

INFORME DE LABORES CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONOMICO DEL 2009, QUE LA ADMINISTRACION DE BALNEARIOS DURAN S.A. PRESENTA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.



Señores accionistas:

Con el objeto de dar cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias, presentamos a ustedes un informe condensado de las principales actividades administrativas desarrolladas durante el año 2009, así como también los hechos relevantes que han incidido en los resultados económicos del período y finalmente las recomendaciones del Directorio de la empresa sobre el reparto de las utilidades generadas.

15 ABR 2010

Samia Aguirre Semeria

Una de las prioridades de este Directorio ha sido mejorar los procesos administrativos y de control dentro de la estructura de la compañía. Durante el 2009, a partir del mes de febrero, entró en operación el nuevo sistema de computación contratado el año pasado luego de un minucioso análisis; a lo largo del año se han efectuado por parte del proveedor todos los ajustes necesarios para cumplir con las exigencias del SRI a las empresas que tienen varios puntos de facturación como la nuestra y, además, para que sea una herramienta de control interno que facilite los procesos y nos permita prepararnos para la implementación de las normas NIIF de contabilidad que debemos aplicar a partir del 2012.

Desde los inicios de su gestión, el Directorio de la empresa puso énfasis en una planificada y agresiva promoción y mercadeo de todas nuestras instalaciones. En los primeros meses del 2009 se contó con el asesoramiento de una persona experta, funcionaria de un importante Hotel de Quito, quien nos visitó y analizó el plan de mercadeo elaborado para el período, conversó largamente con la Gerente y con la Jefe de Marketing y Publicidad, conoció todas nuestras instalaciones, revisó el plan de marketing para el año 2009 y luego realizó un diagnóstico sobre la actividad que se venía desarrollando en este importante rubro; finalmente, efectuó recomendaciones que las hemos venido aplicando y que han rendido sus frutos, los que se traducen en la presencia y prestigio cada vez mayores que ha obtenido la empresa dentro de la actividad hotelera, su creciente reconocimiento y aceptación y, finalmente, en los resultados de este período.

Luego de la resolución de la Junta General de Accionistas, reunida el día 8 de marzo de 2009, en relación al proyecto de ampliación del Balneario El Riñón, se iniciaron de inmediato en el Municipio de Cuenca, los trámites tendientes a concretarlo. Se individualizaron las claves catastrales de los predios de la empresa, para lo cual se requirió realizar los levantamientos topográficos de cada uno y un interminable trámite burocrático. Simultáneamente, fue necesario efectuar estudios especializados tanto estructurales, como sanitarios, eléctricos, de bomberos, etc. exigidos por el Municipio, para la aprobación de los planos. Estos se encuentran

debidamente aprobados desde hace algunos meses, pero, el Directorio de la empresa consideró responsable esperar el desenlace del tratamiento de la Ley de Aguas en segundo debate, en la Asamblea, antes de iniciar la inversión.

Por exigencia de las autoridades municipales y para cumplir con las disposiciones legales de la Constitución y del Art. 28 de la Ley de Gestión Ambiental, todas las compañías Hoteleras con más de 30 habitaciones, fuimos convocadas a someternos a un proceso de Diagnóstico, efectuado dentro de lineamientos y parámetros fijados por la Comisión de Gestión Ambiental que debía ser conducido por un técnico registrado y calificado en dicha comisión. Luego de la respectiva convocatoria por parte de la administración, con aprobación del Directorio, se procedió a contratar al Ing. Sebastián Izquierdo Abad, técnico calificado que realizó dicho diagnóstico. El estudio fue bastante complejo y duró varios meses debido a las condiciones particulares de nuestro negocio en el tema ambiental, por las aguas termales, su composición química y desfogue. La C.G.A. invitó a la administración a un taller de validación del diagnóstico, previo a su aprobación, a la que asistieron varios técnicos municipales y de la Comisión, a más del Consultor. Algunos aspectos ambientales contenidos en el estudio como el manejo de aceites quemados, el destino del sedimento de las aguas y la basura, están siendo manejados dentro de los parámetros y recomendaciones técnicas.

