

Señores Accionistas:

De conformidad con lo previsto en el artículo 119 y 121 de la ley de compañías, y los estatutos de la compañía; 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 2016.

Introducción

La información contenida en los presentes estados financieros, correspondientes al año 2016 está registrada en base a las Normativas Internacionales de Información Financiera.

Informe de gestión, actividades principales realizadas durante el año 2016.

Responsabilidad Social Empresarial

a) Sostenibilidad

- Apoyo a la comunidad en proyectos turísticos, educativos, de arte, cultura y de solidaridad.
- Convenio con la Universidad San Francisco para investigación de los efectos del cambio climático
- Aprobación de la Licencia Ambiental con vigencia de dos años
- Continuamos con la certificación "Smart Voyager".
- Capacitación impartida por parte de Termas Papallacta a personas de la comunidad de Baeza sobre costos de plato y elaboración de un menú.
- Realización del proyecto de reciclaje en el pueblo de Papallacta, se entregó 200 tachos a las diferentes instituciones, comerciantes y pobladores de Papallacta con un acto en el centro de convenciones.

b) Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

- Elección y registro en el Ministerio de Trabajo del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Aprobación del Plan de Emergencias y Contingencias, con vigencia de dos años.

Mercadeo y Ventas:

- Se realizaron varios convenios corporativos para tarjetahabientes, en los reciben beneficios en tarifas con la finalidad de incrementar el volumen de ventas. Dentro de las alianzas están "Directv", el club de suscriptores de "El Comercio", "Supermaxi", "Diners Club", "PacifiCard", entre otros.
- Paquetes por el día: Realizamos acciones Online para la venta de paquetes por el día. Se vendieron 247 paquetes en el año.

- Acciones de publicidad permanente en el transcurso del año por segmento de mercado, fundamentalmente vía radio, facebook y página web.
- En octubre salimos como lugar recomendado en la revista "This is Ecuador".

Contabilidad y Auditoría:

- Cierres de estados financieros.
- Auditoría externa con la firma Audifintax.
- Se realizó una auditoría interna tributaria por parte de la firma Lex Valor. El informe final determinó que no existe ajustes que afecten o generen un impuesto a la renta por glosas tributarias.
- Cierres de estados financieros.
- Se hace una redistribución de procesos dentro del Departamento para trabajar en el cierre de año oportunamente.
- Depuración de estados financieros y reportes.
- Se trabaja en un mejor control de inventarios y recetas.

Operaciones

- Adquisición de equipo de trabajo en las áreas de Cocina y Restaurante.
- Trabajo de actualización y negociación con proveedores.
- Remodelación de camas, colchones y lencería en Hotel y Cabañas.
- Capacitación de servicio al cliente para el área de Recepciones y Cajas.
- Implementación de pantalla touch en el Restaurante Sucus.
- Proyecto de nuevas habitaciones para alojamiento balneario.
- Reuniones semanales de mejora.

Mantenimiento y Construcciones

- Remodelación de Cabañas Norte (Cabañas Familiares), implementando pisos con calefacción termal y 2 baños.
- Inicia el trabajo de ampliación de parqueaderos en Spa y Balneario, y trabajos para dar acceso vehicular a los mismos.
- Se realiza limpieza general de tuberías de la red de desagüe de aguas negras hacia la planta de tratamiento con el fin de detectar fallencias en las mismas.
- Ampliación en los vestidores de SPA, se aumenta duchas, vestidores, inodoros, urinarios, lavamanos y piso con calefacción termal.
- Mantenimiento de la piscina número 4 del Balneario.
- Trabajos de protección para futuras crecidas del río Papallacta.

- Insonorización de las nuevas habitaciones del Balneario.
- Mantenimiento general de las instalaciones.

Desarrollo Humano Organizacional

- Se realizó el proceso de selección de personal con la empresa Samper para el puesto de Contador General, finalizando con la contratación de Fernando Herrera.
- Firmas de convenios con varias Universidades para la contratación de pasantes durante fines de semana, feriados y vacaciones de verano.
- Visitas e inspecciones del Ministerio de Trabajo sin ninguna observación.
- Evaluaciones de desempeño a todo el personal.
- Elaboración de los exámenes pre ocupacionales, de rutina y de salida del personal.
- Capacitación al personal de la empresa, se realizaron 20 capacitaciones, de la cuales 14 fueron internas y 6 externas en temas como: Proyecto de vida con enfoque de valores, ambiental, salud, campaña de ahorro, primeros auxilios, servicio al cliente, etc.

