

Zuturismo Cía. Ltda.

Informe de Gerencia

2017

Introducción

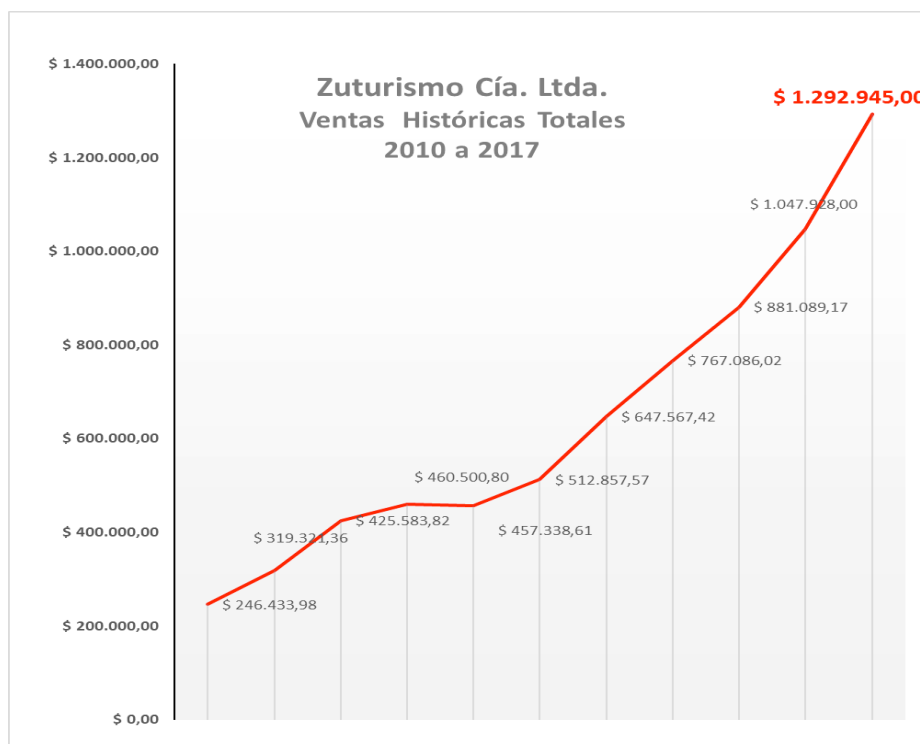
A través de este informe presentaremos los avances de la empresa en el año 2017, en cuanto a crecimiento en ventas y huéspedes. Además, presentaremos un resumen de las mejoras al inmueble realizadas y el equipamiento de áreas.

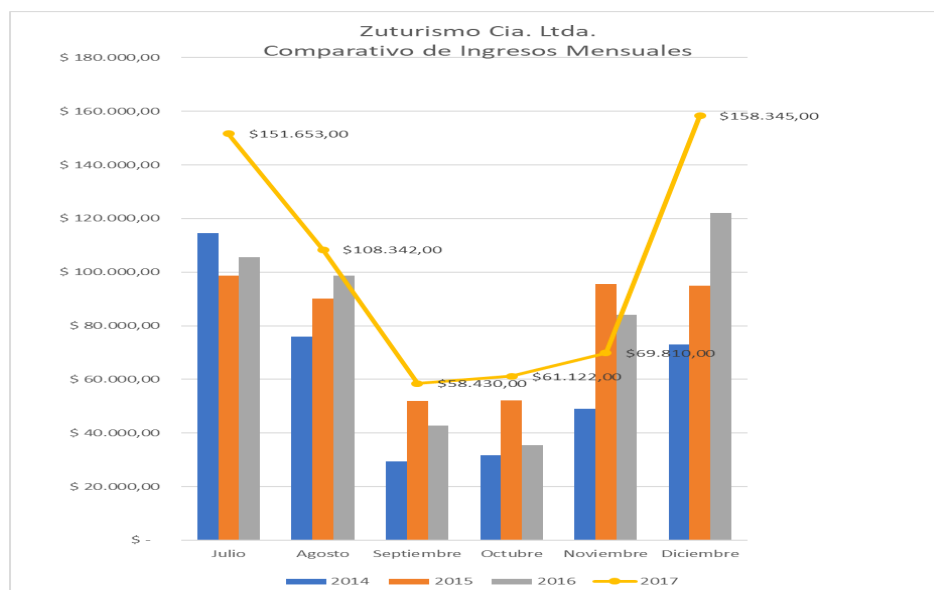
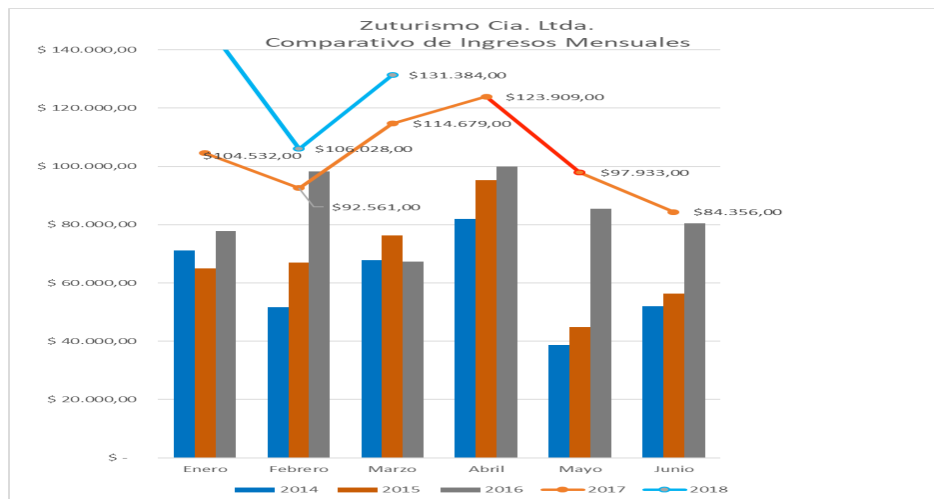
Antecedentes

