

**INFORME DE GERENCIA
ZULETA Y TURISMO ZUTURISMO CIA. LTDA.
AÑO 2008**

Estimados Socios de Zuturismo Cia. Ltda.:

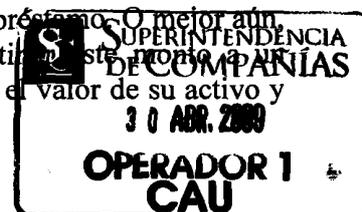
El 2008 pudo haber roto records de crecimiento en la historia de Zuturismo, sino hubiese llegado la crisis mundial, la cual nos golpeo fuertemente a partir de Diciembre, y continuará afectándonos fuertemente en el primer trimestre del 2009. Pero a pesar de esto, en el 2008 crecimos en el 53% en ventas.

Un nuevo hito en nuestra historia, es la inauguración de las nuevas habitaciones en el Área de Margarita, gracias al aporte realizado por los accionistas y la reinversión hecha por la empresa. El proceso de profesionalismo que iniciamos en el 2007, continuó en el 2008, y en el 2009 se ve el fruto del esfuerzo realizado por el personal. En el área equina, hemos visto un muy interesante crecimiento, al separar las cabalgatas de la tarifa de ocupación. Hemos obtenido algunos reconocimientos por la labor realizada, entre estos la re certificación en Smart Voyager, el certificado de Johansenn Conde Nast y un artículo en National Geographic Traveler. De los cuales veremos frutos importantes durante el 2009 y 2010.

Los índices de crecimiento del 2008 hasta junio fueron realmente impresionantes, 77% de incremento en ventas. Todo indicaba que tendríamos otro año de records, todos los meses del año, salvo Julio y Agosto, fueron records de ventas. Veíamos que los esfuerzos realizados, en las nuevas habitaciones, en el profesionalismo del personal, las nuevas contrataciones, darían los resultados que esperábamos. Pero las noticias de Octubre 08 del colapso de los mercados, comenzaron a darnos señales desalentadoras, aunque ya habíamos visto que las reservas de Diciembre tenían una tendencia anormal. Todo esto se confirma en Noviembre, y vemos los resultados catastróficos en Diciembre y en el primer trimestre del 2009. En Diciembre, nuestro mejor mes, donde históricamente hemos tenido la venta del 20% de todo el año, experimentamos un decrecimiento del 104% en las ventas comparadas con Dic. 2007. En lo que va del año hemos decrecido en Enero el 36.80% y en Febrero el 48.91%.

Las medidas que tomamos para enfrentar esta crisis han dado excelente resultado y estamos controlando el efecto que esto iba a tener en nuestro flujo de caja, como les presentamos a ustedes en la última reunión. Claro está que muchos proyectos de mejoras los tuvimos que parar y los esfuerzos los hemos desviado a apalear la crisis.

Lamentablemente la decisión de incrementar el número de habitaciones estaba relacionada al incremento esperado para Diciembre 08 y el 2009. No veremos su verdadero impacto hasta que la situación actual comience a normalizarse. Pero aunque las habitaciones no están totalmente listas, las reacciones tanto de agentes, huéspedes y de ustedes, han sido muy positivas. Agradecemos el esfuerzo hecho por ustedes y esperamos que nos den un tiempo adicional para el pago de este préstamo. O mejor aún, y si me lo permiten, solicitar a ustedes la posibilidad de destinar parte de su activo y aumento de Capital. Lo cual, no hace otra cosa, que incrementar el valor de su activo y



las posibilidades de que la empresa, al mejorar su situación patrimonial, pueda apalancar sus inversiones a través de la banca, si esto fuese necesario en el futuro.

