

## INFORME ANUAL DEL GERENTE GENERAL

Señores accionistas:

Ponemos a vuestra disposición, el informe anual de la Gerencia General correspondiente al ejercicio 2015.

Como Uds. podrán apreciar en las cifras presentadas, lamentablemente tuvimos una reducción en nuestros ingresos generales respecto al año anterior.

La caída en los ingresos son principalmente por factores de la situación país que se agravó en el segundo semestre del año como es de conocimiento público. Como ejemplo la ciudad de Quito perdió 5 puntos porcentuales de ocupación en comparación con el 2014 según estadísticas oficiales de la Asociación de Hoteles de Quito Metropolitano (HQM).

Dentro de este informe, se evaluarán los siguientes puntos:

- Cumplimiento de objetivos previstos
- Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y del Directorio
- Situación financiera de la empresa
- Otros aspectos relevantes.

### ENTORNO DE LA ECONOMIA Y EL HOTEL

Durante el 2015 la crisis del petróleo se agudizó, continuo la tendencia de la caída en el precio del petróleo lo que originó que tanto las empresas de este sector como el gobierno hagan mayores ajustes en sus presupuestos tanto para gastos de alojamiento como para eventos. Debo de recordar que estos dos segmentos son los mas importantes en la composición de ingresos del Swissotel. Las consecuencias inmediatas fueron la reducción de la producción de estos segmentos de negocio y las solicitudes de mantener tarifas o que se reajusten hacia abajo a pesar de que el país tuvo una tasa de inflación anual mayor al 3% y con incremento del salario básico unificado del 4.12%.

Otro factor que afectó a las diversas empresas, fue la apreciación del dólar americano o devaluación de monedas en sudamerica, lo que hizo que Ecuador se convierta en un país más caro para mercados importantes como el colombiano y peruano, que son luego del americano, los que aportan con mas visitantes al Ecuador y esto trajo como consecuencia la reducción de visitas corporativas.

Por ultimo, las proyecciones económicas del país, al ser poco alentadoras por la desaceleración económica que estamos viviendo, obligó a las empresas y sus funcionarios a buscar ahorros y por eso hemos recibido a lo largo del 2015 muchas solicitudes de revisión de tarifas obligándonos a buscar opciones mas económicas de menus en banquetes para satisfacer las necesidades de las empresas o adecuarnos a su presupuesto y de la caída del flujo de comensales a nuestros restaurantes en un 20% en promedio al preferir opciones más económicas o limitar sus gastos de diversión y entretenimiento, rubro que engloba el consumo en restaurantes.

En lo que respecta al Hotel Plaza Grande tuvo mucha afectación en sus ingresos de restaurantes ya que en el año ha pasado cerrado varios días el acceso a la Plaza Grande por manifestaciones de diversa indole.

## **1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

No se llegó a cumplir el objetivo presupuestario, quedando por debajo del presupuesto en US\$3,016 millones como H.O.V. Hotelera Quito S.A.

Sin embargo, se han cumplido los objetivos básicos de nuestra administración que son:

- a. Nos hemos mantenido como líderes del segmento hotelero de 5 estrellas en la ciudad de Quito.
- b. Hemos mantenido la calidad en el servicio y alimentos, lo que ratifican a diario nuestros clientes de eventos con las evaluaciones que realizan al finalizar los mismos.
- c. En la evaluación de nuesteros huéspedes, si bien es cierto bajamos 0.05 con respecto al 2014, obtuvimso 8.42 / 10 que nos ubico en el puesto 47 de 111 hoteles de la cadena Swissotel, Raffles y Fairmont y pueso 10 de 31 Swissotel del mundo. A

pesar de esta caída en el puntaje de huéspedes, estuvimos por encima del promedio de todos los hoteles Fairmont.

- d. En la evaluación que nos hace la oficina corporativa por cumplimiento de estándares (LQA) obtuvimos en las 2 evaluaciones 76.90 % y 82.50 % respectivamente, reflejando una recuperación importante en la segunda evaluación.
- e. Continuamos con el plan de mantenimiento de nuestras áreas para ofrecer la mejor presentación del hotel a nuestros visitantes.
- f. Optimización de los recursos financieros para cumplir puntual y permanentemente nuestros pagos con proveedores e instituciones financieras y enfocados en reducir nuestras obligaciones.
- g. Disminuimos nuestros gastos financieros con un mejor control de gastos y costos que nos permitieron tener mejor liquidez y flujo de caja.
- h. Reestructuramos la nómina para hacerla mas eficiente y acorde a las necesidades del hotel con lo que obtuvimos una reducción en el costo de staff.
- i. Mantuvimos dentro del personal la mística de honradez, pulcritud en los procedimientos, ética en los negocios y completo enfoque de las necesidades de todos nuestros clientes otorgandoles las capacitaciones necesarias para mejorar sus competencias hoteleras, motivarlos y ayudarlos en su vida cotidiana.
- j. Swissotel Quito obtuvo nuevamente un reconocimiento internacional en los Premios World Travel Awards, considerados como los Oscars del Turismo, al ser galardonados como mejor hotel de negocios a nivel de Suramérica, mejor hotel de negocios en Ecuador y mejor suite presidencial de Ecuador. Por el lado del Hotel Plaza Grande obtuvimos el galardón como mejor Hotel Boutique del Ecuador y hotel líder en suites de lujo a nivel de Suramérica.

