

# **INFORME ADMINISTRATIVO**

## **INFORME ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO PERIODO 2014. ADMINISTRACION BALNEARIOS DURAN S.A.**

Señores Accionistas:

A fin de cumplir con el mandato de la Ley de Compañías y el estatuto de la empresa, nos permitimos poner a su consideración el presente informe que resume los asuntos más trascendentes tanto en los aspectos Administrativos como Operativos de Balnearios Durán S.A. durante el período 2014. De igual manera un recuento de los hechos más relevantes que inciden en los resultados económicos del período y las estrategias utilizadas para conseguir que la empresa cumpla con los objetivos trazados.

### **RESULTADOS GENERALES**

Desde el punto de vista de resultados, la empresa refleja un incremento en las ventas positivo, crecimiento que sirvió de soporte de manera eficaz para apalancar los proyectos y gastos presupuestados y aprobados en la Junta General de marzo de 2014, lo cual permitió alcanzar y mantener utilidades óptimas al cierre del ejercicio contable. Los detalles de los resultados en particular pueden ustedes observarlos en el Estado de Resultados Integral que precede, además de la exposición que luego del informe administrativo realizará el Sr. Presidente de la compañía.

En líneas generales se tuvo un año con bastante regularidad en cuanto a los ingresos proyectados, exceptuando el mes de junio, el cual tuvo como particularidad el desarrollo del Mundial de Futbol Brasil 2014. Evento que realmente no contribuyó al cumplimiento de las expectativas en el crecimiento de las ventas generales, por cuanto la programación de los partidos en horario diurno, ocasionó la poca asistencia de público en las diferentes áreas de la hostería, provocando un efecto contrario al que teníamos planificado.

Dentro de los puntos a destacar podemos resaltar el gran desarrollo que tuvo el área de Eventos y Convenciones, cuyos resultados superaron las expectativas, alcanzando un crecimiento superior al 28% en relación al año anterior. En gran medida este repunte se debe, además de la buena gestión comercial, al cambio evidente que tuvimos de nuestra imagen e infraestructura en las áreas sociales; asfaltado total desde la entrada de la hostería, pasando por parqueaderos y áreas de acceso complementarias, construcción de camineras y pérgola, que permite el tránsito de nuestros clientes hacia el área de salones con total comodidad, remodelación y adecuación de jardines iluminados en gran parte de las áreas, proyecto que aún sigue en ejecución, limpieza de la fachada de piedra en todas las áreas y construcción de muros de contención en la parte alta de los parqueaderos para evitar el deslizamiento del lodo termal.

Cabe indicar que los resultados generales tuvieron una afectación importante, teniendo en cuenta tres factores fundamentales, el primero en relación al siniestro que se tuvo en el mes de abril, por la caída de un rayo, lo cual ocasionó daños graves en la central telefónica, equipos de computación, equipos de audio y video quemados, además de activos fijos y de operación como televisores, bombas eléctricas, calefones, equipos de cocina, que sufrieron sobrecarga eléctrica fuerte y por lo tanto se tuvo que proceder al reemplazo total de los mismos. A pesar de que los seguros cubrieron una parte del siniestro, tuvimos que causar un gasto no presupuestado de aproximadamente \$ 17,000.00, por cuanto la gran mayoría de estos activos ya habían cumplido con su vida útil. Este gasto obviamente afectó directamente los resultados.

En segundo lugar con la nueva ley en cuanto a Jubilación Patronal se refiere, esta obliga a que la provisión debe efectuarse indistintamente del número de años que el trabajador preste sus servicios, anteriormente solo se provisionaba a partir de los diez años. Como resultado de esta ley se tuvo que realizar un ajuste de aproximadamente \$ 15,000.00, valor que de igual manera afecta directamente los resultados.

En tercer lugar debemos mencionar que los servicios básicos tuvieron un incremento fuerte en tarifas, especialmente en lo referente al servicio de agua, el cual paso de una tarifa de \$1.70 el metro cúbico a una tarifa de \$2.50 el metro cúbico desde el mes de mayo, este incremento tuvo un efecto adicional sobre el gasto de \$ 8,500.00.

A pesar de que la empresa tuvo que asumir estos gastos fortuitos, debemos indicarles Sres. Accionistas, que las utilidades a repartir no fueron afectadas de manera importante y que adicionalmente el patrimonio de la empresa ha crecido en \$ 287,155.00, producto de los proyectos que se han venido ejecutando, los cuales redundan en la valorización de la propiedad y de los activos en general.