Sistemas

- Adquisición de Firewall para Quito y Papallacta para control y manejo del internet.
- Contratación del sistema operativo Opera.
- Adquisición de nuevas centrales telefónicas tanto para Quito como para Papallacta.

Otros

- En el mes de septiembre salimos en "EKOS", sector de hoteles y servicios hoteleros como quinta empresa es su ranking de empresas medianas, "ranking en base a indicadores de eficiencia de ingresos, rentabilidad e impuestos".
- Traslado de Oficinas de Reservas en Quito a casa Foch con equipamiento nuevo, central telefónica nueva, con mejor espacio y adecuaciones extras externas e internas
- Alquiler del primer piso de casa Foch para un establecimiento de venta de alimentos y bebidas.

Situación Económico/Financiera y proyecciones futuras.

El Ecuador continua atravesando momentos difíciles debido a situaciones externas, la caída de los precios del petróleo y la devaluación de moneda de países vecinos, ha afectado al sector productivo del País al haber perdido competitividad en exportaciones; también, se ha encarecido como destino turístico.

Adicionalmente, el lamentable terremoto ocurrido en el mes de abril y el zika afectaron negativamente la afluencia de turismo, principalmente a las provincias de Esmeraldas y Manabí. El gobierno incrementó el IVA del 12% al 14%, el cual lo asumimos como empresa para no afectar en precios a nuestros clientes; adicionalmente, un impuesto de contribución solidaria. El IVA se incrementó desde el mes de Junio del 2016 a Mayo del 2107, y la contribución solidaria sobre las utilidades del año 2015 en un 3%, con la finalidad de ayudar a las provincias de Esmeraldas y Manabí.

Las acciones tomadas en el año 2016, en generación de ventas vía publicidad y promoción y la reducción de costos, ayudaron a la compañía ante una situación del entrono difícil, principalmente el primer semestre del año 2016.

El aumento de liquidez en el sistema financiero, permitió mejorar condiciones de crédito de la compañía.

El año 2017 se prevé una situación política – económica compleja, en la cual existe incertidumbre debido a las elecciones de presidencia y asamblea en el Ecuador.

Se proyecta una mayor cantidad de días de feriado nacionales debido a una nueva ley, la cual incentiva el turismo interno.

Ingresos:

En el 2016 se registraron ingresos por \$6, 025, 150, de los cuales \$5, 829, 218 son producto de las ventas de la empresa y \$195, 932 corresponden a otros ingresos. En el año 2015 las ventas fueron de \$5, 607, 619 y los otros ingresos de \$59, 730. El crecimiento en ventas del año 2016 es de \$221, 599, representando un 3,95% de crecimiento; los ingresos aumentan en un 6,3%.

Existe un incremento considerable en la cuenta de otros ingresos debido principalmente a la venta de activos fijos y la recuperación de la provisión de vacaciones.

- **Alimentos y Bebidas:**

Las ventas obtenidas en alimentos y bebidas al 31 de Diciembre del 2016 fueron de \$1, 675, 004 incrementaron en un 1%, en relación al año 2015, representan el 27,80% de los ingresos totales de la empresa.

No se realizaron subidas de precios, y desde el mes de junio del 2016 asumimos el IVA, bajando los precios para no afectar a nuestros clientes.

INGRESO ALIMENTOS Y BEBIDAS

CENTRO DE INGRESO	2016	% /TOT	2015	%/TOT	INC VENTAS %
Ventas Restaurante 1	201,374	12%	172,465	10%	17%
Ventas Restaurante 2	936,294	56%	940,589	57%	0%
Ventas Kiosko	134,322	8%	158,433	10%	-15%
Ventas Cafetería SPA	403,015	24%	385,511	23%	5%
TOTAL INGRESOS A&B	1,675,004	100%	1,656,998	100%	1%
A&B/INGRESOS NETOS TOTALES	27.80%		29.24%		

• **Alojamiento:**

La venta en alojamiento del año 2016 fue de \$1, 496, 027 decrece en 1.54% en relación al año 2015.