A pesar de que otras empresas de turismo se han visto afectadas por la crisis económica del país, nosotros hemos continuado con un buen ritmo de crecimiento. Y este lo vamos enfrentando equipando a la operación hotelera con espacios necesarios y equipos más profesionales. Desde el año en que empezamos a operar con 17 habitaciones, logramos nuestro punto de equilibrio. La posibilidad de crecer el número de habitaciones, una vez más, nos darán más ingresos en la temporada alta que apoyarán los ingresos de temporada baja. Confiados los resultados obtenidos en el año 2017, seguimos ampliando la operación hotelera, con la confianza de que todas las mejoras nos darán mejores frutos.

Ingresos

Cerramos un año muy positivo, con un incremento en ventas del **23,38%**, alcanzando una venta total de **\$1'292.945,54**, \$ 245.017,32 más que 2016 y \$ 426.588,27 más que el 2015, esto es un crecimiento del **49,2%** en dos años.





El crecimiento en ventas de este año fue de **23,38%**.

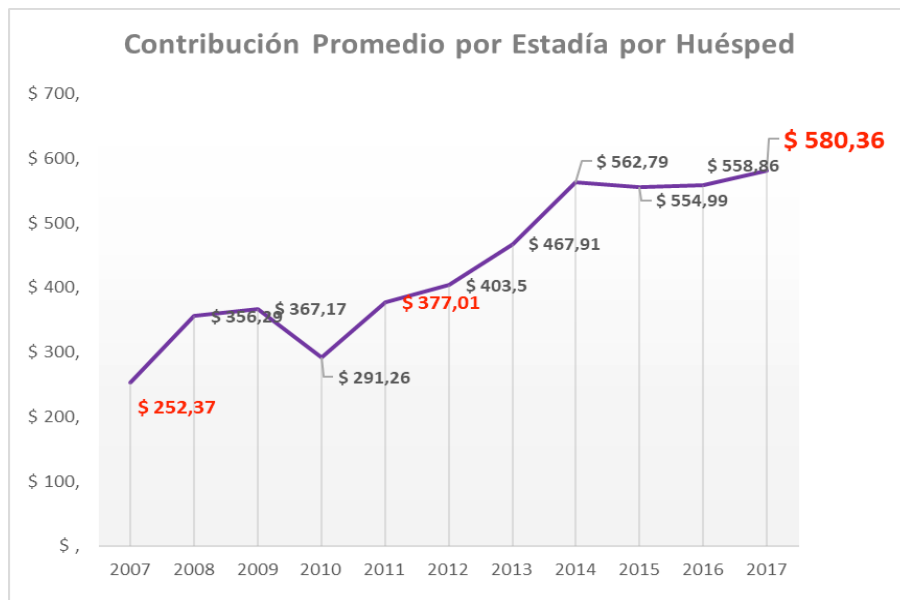
	2017	2016	2015
Ventas totales:	\$ 1.292.946	\$ 1.047.928	\$ 866.357

