

INFORME DE LABORES CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONOMICO DEL 2004, QUE LA ADMINISTRACION DE BALNEARIOS DURAN S.A. PRESENTA A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS.

Señores accionistas:

Con el propósito de cumplir con lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos de la Compañía, nos permitimos poner a vuestra consideración el informe de las labores realizadas, así como los resultados económicos obtenidos en la Empresa, durante el ejercicio correspondiente al año 2004.

En este período el país ha sentido una relativa estabilidad económica, debido a que los altos precios internacionales del petróleo y las remesas de los emigrantes han permitido al Gobierno atender oportunamente las obligaciones públicas; pero esto, más la baja de las tasas de interés de los últimos meses del año y el congelamiento de los precios de los servicios básicos, no ha sido suficiente para contrarrestar los continuos desaciertos y contradicciones en que ha incurrido el régimen. No ha existido control alguno en el gasto público, el crecimiento productivo ha sido mínimo, el país se mantiene en constante zozobra y a la expectativa de una reacción popular; muchas decisiones para fortalecer el proceso de dolarización no han sido aún tomadas y los sectores económicos siguen esperando estos cambios, tampoco se ha avanzado en el proceso de integración tanto de la región como a nivel del Continente. Con este panorama de inestabilidad e ineficiencia será difícil contener la justa protesta y movilización del pueblo que al momento se vislumbra.

Dentro del marco descrito, es positivo decir que nuestra empresa ha podido desarrollar sus actividades con relativa tranquilidad y que, esta administración que la componen: Vocales del Directorio, Presidente, Gerente y Director de Operaciones, asumió la tarea que ustedes le confiaron con energía y entusiasmo, pero también, con enorme responsabilidad y dedicación.

Se han cumplido fielmente las disposiciones de las Juntas Generales de febrero 28 y junio 17 de 2004 y todas las actividades se han desarrollado con total apego al Estatuto de la Compañía. Las disposiciones y resoluciones del Directorio han sido implementadas a cabalidad y de manera oportuna.

Fue necesario un análisis de toda la problemática de nuestro complejo negocio para priorizar acciones, fue preciso planificar debidamente cada paso a dar para no descuidar ningún aspecto importante, para lo cual se contó siempre con la colaboración del Directorio, que nos trazó el camino a seguir y apoyó nuestras iniciativas; sus acertados planteamientos, debates y resoluciones orientaron nuestro accionar.

Entre los asuntos administrativos más relevantes merecen destacarse los siguientes:

- 1) La elaboración de un Manual de Identidad Corporativa y la creación de un nuevo logotipo, símbolo y marca, asunto en el que el Directorio tuvo la más absoluta y total participación y que al momento está siendo implementado y aplicado en forma progresiva en todas sus facetas, para la mejor presentación, identificación y promoción de la Empresa.
- 2) La reforma integral y codificación del Estatuto Social para que esté acorde con las normas legales vigentes y las necesidades de la Empresa.
- 3) La contratación de una empresa especializada para que realice un Estudio actuarial que nos permita crear las reservas necesarias para atender las obligaciones patronales de jubilación y/o desahucio en un momento determinado, sin frenar su crecimiento o afectar a su liquidez. Al cierre del ejercicio la reserva de la Empresa para jubilación patronal asciende a la suma de \$ 81.112,23 ligeramente superior a la cantidad recomendada por LOGARITMO CIA. LTDA. para cubrir la jubilación patronal de 27 trabajadores con más de 10 años de trabajo, y el pago de 1 trabajador jubilado que tenemos a la fecha; valor que según las reformas tributarias publicadas en el Registro Oficial No. 379 del 8 de agosto de 1998, que trata sobre las exenciones del Impuesto a la Renta, puede en su totalidad considerarse exento del pago de dicho impuesto.
- 4) Se actualizó y legalizó el Reglamento Interno de Trabajo adaptándolo mejor a las necesidades de la compañía y a las reformas legales vigentes.
- 5) Se dio por terminado el contrato de arrendamiento del bar de El Riñón el que desde el mes de julio es administrado directamente, con muy buenos resultados.

Por otro lado debemos informarles que las relaciones obrero - patronales se han llevado de la mejor manera y no han existido problemas trascendentes; cuando las reglas están claras y quienes dirigen una empresa son los primeros en acatarlas, con su ejemplo, fijan las pautas para la observancia de los reglamentos y normas que imponen.

Es evidente y está a la vista todo el trabajo desarrollado, nuestra planificación ha funcionado bien, pues a pesar de toda la obra realizada tanto en remodelación como en el mantenimiento y la mejor utilización de casi todas las áreas de servicios, la liquidez de la compañía no se ha visto afectada y ha sido posible atender todas las obligaciones ya sean bancarias, patronales o con proveedores, en forma oportuna.

En las cuentas corrientes de los Bancos se ha mantenido únicamente los dineros necesarios para el giro del negocio, todo excedente por pequeño que haya sido se lo invirtió en diferentes entidades bancarias y financieras para no concentrar los recursos, buscando siempre las mejores condiciones y tasas del mercado.

