

INFORME DE PRESIDENCIA SOBRE GENERALIDADES, POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS Y EJERCICIO ECONOMICO DEL AÑO 2003

Señores Accionistas:

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley y en los Estatutos de la Compañía me permito poner a su consideración el siguiente informe de labores:

Si no pones el pie en la cuerda, jamás cruzarás el abismo, decía algún pensador, claro que esto es peligroso, pero lo sería mucho más si no damos el primer paso y nos arriesgamos a cruzarlo, durante nuestra actividad procuraremos con la ayuda de todo el equipo salvar el peligro y llegar a la siguiente orilla cumpliendo los objetivos trazados y enrumbando a la empresa por mejores derroteros y consiguiendo cada vez su superación en beneficio de Ustedes, los dueños de la empresa, los socios de Balnearios Durán S.A..

Siempre hay esperanzas cuando la gente escucha a ambas partes y esto está constituyendo nuestra filosofía de trabajo pues los objetivos son comunes e iguales, el desarrollo de la empresa y el logro de mejores beneficios sean estos materiales, económicos o afectivos.

Al interior de las empresas, las presiones de la competencia obligan a las organizaciones a establecer nuevas formas de trato con empleados, clientes, proveedores y autoridades bajo la premisa de que un trato ético y profesional se traduce en un alto grado de confianza en la organización por parte de todos los que con ella se relacionan, lo que conlleva a una mejora en su competitividad y productividad.

Los factores culturales pueden constituirse en una importante ventana competitiva de las empresas. Una sociedad civil próspera depende de la confianza interciudadana a todos los niveles, nutrida por los hábitos, costumbres y carácter distintivo de los miembros que la conforman.

Podemos entonces definir a la confianza como la expectativa que surge dentro de un grupo o comunidad de comportamiento normal, íntegro y cooperativo, basado en normas compartidas por sus miembros.

Nuestra política administrativa estará encaminada a ello TRABAJO EN EQUIPO (accionistas, directorio, administradores y empleados) buscando el bien común basándonos en objetivos claros y con la confianza necesaria de todas las partes para ello.

Por esta razón hemos empezado manteniendo varias reuniones con los empleados de la empresa porque consideramos que ellos son los pilares de la misma, se les ha hecho sentir parte fundamental de la institución, participes de la toma de decisiones, ya que son ellos quienes están en contacto diario con nuestros clientes por lo que sus aportes son importantes. Se delegaron funciones específicas a ciertas personas dentro de sus respectivas áreas teniendo responsabilidades dentro de las mismas. Se ha hecho hincapié

en que debemos tener un trabajo de grupo muy sólido, apoyándonos entre todos los departamentos para tener armonía y organización. Con esto y la confianza en nosotros mismos lograremos cumplir los objetivos trazados.

Está por demás decirles que el elemento humano que trabaja en la empresa está puesto la camiseta y se nota que llevan en un lugar especial el nombre de Balnearios Durán. Su trabajo es digno de aplauso y reconocimiento.

Luego de asumir la presidencia pusimos énfasis en revisar los procedimientos internos de la compañía por lo que se dispusieron reglamentos para el uso de caja chica, órdenes de gasolina y movilización de los vehículos ya que era indispensable tener un mejor control en este aspecto. Además quedaron eliminados los vales de funcionario, los mismos no serán utilizados en esta administración.

Otro punto que consideramos de vital importancia era cuantificar y codificar los activos de la compañía verificar su estado, ubicación y las personas responsables de los mismos, por lo que con la aprobación del directorio se contrató a los auditores para que realicen este trabajo. Ahora tenemos un listado de 121 páginas con todos los detalles antes mencionados. De acuerdo al informe de auditoría solamente el 6% de los activos se encuentra en buenas condiciones.

Nos hemos preocupado de dar mantenimiento a algunas áreas que estaban algo descuidadas tales como los turcos de Hostería, se puso canales en la gran mayoría de edificios, lo que facilitará el mantenimiento de paredes y el deterioro de estas no será mayor por causa del agua. También se arreglaron los cerramientos de las piscinas del Balneario. Se pintó la fachada posterior de las habitaciones antiguas, se arreglaron fugas de agua en baños lo que nos ha permitido tener un ahorro de agua de \$800 en diciembre. Se construyó paredes en el sector de cocina para que nuestros clientes no tengan posibilidad de ver el trabajo que allí se realiza. Se logró eliminar el costo de transporte de dinero que cobraba Produbanco monto que ascendía a unos \$3.000 anuales.

Hemos puesto empeño en mejorar de alguna manera la imagen y presentación general de algunas áreas, se cambió la mantelería de la cafetería, se dio nuevos uniformes al personal de cocina, saloneros y camareras, ya que los anteriores tenían dos años de uso.

También se puso operativo el bar del Balneario, ya no está en manos de terceras personas, al contrario personal propio de la empresa está atendiendo inclusive con un nuevo punto de facturación, para que este funcionara fue necesario adquirir nuevo menaje, pintar su interior y cambiar todo el mesón que divide el área de cocina.

Se abrieron Fondos de Inversión en el Banco del Pichincha, Guayaquil y Bolivariano obteniendo una sana diversificación de los capitales de la compañía.

En general, el 2003 fue un año muy importante para la empresa, se registró un incremento en las ventas del 16,87 % con relación al 2002 y esto se debe en gran parte a que se está cosechando la inversión realizada en años anteriores en las piscinas del riñón, como lo veremos en el informe de ventas.

Es motivo de mucha satisfacción que el nuevo bloque de habitaciones esté prestando atención al público y que el comentario general sea que podemos hablar de las

habitaciones más acogedoras que posee Cuenca en la actualidad. Tenemos que explotar este nuevo recurso y su belleza ya que la inversión realizada es muy grande. Tenemos fe que las instalaciones generarán en un corto plazo la rentabilidad esperada por todos.

Le tocó a esta administración hacerse responsable de la implementación, funcionamiento, decoración y toques finales de la construcción, por lo que el Directorio debió autorizar la contratación de técnicos para la puesta en marcha de los diferentes servicios. Para el asunto de decoración, luego de revisar algunas propuestas se escogió a la señora Patricia de Tinoco para que sea la encargada de esta tarea, creemos que fue la decisión correcta.

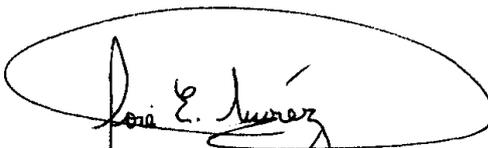
Agradezco el apoyo total brindado por el Directorio a las ideas presentadas y su trabajo dedicado buscando las mejores políticas administrativas para la empresa, ya que sin su colaboración, análisis y aprobación no hubiese podido llevarse a cabo todo lo anteriormente expuesto. Como reza nuestro Estatuto es el Directorio el máximo organismo administrativo de la empresa y es donde tienen que ser estudiadas, y aprobadas todas las políticas, reglamentos y acciones a implementarse.

Agradezco la confianza depositada en mi persona por Ustedes señores accionistas, para el desempeño de tan importante función, estaré siempre presto a escuchar sus sugerencias y consejos, pensando en el crecimiento de la empresa, el bienestar de sus accionistas y colaboradores y sobretodo en la satisfacción de nuestros clientes.

Me encomiendo a Dios para que con su guía y ayuda podamos plasmar juntos todos estos objetivos.

Los libros contables, y los informes de auditoría interna están a disposición de los señores accionistas en las oficinas administrativas de la empresa.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to read "José E. Suárez".

José Eduardo Suárez Samaniego
Presidente Balnearios Durán S.A.