

## INFORME DEL GERENTE A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE SOROA S.A. POR EL EJERCICIO ECONOMICO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016.

Guayaquil, 23 de febrero 2017

Señores **MIEMBROS DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**, para vuestra aprobación y en cumplimiento con las disposiciones estatutarias, adjunto a la presente los Estados Financieros con sus respectivos anexos de mi representada la Compañía **SOROA S.A.**, por el ejercicio económico terminado al 31 de Diciembre del 2016.

### **1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2016.**

#### **1.1 Estrategia de generación de ingresos:**

##### **Crecimiento del 3.1% en Revpar.**

Informo a ustedes que durante el año existe una disminución de 1.4% en REVPAR y del 1.4% en el total de ventas de habitaciones, el terremoto ocurrido el 16 de Abril 2016, tuvo impactos directos sobre el mercado hotelero en Ecuador; esto provocó que se cancelen reservas y grupos lo que representó una pérdida de ingresos por \$114,000.00; valor calculado hasta el mes de agosto 2016.

En consecuencia, se implementaron varios planes de ajustes para mejorar los resultados. Es así que se tomaron medidas de control de productividad y de costos a través de las cuales se logró un ahorro aproximado de \$50,000.00.

#### **1.2 Estrategia de servicio:**

##### **Incrementar la lealtad de los huéspedes.**

Durante el año 2016 nos enfocamos en un fuerte entrenamiento en modelos de recuperación de servicio, Modelo Learn y Guest. Además de los 15 minutos diarios de entrenamiento, realizamos semanalmente el programa "What to do" el cual nos sirvió para adelantarnos a las necesidades y satisfacciones de los requerimientos suscitados en la operación del Hotel.

### **2. Situación Financiera de la Compañía al cierre del ejercicio económico y de los resultados anuales.**

A pesar del escenario poco favorable producto principalmente del desastre natural ocurrido en Abril; la compañía pudo mejorar el performance durante el segundo semestre del año. Adicionalmente ayudó el cobro del lucro cesante otorgado por la cia Liberty producto de lo mencionado anteriormente.

En el año 2016 la utilidad neta del periodo fue de \$59,963.62, superior a la utilidad del año 2015 de \$ 8,095.34.

### 3. Recomendaciones a la Junta General de Accionistas respecto a las estrategias para el ejercicio económico 2017.

#### 3.1 Estrategia para la generación de ingresos.-

Courtyard Marriott Guayaquil logrará un crecimiento en el 2017 del 2.7% en Revpar, enfocándonos en el crecimiento de ocupación del segmento corporativo y del Non Qualified Mix (NQMix) a través de la inversión en e-channels. Continuaremos con la tripulación de American Airlines con un incremento de tarifa \$ 2.00 que regirá desde el mes de Abril.

Se proyecta un incremento en las ventas del 3.4% movido por un 2.4% en habitaciones y 6% en alimentos y bebidas, el profit departamental incrementará en 3.8%, y un incremento en el margen GOP de 0.5 pts. Durante el año 2016 se ejecutaron varias medidas de ajuste de productividad y de costo, las cuales se mantendrán el siguiente año.

#### 3.1 Estrategia de servicio.-

Incrementaremos en los asociados las habilidades de reconocimiento y adaptación de las nuevas necesidades de servicio de los huéspedes que se manifiestan en las diferentes temporadas del año, a través de un programa constante de entrenamiento en prevención y solución de problemas.

Continuaremos con las estrategias actuales de motivación, reconocimiento y "cross training", las cuales han dado el crecimiento año tras año en la encuesta de compromiso laboral.

Sin más que informar, me suscribo reiterándole a la Junta mis sentimientos de consideración y respeto a los Señores Accionistas.

Atentamente



Ec. José Antonio Cevallos  
GERENTE GENERAL  
SOROA S.A.