

Señores Accionistas:

De conformidad con lo previsto en el artículo 231 y 289 de la ley de compañías, se pone a consideración de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Termas de Papallacta S.A. el informe de labores de la Administración correspondiente al año 2013.

Introducción

La información contenida en los presentes estados financieros, correspondientes al año 2013 registrada en base a las Normativas Internacionales de Información Financiera.

Informe de gestión, actividades principales realizadas durante el año 2013.

Termas de Papallacta obtuvo un reconocimiento otorgado por la revista Ekos, por los resultados obtenidos en el año 2012. Ekos Pymes mediante este programa, reconoce el trabajo, esfuerzo, liderazgo y eficiencia de la pequeña y mediana empresa del Ecuador.

Responsabilidad Social Empresarial

a) Sostenibilidad

- Cumplimiento del calendario de actividades socio ambientales.
- Apoyo a la comunidad en proyectos turísticos, educativos, de arte, cultura y de solidaridad.
- Apoyo a la provincia del Napo en la feria turística FITE, en la Ciudad de Guayaquil.
- Reconocimiento del Municipio de Quijos, otorgado por el Alcalde del cantón Quijos, Javier Vinuesa, en reconocimiento por su labor turística en beneficio del cantón.

b) Seguridad y Salud Ocupacional

- Se entregó el informe de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y acciones del Comité del 2012, al IEES y al Ministerio de Relaciones Laborales del Napo.
- Renovación del Comité de SSO.
- Mediciones de Riesgos de trabajo en las diferentes áreas (ruido, iluminación, ergonomía) e inicio del trámite para aprobar el reglamento de SSO (requerimiento legal que se debe realizar cada dos años).
- Diseño y elaboración del plan de emergencias de la empresa (Requerimiento legal que se debe renovar cada dos años)
- Se realizó el primer simulacro de incendio, contamos con la participación de la Policía Nacional y el Cuerpo de Bomberos de Baeza, (requerimiento legal que se debe realizar por lo menos dos veces al año).

- Auditoría Interna al Sistema de gestión de SSO en base al Sistema de Auditoría de Riesgos SART (requerimiento legal que sirve de base para la Auto auditoría, la cual se debe presentar como máximo hasta Mayo 2014 (Alianza entre IESS y Ministerio de Relaciones Laborales para realizar auditorías de cumplimiento).
- Dotación de equipos de protección personal.
- Reuniones frecuentes de la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional para el cumplimiento de requisitos legales e implementación del cronograma de actividades.
- Reuniones de comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Compra e instalación de gabinetes contra incendios e irrigadores contra incendio en la cocina del hotel y lavandería.

Mercadeo y Ventas:

- Participación en la feria de turismo Travel Mart en la ciudad de Quito, nos sirvió para posicionar ante las agencias de viaje la cercanía al aeropuerto y ofrecer la posibilidad de alojarse antes de la salida a Galápagos o la noche de regreso a sus países. También se posicionó el SPA como una opción de uso por el día.
- Promociones en la página Web.
- Se generó una estrecha relación con el Ministerio de Turismo, en la cual Termas de Papallacta colaboró con la estrategia nacional de Turismo de salud.
- En el año 2013 fuimos reelectos como miembros del Directorio del CAPTUR.
- Curso de redes sociales, principalmente manejo de Facebook.
- Se trabajó en el desarrollo de pagos a través de teléfonos inteligentes.

Contabilidad y Auditoría

- Contratación de María del Cisne Cando para dirigir el departamento de contabilidad, tras la salida de Carlos Montenegro, quien trabajó en la empresa por trece años y decidió gozar de su jubilación, Carlos demostró un compromiso incondicional con la empresa.

Operaciones

- Reuniones Operativas semanales.
- Adquisición de equipamiento: Equipamiento nuevo Kiosco, secadora y avadora Industrial, tachos de basura para los parqueaderos, entre otros.
- Controles frecuentes de mantenimiento de infraestructura, higiene, calidad y servicio.

- Compra de rodapiés antideslizantes para las duchas del área termo lúdica.