Se han realizado las siguientes obras importantes de remodelación:

El departamento destinado a vivienda del Gerente fue adecuado para oficinas administrativas, funcionan actualmente en ese espacio las oficinas de Gerencia, Caja, Contabilidad y Sistemas; las habitaciones antiguas fueron remodeladas y modernizadas en su totalidad; los baños y vestidores de la piscina de la Hostería fueron remodelados íntegramente y además se hicieron casilleros para guardar las pertenencias de los usuarios; en el patio de la construcción nueva se colocaron juegos infantiles y se adecuó una pequeña sala de ejercicios para uso de los huéspedes; se ha realizado además, varias adecuaciones menores pero igualmente muy necesarias: como la instalación de calefones para dotar de agua caliente a las duchas de las dos piscinas de los Balnearios; construcción de una rampa para facilitar el acceso a la piscina de personas con discapacidad; elaboración de casilleros tanto en el Riñón como en Balnearios, con la correspondiente adecuación de los espacios respectivos; cambio de cerámica en el borde de la piscina de El Riñón y colocación de cerámica en las gradas de acceso a la misma; pintura general de " El Riñón " con colores vivos y dotación de perezosas para descanso.

A la fecha, en El Riñón se está colocando llaves a presión en las instalaciones de agua, para racionar el alto consumo que existe en dicho Balneario.

Todas estas obras podrán ser mejor apreciadas por ustedes señores accionistas, en la presentación gráfica que el Presidente de la Compañía realizará más adelante.

Consideramos importante destacar que en el 2004, no se subieron los precios de ninguno de los servicios que brindamos a nuestros usuarios, y que luego de realizar un estudio de mercado entre las Hosterías del Austro y del resto del país, en los primeros meses del año, más bien se resolvió bajar los precios de las habitaciones.

Con estos antecedentes, es satisfactorio informar que las ventas totales se incrementaron en \$ 113.543,54 al pasar de \$ 949.051,86 en el 2003 a \$ 1.062.595,40 en el 2004, es decir un incremento del 12% . Paralelamente, los costos y los gastos también se han elevado por el aumento de personal para atender las diferentes áreas de servicios, pues al crecer el número de habitaciones a más del doble, atender en forma directa los bares de los balnearios, extender los horarios de atención, etc. ha sido preciso contratar bajo el rol de empleados a 10 personas más; se recurre también a personal de refuerzo para fines de semana y feriados y al pago de horas extras al personal interno; se han realizado además, considerables gastos en el mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones y la adquisición de utensilios para habilitar las nuevas áreas. El análisis detallado de las ventas, los costos operacionales y los gastos en forma comparativa entre los períodos 2003 y 2004, será realizado mediante proyección más adelante para completar este informe.

A pesar de que nos encontramos en inferioridad de condiciones por la falta del menaje apropiado para un mercado cada vez más exigente, la distancia, y el estado de nuestras instalaciones para recepciones, que no se han remodelado desde su construcción, ha sido nuestro empeño el buscar clientes constantemente, se pasan cotizaciones a diario y se realiza un seguimiento permanente de todos los eventos que se ofrecen para tratar de captar el mayor número de ellos.

Para mejorar las ventas y obtener mejores ingresos para la Compañía se ha extendido el horario de atención en la piscina y el turco de la Hostería hasta

las 22h00, con muy buenos resultados.

Los cursos de terapia acuática impartidos por la señora Betty Durán tienen un gran éxito y son cada vez más reconocidos y recomendados por los médicos y profesionales del ramo y, conjuntamente con los servicios de masajes que ofrece otro profesional especializado, complementan la demanda de nuestros clientes en el aspecto terapéutico.

Una vez que culminó el estudio del Manual de Identidad Corporativa se lo ha ido implementando poco a poco en los últimos meses del año, esto nos ha permitido iniciar a nivel país la promoción de nuestras instalaciones en los medios de comunicación que hemos considerado más idóneos para llegar al segmento de mercado que nos interesa captar. La ocupación de las habitaciones ha crecido y con un programa agresivo de visitas a las empresas y gremios importantes de las principales ciudades del país, que será iniciado a mediados de marzo, esperamos incrementar notablemente el número de huéspedes. Tenemos proyectado mejorar el rendimiento de las canchas de racquet, con una escuela de enseñanza vespertina; recuperar e incrementar la actividad de nuestras áreas de recepciones mediante su modernización y promoción y tratar de obtener el más óptimo resultado posible en todas nuestras instalaciones.

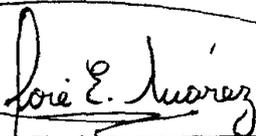
Sabemos que todo lo que hagamos en el presente rendirá frutos en un futuro inmediato y nos servirá de base para concretar metas más ambiciosas para los años venideros, pues los objetivos son comunes y las responsabilidades totalmente compartidas.

De la manera más comedida nos permitimos recomendar a la Junta que, luego del análisis del Balance y Estado de Resultados del período 2004, se sirva disponer que la utilidad del ejercicio que alcanza a la suma de \$ 268.489,64, luego del pago del 15% a los trabajadores que alcanza a la suma de \$ 40.273,45, se destine:

- a) La suma de \$57.206,47 para pago del 25% de Impuesto a la Renta.
- b) La suma de \$ 17.100,97 equivalente al 10% de la utilidad después del pago del Impuesto a la Renta, a la Reserva Legal.

- c) Que en el presente año se destine la suma de \$ 180.000,00 para distribución a los socios, para lo cual se tomará \$ 153.908,74 de la utilidad del presente ejercicio y \$ 26.090,97 de la Reserva Facultativa, que alcanza a \$ 80.145,25.

Queremos finalizar este informe agradeciendo a ustedes señores accionistas por la confianza que nos han demostrado, a nuestros fieles colaboradores por su dedicación y empeño y principalmente a Dios que es quien nos guía.



José E. Suárez Samaniego
Presidente



Susana Durán de Domínguez
Gerente