

INFORME ANUAL DEL GERENTE GENERAL

Señores accionistas:

Por medio de la presente y en ejercicio de mis funciones como Gerente General de H.O.V. Hotelera Quito S.A. y de acuerdo a lo establecido en el estatuto social y normas legales vigentes, presento a la Junta General Ordinaria de Accionistas el informe de actividades y aspectos relevantes por el ejercicio económico 2018.

Durante el 2018, la economía ecuatoriana continuo su ritmo de crecimiento llegando a 1.10%, cifra menor que la registrada en el 2017 que fue de 2.40%, sin embargo este índice permitió afianzar la confianza en el país de diferentes sectores productivos. De 18 actividades económicas, 14 crecieron, lo cual se demuestra con un mayor número de ingreso de personas al país, alrededor de 200.000 personas adicionales con respecto al 2017, no incluyendo a quienes provienen de Venezuela, lo que representa un incremento del 15.23% (Fuente Ministerio de Turismo).

El incremento de visitantes al país produjo que por segundo año consecutivo, la ocupación hotelera de la ciudad de Quito mejore, pasando de 55.64% en el 2017 a 58.56% para el 2018 y obteniendo también una mejora de la tarifa promedio de habitaciones de casi \$ 1.70, de \$ 90.94 en el 2017 a \$ 92.63 durante el 2018. La mejora de estos dos índices hoteleros da como resultado que la rentabilidad de las habitaciones mejore en \$ 3.64 según estadísticas de la Asociación Hotelera de Quito Metropolitano (HQM).

Estos datos van en concordancia con el revierte de una deflación de -0.20% durante el 2017 a una inflación de 0.27% para el 2018.

Para H.O.V. Hotelera Quito, la situación país repercutió positivamente al obtener un incremento en las ventas de \$ 1.025.815 con respecto al 2017, es decir 7% más, y superando nuestro presupuesto en 3.86%, a pesar de que el crecimiento del país fue de tan solo 1.10% como se mencionó.

Varios factores internos y externos han permitido en este año 2018 cumplir y superar los objetivos principales como fueron las diversas renovaciones, delegaciones oficiales de diversos países, delegaciones de entidades internacionales, visitas diversas provenientes de los Estados Unidos de América

gracias al acercamiento que ha hecho el Ecuador con este país, Cirque Du Soleil, Convención Yanbal, Congresos Internacionales, mejores estrategias en canales online de reservaciones, entre otros.

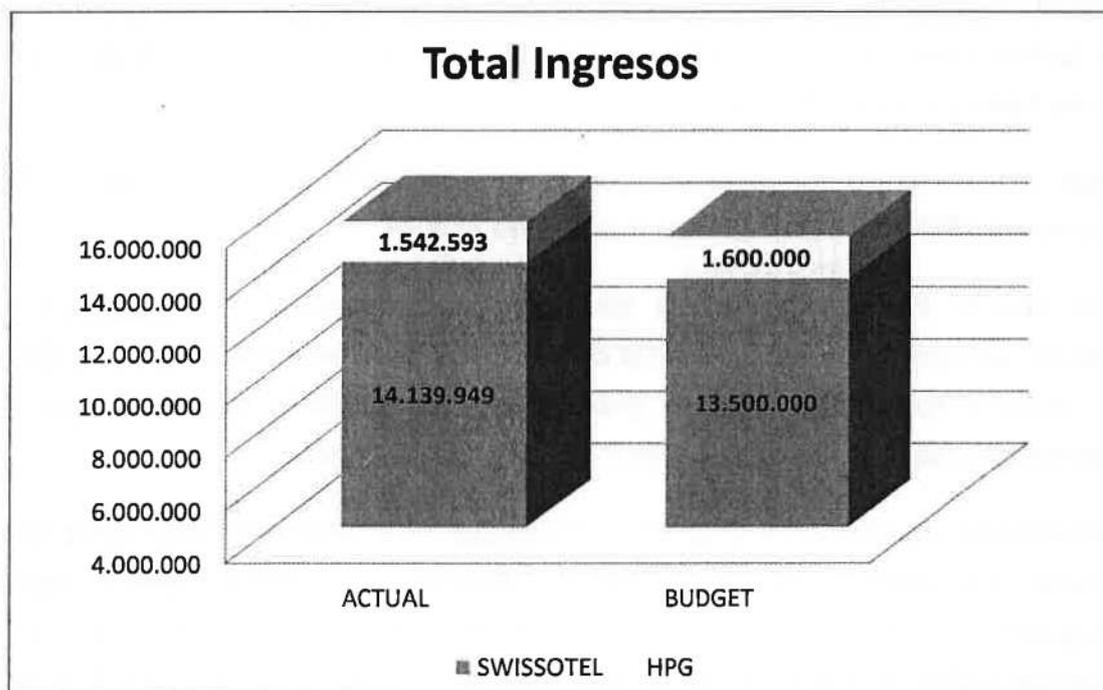
Sin embargo también se redujeron considerablemente la producción de empresas con base en Colombia y Guayaquil así como de cuentas locales debido a la reducción de visitas dentro de su plan de control de gastos y costos lo cual represento una reducción del 24.23% de este segmento corporativo. También nos ha afectado que se continúa con la política de control de gasto público y austeridad de parte del gobierno por lo que este segmento se mantiene muy bajo en lo que corresponde a la organización de eventos.

