

INFORME ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO PERIODO 2015. ADMINISTRACIÓN 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 Duran S.A. durante el período 2015. De igual manera un resumen 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

La situación socio económica del país durante el año 2015 estuvo marcada por un desequilibrio económico generalizado, lo cual dio lugar a un proceso marcado de clara recesión a todo nivel. A pesar de esta tendencia y los diferentes desafíos de carácter comercial desde el punto de vista de resultados, la empresa refleja un comportamiento de crecimiento bastante aceptable, crecimiento que se ve reflejado en las cifras del principal giro del negocio, como lo es el agua termal. Esto permitió alcanzar los objetivos en cuanto a proyectos y mantener utilidades óptimas al cierre del ejercicio contable. Los detalles de los resultados en particular pueden observarse 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, a pesar de que no se tuvo regularidad en cuanto a los ingresos proyectados, el buen manejo administrativo en cuanto al control de costos y gastos, redondo en tener un equilibrio económico constante, reflejado en los resultados finales.

Dentro de los puntos a destacar podemos resaltar la finalización del proyecto de remodelación del lobby y de la cafetería principal de la hostería. Proyecto que definitivamente le dio un impulso positivo a la imagen que pretendíamos proyectar, y del cual hemos recibido las mejores comentarios. El diseño arquitectónico, la amplitud en los espacios y la comodidad con la que hoy cuentan nuestros clientes, son resultados de manera particular. La finalización de este proyecto seguramente contribuirá para tener una mayor aceptación dentro de nuestros clientes y de esta manera poder alcanzar finjo más alto de visitantes hacia nuestras instalaciones.

Cabe indicar que los resultados generales no tuvieron una afectación importante, lo cual permitió que nuestro flujo de caja se mantenga apalancado al desarrollo de los proyectos sin necesidad de acudir a fuentes de abastecimiento externas.

ADMINISTRACION

Ante el panorama económico que la administración visualizó a principios del año 2015, se tomó la decisión de afianzar los procesos en cuanto a resultados se refiere, es por eso que se reforzaron los procedimientos dando especial énfasis a los controles tanto de orden operativo como administrativo. Se desarrollaron medidas encaminadas a mejorar la productividad de cada proceso, con cambios diseñados específicamente para la optimización de los recursos y el desarrollo de programas de ahorro a todo nivel.

A pesar de que el periodo 2015 tuvo un comportamiento fuera de los parámetros normales presupuestarios por las circunstancias acaídas anteriormente, la compañía siguió dando cumplimiento a los proyectos establecidos y aprobados por la Junta General de Accionistas, cumpliendo con los cronogramas de planificación y ejecución organizada en todas las áreas.

Es importante resaltar la participación activa de los miembros del directorio, quienes durante todo el año estuvieron al tanto de las diferentes actividades tanto operativas como administrativas, con el seguimiento oportuno a cada una de las decisiones adoptadas y aportando como siempre en pro del desarrollo, productividad y resultados de la empresa.

Con estos antecedentes nos permitimos mencionar 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 2015, 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:

Remodelación del Lobby de la Hostería

Remodelación de Cafetería "La Verónica" de la Hostería

Remodelación fachada de tubulaciones

Cambio de piso de toda el área periférica y gradas de la piscina de la hostería

Recondicionamiento y cambio de cerillos y puertas en duchas de piscina hostería

Remodelación y reorganización general de vestidores y duchas del balneario el Riñón

Construcción y organización de baños independientes para el área de piscina el Riñón

Cambio de bomba de presión de agua para la hostería

Instalación de bomba y tanque de presión de agua en el balneario el riñón y Spa.

Instalación de generador de energía para las áreas de baño al Ríñón y Spa

Ampliación de puerta de ingreso a la piscina de la hostería

PROCESO DE ADQUISICIONES

A través de este proceso se implementó el procedimiento para el control de las compras, gastos y adquisiciones en general, de acuerdo a los presupuestos establecidos para cada mes. Este procedimiento nos permite monitorear el eficaz manejo administrativo por área y además, la comparación presupuestaria nos ha servido principalmente en la reducción de gastos, con optimización de recursos, control de precios y análisis del mercado en cuanto a proveedores se refiere.

PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

En este proceso el hecho más relevante fue la remodelación integral de la cafetería "La Verónica", donde se logró elaborar un diseño arquitectónico que permite tener espacios cómodos para los clientes y además una infraestructura de servicio que contemple áreas identificadas para cocina caliente y fría. De igual manera se instalaron estaciones mantenedoras de alimentos, que permiten tener los productos a una temperatura ideal, la cual hace que la logística sea más ágil y rápida al momento de servir.

En cuanto a la oferta gastronómica se refiere, el concepto se enfocó hacia un menú tipico ecuatoriano, que incluye desde comida rápida hasta platos fuertes con gran variedad. Cabe indicar que, hemos tenido muy buenos comentarios de nuestros clientes respecto al nuevo concepto que tiene esta cafetería.

