

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 2019.

Durante el 2019, la economía ecuatoriana terminaría extraoficialmente con un decrecimiento de 0.50%, principalmente por los acontecimientos del mes de octubre, lo cual no ocurría en el país desde el 2016.

Los 11 días de paralización, afectaron los ingresos del país en unos \$ 800 millones, en el sector turístico la afectación fue de \$ 100 millones, en Quito se estima que dejó de percibir ingresos diarios de \$ 2.5 millones sin contabilizar la afectación del sector de alimentos y bebidas, cancelación de vuelos, rutas manejadas por operadores de turismo y devoluciones, según fuentes oficiales de la Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador (FENECAPTUR) y de la Cámara de Turismo de Pichincha (CAPTUR), y H.O.V. Hotelera Quito dejó de percibir ingresos por \$ 380.000 entre cancelaciones y por el muy bajo crecimiento diario por las alertas que se mantuvieron por algunas semanas después al término de la paralización.

El incremento de visitantes al país durante el 2019, de 1.60%, sin contar Venezuela, no contribuyó a mejorar la ocupación hotelera del país ni de la ciudad. La ocupación hotelera formal del país se redujo en 1.90%, de 61.30% registrada en el 2018 a 59.40% en el 2019, la ocupación hotelera de Quito se mantuvo prácticamente en su nivel, pasando de 60.20% en el 2018 a 60.00% en el 2019. Considerando solo los hoteles de 4 y 5 estrellas en Quito, la ocupación hotelera se redujo de 63.40% registrada en el 2018 a 59.60% en el 2019, es decir que a pesar del ligero incremento del flujo migratorio, la hotelería de lujo perdió casi 4 puntos de ocupación.

Una de las causas de esta disminución, es la proliferación de oferta de departamentos particulares a través de plataformas como AirBnB, oferta que genera una competencia desleal y que no tiene control alguno de las entidades de gobierno, y otra de las razones es la disminución de tarifas en hoteles de

menor categoría que han originado la pérdida de ciertas cuentas y/o reducción de producción en los hoteles de mayor categoría.

Para H.O.V. Hotelera Quito, nuestras proyecciones para el 2019 eran alentadoras, más aun teniendo grandes eventos internacionales confirmados como fueron el Congreso Internacional de Ginecología y Obstetricia (ISAMI), la Convención Internacional Anual de Bimbo, Congreso Panamericano de Reumatología (PANLAR), Convención de Negocios en Turismo y Hotelería de la Región (SAHIC), Congreso Anual de Enfermería (SIBEN) entre los más importantes; sin embargo los 11 días de paralización indígena de octubre, que obligo a las embajadas a alertar a sus países recomendando no viajar a Ecuador por la situación de inseguridad que se vivía, nos hizo perder cuantiosos ingresos en el último trimestre del año 2019 (\$380,000), lo que dio como resultado que H.O.V. Hotelera Quito termine con un ingreso inferior al 2018 en \$ 260.000, cuando se pudo haber superado dichas ventas, y nos hubiéramos quedado a tan solo \$ 240.000 de cumplir el presupuesto en vez de los \$620,000 que fueron finalmente. Como referencia entre octubre y noviembre, el flujo migratorio de estos meses disminuyo en casi el 20% con respecto a los mismos meses del 2018 según el propio Ministerio de Turismo. Debo de agregar que gracias a estos grandes eventos, y otros tantos más realizados en Swissotel Quito, a nuestra reconocida calidad de servicio y de alimentos, los ingresos de Banquetes superaron ampliamente el presupuesto en más de \$ 300.000 y superamos la venta del año 2018 en más de \$ 150.000.