Dentro de este informe, se encontraran los siguientes puntos:

- Cumplimiento de objetivos previstos
- Situación financiera de la empresa
- Redes Sociales
- Reconocimientos
- Otros aspectos relevantes
- Conclusiones

1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

El presupuesto de H.O.V. fue superado en este período 2018 en US\$582,542, 3.86%; así lo podemos apreciar en el siguiente gráfico:

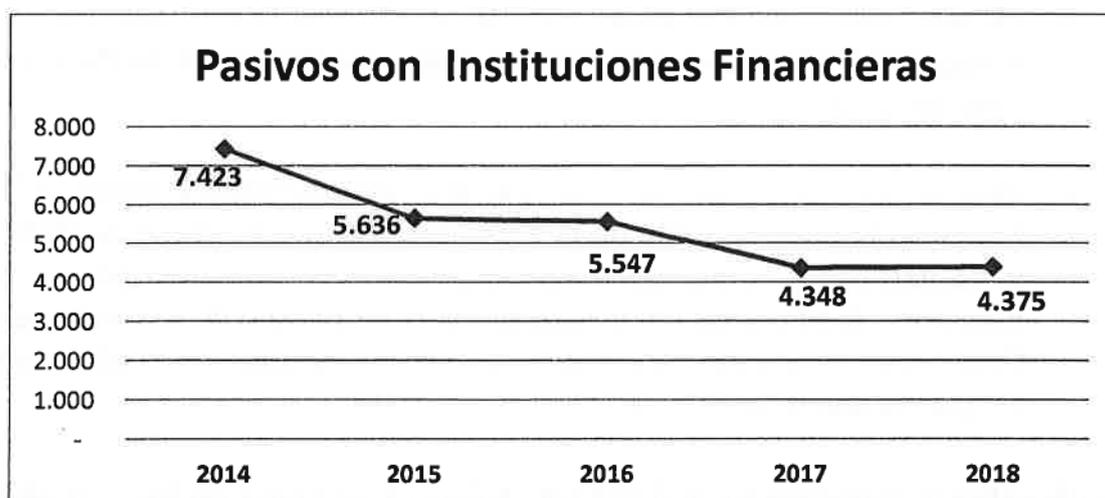


El superar el presupuesto ha estado basado en el cumplimiento de los objetivos básicos de nuestra administración que son:

- a. Nos hemos mantenido entre los líderes del segmento hotelero de 5 estrellas en la ciudad de Quito con el 14.28% de la demanda.
- b. Hemos sido seleccionados por la Cancillería para albergar las delegaciones oficiales que incluían la visita del Presidente de Perú y el Emir de Qatar.
- c. Hemos sido sede de grandes eventos internacionales como ATP, Congreso Latinoamericano de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, Congreso Latinoamericano de Acreditación de la Educación del Periodismo, Congreso Latinoamericano de Ginecología y Obstetricia, Congreso Internacional de Especialidades Pediátricas, Cirque Du Soleil entre otros.
- d. Alianza estratégica con Restaurante Maitane ampliando la diversidad gastronómica del Swissotel con comida gourmet española.
- e. Crecimiento en canales de reservaciones online (Booking Expedia, etc.) de 65.88%.
- f. La evaluación de satisfacción de huéspedes en el Swissotel dio como resultado 91.23% en el 2018 versus 90.08% del 2017. Este resultado nos colocó en el **puesto 4** de los 32 Swissotel del mundo. Evaluación superior al promedio de los 511 hoteles de lujo de la cadena Accor a nivel mundial que está en 87.72%
- g. Reconocimiento a la calidad de servicio de nuestro staff por parte de los huéspedes obteniendo calificación de 91.54% ubicándonos en el **puesto 6** de todos los 32 Swissotel del mundo.
- h. En la evaluación de cumplimiento de estándares Swissôtel realizado por la oficina corporativa se obtuvo en las 2 evaluaciones un promedio de 83.75% superando la obtenida en el 2017 de 81.90%.
- i. Optimización de los recursos financieros para cumplir puntual y permanentemente nuestros pagos con instituciones financieras, entidades de control, empleados y proveedores.

