

INFORME ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO PERIODO 2019. 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

Como es de conocimiento general, la situación socioeconómica del país durante el año 2019 estuvo marcada por un clima de incertidumbre y un estancamiento económico generalizado que, afectó a la gran mayoría de los sectores productivos. Los hechos suscitados el pasado mes de octubre con la paralización general del país, ocasionó que el sector turístico y hotelero se viera golpeado duramente, y es así como en el mencionado mes, nuestras ventas disminuyeron significativamente (\$82.000,00), afectando nuestro presupuesto de ingresos y obligándonos a tomar medidas austeras que nos permitieran de manera eficaz mantener nuestra liquidez.

Sin embargo, a pesar de todos estos acontecimientos, los resultados globales de la empresa fueron muy satisfactorios, y podemos indicarles, señores accionistas, que mantuvimos un crecimiento en la utilidad a repartir, y sobrepasamos nuevamente la barrera del medio millón de dólares; con lo cual, el periodo 2019 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 objetivos claros en la eficiencia financiera, y de no ser por el mes caótico al cual hicimos alusión (octubre), se hubieran superado con creces los presupuestos planteados. Además, se cumplió de manera satisfactoria con la gran mayoría de los indicadores de gestión propuestos, lo cual contribuyó de manera importante en el logro de los resultados obtenidos.

Por otra parte, a pesar del estancamiento económico y las paralizaciones ocurridas en el mes de octubre, la administración cumplió con el 85% de los proyectos de remodelación planteados para el año 2019, quedando únicamente por concretarse la remodelación de las áreas húmedas de la hostería y la mejora en las instalaciones del salón Amancay, que sin duda alguna se desarrollarán en el futuro.

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 fueron complejas por las razones expuestas. 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 diferentes proyectos contemplados para el año 2019, 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:

- Remodelación del ingreso a las instalaciones del Balneario, incluyendo la construcción de nueva boletería, nuevas áreas para casilleros, construcción de isla de cocteles, colocación de vidrio templado para el cerramiento del complejo y construcción de pérgola para el área de mesas; además de la compra de mobiliario para las instalaciones.
- Remodelación de salas de masajes en Spa Novaqua, incluyendo el aislamiento acústico entre cabinas y la compra de equipos modernos para tratamientos faciales y corporales.
- Construcción de red de media tensión e instalación de transformador, exclusivo para las instalaciones de Novaqua y Balneario el Riñón, cumpliendo con el requerimiento de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur.

PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

En este proceso se realizó la remodelación del Restaurante El Tucumán, cuyo concepto decorativo y de servicio está basado en la fusión de lo clásico con lo moderno. Bajo estos parámetros se logró proyectar una imagen más fresca, en un ambiente acogedor, conjugado con un tipo de servicio formal, pero distendido a la vez, que nos permitirá captar nuevos targets de mercado. Este proyecto incluyó la compra de mobiliario, compra de lámparas y elementos decorativos, instalación de piso flotante de alto tráfico, lacado de mesas, tapizado y lacado de sillas, pintura general, compra de nueva vajilla y cristalería, mejoramiento de chimeneas, adecuación de área de televisión con proyección digital y mejoramiento del área de bar. Cabe indicar que, durante este proceso de remodelación, se tuvo la asesoría de diseñadoras y decoradoras profesionales.

Por otra parte, se realizó la mejora de las instalaciones del Salón Sigsales, la cual involucro el retiro de la alfombra, el pulimiento y abrillantado del piso de mármol, instalación de calefacción, instalación de iluminación LED e instalación del sistema de audio integrado.

PROCESO DE ALOJAMIENTO

En el área de alojamiento se logró concretar la instalación y el cambio de bombas, con lo cual se garantiza la presión y el agua caliente constante para todas las habitaciones, aún si tuviéramos una ocupación al 100% como ocurre en los feriados y temporadas altas. Desde el punto de vista hotelero, debemos destacar que, a pesar de no haber cumplido con el presupuesto de ingresos por las razones antes expuestas, la ocupación promedio se mantuvo con relación al año anterior y sigue 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 período 2019 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 Cierres Fiscales, NIIFS y reformas tributarias 2019.
- Seminario Taller Habilidades Gerenciales para Mandos Medios.
- Implementación Programa de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Capacitación en técnicas de masajes con Piedras Calientes (Masajistas Spa).
- Inglés Práctico (Personal de Meseros).
- Agasajo Navideño para todos los colaboradores de la empresa.

