

INFORME ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO PERIODO 2017.

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 período y el correspondiente análisis financiero.

RESULTADOS GENERALES

En términos globales, la situación socio económica del país durante el año 2017, permaneció en un estancamiento general, y las empresas de bienes y servicios no tuvieron un crecimiento significativo como era lo presupuestado por los expertos. Sin embargo, los resultados integrales fueron destacados, y podemos indicarles, señores accionistas, que obtuvimos un crecimiento importante en la utilidad bruta, sobrepasando la cifra de los \$100,000.00 adicionales en relación al periodo anterior; con lo cual, el año 2017 se ubica como el mejor en la historia de la empresa en cuanto a resultados se refiere. Por otra parte, consideramos importante mencionarles que, Balnearios Durán S.A., en la actualidad, es una de las empresas con mayor índice de rentabilidad del Azuay y la empresa con mayor índice de cumplimiento de obligaciones, según datos de la superintendencia de compañías y de los organismos de control.

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 señor presidente de la compañía.

ADMINISTRACION

En el tema administrativo es importante resaltar que, se lograron los objetivos trazados en cuanto al control efectivo de costos y gastos, optimizando los recursos y logrando una eficiencia financiera que ayudo de manera importante en el logro de los resultados obtenidos.

Por otra parte, a pesar del estancamiento económico generalizado, la administración estableció junto con el directorio un plan de acción encaminado al desarrollo de los diferentes proyectos de remodelación y adecuación de áreas, destacándose de manera importante la remodelación del balneario; proyecto en el cual se centra el mayor porcentaje de crecimiento para el año 2018 según los presupuestos elaborados.

De igual forma es importante destacar, la activa participación de los miembros del directorio, especialmente en el seguimiento de los diferentes proyectos y en la toma de decisiones acertadas, incluso cuando las circunstancias en determinados momentos eran complejas por diferentes razones. El actual directorio, junto con la administración se encuentran totalmente comprometidos y han estado pendientes de las diferentes actividades; tanto operativas como administrativas, siempre en pro del desarrollo, la productividad y resultados positivos para la empresa. Por último, la administración considera importante, hacerles conocer señores accionistas, que en los últimos 6 años la empresa ha realizado inversiones por más de un millón de dólares, cristalizando diferentes proyectos de renovación y ampliación en infraestructura que sin duda alguna han contribuido de manera significativa en resultados económicos positivos y en un cambio de imagen generalizado.

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 y la parte fiscalizadora se logró realizar la supervisión de todas las obras contratadas para el año 2017, 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:

- Construcción de termas de contraste y cava de lodo termal, además de la adecuación de zonas verdes, como complemento ideal a los servicios termales de la hostería.
- Remodelación total del Balneario, incluyendo la construcción de termas de contraste, cava de lodo termal, turcos y cafetería.
- Construcción de baños de cajón, sauna y cafetería en Spa Novaqua.
- Remodelación de la entrada principal de la hostería con un cambio de imagen.
- Remodelación de la casa patrimonial de la hostería, adecuándola para el área administrativa y de Mercadeo & Ventas.
- Remodelación de las oficinas de contabilidad.
- Remodelación del Riñón con reubicación de la boletería, remodelación de la cafetería, ampliación de la zona de tránsito de clientes y reubicación del área de casilleros (Actualmente en remodelación).
- Instalación de gas centralizado para Spa Novaqua y Riñón, consiguiendo un ahorro importante dentro del gasto general.

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 2017 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 renovación de la carta del restaurante "El Tucumán", donde se dio un gran impulso a la Gastronomía Francesa y Contemporánea. Nuestras encuestas del sistema de gestión de calidad arrojaron comentarios muy positivos acerca de nuestro nuevo menú y resaltaron de igual manera la calidad del servicio. Es importante acotar que, "El Tucumán" sobrepasó los ingresos presupuestados para el año 2017.