El Directorio consideró de capital importancia la realización de un Estudio de Mercado sobre el Balneario El Riñón, uno de los más importantes rubros de negocio de la compañía, tanto por la gran demanda de los servicios como por encontrarse ahí la fuente de agua termal que alimenta a todas las otras áreas de la empresa. El estudio fue conducido por una profesional y las encuestas se realizaron en días y horas pico, con preguntas técnicamente elaboradas dirigidas tanto a los usuarios de nuestras instalaciones de "El Riñón" y de "Balnearios" y a nuestra competencia los balnearios "Merchán" y "Rodas", para establecer mediciones y parámetros de diferente índole, que nos permitan conocer entre otros los siguientes aspectos: tipo de clientes categorizado por edad, sexo, nivel de educación, etc.; el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto al tipo de instalaciones, precio, atención, limpieza, requerimiento de nuevos servicios, etc. Las conclusiones del estudio han servido para que la administración tome acciones inmediatas tendientes a mejorar las instalaciones, la atención del personal de empleados, la limpieza y todos los servicios en general, ejerciendo una supervisión constante y debidamente planificada. De los resultados del estudio se pudo establecer además que existe un considerable número de personas que no pueden acceder a las actuales instalaciones de El Riñón, porque estas se saturan completamente en fines de semana y feriados; conclusión que es sumamente importante para justificar la inversión que se pretende realizar. Luego de algunos meses, se efectuó un nuevo sondeo en El Riñón adecuadamente estructurado, el que permitió apreciar que una gran mayoría de usuarios reconocen que existe una mejoría en las instalaciones, la atención y el servicio. El que además nos da la certeza de que la inversión que se pretende realizar en El Riñón será acertada y

productiva. Del estudio se desprendió además que los precios de ingreso a las instalaciones populares deben mantenerse sin incremento, por el momento.

El segundo semestre del 2009 ha sido particularmente difícil para Balnearios Durán S. A., pues como los señores accionistas conocen, la Asamblea nacional ha venido tratando en la mesa de Soberanía Alimentaria la nueva Ley de Recursos Hídricos que, en el área que nos compete, fue concebida para afectar totalmente a la empresa privada que utiliza aguas termales para su actividad, tratando de obligarle a asociarse con los gobiernos cantonales, parroquiales o comunitarios para continuar con el aprovechamiento de estas. La conformación de un grupo sólido de empresarios del turismo termal en el país y las oportunas y constantes gestiones realizadas a todo nivel, especialmente la abierta y oportuna intervención a favor del turismo termal esgrimida por el Ministerio de Turismo, han revertido este panorama y, actualmente, se tiene el formal ofrecimiento de las más altas autoridades del Gobierno en el sentido de que no se afectará la estructura jurídica de las empresas que actualmente ejercen la actividad termal mediante concesiones de utilización aprobadas por la SENAGUA. A la fecha no se ha realizado aún el segundo debate de la Ley pero la Comisión de Soberanía en Pleno, a la que concurrirnos los administradores en el mes de enero de 2010 se pronunció mayoritariamente a favor de la tesis antes enunciada. Se espera en los próximos días conocer la fecha de realización del segundo y definitivo debate de tan importante Ley, para lo cual nos mantenemos en comunicación con los amigos empresarios termales en Quito, que se encuentran en contacto con los diferentes bloques de Asambleístas de todas las tendencias.

Otro asunto importante y trascendente que ha requerido una especial atención del Directorio y la administración, es la afección a la vía privada de interconexión de la empresa, que consta en el Plan de Ordenamiento Territorial de Baños; durante todo el año, conjuntamente con los Abogados, se ha tratado de conseguir que se revierta definitivamente esta pretensión. En el mes de julio se realizó una inspección judicial por parte del Juez Dr. Cesar Ugalde, a nuestras instalaciones, al final de la cual el Juez redactó un acta en la que se hace constar su opinión a favor del justo reclamo de la empresa. Posteriormente se han realizado innumerables gestiones ante las nuevas autoridades Municipales, las mismas que han concluido en un importante pronunciamiento del Arq. Juan Izquierdo Peñafiel, Director de la Secretaría General de Planificación que en comunicación dirigida a la Lcda. Monserrath Tello, Presidenta de la Comisión de Urbanismo manifiesta entre otras cosas que: **" se debe levantar la afección que pesa sobre la vía que atraviesa el complejo turístico Hostería Durán, en razón de que la vía no presta beneficio alguno a los moradores de la zona"**. En cuanto a la pretensión de afectar una parte de la loma de los hervideros para convertirla en área paisajística el mismo Arq. Izquierdo considera que solamente una parte de la zona este de la loma podría ser afectada para tal propósito, considerando que se trata de una zona de alta peligrosidad por los riesgos geológicos existentes. Para el levantamiento definitivo de la afección será necesario que este asunto sea tratado y definitivamente

