

INFORME ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO PERIODO 2016. 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 aspectos más importantes de los procesos tanto Administrativos como Operativos de Balnearios Durán S.A. De igual manera se presentan los hechos más relevantes que inciden directamente en los resultados económicos del periodo y el correspondiente análisis financiero.

RESULTADOS GENERALES

La situación socio económica del país durante el año 2016, estuvo matizada por una crisis económica generalizada, la cual desató un proceso marcado de evidente recesión a todo nivel. Por otro lado, se ha dado una disminución en el consumo, sobre todo en aquellos sectores de bienes y servicios que no son de primera necesidad, como es el caso del turismo. En el caso específico de Cuenca, la ocupación hotelera promedio, global, no sobrepasó el 34,7% (Estudio Demanda y Oferta Turística Facultad de Economía Universidad de Cuenca) y adicionalmente, la frecuencia de visitas a sitios de recreación por parte de turistas locales decreció de manera importante, por cuanto el índice se ubicó en dos visitas promedio mensuales, es decir, la frecuencia de visitas se redujo en aproximadamente un 50%. La disminución fuerte en los meses de abril, mayo y junio viene de la mano con el terremoto en el Ecuador, el cierre del aeropuerto y la construcción del tranvía, que sin duda alguna fueron sucesos que afectaron de manera significativa los índices de ocupación y visitas a nuestras instalaciones.

Con base en estos antecedentes, es importante indicar que, los resultados generales tuvieron una afectación dirigida específicamente en dos frentes: primero, la falta de cumplimiento presupuestario en cuanto a ingresos se refiere, debido a las razones anteriormente expuestas y sustentadas, y segundo, al cumplimiento ineludible que se tuvo que realizar de obligaciones tributarias que surgieron de manera fortuita (aumento en el valor del pago del impuesto predial, doble provisión de servicios básicos en el mes de enero, aumento en las tasas municipales por "mejoras hidrosanitarias, mejoras de pavimentación, mejoras de alcantarillado, etc.") Adicionalmente, la empresa tuvo que pagar el impuesto por contribución solidaria decretado por el gobierno nacional, impuesto creado para los damnificados del terremoto del pasado mes de abril. En total, estos gastos no programados ascendieron a \$36,000.00 aproximadamente y afectaron directamente las utilidades generadas en el año 2016.

Los detalles de las cifras 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.

ADMINISTRACION

Es importante acotar que, la administración, ante el panorama económico presentado, resolvió tomar las precauciones necesarias para la optimización de los recursos. Se incrementaron los controles en los gastos y costos, tanto operativos como administrativos y de igual manera se fortaleció la eficiencia financiera con el propósito de evitar al máximo un decremento significativo en la utilidad.

Por otra parte, a pesar de las circunstancias adversas y la contracción económica que sufrimos, la administración siguió con los proyectos de remodelación y adecuación de áreas, destacándose de manera especial la cristalización del proyecto de gas centralizado en todas las instalaciones, con el cual, la empresa podrá tener un ahorro aproximado de \$16,000.00 anuales, esto como parte del plan de acción diseñado para el año 2017.

Es importante resaltar la integración de los nuevos miembros del directorio, los cuales han participado de manera activa durante todo el año y a pesar de las dificultades de un periodo complicado comercialmente, sus aportes, al igual que el de los demás miembros del directorio han servido de mucha ayuda en la dinámica que propuso la administración para afrontar los retos del año 2016. El actual directorio junto con la administración han estado pendientes 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.

A continuación me permito 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 2016, 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 trabajos, como son:

- *Instalación de Gas Centralizado para todas las instalaciones de la Hostería
- *Remodelación del Baño reservado de Accionistas y Baños Reservados de Clientes.
- *Construcción y adecuación de tapas para los canales de conducción del agua termal.
- *Cambio de Puertas e instalación de cerámica en todas las duchas del Spa.
- *Instalación de Cerámica en zona de descanso del turco del Spa.
- *Instalación de piso antideslizante (grmillo) en áreas comunes de ingreso a turco y salas de masajes del Spa.

PROCESO DE ADQUISICIONES

En este proceso se fortaleció el cumplimiento de procedimientos 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, además de mostrarnos la comparación presupuestaria, herramienta que nos ha servido principalmente en la reducción de gastos, optimización de recursos, control de precios y análisis del mercado en cuanto a proveedores se refiere. Durante el año 2016 se logró la renegociación de precios con varios proveedores de insumos y materias primas, además de negociar canjes con proveedores de servicios, especialmente en lo que corresponde a temas publicitarios.

PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

En este proceso el hecho más relevante fue la remodelación integral del restaurante "El Tucumán", donde se hizo la adecuación de ventanales, techos, lámparas, jardines y remodelación de baños, además del tapizado y moldeado de muebles del lobby/bar del restaurante. Es importante acotar que, "El Tucumán" cumplió con los ingresos presupuestados en el año 2016.