Mantenimiento y Construcciones

- Se terminó la bodega de construcciones en la hacienda.
- Cambio del techo del restaurante del hotel.
- Ampliación de la cocina del SPA e instalación de campana de extracción.
- Construcción del nuevo Kiosco.
- Construcción de la nueva boletería.
- Cambio de asientos, puertas y pisos plásticos en vestidores de balneario.
- Remodelación de piscina 4 en el SPA.
- Cambio de jacuzzi en habitaciones del H3.
- Cambio a piso de bambú e instalación del sistema de calefacción termas en el H3.

Limpieza y Mantenimiento

- Rediseño y remodelación de jardines en todas las áreas (Spa, Balneario, Hotel y Cabañas).
- Implementación del plan de mantenimiento preventivo de las máquinas de las diferentes áreas.

Desarrollo Humano Organizacional

- Contratación del personal médico de la empresa.
- Se realizaron capacitaciones como RCP, Seguridad y Salud en Construcciones, manejo de extintores y acciones contra incendios, uso adecuado de equipos de cocina, actualización laboral, uso de productos de limpieza, necesidad y uso de Equipos de Protección Personal.

Situación Económico/Financiera y proyecciones futuras.

La inflación del año 2013 fue del 2.70%, inferior al del año 2012 que se ubicó en 4.16%. Según información del Banco Central del Ecuador, en el año 2012 el PIB incremento con relación al año 2011 un 5.1%. Se estima que el PIB en el año 2013 crecerá entre un 3% y 4%. En el año 2014, se estima que se mantendrá un crecimiento entre el 3 y 4%.

Según la DMT (Organización Mundial de Turismo) estima que en el 2013 la cantidad de ingresos de turistas a Sudamérica creció un 3%; se estima que el crecimiento de turismo en Sudamérica entre el año 2010 y 2020 será del 3.8%.

El panorama económico futuro del sector turístico del País es positivo, debido al plan del Gobierno sobre la matriz productiva, en la cual, una de las prioridades es impulsar el turismo.

El Gobierno continúa con la ampliación de la vía Pifo – Papallacta, y la pavimentación de la vía Laguna – Papallacta, se presentan como una oportunidad que brindará mejor accesibilidad del turismo al sector.

Al finalizar con los proyectos de vialidad, el tiempo para llegar a Papallacta desde Quito se reducirá. Estudios de mercado realizados, indican que existe un alto interés en la naturaleza y la privacidad en los segmentos de mercado que existen en el Hotel. La ocupación actual oscila entre el 70%; siendo difícil incrementarla debido a actividades de mantenimiento, la no captación de grupos corporativos, grupos de agencias y mercado nacional.

En base a esta demanda, pongo a consideración la ampliación de la capacidad instalada en alojamiento, realizando nuevos proyectos hoteleros, enfocados a satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes.

Es imperativo continuar con los trabajos de mantenimiento de infraestructura, remodelación y cuidado de la infraestructura, participación en proyectos socio – ambientales apoyando a la comunidad. El continuar con algunos proyectos como: la remodelación del área de alojamiento de personal del hotel, y construir habitaciones para guías y choferes, estrategia que desocupara habitaciones del hotel; y, finalmente continuar invirtiendo en proyectos hoteleros en el Ecuador.

Ventas:

- **Alimentos y Bebidas:**

Las ventas al 31 de Diciembre del 2013 se incrementaron en un 5.8% en relación al año 2012, el Alimentos y Bebidas (Restaurante Bañearlo, Hotel, SPA y Kiosco), existió un crecimiento en ventas del 11%. Cabe recalcar el incremento en ventas del kiosco en un 26%.

INGRESO ALIMENTO Y BEBIDAS					
CENTRO DE INGRESO	2013		2012		
Ventas Restaurante 1	152,831	10%	141,260	10%	8%
Ventas Restaurante 2	908,284	60%	846,226	62%	7%
Ventas Kiosko	136,929	9%	108,887	8%	26%
Ventas Cafetería SPA	319,786	21%	274,067	20%	17%

TOTAL	1,517,830	100%	1,370,440	100%	11%
--------------	------------------	-------------	------------------	-------------	------------

• **Alojamiento:**

La venta en alojamiento del año 2013 fue de \$1, 441,896 representando un incremento del 2.51%; se incrementaron 547 noches adicionales en relación al año 2012, es decir un 4.31%. Este aumento se reflejó por la subida en noches de las agencias de viaje y mercado nacional, el mercado corporativo decrece en 500 noches.