De igual manera podemos resaltar la construcción de las nuevas cafeterías del Spa y del Balneario, las cuales presentan una nueva cara y su funcionalidad permite que nuestros clientes se encuentren mucho más a gusto. Cabe resaltar que, desde su apertura los ingresos han crecido de manera importante.

PROCESO DE ALOJAMIENTO

En el área de alojamiento se realizó el cambio de cortinas de las habitaciones del bloque posterior y el mantenimiento general en cuanto a pintura y carpintería.

Desde el punto de vista hotelero, debemos destacar que, la ocupación promedio creció cuatro puntos en relación al año anterior, por encima de la media de los establecimientos hoteleros de nuestra categoría (cuatro estrellas) y de igual forma, la tarifa promedio de hostería Durán se encuentra arriba de los establecimientos cuatro estrellas y muy por encima del global general de la ciudad.

(Comparativo con el Estudio Demanda y Oferta Turística de la Facultad de Economía Universidad de Cuenca y Fundación de Turismo Cuenca)

PROCESO DE TALENTO HUMANO

Durante el periodo 2017 se realizó un programa de capacitación general en todas las áreas, especialmente enfocado a mejoramiento de técnicas y habilidades, actividades de motivación integral y cursos en temas administrativos. Entre otras capacitaciones y actividades que se realizaron podemos mencionar las siguientes:

- Seminario Cierres de Balances, Conciliación Tributaria, NIIFS y reformas 2018.
- Curso de Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos contables.
- Curso de Seguridad y Salud Ocupacional (Todas las áreas).
- Capacitación en técnicas de masajes THAI (Masajistas Spa).
- Taller de Técnicas Faciales (Masajistas Spa).
- Curso de capacitación experto en manejo de nómina (Recursos Humanos).

- Curso sobre prevención al uso y consumo de drogas y alcohol (Todas las áreas).
- Organización campeonato interno de fútbol masculino (Todas las áreas).
- Celebración del día de las madres y día del padre para nuestros colaboradores.
- Celebración de cumpleaños mensual para los colaboradores de la empresa.

En cuanto al tema de jubilación patronal, debemos mencionar que los señores Alberto Peñaloza y Manuel Márquez (Piscinas) decidieron jubilarse de manera voluntaria, para lo cual la empresa tuvo que realizar un desembolso de \$29,111.54, valor que estuvo contemplado dentro de las provisiones que realizamos para este fin.

PROCESO INFORMATICO

Dentro de los avances tecnológicos del período 2017, se realizó la instalación de un nuevo servidor de datos con características especiales para un alto rendimiento; de esta manera se procedió con la reinstalación del SISTEMA CONTABLE ALF proporcionando mejoras notables dentro todos sus módulos, solventándose los inconvenientes que se presentaban al momento de realizar la facturación electrónica.

En el área de habitaciones se hizo la adquisición de nuevos dispositivos para zonas Wifi, los mismos que permiten una mayor cobertura y estabilidad en la señal del internet, optimizando de esta manera los servicios que brindamos dentro de la hostería.

En las diferentes áreas como: Boletería Balneario, Recepción hostería y Cafetería Riñón, se han dotado nuevas impresoras debido al constante crecimiento en facturación de estos puntos.

Para el proceso contable se realizó la compra de una nueva Copiadora que brinda múltiples servicios tanto de escaneo e impresión a doble cara mediante la red de datos con un tiempo de respuesta de 8s; adicionalmente proporciona un aplicativo web que permite administrar todas las funciones del equipo, controlando la cantidad de impresiones que se realizan de cada estación de trabajo.

En la remodelación de la casa patrimonial se procedió a realizar la instalación de toda la infraestructura de red de voz y datos con cableado estructurado categoría 6, la conexión al rack principal se la realizó mediante fibra óptica para una óptima velocidad en el envío y recepción de la información. Dentro de esta área se dispone de un cuarto de comunicación en donde está centralizado todas las conexiones, cumpliendo de esta manera con la norma Internacional. Para la sala de reuniones se adquirió un proyector de alta gama, proporcionando la facilidad de conexión por vga, usb, hdmi o wifi, de esta manera nos mantenemos actualizados en el campo tecnológico.