En cuanto al tema de jubilación patronal, debemos mencionar que la señora Betty Alemán (Ex - Camarera) y Rómulo Quizhpi (Ex - Recepcionista) decidieron jubilarse de manera voluntaria, para lo cual la empresa tuvo que realizar un desembolso de \$27,642.09 aproximadamente. Cabe indicar que, estos valores están contemplados dentro de las provisiones que realizamos para este fin.

Por otra parte, como en años anteriores, se dio énfasis al tema de responsabilidad social, y es así como se desarrollaron diferentes actividades a lo largo del año, dentro de las que se destacan las siguientes:

- Entrega de Silla de Ruedas y Televisión al niño especial Carlos Arpi en situación de extrema pobreza.
- Ingreso sin costo a la piscina balneario a niños en situación de vulnerabilidad del Centro de Desarrollo Social La Aurora".

- Ingreso sin costo a la piscina balneario a jóvenes adolescentes del Hogar "Casa Victoria".
- Ingreso sin costo a la piscina balneario a niños y niñas del Hogar "Miguel León".
- Entrega de fundas Navideñas a los niños y niñas del barrio 12 de diciembre.
- Entrega de Fundas Navideñas al Grupo de Adultos Mayores "Corazones Sonrientes".
- Entrega de fundas de caramelos a los niños y niñas de la Parroquia Baños.
- Entrega de Fundas de Caramelos a niños y niñas del conservatorio "José María Rodríguez".

PROCESO DE COMERCIALIZACION Y MARKETING

Dentro de este proceso se lograron avances importantes en cuanto a la difusión de nuestros productos y los canales de distribución seleccionados para 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, mantener un crecimiento de ingresos moderado acorde con el aprovechamiento de los servicios y el incremento de clientes.

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

En **Novaqua SPA** se manejaron promociones en redes sociales de todos nuestros productos y, específicamente por temporadas se tuvieron campañas con duración de dos meses cada una, iniciando con San Valentín, Día de la Mujer, Día de la Madre y del Padre, Temporada de Verano, Black Weekend y Navidad; estas campañas se publicitan exclusivamente en redes sociales como Facebook e Instagram. A la par de estas campañas, se realizaron visitas a hoteles de la ciudad para establecer convenios por referidos, ofreciendo incentivos por cada cliente recomendado y adicionalmente beneficios a los huéspedes de esos hoteles que visiten nuestras instalaciones. Los hoteles visitados fueron: Hotel Oro Verde, Hotel Zahir 360, Valgus Hotels and Suites, Rione Hotel, Hotel Pumapungo, Hotel Victoria, Hotel de las Culturas, Hotel Carvalho, Mansión Alcázar, Hotel Cuenca, Hotel Presidente, Hotel El Dorado, Hostal Pepes House, Hotel Fioré Boutique, Hotel Casa del Águila, Hotel Sucre, Hotel Río Piedra, Hotel Santiago de Compostella, Hotel Santa Mónica, Hotel San Juan y Hotel Victoria, desde donde hemos tenido la visita de alrededor de 98 nuevos clientes.

En el área del **Balneario**, se promocionaron las instalaciones haciendo énfasis en los beneficios de las aguas termales y, además, se realizaron campañas especiales por feriados y fines de semana. Estas promociones se difundieron a nivel nacional con Radio Tropicalida y a nivel local en Radio 96.1, incluyendo campañas sectorizadas en Facebook.

Por otro lado, anticipándonos a la temporada vacacional, se visitaron las más concurridas colonias vacacionales tales como: Colonia Vacacional Nueva Estrella, EDROBOT, New Son Garden, Colonias Vacacionales Federación Deportiva del Azuay, Emotions y Colonia Vacacional Marcia Burcia, con el objetivo de ofrecerles nuestro paquete de excursión científica que incluye uso de instalaciones termales, recorrido científico educativo y alimentación.

En Piscinas de **Hostería Durán** se llevaron a cabo actividades de promoción que incluyen el uso de las instalaciones termales y alimentación, dentro de las que destacan paquetes con Desayuno Americano, Desayuno Buffet, Plato Típico y Snack Niños. Las distintas opciones

han tenido gran aceptación entre nuestros clientes, a quienes se ha comunicado de estas promociones a través de redes sociales y material POP.

En lo que corresponde a **Eventos Sociales y Corporativos**, se realizaron campañas en redes sociales, página web y prensa escrita. Adicionalmente, se participó con un Stand de promoción en la Feria especializada en Bodas "DI QUE SI" 2019 realizada en el Mall del Río, de la cual se lograron concretar cinco eventos sociales.

