

INFORME ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO PERIODO 2018.

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

La situación económica del país durante el año 2018 presento nuevamente una recesión generalizada y un estancamiento global en las empresas de bienes y servicios; especialmente en el sector hotelero y turístico, donde no hubo un crecimiento significativo como era lo presupuestado por los expertos. Sin embargo, los resultados integrales de la empresa fueron muy destacados, y podemos indicarles, señores accionistas, que nuevamente obtuvimos un crecimiento importante en la utilidad a repartir, sobrepasando el medio millón de dólares; con lo cual, el año 2018 rompe récords en ventas y 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., sigue presentando altos índices de rentabilidad y es una de las empresas 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 la parte presupuestaria, optimizando los recursos y logrando una eficiencia financiera acorde con las expectativas. Además, se cumplió de manera satisfactoria con los indicadores de gestión propuestos, lo cual contribuyo de manera importante en el logro de los resultados obtenidos.

Por otra parte, a pesar del estancamiento económico generalizado, la administración apostó en conjunto con el directorio, por el desarrollo de diferentes proyectos de remodelación y adecuación de áreas, destacándose de manera muy importante, la apertura de las nuevas instalaciones en el Balneario; proyecto en el cual se centró el mayor porcentaje de crecimiento y del cual se obtuvieron los mejores resultados.

De igual forma es importante destacar que, durante este periodo los miembros del directorio tuvieron una activa participación 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.

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 el seguimiento a todos los proyectos contemplados para el año 2018, 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 mismos como son:

- Apertura en el área de la hostería de termas de contraste y cava de lodo termal, además de la adecuación de zonas verdes, como complemento ideal a los servicios termales.
- Apertura de las instalaciones en el área del Balneario, incluyendo la construcción de nuevas duchas y vestidores (16), termas de contraste, cava de lodo termal, turcos y cafetería.
- Remodelación del Riñón con reubicación de la boletería, ampliación de la zona de tránsito de clientes, reubicación del área de casilleros y construcción de Termas de Contraste.
- Instalación del Sistema de recirculación y tratamiento del agua termal de la hostería para ser utilizada en actividades de limpieza general, con lo cual se estima un ahorro importante dentro del consumo de agua potable.

PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

En este proceso se logró la reorganización y remodelación del área de la cocina principal, donde se realizó el cambio total del piso, cambio de iluminación a luces led, rediseño de los espacios (cocina caliente, cocina fría y zona de steward), además de la compra de equipos de congelación y refrigeración. De igual manera podemos resaltar la remodelación del Karaoke, donde se realizó la adecuación y el pulimiento del piso, la distribución de luces led y la compra de nuevo mobiliario; con estos cambios se lograron vender más de 600 paquetes navideños, los cuales involucraron cena y uso de karaoke con barra libre. En cuanto a la cafetería del Balneario se refiere, la curva de crecimiento sigue constante, contribuyendo de manera importante en los ingresos de Alimentos y Bebidas.

PROCESO DE ALOJAMIENTO

En el área de alojamiento se realizó el cambio de todas las puertas de habitaciones del bloque frontal. De igual manera se concretó la compra de bases de camas y colchones para todas las habitaciones, incluyendo la instalación de espaldares de cama y muebles para televisión.

Desde el punto de vista hotelero, debemos destacar que, la ocupación promedio creció en dos 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 mantiene arriba de los establecimientos cuatro estrellas y muy por encima del global general de la ciudad.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

Durante el periodo 2018 se realizó un programa de capacitación general en todas las áreas, focalizado al mejoramiento de técnicas y habilidades, actividades de motivación integral, cursos en temas administrativos y capacitaciones de cumplimiento obligatorio según el acuerdo ministerial. Entre otras capacitaciones y actividades que se realizaron podemos mencionar las siguientes:

- Seminario Conciliación Tributaria, NIIFS y reformas tributarias 2018 - 2019.
- Seminario sobre la Ley Orgánica Fomento Productivo.
- Taller de Gastronomía Francesa.
- Capacitación en evento gastronómico "Raíces" en la ciudad de Guayaquil.
- Capacitación en técnicas de masajes THAI (Masajistas Spa).
- Taller de Técnicas Faciales (Masajistas Spa).
- Curso sobre prevención al uso y consumo de drogas y alcohol (Todas las áreas).
- Taller Riesgos Psicosociales (Todas las áreas).
- Agasajo Navideño para todos los colaboradores de la empresa.

En cuanto al tema de jubilación patronal, debemos mencionar que los señores José Ochoa y Alberto Morocho (Ex - Meseros) decidieron jubilarse de manera voluntaria, para lo cual la empresa tuvo que realizar un desembolso en el mes de febrero de \$20,362.36 y para el mes de abril se debe realizar otro desembolso de \$23,000.00 aproximadamente. Cabe indicar que, estos valores están contemplados dentro de las provisiones que realizamos para este fin.

