento mayor en el año siguiente.

Señaló que en 2019, la Gerencia y el Consejo Consultivo estuvieron de acuerdo en un presupuesto de \$1.2 millones de USD de pérdida neta y el resort fue capaz de reducirla a una pérdida de \$614,000 USD. Puntualizó que los costos se han reducido sin sacrificar la calidad o los altos estándares del resort.

El Consejo aprobó un incremento del 2 por ciento en la Cuota Anual de Servicio. El Dr. Rizk comentó que completando el resort contribuirá a generar nuevas ventas, economías de escala y eficiencias.

### La Cuota Anual de Servicio es:

CUOTA ANUAL DE SERVICIO 2020 PARA DUEÑOS CON CONTRATOS FRACCIONALES (Montos en dólares americanos)							
Villa	Normal	Normal	C/Terraza Jardín	C/Terraza Jardín	C/Terraza Jardín	C/Alberca	C/Alberca
	2 Recámaras	3 Recámaras	2 Recámaras	3 Recámaras	4 Recámaras	2 Recámaras	3 Recámaras
<b>Cuota Anual de Servicios</b>	1,859.66	2,170.59	1,984.04	2,294.12	2,603.36	1,922.69	2,232.78
<b>IVA</b>	297.55	347.29	317.44	367.06	416.54	307.63	357.24
<b>3% Imp. al Hospedaje</b>	55.79	65.12	59.52	68.82	78.10	57.68	66.98
<b>Total</b>	<b>2,213.00</b>	<b>2,583.00</b>	<b>2,361.00</b>	<b>2,730.00</b>	<b>3,098.00</b>	<b>2,288.00</b>	<b>2,657.00</b>
<b>% Incremento</b>	<b>2.0%</b>	<b>2.0%</b>	<b>2.0%</b>	<b>2.0%</b>	<b>2.0%</b>	<b>2.0%</b>	<b>2.0%</b>



## CUOTA ANUAL DE SERVICIO 2020, MEMBRESÍA DE PUNTOS

2020 Tier	Platinum + GRM Points		BASE CAS	Por Punto CAS	\$ por Punto	CAS	IVA	Imp. de Ocupación	Total	2% de aumento
										CAS por Punto
1	2740	3300	189.11	0.1471	395.11	498.32	79.73	14.95	593.00	0.2164
2	3301	4000	225.88	0.1471	476.00	597.48	95.60	17.92	711.00	0.2154
3	4001	4800	289.97	0.1366	535.73	702.52	112.40	21.08	836.00	0.2089
4	4801	5700	346.70	0.1366	642.85	842.86	134.86	25.29	1,003.00	0.2089
5	5701	6600	399.23	0.1366	763.36	989.92	158.39	29.70	1,178.00	0.2066
6	6601	7500	462.26	0.1366	883.87	1,146.22	183.39	34.39	1,364.00	0.2066
7	7501	8600	525.30	0.1261	927.12	1,236.13	197.78	37.08	1,471.00	0.1961
8	8601	9800	525.30	0.1261	1,063.08	1,352.94	216.47	40.59	1,610.00	0.1872
9	9801	10900	546.31	0.1261	1,211.40	1,497.48	239.60	44.92	1,782.00	0.1818
10	10901	12100	556.82	0.1261	1,347.36	1,622.69	259.63	48.68	1,931.00	0.1771
11	12101	13500	593.59	0.1261	1,495.68	1,781.51	285.04	53.45	2,120.00	0.1752
12	13501	15800	614.60	0.1261	1,668.72	1,946.22	311.39	58.39	2,316.00	0.1715
13	15801		635.61	0.1261	1,953.00	2,208.40	353.34	66.25	2,628.00	0.1663

CAS: Cuota Anual de Servicio

El Consejo Consultivo comentó que, al parecer, algunos dueños y miembros desconocen todos los beneficios a los que tienen derecho. Recomendaron incluir una lista de los servicios que cubre la Cuota Anual de Servicio e información acerca del servicio de pagos de la Cuota Anual de Servicio en plazos ofrecido por Interval Servicing Co. al área de Dueños de la página web de Grand Residences.

La junta concluyó con una presentación por el Director de Operaciones Javier Vales sobre Royal Uno All Inclusive Resort & Spa, el cual abrirá en diciembre de 2020 en la ubicación del antiguo Royal Caribbean.

