



HOTEL ORO VERDE

★ ★ ★ ★ ★

CUENCA - ECUADOR

CUENCAORO HOTELERA CUENCA S.A.
Informe de Administración Correspondiente a la Operación Hotelera
Y al Ejercicio Económico al 31 de Diciembre del 2010

Cumpliendo con las disposiciones legales y estatutarias, presento a ustedes el informe Financiero de CUENCAORO HOTELERA CUENCA S.A., correspondiente a la operación hotelera al 31 de Diciembre del 2010.

1. ASPECTOS GENERALES

El año 2010, un año que marca para nuestro hotel un nuevo reto en cuanto a resultados. Lo hemos venido manifestando en nuestros informes anteriores, la situación política con sus altibajos se mantiene positiva, el sector turístico es una muestra de esta situación y en particular el hotelero ha mejorado en nuestra zona y de este beneficio nuestro hotel es su acreedor.

Manifestamos que es un reto en resultados puesto que nuestros ingresos totales alcanzaron la suma de \$ 1.850.000, con una Utilidad Operativa de \$ 258.000 que representa un 14% del total de ingresos; y una utilidad antes de impuestos de \$ 278.000 equivalente al 15% del ingreso total, cifras que en mucho tiempo atrás no lo hemos obtenido.

Las culminaciones de las obras en construcción son nuestra meta, creo fielmente que en este año con el impulso de todos ustedes señores Directores vamos a disponer del Salón de Usos Múltiples así como total remodelación de las habitaciones, obras que nuestros Huéspedes y Clientes piden urgentemente la terminación de las mismas.

En cuanto a la parte Administrativa no hemos registrado novedades de importancia, estamos al día en pagos con nuestros proveedores, en impuestos igualmente, nuestra cartera es 100% recuperable; así lo demuestra nuestra baja provisión de cuentas incobrables.

2. RESULTADOS GENERALES

Resultados de período con relación al Presupuesto y Año Anterior

Descripción	Acumulado a Diciembre del 2010				Acumulado a Diciembre del 2009		
	Total	Presupuesto	Diferencia	%	Total	Diferencia	%
Ingreso Total	1.850.275,00	1.883.534,00	-33.259,00	-1,77	1.592.460,00	257.815,00	16,19%
Utilidad Operativa	258.174,00	266.912,00	-8.738,00	-3,27	134.503,00	123.671,00	91,95%
Utilidad Antes de impuestos	278.057,00	257.444,00	20.613,00	8,01	139.936,00	138.121,00	98,70%
Tarifa Promedio	73,20	73,50	-0,30	-0,41	72,80	0,40	0,55%
% de ocupación acumulada	46,60	40,30	6,30	15,63	36,00	10,60	29,44%



HOTEL ORO VERDE

★★★★★
CUENCA - ECUADOR

- Ingreso Total al 31 de Diciembre es de \$ 1.850.275 comparado con el presupuesto que es \$ 1.883.534 tenemos una diferencia de \$ -33.259 equivalente al -1,77 %. El ingreso percibido al 31 de Diciembre del 2009 fue de \$ 1.592.460, existiendo una diferencia real de \$ 257.815 equivalente a un incremento del 16,19 % sobre el ingreso del año anterior.
- Utilidad Operativa al 31 de Diciembre de 2010 es de \$ 258.174 frente a lo presupuestado que fue \$ 266.912, existe una diferencia de \$ - 8.738 equivale a - 3,27%. Comparando con el mismo período del año anterior que fue de \$ 134.503. Representa una diferencia de \$ 123.671 equivalente al 91,95%.
- Utilidad Antes de impuestos del presente ejercicio es de \$ 278.057 comparando esta cifra con el presupuesto que es de \$ 257.444, hay una diferencia de \$ 20.613 equivalente al 8,01%. El año anterior a esta misma fecha tuvimos una utilidad de \$ 139.936.00 obteniendo una diferencia positiva de \$ 138.121,00 equivalente al 98,70%.

2.1. Ingresos Hospedaje

2.1.1. Ingresos Habitaciones

Descripción	Presupuesto a Diciembre del 2010				Acumulado a Diciembre del 2009		
	Total	Presupuesto	Diferencia	%	Total	Diferencia	%
Ingresos	927.540,00	846.991,00	80.549,00	9,51	707.596,00	219.944,00	31,08%
Otros Ing. Hospedaje	28.189,00	27.605,00	584,00	2,12	22.729,00	5.460,00	24,02%
Tarifa Promedio	73,20	73,50	-0,30	-0,41	72,80	0,40	0,55%
% de ocupación acumulada	46,60	40,30	6,30	15,63	36,00	10,60	29,44%

- En Habitaciones los ingresos de este período alcanzan la suma de \$ 927.540 frente a un presupuesto de \$ 846.991, obteniéndose una diferencia de \$ 80.549 o un 9,51%; comparando con el año anterior, a esta misma fecha se alcanzó la suma de \$ 707.596 la diferencia es de \$ 219.944, en términos porcentuales un mas 31,08%.

