

## INFORME ANUAL DEL GERENTE GENERAL

Señores accionistas:

A continuación encontrarán, el informe anual de la Gerencia General correspondiente al ejercicio 2016.

Las cifras que presentaremos, lastimosamente presentan una reducción en los ingresos generales respecto al año anterior.

La disminución en los ingresos se debe a la crisis económica que viene afectando al país y que se agravó en el año 2016 como es de conocimiento de todos.

El segmento hotelero se ha visto considerablemente afectado por esta crisis, al igual que muchos segmentos productivos del país, que según las estadísticas de la Asociación de Hoteles de Quito Metropolitano (HQM), en la ciudad de Quito, entre los hoteles agremiados de categoría lujo y superior, se perdió 11 puntos porcentuales de ocupación, para ser exactos 63.11% en el 2015 vs 52.56% en el 2016.

Esta caída de ocupación que hemos tenido los hoteles mencionados, de categoría lujo y superior, se llega a entender con las estadísticas que proporciona la Empresa Quiport, administradora del Aeropuerto de Quito Mariscal Sucre, que indica que por segundo año consecutivo, la ciudad de Quito registró menos arrivos de pasajeros, en el 2016 se tuvo una disminución de 131.745 arrivos que en el 2015, equivalente a 8.53%.

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

En el 2016 la crisis del petroleo se mantuvo a lo largo del año con un valor de precio por barril de \$ 50.00 versus el promedio de \$ 100.00 que se tuvo en el 2014, con lo cual la tendencia tanto del sector gobierno como de petroleras, los mas importantes del Swisshotel, fue de continuo ajuste y ahorro a lo largo del año.

El pais acentuo su crisis economica al cerrar con un decrecimiento de alrededor del 2%, esto trajo como consecuencia la reducción de producción de varios segmentos de negocio principalmente en las visitas de grupos lo cual afecta al rubro de banquetes también.

La apreciacion del dólar sumado a la crisis del pais, afectó el mercado colombiano, muchas empresas con base en Colombia optaron por hoteles mas economicos o video conferencias por lo tanto redujeron sus visitas al Ecuador en alrededor del 20% en el año 2016.

El incremento del IVA del 12% al 14% tambien genero una afectación en los ingresos de alojamiento de ambos hoteles puesto que las agencias de viajes se negaron a trasladar el incremento al cliente final, obligandonos de una forma muy sutil en asumir parte de este incremento para mantener la cuenta y producción. Este incremento de IVA afecto tambien en el rubro de banquetes porque nuestros precios también se tuvieron que mantener por el rechazo de empresas a pagar más, y muchos hoteles cometieron el error de asumir el incremento del impuesto en vez de trasladarlo al cliente final.

La inauguración de los hoteles Wydnham y Carlota, ampliación de hoteles como Finlandia y Garden San Jose y remodelación de otros hoteles, hizo mas dificil la competencia con el aumento de la oferta de camas en la ciudad cuando la demanda decrecia y con productos renovados que en vez de venderse a mejores precios, terminaban ofreciendo en precios bajos por la necesidad de llenar los hoteles.

Estas situaciones trajeron como consecuencia la reducción de la ocupacion hotelera en el país, y en la ciudad de Quito como lo mencioné al inicio del informe, y obligó a las empresas a buscar mejores alternativas de tarifas tanto de alojamiento como de alimentos. Los hoteles entramos en una pelea absurda de reducción de tarifas para mantener, no perder, las cuentas y/u obtener cuentas de la competencia para compensar la caída de ocupación que todos los hoteles ya

veníamos sufriendo por ende nuestros ingresos se vieron afectados por una baja en la tarifa promedio.

Por ultimo, la situación de restaurantes también se vio afectada por el aumento de la oferta en la Av. Isabel La Católica lo que nos obligo a tomar la decisión de cerrar el Restaurante Les Alpes.