## **ADMINISTRACION**

Durante el periodo 2014 se realizó la reorganización administrativa de los procesos, con cambios diseñados de acuerdo a una estructura hotelera y empresarial formal. Se trabajó directamente con los Líderes en la elaboración de procedimientos por áreas, con lo cual se logró tener un trabajo mucho más organizado y equilibrado en los controles administrativos de la empresa.

Es importante resaltar la participación activa de los miembros del Directorio, con el aporte de ideas encaminadas al desarrollo tanto administrativo como operativo de la empresa, tomando decisiones acertadas, que permitieron evidenciar la visión equilibrada que tienen del giro del negocio.

El periodo 2014 tuvo dentro de los hechos más relevantes la ejecución y el desarrollo de los diferentes proyectos, de acuerdo a una planificación organizada por áreas. Al momento se ha cumplido con el 80% de ejecución, teniendo en cuenta que por circunstancias del clima en unos casos y por alta ocupación en otros, no se pudo concluir con todos los proyectos al cierre del año 2014, sin embargo en estos momentos se sigue trabajando en las áreas que aún no han podido ser intervenidas.

Con estos antecedentes nos permitimos mencionarles todos los logros alcanzados y el avance que tuvieron los proyectos en función de cada uno de los procesos.

## **PROCESO DE OPERACIONES**

En conjunto con el líder de este proceso se logró tener la supervisión de todas las obras realizadas durante el año 2014, desde el inicio de los trabajos, pasando por el control estricto del cumplimiento de los contratos, hasta la culminación y recepción de cada uno de los proyectos, como son:

Construcción de Alcantarillado.

Construcción de Muros de Contención del Lodo Termal.

Construcción de Cuarto de Basuras y Reciclaje.

Asfaltado desde el ingreso de la hostería hasta la parte alta de los parqueaderos.

Construcción de Camineras, Bordillos y Pérgola.

Remodelación de Jardines.

Ampliación del Turco para hombres del Riñón.

Remodelación del Turco de la Hostería.

## **PROCESO DE ADQUISICIONES**

Se realizó la adecuación de la bodega, modificando su estructura física y organizándola de acuerdo a normas técnicas en cuanto a almacenamiento de cárnicos, frutas y legumbres, suministros de limpieza, suministros de papelería etc. De igual forma se efectuó la construcción de la oficina de adquisiciones, lo cual permitió la independencia entre la parte administrativa y la operativa.

## **PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **COCINA Y AREA DE SERVICIO**

Estructuralmente se realizaron cambios en la cocina principal, se instalaron mesones en acero inoxidable de acuerdo a normas BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), teniendo como resultado la reorganización óptima de acuerdo a los espacios, y se delinearón claramente las áreas de acuerdo al tipo de preparaciones especializadas (cocina fría, cocina caliente, pastelería, etc.).

En cuanto a la parte de activos de operación se adquirieron equipos nuevos tales como batidoras, horno conveccion, calentador de platos y cubreplatos para eventos, ollas a presión, parrilla de piedra volcánica, auxiliar de baño maría e implementos de cocina. Cabe mencionar que la empresa tenía equipos de más de 30 años de uso, los cuales ya habían cumplido su vida útil.

En el área de servicio también se realizó una remodelación adecuada, cumpliendo de igual manera con normas BPM y se adquirieron equipos de trabajo tales como licuadoras, extractor de jugos y un lavador de cristalería con el cual se agiliza la limpieza y organización del área.

## **RESTAURANTE EL TUCUMAN**

En lo referente a esta área se realizó una reestructuración de la oferta gastronómica, la cual permitió incorporar gastronomía contemporánea, con una carta que incluye sabores de la cocina francesa, con la que tradicionalmente se identifica al restaurante, pero complementada con cocina peruana, cocina italiana y nuevas opciones de cocina vegetariana, además de la cocina tradicional ecuatoriana.

Como complemento de esta nueva carta, se realizó la adquisición de nueva vajilla en colores llamativos fuera de los convencionales, combinada con cristalería estándar y nueva mantelería para lograr una sinergia armónica en el ambiente, lo cual ha tenido bastante aceptación dentro de nuestros clientes. Paralelamente se creó un sistema de gestión de calidad, el cual permite mediante encuestas medir los niveles de satisfacción de nuestros usuarios. Con mucho agrado debemos informarles que la aceptación general de la nueva propuesta del restaurante el Tucumán ha llegado al 96% entre los clientes que opinan que la calidad es excelente y los que piensan que la calidad es buena.