De igual manera podemos resaltar el auge que tuvo la cafetería "La Vertiente" donde los ingresos superaron los presupuestos establecidos de manera importante.

PROCESO DE ALOJAMIENTO

En el área de alojamiento se realizó el cambio de cortinas de las habitaciones del bloque principal y el mantenimiento general en cuanto a pintura y carpintería. De igual manera se realizó la adquisición de lámparas de mesa para el bloque posterior y la instalación del piso flotante con calefacción incorporada en las habitaciones que faltaban del bloque principal. Adicionalmente, se compraron dos bombas de agua sumergibles para el bloque posterior de habitaciones, con lo cual, se eliminó el problema del ruido que emitían las bombas convencionales, las cuales provocaban quejas permanentes por parte de nuestros huéspedes.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

Durante el periodo 2016 se realizó un programa de capacitación general en todas las áreas, especialmente enfocado a mejoramiento de técnicas y habilidades, cursos de motivación integral, trabajo en equipo y cursos en temas administrativos. Entre otras capacitaciones que se realizaron podemos mencionar las siguientes:

- *Curso de Manejo de Cierres Fiscales y Tributación según NIIFs. (Área Contable).
- *Curso de Manejo de Redes Sociales (Área de Marketing, Sistemas y Alojamiento).
- *Seminario Aparatología (Área de Spa).
- *Curso de Electricidad Básica y Electricidad Avanzada (Área de Mantenimiento).
- *Curso de Servicio al Cliente (Área Recepción y Restaurante).
- *Taller de Riso terapia y Liberación Emocional (Todas las Áreas).
- *Taller sobre prevención de drogas y alcoholismo (Todas las Áreas).

En cuanto al tema de jubilación patronal, debemos mencionar que la Sra. Susana Pintado (Cafeterías) y la Sra. Ximena Soto (Boleterías) decidieron jubilarse de manera voluntaria, para lo cual la empresa tuvo que realizar un desembolso de \$32.505,78, valor que estuvo contemplado dentro de las provisiones que realizamos para este fin.

PROCESO INFORMATICO

En cuanto a la parte tecnológica se refiere, la empresa invirtió en cámaras de última tecnología, las cuales han permitido tener un mejor monitoreo de todas las áreas, pero ante todo nos ha permitido fortalecer la parte de seguridad, tan importante para nuestra empresa, así como para nuestros clientes. La cobertura de estos equipos fueron instalados en parqueaderos, boleterías, ingresos, a instalaciones de balneario, spa, riñón, hostería, recepción spa, recepción hostería, contabilidad, áreas sociales de restaurante, cafetería, pasillos de habitaciones, etc. En estos momentos contamos con 31 cámaras de seguridad que graban y mantienen memoria interna hasta por un lapsus de 60 días. Con esta adquisición podemos minimizar los puntos ciegos en caso de tener algún incidente. Como complemento se incorporaron botones de pánico en sitios estratégicos con el apoyo del Ecu 911. En caso de una emergencia, se activa el botón de pánico y nuestras cámaras estratégicas están conectadas al sistema de la policía nacional, quienes pueden observar en tiempo real lo que está sucediendo dentro de nuestras instalaciones.

PROCESO DE COMERCIALIZACION Y MARKETING

Durante el periodo 2016 se dio un fuerte impulso a la parte de Mercadeo & Ventas, utilizando diferentes canales de publicidad, donde se promocionaron gran variedad de productos de Spa Novagua y Hosteria Durán. En medios escritos se hicieron pautas publicitarias a través de Diario El Mercurio, Diario El Tiempo, Diario La Hora de Loja y Diario El Correo de Machala; también se realizaron convenios con radios locales y de cobertura regional como K1, Mágica, FM 88, Visión y Tomebamba. De igual manera se renovaron las páginas web, tanto de Hosteria Durán como de Spa Novagua, donde se promocionaron nuestros servicios con ofertas atractivas por temporada y además se fortaleció nuestra estrategia a través de las redes sociales, permitiendo tener una mayor interactividad con nuestros clientes en tiempos de respuesta mucho más rápidos. En los actuales momentos nuestros clientes pueden conectarse con facilidad a nuestro Facebook o realizar consultas directamente a través del chat de nuestras páginas web. Por otra parte se continuó con las visitas personalizadas a empresas de diferentes sectores, con el propósito de realizar convenios y fortalecer la fidelización de nuestros clientes a todo nivel.

A continuación un resumen de las principales actividades desarrolladas en este proceso

*Elaboración de Paquetes Promocionales de Spa Novagua por fechas especiales (San Valentín, Día de la Mujer, Día del Padre, Fiestas de Cuenca, Navidad y Fin de Año, etc.)