Por otro lado, según la Asociación de Chefs del Ecuador, los restaurantes prefieren ganar por volumen por lo que la oferta de platos de bajo precio se ha incrementado considerablemente afectando a los restaurantes que usan cartas, es por esto que se decidió cerrar el Quito Deli de la Av. 6 de Diciembre por la sobre oferta de restaurantes con menus económicos.

Asimismo es importante señalar que según estudios de consumidores, 22% de la población desea ahorrar para el futuro por la incertidumbre existente y 31% de hogares tuvo que recortar gastos en diversión y entretenimiento donde se encuentra enmarcado los restaurantes.

En conclusión, los escenarios económicos y reformas gubernamentales, la tasa de inflación de 1.12%, aumento del salario básico unificado en 3.39% y el decrecimiento en el país del 2% son las causales principales de la situación complicada que viven nuestros hoteles en general, las empresas son más cautelosas en sus gastos por la incertidumbre existente.

## **1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

El presupuesto quedó por encima de los ingresos generados en este período 2016 en US\$3 millones 989 mil en Swissotel y US\$560 mil en Hotel Plaza Grande.

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

- a. A pesar del aumento y renovación de la competencia, 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 nuestros huéspedes, mejoramos nuestra calificación con respecto al 2015, terminamos con 868 lo cual nos ubico en el puesto 34 a nivel de los 111 hoteles FRHI, puesto 7 de 31 Swissotel.
- d. En la evaluación que nos hace la oficina corporativa por cumplimiento de estándares (LQA) obtuvimos en las 2 evaluaciones 79.80% y 80.70% respectivamente, es decir promedio de 80.25% versus 79.75% del año 2015.
- e. Continuamos con el plan de mantenimiento de nuestras areas 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 nuestros pasivos.
- g. Reestructuramos las areas y nómina para hacerla mas eficientes y acorde a las necesidades del hotel con lo que obtuvimos una reducción de staff y por ende una disminución en el costo de staff.
- h. 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.
- i. Swissotel Quito obtuvo nuevamente un reconocimiento internacional en los Premios Word 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 en Sudamerica.

## 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

A pesar de la baja de ingresos en el año 2016, una vez más el requerimiento de financiamiento al sector bancario ha sido menor en US\$125 mil respecto al 2015.

La situación económica que se vivió en el 2016 se ha podido sobre llevar de la mejor manera en el manejo de la operación, lo cual podemos ver reflejado en que nuestros factores de liquidez y solvencia.

Factor	Indicador	2016	2015
Liquidez	Liquidez Corriente	0,82	0,85
Solvencia	Endeudamiento del Activo	23,82%	24,11%
Gestión	Impacto de la Carga Financiera	3,46%	2,90%

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 2016  
(Expresado en miles de dólares)