El número de huéspedes:	2.340	1.973	1.696
	* <i>Incremento: 18,6% en comparación a 2016 y 38% más en comparación a 2015.</i>		

	2017	2016	2015
Número de noches:	4.349	3.930	3.322
	* <i>Incremento: 10,66% en comparación a 2016 y 30,92% en comparación a 2015.</i>		

	2017	2016	2015
Ventas por almuerzos:	\$ 28.652	\$ 27.349	\$ 9.859
Número de pax solo almuerzo:	301	265	122

	2017	2016	2015
Promedio de gasto x huésped:	\$ 581,24	\$ 563,66	\$ 544,15

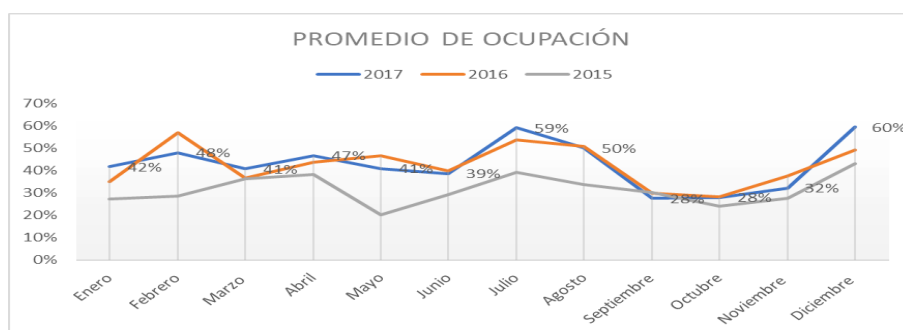


Porcentaje de Ocupación:

	2017	2016
Huéspedes que pagan:	36.82%	35.55%
Todas las habitaciones ocupadas	43.27%	
Incluyendo guías, choferes y voluntarios		

Los meses de mayor ocupación fueron:

	2017	2016
Enero	41.9%	35.3%
Febrero	48.1%	51.6%
Marzo	40.8%	36.8%
Abril	45.4%	42.5%
Mayo	41.0%	46.9%
Julio	59.2%	54.1%
Agosto	50.3%	50.9%
Diciembre	59.6%	49.3%



Egresos

El incremento en gastos de operación de **5.8%** está directamente relacionado al incremento en ventas, con la reclasificación de gastos y costos fruto de la auditoria contable, además de que ahora contamos con 9 empleados de tiempo parcial y 32 en tiempo completo.

Vemos en el área de Gastos de Administración y Ventas un incremento significativo del 32.43%, equivalente a \$115.841,71.

El aumento en Gastos de Personal obedece, principalmente a reclasificación de gastos que pasaron de Gasto de Operación a Gastos de Administración y Ventas, a personal temporal, contratación de una persona para ventas a tiempo completo, aumento de sueldos a personal clave en la operación. En Otros Gastos, también a personal temporal en áreas de mantenimiento de áreas externas a la edificación, servicios de asesoría contable, afiliaciones, impuestos y contribuciones.

El 2018 será un año en el cual nos concentraremos en la eficiencia y en el control, hemos iniciado este proceso ya en diciembre 2017 y lo hemos intensificado en el 1er trimestre del 2018. Esto se vuelve aún más importante por el panorama que tendremos en el siguiente año que lo explicaré al final del informe.

Análisis de nuestros huéspedes

Género y edades:

Mujeres	53,38%
Entre 51 a 60 años de edad	22,79%
Entre 61 y 70	22,59%
Entre 41 y 50 años de edad	14,68%
Entre 11y 20	12,69%

Su nacionalidad se dividió en:

	2017	2016
EEUU	61,04%	51,47%
UK	9,30%	14,15%
Ecuador	7,96%	11,81%
Canadá	4,23%	5,18%
Holanda	3,73%	
Francia	2,29%	2,12%
Alemania	1,99 %	2,23%

En cuanto a la estadía:

	2017	2016
Una noche	17,91%	16,92%
Dos noches	56,62%	56,91%
Tres noches	21,59%	20,78%
Más de tres noches	2,99%	3,81%

** Así que el **78,91%** de nuestra clientela se queda entre **2 y 3 noches**.*

Resultados de las principales agencias:

Backroads	16,33%
Original Ecuador	9,50%
Gentian Trails	6,71%
Metropolitan	6,48%
Blueline	3,06%
Tropic	2,95%
Campus Trecking	2,89%
Quasar	2,58%
A&K	2,49%
ATC	1,89%

** El 50.9% de las ventas las hacen estas 10 empresas.*

Porcentaje de cliente directos manejados por Zuturismo más agencias extranjeras directas 36.8%.

