

## **Actividades 2019**

### **Granada**

La situación política en Granada fue más tranquila en 2019 que en 2018 y el turismo regresó lentamente. Sin embargo, en números modestos. Hemos terminado el año en punto de equilibrio y pagamos nuestros gastos de educación de nuestras reservas. Como los presupuestos gubernamentales para la educación se deterioraban, nuestra inversión era más necesario que nunca. Afortunadamente, todavía tenemos reservas para mantener el apoyo educativo a las comunidades.

### **Oaxaca**

2019 fue nuestro primer año completo de negocios. Generamos suficientes fondos para comenzar un piloto de educación. Comenzamos con 8 estudiantes de secundaria. Recibieron becas directamente de los fondos del hotel y se inscribieron en programas de motivación subcontratados a nuestro socio educativo "The Oaxaca Learning Center".

### **Expansión**

En 2019 creamos una nueva estructura legal que facilita nuestros planes de crecimiento. En primer lugar, se fusionaron Fundación Hotel con Corazón México y Fundación Hotel con Corazón. A continuación, creamos la entidad Hotel con Corazón Social Enterprise BV. Fundación Hotel con Corazón tendrá una participación mayoritaria tanto en los derechos de voto como en los de ganancias en esta sociedad limitada. En 2018 y 2019 buscamos inversores para nuestro plan de expansión de 3,5 millones de euros. Hasta ahora logramos € 2,2 millones. Estos inversores serán accionistas de la Social Enterprise BV.

Las visitas a Costa Rica para establecer el tercer proyecto Corazón han dado como resultado una breve lista de ubicaciones y negociaciones concretas sobre ciertas parcelas.

## **Perspectivas 2020**

### **Coronavirus**

Obviamente, es imposible escribir sobre las perspectivas para 2020 sin hablar de la crisis de covid-19. El turismo se ha detenido en todo el mundo, por lo que la financiación para nuestros proyectos de impacto en el futuro es incierta. Como consecuencia, desafortunadamente no podremos reclutar nuevos estudiantes.

En cuanto a los hoteles, covid-19 probablemente resulte en un año en gran parte perdido. En vísperas de la crisis, nuestra situación era extraordinariamente buena en Oaxaca y nos estábamos recuperando constantemente en Nicaragua.

Las medidas de covid-19 que estamos tomando requieren un delicado equilibrio entre cuidar a nuestro personal, edificios y posesiones, por un lado; y garantizar la estabilidad financiera para el período posterior a la crisis, por otro. Con solo 1 objetivo en mente: volver a tener un impacto social positivo tan pronto como las circunstancias lo permitan.

## Actividades 2018

El año 2018 ha sido aún más turbulento para Fundación Hotel con Corazón que 2017. El hotel en Oaxaca se inauguró en junio de 2018 y obtuvo directamente una creciente cantidad de visitantes. Las reseñas en Internet llevaron a nuestro segundo hotel dentro de unos meses al segmento superior. En Nicaragua, sin embargo, nos enfrentamos a una situación política inestable con protestas a gran escala y violencia callejera. Como consecuencia, muchos países (incluidos los importantes para nosotros, como los EE. UU., Canadá, los Países Bajos, el Reino Unido, Alemania, Bélgica, Francia y España) emitieron un aviso de viaje negativo a Nicaragua. Al final del año se levantaron algunos consejos negativos, pero el daño ya estaba hecho a la industria turística de Nicaragua.

En marzo, Booking.com seleccionó a Hotel con Corazón como una de las 10 *scale-ups* de "viajes responsables" (de 800 solicitantes en todo el mundo). Junto con los otros 9 finalistas, los fundadores Onno Oostveen y Marcel Zuidhof participaron en el programa Booster Accelerator de 3 semanas para desarrollar planes para escalar nuestro impacto y nuestro negocio. Como resultado, hemos desarrollado planes para expandir a 3 ubicaciones más en Centroamérica. Así que para 2022 esperamos tener 5 hoteles en la región.

