

INFORME DE LABORES CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONOMICO DEL 2010, QUE LA ADMINISTRACION DE BALNEARIOS DURAN S.A. PRESENTA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

Señores accionistas:

De conformidad con la ley y con el estatuto de la compañía, presentamos a ustedes el informe anual de labores en el que se mencionan las actividades y hechos más sobresalientes del año 2010. Destacamos especialmente los acontecimientos que inciden en los resultados económicos del período, así como también los que de una u otra manera influirán en el futuro de la compañía y en su crecimiento y productividad en el mediano plazo; mencionamos además las recomendaciones del Directorio de la empresa sobre el destino de las utilidades generadas en el período de este análisis.

Desde los primeros meses del año continuó nuestra gestión permanente ante las autoridades municipales para conseguir que se levante definitivamente la afectación de la vía interna de la empresa, esfuerzo que parecía no llegaría a feliz término, pues, en cuanto se lograba un pronunciamiento favorable de parte de los técnicos del Municipio, las presiones de la Junta Parroquial lograban neutralizar nuestras acciones y en dos ocasiones inclusive se cambiaron las autoridades municipales de control, por falsas aseveraciones de que estaban parcializadas a nuestro favor y, era necesario iniciar nuevamente el acercamiento y procurar un pronunciamiento municipal. Finalmente, gracias a un constante seguimiento, por intermedio del Abogado de la empresa se logró que conste en el Orden del Día de la sesión del Concejo Cantonal del 8 de julio, en la que él nos representó, el tratamiento de este delicado asunto, que hoy se encuentra concluido ya que, con mayoría absoluta de 11 votos a favor y una abstención, el Concejo Cantonal **“al tratar el punto 16 del Orden del Día, acogiendo la sugerencia de la Comisión de Urbanismo del 22 de junio de 2010 y con sustento en el Art. 238 de la Ley de Régimen Municipal, resolvió aprobar la re-planificación de una vía carrozable a peatonal y la eliminación de un tramo de vía peatonal del Mirador del Farallón”**.

Citamos textualmente el párrafo anterior por la enorme importancia que tenía esta afectación para el futuro de nuestra empresa y por la tranquilidad que representa para todos el saber que finalmente esta grave situación por la que hemos trabajado un largo tiempo, concluyó de manera satisfactoria para los intereses de la

compañía. A pesar de lo expuesto, paralelamente, la Junta Parroquial demandó a la empresa por haber construido el muro en la parte superior del parqueadero alto, alegando que se estaba afectando al paso de los peatones, acción que luego de un proceso de varios meses, también se ganó, pues se comprobó que se basaba en una falsedad.

Luego, la Junta Parroquial intentó levantar al pueblo en contra de la empresa con comunicados dejados de casa en casa, invitando a una asamblea para tratar sobre el cierre de la vía de Hostería Durán, acciones que tampoco tuvieron eco y más bien ahora existe una relativa tranquilidad y un acercamiento positivo con los habitantes del sector.

Paralelamente con este asunto, durante casi todo el año se ha mantenido la incertidumbre sobre el tratamiento de la Ley de Recursos Hídricos o Ley del Agua en segundo y definitivo debate. En varias ocasiones se ha mencionado que se retomará el tratamiento de la Ley, nos hemos mantenido pendientes pero mucho más tranquilos luego del pronunciamiento de varias autoridades del gobierno y especialmente del Ministerio de Turismo, que han expresado que no se afectará a la estructura jurídica de las empresas termales del país. Se viajó a Quito en tres ocasiones para mantener reuniones con los miembros de la Comisión de Soberanía Alimentaria, con un Representante de la Secretaría del Agua, encargada del tratamiento de la Ley y también para consolidar el grupo de empresarios termales que utilizan como materia prima de sus actividades este elemento, todo esto con el objeto de conseguir una mayoría dentro de la comisión, asunto que se logró concretar. Parece que por razones políticas, el gobierno ha decidido suspender el tratamiento de esta ley, lo que es también positivo para la empresa.