## 2. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y DE DIRECTORIO.

La administración de la compañía realiza su gestión sujetándose a las normas y disposiciones determinadas en las Juntas de Accionistas y de Directorio y a las disposiciones legales sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.

## 3.- SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA

Durante el año 2015, una vez más el requerimiento de financiamiento al sector bancario ha sido menor al de años anteriores; es así, que la deuda bancaria al cierre de año baja en un 24% respecto al 2014, lo que nos genera un ahorro de US\$246 mil en gasto interés y mejora nuestro factor de gestión.

Sin embargo, la disminución en los ingresos afecto nuestro activo corriente lo que nos lleva a bajar en un 13% nuestros factores de liquidez y solvencia.

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Liquidez</b>	Liquidez Corriente	0,85	0,97
<b>Solvencia</b>	Endeudamiento del Activo	24,11%	27,57%
<b>Gestión</b>	Impacto de la Carga Financiera	2,90%	3,75%

Para una mejor visualización de los resultados de este año, tenemos la presentación de la situación financiera por establecimiento; es decir, Swissôtel Quito y Hotel Plaza Grande.

## ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de Diciembre de 2015  
(Expresado en miles de dólares)

	Swissotel Quito	Plaza Grande	Consolidado
<b>INGRESOS</b>	<b>17.343</b>	<b>1.865</b>	<b>19.207</b>
Habitaciones	6.810	570	7.381
Alimentos & Bebidas	8.556	1.255	9.812
Dep. Menores y Otros	1.976	39	2.015
<b>COSTOS Y GASTOS</b>	<b>8.476</b>	<b>909</b>	<b>9.385</b>
Habitaciones	2.044	253	2.297
Alimentos & Bebidas	5.454	648	6.101
Dep. Menores y Otros	978	8	987
<b>Utilidad Departamental</b>	<b>8.867</b>	<b>956</b>	<b>9.823</b>
Gastos No Distribuidos	4.788	456	5.244
<b>Utilidad Bruta Operativa</b>	<b>4.079</b>	<b>499</b>	<b>4.578</b>
Franchise Fee	152	-	152
Gastos Generales, Seguros e Impuestos	1.558	238	1.795
Gastos Financieros	557	-	557
Depreciación y Amortización	1.587	223	1.809
<b>Utilidad antes de part. trabajadores e impuesto a las ganancias</b>	<b>225</b>	<b>39</b>	<b>264</b>
Participación a trabajadores			40
Impuesto a las ganancias (incluye diferido)			128
<b>GANANCIA NETA DEL EJERCICIO</b>			<b>97</b>

