

Señores Accionistas:

De conformidad con lo previsto en el artículo 231 y 289 de la ley de compañías, resolución No. SCV – DNCDN – 14 – 014 de la Superintendencia de Compañías y Valores, Art. 36.- Grabación de las sesiones de junta general; 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 2015.

### **Introducción**

La información contenida en los presentes estados financieros, correspondientes al año 2015 está registrada en base a las Normativas Internacionales de Información Financiera.

### **Informe de gestión, actividades principales realizadas durante el año 2015.**

#### **Responsabilidad Social Empresarial**

##### **a) Sostenibilidad**

- Apoyo a la comunidad en proyectos turísticos, educativos, de arte, cultura y de solidaridad.
- Continuamos con la certificación “Smart Voyager” y recopilación de información para renovar la Licencia Ambiental.
- Ampliación de la planta de tratamiento de aguas residuales.

##### **b) Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)**

- Renovación del comité de SSO.
- Inspecciones en áreas de trabajo y vivienda del personal.
- Control médico periódico ocupacional.
- Charla de prevención de riesgos por áreas de trabajo.
- Exámenes ocupacionales anuales, de ingreso y salida.

#### **Mercadeo y Ventas:**

- Desde Agosto de 2015 comenzamos a trabajar con la agencia de Publicidad VIP, quien nos asesoró en radios para publicitar Termas de Papallacta. Se decidió escoger 2 radios para el segmento de Balneario y 2 radios para el segmento de SPA y Alojamiento.
- Se trabajó con la agencia de publicidad Publicis en Facebook y mailing. Hasta diciembre la página tiene 70.000 fans.

## **Mantenimiento y Construcciones**

- Remodelación del techo de las cabañas sur, desmontada y desalojo de la madera y materiales en mal estado; techado de cubiertas con tejas.
- Se cambiaron los pisos en el área de vestidores del SPA.
- Construcción de bases, cerramiento, techos para protección de los sistemas de gas centralizado.
- Construcción de muros de contención en el río.
- Ampliación de la planta de tratamiento de aguas residuales.
- Ampliación y reconstrucción de la casa ubicada en la Foch; \$263 M, hasta el 31 de diciembre del 2015; se proyecta su finalización en el primer trimestre del 2016.
- Construcción de las nuevas habitaciones para personal y clientes, ubicadas cerca del balneario.

## **Limpieza y Mantenimiento**

- Creación y remodelación de jardinería general.
- Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos.
- Mantenimiento y limpieza general de instalaciones.

## **Desarrollo Humano Organizacional**

- Se mejoraron los procesos de selección e inducción de personal. Se realizó una re-inducción a todo el personal.
- Campañas de ahorro y motivación al personal.
- Se realizaron inspecciones en conjunto con el comité paritario de Seguridad y Salud Ocupacional a todas las habitaciones, distribución del personal del H1 a habitaciones nuevas y antiguas.
- Adquisición de uniformes en los casos de deterioro.
- Trámites respectivos a liquidaciones y contratos en la página web del Ministerio de Relaciones Laborales, actualización de carpetas.
- Cumplimiento de actividades varias del departamento, nómina, horas extras, 10% servicio, decimos, etc.
- Capacitaciones: aparte de lo mencionado anteriormente, se dio énfasis en primeros auxilios, nutrición, Excel, Word, temas ambientales, uso de productos de limpieza, etc.

## **Sistemas**

- Se fusionó el departamento de Sistemas y el de Recursos Humanos, tras la salida del Jefe de Sistemas, con el objetivo de mejorar la gestión del departamento.
- Implementación y capacitación del sistema de facturación electrónica.
- Mejora de cobertura de internet para clientes, hotel y cabañas.

alimentos y bebidas, y registra un decremento en ventas del 8%, es altamente dependiente de la ocupación en alojamiento, la cual decreció en 679 noches.

