

RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS

GERENCIA

Durante el año 2016, la empresa generó Utilidades Brutas (EBT) de \$404.990 y una utilidad neta de \$254.535. Este resultado obedece básicamente a dos factores: a) la apertura del nuevo local Swisotel) y b) un ahorro en los costos/gastos de \$126.995 (-4,4%) vs. 2015. Esto quiere decir que con menos costos/gastos del 2015, se realizó operaciones de 4 locales en lugar de 3.

Tal como se mencionó en el informe del año anterior, se apostó a la apertura del Swisotel que ya contaba con 350 clientes y al cierre del 2016 terminó con más de 850 clientes. Esto demuestra claramente la fuerza de la marca. Este resultado permitió sobrepasar la meta en ingresos en Swisotel (\$805.155 real vs. \$739.471 presupuestado).

En relación a los costos y gastos a continuación se detalla los rubros más importantes que obtuvieron buenos resultados:

1. Reducción de Costos de Tarjetas de Crédito controlando el producto "12 meses sin intereses" se logró un ahorro de \$113.477.
2. Reducción de Gastos Administrativos de personal con la eliminación de algunos puestos de trabajo, que resultó en un ahorro de \$122.018.
3. Re-estructuración en el reporte de costos/gastos buscando eficiencia en cada uno de los locales. Con esta acción de eficiencia se logró manejar la estructura de 4 locales con un costo/gasto mensual de \$57.792 por local comparado a un costo/gasto mensual de \$73.852 por local en el 2015.

Adicionalmente impulsamos un estricto control para mejorar el servicio al cliente a través de la herramienta NPS (Net Promoter Score) que tuvo una notable mejora del 32% al 40% durante el 2016.

La buena noticia es que dentro de un ambiente de "crisis" que existe en el mercado se logró consolidar la posición de la empresa y su marca Phisique se convirtió en una herramienta que capitalizó la necesidad de nuestro segmento de cliente que busca el ejercicio como una solución a mejorar su calidad de vida. Ahora el gran reto es seguir lanzando iniciativas que sigan capitalizando oportunidades dentro del mercado que cada día más se sumerge en crisis.



Enrique La Motta

Gerente General