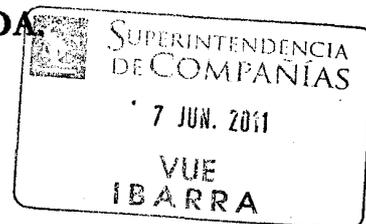


INFORME DE GERENCIA
ZULETA Y TURISMO ZUTURISMO CIA. LTDA.
AÑO 2010



Estimados Socios de Zuturismo Cia. Ltda.:

Al igual que el 2009, el 2010 fue un año con altos y bajos, está claro que el mercado del turismo aun no se recupera. Pero también vemos que las agencias están reaccionando con un aumento ligero de sus reservas y separación de espacios. Como en el 2009, nos dedicamos al control de costos, a perfeccionar las habilidades de nuestros colaboradores, a potencializar nuestras fortalezas, ha mejorar en nuestras áreas flacas, invertimos en el mercado nacional, mejoramos la plataforma de nuestra web e invertimos en E-marketing. Con todas estas acciones y algunas más, hemos logrado crecer, superando el pronóstico para el 2010, mejorando considerablemente los resultados del 2009.

Como verán en el análisis financiero la empresa se ha fortalecido considerablemente, hemos controlado los costos y si bien el crecimiento en ingresos no fue a los niveles del 2008, es un éxito haber logrado crecer en ingresos en casi un 10%, en el número de huéspedes que nos visitaron, ya sea para solo almorzar y/o dormir, crecimos 25,6% , y en los que durmieron crecimos en un 37,30%! Considerando que algunos de nuestros competidores han tenido problemas en mantener su crecimiento, esto es en verdad un logro.. Otro dato interesante, es que siguen creciendo las reservas directas y de "Last Minute" (Último Minuto), esta vez se ubicaron en el 39,4%, ligeramente menor al 2009. Podemos ver un crecimiento importante en agencias de viajes de Europa, los Ingleses han regresado, pero también Suizos, Belgas, Suecos, Australianos, Canadienses y Alemanes. Tres agencias que manejan este mercado han crecido considerablemente, entre estas esta Metropolitan (ingles, australiano canadiense) que incrementó sus ventas en más del 100% y Creter Tours (Suizo, Aleman), también con un importante crecimiento.

Estamos mejor preparados para el 2011, otro año, me apena decirlo, de pronóstico reservado. Hasta ahora las reservas están muy bajas, en especial el primer semestre, esperamos que las cosas se mejoren en el segundo semestre. Y dijo mejor preparados, porque sabemos ya en qué áreas debemos invertir y estamos ya más seguros de poder atender al turismo nacional para que este ayude apalancar la lenta recuperación y los meses bajos de Septiembre, Octubre y Noviembre. Cabe mencionar que la presente situación mundial tampoco ayuda, pero como dicen, una amenaza también es una oportunidad, puede que esta situación ayude a que el turismo internacional se dirija a otros destinos, como Sur América.

No quiero llenarles de cifras y porcentajes, hay de sobra en el Informe Financiero y en el del Comisario, quiero más bien contarles lo que estamos haciendo y hemos hecho para cada vez ser mejores.

En el área administrativa:

No quiero exagerar al decirles que el equipo administrativo de Zuturismo cada vez es mejor, más profesional, con una actuación de equipo que me sorprende. Esto gracias a la

• Más publicidad - EN PROCESO

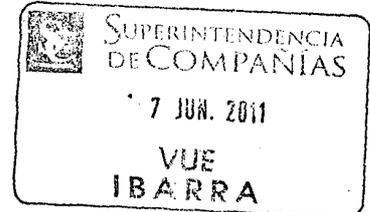
• Turismo Comunitario más desarrollado en la Comunidad - EN PROCESO

Gestión de Calidad

Visita a San Agustín de Callo con el personal

Cursos de Guías Certificados

Ver "Cuadro de Objetivos e Indicadores de Sostenibilidad 2010"



Gestión RR.HH

Horas de capacitación

Total Horas de Capacitación Empleados Zuturismo : 1600

Total Horas de Capacitación OTRAS EMPRESAS (Zulac – Z&A) COMUNIDAD y EXTERNOS: 323

Total : 1923 horas

Marketing :

