

INFORME ANUAL DEL GERENTE GENERAL

Síntesis estratégica

Las cifras que presentaremos del ejercicio 2017 indican una reducción en los ingresos generales respecto al año anterior de 7.63% es decir \$1.230.000.

La disminución en los ingresos es a consecuencia de varios factores externos e internos.

Entre los factores internos debo indicar el cierre del Restaurante Time Out en el mes de noviembre y el Restaurante La Locanda en el mes de junio, decisiones tomadas con el fin de buscar una optimización de recursos del hotel. El local de Time Out fue alquilado al Restaurante Sport Planet y el local de La Locanda estamos aún en búsqueda de un inquilino. Con estas acciones se busca obtener un ingreso fijo y permanente en el hotel.

Entre los factores externos se debe indicar que 2017 fue un año de elecciones, en el que las empresas entran en una etapa de incertidumbre, de análisis, de expectativa, hasta conocer los resultados electorales. Conociendo el ganador de la contienda electoral y posicionado el nuevo presidente, se esperan las primeras medidas económicas, lo cual generó que muchas empresas reduzcan su producción, tanto en eventos como en habitaciones, hasta conocer el impacto en el país.

Otro factor fue la situación económica complicada del país que se extendió incluso al primer semestre del 2017, razón por la cual no se pudo hacer ningún incremento tarifario, incluso hubo que realizar ajustes en tarifas para el mercado colombiano, que por la devaluación de su moneda, sobrevivió al Ecuador en dólares muy altos para ellos.

Si bien el ingreso de personas al país aumentó en 14.09% según la información del movimiento migratorio en el 2017, el sector hotelero de lujo y primera de la ciudad de Quito sólo aumentó en 3 puntos porcentuales su ocupación.

Según estadísticas de la Asociación de Hoteles de Quito Metropolitana (AHQM), la ocupación hotelera subió de 82.56% registrada en el 2016 a

55.64% en el 2017, sin embargo la tarifa promedio bajó en casi \$ 10.00 pasando de \$ 106.88 en el 2016 a \$ 90.94 en el 2017, lo cual es consecuencia de la aún lenta reactivación de los diversos sectores productivos del país que mantienen sus políticas de ahorros, de presupuesto bajas, originando una guerra de precios entre los mismos hoteles para buscar captar un mayor volumen. Es así que varias compañías tuvieron que ser renegociadas con menor tarifa para evitar pérdidas e incluso algunas no se pudieron renovar por ofertas con las que no podíamos competir. En el segmento de grupos se tuvo que competir con tarifas también más bajas para poder captar parte de dicha producción que durante el año 2017 se vio afectada también considerablemente.

Finalmente la inauguración de un nuevo hotel en el sector de Tababela en octubre, aumentó la oferta de camas en la ciudad sin tener nuevas cuentas ingresando en el país y la remodelación integral del JW Marriott, terminada en junio, nos dejó en desventaja, por eso planteamos un plan de mantenimiento agresivo desde octubre, el cual continúa en este año.

A esto hay que agregar la cada vez más grande oferta de camas particulares a través de la plataforma de Airbnb, que ha hecho más complicada la competencia y que obliga al sector hotelero en reducir tarifas. Es por este nuevo tipo de alojamiento que a pesar de que el país recibió 14.09% más visitantes, el sector hotelero no ha podido absorber la mayor parte de estos visitantes, para recuperar la ocupación de años anteriores.

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 ECONOMÍA Y EL HOTEL

Ecuador cerró el año 2017 con una inflación negativa de 0.20%, sin embargo se tuvo un incremento salarial de \$ 9.00 en el salario básico unificado que impactó en un aumento del costo de vida de un 2.00%.

Otros incrementos que impactaron en nuestros gastos fue el diesel, que a lo largo del año 2017 tuvo un incremento de 15.58%.

En el segundo semestre, luego de las primeras acciones ejecutadas por el gobierno, empezó a cambiar ligeramente el porcentaje del segmento hotelero y vino la motivación de varias empresas, en especial en el sector petrolero, por regularización de una parte de la deuda que tenía el gobierno con este sector y por el incremento en el precio del barril de petróleo, retomando así capacitaciones y mayor número de viajes.

El tercer trimestre del 2017, el país tuvo un crecimiento de 3.87% con respecto al 2016 y de 0.90% con respecto al segundo semestre del 2017, lo cual reflejó una evolución positiva en diversos sectores productivos.

Estos índices se trasladaron al sector hotelero y de restaurantes, generando un crecimiento desde el segundo semestre de 3 puntos porcentuales en ocupación y de unos 3 puntos porcentuales en eventos, lo que permitió mejorar nuestras cifras finales.