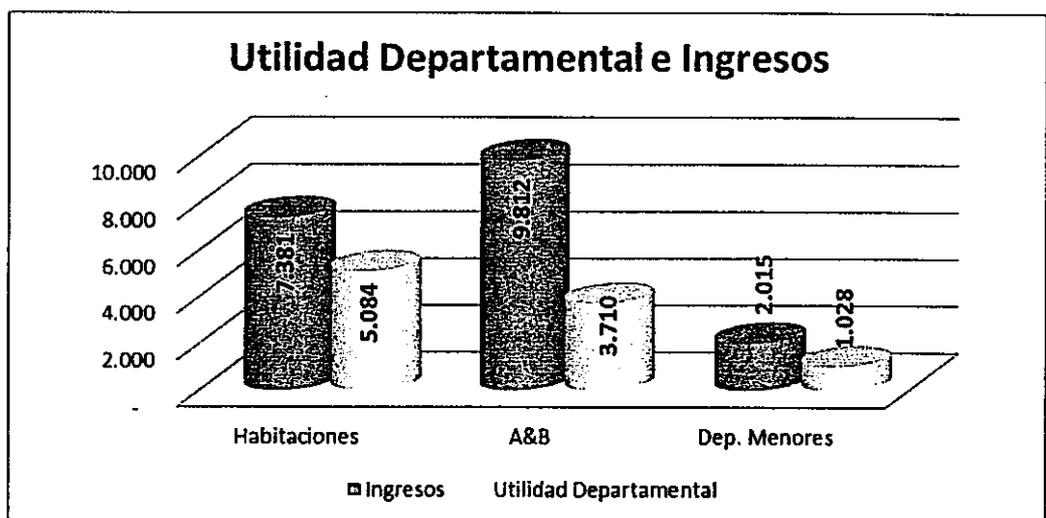
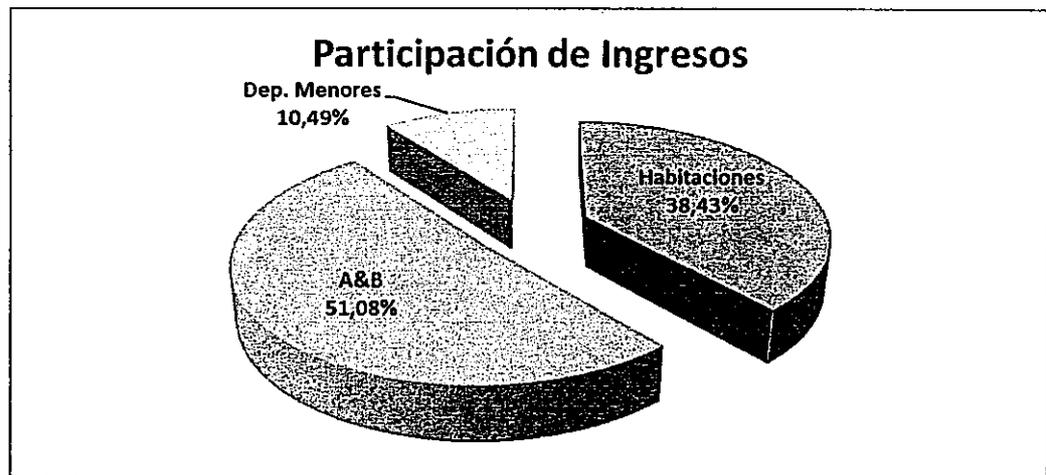
Como Ustedes pueden apreciar, la ganancia neta del ejercicio llegó a la cifra de US\$97 mil; que a pesar de haber tenido una caída considerable en los ingresos con respecto al año anterior, se ha podido controlar de mejor manera los costos y gastos de la operación; lo que nos ha ayudado a mantener la actividad y los servicios en el mejor nivel.

Debemos mencionar que tuvimos gastos imprevistos por la aparición de un impuesto del Ministerio de Turismo que luego de 7 años nos exigieron el pago de forma inmediata y no negociable por lo que tuvimos que hacer un desembolso grande que afectó nuestros gastos generales terminando en un monto mayor al del 2014.

A continuación un análisis de los 3 segmentos en que se ha dividido los ingresos de H.O.V. Hotelera Quito S.A.: Habitaciones, Alimentos & Bebidas, Departamentos Menores y otros:

Al 31 de Diciembre de 2015  
(Expresado en miles de dólares)

	Habitaciones	Alimentos A&B	Departamento Dep. Menores	Consolidado
<b>Ingresos</b>	7.381	9.812	2.015	19.207
<b>Costos</b>	2.297	6.101	987	9.385
<b>Utilidad Departamental</b>	<b>5.084</b>	<b>3.710</b>	<b>1.028</b>	<b>9.823</b>



## **HABITACIONES**

En las instalaciones del Swissôtel Quito, durante el año 2015 se continuó con las mejoras en las habitaciones como:

- Se adquirieron pantallas digitales para ascensores principales.
- Se terminaron de instalar chapas de habitaciones.
- Se continuó con instalación de luz led.
- Wi Fi en suites de larga estadía.

H.O.V. Hotelera Quito S.A. en este año cayó su tarifa promedio a US\$120 disminuyendo en 3 puntos respecto al año anterior (US\$123), con una ocupación de 58% en el 2015 menor a la de 64% en el 2014, llegando a un ingreso consolidado de los dos hoteles en el segmento de habitaciones de US\$7,381 mil en el 2015 menor a los US\$ 8,316 mil del año 2014.