Desde el 2009 hemos trabajado en esta área con mucho más empeño, invirtiendo tiempo y dinero en invitar a periodistas y agencias a conocer Zuleta. Para adelantar con pasos más firmes hemos contratado a tiempo parcial a Margarita Bueno, quien ha tenido vasta experiencia en agencias internacionales y más que todo en participación en ferias internacionales de turismo. Esto a dado gran resultado, hemos mejorado considerablemente las relaciones con las agencias y el 2011 veremos el resultado de esto aun más. Para esto hemos realizado las siguientes actividades:

Agencias: con agencias nacionales se realizaron visitas puerta a puerta a las agencias de viajes más importantes de la ciudad de Quito a fin de afianzar los lazos comerciales. Para esto, se invito a un grupo de agentes a un viaje de familiarización-almuerzo en la Hacienda con el fin de que conozcan mejor el producto. Adicionalmente se realizo controles de calidad por medio de una encuesta enfocada a los mismos agentes de viajes. Gracias a las visitas y la encuesta, hemos mejorado nuestra respuesta a los agentes locales y nos hemos beneficiado en relación al interés de las agencias hacia nuestro producto

Nuestro objetivo para el 2011 es realizar otro evento similar con nuevas agencias con el fin de ampliar nuestros mercados y continuar con el proceso de posicionamiento de la marca a nivel nacional.

Servicios de Tierra: se implemento un sistema de cotizaciones, lo cual nos permite percibir mejores ingresos por servicios adicionales como son traslados desde y hasta la hacienda, así como también visitas a otros destinos como Otavalo, Papallacta, San Agustín de Callo etc.

Nuestro objetivo para el 2011 es incrementar nuevos destinos de visita, así como también ofertar a nuestros pasajeros directos, hoteles en Quito o en Haciendas de la Serranía y paquetes turísticos con almuerzos en otras haciendas de los alrededores.

En el área de marketing, se planea invertir de manera más organizada y focalizada al mercado turístico.

Ferias: Participación en el Travel Mart Latin América, Septiembre 2011 – Brasil y Pure, Noviembre 2011 – Marruecos

decidido liderazgo de Carolina, Laura y Andrés. Estoy encantado con la respuesta de Carolina al reto de la Gerencia Administrativa, lo que me ha permitido aflojar las riendas y dedicarme más al desarrollo de las otras empresas.

En esta área hemos realizado las siguientes actividades:

Smart Voyager

Las principales demandas cumplidas para poder re certificar este año con el sello de Smart Voyager fueron:

- Re ubicación de áreas de almacenaje de tanques de gas.
- Baños de empleados (hombres y mujeres en área de patio de servicio) y baño Zuleta.
- Mejora de mesones de cocina y área de cocina antigua (demanda hecha por la Secretaría de Salud Pública para poder tener la licencia de funcionamiento).
- Mejora en control de Bodegas.
- Ampliación de señales informativas e instalación de letreros con prohibiciones de acceso, caza, fuego, basura y límite de velocidad, en la entrada y área de cóndores.
- Distribución de responsabilidades para aplicación de mejoras por áreas.
- Control y cuantificación de desechos sólidos.
- Instalación de detectores de humo en zonas estratégicas.

Mejoras implementadas

Estas mejoras las hemos hecho de acuerdo a la información de las **evaluaciones a huéspedes**. En este año hemos logrado un 50% de respuesta de nuestros turistas (el doble del año 2009).

Las mejoras y recomendaciones realizadas más importantes en habitaciones y servicio son:

- Compra Body Lotion y gorras.
- Cascos
- Baño de la habitación Galo.
- Trabajo de nuevas recetas con personal de cocina, principalmente en variedad de panes y platos vegetarianos y sin lácteos.
- División de áreas de meseras y cuartos, realizada para tratar de corregir los errores en el servicio.
- Tarifas especiales para Nacionales



Web y E Marketing: Desde inicios del 2010 decidimos cambiar de Web Master , este es la empresa que maneja y mantiene nuestra página Web en el aire. La empresa que hemos contratado está basada en USA, y uno de los principales es Jaxon Kline, novio de la Cayetana. Hemos visto excelentes resultados, este es un proceso continuo y el cual debe estar regenerándose y reinventándose para siempre aprovechar las técnicas modernas de marketing y posicionamiento que son claves en este negocio. Hemos invertido mucho tiempo en las plataformas de Facebook y Twitter como herramientas de mercadeo. Hemos invertido en el 2010 en direct marketing y hemos logrado muy buenos resultados, en el 2011, corregiremos algunos errores en las páginas de la web para poder atraer y mantener a los cibernautas más tiempo en nuestra hoja, invertiremos en re ingeniería de las hojas y en E marketing, esto lo haremos mucho más agresivamente. Confío que todo esto nos dará una tráfico adicional importante y esperamos también lograr que se conviertan en reservas confirmadas. Algo importante y de valor agregado, es que toda la energía que esta empresa utiliza para mantener sus servidores proviene de energías 100% renovables y limpias, algo muy importante para la clientela a la que atendemos.