- j. A pesar del incremento en el salario básico unificado de \$ 8.00, el costo de staff se redujo en \$ 100.000 es decir en un 1.91% lo cual demuestra un manejo más eficiente y acorde a las necesidades del hotel.

2.- SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA



Como lo habíamos comentado el año anterior, donde ya reflejábamos mejores indicadores, este año 2018 ratificamos lo dicho con resultados positivos logrados con mucho esfuerzo y corazón a pesar de todas las vicisitudes que se han presentado en los últimos años y que han afectado la economía del país; así lo podemos apreciar en las siguientes razones financieras:

Indicador de Liquidez Corriente (*Activo Corriente / Pasivo Corriente*)

2018	2017
1,12	0,83

La empresa cuenta con más de 1 dólar para pagar cada dólar de deuda a corto plazo, esto expresa que la empresa mejoro su liquidez respecto al año anterior.

Indicador de Endeudamiento del Activo (*Pasivo Total / Activo Total*)

2018	2017
21,52%	21,14%

Las obligaciones con terceros de la compañía representan tan solo el 21% del total de los activos de la empresa, porcentaje similar al año pasado; esto representa que el 79% de los activos de la empresa son financiados con recursos propios.

Indicador de Endeudamiento Patrimonial (*Pasivo Total / Patrimonio*)

2018	2017
27,41%	26,80%

Nos muestra el grado de autonomía, ya que el grado de compromiso del patrimonio de la empresa para con los acreedores se mantiene en un 27% lo que demuestra una buena capacidad de pago.

Indicador de impacto de la Carga Financiera (*Gastos Financieros / Ventas Totales Netas*)

2018	2017
2,51%	2,79%

La carga financiera en este año ha sido menor en 0,28 respecto al año pasado lo que expresa que nuestro gasto generado por endeudamiento con el Sistema Financiero se mantiene con una tendencia a la baja en los últimos años debido a un manejo prudente de la deuda con bancos.

Indicador de productividad

- *Ingresos Totales / Total trabajadores*

2018	2017
\$ 34.556	\$ 29.973

Esto nos demuestra una mejor productividad de los ingresos de la empresa por cada colaborador, 15% de incremento respecto al año anterior.

- *Resultados antes de impuesto a la renta / Total trabajadores*

2018	2017
\$ 397	\$ 178

Con esto podemos apreciar que el valor agregado por cada colaborador de la empresa va en mejora cada año.

RESULTADOS

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.

Al 31 de Diciembre de 2018
(Expresado en miles de dólares)