En relación a los ingresos totales representan el 50.1%, en el 2009 fue del 44.4%.

- En Otros Ingresos De Hospedaje tales como telefonía, lavandería, mini bares y business center registran un ingreso de \$ 28.189 contra un presupuesto de \$ 27.605 por cuanto la diferencia es \$ 584 equivalente a 2,12 %, el año anterior éste rubro alcanzó un ingreso de \$ 22.729 es decir una diferencia de \$ 5.460, en términos porcentuales un mas 24,02%.
- A la fecha, el hotel continúa promocionando los servicios agregados para nuestros huéspedes tales como: Transfer aeropuerto - hotel - aeropuerto; Coctel de bienvenida; Planchado de dos prendas gratis; Fittnes; Parqueadero



HOTEL ORO VERDE

★★★★★
CUENCA - ECUADOR

privado; Internet inalámbrico. El desayuno buffet se ha excluido a los huéspedes, solo se lo incluyen en negociaciones puntuales.

- Tarifa Promedio Y Porcentaje De Ocupación durante este año registra \$73,20 y el porcentaje de ocupación acumulada 46,60%, el año anterior a esta misma fecha, la tarifa promedio fue de \$ 72,80 con un porcentaje de ocupación de 36,00%, nuestro precio promedio subió en \$ 0,40 por habitación y el incremento en la ocupación acumulada 10,6 puntos porcentual un mas 29,44% en comparación con el mismo periodo del año 2009. El REVPAR subió desde 26.21 en el 2009 a 34.11 en el 2010 un más 30,16%.

2.2 Ingresos de Alimentos y Bebidas

Descripción	Presupuesto a Diciembre del 2010				Acumulado a Diciembre del 2009		
	Pres	Real	Diferencia	%	Real	Diferencia	%
Ingresos Restaurantes	635.755,00	732.592,00	-96.837,00	-13,22	617.365,00	18.390,00	2,98%
Ingresos Fast Food	209.957,00	235.598,00	-25.641,00	-10,88	192.674,00	17.283,00	8,97%
Ingresos Varios	48.835,00	40.747,00	8.088,00	19,85	41.544,00	7.291,00	17,55%
TOTAL INGRESOS A & B	894.547,00	1.008.937,00	-114.390,00	-11,34	851.583,00	42.964,00	5,05%

A diciembre del año 2010 en los diferentes puntos de venta de este departamento los ingresos alcanzaron la suma de \$ 894.547 frente a un presupuesto de \$ 1.008.937, existe una diferencia de \$ -114.390, es decir -11,34%. El año anterior a ésta misma fecha los ingresos fueron de \$ 851.583, dando como resultado una diferencia positiva éste año de \$ 42.964 que representa un mas 5,05%.

3. COSTOS Y GASTOS - ANALISIS POR RUBRO

3.1. Materiales

Descripción	Presupuesto a Diciembre del 2010				Acumulado a Diciembre del 2009		
	Pres	Real	Diferencia	%	Real	Diferencia	%
Costo Alimentos	265.188,00	290.930,00	-25.742,00	-8,85%	260.845,00	4.343,00	1,66%
Costo Bebidas	22.446,00	21.430,00	1.016,00	4,74%	19.980,00	2.466,00	12,34%
Total costo de A y B	287.634,00	312.360,00	-24.726,00	-7,92%	280.825,00	6.809,00	2,42%
Costo % Alimentos	34,90%	33,30%	1,60%	4,80%	35,90%	-1,00%	-2,79%
Costo % Bebidas	24,60%	21,70%	2,90%	13,36%	23,00%	1,60%	6,96%

- El costo de alimentos a diciembre del año 2010 es US\$ 265.188 contra un presupuesto de \$ 290.930 por lo que hay una diferencia de \$ -25.742 porcentualmente representa el 34,9% del total de ventas de alimentos, contra un



HOTEL ORO VERDE

★★★★★
CUENCA - ECUADOR

presupuesto del 33,3%; a la misma fecha el año anterior el costo de alimentos fue del 35,9%.