Una vez que los dos importantes problemas que podían poner en riesgo la fuerte inversión en la ampliación de las instalaciones de El Riñón, han sido prácticamente superados, el Directorio de la compañía decidió retomar el reto de concretar este proyecto que se encontraba suspenso por motivos de seguridad. Esto, más la creciente demanda de los usuarios de que se amplíen los servicios en dicho Balneario, que goza de la preferencia del público por la mayor temperatura de sus aguas, motivaron al Directorio a que desde mediados de año venga estudiando la conveniencia de retomar el proyecto de El Riñón, una fuente segura de crecimiento económico para la compañía; finalmente luego de un minucioso análisis de todo tipo, especialmente de la cantidad de agua disponible para concretar esta aspiración y, en base a los estudios de mercado que sustentaron el proyecto, se contactó nuevamente al Arq. Javier Durán Aguilar para que actualice los permisos municipales que estaban a punto de caducar y comience con la construcción del parqueadero en el terreno de la compañía frente a las instalaciones. A la fecha se

encuentra casi totalmente terminado el parqueadero, obra indispensable para poder iniciar los trabajos de remoción de tierras en el área donde actualmente se estacionan los vehículos de los clientes y luego, la inmediata construcción.

A principios del año 2010 se contrato con el Dr. Patricio Zúñiga, Abogado especializado en el Registro de Marcas y Patentes, el registro de la marca y logo: **"Hostería Durán-La hostería de las aguas termales"**, nombre comercial de la empresa. El trámite correspondiente se encuentra concluido y debidamente certificado su registro.

En el período de este informe se incrementó notablemente el sistema de vigilancia de todos los puntos de venta e ingreso a las diferentes instalaciones, así como en las áreas de custodia de las pertenencias de los usuarios, pasillos, bodegas, etc.; Se contaba con 8 puntos de control mediante cámaras y en el presente año se incrementaron 9, de tecnología más moderna, es decir actualmente se tienen 17 cámaras instaladas, funcionando las 24 horas. Esta medida ha servido para disuadir a las personas de cometer hurtos, para mejorar el control de ingreso de los usuarios y la respectiva facturación, entre otros beneficios.

En el año 2010 se ha dado especial importancia a la capacitación del personal de todas las áreas, aprovechando en lo posible el financiamiento de la CNCF, entidad gubernamental que auspicia la realización de cursos y seminarios con los fondos que paga la empresa al IESS dentro del rubro SECAP. Se han dictado cursos de "Servicio al cliente", "Motivación" y "Trabajo en equipo" para todo el personal en grupos bien estructurados, que no afecten a la atención en todas las instalaciones de la empresa. Al mismo tiempo el personal contable ha concurrido a varios seminarios sobre temas relacionados con las normas NIIF a implementarse en la empresa en el año 2012, siendo el año de transición y capacitación, el presente año 2011.

La Jefe de Marketing y Publicidad asistió a un interesante seminario de tres días en la ciudad de Guayaquil, sobre las últimas técnicas de marketing vía Internet que le permitió adquirir nuevos conocimientos sobre el mejor uso de tan importante medio de difusión y mercadeo, conocimientos que los puso de inmediato en práctica y que han permitido mejorar en forma notable la ocupación del hotel, por consiguiente, subir el monto de ventas y el número de visitas a la web de la hostería a la que se puede acceder desde 63 distintas páginas de enlace, visitas que se incrementaron casi en un 400%; paralelamente se ha puesto énfasis en el manejo de las más importantes redes sociales de internet.

La Junta General de Accionistas reunida el 13 de marzo de 2010, por sugerencia de los administradores y recomendación expresa del Auditor Externo resolvió

realizar durante el año 2010 una Provisión de \$ 50.000 para Jubilación Patronal, pues el monto de la provisión era inferior al recomendado por el Actuario. Esta provisión se la realizó hasta el mes de julio, a razón de \$ 4.550,00 mensuales, mes a partir del cual se la suspendió por cuanto en conversación con el Auditor Externo se estableció que, con motivo de la aplicación de las normas NIIF a partir del año 2012, sería conveniente para la empresa completar la provisión total y contabilizarla en la cuenta correspondiente de Pasivo y Patrimonio. Por considerarlo ventajoso para los accionistas se consultó con el Directorio la conveniencia de reversar la provisión de \$ 27.300,00 acumulada a julio y, con su resolución favorable, se efectuó el asiento contable respectivo y esta suma pasó a formar parte de la utilidad del ejercicio.