El tratado con la Unión Europea fue de mucho beneficio para el país, convirtiéndose en el principal bloque inversionista, es así que tuvimos un mayor movimiento de las principales cámaras europeas, como la Alemana y Española.

Por falta de financiamiento Ecuador no participó en las diversas ferias internacionales, lo que ocasionó que no se realicen eventos grandes en la ciudad, eventos que promueve el país para realizar congresos, exposiciones o ferias.

En conclusión, el nuevo gobierno abrió una etapa de confianza y de menor confrontación, generando un escenario de mayor optimismo en las empresas que poco a poco han aumentado sus visitas, capacitaciones y eventos.

1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

El presupuesto quedó por encima de los ingresos generados en este período 2017 en US\$972 mil en Swissotel y apenas US\$189 mil en Hotel Plaza Grande; cifras mucho mejores que el año anterior.

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, albergando delegaciones oficiales para cambio de mando y con la realización de importantes eventos, como la celebración del Día Nacional de los Estados Unidos de América.
- b. Hemos sido reconocidos en varias ocasiones por el nivel de servicio y calidad de nuestros alimentos en la realización de eventos.
- c. En la evaluación de nuestros huéspedes, mejoramos nuestra calificación con respecto al 2016 la cual fue de 86,8/100, mientras en el 2017 obtuvimos 90,03/100, lo cual nos ubicó en el puesto 12 de 52 hoteles de la región Américas en segmento de hoteles de lujo de la Cadena Accor y puesto 5 de todos los Swissôtel del mundo.
- d. En la evaluación de la oficina corporativa de Swissôtel por cumplimiento de estándares (LQA), obtuvimos en las 2 evaluaciones 85,90% y 77,90% respectivamente, es decir promedio de 81,90% puntaje mayor al 2016 en el que obtuvimos 80,23%.
- e. Se continuó con el correcto mantenimiento de las diferentes 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 nuestros pasivos.
- g. Reestructuramos áreas y staff para hacerlos más eficientes y acorde a las necesidades del hotel con lo que obtuvimos una reducción del número de colaboradores.
- h. Nos enfocamos en mantener en nuestros colaboradores los objetivos principales, que son la de exceder las expectativas de nuestros huéspedes y clientes, trabajando con honestidad, puntualidad, en los procedimientos y ética.
- i. Obtuvimos la certificación de la Huella de Carbono, dentro de nuestro plan de sostenibilidad.

j. Renovación del "Distintivo Q" otorgado por Quito Turismo, por calidad y buenas prácticas.

k. Swissôtel Quito obtuvo nuevamente un reconocimiento internacional en los Premios World Travel Awards, considerados como el Oscar del Turismo, al ser galardonado como mejor hotel de negocios a nivel de Suramérica, Mejor Centro de Conferencias en Latinoamérica y Mejor Hotel de Negocios en Ecuador. Por el lado del Hotel Plaza Grande, obtuvimos el galardón como mejor Suite Presidencial en Sudamérica.

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

Uno de los puntos al que prestamos mayor atención es el endeudamiento con el sector financiero el mismo que ha sido decreciente en el último quinquenio y que a pesar que hemos tenido años bastante difíciles en lograr ingresos cercanos a nuestro presupuesto el endeudamiento es menor, así en este año 2017 tenemos una deuda con bancos menor en \$1.2 millones respecto al 2016. A continuación una gráfica



Al año 2017 lo podemos considerar como un año de arranque de una nueva etapa lo que nos hace proyectar unos años venideros con mejores resultados así lo podemos apreciar en nuestros factores de liquidez, y solvencia y gestión.

Factor		Indicador	2017	2016
Liquidez	Liquidez Corriente		0.83	0.80
Solvencia	Endeudamiento del Activo		21,14%	22,82%
Gestión	Impuesto de la Carga Financiera		1,76%	1,49%

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

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de Diciembre de 2017
(Expresado en miles de dólares)

	Balanceal Orden	Flujo Grande	Cumulado
INGRESOS	13,099	1,558	14,657
Vendiciones	5,270	901	6,171
Ahorros & Dividen	6,680	979	7,659
Dep. Manutn y Otros	1,109	18	1,127
COSTOS Y GASTOS	6,853	786	7,639
Vendiciones	1,801	198	1,999
Ahorros & Retiros	4,202	582	4,784
Dep. Ahorro y Otros	389	6	395
Utilidad Operativa	6,246	773	7,019
Gastos No Operativos	4,124	301	4,425
Utilidad Bruta Operativa	2,122	472	2,594
Provisiones Por	139	-	139
Gastos Generales, Seguros e Impuestos	608	89	697
Gastos Financieros	400	-	400
Depreciación y Amortización	1,845	238	2,083
Utilidad (pérdida) antes de ganancias e impuestos	(1,769)	322	(1,447)
Participación a trabajadores	-	-	15
Impuesto a la renta (beneficio al Estado)	-	-	103
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA DEL EJERCICIO	(1,769)	322	(1,447)