Caballos :

Un área en la cual hemos invertido bastante tiempo en reorganizar con miras a lograr su profesionalización y ante todo queremos sacar provecho a la fantástica raza "Zuleteña", a la cual la familia a invertido tanto tiempo, energía y amor. Para lograr algunos de estos objetivos, hemos contratado a Juan Bernardo Bermeo, un romántico caballista, visionario e ingeniero en procesos. Junto a el hemos iniciado la implementación de nuevos sistemas de gestión en caballos. Con las siguientes acciones:

- 1.- Se implemento el manejo racional sin violencia en todas las aéreas de caballos: cuidados, alimentación, entrenamiento, equipo, cabalgatas. Nuevo enfoque del personal. Aprender a pensar como caballos y animales de manada el rato de trabajar y organizar a los mismos.
- 2.- Doma y amanse. Se amansaron 3 yeguas de 3 años de edad y se inicio la doma del reproductor. Doma racional sin violencia. Las yeguas sirvieron de ejemplo para enseñar a los empleados los resultados.
- 3.- Evaluación real del manejo de la manda.
- 4.- Evaluación de los caballos.
- 5.- Preparación de un manual de procesos para el área de caballos. (en proceso).
- 6.- Introducción de las demostraciones de doma para los turistas utilizando las mismas yeguas en proceso de amanse.
7. En base al manual de proceso, la introducción del manejo racional y el cambio de mentalidad de los empleados; el desarrollo de estas aéreas (en proceso).

Nuestras metas son: *Clases de equitación:* Doma, adiestramiento, introducción, lenguaje del caballo. *Cabalgatas:* Guías calificados y caballos preparados y evaluados. *Venta de caballos:* Zuleteño. Introducción de sangre pura argentina, árabe, inglesa y hannoverano. Centro de doma, doma y preparación de caballos de clientes externos.

En este año quiero implementar el programa de *Noches por Acciones*, de esto hemos hablado mucho y pienso que lo que les propongo puede ser un inicio. El espíritu detrás esta acción es "compensar" a los dueños el haber perdido de alguna manera la casa, queremos que el dueño y su familia pueda



gozar de la casa y la hacienda. Aprovechar de todas las mejoras que hemos implementado .Ver cuadro de Plan de Noches por Acciones 2011.

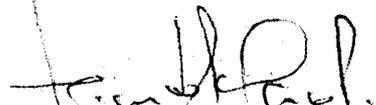
Quiero en este año nuevamente pedir, como lo he hecho en mi informe del 2008 y 2009, que los accionistas que confiaron en nosotros al prestarnos el capital para financiar parte de la construcción de las nuevas habitaciones, inviertan en la empresa y nos apoyen capitalizando este monto para incrementar el capital de la empresa. Esto 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. Si ustedes se refieren al informe financiero y al informe del Comisario esta es una recomendación que se la da.

Todo indica que el 2012 será un año estupendo, todos los operadores internacionales y nacionales así lo piensan, como ejemplo, Backroads , una de las empresas más grandes e importantes de turismo de alto nivel de los USA , nos ha reservado 16 viajes , en el 2009, 2010 , tuvieron solo 5. Hay que prepararse para esto, pienso que es hora de endeudarse a largo plazo y hacer cambios importantes en la casa, como el comedor, la cocina, el ingreso, quizás añadir 2 o 4 suites más , el Gallinero entre estas. Para esto debemos aprovechar el apoyo que el Gobierno quiere dar al turismo. Más adelante estaré presentando a ustedes un plan de inversión.

A los accionistas pido que este año nuevamente confíen en la empresa y no se repartan las utilidades, capitalicemos y busquemos crecer. Estoy muy seguro que el 2012 será un año record, como les que estábamos acostumbrados.

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 y Sud América.

Muy atentamente,



FERNANDO POLANCO P.
GERENTE