En los primeros días del mes de septiembre recibimos una comunicación de un alto ejecutivo de la Revista de economía y finanzas EKOS de la ciudad de Quito notificándonos que por primera ocasión la Revista que año a año ha venido premiando a las grandes empresas del país que se han destacado por buenas prácticas gerenciales, ha decidió iniciar en el 2010 dicha premiación también para la categoría de empresas PYMES (pequeñas y medianas empresas) de mayor productividad, desempeño y liderazgo empresarial, luego de haber evaluado los balances financieros del año 2009 presentados por **Balnearios Durán S. A.** a la Superintendencia de Compañías, fuente oficial de la información. La empresa que representamos obtuvo el PRIMER LUGAR a nivel nacional dentro del sector **Hotelería**, en la categoría de **Medianas** empresas. Concurrimos en compañía de los señores miembros del Directorio a recibir el trofeo, en un evento especial que se celebró en el Centro de Convenciones de Quito.

Debemos señalar que este importante acontecimiento fue motivo de satisfacción y orgullo tanto para el Directorio como para los administradores, pues la nominación y posterior designación fue secreta y conocimos del asunto solo una semana y media antes de la premiación y con sorpresa nos enteramos que una gran compañía de la ciudad de Quito como es "Termas de Papallacta" recibió el premio al segundo puesto; sus ejecutivos también se sorprendieron, pues juntos realizamos todo el trabajo para conseguir apoyo en la Asamblea en relación a la Ley de Aguas y entablamos una buena amistad. Ellos venden al año casi el doble que nosotros, pero su utilidad y resultados, comparativamente, aplicando las razones financieras utilizadas para la medición, si bien son muy buenos, no superan los nuestros.

En el año 2010 el Directorio de la empresa autorizó realizar dos importantes adquisiciones para mantener la categoría y prestigio de la Hostería, que en relación a la competencia, estaba en desventaja. En el mes de octubre se adquirió un

vehículo marca HYUNDAI H1 a diesel, en la suma de \$ 29.690,10 para trasladar a los pasajeros desde y hacia el aeropuerto y en ciertas ocasiones, al tratarse de grupos, hacia y desde el centro de la ciudad, pues la furgoneta en servicio tenía 10 años de uso y se encontraba en mal estado; la compra se la realizó luego de que el Directorio analizó debidamente las mejores opciones y precios. Se cambiaron también los televisores que eran muy antiguos y estaban deteriorados, algunos de ellos sin el botón de encendido; se compraron 30 televisores tipo LCD de 32" marca LG a razón de \$510,00 cada uno, incluido el IVA.

El mayor empeño de la administración se concentró especialmente en la promoción y mercadeo de todas las instalaciones; el plan de marketing se cumplió a cabalidad y el presupuesto se lo utilizó en los mejores medios disponibles. A pesar de la competencia que es cada vez mayor, pues permanentemente existe nueva oferta de plazas de hospedaje y salones para seminarios y eventos sociales, con muchos de los cuales es difícil competir por su ubicación estratégica y una gran dotación de menaje e infraestructura, consideramos muy buenos los resultados obtenidos en el período gracias al esfuerzo de todos para conquistar nuevos clientes y para mantener a los clientes fieles, satisfechos.

