

Informe de Gerencia de Zaturismo Cía. Ltda.
2012

Ingresos y Egresos

Lamentablemente no puedo reportar a ustedes un balance positivo en utilidades. Si bien nuestra operación hotelera creció en un 9,59%, no creció en los niveles que esperábamos. Los meses de Mayo, Noviembre y primer trimestre Diciembre, fueron intusadamente bajos. Los porcentajes de reducción en ventas fueron de 18,38%, 33,38% y 13,38% respectivamente. El mes de Diciembre históricamente ha sido nuestro mejor mes y siempre se han incrementaron las ventas año a año. También tuvimos crecimientos de del 10% en la venta de cabalgatas. Los gastos se incrementaron en 11,34%, pero por a parte de este incremento fueron gastos en mercedes y ventas (Clark Kotula), anuncios en guías de turismo y web, inversión en el sistema de calidad continua (Roberto López - Quality Control Management), pago de impuestos rezagados a Zuleta y Anexos, arreglo del empedrado por el cualipen a la entrada y el procesamiento de la madera resultante, construcción de habitaciones para los huéspedes en el estable y el cambio de la cocina de abajo. Es por eso que si bien el resultado en utilidades es negativo y hubiésemos podido manipular estas inversiones como proyectos de inversión y reportar los en algunos años.

Pensamos que mejor era reportar a ustedes y demostrarles que gran parte de esa pérdida es realmente por inversiones que van a contribuir en el futuro para estar mejor preparados y en incrementos en ventas. De hecho, en cuanto a la inversión en mercedes y ventas, ya estamos viendo resultados positivos en el primer trimestre del 2013. También es importante que se tome en cuenta que muchos de ustedes han gozado de sus vacaciones por acciones que también representan un costo para la empresa, versus un beneficio para ustedes. Muchos de ustedes ha podido disfrutar de la casa con sus invitados con precios por el cualipen que únicamente cubren en parte los costos directos, más no todos los costos y gastos de esta operación involucra. Todos en Zaturismo estamos conscientes el sacrificio que la familia ha de "entregar" su casa a turismo, pero también debemos estar MLY conscientes de lo que esta operación contribuye en el mantenimiento de nuestro patrimonio, el apoyo para cubrir los gastos de nuestros predios, en mantenimientos especiales (toma de agua, posta de la entrada, seguridad, etc.) y siempre que aún mas importante, aporta en el mantenimiento y el mejoramiento de nuestra infraestructura HACIENDA ZATURISMO.

A continuación se expone una de las actividades que hemos realizado durante el 2012, y los planes para el 2013.

Personal

Este año no se ha contratado personal nuevo, si no solo para suplir puestos ya existente, como son:

- Cocineros: María Parísaclan.
- Arriero de caballos: Jerson Cachaquendo.
- Arriero de montarias: Doris Sarmiento.
- Mantenimiento: Jose Cachaquendo.
- Contabilidad: Ardiel B. Alfaro.
- Secretaria: Camila C. Aragón.

En los servicios laborales de aquí, se asume que el servicio debe de ser de un empleado por huésped. Nuestra capacidad es de 33 huéspedes y contamos con 33 empleados, incluyendo los 5 empleados de la caballería y 3 en jardinería.

Capacitaciones

El año pasado decidimos invertir todo nuestro fondo de capacitaciones del 12-SS en la contratación de Asesoría Técnica para la implementación de procesos de calidad en la empresa, con posibilidad de calificar para el ISO 9000. Se contrató a la empresa Quality Control Management, con quien se trabajo en los siguientes observaciones:

- Revisión de Planificación Estratégica (Misión, Visión, Políticas de Calidad).

- Definición y actualización de los objetivos de calidad y estratégicos y planes de acción.
- Curso en formación en cultura de calidad y Gestión por Procesos.
- Implementación de Procesos de:
 - Compras
 - Mantenimiento y Arrendos
 - Recepción, Selección e Inducción
 - Capacitación y Desarrollo
 - Evaluación de desempeño
 - Evaluación de Clima Organizacional
 - Presupuesto
 - Marketing Ventas y Reservas
 - Actividades
 - Cobro y Comedores
 - Arrendos y Habitaciones
 - Recepción y Host
 - Responsabilidad por la Dirección

El tiempo para la calibración con el sistema de procesos fue de 8 meses.

En la continuación de equipo técnico para obtener el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional que actualmente es requisito que pide el Estado a las empresas.