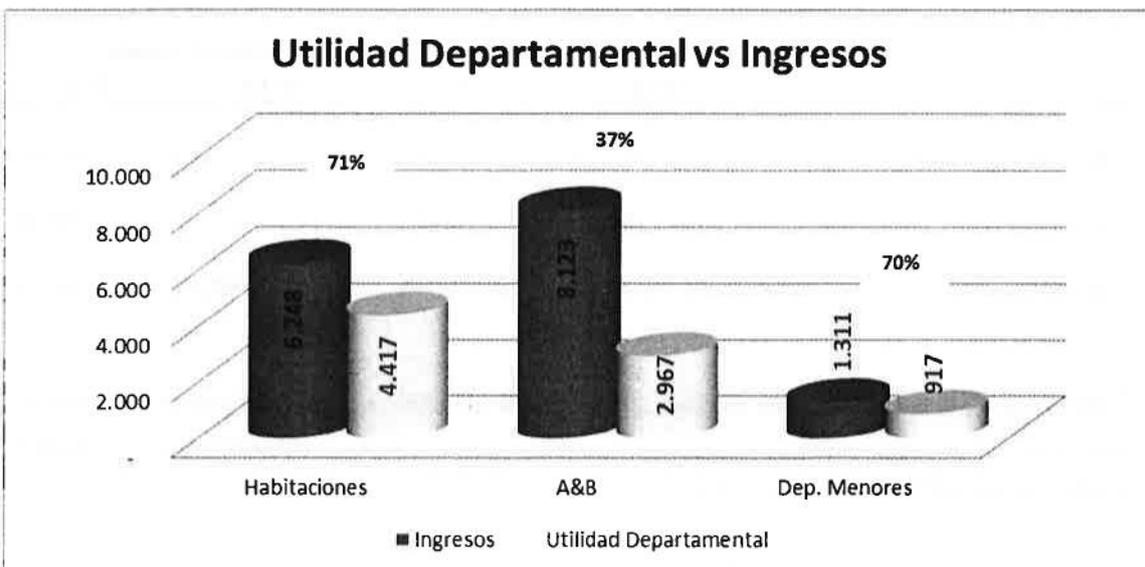
	Swissotel Quito	Plaza Grande	Consolidado
INGRESOS	14.140	1.543	15.683
Habitaciones	5.713	535	6.248
Alimentos & Bebidas	7.134	989	8.123
Dep. Menores y Otros	1.293	19	1.311
COSTOS Y GASTOS	6.575	805	7.380
Habitaciones	1.629	202	1.831
Alimentos & Bebidas	4.558	598	5.156
Dep. Menores y Otros	389	5	394
Utilidad Departamental	7.565	737	8.302
Gastos No Distribuidos	4.063	330	4.394
Utilidad Bruta Operativa	3.502	407	3.909
Franchise Fee	243	-	243
Gastos Generales, Seguros e Impuestos	990	95	1.085
Gastos Financieros	393	-	393
Depreciación y Amortización	1.492	218	1.710
Resultados del ejercicio antes de part. a trabajadores e impuesto a la renta	383	94	477
Participación a trabajadores			72
Impuesto a la renta (incluye diferido)			226
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO			180

Como pueden apreciar en el Estado de Resultados, al cierre del período fiscal 2018, luego de haber conciliado las cuentas, llegamos a obtener un resultado positivo antes de participación a trabajadores e impuesto a la renta, de US\$477,391 lo que arroja una participación a trabajadores de US\$71,608.60; el gasto del impuesto a la renta neto asciende a \$225,638 así llegando a obtener una utilidad neta del ejercicio de US\$180,144.

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:

A131 de Diciembre de 2018
(Expresado en miles de dólares)

	Habitaciones	Alimentos A&B	Departamento Dep. Menores	Consolidado
Ingresos	6.248	8.123	1.311	15.683
Costos	1.831	5.156	394	7.380
Utilidad Departamental	4.417	2.967	917	8.302



HABITACIONES

En las instalaciones del Swissôtel Quito, durante el año 2018 se continuó con las mejoras en las habitaciones como:

- Renovación del techo del Lobby y Mz
- Adquisición de nuevos Ascensores principales (instalación en año 2019)
- Adquisición de 5 nuevos aires acondicionados para suites de Torre B
- Automatización y actualización de sistema principal de AC
- Cambio de Alfombra en Lounge Piso Ejecutivo
- Cambio de alfombra y retapizado de muebles de habitaciones de Hotel Plaza Grande
- Remodelación de pisos 9, 8, 7, 5 y 4 que incluye colocación de piso flotante, alfombras (solo en suites), duchas, grifería, retapizado de muebles, cortinas decorativas, pintado de paredes, cojines, cabecera de cama.
- Cambio de vidrios de habitaciones (vidrios empañados/deteriorados)
- Aumento de la red hídrica en subsuelos y MZ

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 lograron recuperar; lo que represento una mejora del REVPAR* en más de 4 puntos en el Swissôtel Quito, pero no corrió con la misma suerte el Hotel Plaza Grande que cayó más de 4 puntos sin embargo recuperó posicionamiento a pesar de los nuevos hoteles inaugurados en el centro Histórico; en el cuadro podemos apreciar:

A131 de Diciembre de 2018

	Swissotel Quito		Plaza Grande	
	2018	2017	2018	2017
Rooms occupancy	56,23%	50,18%	45,35%	41,32%
ADR	101,23	104,62	215,35	247,80
REVPAR	56,92	52,50	97,66	102,38