*Visitas a empresas por fidelización donde se destacan Sika, Alimentos Los Andes, Durallanta, Induglob, Tadeo, Crédite, Banco Pichincha, Seguros del Pichincha, Nova Ecuador, Centro Sur, Comisión Federal de Electricidad, Ministerios de la Zona 6, Semplades y otros.

*Contactos y envío de tarifas a empresas con matrices en Quito y Guayaquil dentro de las que se destacan: Procesadora Nacional de Alimentos, Inv Minerales, Minera Cachabí, Colortex Perú, Colfashion, Coprobalan, Laboratorios Life, Leterago del Ecuador, Ecuatoriana de Cerámica y Acromax, entre otras.

*Firma de convenio con la Asociación Hotelera del Azuay (AHA) formando parte de la Isla del Aeropuerto al arribo de los vuelos.

*Evento especial de San Valentín los días viernes 13 y sábado 14 de febrero.

*Firma de Convenio con Dreambox (Empresa on-line que vende mediante cajitas de regalo experiencias).

*Elaboración Paquetes día de la Mujer: Mimate, Consientete y Relájate.

*Promoción Vacaciones Región Costa.

*Creación del Paquete "Gastronomía a Domicilio".

*Firma de Convenio de Beneficios para Empleados del Banco de Guayaquil con descuentos en Servicios de Spa Novaqua.

*Firma de Convenio de Beneficios para Socios de Crossfit y Gimnasios.

*Alianzas con reestructuración de Tarifas Preferenciales para Operadoras de Turismo y Agencias de Viajes.

*Evento especial por el "Día de la Madre", domingo 08 de Mayo.

*Creación de la Promoción Fin de Semana para 2 adultos + 2 niños, en Loja y Machala.

*Impulso de paquetes especiales para eventos sociales y corporativos.

*Impulso a las ofertas de Buffet típico en la Cafetería "La Vertiente" y Menú Gourmet de fin de semana en el Restaurante "El Tucumán".

*Promoción Evento del Día del Padre con Tarde de Mariachis, Tequila y Margarita.

*Celebración del 4to Aniversario de Spa Novaqua, sábado 25 y domingo 26 de junio.

*Participación en la Tarjeta de Descuento de Gringo Tree con promociones especiales en Servicios de Spa Novaqua, Hospedaje y Restaurante "El Tucumán".

*Firma de Convenio Cedei School otorgando descuentos a los estudiantes de esta institución.

*Creación del Paquete "Excursión Científica" en instalaciones piscinas para escuelas y colegios.

*Creación de Alianzas con tarjetas de crédito de entidades bancarias para impulsar las promociones navideñas y de fin de año.

*Alianza estratégica con la Cooperativa Jap para promocionar nuestros servicios con beneficios especiales para los socios de esta entidad financiera.

Cabe indicar que si bien es cierto no se alcanzaron las metas proyectadas, la gestión de mercadeo y ventas se realizó de manera permanente y nunca se escatimó en ningún esfuerzo ni gasto publicitario. Al contrario, en el año 2016 se dio el apoyo incondicional por parte del Directorio para todas las campañas realizadas a todo nivel, buscando siempre las mejores estrategias comerciales y sobre todo con la predisposición de mejorar en beneficio de nuestra empresa.

RECONOCIMIENTOS

Con gran orgullo debemos resaltar que, el Ministerio de Turismo ratificó nuestra marca Quality, entregada a los establecimientos hoteleros que mantienen un estándar de calidad acorde con nuestra categoría y conforme a los requisitos de exigencia establecidos en el Reglamento de Alojamiento y Turismo del Ecuador.

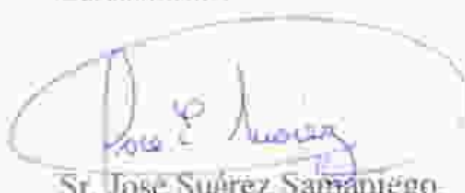
De igual manera, resaltamos el premio Guest Review of Booking, con una calificación de 8.7 otorgada a los establecimientos hoteleros con mejores comentarios por parte de sus clientes.

Finalmente, debemos destacar que, en el mes de septiembre se nos otorgó por parte de la Cámara de Turismo del Azuay, el reconocimiento al "Aporte Turístico" como premio a la labor desempeñada por Balnearios Durán en beneficio de la actividad hotelera y turística.

Estimados Señores Accionistas, la administración quiere agradecer de manera especial a todos ustedes, por la confianza depositada en la gestión que se está cumpliendo, por sus valiosos aportes y sobre todo por la unión empresarial, que hace que a pesar de las dificultades Balnearios Durán S.A., mas haya de ser una empresa, es el reflejo de la unión familiar entre colaboradores, directivos y accionistas, todos jurando el honor un pro del beneficio individual y el beneficio colectivo de esta gran familia.

Con sentimientos de admiración y aprecio.

Cordialmente,



Sr. José Suárez Samaniego

Presidente



Ing. Wilmer Liras Martinez

Gerente