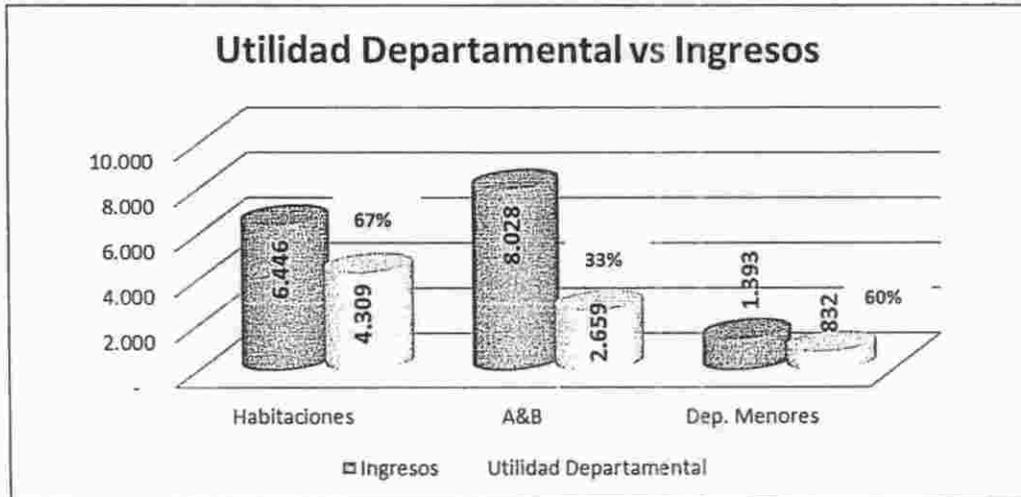
	Swissotel Quito	Plaza Grande	Consolidado
<b>INGRESOS</b>	<b>14.269</b>	<b>1.598</b>	<b>15.867</b>
Habitaciones	5.869	577	6.446
Alimentos & Bebidas	7.036	992	8.028
Dep. Menores y Otros	1.364	29	1.393
<b>COSTOS Y GASTOS</b>	<b>7.248</b>	<b>817</b>	<b>8.066</b>
Habitaciones	1.890	246	2.136
Alimentos & Bebidas	4.808	561	5.369
Dep. Menores y Otros	551	10	561
<b>Utilidad Departamental</b>	<b>7.021</b>	<b>780</b>	<b>7.801</b>
Gastos No Distribuidos	4.226	386	4.612
<b>Utilidad Bruta Operativa</b>	<b>2.795</b>	<b>394</b>	<b>3.188</b>
Franchise Fee	247	-	247
Gastos Generales, Seguros e Impuestos	615	91	706
Gastos Financieros	549	-	549
Depreciación y Amortización	1.484	223	1.706
<b>Utilidad (pérdida) antes de part. trabajadores e impuesto a las ganancias</b>	<b>(100)</b>	<b>80</b>	<b>(20)</b>
Impuesto a la renta (incluye diferido)			289
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO</b>			<b>(309)</b>

Al cierre del período fiscal 2016, el resultado final fue negativo, cerrando con una pérdida del ejercicio de trescientos ocho mil seiscientos noventa y cuatro dólares de los Estados Unidos de América.

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 2016  
 (Expresado en miles de dólares)

	Habitaciones	Alimentos A&B	Departamento Dep. Menores	Consolidado
<b>Ingresos</b>	6.446	8.028	1.393	<b>15.867</b>
<b>Costos</b>	2.136	5.369	561	<b>8.066</b>
<b>Utilidad Departamental</b>	<b>4.309</b>	<b>2.659</b>	<b>832</b>	<b>7.801</b>



## HABITACIONES

En las instalaciones del Swissôtel Quito, durante el año 2016 se continuó con las mejoras en las habitaciones como:

- Se empezó con cambio de tinas por duchas
- Se continuó con instalación de luz led.
- Cambio de alfombras y mantenimiento de habitaciones

Tanto en el Swissôtel Quito como en el Hotel Plaza Grande se dio un incremento en la tarifa promedio respecto al año anterior; sin embargo la ocupación fue todo lo contrario cerrando con una baja en el año 2016; así como podemos apreciar en el siguiente cuadro.

	Swissotel Quito		Plaza Grande	
	2016	2015	2016	2015
ADR	116,02	114,86	268,45	252,79
Rooms occupancy	50,26%	59,07%	39,13%	41,21%

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se continuó con el adecuado mantenimiento del área, equipos y cámaras para garantizar la calidad de los insumos y un ambiente adecuado de trabajo.

A continuación podemos apreciar un comparativo de los años 2016 y 2015 de los ingresos de Alimentos & Bebidas de Swissôtel Quito como del Hotel Plaza Grande, donde podemos apreciar una caída brusca en este segmento.