resuelto en sesión del Concejo Cantonal, por mayoría. La Lcda. Tello con quien ha podido conversar la Gerente ha manifestado que existe enorme presión de parte de la Junta Parroquial sobre este particular, pero que las autoridades municipales están conscientes de que la vía que consta en el Plan de Ordenamiento, que debe empatar con la calle particular de la empresa, es anti-técnica y absurda y que se permitía recomendar que como un gesto de buena voluntad se conceda el paso peatonal restringido, bajo los parámetros de seguridad que fije la compañía, a los vecinos del lugar. Hasta el momento no ha sido posible concretar que este importante asunto sea tratado y revertido en sesión del Concejo Cantonal, tal como fue concebido, asunto en el que tanto los Abogados, Directores y administradores hemos puesto un gran empeño.

Durante el 2009 se ha mantenido una constante y agresiva campaña de promoción de las diferentes instalaciones de la compañía, tanto a nivel del país como internacionalmente, utilizando las más prestigiosas y conocidas páginas de turismo de la web, las guías y revistas turísticas nacionales y extranjeras, insertos promocionales enviados por medio de los Bancos y Tarjetas de Crédito, radios locales y nacionales. Se actualizó la imagen corporativa de la empresa en todos los medios publicitarios y se mejoró la señalización en las instalaciones internas. Durante el año hemos hecho especial presencia en las provincias de El Oro y Loja, mediante medios radiales y televisivos, ciudades que por su cercanía y las buenas vías que nos unen, se han convertido en un mercado interesante.

Las ventas totales en el 2009 alcanzaron a \$ 1'534.215,24, de las cuales \$771.447,35 corresponden a "Balnearios", \$497.301,56 a "Alimentos y Bebidas" y \$265.466,33 a "Hospedaje y Recreaciones". En relación al período 2008, las ventas totales aumentaron en \$ 60.456,05 que representa el 4.10%, ya que fueron de \$ 1.473.759,19. La utilidad del ejercicio, crece en el 18,5% en relación al 2008.

Los cortes de luz de los últimos meses del año, afectaron especialmente en piscinas y restaurante, pues tres días a la semana se suspendían las ventas en los balnearios a partir de las 18h00, cuando normalmente entre semana, los mayores montos se facturan a partir de esa hora y la atención se prolonga hasta las 22h00. Igualmente los cortes afectaron a Restaurante, pues algunos eventos nocturnos no pudieron realizarse y la atención por la noche funcionaba a medias. Para contrarrestar este problema, el Directorio, luego del análisis respectivo, resolvió autorizar la compra de una planta eléctrica moderna de fabricación Alemana, ensamblada en China, Marca DEUTZ, con alternador marca STAMFORD. De esta manera se cumple una vieja aspiración de la empresa, que nos permitirá atender situaciones emergentes en el futuro. La planta cubre la demanda total de la compañía a su máxima capacidad de funcionamiento y fue probada en los últimos días de los cortes, con excelentes resultados. El precio de la planta instalada asciende a \$ 18.899,00.

A consecuencia de la crisis financiera del año anterior, el Directorio consideró conveniente proceder con cautela en cuanto a la inversión de los dineros de los señores accionistas, los mismos que se mantuvieron invertidos en los Bancos más

sólidos y confiables de la ciudad, con las mejores tasas del mercado, en Pólizas, Fondos de Inversión y cuentas de Ahorros.

Actualmente existe a todo nivel un mayor conocimiento de las bondades terapéuticas de las aguas termales, los cursos de terapia acuática son cada vez más reconocidos y la demanda siempre es mayor a la capacidad de los mismos; igualmente, hay una concurrencia cada vez más alta a los tres balnearios, de parte de personas con dolencias óseas, musculares, etc., casi toda rehabilitación luego de accidentes u operaciones, se complementa con el uso de nuestras maravillosas aguas.

A pesar de que muchas de las actividades económicas se han visto afectadas por la falta de incentivos a la producción desde las esferas gubernamentales, creemos que las políticas aplicadas por la Ministra Sión en relación a promover el turismo interno, de alguna manera han dado resultados, especialmente la oportuna promoción de los distintos feriados del 2009, motivó a un masivo desplazamiento de turistas internos en todo el país. Igualmente los programas para adultos mayores conducidos por el Ministerio están teniendo éxito y hemos comenzado a recibir a grupos de diferentes ciudades del país que vienen por las aguas termales.