Como parte del cumplimiento de los objetivos, la hostería organizó seis eventos a lo largo del año (San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Remodelación Restaurante El Tucumán, Fiesta Navideña y Fiesta de Fin de Año) que involucraron shows en vivo con artistas, en su gran mayoría de los reality "YO ME LLAMO". Todos estos eventos nos dieron excelentes resultados, ya que tuvimos reservaciones agotadas en la mayoría de los casos.

En el tema específico de los eventos navideños, se desarrolló un catálogo virtual difundido en redes sociales, cuyo alcance tuvo 200 descargas individuales que permitieron al cliente una visualización de todas las opciones ofertadas y, al facilitar un link directo de WhatsApp, se garantizaba la pronta atención de los clientes interesados.

El mismo catálogo, se imprimió y entregó a empresas de la ciudad desde el mes de septiembre, logrando reservas anticipadas de instituciones tales como: SRI, Consejo de la Judicatura, Equivida, UTPL, Isollanta, Induglob, Unidades del Hospital del IESS, Escuela Panamá entre otras. Adicionalmente, se organizó para grupos pequeños una fiesta navideña corporativa, la cual tuvo muy buena acogida, al lograr una asistencia de 180 personas.

En **Alojamiento** se realizaron campañas por temporadas con diferentes slogans, tales como: "Aguas Termales y Alojamiento en un solo lugar", "El mejor precio del año", "Vacaciones costa", "Vacaciones sierra", etc. Los canales de comunicación han sido principalmente redes sociales (Facebook e Instagram), donde los clientes interesados reservan directamente en nuestra página web, WhatsApp o a través de las diferentes OTAs (Agencias de Viajes en Línea).

El segmento corporativo también ha sido atendido durante este año, por ello hemos realizado visitas de venta y fidelización a empresas que mantienen Convenios de Hospedaje (Sika Ecuatoriana, Durallanta, Los Andes, Tadec, Pronaca e Induglob entre otras), entregándoles incentivos de Spa Novaqua y estadias por volúmenes de noches contratadas.

En el **Restaurante El Tucumán**, como parte de la estrategia comercial, se organizó el evento denominado "Una Historia Renovada", al cual se invitaron clientes asiduos y principalmente potenciales clientes, seleccionados de acuerdo al nuevo mercado que pretendemos captar. Durante el evento, se brindó a los asistentes un menú de degustación de cuatro cursos, show de bar-tenders y música en vivo acorde con nuestra nueva imagen y estilo de servicio. El evento se promocionó en redes sociales y posteriormente se difundió a través de la sección de sociales de Diario El Mercurio a página completa. Actualmente, nuestro restaurante está logrando ser visitado por clientes no convencionales a nuestro target tradicional, lo cual es importante para nuestro crecimiento.

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 Mailing masivos.

RECONOCIMIENTOS

En el mes de septiembre, recibimos por parte de DetectaHotel (Comparador de Alojamientos) el reconocimiento a la excelencia; es un símbolo de calidad que permite a los clientes potenciales sentir confianza a la hora de elegirnos para su próxima estancia. El reconocimiento a la Excelencia de DetectaHotel no es un ranking sino un grupo de alojamientos destacados, escogidos mediante la base de estrictos criterios.

Además, DetectaHotel está teniendo en gran consideración la forma en la que los empleados del hotel respondieron a las necesidades de sus clientes, demostrando su compromiso en proporcionar asistencia rápida.

Hosteria Duran presume de una valoración de satisfacción alta entre sus clientes y los expertos de la industria de viajes, habiendo recibido 218 comentarios y una valoración media de **9.1**

Al finalizar el año 2019 recibimos nuevamente, con gran agrado, el premio Guest Review Awards of Booking, con una calificación de **9.0** igualando 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., más allá 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.

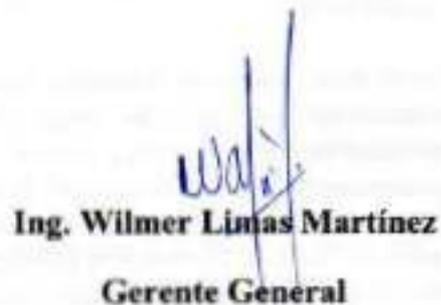
Con sentimientos de admiración y aprecio.

Cordialmente,



Sr. José Suárez Samaniego.

Presidente



Ing. Wilmer Linas Martínez

Gerente General