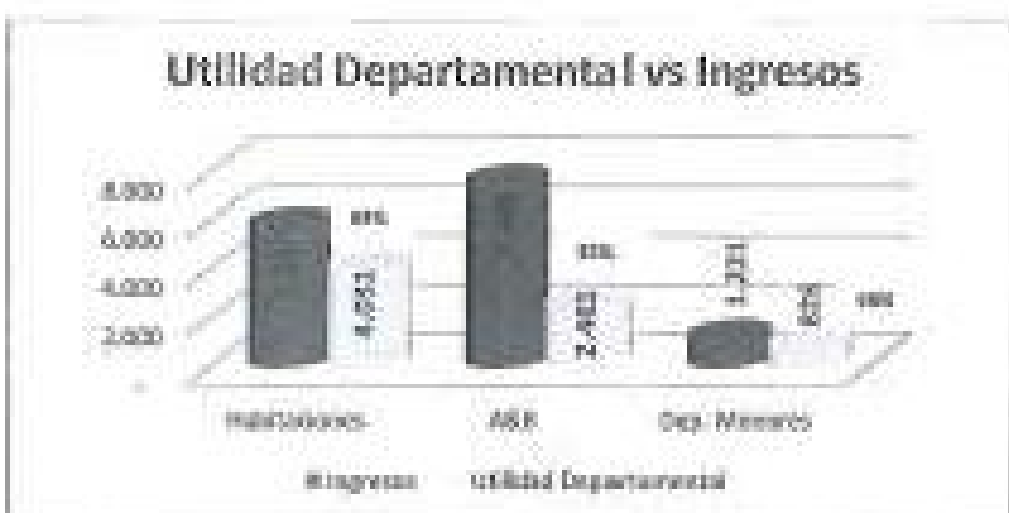
Como pudimos apreciar en el Estado de Resultados al cierre del periodo fiscal 2017 luego de haber concluido las cuentas llegamos a obtener un resultado positivo antes de participaciones a trabajadores e impuesto a la renta en US\$10,290 lo que arroja una participación a trabajadores de US\$10,343.00.

Finalmente y a pesar de haber generado utilidad en la operación, el gasto del impuesto a la renta neto asciende a \$153,298 afectando directamente a nuestros accionistas y lo que nos lleva a cerrar con una pérdida del ejercicio de US\$96,352.

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

ALC de Ecuatoria de 2017
(Exprimido en miles de dólares)

	Habitaciones	Alimentos & B.	Departamentos Dep. Menores	Consolidado
Ingresos	1.100	7.601	1.110	9.811
Costos	1.790	5.188	700	7.678
Utilidad Departamental	8.031	2.463	826	7.218



HABITACIONES

En las instalaciones del Swissôtel Quito, durante el año 2017 se continuó con los mejoras en las habitaciones como:

- Mantenimiento integral de habitaciones de pisos 3, 4 y 5
- Mantenimiento y cambio de color de corredores de pisos de habitaciones
- Cambio de llaves por duchas en pisos 11, 10, 9 y 6
- Cambio de alfombras por piso flotante en pisos 11, 10, 9 y 6
- Retapizado de muebles de habitaciones y baño de pisos 11, 10, 9 y 6
- Instalación de luz led
- Mantenimiento integral de los AC de pisos 11, 10, 9 y 6
- Cambio de televisión por cable a proveedor Direct TV.

Tanto en el Swissôtel Quito como en el Hotel Plaza Grande cayó la tarifa promedio respecto al año anterior; sin embargo los niveles de ocupación se logran mantener, en el cuadro que sigue lo podemos apreciar.

A1.11 de Diciembre de 2017

	Swissôtel Quito		Plaza Grande	
	2017	2016	2017	2016
ADR	164,63	166,02	147,30	164,45
Tasas ocupación	93,18%	94,28%	41,33%	38,17%

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se continuó con el adecuado mantenimiento de las diferentes áreas como:

- Cambio de alfombra de salón Neuchâtel
- Mantenimiento integral de salón Neuchâtel
- Pintado de fachada de Café Quito y Tamashii
- Instalación de luz led
- Mantenimiento de equipos diversos

A continuación podemos apreciar un comparativo de los años 2017 y 2016 de los ingresos de Alimentos & Bebidas de Swissôtel Quito como del Hotel Plaza Grande.