SEGMENTOS DE MERCADO POR NUMERO DE NOCHES						
Mercados	2009	2010	2011	2012	2013	% Mercado
Nacional	4,838	4,965	5,049	5,291	5,703	43%
AG de Viaje / Mayorista	4,693	4,217	4,735	5,221	5,789	44%
Corporativo	543	631	872	847	347	3%
Extranjero	1,115	1,186	1,210	1,318	1,385	10%
TOTAL	11,189	10,999	11,866	12,677	13,224	100%

Si bien, el mercado nacional tiene un peso en la ocupación del 43%, este mercado representa un 54% de la venta, las agencias de viaje representan el 31% de la venta, el corporativo un 2% y extranjeros un 13%.

Porcentaje de ocupación:

Datos	2011	2012	2013
Promedio Anual %	62,13	66,32	68,41

• **Balneario:**

Las ventas en el Balneario incrementaron en relación al año 2012 en \$39. 400, un 3,97% más que en el año 2012. La tarifa promedio fue de \$6,42, no se realizaron subidas de precio durante el año 2013, el incremento en ventas se debe fundamentalmente a mayor afluencia de visitas.

El 92% del mercado del balneario es nacional, y un 8% receptivo.

• **SPA:**

Las ventas del SPA incrementan debido a una subida de precios durante el año 2013 e incremento de personas que visitan. Se realizaron acciones de ventas cruzadas, para orientar mejor al turista sobre los servicios que ofrecemos.

- **Club Termal:**

Las ventas del Club Termal decrecieron un 4,58%, debido a una reducción de cantidad de terapias y un aumento de terapias de huéspedes de hotel con tarifas descontadas.

- **Ganadería y Agricultura:**

Las ventas incrementaron en relación al 2012 en un 18,08%.

- **Otros Ingresos:**

En el 2013 se generaron ingresos provenientes del devengo de los intereses correspondientes a Zabus y Banco del Pacífico; adicionalmente se registraron cheque girados y no cobrados. El total de otros ingresos correspondiente al 2013 fue de \$37.994

- **Sueldos:**

Los sueldos en el año 2013 ascendieron a \$1, 649, 522 en relación al 2012 que fueron de \$1, 499,369; esto representa un 10.01% de Incremento respecto al 2012. Los sueldos representan un 32.73% de los ingresos; en el año 2012 representaron el 31.47% de los ingresos.

- **Materia Prima:**

Los costos de materia prima incrementaron 10.78% en relación al año 2012; incrementando el valor de materia prima al 9.4% sobre la venta.

MATERIA PRIMA				
	Diciembre 13	Diciembre 12	Diferencia	% Difer
INGRESOS NETOS	5,039,674	4,764,524	275,150	5.77%
CENTRO DE COSTO	DIC 2013	DIC 2012	DIF	% DIF
R1	42,977	35,551	7,426	20.9%
R2	249,952	237,595	12,357	5.2%
Kiosco	54,849	40,877	13,972	34.2%
Balneario	6,950	3,895	3,055	78.4%
Hotel	14,807	17,236	-2,428	-14.1%
SPA	20,009	16,972	3,037	17.9%
Cafetería SPA	59,119	48,708	10,412	21.4%

Ganadería	6,374	3,236	3,138	96.9%
Agricultura	418	484	-66	-13.7%
Club Termal	15,923	20,949	-5,026	-24.0%

TOTAL	471,380	425,504	45,876	10.78%
MAT PRIMA/ VTA	9.4%	8.9%		0.4%

*En la materia prima de ganadería se está tomando en cuenta \$6792 que corresponden a insumos para el ganado, e insumos para cultivo \$418.10

Gastos de Operación:

En el año 2013, se incrementaron pagos realizados al Municipio debido al aumento de activos y patrimonio en el año 2012. El valor pagado en el año 2013 (Patente municipal, impuesto del 1.5/1000 de los activos y fondo mixto de promoción turística) fue de \$41, 600; en el año 2012 fue de \$10, 709.