En una sesión privada, el Consejo Consultivo eligió a Judson Chandler Wyatt como sucesor de Robert Boyd Stevens.

## PREMISAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS PARA LA PREPARACIÓN DEL PRESUPUESTO

**El presupuesto operativo de Grand Residences se calcula en pesos y luego se convierte a dólares usando un tipo de cambio estimado**

### Tipo de cambio

Para el cálculo del Pronóstico de 2019, después de nueve meses del año, se esperaba que el tipo de cambio promedio fuera de 19.33 pesos por dólar. El tipo de cambio promedio estimado utilizado en el presupuesto de 2019 fue de 18.7783. Esto representa una variación de 2.94 por ciento.

La encuesta del Banco de México y el consenso de las principales instituciones financieras prevén un tipo de cambio promedio de \$19.70 pesos por \$1 USD para 2020. Esta premisa fue utilizada para calcular el presupuesto de 2020 y representa un 1.91 por ciento de depreciación del peso frente al dólar cuando se compara con el tipo de cambio pronosticado para 2019.

### Costo de la vida

Otra premisa relevante tomada en cuenta en la preparación del presupuesto de operación del resort es el incremento en el costo de la vida. Para fines

presupuestarios, estamos considerando que el aumento en el costo de la vida en México para nuestros empleados será del 4 por ciento.

### Inflación

La mayoría de nuestros gastos de operación de verán afectados por una tasa de inflación del 3.48 por ciento. Este estimado está acorde con el consenso de las principales instituciones financieras en México y el gobierno mexicano.

### Utilidades

Iniciando en junio del 2020, una empresa de energía solar en Guanajuato abastecerá por lo menos el 85% de nuestras necesidades de energía en Grand Residences a una tarifa promedio de 1.5 pesos por kWh. Esto significará un ahorro en energía para el futuro. El resto será adquirido de la Comisión Federal de Electricidad.



COMPARACIÓN DE INGRESOS ENTRE 2019 vs PRESUPUESTO 2020 (US DIs)