- El costo de bebidas es \$ 22.446 contra un presupuesto de \$ 21.430 existiendo una diferencia de \$ 1.016, el año anterior a esta misma fecha el costo real fue de \$ 19.980; al 31 de diciembre el costo porcentual de bebidas es de 24,6% contra un presupuesto de 21,7%. El año pasado a esta misma fecha tuvimos un costo bebidas del 23%.

3.2. Gastos En Personal

Descripción	Acumulado a Diciembre del 2010				Acumulado a Diciembre del 2009		
	Real	Ppto	Diferencia	%	Real	Diferencia	%
Gastos en Personal	624,390	612,461	11,929	1,95%	554,766	69,624	12,55%
% respecto a Ingresos	33,70%	32,50%	1,20%	3,69%	34,80%	-1,10%	-3,16%

Los gastos de personal durante éste período son de \$ 624.390 comparado con el presupuesto de \$ 612.461 hay una diferencia de \$ 11.929 o el 1,95%. Comparados con el gasto a esta misma fecha del período del anterior que es de \$ 554.766 hay una diferencia de \$ 69.624 equivalente al 12,55 %. Como podemos apreciar los gastos en este rubro se han incrementado debido a que el sueldo básico subió a \$ 240. A esta fecha el año anterior teníamos 76 empleados, al 31 de diciembre del 2010 el número de empleados es de 77.

Gastos Mayores en relación al 2010:

Sueldos y Salarios	27,052
Honorarios Profesionales	6,778
Pagos a Eventuales	13,893
Reserva de Jubilación	17,214

Gastos Menores en relación al 2010:

Reserva de vacaciones	-10,523
-----------------------	---------

3.3. Gastos Directos

Descripción	Acumulado a Diciembre del 2010				Acumulado a Diciembre del 2009		
	Real	Ppto	Diferencia	%	Real	Diferencia	%
Gastos Directos	409.023,00	409.194,00	-171,00	-0,04%	356.192,00	52.831,00	14,83%
% respecto a Ingresos	22,10%	21,70%	0,40%	1,84%	22,40%	-0,30%	-1,34%

Este rubro hasta el 31 de diciembre del 2010 alcanza la suma de \$ 409.023 frente a un presupuesto de \$ 409.194 nos da una diferencia de \$ -171 equivalente al -0,04%. Si comparamos éste gasto con el año anterior que fue de \$ 356.192 tenemos una diferencia de \$ 52.831 es decir los gastos directos han aumentado en un 14,83%. Continúan siendo los rubros de mayor gasto energía y combustibles, además publicidad y reposición de activos de operación.



HOTEL ORO VERDE

★ ★ ★ ★ ★
CUENCA - ECUADOR

Gastos Mayores en relación al 2010:

Reposición Lencería	9,869
Atenciones	9,922
Suscripciones y afiliaciones	9,142
Mantenimiento de edificios	8,938
Comisiones de ventas	8,977

Gastos Menores en relación al 2010:

Gastos Distracciones	- 9,895
Consumo gas	-12,703

3.4. Gastos Fijos

Descripción	Acumulado Diciembre del 2010				Acumulado Diciembre del 2009		
	Real	Presupuesto	Diferencia	%	Real	Diferencia	%
Gastos Fijos	271.055,00	282.606,00	-11.551,00	-4,09%	266.173,00	4.882,00	1,83%
% respecto a Ingresos	14,60%	15,00%	-0,40%	-2,67%	16,70%	-2,10%	-12,57%

Durante el año 2010, nuestros gastos fijos alcanzan \$ 271.055 comparando con nuestro presupuesto que es de \$ 282.606 hay una diferencia de \$ -11.551 es decir -4,09%. El año anterior tuvimos un gasto de \$ 266.173 la diferencia es \$ 4.882 es decir un 1,83%. Los rubros de mayor consideración son honorarios y contribuciones, amortizaciones y depreciaciones, y seguros.

Gastos Mayores en relación al 2010:

Depreciaciones	14,287
----------------	--------

4. CALIDAD

ENERO	1ero. Desayuno buffet especial. 14.01 al 30.01 Jueves, viernes y sábado Festival del Arroz.
FEBRERO	11.02 – 12.02 Cena especial para San Valentín en el Oro-Café.
MARZO	4.03 – 27.03 Jueves y viernes Cangrejada.
ABRIL	01.04 - 04.04 Variedad de actividades por Semana Santa en Oro-Café, Venta de Fanesca. 8.04 - 30.04 Jueves y viernes Festival Tex- Mex.
MAYO	21.05 – 18.06 Jueves y viernes Carrusel de Carnes 09.05 Desayuno buffet en Oro-Café, almuerzo buffet en Salón Tomebamba por día de la Madre.
JUNIO	15.06 Almuerzo buffet en Oro-Café, y la Cabaña suiza por día del Padre.
JULIO	01.07 – 03.07 Jueves y viernes, Té de la tarde con clases de cocina.