A131 de Diciembre de 2016  
(Expresado en miles de dólares)

	Swissotel Quito		Plaza Grande	
	2016	2015	2016	2015
Restaurantes & Bar	3.805	4.390	690	909
Banquetes & Catering	2.626	3.554	281	328
Otros Ingresos	605	612	21	19
<b>TOTAL INGRESOS A&amp;B</b>	<b>7.036</b>	<b>8.556</b>	<b>992</b>	<b>1.255</b>

## DEPARTAMENTOS MENORES

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

En este año 2016 logramos una venta de US \$ 367 mil versus el 2015 de US \$ 683 mil pero es importante notar que la disminución de ingresos se debe por la entrega en administración del gimnasio a la Empresa Phisique no teniendo afectación en rentabilidad del departamento.

## 4.- OTROS ASPECTOS RELEVANTES

### EQUIPO GERENCIAL

Me es grato seguir contando con el apoyo del equipo de Ejecutivos conformado por: Sr. Johan Gómez S., Director Financiero; Sra. Paulina Suárez B., Directora de Ventas y Marketing; Sra. María de Lourdes Villacres Directora de Relaciones Públicas; Sr. Cesar Estrella, Chef Ejecutivo; Sra. María del Carmen Matute, Gerente de Sistemas; el Sr. Pablo Paredes, Director de Mantenimiento, Sra. Sandy Benalcazar Gerente de Talento & Cultura, y la Sra. Stephanie Reeson, Gerente del Hotel Plaza Grande.

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 2016 fue un año en el que se agudizó la situación del segmento hotelero en general por las diversas razones que se han expuesto en este informe que tienen que ver directamente con la situación del país que genera dudas e incertidumbre en el sector empresarial.

A pesar de que la ocupación hotelera en la ciudad y hoteles disminuyeron considerablemente, hemos venido tomando acciones con la intención de bajar los costos y gastos del hotel para llegar a la mejor línea final posible; sin embargo el esfuerzo no ha sido suficiente para lograr este año una rentabilidad, pero como ustedes pueden ver y conocen, la realidad del país dificulta a cualquier empresa en obtener mejores resultados. HOV Hotelera Quito es parte del 86% de empresas que disminuyeron ventas y parte del 72% de empresas que redujeron sus utilidades en el 2016 según el Comité Empresarial del Ecuador.

A pesar de los resultados, considero que hemos logrado alcanzar metas importantes similares al año anterior como: disminuir nuestros pasivos,

bajar nuestros costos sin afectar la calidad, mantener un hotel moderno, limpio, seguro y organizado con reconocimientos externos de alto prestigio; nuestros colaboradores mantienen la motivación y el compromiso para brindar el mejor servicio y calidad a todos nuestros huéspedes y clientes; y 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.

Esperamos que la información presentada, al igual que el informe del Comisario y los balances auditados por la firma de Auditores Independientes BDO que se incluyen en la presente memoria, cumpla con el propósito de mantenerlos informados sobre la marcha de las actividades de H.O.V. Hotelera Quito S.A.

H.O.V. Hotelera Quito S.A., reafirma su visión del negocio definiéndolo como un negocio de largo plazo; de resistencia y no de velocidad; de calidad y no de cantidad; de prudencia y no de audacia; que requiere siempre del apoyo de nuestros accionistas; que observa permanentemente los cambios en el entorno y se anticipa a ellos con agilidad; pero sobre todas las cosas como un Negocio de Calidad de Servicio para nuestros huéspedes y clientes.

Agradezco de manera muy especial al Presidente de la compañía Ing. Luis Villacres Smith y a los miembros del directorio por seguir confiando en esta administración que tengo el honor y orgullo de liderar, el apoyo de todos ellos y de ustedes hará que no dejemos de trabajar incansablemente para superar la difícil situación en la que nos encontramos y seguir adelante hasta conseguir nuestros objetivos principales que son hacer de H.O.V. Hotelera Quito S.A. una empresa productiva, eficiente, rentable y reconocida local y mundialmente.

Muy atentamente



Gino Casagrande Pinto  
Gerente General