2019			DESCRIPCIÓN	2020 PRESUPUESTO	PRONÓSTICO VS PRESUPUESTO		ACTUAL/ INTERVALOS
PRESUPUESTO	PRONÓSTICO	%			2018 VS 2019		
					DIFERENCIA	%	
			<b>INGRESOS GENERALES</b>				
5,709,903	5,819,127	1.9%	Ingresos	6,124,555	305,428	5.2%	1,936.92
<b>5,709,903</b>	<b>5,819,127</b>	<b>1.9%</b>	<b>Total de ingresos de cuotas</b>	<b>6,124,555</b>	<b>305,428</b>	<b>5.2%</b>	<b>1,936.92</b>
			<b>OTROS INGRESOS</b>				
2,237	3,303	47.7%	Lavandería para Huéspedes	3,000	(303)	-9.2%	0.95
31,953	66,142	107.0%	Otros Ingresos	71,400	5,258	7.9%	22.58
<b>34,189</b>	<b>69,445</b>	<b>103.1%</b>	<b>Total de Otros Ingresos</b>	<b>74,400</b>	<b>4,955</b>	<b>7.1%</b>	<b>23.53</b>
<b>5,744,093</b>	<b>5,888,573</b>	<b>2.5%</b>	<b>Total de Ingresos</b>	<b>6,198,955</b>	<b>310,383</b>	<b>5.3%</b>	<b>1,960.45</b>
			<b>GASTOS DE OPERACIÓN DEL CLUB</b>				
727,427	657,488	-9.6%	Servicio de Ama de Llaves	742,401	84,913	12.9%	234.79
333,720	271,297	-18.7%	Mantenimiento, Ama de Llaves	342,307	71,010	26.2%	108.26
109,278	118,939	8.8%	Amenidades	126,072	7,133	6.0%	39.87
1,168,371	966,791	-17.3%	Electricidad	711,129	(255,661)	-26.4%	224.90
958,680	917,178	-4.3%	Mantenimiento y Cuarto de Máquinas	935,338	18,161	2.0%	295.81
91,059	83,495	-8.3%	Agua y Alcantarillado	88,103	4,608	5.5%	27.86
353,584	333,070	-5.8%	Seguridad	360,794	27,724	8.3%	114.10
266,710	273,984	2.7%	Recepción/Concierges	259,881	(14,102)	-5.1%	82.19
255,846	247,892	-3.1%	Lavandería Interna	257,727	9,835	4.0%	81.51
24,037	16,455	-31.5%	Activos Fijos y Reparaciones Mayores	107,473	91,019	553.1%	33.99
146,449	151,509	3.5%	Jardinería	135,551	(15,957)	-10.5%	42.87
108,734	79,290	-27.1%	Servicios Deportivos	100,781	21,490	27.1%	31.87
55,598	56,065	0.8%	Teléfono (Resultado Neto)	56,373	307	0.5%	17.83
169,085	138,912	-17.8%	Actividades Sociales	179,758	40,846	29.4%	56.85
19,213	19,036	-0.9%	Servicios Operativos	19,620	584	3.1%	6.20
300,850	309,160	2.8%	Seguro del Club	301,152	(8,008)	-2.6%	95.24
31,367	20,472	-34.7%	Gimnasio	21,454	982	4.8%	6.78
34,509	44,847	30.0%	Transportación para Huéspedes	47,508	2,661	5.9%	15.02
64,596	64,596	0.0%	Conexión de Internet de Alta Velocidad	64,924	328	0.5%	20.53
<b>5,219,112</b>	<b>4,770,474</b>	<b>-8.6%</b>	<b>Total de Gastos de Operación</b>	<b>4,858,346</b>	<b>87,872</b>	<b>1.8%</b>	<b>1,536.48</b>
			<b>GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS</b>				
512,714	520,791	1.6%	Cuota de Servicios Administrativos	552,358	31,567	6.1%	174.69
330,108	341,965	3.6%	Servicios Corporativos	336,022	(5,943)	-1.7%	106.27
113,993	107,239	-5.9%	Contabilidad/Almacenes/IT/Compras	113,265	6,026	5.6%	35.82
49,987	67,771	35.6%	Administración/Gerencia	64,237	(3,534)	-5.2%	20.32
132,814	127,481	-4.0%	Recursos Humanos	134,991	7,510	5.9%	42.69
4,970	3,394	-31.7%	Otros Gastos	3,588	194	5.7%	1.13
12,612	11,628	-7.8%	Auditoría	11,957	329	2.8%	3.78
32,124	41,023	27.7%	Servicios de Membresía	44,571	3,549	8.7%	14.10
<b>1,189,322</b>	<b>1,221,292</b>	<b>2.7%</b>	<b>Total de Gastos Generales y Administrativos</b>	<b>1,260,989</b>	<b>39,697</b>	<b>3.3%</b>	<b>398.79</b>
<b>(664,342)</b>	<b>(103,193)</b>	<b>-84.5%</b>	<b>Ingresos de Operación</b>	<b>79,621</b>	<b>182,814</b>	<b>-177.2%</b>	<b>25.18</b>
			<b>GASTOS FINANCIEROS/INGRESOS</b>				
20,659	26,614	28.8%	Comisión de Tarjeta de Crédito CSF	27,678	1,065	4.0%	8.75
<b>20,659</b>	<b>26,614</b>	<b>28.8%</b>	<b>Total de Gastos Financieros/Ingresos</b>	<b>27,678</b>	<b>1,065</b>	<b>4.0%</b>	<b>8.75</b>
			<b>IMPUESTOS</b>				
388,060	419,652	8.1%	I.V.A	506,087	86,435	20.6%	160.05
72,761	78,685	8.1%	Impuesto al Hospedaje	94,891	16,206	20.6%	30.01
98,521	83,351	-15.4%	Impuesto sobre Ingresos y Otros	65,931	(17,420)	-20.9%	20.85
<b>559,341</b>	<b>581,688</b>	<b>4.0%</b>	<b>TOTAL DE IMPUESTOS</b>	<b>666,909</b>	<b>85,221</b>	<b>14.7%</b>	<b>210.91</b>
<b>(1,244,342)</b>	<b>(711,495)</b>	<b>-42.8%</b>	<b>INGRESO NETO</b>	<b>(614,967)</b>	<b>96,528</b>	<b>-13.6%</b>	<b>(194.49)</b>