HOTEL ORO VERDE

★ ★ ★ ★ ★
CUENCA - ECUADOR

AGOSTO	05.08 - 27.08 Jueves y viernes, Festival del Asado Argentino.
SEPTIEMBRE	02.09 - 24.09 Jueves y viernes, Festival All you can eat Chifa.
OCTUBRE	30.09 - 29.10 Jueves y viernes, Cangrejada.
NOVIEMBRE	04.11 - 26.11 Jueves y viernes, Buffet típico con carnes a la Barbosa
DICIEMBRE	01.12 - 31.12 Miércoles, jueves y viernes té navideño por la tarde 31-12 Fiesta Hawaiana de Fin de Año en el Lobby.

Nuestras acciones culinarias desarrolladas durante el año 2010 tuvieron acogida de la clientela, un éxito sobresaliente fue la cangrejada ofrecida durante el mes de Octubre.

5. RECURSOS HUMANOS

El número de colaboradores al 31 de Diciembre del 2010 es de 77 personas.

La capacitación del personal del Hotel Oro Verde es una constante preocupación y prioridad tanto para Administración como del Departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de mejorar día a día nuestros servicios manteniéndonos como un Hotel líder en la ciudad por su calidad y excelencia.

CAPACITACION HOTEL ORO VERDE CUENCA PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DE 2010

CAPACITACION INTERNA

Fecha	Temas	Instituto	Docente	Duración	Total Ho
20-01-10	Anexos SRI	Hotel Oro Verde Manta	Roberto Mena	1 x 16 h.	16 Horas
27-04-10	Manejo de Costos A&B	Sr. C. Moreau HOVM	Costos/bodega Cocina/Compras/ Gerencia General	7 x 4 h.	28 Horas
10-08-10	Servicio de vinos y atención al cliente	Srs. David Alarcón y Andrés Alvarado	Saloneros de planta y eventuales, camareros, limpieza	23 x 8h.	184 Horas
17-08-10	Servicio de mesa y atención al Cliente	Srs. David Alarcón y Andrés Alvarado	Saloneros de planta y eventuales, camareros, Limpieza	23 x 8 h.	184 Horas
25-08-10	Manejo de quejas y atención al Cliente	Sra. Carolina Borja y Sr. Andrés Alvarado	Saloneros, Recepción, Camareras, Limpieza, Cocina	19 x 4 h.	76 Horas
26-08-10	Manejo de quejas y atención al Cliente	Sra. Carolina Borja y Sr. Andrés Alvarado	Saloneros, Recepción, Camareras, Limpieza, Cocina	17 x 4 h.	68 Horas

CAPACITACION EXTERNA

Fecha	Temas	Instituto	Docente	Duración	Total Ho
04	Certificación Internacional de	Alfredo Paredes &	Gladis Montenegro	1 x 40 h.	40 Horas