* **REVPAR** es el más importante medidor utilizado en la industria hotelera para valorar el rendimiento financiero de un establecimiento o una cadena. Es una abreviatura del inglés Revenue Per Available Room, ingreso por habitación disponible.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se continuó con el adecuado mantenimiento y modernización de las distintas áreas:

- Renovación de Restaurante Tanoshii que incluyo el cambio de piso de madera
- Instalación de tubería de gas según norma INEN en cocinas para una mayor seguridad
- Recuperación de sillas de Salón San Francisco de Hotel Plaza Grande que incluyo retapizado
- Compra de Lavavajillas para Área de Banquetes
- Renovación de Cocina de Banquetes que incluyo cocina, plancha, broiler
- Cava de Vinos en Bar Le Point
- Renovación de ambiente exterior del Quito Deli con mesas, sillas y toldo

A continuación podemos apreciar un comparativo de los años 2018 y 2017 de los ingresos de Alimentos & Bebidas de Swissôtel Quito como del Hotel Plaza Grande.

A131 de Diciembre de 2018
(Expresado en miles de dólares)

	Swissotel Quito		Plaza Grande	
	2018	2017	2018	2017
Restaurantes & Bar	3.187	3.377	696	670
Banquetes & Catering	3.424	2.659	283	292
Otros Ingresos	522	590	10	17
TOTAL INGRESOS A&B	7.134	6.626	989	979

DEPARTAMENTOS MENORES

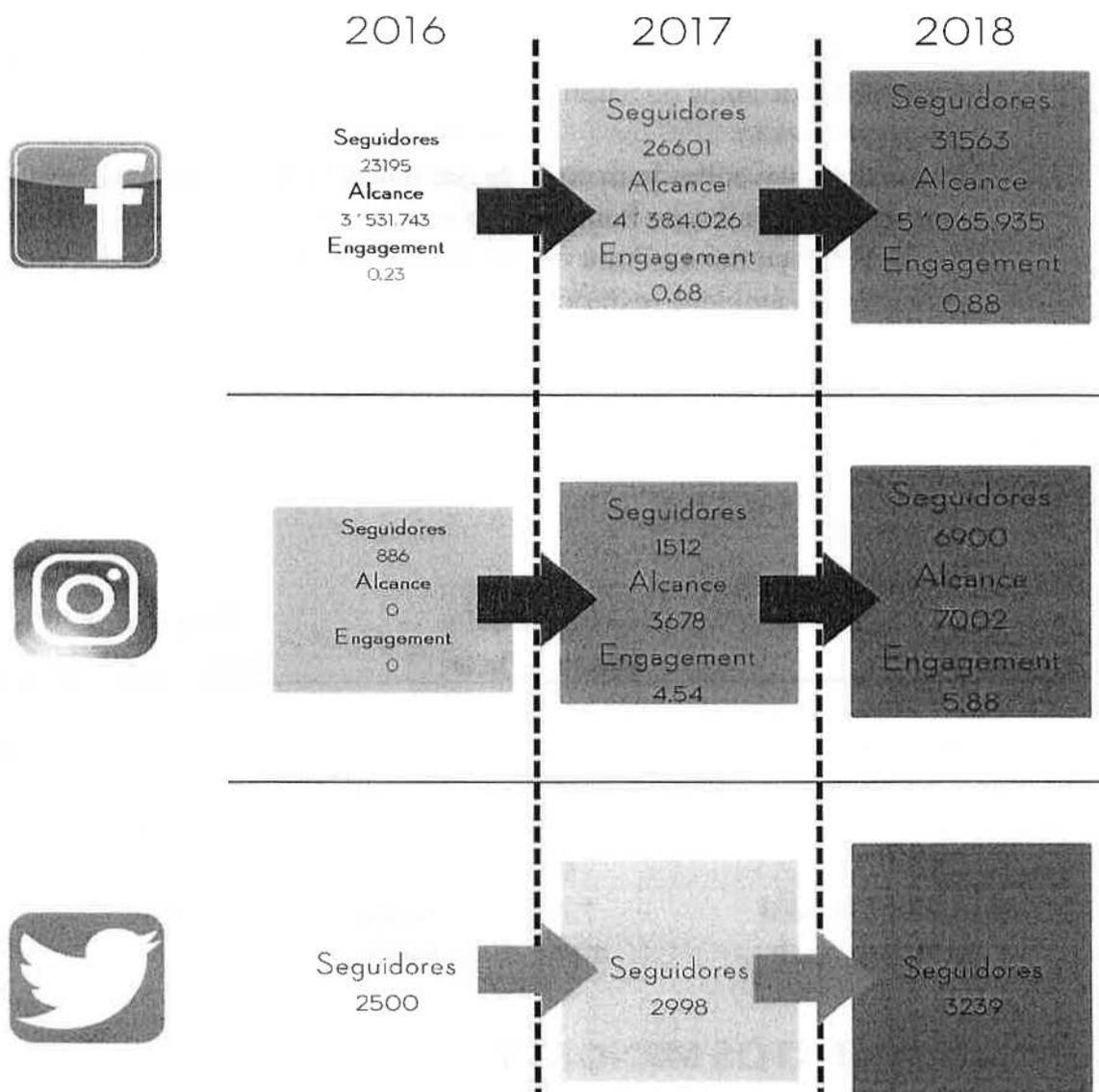
Amrita Spa y GYM Phisique, continúan siendo los mayores contribuyentes dentro de los ingresos de departamentos menores con un 40%, seguido por la renta de los parqueaderos con un 30%.