Al 31 de Diciembre de 2017
 expresado en miles de dólares

	Servicio El Quito		Plaza Grande	
	2017	2016	2017	2016
Restaurant & Bar	1,371	1,803	678	438
Harqueiro & Catering	1,654	1,609	252	131
Otros ingresos	190	483	17	21
TOTAL INGRESOS A&B	3,215	3,895	747	590

DEPARTAMENTOS MENORES

Amrita Spa y Pícolique, continúan siendo los mayores contribuyentes dentro de los ingresos de departamentos menores con un 37% seguido por los parking/cena con un 32%.

En este año 2017 logramos una venta combinada en estas áreas de US\$616,431 versus el 2016 de US\$ 718,948 sin embargo la rentabilidad del departamento mejoró en 11 puntos.

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 Salazar B., Directora de Ventas y Marketing; Sra. María de Lourdes Villacres Directora de Relaciones Públicas; Sr. Cesar Estrella, Chef Ejecutivo; Sra. María del Carmen Mahute, Gerente de Sistemas; el Sr. Pablo Paredes, Director de Mantenimiento; Sra. Sandy Benalcázar Gerente de Talento & Cultura, y el Sr. Alonso Marín, Gerente del Hotel Plaza Grande.

Como todos los años, les doy mi agradecimiento a todos ellos, por su inmensa contribución, empeño, calidad de trabajo y enfoque en el logro de objetivos, que nos permite mejorar 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 nuestras objetivos.

CONCLUSIÓN

El año 2017 fue un año en el que la situación del segmento hotelero continuó siempre complicada, por los diversos razones que se han expuesto en este informe, que tienen que ver directamente con la situación del país tanto política, como económica.

A pesar de que la ocupación hotelera en la ciudad mejoró, la lucha por conseguir nuevas reservas, mantener reservas y/o cerrar negociaciones puntuales ha sido muy complicado, generando una disminución en la tarifa promedio y rentabilidad para no perder posicionamiento y por eso logramos mantener nuestra ocupación con respecto al 2016.

Para revertir estas acciones comerciales obligadas trabajamos internamente para que la rentabilidad tenga la menor afectación posible. Es así que reorganizamos con proveedores, buscamos nuevos proveedores, se cambió personal, se cancelaron proyectos de adición para llegar a un staff de 410 colaboradores en el Swissotel y de 43 colaboradores en el Hotel Plaza Grande, entre otras acciones.

Si bien los resultados no son los esperados, logramos obtener una utilidad con una disminución de ventas con respecto al año 2016.

Además se logró alcanzar objetivos importantes como la reducción de nuestros pasivos, repotenciar el hotel para llevarlo al nivel de otras propiedades nuevas o remodeladas, mantenernos la calidad de nuestros productos y servicio y seguimos siendo líderes a nivel local, como internacional gracias a los premios obtenidos en el World Travel Award, Trip Advisor, y reconocimiento de nuestros huéspedes al ubicarnos en el puesto 3 de todos los Swissotel del mundo.

Repetimos que la información presentada, al igual que el informe del Comisario y los balances auditados por la firma de Auditores independientes UFRV Asesorance & Services Auditores Cia. Ltda., que se incluyen en la presente memoria, cumple con el propósito de mantenerlos informados sobre la marcha de las actividades de H.O.V. Hoteles Quito S.A.

En H.Q.V. Hotelero Quito S.A. no dejamos de trabajar en nuestros objetivos principales que son de crear experiencias inolvidables en nuestros huéspedes y clientes, es ser una empresa líder y reconocida. Nuestra misión es y será ser una empresa rentable y por eso requerimos de la confianza de todos ustedes, no nos ha ayudado la situación del país y por eso hemos actuado con cautela; sin embargo no hemos dejado de trabajar con optimismo y fe, ya que sabemos que estas situaciones son pasajeras y por eso, desde el último trimestre del 2017 nos estamos preparando para afrontar el nuevo año con un producto renovado y moderno.

Agradecemos de manera especial al Presidente del Directorio Ing. Luis Villacís Smith y a todos sus miembros, por seguir confiando en el equipo de trabajo que me acompaña en la administración de Hotelero Quito y Plaza Grande, tal compromiso no cambia y así el mismo desde el primer día que asumí la Gerencia General, trabajar sin descanso para que H.Q.V. Hotelero Quito S.A. se mantenga como la empresa hotelera más destacada e importante del Ecuador.

Muy atentamente,


José Joaquín Pinto
Gerente General