HOTEL ORO VERDE

★ ★ ★ ★ ★

CUENCA - ECUADOR

	especialistas en gestión de RRHH	Asociados y Capacith			
16	Manejo de POS tarjetas de Crédito	Banco del Austro	Recepción/Cajas/Audidores/Contab.	13 x 1 h.	13 Horas
MAYO					
05-07	Riesgos de Trabajo	IESS	F. Once y Dr. Cordero	2 x 15 h.	30 Horas
25	Parasitismo	DISMOSCOL	Todo el personal	23 x 1 h.	23 Horas
JUNIO					
02	Facebook Marketing	Mejora Continua	Carolina Borja	1 x 8 h.	08 Horas
08	Reciclaje de basura	EMAC	Personal Servicio, Limpieza Cocina/Administración	12 x 2 h.	24 Horas
10	Seguridad Hotelera	GOE	Todo el personal	25 x 2 h.	50 Horas
12	Cata Tequila	Fogos	Capitán eventos	3 x 2 h.	06 Horas
14 y 15	Servicio al Cliente con PNL	Fundación Coaching	Personal de servicio	25 x 16 h.	400 Horas
21	Inglés	SECAP	S. Quezada/K. Barrera /A. Nicolalde/A. Larrea	4 x 70 h.	280 Horas.
23	Actualización Laboral	CENSERVI	Gladis Montenegro	1 x 8 h.	08 Horas
29	Manejo de tarifas en situaciones de crisis	AHOTEC	Raúl Jimenez/Andrés Alvarado	2 x 2 h.	04 Horas
12	Cata Tequila	Fogos	Capitán eventos	3 x 2 h.	06 Horas
14 y 15	Servicio al Cliente con PNL	Fundación Coaching	Personal de servicio	25 x 16 h.	400 Horas
21	Inglés	SECAP	S. Quezada/K. Barrera /A. Nicolalde/A. Larrea	4 x 70 h.	280 Horas.
23	Actualización Laboral	CENSERVI	Gladis Montenegro	1 x 8 h.	08 Horas
29	Manejo de tarifas en situaciones de crisis	AHOTEC	Raúl Jimenez/Andrés Alvarado	2 x 2 h.	04 Horas
SEPTIEMBRE					
29	Atención al Cliente	Cámara de Turismo	Raúl Jimenez, Maruja Remache, Vinicio Bolaños	3 x 4 h.	12 Horas
OCTUBRE					
5	Plan de Contingencia contra Incendios	Tnte. Sixto Heras Cuerpo de Bomberos	Ejecutivos, Cocina, Mantenimiento, Recepción, Seguridad	20 x 4 h.	80 Horas
NOVIEMBRE					
2	Riesgos y oportunidades en el IVA	Herrera Chang & Asociados	Roberto Mena	1x2h.	02 Horas
6	Servicio al Cliente	Cervecería Nacional	Saloneros, Capitanes, Eventuales banquetes	13x4h.	52 Horas
13,14,15	Curso Coctelería	Prof. John Barreno escobar	Lucía Sánchez	1x12h.	12 Horas
13 y 14	Equipos de alto rendimiento	RSA	Todo el personal	41x10h.	410 Horas
28	Uso de extintores	PyP	Todo el personal	24x1h.	24 Horas
TOTAL CAPACITACION AÑO 2010					1.898 horas/H

6. CARTERA DE CLIENTES

El desglose de cartera a 31 de Diciembre del 2010 se detalla a continuación:



HOTEL ORO VERDE

★ ★ ★ ★ ★
CUENCA - ECUADOR

Corriente	33.678,44	44,00
30días	26.606,03	34,76
60días	8.630,03	11,27
90 días	7.627,59	9,97
Total	76.542,09	100,00

7. FINANZAS

7.1 INVERSION

- Local, depósitos a plazos en Banco Pichincha US\$ 800.000.00 (US\$ 600,00 del aumento de capital y US\$ 200,000 de la operación), esto nos a generado intereses por US\$ 12.575,46.
- Inversiones a Largo Plazo, acciones en compañías relacionadas:
 - Hotel Oro Verde Machala US\$ 3.227
 - Oro Verde Management US\$ 2.585

7.2 PRESTAMOS

- Mantenemos un préstamo con el Dr. Henry Eljuri por US\$ 100.000.
- Pagos de intereses al 31 de Diciembre del 2010 US\$ 8,000

7.3 ADQUISICION DE ACTIVOS FIJOS Y DE OPERACIÓN

Obras en Construcción	
SALON DE USO MULTIPLE	400,263.00
COCINA	94,935.00
ASCENSOR	9,709.00
PARQUEADERO	7,028.00
REMODELACION HABITACIONES	163,817.00
SALON SUIZO	793.00
	676,545.00

Inversiones en Activos Fijos	
EDIFICIO	312,755.00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	21,490.00
EQUIPOS DE COMPUTACION	8,979.00
	343,224.00

Edificios.- Activar Cerramiento US\$ 47,662 y Parqueo US\$ 265,092

Maq&Equipos.- 3 TV \$1,710, 4 Aspiradoras \$ 4968, Cocina Oro Café \$ 14,811.

Equipos de Computo.- CPUS, Monitores, KVM remoto, Servidor, Proyector, TouchScreen.



HOTEL ORO VERDE

★ ★ ★ ★ ★
CUENCA - ECUADOR

8. CONCLUSIONES

Señores Directores hemos analizado las cifras del año 2010, como ustedes pueden apreciar, son cifras positivas, estamos cumpliendo con nuestro objetivo de mejorar el porcentaje de ocupación, para el presente período la meta es superar este rubro. En Alimentos y Bebidas debemos concentrarnos en mantener a nuestros actuales clientes y recuperar el mercado perdido sobre todo en eventos sociales para lo cual el gran salón es de suma importancia.

9. AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro Presidente, Doctor Henry Eljuri; al Sr. Selim Doumet Vicepresidente Director Delegado, a nuestro Director Ing. Edmundo Kronfle por brindarnos su apoyo, el mismo que es indispensable para la consecución de los objetivos propuestos. Queremos agradecer a todos los miembros del directorio por su aval a nuestra operación.

Beda Julián Zimmermann
Gerente General

Cuenca, a 16 de Marzo del 2011