GASTOS DE OPERACIÓN				
	Diciembre 13	Diciembre 12	Diferencia	% Difer

INGRESOS NETOS	5,039,674	4,764,524	275,150	5.8%
-----------------------	------------------	------------------	----------------	-------------

<u>CENTRO DE COSTO</u>	<u>DIC 2013</u>	<u>DIC 2012</u>	<u>DIF</u>	<u>% DIF</u>
R1	17,898	19,691	-1,792	-9.1%
R2	123,626	101,762	21,864	21.5%
Kiosco	12,464	9,894	2,571	26.0%
Balneario	66,970	63,241	3,729	5.9%
Hotel	200,598	201,441	-843	-0.4%
SPA	141,352	149,933	-8,581	-5.7%
Cafetería SPA	66,580	34,276	32,305	94.3%
Ganadería	9,239	12,626	-3,387	-26.8%
Agricultura	11	567	-556	-98.1%
Club Termal	101,463	77,552	23,910	30.8%
Otros Gastos de Operación	66,758	35,949	30,809	86%

TOTAL	806,959	706,931	100,029	14%
GASTOS DE OP/ VTA	16.0%	14.8%		1.2%

Utilidad Operativa:

Si bien, la utilidad operativa incrementa en relación a 2012 un 2.1%, el margen de la utilidad operativa sobre la venta es del 41.8%.

Gastos de Ventas:

Las comisiones en ventas de booking fueron de \$7, 998 en el año 2013. El valor de estudios de mercado fue de \$4, 164.

Dentro de la publicidad y propaganda, se realizaron trabajos como el cambio de lonas en vallas, desarrollo de la imagen del kiosco, nuevo diseño de menús, regalos de navidad agencias de viaje, etc.

Gastos Generales y Administrativos:

Existió un Incremento en liquidaciones laborales en el 2013, debido a la salida de personal antiguo de la empresa, la diferencia respecto al 2012 fue de \$51, 761.

El gasto del seguro de salud BMI incrementó en \$10, 130; los gastos en medicina se incrementaron en \$6, 900, debido a la rotación alta de médicos y posterior contratación del personal fijo, el departamento médico procedió a la regularización del inventario de medicinas del mismo.

Gastos Financieros:

Existe un incremento en el pasivo corriente, generando un aumento de \$10, 722 en gastos financieros; las comisiones de tarjetas de crédito se incrementaron en \$10, 894, debido principalmente al crecimiento de ventas del SPA, Cafetería SPA y Restaurante Hotel.

Utilidad Bruta:

La utilidad bruta del año 2013 es de \$1, 077, 359, representa el 21.3% de los ingresos; inferior a la del año 2012 por \$55, 687. Esto se debe fundamentalmente a las liquidaciones laborales incurridas en el año 2013, Impuestos municipales, el tiempo y recursos que demanda el cumplimiento del marco legal; y, una reducción general de márgenes.

BALANCE DE SITUACION:

ACTIVOS:

El activo al 31 de diciembre del 2013 es de \$7, 795, 307; superior al del año 2012 en \$277, 600. Existe un incremento en el activo corriente de \$226, 050 por la cuenta por cobrar a Zabus Turismo y Aventura.

PASIVOS:

El pasivo corriente se incrementó en \$245, 899; existió un aumento de préstamos bancarios por \$72, 825.

Si bien el pasivo a largo plazo decrece en \$356, 444; esto se debe al reverso del pasivo por impuesto diferido, el cual según del decreto presidencial deroga el artículo en el cual se basó la implementación de las NIIF por primera vez; sin embargo, el pasivo a largo plazo por préstamos bancarios aumenta en \$290, 629.

PATRIMONIO:

El patrimonio asciende a \$5, 927, 254; tiene un incremento de \$388, 146 en relación al año 2013. El patrimonio incrementa por el reverso del pasivo por impuesto diferido por \$683, 544; y, existe un decremento por el reproceso de activos fijos por \$303, 800. Los resultados de ejercicios anteriores se reducen por pérdida actuarial reconocida y ajustes de inventarios del año 2012, quedando un saldo de \$6, 439.

De acuerdo al marco legal se debe legar a tener como reserva legal el 50% del capital suscrito, es decir, \$575, 000. La reserva legal del año 2013 es de \$575, 000; por tal motivo, la misma esta al máximo exigido por la ley.

La utilidad a disposición de los socios correspondiente al ejercicio 2013 es de \$706, 597; representa un aumento de \$24, 996 con relación a la del ejercicio económico del 2012; pongo a consideración el reparto del 100% de los resultados.

Quito, 31 de marzo del 2014

Atentamente,



Diego Zaldumbide Berbiela

Gerente