PROCESO DE ALOJAMIENTO

En el área de alojamiento se realizó la instalación del piso flotante con calefacción incorporada, la cual permitirá tener una temperatura adecuada en la habitación con control automático. Esta instalación se realizó en todo el bloque principal de habitaciones, frente a la piscina y sirvió de manera significativa para eliminar el problema de humedad que teníamos en este bloque.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

Durante el periodo 2015 el personal de meseros y el personal de camareros realizaron la certificación en competencias laborales, siendo certificados a través del programa del Ministerio de Turismo del Ecuador, con lo cual pueden demostrar su experiencia y capacidad para desempeñar los cargos que ocupan actualmente.

Esta capacitación es muy importante, por tanto la recategorización de la hostería, en el sistema de la industria de turismo, exige que por lo menos el 40% de los empleados demuestren competencias en los cargos, bien sea por estudios tecnológicos o superiores u en su defecto por certificados de competencias.

Entre otras capacitaciones que se realizaron podemos mencionar los cursos de actualización en reformas laborales y curso del MRL para el Proceso de Talento Humano, curso intensivo de inglés para personal de recepción, curso de gerencia de ventas para personal de Comercialización y Marketing, curso de actualización en derecho - contabilidad para el personal de finanzas del Spa, curso de contabilidad enfocado al sector hotelero, curso de actualización en conciliaciones, reformas tributarias y cierre fiscal para el Proceso Contable.

En cuanto al tema de jubilación patronal, debemos mencionar que el Sr. Luis Viver decidió jubilarse de manera voluntaria, por lo cual la empresa realizó un desembolso de aproximadamente \$ 15.000,00, valor que estaba contemplado dentro de las provisiones que realizamos para este fin.

PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING

Durante el periodo 2015 se dio un relevante impulso a la comercialización de la marca, tomando como base importante la proyección de nuestra nueva imagen en cuanto a infraestructura se refiere. Se utilizaron diferentes canales de distribución como vallas publicitarias, medios de transporte, medios de comunicación radiales, páginas web de instituciones financieras, páginas web de hotelería y turismo y páginas web de Clus (Agencias de viajes en línea).

Se bien es cierto no se alcanzaron en su totalidad las metas proyectadas, la gestión de mercadeo y ventas se realizó de acuerdo a lo planificado en cuanto a visitas directas a clientes, tanto a nivel local como nacional en las ciudades de Quito y Guayaquil, donde se pudo evidenciar la recesión económica de muchas empresas. De todas formas estamos convencidos que la gestión que se realizó resultó un trabajo a futuro, teniendo en cuenta el interés que mostraron tanto operadores de turismo, como empresas privadas, con lo que esperamos potenciar el crecimiento en la parte de administración y eventos corporativos especialmente.

En cuanto al marketing se refiere, se dio mucha importancia al tema digital, hemos impulsado nuestra estrategia en el campo de las redes sociales, donde se ha podido constatar la ausencia de muchos fans en línea, tanto de hostería Durán como de Spa Novatía, con un crecimiento del 10,2%. En la actualidad estamos fortaleciendo nuestra página web con un rediseño de interactividad no amado, que sirva de herramienta para difundir a la audiencia los servicios y productos que brinda nuestra empresa y que promueva la venta directa a través de este medio virtual.

RECONOCIMIENTOS

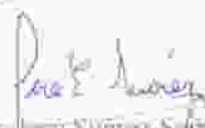
A finales del mes de diciembre recibimos la comunicación de TRIPADVISOR respecto a un nuevo reconocimiento por parte de los huéspedes que emiten comentarios acerca de establecimientos visitados a nivel nacional e internacional. Con gran satisfacción debemos compartir con ustedes, el hecho de que hemos calificado a nivel del Ecuador en el puesto número 10 dentro de los mejores establecimientos turísticos para viajar y a

nivel local ocupamos el segundo lugar en esta categoría, únicamente superados por el Hotel Oro Verde. Esto indica sin lugar a dudas que tanto nuestras instalaciones como el servicio que brindamos, es un atractivo importante para el turista y este premio debe motivarnos para seguir con más empeño, a pesar de las dificultades.

De igual manera el Ministerio de Turismo otorgó a la empresa la Certificación Quality, otorgada a los establecimientos hoteleros que cumplen con el sistema de Gestión de Calidad Integrado. Esta certificación también forma parte importante para la recategorización de la hostería, por cuanto se deben cumplir con requisitos mínimos y estándares hoteleros para poder encuadrarse dentro de establecimientos de primera categoría (cuatro estrellas).

El periodo 2015 fue un periodo importante a pesar del entorno socio-económico por el cual está atravesando el país, pero a pesar de ello, se continuo con el cambio de imagen en cuanto a infraestructura física se refiere, con proyectos destacados que se pudieron materializar y muchos otros que durante el año 2016 se seguirán desarrollando en beneficio tanto de accionistas como de colaboradores, que juntos seguiremos aportando de igual manera en el logro de los objetivos. Finalmente la administración quiero 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. Para finalizar, es importante resaltar los valiosos aportes de los Sres. directores y el apoyo incondicional hacia la gestión realizada, pero ante todo la unidad profesional y responsable con la que contribuyen al desarrollo y crecimiento de nuestra empresa Hoteleros Duran S.A.

Cordialmente



Sr. José Suárez Salmañego.

Presidente



Ing. Wilmer Luis Martínez

Gerente