En este año 2018 logramos una venta combinada en estas áreas de US\$ 640,409 comparado con el 2017 de US\$ 616,431.

4.- REDES SOCIALES

PRESENCIA EN REDES SOCIALES

swissôtel QUITO



Fuente: Estadísticas Plataformas Redes Sociales - Corte al 31 de Diciembre

5.- RECONOCIMIENTOS

RECONOCIMIENTOS

swissôtel QUITO



South America's
Leading Hotel

Galardón Internacional que reconoce a Swissôtel Quito como Hotel Lider en Sudamérica.



South America's
Leading Conference
Hotel

Galardón Internacional que reconoce a Swissôtel Quito como Hotel Lider en Conferencias de Sudamérica.



tripadvisor

El Certificado de Excelencia de TripAdvisor honra a Swissôtel Quito por haber trabajado de forma constante su excelencia en la hospitalidad.

En Tanoshii Restaurante también obtuvimos el mismo reconocimiento.



Reconoce a Swissôtel Quito como hotel con la mejor puntuación en comentarios por clientes de Booking.com en el Sector La Floresta.



El Sello de Calidad Turística es un distintivo que se le otorga a todos los y las prestadores(as) de servicios turísticos que están certificados en alguna de las 49 normas de calidad turística.

RECONOCIMIENTOS



Travellers' Choice son los galardones más importantes concedidos por TripAdvisor. Los premios Travellers' Choice no solo destacan las preferencias más comunes, sino también aquellas verdaderamente excepcionales que hacen que los viajeros vuelvan.



El Certificado de Excelencia de TripAdvisor honra a Café Plaza Grande por haber trabajado de forma constante su excelencia en la hospitalidad y servicio.



Guest Review Awards es un reconocimiento anual de Booking.com a los colaboradores por su hospitalidad excepcional, que se ha manifestado en las puntuaciones que dejan los clientes después de su estancia.



El Sello de Calidad Turística es un distintivo que se le otorga a todos los y las prestadores(as) de servicios turísticos que están certificados en alguna de las 49 normas de calidad turística.

5.- OTROS ASPECTOS RELEVANTES

Durante el 2018 se realizaron varias acciones con el propósito de mejorar nuestras ventas, posicionamiento, alinearnos a las nuevas tendencias y tener mejores prácticas:

- Fortalecimiento de relaciones con la Cancillería
- Acercamiento a entidades internacionales como el FMI, BID, PNUD, ONU, World Bank en vista de la apertura internacional del Ecuador
- Segmento petrolero, minas y gas tuvieron una mejora del 40% y tienen proyectos nuevos para el 2019 .
- Se están impulsando proyectos mineros que implicarían mayores visitas de empresas como Lundin Gold, Ecuacorriente, Ecuagoldmining, Codelco entre otras, empresas a las cuales ya nos hemos acercado
- Se negociaron grandes eventos para el 2019 como la Convención Anual de Bimbo, Congreso de Neonatología y Liga de Asociaciones de Reumatología que se realizarán en el 2019.
- Se negociaron varios grupos y series con agencias de Turismo como GTC, Go Galapagos, Andean Discovery, Haugan Crusises, Pam Tours entre otras las que deben empezar su producción entre 2019 y 2020
- Se revisaron proyectos a implementar para el 2019 con la intención de mejorar la eficiencia de nuestros equipos, aportar con un mejor medio ambiente y reducir gastos como un sistema de ahorro de energía
- Estamos en el proceso de eliminación del plástico empezando por el Quito Deli, reducción de uso de papel, capacitaciones a nuestro staff de prácticas ecológicas, participación en campaña "Plant for the Planet", controlar consumo de agua y energía para evitar desperdicios, procesamiento de aguas residuales, adecuado reciclaje, proteger las especies en peligro de extinción, trabajar con proveedores artesanales y fomentar los productos orgánicos y agroecológicos entre otras compromisos con el medio ambiente.