Se debe agregar que la Inversión Extranjera Directa (IED) en el primer semestre de 2019 disminuyó en un 21% respecto al mismo período de 2018 y no ha podido ser mayor pese al acuerdo con el FMI, lo cual hubiese podido generar confianza en inversores foráneos; sin embargo, factores externos así como internos (protestas sociales, falta de acuerdos, inflexibilidad laboral, e incertidumbre política e institucional) no han permitido el arribo de mayor cantidad de capitales extranjeros. En otro ámbito, el riesgo país se ha venido incrementando a lo largo del año 2019 lo cual origina un mayor gasto en el estado por los intereses que paga por deuda contraída y por ende menor inversión y gasto público.

Dentro de este informe, se encontraran los siguientes puntos:

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

1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

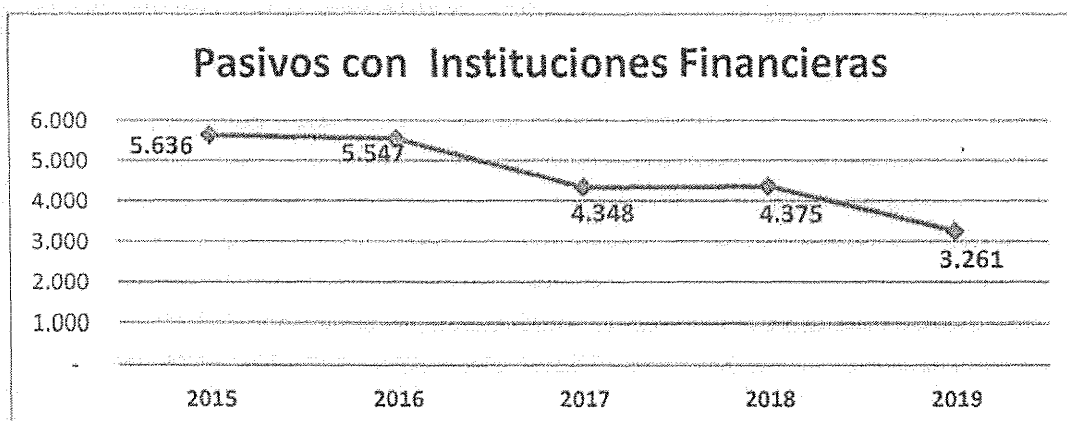
El presupuesto quedó por encima de los ingresos generados en este período 2019 en US\$378 mil en Swissôtel Quito y US\$242 mil en Hotel Plaza Grande; cifras muy cercanas al año 2019; las mismas que se habrían superado si no se hubiese dado la paralización de octubre 2019.

Sin embargo y a pesar de estas vicisitudes presentadas en el último trimestre, se han cumplido 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 13.21% de la demanda.
- b. Swissotel Quito obtuvo el premio internacional World Travel Award como hotel líder en Conferencias en Sudamérica y el hotel Plaza Grande obtuvo el galardón como Hotel Líder en la categoría mejores Suites en Sudamérica.
- c. Tanto Swissotel Quito como Plaza Grande, obtuvieron el certificado de Excelencia de Trip Advisor. Este mismo reconocimiento obtuvo el Restaurante Tanoshii y Café Plaza Grande
- d. Ambos hoteles obtuvieron el reconocimiento por parte de Booking de hospitalidad excepcional con 9.20/10 en Swissotel y 9.40/10 en Plaza Grande.
- e. Por tercer año consecutivo nuestros hoteles aumentaron sus seguidores, el alcance y el compromiso en las diferentes redes sociales: Facebook, Instagram, Tweeter
- f. Hemos sido sede de grandes eventos internacionales como ISAMI, SIBEN, PANLAR, Bimbo así como sede de Embajada, residencia de Embajadores y de otros funcionarios internacionales.