PROCESO DE COMERCIALIZACION Y MARKETING

Durante el periodo 2017 se dio un fuerte impulso a la parte de Mercadeo & Ventas, acorde con el Plan Estratégico de Marketing, diseñado para cumplir los objetivos trazados. Se utilizaron diferentes canales de publicidad, donde se promocionaron gran variedad de productos de Spa Novaqua y Hostería Durán. En medios escritos se hicieron

pautas publicitarias a través de Diario El Mercurio y Diario El Tiempo; también se realizaron convenios con radios locales y de cobertura regional como K1, Mágica, FM 88 y Radio Visión. De igual manera se actualizaron las páginas web tanto de Hostería Durán como de Spa Novaqua, 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 nuestras redes sociales o páginas web y tener una interactividad mucho más efectiva. 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:

ENERO 2017

- Buffet de año nuevo en restaurante "El Tucumán".
- Elaboración de Paquetes 1er. Trimestre Spa Novaqua con motivo de celebración de San Valentín.
- Visitas fidelización empresas: Sika, Alimentos los Andes, Durallanta, Induglob, Tadec, Credife, Banco Pichincha, Acromax. Life, Pronaca.
- Firma de contratos publicitarios radiales con: Radio Visión, Radio k1, Radio Mágica, Fm 88.
- Convenio de descuentos tarjeta Cuenca Pass de Gringo Tree.
- Convenio Cooperativa de Ahorro Jep.
- Convenio beneficios "Durallanta".

FEBRERO 2017

- Evento de San Valentín, martes 14 de febrero 2017.
- Visitas con tarifas corporativas a empresas del parque industrial:
 - Cartopel.
 - Nutrileche.
 - La Fabril.
 - Coca Cola.
 - Pepsi Cola.
 - Honda Motors.
 - Corporación Azende.
 - Grupo Graiman.
 - Hormicroto.
- Convenios con Croos Fit.
- Convenio Cedei School.
- Participación Festival de la Belleza 2017.

MARZO 2017

- Elaboración de paquetes en Spa Novaqua por el día de la mujer.
- Cena especial por el Día de la mujer.
- Alianza estratégica para la salud-traumatología
- Promoción vacaciones costa.
- Promoción con descuentos en hospedaje con auspicio de tarjeta visa y mastercard produbanco y pacificard.
- Lanzamiento de nuestra Gift Card Novaqua.

ABRIL 2017

- Convenio con La cámara de Industrias, Producción y Empleo.
- Convenios con tarifas preferenciales para operadoras de turismo y agencias de viajes.
 - Viajes Gastón Sacaze.
 - Tropical Birding.
 - Maquita Tours.
 - In Live.
 - Quimbaya Tours.
 - South American Tours.
 - La Moneda.
 - Ecuador Destiny by Caribe travel.
 - Sunny Roads.
 - Positiv Turismo, entre otras.
- Promoción paquete por el día del maestro.
- Elaboración paquetes día de la madre en Spa Novaqua.
- Paquetes Piscina y Servicios Termales.
- Creación de Paquetes con Alimentación incluida para piscina Hostería.
- Participación en Feria de Turismo Fundación de Cuenca.

MAYO 2017

- Evento por el "Día de la Madre", domingo 07 de mayo.
- Distribución de Flyers Publicitarios de Spa Novaqua en diferentes conjuntos residenciales de la ciudad.
- Oferta de Paquetes Corporativos para capacitaciones y talleres.
- Promoción de Paquetes para fiestas de bachilleres.
- Impulso general a paquetes para eventos sociales.
- Impulso de la Promoción 2x1 para jóvenes (16 a 22 años) en Spa Novaqua.