Personal

El año 2017 tuvimos 41 empleados en rol: 9 de tiempo parcial y 32 de tiempo completo. Además y nos apoyamos de dos personas en días y temporadas altas en el área de servicio.

Dejaron la empresa Margarita Bueno de ventas y Felipe de la Calle de Caballos.

El puesto de Margarita lo ocupó María Fernanda Sánchez. El puesto de María Fernanda, como Host Líder, lo ocupó Sofía Borja.

Además se re integró a Amable Chachalo a la empresa, como Host y se contrató a Santiago Armas, como apoyo a la parte administrativa de la caballeriza, guía bilingüe para caballos y también trabaja como Host.

El 2017 tuvimos el apoyo de Jess Steel por casi un año, quien se dedicó a tiempo parcial a manejar las redes sociales (Facebook, twitter e instagram). Además, con su ayuda completamos documentos de venta como: Nuevo documento de Opciones de Cabalgata, Opciones de Almuerzos al Aire Libre y Opciones de Fogatas Nocturnas. Y reescribimos los textos de la página web.

Remodelaciones e inversiones

El 2017 fue el año de más movimientos en el área de servicio, lavandería, cocina y bodegas. Un 90% de estos espacios fueron construidos de cero. El área de lavandería, bodega de habitaciones y comedor de personal quedó casi al 100 % concluidas. Logramos habilitar para fin de año pantry, cocina, nuevo cuarto frío y algunas bodegas. De esta forma, la atención al comedor nuevo se hizo más fluida, a pesar de que las áreas no están al 100% equipadas.

En resumen hemos construido:

- | | |
|--|--------------------|
| • 9 bodegas y oficina de bodeguero | 485 m ² |
| • Comedor principal y Área de pantry | 595 m ² |
| • Cocina nueva, Cocina de producción,
y bodegas | 198 m ² |
| • Nueva área de lavandería | |
| • Nuevo comedor de empleados | |

El acceso para proveedores de la operación hotelera quedó completamente separada del acceso de huéspedes.

Se hizo la restauración del techo y tumbados que va desde el comedor nuevo hasta, la entrada del corredor alto. Se concluyó la construcción de habitación Ricardo, sala-bar y empezamos las readecuaciones de tres nuevas habitaciones, en el área de antiguo comedor, pantry y cocina. También se remodeló el patio interior, se le subió el nivel y se hizo un acceso a la sala por el corredor de la habitación de Chichí. A esta habitación se le cerró la puerta, dejándole acceso únicamente por el patio, para poder aislar el ruido que tenía de la sala principal. Se readecuaron jardineras, para dar un poco de privacidad a las habitaciones que dan a este patio. En total tenemos en esta área 525 m² de construcción y habremos intervenido en la mejora de 804 m² de jardines.

Cambiamos el acceso a las bodegas de basura y mantenimiento, para poder lograr un mejor ornato del jardín de atrás, que se aprecia desde el nuevo comedor. También se han hecho una serie de juegos de niños a la entrada del huerto.

En el área de Terneros habitación de voluntarios y empleados, construimos un cuarto más, con baño privado.

La inversión total hasta ahora en estas áreas es de: **\$ 222.536,95.**

También rediseñamos la página web para que pueda funcionar en todos los dispositivos. Aún nos

falta publicar la versión en español.

En caballeriza tuvimos cuatro potros nuevos:

- San Juan
- Inti
- Milagro
- Runa

Vendimos 2 animales:

- Rumiñahui
- Orcus

En temas de Capacitación de Personal, aprovechamos las capacitaciones virtuales dictadas por el Ministerio de Turismo, en los siguientes temas:

- Hospitalidad
- Mesero Polivalente
- Camarera de piso
- Recepcionista
- Seguridad Alimentaria
- Administración de Restaurante

A estas capacitaciones se inscribieron la mayoría de los empleados, de acuerdo a las áreas correspondientes.

Además cumplimos con las capacitaciones impuestas por el estado en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, como: VIH, alcoholismo, riesgos del trabajo, primeros auxilios, incendios, entre otros.