En el mes de abril, al momento de realizar la declaración del Impuesto a la Renta por el período 2008, de acuerdo a las últimas disposiciones legales relacionadas con las deducciones por incapacidad, se estableció que el monto pagado por la empresa tanto a los empleados con discapacidad como el valor pagado a aquellos empleados que mantienen a cónyuges o hijos en esa condición, son deducibles del pago de Impuesto a la Renta. En el caso de nuestra empresa, tanto el sueldo de la Gerente como los montos pagados a los empleados con esa condición, alcanzó a \$25.030,28, deducibles directamente del pago del Impuesto a la Renta, suma que se registró en el Balance del 2009 como utilidad del ejercicio anterior y que se encuentra a disposición de ustedes señores accionistas. En el presente año esta deducción alcanza a \$ 33.112,40, que ya está considerada en la conciliación del período 2009.

Consideramos altamente satisfactoria la utilidad obtenida en el período de este informe, pues a pesar de las circunstancias adversas de los últimos meses del año, agravadas por el cierre de la Av. Ricardo Durán, la utilidad del ejercicio 2009 asciende a \$ 512.357,93 que representa el 33,39% de las ventas. La participación de los trabajadores en esta utilidad es de \$ 76.853,69. El Impuesto a la Renta que debemos pagar en este año por los resultados obtenidos es de \$ 100.855,17. Luego de esto, la utilidad líquida del período a disposición de los señores accionistas, asciende a \$ 334.649,07, utilidad a la que, de así resolverlo la Junta General reunida esta tarde, podría adicionarse para reparto a los socios, los \$25.030,28 correspondientes a Utilidad Ejercicio Anterior, con lo cual la utilidad a repartirse en el 2009 será de \$ 359.679,35.

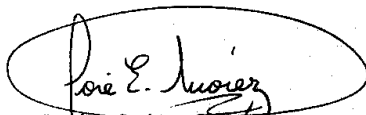
El Directorio de la empresa se permite recomendar que de acuerdo a las observaciones tanto del Comisario de la Compañía como del auditor externo, que consideran se debe incrementar la Provisión para Jubilación Patronal, la Junta General resuelva que en el presente año 2010, se destine a incrementar esta reserva una suma de por lo menos \$ 50.000, para lo cual podría hacerse una provisión mensual, a partir de febrero. Considera necesario también que la nueva administración de la compañía, inicie en el presente año, un programa de planificación para la transición a las normas de contabilidad NIIF, que deberá aplicar la empresa a partir del 2012, programa que debe considerar un plan de capacitación, un plan de implementación, a más de determinar la fecha para solicitar un diagnóstico profesional de los principales impactos de estas normas en la empresa, asunto que deberá ser conocido y analizado por los señores accionistas al finalizar el 2010.

Durante todo el año se ha invertido montos importantes en el mantenimiento y mejora de las instalaciones de todas las áreas, poniendo especial énfasis en el Balneario El Riñón; se efectuó una bien planificada ampliación de la cocina y de la estación de servicio al restaurante. Este informe será complementado con una presentación gráfica de estas mejoras y los montos de la inversión.

Al terminar el período de dos años para el que fuimos elegidos, queremos dejar constancia expresa de nuestro reconocimiento a la dedicación y profesionalismo con que los señores miembros del Directorio de la compañía han desempeñado su delicada función, apoyando además el trabajo e iniciativas de los administradores. Los significativos avances en los procesos de mejoramiento de la estructura organizativa de la empresa se han dado gracias al crítico y permanente seguimiento de las políticas trazadas, por parte del Directorio, en el desarrollo de todas las actividades. Los resultados alcanzados han sido el fruto del esfuerzo conjunto en el que además son los actores más importantes, los comprometidos y fieles colaboradores de la compañía, a quienes expresamos nuestro agradecimiento.

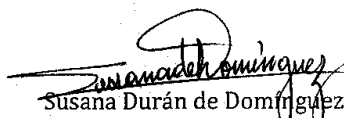
Finalmente, distinguidos señores accionistas, hoy concluimos un tercer período de trabajo en esta pujante compañía, gracias por su comprensión y confianza, auguramos a esta gran empresa todo el progreso y la prosperidad que se merece.

Mil gracias señores accionistas.



José E. Suárez Samániego

Presidente



Susana Durán de Domínguez

Gerente General