- g. Cumplimiento de presupuesto en Banquetes del Swissotel Quito
- h. Se mantiene la recuperación de ocupación en el Centro Histórico en el Hotel Plaza Grande a pesar del aumento de la competencia.
- i. Crecimiento en canales de reservaciones online (Booking Expedia, etc.) de 2.74% en Swissotel Quito.
- j. La evaluación de satisfacción de huéspedes en el Swissotel dio como resultado 92.53% en el 2019 versus 91.23% en el 2018. Este resultado nos colocó en el puesto 4 de los 32 hoteles de lujo de la cadena Accor en Latinoamérica y en el puesto 5 de todos los Swissotel del mundo.
- k. Reconocimiento a la calidad de servicio de nuestro staff por parte de los huéspedes obteniendo calificación de 94.50% ubicándonos en el puesto 5 de los 32 hoteles de lujo de la cadena Accor en Latinoamérica.
- l. En la evaluación de cumplimiento de estándares Swissôtel realizado por la oficina corporativa se obtuvo en las 2 evaluaciones un promedio de 84.70% superando la obtenida en el 2018 de 83.75%.
- m. Optimización de los recursos financieros para cumplir puntual y permanentemente nuestros pagos con instituciones financieras, entidades de control, empleados y proveedores.
- n. Reducción de nuestro pasivo total como se ha venido teniendo en los últimos años de forma consecutiva y constante.

2.- SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA



Como parte del trabajo conjunto con la Dirección Financiera, ratificamos lo dicho los últimos años al presentarles un menor endeudamiento con las instituciones financieras y lograr a la par una mejora de los indicadores financieros a pesar de todas las dificultades que se han presentado en los últimos años y que han afectado la economía del país; estos resultados positivos lo podemos apreciar en las siguientes razones financieras:

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

2019	2018
1,10	1,12

La empresa cuenta con más de 1 dólar para pagar cada dólar de deuda a corto plazo, esto expresa que la empresa mantiene una buena liquidez.

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

2019	2018
18,24%	21,52%

Las obligaciones con terceros de la compañía representan tan solo el 18% del total de los activos de la empresa, esto representa que el 82% de los activos de la empresa son financiados con recursos propios.

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

2019	2018
22,31%	27,41%

Nos demuestra el grado de autonomía de la compañía, ya que el grado de compromiso del patrimonio de la empresa para con los acreedores es apenas el 22%, 5 puntos porcentuales menos que el año anterior.

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

2019	2018
2,10%	2,51%

La carga financiera en este año ha sido menor en 0,41 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.

RESULTADOS

Para una mejor visualización de los resultados de este año, a continuación la situación financiera por establecimiento:

A131 de Diciembre de 2019
(Expresado en miles de dólares)

	Swissotel Quito	Plaza Grande	Consolidado
INGRESOS	13.926	1.498	15.423
Habitaciones	5.400	561	5.961
Alimentos & Bebidas	7.168	922	8.090
Dep. Menores y Otros	1.358	14	1.372
COSTOS Y GASTOS	6.666	784	7.450
Habitaciones	1.698	209	1.908
Alimentos & Bebidas	4.579	570	5.148
Dep. Menores y Otros	389	5	393
Utilidad Departamental	7.260	714	7.974
Gastos No Distribuidos	4.045	329	4.374
Utilidad Bruta Operativa	3.214	385	3.600
Franchise Fee	235	-	235
Gastos Generales, Seguros e Impuestos	692	114	805
Gastos Financieros	324	-	324
Depreciación y Amortización	1.599	218	1.816
Resultados del ejercicio antes de part. a trabajadores e impuesto a la renta	365	54	419
Participación a trabajadores			63
Impuesto a la renta (incluye diferido)			157
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO			199

Como pueden apreciar en el Estado de Resultados, al cierre del período fiscal 2019, luego de haber conciliado las cuentas, llegamos a obtener un resultado positivo antes de participación a trabajadores e impuesto a la renta, de US\$418,826 lo que arroja una participación a trabajadores de US\$62,824; el gasto del impuesto a la renta neto asciende a \$156,750 así llegando a obtener una utilidad neta del ejercicio de US\$199,252.