## **ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Como parte de la renovación y modernización del Hotel este año se hizo lo siguiente:

- Se adquirió un horno para la pastelería
- Se adquirieron máquinas de hielo
- Se adquirió un exhibidor para el Quito Deli
- Se remodelaron salones Zúrich y Berna
- Se terminó con la instalación del wifi en salones
- Se adquirieron nuevas sillas para banquetes.
- Expansión del Quito Deli a la esquina de 6 de Diciembre y Ponce
- Se adquirió un nuevo vehículo para el uso de Compras y Banquetes
- Cambio de cortinas en Salón Neuchatel

Además hemos continuado con el correcto y adecuado mantenimiento de pisos, paredes y cámaras de frío para garantizar la mejor presentación de nuestras instalaciones y calidad de nuestros insumos.

A continuación podemos apreciar un comparativo de los años 2015 y 2014 de los ingresos de Alimentos & Bebidas de H.O.V. Hotelera Quito S.A.:

Al 31 de Diciembre de 2015  
(Expresado en miles de dólares)

	2015	2014
Restaurantes & Bar	5.299	5.958
Banquetes & Catering	3.882	4.219
Otros Ingresos	631	771
<b>TOTAL INGRESOS A&amp;B</b>	<b>9.812</b>	<b>10.948</b>

## DEPARTAMENTOS MENORES

Amrita Spa, continúa siendo el mayor contribuyente dentro de los ingresos de departamentos menores.

En este año 2015 logramos una venta de US \$ 683 mil versus el 2014 de US \$ 741 mil; con un precio promedio por membresía de US\$1,000 y aproximadamente 400 socios activos.

Dentro de las inversiones generales de los Hoteles esta la implementación del nuevo Centro de Cómputo que garantiza un manejo más efectivo y seguro de la información; así como la adquisición de nuevas cámaras de seguridad y grabadores digitales.

## 4.- OTROS ASPECTOS RELEVANTES

### EQUIPO GERENCIAL

Con el objetivo de cambio y recuperación del Hotel, continuamos con el apoyo del equipo de Ejecutivos conformado por: Sr. Johan Gómez S., Director Financiero; Sra. Paulina Suárez B., Directora de Ventas y Marketing; Sr. Alonso Marín, Director de Habitaciones; Sr. Robert Perez, Director de Alimentos y Bebidas; Sr. Manuel Silva, Gerente de Seguridad; Srta. María del Carmen Matute, Gerente de Sistemas; el Sr. Pablo Paredes, Director de Mantenimiento, Sra. Sandy Benalcazar Gerente de RRHH, y la Sra. Stephanie Reeson, Gerente de Hotel Plaza Grande.

En el cuarto trimestre del año 2015, se integró al equipo Gerencial la Sra. María de Lourdes Villacres Directora de Relaciones Pública; y, el Sr. Cesar Estrella, Chef Ejecutivo.

Les doy mi agradecimiento a todos ellos, por su contribución, empeño, espíritu de trabajo y enfoque en el logro de objetivos, que nos ha permitido seguir mejorando la estructura y el ambiente laboral de nuestra empresa.

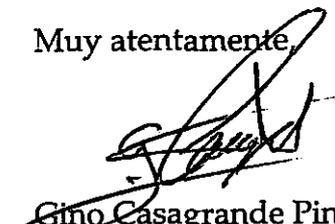
Además de mi agradecimiento a la Gerencia Regional y sus Directores por el constante apoyo y ayuda en el cumplimiento de nuestros objetivos.

## CONCLUSION

El año 2015 fue un año que se tornó cada vez más difícil con el pasar de los meses por la incertidumbre y miedo a las decisiones que el gobierno tomaba en distintos ámbitos. A pesar de que la ocupación hotelera en la ciudad cayo considerablemente, que las empresas empezaron a reajustar sus gastos, nosotros tuvimos que hacer lo mismo y por eso considero que hemos logrado alcanzar metas importantes como: disminuir nuestros pasivos, bajar nuestros costos sin afectar la preferencia de nuestros clientes, mantener un hotel moderno, limpio, seguro y organizado con reconocimientos externos de alto prestigio; todo esto acompañado del compromiso del equipo humano, lo que nos motiva para continuar este nuevo año a pesar de las dificultades que se presentan por la recesión económica que afecta el país; sin embargo, tenemos un plan de trabajo bien elaborado con estrategias que nos deben ayudar a conseguir nuevas cuentas, controlar mejor nuestros costos y así cumplir los objetivos trazados.

Agradezco de manera muy especial al Presidente de la compañía Ing. Luis Villacres y a los miembros del directorio por seguir confiando en mi como Gerente General así como al equipo que lidero, y por el apoyo permanente que dan a nuestra administración que seguirá luchando incansablemente para hacer de H.O.V. Hotelera Quito S.A. una empresa más productiva, eficiente y rentable.

Muy atentamente,



Gino Casagrande Pinto  
Gerente General

