

INFORME DEL GERENTE GENERAL DE TERMAS DE PAPALLACTA S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007

Señores Accionistas:

En cumplimiento de mis obligaciones, presento a su consideración el informe de labores correspondiente al año 2007.

1.) Principales políticas seguidas por la Administración en el año:

Dentro de los principales objetivos seguidos por la Gerencia General en el 2007 cabe citar los siguientes:

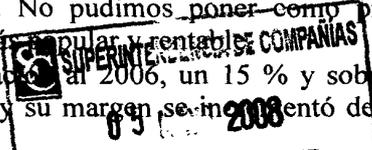
- Normas ISO: Entramos en un proceso profundo de cambio enfocado a mejorar la atención al cliente, trabajando en la implementación de procesos que nos lleven a la obtención de la norma ISO 9000. Tuvimos que frenar esta iniciativa el segundo semestre debido a que el cambio de sistemas de cómputo sufrió un retraso no atribuible a nuestra empresa.
- Cambio de sistemas de cómputo: Aunque avanzamos bastante, por la cantidad de productos y servicios especializados que vendemos, y para salir con confianza en los nuevos sistemas, preferimos dejar su implementación para los primeros meses de 2008. Cuando estos sistemas empiecen a operar, daremos un nuevo impulso al tema ISO, ya que contaremos con buenos reportes de información, indispensables para los controles de procesos exigidos.
- Organizar el Departamento de Recursos Humanos: Es uno de los logros del año. Contamos con procesos claros de selección, contratación e inducción. También descripción de funciones y evaluación de personal.
- Construcciones: Terminamos la construcción de las bodegas, bar y nueva recepción: Esto incluyó equipamiento y amueblamiento.

2.) Resultados del Ejercicio:

Ingresos:

Los ingresos totales ascendieron a \$ 3.242M., lo que representa un aumento del 10,2% con relación al año pasado, cifra representativa si la comparamos con una inflación de alrededor del 4%. Los costos de ventas fueron de \$ 1.821M., que son el 56.2% de las ventas (el año pasado el 57.4%). Si analizamos por puntos de venta, observamos lo siguiente:

- Con el 3.8% de las ventas, el restaurante del balneario decreció un 4.3% en ventas y mantuvo un margen de contribución del 29.4% (\$ 36M). No pudimos poner como prioridad la remodelación y cambio de mercado para hacerlo más popular y rentable.
- El restaurante del hotel creció en ventas, con relación al 2006, un 15 % y sobre ingresos totales representó el 17.6%. Aportó con \$ 151M, y su margen se incrementó del 25.3% al 26.7%.





- El kiosco, como siempre, muy estable, con un 2.5% de las ventas, no creció en ventas. Su margen decreció un poco, del 29 al 25.7%. Esto se debe a que no reajustamos ciertos precios de acuerdo al ritmo de la inflación.
- El balneario apenas creció en ventas un 2% (\$15M de aumento contra ventas de \$775M), y representa el 23.9% de las ventas totales. Continúa reduciendo su participación sobre estas. En este año, del 26.1% se redujo al 23.9%. Aporta con \$ 576M. Su margen se incrementó del 72.8 % al 74.4%. Con la calificación como Centro Médico, las entradas no están gravadas con IVA desde agosto del 2005, entonces, el crédito fiscal no utilizado se cargó proporcionalmente a los puntos que venden productos IVA 0%. Sin embargo, como Termas lleva contabilidad de costos, desde finales de año, estamos utilizando prácticamente el 100% del crédito fiscal porque el balneario y el SPA no adquieren materia prima como el caso de los restaurantes. De este modo, el margen de rentabilidad de estos puntos se incrementó y lo hará en mayor medida el año que viene. Ingresaron en total 136.258 personas (69% adultos, 18% niños y 13% tercera edad) vs. 150.621 del 2006, es decir, un 10 menos. En parte, esto se debe a la subida de precios (de \$ 6 a \$7).
- El negocio de alojamiento tuvo un crecimiento muy interesante. Entre el hotel y las cabañas se vendió la suma de \$ 878M (27% de las ventas). El hotel crece un 118.8% (de \$431M a \$531M), mientras que las cabañas lo hacen en un 14.3% (de \$297M a \$ 347M). El margen del hotel se incrementa del 35% al 40%. Sería justo añadir a este margen la contribución de cabañas, que ascendió a \$58M ya que el hotel asume los gastos de limpieza. Si lo hacemos, el hotel aportó con \$275M (margen del 52%).
Las cabañas, de acuerdo al contrato con los accionistas propietarios, generan para estos una rentabilidad muy atractiva, y para Termas han aportado directamente con un margen del 16.8% e indirectamente, se ha visto un incremento importante en los negocios de SPA y restaurante.
- Otro centro interesante de ingresos es el SPA. Al área termolúdica ingresaron 20.377 personas (78% adultos, 13% niños y 9% tercera edad). Las ventas por este concepto representaron \$ 334M. Hay un incremento con relación al año pasado de \$ 49M (14.6%) y sobre ventas totales el 10.3%. Aportó con \$ 174M (52.1%). Este porcentaje con relación al 2006 se incrementa en un 3% por el mismo concepto señalado en el balneario sobre el crédito fiscal.
- El Club Termal creció en un 3% alcanzando ventas por \$ 321M, que representan un 9.9% de las ventas totales. Aquí se ve claramente el efecto del incremento de huéspedes alojados, ya que hay una relación muy estrecha entre alojamiento y utilización de esta área. Por eso, sería interesante abrir un par de cabinas en el hotel para descongestionar el Club Termas, ya que alrededor del 50% de los masajes que ahí se dan corresponden a huéspedes. Aportó con un 40.6% de margen, similar al año anterior.
- La cafetería de ésta área creció un 9.7% en ventas, y aportó con \$ 24M de margen.
- Marginalmente, tenemos los ingresos de ganadería y agricultura (1.7% de las ventas con un margen del 30% que representa \$ 17M).
- La utilidad antes de impuestos y 15% a empleados, ascendió a \$ 696.930. Por concepto del 15% se contabilizan \$ 104.539 y del 25% de impuesto la renta \$ 148.097. Por ley tenemos que apropiar \$ 44.429 a reserva legal, quedando a disposición de los accionistas la suma de \$ 399.563.6

OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
(593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 (593-2) 254-9794 (593-9) 970-1621
termas@termaspapallacta.com - www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎(593-6) 232-0620 / 21 ☎(593-6) 232-0622



Egresos:

Los egresos totales ascendieron a \$ 723.978.3 desglosados de la siguiente manera:

- Los gastos de venta pasan del 5,9% al 5% de las ventas. Cuantificados representaron \$ 163M (decrecieron \$ 7M con relación al año pasado). Esta reducción obedece a que eliminamos la publicidad televisiva.
- De los gastos generales y administrativos Papallacta, que representaron un 10% de las ventas, dándose un incremento del 13.7% con relación al año anterior, pasando de \$ 279M a \$ 324M, los más representativos fueron, aparte de sueldos y beneficios sociales, \$141M honorarios y gastos legales, \$ 9.6M, comunicaciones \$ 17.6M, combustibles y mantenimiento equipos \$ 11.7M, seguros \$ 29M, impuestos municipales, contribuciones, permisos y Superintendencia de Compañías \$ 24.2M, depreciaciones \$ 10.8M, medicinas \$ 5.2M, aporte Fundación Terra \$ 5.7M, bono navideño al personal \$ 8.8M y seguro privado de salud BMI, \$ 26.3M. Mantenimiento de vehículos 12.3M.
- Los gastos administrativos de Quito se redujeron en \$ 3.4M y pasaron del 2 al 1.7% de las ventas. Los más importantes, del rubro total de \$ 54M. son, aparte de sueldos, \$ 10.7M en comunicaciones, mantenimiento de equipos \$ 2.6M., arriendos \$ 7.2M, depreciación de equipos \$ 4.8M, parqueos y uniformes \$4M.
- Los gastos financieros pasan de \$ 167M a \$ 182M, y son el 5.6% de las ventas vs. el 5.8%. Las comisiones de tarjetas de crédito aumentan de \$ 53M a \$ 61M. Esto se debe a que buena parte del incremento en ventas se da en productos donde el uso de efectivo es menos frecuente (alojamiento, alimentación y servicios del SPA). Por concepto de intereses, pagamos \$ 44.5M vs. \$34M del año pasado. En operaciones de arrendamiento mercantil, de \$77M, pasamos a \$72M debido a que ciertas operaciones de leasing fueron canceladas.

3.) Balance:

Activo:

Entre el 2006 y 2007 vemos que el activo total se incrementa en \$ 135M. De estos, \$ 145M corresponden a activo fijo. Culminamos la ampliación de la cocina del restaurante, las bodegas, el bar y la nueva recepción. Todo esto con el equipamiento y mobiliario necesarios para el adecuado uso de la esta infraestructura.

El Activo corriente se reduce en \$33M. Se da un incremento de caja y bancos de \$ 75M. Cuentas por cobrar se reducen en \$15M. Realizamos una gestión especial con los clientes a fin de año que dio buen resultado. De los \$90M que registra esta cuenta, \$40M corresponden a clientes, \$ 41M a tarjetas de crédito y la diferencia otras cuentas por cobrar, anticipo a proveedores. Es una cartera totalmente sana.

En inventarios no hay incremento, manteniéndose la misma cifra del año pasado. La culminación de obras hace que la bodega de construcciones no se incremente.

Gastos e impuestos prepagados y otros activos corrientes se reduce en \$94M. En esta cuenta, el año pasado quedó contabilizado un cobro indebido del SRI del anticipo que se paga en Septiembre. Luego de los reclamos realizados, recuperamos ese valor y la cuenta se reduce.

OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
(593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 (593-2) 254-9794 (593-9) 970-1621
termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎(593-6) 232-0620 / 21 ☎(593-6) 232-0622



3.) Otros:

- A principios del 2006, la auditora Smart Voyager certificó que Termas de Papallacta cumple con estándares de conservación y buenas prácticas ambientales. Este certificado es otorgado conjuntamente con Conservación y Desarrollo. Somos una empresa que realiza turismo sostenible. Fuimos pioneros, junto al hotel Oro Verde de Guayaquil, en obtener esta certificación en el Ecuador continental. Esto nos llevó a firmar un convenio con Rainforest Alliance, importante institución que a nivel mundial incentiva la sostenibilidad en las prácticas turísticas. R.A. está promocionando internacionalmente a Termas de Papallacta como un destino ideal. Cabe señalar que esto es muy valorado y, según reportes de la última ITB, para muchas agencias será un requisito para vender los destinos turísticos. En diciembre de 2007, realizaron una nueva auditoría y los resultados fueron muy halagadores al haber obtenido una puntuación que sobrepasa el 95%.

Resultados con relación a las proyecciones:

Para el 2007 habíamos proyectado ingresos totales de \$ 3.272M y cumplimos en un 99% al haber alcanzado \$ 3.242M. La pequeña diferencia de \$30M nace de no haber logrado la proyección de ventas del balneario. Sin embargo, los costos calculados en \$1.879M fueron menores en \$ 58M, es decir, un 3% menos del presupuesto. Los gastos de venta fueron \$ 28M menos de lo presupuestado (15%), los administrativos un 2.2% menos (\$8M) y los financieros también estuvieron bajo el presupuesto en \$ 13M. Con esto, la utilidad antes de impuestos sobrepasó el presupuesto en \$ 78 M, cifra que nos compromete en el futuro a ser más eficientes diariamente.

Sugerencias y planes futuros:

Creo que en el 2008 debemos terminar los procesos ya iniciados y desarrollar algunos pendientes (que dependerían de la marcha del país):

- Inversión en capital humano con la capacitación a todo nivel.
- Implementación del nuevo software y obtener la certificación ISO 9001. Tratar de mejorar la calificación ambiental.
- Dar prioridad al mantenimiento de la infraestructura. Buscar la automatización en temas eléctricos e hidráulicos. Mejorar el abastecimiento de energía y agua.
- Construir una nueva cafetería y área de esparcimiento para el personal.
- Construir la nueva puerta de acceso al complejo turístico para reforzar la seguridad nocturna.
- Construir la nueva boletería del balneario.
- Terminar la construcción de 2 cabinas dobles para masajes en el hotel. El 50% de este tipo de terapias vendidas en el Club Termal, corresponde a huéspedes. Esto descongestionaría al SPA, principalmente en fines de semana y feriados ya que por la alta demanda perdemos ventas.
- Remodelar el R1 y el dispensario médico del balneario.
- Adquirir una casa para oficinas y bodegas, con proyección para construir un edificio en el futuro.

OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
(593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 (593-2) 254-9794 (593-9) 970-1621
termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎(593-6) 232-0620 / 21 ☎(593-6) 232-0622



- Dar marcha al proyecto de generación de energía hidroeléctrica, ya sea con HCJB el proyecto para genera 1000 KW, o un proyecto pequeño solo nosotros para autoconsumo.
- Ver la posibilidad de invertir en proyectos hoteleros buscando alianzas estratégicas.
- Realizar las gestiones necesarias para lograr un mejoramiento radical de la vía de acceso.

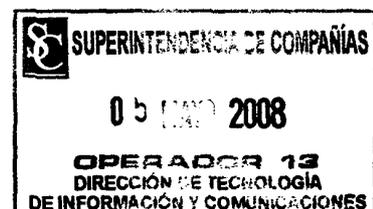
El flujo que se destine a estas inversiones, no debería superar la depreciación anual (entre 150M y 180M) salvo el proyecto hidroeléctrico, que requeriría, si lo hacemos nosotros, de financiamiento a largo plazo.

Con esto, salvo que próximamente construyamos las cabañas de socios que restan, creo que Termas de Papallacta habrá terminado el proceso de inversión iniciado en 1994, y hasta dentro de unos años podrá mantenerse con éxito en el mercado, manteniendo adecuadamente la infraestructura y sin perder de vista los cambios tecnológicos.

Como todos los años, agradezco a los señores accionistas por el apoyo brindado a la gestión realizada por Roberto Merino y quien suscribe.

Atentamente,

Joaquín Zaldumbide Serrano
Gerente General



OFICINA Y RESERVACIONES QUITO: Foch E7-38 y Reina Victoria Piso 4
(593-2) 256-8989 / 250-4787 / 223-0156 (593-2) 254-9794 (593-9) 970-1621
termas@termaspapallacta.com · www.termaspapallacta.com

SPA & RESORT: Km 65 vía Quito-Baeza ☎(593-6) 232-0620 / 21 📠(593-6) 232-0622