Las ventas de alojamiento representan el 24. 83% de los ingresos netos totales de la empresa.

ALOJAMIENTO

CENTRO DE INGRESO	2016	% /TOT	2015	%/TOT	INC VENTAS %
Ventas Hotel	945,205	63%	963,094	63%	-1.86%
Ventas Cabañas	550,822	37%	556,260	37%	-0.98%
TOTAL INGRESOS NETOS ALOJAMIENTO	1,496,027	100%	1,519,354	100%	-1.54%
ALOJAMIENTO/INGRESOS NETOS TOTALES	24.83%		26.81%		

Porcentaje de ocupación:

Ocupación	2014	2015	2016
Promedio Anual %	70.56	67.20	68.87

- El mercado de agencias de viaje decrece en un 10% y el mercado extranjero decrece en un 7.68% en ventas; mientras que el mercado nacional crece un 1.36% y el mercado corporativo crece un 52%,
- Mercado de agencias de viaje y mercado extranjero: representan el 42% en ventas.
- Mercado nacional y corporativo: representa el 58% en ventas.
- Se decidió trabajar con una estrategia de precios con paquetes promocionales para el mercado local con el fin de obtener volumen.
- El ADR (tarifa promedio diaria) fue de \$112.51 decreciendo un 3.5% con relación al año 2015.
- El RevPar (ingreso por habitación disponible): \$76.66.

- **Balneario y SPA:**

BALNEARIO Y SPA					
CENTRO DE INGRESO	2016		2015		INC VENTAS %
	/TOT	%	/TOT	%	
Ventas Balneario	1,359,920	64%	1,269,136	66%	7.15%
Ventas SPA	754,093	36%	660,355	34%	14.20%
TOTAL INGRESOS NETOS BALNEARIO Y SPA	2,114,013	100%	1,929,490	100%	9.56%
B&S/INGRESOS NETOS TOTALES	35.09%		34.05%		

Balneario:

- Se registra un crecimiento del 7.15% del total de ventas, es decir \$ 90, 784,62.
- En la venta de piscinas de Balneario, el segmento de mercado nacional representa el 90.5% y el mercado extranjero el 9.5%.
- El crecimiento de personas en el año 2016, contra el año es del 6.75%.

Spa:

- Se registra un crecimiento del 14.20% del total de ventas, es decir \$ 93, 737,85.
- En la venta de piscinas de SPA el segmento de mercado nacional representa el 84% y el mercado extranjero el 16%.
- El crecimiento de personas en el año 2016, contra el año es del 14.96%.

Club Termal:

El crecimiento en ventas del club termal fue del 6. 85%, registrando una venta de \$485, 816, Representa el 7.90% de los ingresos netos totales.

CLUB TERMAL					
CENTRO DE INGRESO	2016		2015		INC VENTAS %
	/TOT	%	/TOT	%	
Ventas Club Termal	485,816	23%	454,683	24%	6.85%
TOTAL INGRESOS NETOS CLUB TERMAL	485,816	100%	454,683	100%	6.85%
CLUB TERMAL/INGRESOS NETOS TOTALES	8.06%		8.02%		

- **Ganadería y Agricultura:**

Los ingresos de agricultura y ganadería en el año 2016 ascienden a \$58, 358, incrementan con relación al año 2015 en \$11, 264.

Costos y Gastos:

- **Sueldos**

		SUELDOS Y SALARIOS TOTAL				
		2016	2015	Dif	% > <	
		INGRESOS NETOS	6,025,150	5,667,348	357,802	6.3%
CENTRO DE COSTO	SUELDOS Y SALARIOS					
R1	Sueldos	56,303	64,354	-8,051	-12.5%	
R2	Sueldos	381,219	430,518	-49,299	-11.5%	
Kiosco	Sueldos	53,279	58,844	-5,565	-9.5%	
Balneario	Sueldos	253,191	269,692	-16,501	-6.1%	
Hotel	Sueldos	344,637	341,236	3,400	1.0%	
SPA	Sueldos	147,573	166,399	-18,826	-11.3%	
Cafetería SPA	Sueldos	88,614	80,663	7,951	9.9%	
Ganadería	Sueldos	22,010	35,571	-13,562	-38.1%	
Agricultura	Sueldos	8,909	15,314	-6,405	-41.8%	
Club Termal	Sueldos	238,542	246,738	-8,197	-3.3%	
Ventas	Sueldos de Ventas	89,933	108,235	-18,302	-16.9%	
Adm, Papallacta	Sueldos Adm, Papallacta	290,389	315,771	-25,382	-8.0%	
Adm, Quito	Sueldos Adm, Quito	75,614	23,712	51,902	218.9%	
	TOTAL	2,050,211	2,157,046	106,835	-4.95%	