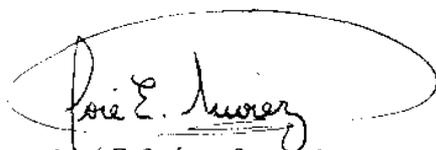
En el 2010 no se subieron los precios de las áreas recreativas, en el Restaurante se subió apenas \$0,50 en el precio del menú y los precios de la carta no fueron incrementados, se incrementó apenas entre el 4 y el 8% el precio de las habitaciones, con este antecedente ponemos a vuestra consideración las cifras de las ventas que en el presente año llegaron a \$ 1.633.434,69 mientras que en el 2009 estas fueron de \$ 1.534.215,24, es decir que estas se incrementaron en el 6,47%. Del total de ventas de \$ 1.633.434,69, \$ 810.180,19 corresponden a Ventas Balnearios; \$ 506.691,22 a Ventas Alimentos y Bebidas y \$ 316.563,28 a Ventas de Hospedaje y Recreación. En Otros Ingresos en el 2010 se llegó a \$ 22.069,27, mientras que en el 2009 estos fueron de \$ 13.348,44. La utilidad del ejercicio pasó de \$ 512.357,93 en el 2009 a \$ 530.851,38 en el 2010, un crecimiento del 3,61%. El Total de Ingresos en el 2010, considerados los intereses en las inversiones del período que fueron de \$ 22.069,27, llegó a \$ 1.655.503,96, mientras que en el 2009 los intereses fueron de \$ 13.348,44 y el total de ingresos llegó a la suma de \$ 1.547.563,68; este incremento notable se produce porque en el presente año, conjuntamente con el Directorio, se tomó la decisión de realizar pequeñas inversiones también en las Cooperativas La Merced y JEP y en la Mutualista Azuay, cuyas tasas son más altas, a más de utilizar algunos Bancos, siguiendo con la política de no concentrar montos altos en una sola institución, por el riesgo que eso representa.

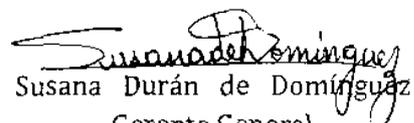
En el período 2010 las deducciones por incapacidad ascienden a \$ 49.196,24, monto en el que constan los sueldos de la gerente de la empresa y los sueldos de los dos empleados con esta condición, que tiene hasta la fecha la compañía. En el 2011 se incrementará una persona más con esta calificación, para lo cual se están efectuando los trámites respectivos. Los Gastos No Deducibles suman \$ 490,20. La utilidad de \$ 530.851,38 representa el 32,50% en relación a las ventas y el 32,07% en relación al total de Ingresos. La participación de los empleados en la utilidad es de \$79.627,71. El Impuesto a la Renta que debemos pagar en este año por los resultados obtenidos es de \$ 100.629,41, luego de esto, la Utilidad líquida del período a disposición de los señores accionistas, asciende a la suma de \$ 350.594,26, que de así aprobarlo la Junta General, será entregada a los señores socios. En el período anterior la utilidad repartida fue de \$ 359.679,35, en la que se incluyó \$ 25.030,28 correspondientes a la cuenta Utilidad ejercicio anterior, suma que no se consideró como deducción por los sueldos de empleados incapacitados o relacionados directamente con personas con esa condición, por el ejercicio 2008.

Esta Junta General de Accionistas deberá conocer y resolver sobre el Plan y Cronograma de Implementación de las NIIF, asunto que será ampliado y explicado con detenimiento en el punto respectivo del Orden del Día, para lo cual la administración ha tomado ya los pasos necesarios, procurando la capacitación adecuada a los empleados que deberán involucrarse en el tema y al mismo tiempo recibiendo la orientación y asesoramiento necesarios para esta transición que deberá concretarse en el 2012.

Finalmente, expresamos a ustedes señores accionistas nuestro agradecimiento por la confianza que depositan en nosotros, la que día a día procuramos no traicionar; a los miembros del Directorio que trazan las políticas que debemos seguir, que apoyan nuestras iniciativas y comparten nuestras preocupaciones, prometemos gratitud y decisión de trabajo y, a los excelentes trabajadores que con su sacrificio y dedicación hacen cada día esta empresa más sólida y respetable, manifestamos nuestro reconocimiento y respaldo.

Muchas gracias señores accionistas.


José E. Suárez Samaniego
Presidente


Susana Durán de Domínguez
Gerente General