PROCESO DE COMERCIALIZACION Y MARKETING

Dentro de este proceso se lograron avances importantes en cuanto a la difusión de nuestros productos y la comercialización de los mismos. En el mes de enero, se dio inicio al desarrollo del Plan Estratégico de Mercadeo & Ventas, el cual tuvo como objetivo primordial, generar un crecimiento de ingresos sostenido en base al aprovechamiento de los nuevos servicios ofertados.

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

- Promoción del Buffet de Año Nuevo en Restaurante "El Tucumán".
- Promoción de la Mejor Tarifa del Año en temporadas de Baja Ocupación.
- Elaboración de Paquetes San Valentín de Spa Novaqua.
- Visitas de Fidelización al Segmento Corporativo.
- Firma de Convenios Radiales con Fm 88, Mágica Fm, Radio Visión, Tropicálida y Radio 96.1 para promoción de servicios de acuerdo al desarrollo del Plan Estratégico.
- Firma de Convenio de Beneficios para Colaboradores o Socios Estratégicos: Durallanta, CEDEI, Alianza Francesa, Blue Card, Bellgénica, Cooperativa "La Merced"
- Promoción Cena de San Valentín.
- Promoción Eventos Viernes de Sabores.
- Participación con Stand Decorativo en el Evento especializado en Bodas "DI QUE SI" realizado en el Mall del Rio.
- Promoción por el Día de la Mujer en Spa Novaqua y Restaurante "El Tucumán".
- Promociones especiales por Temporada de Vacaciones Costa en Hospedaje a través de Facebook y Convenio de Descuento con Tarjetas de Crédito.
- Convenios de Tarifas Preferenciales y Gratuidades para Operadoras y Agencias de Viajes.
- Visitas a Hoteles estableciendo Convenio de Beneficios a Recepcionistas por Recomendaciones de Clientes a Spa Novaqua.
- Convenio Fybeca-Cumpleañero con Cupón Digital de Descuento en Novaqua y Hospedaje.
- Elaboración y Promoción de Paquetes de Novaqua por el día de la Madre y del Padre.
- Promoción Almuerzo Buffet por del Día de la Madre.
- Promoción Almuerzo Buffet por el Día del Padre
- Creación de la Fan Page de Novaqua.
- Nueva Promoción de la Mejor Tarifa del Año en Hospedaje.
- Fidelización a Clientes de Spa Novaqua con evento especial por el Quinto Aniversario.
- Creación y promoción de Paquetes de Spa Novaqua para el verano 2018.
- Promociones especiales por Temporada de Vacaciones Sierra en Hospedaje, a través de Facebook y Convenio de Descuento con Tarjetas de Crédito.
- Participación con Stand en Evento del "Canadian Day", realizado en Guayaquil en el Hotel Sheraton.
- Creación de la Fan Page de "El Tucumán".
- Participación en Termatalia 2018 Foz de Iguazú-Brasil del 12 al 15 de septiembre del 2019.
- Promociones especiales con el 50% de Descuento por BLACK WEEKEND en Faciales y Masajes de Spa Novaqua.
- Elaboración y presentación de la Carta de Servicios por Navidad a través de Visitas a Empresas de la Ciudad y Post en Redes Sociales.
- Evento de Noche Cuencana, viernes 02 de noviembre del 2018.
- Promoción de la Cena de Noche Buena 24 de diciembre del 2018.

- Promoción del Buffet de Navidad, 25 de diciembre 2018.
- Promoción del Evento Bailable con Cena Buffet por Fin de Año.

De igual forma, es importante destacar, la gestión de marketing digital que se ha realizado, donde se trabajó con dos objetivos definidos: el primero, el incremento de ventas, y el segundo, establecer una estrategia de branding que permita consolidarnos en la mente de nuestros clientes. Estos dos objetivos se han ido logrando paulatinamente con la generación de leads (oportunidades de venta) y además con el uso de herramientas digitales importantes como las redes sociales, WhatsApp, páginas Web y Mailyng masivos. Para finalizar, se estableció un plan de fidelización de clientes asiduos, en el cual tuvimos la oportunidad de entregar premios especiales personalizados, como un reconocimiento a su lealtad durante varios años.

Cabe indicar que, la gestión de mercadeo y ventas se fortaleció mucho más en el presente año, y es así como hemos invertido más de \$35,000.00 en temas de publicidad y marketing, lo cual se ha visto reflejado en el cumplimiento de las metas trazadas.

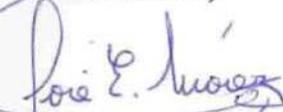
RECONOCIMIENTOS

Al finalizar el año 2018 recibimos nuevamente, con gran agrado, el premio Guest Review Awards of Booking, con una calificación de 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 Martínez

Gerente