## **PROCESO DE ALOJAMIENTO**

Se realizó la estandarización de las habitaciones, teniendo en cuenta la remodelación de baños, unificación de pantallas (LCD), cambio de lencería, pintura general de puertas, closet y paredes, además de la construcción de una habitación adicional en un espacio subutilizado. En los actuales momentos se empezó a instalar piso flotante especial con calefacción incorporada, lo cual permitirá tener una temperatura adecuada en la habitación con control automático.

## **PROCESO DE TALENTO HUMANO**

Durante el periodo 2014 se llevó a cabo la capacitación del personal en diferentes campos, es así como se dictaron cursos de inglés básico para el personal de recepción, boleterías, alimentos y bebidas, piscinas y seguridad.

Adicionalmente el personal de meseros y el personal de camareras tomaron la capacitación en competencias laborales, siendo certificados a través del Ministerio de Turismo del Ecuador y la Cámara de Turismo del Azuay, con lo cual se validó su experiencia y capacidad para desempeñar los cargos que ocupan actualmente.

Entre otras capacitaciones que se realizaron podemos mencionar los cursos de enología para el personal de mesa y bar, curso de manejo de bodegas e inventarios para el personal de adquisiciones, capacitación en informática para todo el personal operativo de la hostería, taller de trabajo en equipo para todos los líderes de procesos y curso de diseño gráfico para el área de mercadeo y ventas.

En cuanto al tema de jubilación patronal, es importante comentar que algunas de nuestras excolaboradoras ya están gozando de este beneficio, y es así como la Sra. Carmen Daquilema (Ex Contadora) y la Sra. Ana Gómez (Ex Cocinera) de manera voluntaria solicitaron su jubilación. El desembolso que se tuvo que hacer por estas dos jubilaciones fue de \$43,900.00, valor que ya se encontraba dentro de la provisión respectiva.

## **PROCESO DE COMERCIALIZACION Y MARKETING**

En este proceso se lograron avances importantes en cuanto al aprovechamiento de recursos humanos y tecnológicos para la difusión de nuestros productos, dentro de los cuales se destacan:

La organización de la Estructura del Proceso de Comercialización y Ventas con visitas directas a clientes potenciales en las ciudades de Cuenca, Quito y Guayaquil. Durante estas visitas se pudieron lograr convenios con operadores de turismo y empresas corporativas para potencializar el crecimiento en la parte de alojamiento de la hostería. Para el presente año se tienen previstas visitas a las ciudades de Loja, Machala y la parte norte del Perú, lugares con un gran potencial para nuestros intereses.

Se rediseñó de manera importante nuestra página Web, logrando un cambio positivo de imagen, hoy en día nuestra página es mucho más atractiva e interactiva, donde nuestros clientes pueden ingresar y visualizar de mejor manera nuestra hostería a través de nuestra galería de fotos e información de todos los servicios y tarifas que tenemos a disposición.

En el campo de las redes sociales se ha logrado alcanzar un número importante de seguidores, con una propuesta permanente que involucra todas las promociones a las cuales pueden acceder todos los visitantes, y de igual manera pueden hacer todos sus comentarios y sugerencias respecto de nuestro producto.

De igual forma se implantó el Motor de Reservas en Línea, el cual permite que cualquier persona pueda realizar reservas a través de nuestra página o a través de nuestras OTAS desde cualquier parte del mundo. Con esto se logró mayor presencia de marca no solo a nivel nacional sino a nivel internacional.

Finalmente se creó un Sistema de Gestión de Calidad digital, diseñado para medir la satisfacción de nuestros clientes, luego de terminar su experiencia en nuestra hostería. Este sistema logra medir la percepción de nuestros huéspedes en cuanto al servicio de habitaciones, servicio de restaurante y cafeterías, servicio de piscinas, calidez y actitud del personal, además de servicios de orden tecnológico como el internet, wifi, etc. Al finalizar el año 2014 el promedio de aceptación de nuestros huéspedes es del 94%, lo cual indica el grado de calidad de nuestro producto, especialmente por la gran actitud de nuestros colaboradores.