JUNIO 2017

- Promoción de Paquetes Spa por el día del padre.
- Campaña publicitaria Buffet por el día del padre.
- Elaboración Nueva Carta Restaurante "El Tucumán".

JULIO 2018

- Evento de Lanzamiento Nueva Carta Restaurante "El Tucumán".
- Inauguración Festival "Viernes de Sabores" Restaurante "El Tucumán", Cocina Francesa.
- Convenio de descuentos en el Spa para huéspedes de otros hoteles de Cuenca.
- Elaboración de Promociones para Colonias Vacacionales. (Paquetes de Excursiones Científicas).
- Creación del Paquete Verano Full Day Cuenca.
- Creación de Paquetes Especiales Permanentes en Novaqua.

AGOSTO 2017

- Elaboración de Promociones Vacaciones Sierra.
- Evento Viernes de Sabores Español.
- Elaboración de Paquetes Navideños 2017.

SEPTIEMBRE 2017

- Visitas corporativas promocionando los Paquetes Navideños 2017.
- Publicaciones en medios escritos promocionando nuestro menú gourmet de los domingos con música en vivo.
- Evento Viernes de Sabores Italiano.

OCTUBRE 2017

- Campaña publicitaria con promoción para Vacaciones Costa.
- Visitas corporativas promocionando los Paquetes Navideños 2017.
- Firma convenio de beneficios para cumpleaños-Fybeka.

NOVIEMBRE 2017

- Promoción por Feriado Fiestas de Cuenca en Hostería Durán.
- Evento Especial por Fiestas de Cuenca en el Salón Amancay.
- Viernes de Sabores Cuencano.
- Visitas corporativas promocionando los Paquetes Navideños 2017.
- Elaboración de Paquetes Spa Novaqua Navidad 2017.
- Promoción Especial en Spa Novaqua por el "Black Friday".

DICIEMBRE 2017

- Promoción de los diferentes paquetes de navidad en Hostería Durán.
- Promoción del Menú Especial por Noche Buena en Restaurante El Tucumán.
- Promoción del Buffet Navideño en Restaurante El Tucumán.
- Promoción Fiesta de Fin de Año Salón Amancay.
- Venta de Paquetes Spa Novaqua con entrega a domicilio.

De igual forma, es importante destacar, de manera particular, el impulso y crecimiento que ha tenido nuestro curso de terapia acuática, encabezado por la Sra. Betty Durán. Este curso además de tener un plus importante en cuanto a salud y bienestar, ha contribuido positivamente en los ingresos de Spa Novaqua durante el año 2017.

Cabe indicar que la gestión de mercadeo y ventas se realizó de manera permanente, y nunca se escatimaron esfuerzos ni gastos publicitarios. Al contrario, en el año 2017 se dio el apoyo incondicional por parte del directorio para el desarrollo del Plan Estratégico de Mercadeo & Ventas, el cual contempló la realización de un sin número de actividades encaminadas a cumplir con los objetivos trazados.

RECONOCIMIENTOS

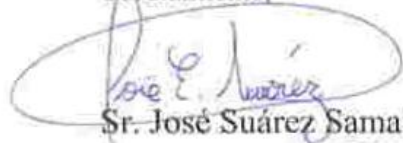
Con gran orgullo debemos resaltar que, el Ministerio de Turismo nuevamente ratificó nuestra marca Quality, entregada a los establecimientos hoteleros que mantienen un estándar de calidad acorde con nuestra categoría y conforme a los requisitos de exigencia establecidos en el Reglamento de Alojamiento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

De igual manera, resaltamos el premio Guest Review Awards of Booking, con una calificación de 8.9 superior a la del año anterior, otorgada por parte de booking a los establecimientos hoteleros comprometidos con ofrecer un alojamiento excepcional y asegurar que los clientes disfruten de una estancia agradable.

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 arrimando el hombro en 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 Limas Martinez

Gerente