#### **ALIMENTOS Y BEBIDAS**

CENTRO DE INGRESO	2015	%/TOT	2014	%/TOT	DIF VENTAS %
Ventas Restaurante 1	172,465	10%	170,047	10%	1%
Ventas Restaurante 2	940,589	57%	1,020,716	60%	-8%
Ventas Kiosko	158,433	10%	166,051	10%	-5%
Ventas Cafetería SPA	385,511	23%	347,803	20%	11%
<b>TOTAL INGRESOS A&amp;B</b>	<b>1,656,998</b>	<b>100%</b>	<b>1,704,617</b>	<b>100%</b>	<b>-3%</b>
<b>A&amp;B/INGRESOS NETOS TOTALES</b>	<b>29.24%</b>		<b>29.97%</b>		

- **Alojamiento:**

La venta en alojamiento del año 2015 fue de \$1,519,354 decrece en 1.17% en relación al año 2014.

Las ventas de alojamiento representan el 26.81% de los ingresos netos totales de la empresa.

#### **ALOJAMIENTO**

CENTRO DE INGRESO	2015	%/TOT	2014	%/TOT	DIF VENTAS %
Ventas Hotel	963,094	63%	942,300	61%	2.21%
Ventas Cabañas	556,260	37%	594,994	39%	-6.51%
<b>TOTAL INGRESOS NETOS ALOJAMIENTO</b>	<b>1,519,354</b>	<b>100%</b>	<b>1,537,294</b>	<b>100%</b>	<b>-1.17%</b>
<b>ALOJAMIENTO/INGRESOS NETOS TOTALES</b>	<b>26.81%</b>		<b>27.02%</b>		

Las agencias de viaje siguen siendo nuestro mercado principal en número de noches, con el 48% de mercado, seguido del mercado nacional con 41%, el 11% restante son extranjeros y corporativos.

En el mercado de agencia de viaje y nacional bajamos 692 noches, debido principalmente a que nuestra mayor agencia de viajes tuvo problemas con la conectividad de sus vuelos desde EEUU por lo que nos cancelaron varios grupos, y las noches perdidas por deslaves en los meses de julio y agosto, en los cuales existe una mayor afluencia del mercado nacional; debido a las acciones de reservas en línea en la página web subimos 187 noches en el mercado extranjero. En total existe una reducción de volumen de 679 noches, el precio promedio de incremento fue del 3.86%.

El mercado nacional representa el 52% de las ventas de alojamiento, seguido por el de agencias de viaje con 35%, el 13% restante son extranjeros y corporativos.

El crecimiento en ventas del club termal fue del 13.58%, registrando una venta de \$449, 108. Representa el 7.90% de los ingresos netos totales.

- **Ganadería y Agricultura:**

Las ventas de ganadería y agricultura se vieron afectadas debido al fuerte invierno del año 2015.

Los ingresos de agricultura y ganadería en el año 2015 fueron de \$47, 094, decrecen en relación al año 2014 en \$9, 084.

- **Otros ingresos:**

En el 2015 se reconocieron otros ingresos por \$59,730; de los cuales \$39,691 son reclasificaciones de cuentas de desahucio y jubilación patronal. Adicionalmente, se registra la indemnización recibida por el paso de las líneas de conducción de energía por \$10, 394.

**Costos y Gastos:**

- **Sueldos**

		<b>SUELDOS Y SALARIOS</b>			
		<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>Dif</b>	<b>% &gt; &lt;</b>
		<b>5,667,348</b>	<b>5,688,501</b>	<b>-21,153</b>	<b>-0.4%</b>
<b>CENTRO DE COSTO</b>	<b>SUELDOS Y SALARIOS</b>				
R1	Sueldos	64,354	61,843	2,511	4.1%
R2	Sueldos	430,518	432,073	-1,555	-0.4%
Kiosco	Sueldos	58,844	57,170	1,673	2.9%
Balneario	Sueldos	269,692	215,311	54,381	25.3%
Hotel	Sueldos	341,236	306,162	35,074	11.5%
SPA	Sueldos	89,003	135,535	-46,532	34.3%
Cafetería SPA	Sueldos	92,214	79,606	12,607	15.8%
Ganadería	Sueldos	35,571	26,450	9,121	34.5%
Agricultura	Sueldos	15,314	7,878	7,436	94.4%
Club Termal	Sueldos	246,738	237,904	8,834	3.7%
Ventas	Sueldos de Ventas	108,235	142,970	-34,736	24.3%
Adm. Papallacta	Sueldos Adm. Papallacta	315,771	255,755	60,016	23.5%
Adm. Quito	Sueldos Adm. Quito	23,712	17,064	6,647	39.0%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,091,201</b>	<b>1,975,723</b>	<b>115,478</b>	<b>5.84%</b>