## **PROCESO INFORMATICO**

El desarrollo de este proceso fue muy importante, por cuanto se lograron cambios tecnológicos que contribuyen de una manera eficaz a la mejora en el servicio a nuestros clientes. La parte tecnológica ha tenido una gran evolución, se realizó la reestructuración de la red de datos, creándose el Centro de Comunicaciones en donde está centralizado e instalados todos los equipos tecnológicos como el Servidor, el Switch Principal, los accesos de fibra de óptica, los mitrotik para la administración de internet y los respaldos de las cámaras de seguridad (DVR) entre otros. Se adquirieron equipos nuevos de alta gama, permitiéndonos la administración de cada una de las subredes que posee actualmente la empresa. La seguridad, conexión y velocidad al momento de la transferencia de la información se optimizó, mediante la implementación de una red de fibra óptica, que permite la conexión entre el centro de comunicaciones y el Balneario el Riñón y Spa, logrando una estabilidad en la conexión del 99.9% y brindándonos una velocidad de 1000Mbs, conexión que anteriormente no se podía lograr por la intermitencia que presentaban las antenas que conectaban dichos puntos, además que la velocidad era solamente de 100Mbs implicando demora en el tema de facturación y deficiencia en el servicio de internet.

Al disponer de un centro de comunicaciones tecnológico moderno y de poseer una red de datos estructurada con cableado de categoría 6, se logró la implementación de la nueva central telefónica usando tecnología Ip, permitiéndonos realizar llamadas a cero costo dentro o con empresas que posean la misma tecnología.

El servicio de internet también se vio beneficiado, por cuanto el ancho banda se subió de 3Mbs a 8Mbs optimizando con esto la velocidad con la pueden navegar nuestros clientes y permitiéndonos ofrecer servicios de video conferencia de alta calidad.

La implementación de la facturación electrónica fue un tema de crucial importancia para la empresa, por los requerimientos que el Servicio de Rentas Internas (SRI) exigía, a nivel de equipos informáticos, del sistema de facturación y de la conexión al momento de validar los comprobantes electrónicos con el organismo de control. El proceso informático cumplió satisfactoriamente con todos estos aspectos, en su primera fase, al poseer la infraestructura tecnológica necesaria para ello y cumpliendo de esta forma con el inicio de facturación electrónica el 1 de enero de 2015, de acuerdo como estaba dispuesto por la ley.

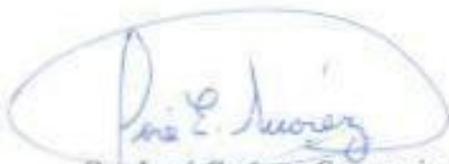
## **RECONOCIMIENTOS**

En el mes de diciembre tuvimos la oportunidad de recibir por parte de TRIPADVISOR el reconocimiento como uno de los destinos predilectos de los viajeros en la categoría familiar. La mención Travellers Choice obedece a los comentarios de los clientes tanto a nivel local como internacional, que con gran entusiasmo resaltan la hospitalidad y la calidez de nuestra hostería, y obviamente resaltan de manera muy especial la actitud de nuestro personal, el cual merece nuestra gratitud por su esfuerzo.

Adicionalmente en el mes de junio la empresa Microsoft otorgó una certificación a Balnearios Durán S.A. por poseer y promover la compra de Software Legal, en una campaña lanzada en 2014 llamada Ecuador 100% legal. Este reconocimiento se lo otorgan a las empresas en el Ecuador que cumplen a cabalidad con la utilización de licencias originales.

El periodo 2014 fue un periodo importante en el cambio de imagen de la compañía, con proyectos destacados que se pudieron cristalizar y muchos otros que durante el año 2015 se seguirán desarrollando en beneficio mutuo, tanto de accionistas como de colaboradores, que estamos seguros aportamos de igual manera en el logro de los objetivos. Finalmente la administración quiere agradecer de una manera especial a los Sres. Accionistas, por la confianza depositada en la gestión que se está cumpliendo, y claro está, por sus sugerencias que contribuyen de igual forma a los resultados alcanzados. También es importante resaltar los valiosos aportes de los Sres. Directores y el apoyo incondicional, pero ante todo la manera profesional y respetuosa con la que contribuyen, no solamente a los resultados actuales, sino también a esa visión empresarial que los caracteriza en función del crecimiento de nuestra empresa.

Cordialmente,



Sr. José Suárez Samaniego.

Presidente



Ing. Wilmer Limas Martinez

Gerente