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 2019
(Expresado en miles de dólares)

	Habitaciones	Alimentos A&B	Departamento Dep. Menores	Consolidado
Ingresos	5.961	8.090	1.372	15.423
Costos y Gastos	1.908	5.148	393	7.450
Utilidad Departamental	4.053	2.942	979	7.974

HABITACIONES

En las instalaciones del Swissôtel Quito, durante el año 2019 se continuó con las mejoras en el departamento de Habitaciones como:

- Remodelación de pisos 3, 2 y 1
- Renovación del techo del Lobby y Mz
- Adquisición de Ascensores Panorámicos (inicio de instalación año 2019)
- Cambio de AC en habitaciones
- Sistema de Ahorro de Energía
- Update de sistema hotelero Opera
- Retapizado de muebles en pisos 12 y 13
- Renovación de computadoras
- Desfibrilador

En Swissôtel Quito se incrementó la tarifa promedio respecto al año anterior en más de 8 puntos, sin embargo los niveles de ocupación cayeron en 7 puntos. En Hotel Plaza Grande tuvimos un incremento tanto en tarifa promedio como en ocupación de 2 y 1 punto respectivamente en comparación con el año anterior, en el siguiente cuadro podemos apreciar de mejor manera:

A131 de Diciembre de 2019

	Swissotel Quito		Plaza Grande	
	2019	2018	2019	2018
Rooms occupancy	49,14%	56,23%	47,12%	45,17%
ADR	109,47	101,23	217,44	216,22
REVPAR	53,80	56,92	102,46	97,66

ALIMENTOS Y BEBIDAS

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

- Cambio de controles de AC en salones
- Horno de Panadería
- Renovación de Café Quito
- Televisores para salas del Swiss Office
- Pantallas publicitarias en Quito Deli
- Alfombra en salón Friburgo
- Antenas Wireless para salones
- Sistema de AC en salón Montreux
- Detectores de gas GLP en cocinas

A continuación podemos apreciar un comparativo de los años 2019 y 2018 de los ingresos de Alimentos & Bebidas de Swissôtel Quito como del Hotel Plaza Grande.

A131 de Diciembre de 2019
(Expresado en miles de dólares)

	Swissotel Quito		Plaza Grande	
	2019	2018	2019	2018
Restaurantes & Bar	3.040	3.187	693	696
Banquetes & Catering	3.572	3.424	207	283
Otros Ingresos	556	522	22	10
TOTAL INGRESOS A&B	7.168	7.134	922	989

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 2019 logramos una venta combinada en estas áreas de US\$ 607 mil comparado con el 2018 de US\$ 640 mil.

Dentro de las mejoras, debemos mencionar que se hizo remodelación del área húmeda de hombres en el gimnasio.

5.- OTROS ASPECTOS RELEVANTES

Durante el 2019 se realizaron varias acciones con el propósito de mejorar nuestras ventas, posicionamiento, alinearlos a las nuevas tendencias y tener mejores prácticas:

- Se ganó negociación con tripulación de Air Canada
- Acercamiento con embajadas que están en el proceso de los tratados de libre comercio como USA, Alianza del Pacífico, Costa Rica, Guatemala, Panamá, Reino Unido, Japón, entre otras
- Reuniones con Cámaras de Comercio y entidades internacionales como el FMI, BID, CAF, PNUD, ONU, OEA, World Bank, USAID y OSC de USA entre otras.
- Acercamiento con mineras potenciales como First Quantum, Anglo American, BHP, Lundin Gold, Codelco entre otras y de petroleras que están negociando la explotación de nuevos pozos.
- Se recuperaron cuentas como de Promotor de Artistas y empresa alimenticia.
- Negociaciones especiales con empresas que tienen proyectos en Quito como Ayesa Construcciones, Novacero y SAP.
- Se ganó cuenta de agencia de turismo Adventure Journey.
- Participación en ferias internacionales como Travel Mart, Emotions, Beyond, FIEXPO, GBTA, ITB junto con Accor o Ministerio de Turismo.
- Reuniones con Wedding Planners para buscar eventos sociales.
- Viajes a Colombia y Guayaquil para tener contacto directo con empresas potenciales que viajan a Quito.
- Negociaciones para eventos importantes a realizarse en el 2020 como Panamericano de Medicina Estética, Periodoncia, Origen de Primates, de Auditores entre otros.