**Sueldos / Ingresos                      36.90%      34.73%**

\*Sueldos y Salarios, directos, indirectos, administrativos, ventas.

<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>				
	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Difer</b>
<b>INGRESOS NETOS</b>	<b>5,667,348</b>	<b>5,688,501</b>	<b>-21,153</b>	<b>-0.37%</b>
<b><u>CENTRO DE COSTO</u></b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>DIF</b>	<b>% DIF</b>
R1	20,846	21,128	-282	-1.3%
R2	132,261	138,516	-6,255	-4.5%
Kiosco	11,135	12,731	-1,595	-12.5%
Balneario	84,670	93,844	-9,174	-9.8%
Hotel	150,774	190,071	-39,297	-20.7%
SPA	146,213	79,211	67,003	84.6%
Cafetería SPA	28,500	53,084	-24,584	-46.3%
Ganadería	7,616	7,964	-348	-4.4%
Agricultura	55	93	-37	-40.3%
Club Termal	58,349	46,394	11,955	25.8%
Otros Gastos de Operación	67,916	63,704	4,211	6.6%
<b>TOTAL</b>	<b>708,337</b>	<b>706,740</b>	<b>1,597</b>	<b>0.23%</b>
<b>GASTOS DE OP/ VTA</b>	<b>12.5%</b>	<b>12.4%</b>		<b>0.1%</b>

\*Gastos de Operación Directos e Indirectos, sin tomar cuentas de sueldos y salarios.

Adicionalmente, el costo de alquiler de cabañas fue de \$338,254, se registra un decrecimiento de \$76,331 con relación al mismo período del año anterior.

#### **Utilidad Operativa:**

La utilidad operativa del año 2015 es de \$2, 423,606, registrando un decremento de \$56,900; 2.3% menos que en el año 2014.

#### **Gastos de Ventas:**

Los gastos de ventas ascienden a \$122,931; durante al año 2015 asistimos a dos ferias internacionales para reforzar el mercado receptivo de la empresa. Adicionalmente, a partir del segundo semestre del año 2015 se llevaron a cabo acciones permanentes de publicidad y propaganda. El gasto en ventas representa el 2.4% de los ingresos netos.

#### **Gastos Generales Papallacta y Quito:**

Los gastos generales de Papallacta registrados en el año 2015 fueron de \$417,374 un 1.3% menos que los del año 2014.

Los gastos generales Quito fueron de \$44,367, existe un decrecimiento de \$19,731 con relación al año 2014.

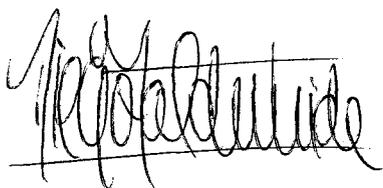
De acuerdo al marco legal se debe llegar a tener como reserva legal el 50% del capital suscrito, es decir, \$575,000. La reserva legal del año 2015 es de \$575, 000; por tal motivo, la misma está al máximo exigido por la ley.

La utilidad bruta del año 2015 es de \$1,180, 544; el 15% de participación de trabajadores \$177, 082; el impuesto a la renta causado \$230,061.

La utilidad neta del ejercicio económico 2015 es de \$773,401; representa una disminución de \$101,501 con relación al mismo período del año anterior. Pongo a su consideración el destino de los resultados del ejercicio económico 2015.

Quito, 21 de marzo del 2016

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diego Zaldumbide Berbiela', written over a horizontal line.

Diego Zaldumbide Berbiela

Gerente General