CONCLUSION

El gobierno ha dado señales de querer impulsar la actividad del sector privado a través de una mayor apertura comercial, acercamiento a empresarios, acercamiento con los Estados Unidos y la Unión Europea, tratados bilaterales, reformas económicas y tributarias y diversos proyectos que deberían dinamizar la económica.

A lo largo del 2018, se ha visto resultados positivos en el segmento hotelero por lo que en nuestro caso, la ocupación creció en 6 puntos porcentuales y nuestros covers subieron en 11% principalmente en eventos. Sin embargo, se mantiene la lucha constante con la competencia para mantener las cuentas del hotel, de no perder ocupación y esto trae como consecuencia muchas negociaciones especiales. Es por esto que el reto de nuestros hoteles es enfocarnos en el cumplimiento de nuestra misión, visión y valores, tratar a todos como quisiéramos ser tratados y convertirnos en la marca reconocida y respetada por su prestación de servicio y calidad. Queremos ofrecer un servicio y calidad impecable, trabajamos diariamente con nuestro departamento de Talento & Cultura y Jefes departamentales para cumplir este objetivo primario. Estamos modernizando nuestros hoteles, queremos ponerlos a la altura de otras propiedades nuevas y remodeladas y considero que vamos por buen camino, están ahí nuestras evaluaciones de satisfacción de huéspedes/clientes y reconocimientos internacionales que confirman lo mencionado.

Por otro lado, estamos trabajando fuertemente en las redes sociales e internamente actualizando la base de datos, como lo han visto en las estadísticas presentadas, para mejorar nuestro posicionamiento en Trip Advisor y direccionar nuestras diversas actividades gastronómicas al público en general de forma más efectiva.

Si bien los resultados pueden no ser los más alentadores, hemos logrado mejorar la rentabilidad de las áreas operativas en 3 puntos y en 5 puntos la rentabilidad bruta.

Por último, si bien los pasivos no se redujeron, nuestros índices financieros mejoraron y nos permitió cubrir parte de nuestro plan de remodelación con recursos propios.

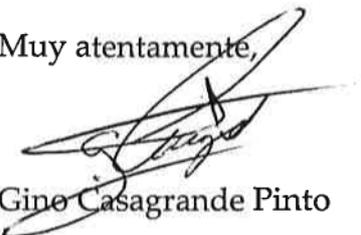
Como fue indicado anteriormente, hemos trabajado en varias acciones que nos permitirán en el 2019 seguir en la senda de la recuperación y crecimiento, soy

optimista de que lograremos cumplir las expectativas con las diversas negociaciones confirmadas. Nuestro equipo de ejecutivos mantiene el empeño, dedicación, calidad, enfoque, motivación, predisposición, actitud para lograr todos nuestros objetivos, direccionando a nuestro staff por el camino de excelencia que siempre debe caracterizarnos como hoteles Swissotel y Plaza Grande.

Esperamos que la información presentada, al igual que el informe del Comisario y los balances auditados por la firma de Auditores Independientes UHY Assurance & Services Auditores Cía. Ltda., 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.

Concluyo con mi agradecimiento de manera especial al Presidente del Directorio Ing. Luis Villacrés Smith y a todos sus miembros, por apoyar la gestión, por creer en nuestras acciones y por permitirme seguir liderando estos hoteles emblemáticos de Quito. Y como todos los años, mi compromiso y dedicación sigue siendo el más grande para llegar a cumplir el deseo de todos, de ubicar y tener a Swissotel Quito y Hotel Plaza Grande como los mejores hoteles del país.

Muy atentamente,



Gino Casagrande Pinto

Gerente General