La ocupación de Oaxaca en el primer semestre superó nuestras expectativas (y plan de negocios) con porcentajes que llegaron a 80% al final del año. En general, significa que podremos comenzar nuestro programa educativo para agosto de 2019, a un nivel más alto de lo que habíamos previsto.

Sin embargo, Nicaragua es la otra cara de la moneda, las protestas del pueblo comenzaron el 18 de abril y duraron hasta julio. La violencia entre manifestantes, fuerzas armadas y grupos paramilitares hizo que el país fuera inseguro para viajar. A mediados de mayo, el turismo se había detenido por completo y no se ha recuperado desde entonces. Hasta fines de 2018 todavía teníamos esperanzas de que la recuperación del turismo comenzara, y algunas señales positivas a finales de septiembre nos hicieron decidir permanecer abiertos con un personal reducido. Sin embargo, la temporada de vacaciones de diciembre no trajo la mejora, por lo que en enero de 2019 tuvimos que tomar la dolorosa decisión de dejar ir al 80% de nuestro personal y con la ocupación del 10% -15% posiblemente tengamos un punto de equilibrio. También tuvimos que decidir reducir el equipo educativo. De esa manera, y gracias a nuestras prudentes reservas financieras que hicimos a lo largo de los años, podremos continuar apoyando los niños en el programa educativo durante 2019 y 2020, incluso si el hotel no obtendrá ganancias en ese período.

Nuestro nuevo gerente en Granada, Nicaragua, Gretcheen González, hizo un trabajo duro para mantener el hotel funcionando lo mejor posible en la turbulencia. Redujimos nuestros costos al mínimo mientras mantuvimos el hotel en las mejores condiciones.

## Actividades 2017

El año 2017 ha sido turbulento para Fundación Hotel con Corazón. El equipo del proyecto en Oaxaca entró en la fase de construcción del proyecto. El diseño se completó, se solicitaron permisos y se contrató a un constructor y se comenzó a construir el hotel desde cero. Se colocaron cimientos, se conectaron los servicios públicos y se formaron las primeras paredes. En el segundo semestre tuvimos un retraso debido al tiempo necesario para los permisos. Tuvimos que encontrar nuestra forma de trabajar con el contratista de construcción. Ahora estamos buscando una apertura en mayo de 2018.

La operación de Granada entró en una nueva fase el año pasado, pero aún se está adaptando a la nueva realidad. El mercado para los viajeros estadounidenses a Nicaragua, que todavía comprende al menos el 50% de nuestros huéspedes, experimentó una caída en 2016 debido al Zika y el cambio de viajeros que van a la inmensamente popular Cuba. Pero también el número de ofertas de hoteles, B & B y AirBnb en Granada ha crecido constantemente a lo largo de los años. Esto significa que nos enfrentamos una nueva situación: tuvimos que luchar por nuestras reservas por primera vez en 2016. Y todavía estamos luchando este año. Como resultado, la tasa de ocupación promedio ha disminuido del 65,7% en 2015 al 55,2% en 2016 y la primera mitad de 2017 volvió a ser inferior a la de 2016. Pero en la segunda mitad del año volvimos a luchar juntos con nuestro nuevo gerente Gretcheen Gonzalez.

Hoy nuestros huéspedes están en casi todas partes en Internet buscando la forma más fácil de seleccionar y reservar una habitación de hotel. Y estas plataformas proporcionan precisamente eso: comodidad para el viajero. Lamentablemente lo hacen exigiendo comisiones entre el 15% y el 20% a los hoteles. Pero, tomamos el guante en 2016: lanzamos un nuevo sitio web, nos unimos a Booking.com y Expedia.com, y ahora estamos aprendiendo constantemente a atraer huéspedes en esas plataformas y nos conectaremos con otras agencias de reserva en poco tiempo. La buena noticia es que a partir de abril estamos haciendo casi todos los meses mejor que en 2016.

Y después de casi 4 años de trabajo duro y una increíble cantidad de huéspedes muy satisfechos, nuestro primer gerente profesional, Boris Francoise, renunció y entregó la operación del hotel a nuestro nuevo gerente Gretcheen Gonzalez (después de una breve gestión interina de Marcel Zuidhof).