Sueldos / Ingresos 34.03% 38.06%

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

Los sueldos y salarios, directos, indirectos y administrativos decrecen a \$2, 050,211, \$106,835 menos que en año 2015, registrando una reducción del 4.95%.

Representan un 34,03% de los ingresos netos de la empresa.

El incremento salario básico para el 2016 fue del 3.39%; con una inflación del 1.12% según cifras del "INEC".

- **Materia Prima:**

Los costos de materia se mantienen similares a los del año 2015, Tomando en consideración la inflación de 1.12%, el incremento en ventas del 3.95% y que es un costo variable, existe una mejora en eficiencia operativa en materia prima.

MATERIA PRIMA				
	Diciembre 16	Diciembre 15	Diferencia	% Difer
INGRESOS NETOS	6,025,150	5,667,348	357,802	6,31%
CENTRO DE COSTO				
R1	59,168	53,164	6,004	11.3%
R2	233,451	244,836	-11,385	-4.7%
Kiosco	57,633	63,731	-6,098	-9.6%
Balneario	8,472	8,615	-143	-1.7%
Hotel	53,960	62,158	-8,198	-13.2%
SPA	34,050	35,196	-1,146	-3.3%
Cafetería SPA	72,819	68,656	4,163	6.1%
Ganadería	20,107	4,592	15,515	337.9%
Agricultura	841	332	509	153.5%
Club Termal	12,152	12,389	-237	-1.9%
TOTAL	552,652	553,668	-1,016	-0.18%
MAT PRIMA/ INGRESOS	9.2%	9.8%		-0.6%

Gastos de Operación:

Los gastos de operación correspondientes al año 2016 fueron de \$695,759; representan el 11.5% de los ingresos totales.

GASTOS DE OPERACIÓN				
	2016	2015	Diferencia	% Difer
INGRESOS NETOS	6,025,150	5,667,348	357,802	6.3%
CENTRO DE COSTO	2016	2015	DIF	% DIF
R1	25,613	20,846	4,767	22.9%
R2	136,500	132,261	4,239	3.2%
Kiosco	9,174	11,135	-1,962	-17.6%
Balneario	92,067	84,670	7,396	8.7%
Hotel	205,711	150,774	54,937	36.4%
SPA	73,337	68,818	4,518	6.6%
Cafetería SPA	35,096	40,051	-4,954	-12.4%
Ganadería	5,697	7,616	-1,919	-25.2%
Agricultura	98	55	42	76.6%
Club Termal	48,291	58,349	-10,058	-17.2%
Otros Gastos de Operación	64,176	67,916	-3,740	-5.5%
TOTAL	695,759	642,492	53,267	8.29%
GASTOS DE OP/ VTA	11.5%	11.3%		0.2%

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

Adicionalmente, el costo del alquiler de cabañas fue de \$331,701.

Utilidad Operativa:

La utilidad operativa del año 2016 es de \$2, 850, 762, registrando un incremento de \$427, 156; 17,6% más que en el año 2015.

Gastos de Ventas:

Los gastos de ventas ascienden a \$166,355; existe un incremento de \$43, 423 con relación al 2015, debido al incremento del presupuesto en publicidad.

Gastos Generales Papallacta y Quito:

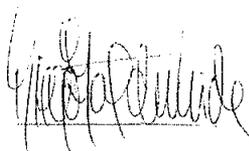
Los gastos generales de Papallacta registrados en el año 2015 fueron de \$507, 576 un 21.6% más que el año 2015.

Los gastos generales Quito fueron de \$75, 928, existe un incremento de \$31,562 con relación al año 2015.

de gastos no deducibles. Pongo a su consideración el destino de los resultados del ejercicio económico 2016.

Papallacta, 10 de marzo del 2017

Atentamente,

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

Diego Zaldumbide Berbiela

Gerente General