Proyectos e inversiones para el año 2018 – 2020

Los esfuerzos del año 2018 en temas de equipamiento y construcción de la operación hotelera se harán de la siguiente manera:

Area	Año	Monsto aprox
• Hacer una extensión del comedor, hacia la parte de la terraza	2018	\$ 25.000
• Decoración de Sala-bar	2018	\$ 15.000
• Terminar 3 habitaciones nuevas (están vendidas para mediados de año)	2018	\$ 15.000
• Muebles y equipos de lavado del nuevo pantry	2018	\$ 7.000
• Montar cocina de repostería y cocina de producción	2018	\$ 3.000
• Readecuar espacio para vestidores de personal en antigua bodega de mantenimiento	2018	\$ 7.500
• Sala de reuniones en antiguo gallinero	2018	\$ 35.000
• Área de relajación	2018	\$ 15.000
• Compra de un auto para traslado de huéspedes dentro y fuera de la hacienda	2018	\$ 50.000
• Remodelación de baños en habitaciones antiguas	2018 - 19	\$ 3.500
• Readecuación de mobiliario en áreas sociales para optimizar espacio	2018	\$ 3.500
• Empedrado de corrales de caballos	2018	\$ 4.500
• Comprar de planta eléctrica junto con Zulac	2019	\$ 30.000
• Nueva área de basura, gas y bodega de bicicletas y juegos	2018	\$ 3.500
• Área de juegos	2018	\$ 2.500
• Bodega de colchones	2018	\$ 5.000

• Cuarto para guardia	2018	\$ 2.000
• Construcción de una habitación con baño privado más en área de Criadero	2018	\$ 12.000
• Iluminación de patios, caminos y jardines	2018	\$ 9.000
Total		\$ 247.500

Respecto a ventas buscamos crecer, pero también diversificar nuestras operaciones, aprovechando que nuestra empresa tiene autorización tanto en operación hotelera, como en operadora de turismo (agencia de viajes). Lo que nos da la posibilidad de operar viajes de turismo dentro del país, es por eso que seguimos creciendo en el área de operaciones, apoyando a nuestros clientes de agencias extranjeras con la operación en Ecuador Continental, incrementando nuestros clientes en las plataformas digitales como Booking, Tablet, Trip Advisor , entre otras. Estos clientes directos son los más rentables para nosotros. Nuestra nueva página web busca atraer también más clientes directos, y nuestros esfuerzos en el "Social Media" buscan fidelización y recordación entre las agencias y operadoras. Es por esto que seguiremos invirtiendo en personal encargado de las redes sociales.

Un vistazo al 2018

El primer trimestre tiene un incremento en ventas, comparado al 2016 de \$ 73.674, que equivale a un 24%. Hemos recibido 10% más de huéspedes.

Este año debemos aprovechar las condiciones para poder invertir en las readecuaciones que nos hacen falta, ya que en el 2019, habremos perdido una de las agencias grandes. Natural Habitat, ha cambiado de dueños y han decidido concentrar los grupos en Quito. Lo cual significa que dejaremos de percibir ingresos de alrededor de \$ 116.000.

Frente a esta realidad estamos planificando mayor eficiencia, control de gastos y sobre todo mayor fuerza en el tema de ventas, para lograr captar nuevos clientes.

Además actualmente el Ecuador está enfrentando una dura crisis de seguridad, que puede afectar directamente al turismo, más a Zuleta, considerando nuestra cercanía con la frontera norte.

En vista de los resultados obtenidos los últimos tres años, nos hemos acercado a la CFN, con el afán de conseguir un crédito a mediano plazo para completar las inversiones necesarias y no usar el capital de trabajo y lograr esparcir la inversión requerida en mayor plazo.

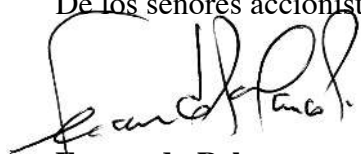
De esta manera solicito a los señores accionistas reinvertir al menos el 80% de las utilidades en el negocio, con estas podremos apoyarnos para realizar las mejoras expuestas anteriormente. Si su decisión es repartirlas, solicito que sea hasta un máximo del 30%.

Tengo la confianza de que los esfuerzos realizados a nivel de promoción, en ferias extranjeras y visitas, nos ayudarán a enfrentar el panorama descrito. Pero hemos ajustado la perspectiva de ventas para el 2018, del 14.2 a 9% de crecimiento.

Como todos los años, agradezco su confianza y también el esfuerzo del equipo de trabajo de la empresa.

Pongo a su consideración suya este informe y mi gestión.

De los señores accionistas,



Fernando Polanco
Gerente General