En el 2008 casi todo el personal de Zuturismo se decidió invertir en sí mismo con el Proyecto de Capacitación Laboral. Luego de meses de estudio en la parte técnica, teórica y práctica, casi el 100% de los empleados pudieron certificar en las diferentes áreas en las que se desempeñan. Esto es un logro importante, en especial que obtuvieron calificaciones bastante altas, e incluso más altas que en algunos hoteles de renombre de Quito. En Marzo del 2009 tuvimos un acto de graduación muy emotivo y gratificante para todos nosotros.

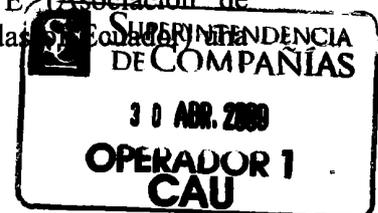
En el área Equina hemos visto un importantísimo cambio al excluir de la tarifa "all inclusive" que veníamos manejando a las actividades. Es así que hemos vendido más de \$ 10.990 en cabalgatas. Personalmente pienso que esto es uno de los más acertados cambios que hemos logrado, gracias a la insistencia de Christina y Thomas. Poco a poco vemos como los caballos van cubriendo su costo de manutención y dejan de ser una carga para la empresa. Este año no hubo ventas de caballos.

El 2008 ha sido el año en que hemos visto mayor exposición en prensa, nos han visitado reporteros de algunas revistas, diarios y prensa online. Entre ellas, sin lugar a dudas, el reportaje de *National Geographic Traveller* es el que más destaca. Además, de que es un artículo excelentemente bien escrito y con unas fotos realmente buenas, es una revista con una exposición muy grande y en el mercado ideal al cual apuntamos. En lo que va del mes de abril, hemos ya recibido directamente de esta publicación, más de \$15.000 de reservas confirmadas y pagadas. Y de la publicación tan solo han pasado 2 semanas!!!

Recibimos algunos reconocimientos muy importantes, entre estos el logro de haber recalificado en el sello de calidad y responsabilidad Smart Voyager con una de las calificaciones más altas. También fuimos elegidos como uno de los mejores hoteles pequeños al otorgarnos el *Smart Luxury Award del 2008* por la muy reconocida publicación Sherman Travel. También fuimos escogidos para ser parte de la famosa cadena de hoteles Conde Nast y con la *Recomendación Johannsen*, que es un sello que garantiza nuestra calidad en la experiencia y en el servicio a los huéspedes. Esta también es una excelente herramienta de mercadeo, hemos visto que el 8% de los "hits" en nuestra página WEB vienen a través de Conde Nast y que el cibernauta navega casi 20 minutos como promedio, esto es muy bueno.

En el área administrativa y de operaciones, hemos contratado a un contador a tiempo completo, una guía residente, personal adicional para atención a huéspedes y hemos tenido que ir igualando los sueldos del personal de Zuleta y Anexas que labora en Zuturismo a los niveles de la industria del turismo. Todo esto ha causado un incremento en los costos fijos, pero todo ha sido parte de la estrategia que habíamos ya presentado a ustedes en las reuniones pasadas. Lamentablemente, las nuevas leyes laborales del Mandato 8, han causado un incremento adicional y no planificado, en el costo laboral del personal que estaba pagado por horas, esto es algo que todas las operaciones turísticas han sufrido.

Seguimos apoyando a las dos organizaciones, la AHTE (Asociación de Haciendas en Turismo) y la EHHE (Exclusive Hotels and Haciendas).



dirigida a la agremiación y representatividad, y la otra, hacia el mercadeo. Con la novedad que en el 2009 hemos decido separarnos de EHHE por diferencias con su creador, y estamos creando una organización nueva, la cual será mucho más pequeña, pero en la cual tendremos más incidencia. Los miembros iniciales seremos Zuleta, San Agustín, Rumiloma y Kapawi.

Señores accionistas pongo a su disposición la gestión de Zuturismo, no sin antes agradecer a su personal, equipo con los que poco a poco hemos logrado establecer un opción diferente y única de turismo dentro de las Haciendas del Ecuador.

Muy atentamente,



FERNANDO POLANCO P.
GERENTE