Remodelaciones e inversiones

- 1.- En respuesta a los comentarios de la comunidad, se dio de lavado, para atender al caso. Aún falta un año más.
- 2.- Se amplió la vivienda.
- 3.- Se cambió de lugar la preparación de comida para las reuniones.
- 4.- Se invirtió en el lavado, redujo la parte baja, se reemplazó plantas medicinales y lavas para lavar platos, cacerolas.
- 5.- Se realizó mantenimiento.
- 6.- Se construyó una nueva capacidad para 8 personas.
- 7.- Se hizo poda de árboles.
- 8.- Se hizo arreglo de alambrado de caballerías para delimitar la entrada de peatones, con renovación de cercas, alambre.
- 9.- Se puso un canchero para almacenar alimentos, reactivos, etc.
- 10.- Se compró la casita

Marketing

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Este año se contó con la asistencia de 1.200 personas. • Participamos en una feria internacional de Turismo en la ciudad de Bogotá. • Respondieron a las encuestas de satisfacción por parte de los visitantes de verano y agosto. | <p>artante de ventas para las estadades Unidos (Clarke Kotula).</p> <p>M.A. que se realizó en Cartagena. Este año el stand estuvo a cargo de la señora María Clara.</p> <p>de mejorar las ventas en las temporadas bajas, se hicieron tarifas de la carrera de bicicletas Juan Montaña y en general para la temporada de octubre. Si bien las ventas en estos meses mejoraron, los resultados</p> |
|--|---|

de satisfacción del cliente, fueron los esperados, ya que para el público nacional, a pesar de los descuentos, los precios por estada y actividades son muy altos. El cliente ecuatoriano es más exigente y crítico de atención, versus el cliente que paga por lo que nos damos que es mejor, concentrarnos en la atención en temporadas altas que bajar tarifas para captar público local.

Accionistas

Este año se repartirá un porcentaje de consumo de acuerdo a las acciones de la empresa

Reconocimientos

Este año recibiremos el premio a la excelencia 2013 de TripAdvisor

Proyectos 2013

- 1.- De acuerdo a la demanda y el turismo y preferencias de los turistas, vemos necesario adecuar un área de spa y la cual no en alguno que se encuentre en las habitaciones que ya tenemos. Además queremos comprar aquellos que venden masajes, el turismo y preferencias de los turistas, vemos necesario adecuar un naturalmente los turistas reciben masajes en sus propias habitaciones o en la ocupación lo permite. Pero no es la ideal. Muchas veces las masaseras y aceites, tanto con un masajista, sauna y tureo, que será bien recibido por los de largas estancias.
- 2.- Actualmente tenemos temporal, sauna y spa, que pide mas espacio para poder realizar nuevas instalaciones.
 - Comprar un terreno cerca esta zona que se encuentra en Alvarado, tener una
 - Para poder tener un área actualizada y mejor
 - El espacio actual es para comprar mas espacio para poder tener mas pazas y
 - Reducir el número de
- 3.- Hacer taller de decoración de salones y decoración de espacios. Para lo cual tendremos que contratar personal que ayude a la familia que quiera apoyar.
- 4.- Hacer un estudio de certificación de los empleados, por lo que se para necesario volvernos a certificar. Además para tener una persona de calidad.
- 5.- En marketing, buscaremos con la empresa Senderos, con la que ya tenemos un muy interesante proyecto de ventas para Alemania e Inglaterra con la empresa en Cartagena, me han escrito hace un mes a decirme que estaban en Zúñiga.

Para el 2013, se planea el crecimiento de las agencias de L.L. Muchas de estas

agencias sin que nosotros nos vendamos como vendedores, sino como • Hemos conseguido de hoteles y restaurantes reducir costos de transporte y alojamiento. • Además, al estar en el sur se reducen los costos de traslado. • Realizar eventos locales y regionales, así como	en el país por otras como Metropolitan Touring, Klein Tours, etc., en la Zona Zuleta. Desde la contratación de Kutula como representante de eventos piden a la agencia local, Zuleta en sus programas. Este tipo de representantes de ventas, puerta a puerta, es ideal para la feria de FAIISA, a pesar de que hay muchos que llevan en lista de espera hasta 7 años. Nuestras alianzas para vender stands con otras haciendas como San Agustín y Rincónoma, no es lo que nos complace mucho poder habernos independizado en la feria de turismo PUERTO de mayor nivel en el mundo, en la cual hay invitación de la página web, más nuevas acciones para manejo de redes sociales y mayor contacto con el cliente directo y crecer en ventas.
6.- Aumentar el número de haciendas de la zona.	• Continuar gestión como operadores y buscar trabajar en conjunto de Formosa y Pinar.
7.- Construcción de un edificio	• Trabajar con el dueño, abriendo la posibilidad de manejar eventos
8.- Adquirir terreno en paraje San Pedro	• Construir con baño y mesas campestres, en potreros de la Rincónada de
9.- Hemos tenido que hacer reuniones. Es una actividad interesante, pero creo que más adecuada para reuniones es la oferta de los hoteles. No me quejé, pero en el 2013 será una de las cosas también, a este respecto	• Uso de residencias de empresas y agencias, que requieren de una área de trabajo a muchos de los hoteles de la competencia, una muy buena inversión podemos hacerla. Consideramos que el espacio es ideal, por su cercanía a la casa, a los comedores y por su estructura, tal como bodega de colchones. Para lo cual, necesitaremos reubicarlos con todo el equipo de trabajo de Zuhairismo. Confío plenamente que esto será crucial para Hacienda Zuleta en Faissismo. Agradezco por permitirnos usar su casa.
Pongo a su disposición a Zuhairismo, para el Norte	• Su informe y mi gestión, según de poder continuar testimoniando a Zuhairismo.
De las señoras que están	
Enmyss Gerencia	