- Negociaciones especial con Cancilleria para eventos especiales de DDHH y OIM (Organización Internacional de Migración).
- Negociación con Centro de Convenciones Metropolitano de Quito para ser proveedores de Catering.
- Seguimos en nuestro plan de eliminación del plástico, se empezó a colocar botellas de agua en presentación de vidrio en habitaciones, el sistema de ahorro de energía para reducir el uso del diesel, fomentar los productos orgánicos y agroecológicos entre otros compromisos con el medio ambiente, tenemos nuestro propio huerto en la terraza del hotel.

CONCLUSION

Como se ha explicado en este informe, nuestras proyecciones 2019 apuntaban a tener un mejor año pero debido a las protestas de octubre, se tuvo pérdidas importantes que nos impidió alcanzar nuestro objetivo principal que era mejorar nuestras ventas 2018.

Si bien es cierto que el gobierno ha dado señales de querer impulsar la inversión extranjera, retomar relaciones bilaterales con varios países, flexibilizar el régimen laboral, leyes de impulso económico entre otras, la realidad es que en el segmento hotelero de lujo no hemos podido aun evidenciar una mejora de la ocupación y por ende de los ingresos.

Por otro lado, se mantiene la lucha constante con la competencia para mantener las cuentas del hotel, de no perder ocupación ni rentabilidad, y esto trae como consecuencia muchas negociaciones especiales con lo que nuestro segmento corporativo se ha visto incrementado, sin embargo, en segmento grupos, tenemos una caída considerable por precios muy bajos y absurdos de hoteles de diferentes categorías.

Por las razones expuestas, manejamos con nuestros equipos diferentes acciones para estar un paso adelante de la competencia, renovando, modernizando, viendo las nuevas tendencias en montajes y presentación de nuestros banquetes, buscando aliados estratégicos y mantener la calidad de nuestro servicio y alimentos que es reconocida constantemente por nuestros clientes y lo vemos en el aumento de ingresos para el año 2019 con respecto al 2018.

Si bien los resultados pueden no ser los más alentadores, hemos logrado mantener una rentabilidad muy similar a la del año anterior a pesar de que las ventas fueron inferiores por los acontecimientos sucedidos en el mes de octubre y más aún con la afectación a resultados del registro de \$94.868 por concepto de

la Contribución Única y temporal dispuesta en la ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria publicada el 31 de diciembre de 2019

Por último, y a pesar de nuestras continuas remodelaciones de los Hoteles; hemos conseguido una baja importante en más de 1 millón de dólares en nuestros pasivos con instituciones financieras.

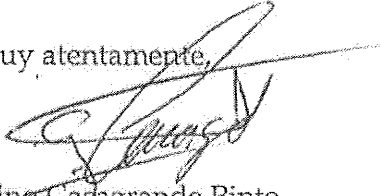
Como fue indicado anteriormente, se ha trabajado en varias acciones que nos permitirán en el 2020 seguir en la senda de la recuperación y crecimiento, soy optimista de que lograremos cumplir las expectativas con las diversas negociaciones confirmadas; sin embargo, debo acotar que la expansión del Coronavirus puede afectar mucho el segmento hotelero por la disminución de viajes, disminución de turismo, renegociación de tarifas, esperamos que esta difícil situación que está enfrentando el mundo se resuelva en corto tiempo y para bien de toda la humanidad.

Nuestro equipo de ejecutivos no claudica en su intención de buscar la excelencia manteniendo su pasión en el trabajo que realizan diariamente para lograr todos nuestros objetivos, direccionando a nuestro staff por el mejor camino para generar impactante experiencias en nuestros clientes y huéspedes en nuestros hoteles Swissotel Quito y Plaza Grande.

Esperamos que la información presentada, al igual que el informe del Comisario y los Estados Financieros 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 al frente de los mejores hoteles de Quito.

Muy atentamente,



Gino Casagrande Pinto
Gerente General

