

53024

**INFORME DE GERENCIA
ZULETA Y TURISMO ZUTURISMO CIA. LTDA.
AÑO 2006**

Estimados Socios de Zuturismo Cia. Ltda.:

Al igual que los 3 últimos años, el 2006 ha sido un año de crecimiento en el área turística. Hemos crecido en ingresos y en ocupación. También ha crecido el personal, en el área administrativa, de servicio y mantenimiento.

El 2006, además se ha caracterizado por una inversión en mejoras y mantenimiento de habitaciones y áreas sociales en general, servicios a huéspedes y jardines. En el área Equina se ha concretado la venta de algunos ejemplares, lo que ha ayudado a reducir la pérdida que hemos venido acarreado. Se ha invertido en mejoras de los corrales y hemos racionalizado la utilización del personal.

El año que pasó hemos dado grandes pasos en la profesionalización de la operación por lo que el 2007 será un año de grandes cambios en esta área. Esperamos un incremento en ventas y ocupación del orden del 20%.

En enero de este año se separó de la familia de Zuturismo, Isabel Ponce, luego de casi 12 años de trabajo. Todos los que trabajamos para la empresa le estamos muy agradecidos por el apoyo y energía que puso.

Área Turística:

El crecimiento con respecto al año 2005 es en número de huéspedes atendidos del 18,35% (ingresaron 107 turistas más). En noches de estadía 36,58% (atendimos 218 noches más) y en ingresos el 27,18% (vendimos \$33,158 dólares más). El promedio de ocupación creció de 14,77% a 20,56%, un incremento del 39,15%. Y el promedio de días en el año que tuvimos turistas, se incrementó del 31,78% (116 días del año tuvimos turistas) al 54,52% (199 días del año tuvimos turistas), un incremento del 71,55%. Nuestro ingreso promedio mensual se incremento de \$10,165 a \$12,928, un incremento del 27%.

El 2006 fue un año importante también porque tuvimos la visita de los dueños de algunas de las empresas con las cuales trabajamos: Wilderness Travel, Mountain Travel Sorbeck, Travel Ecuador, Isla Montana Travel, y Gentian Travels. Y también representantes de ventas de A&K, Backroads, Cooks, Wilderness y algunas más. Lo que demuestra el interés que Zuleta está despertando en las agencias. De especial mención es la visita del dueño de Wildeness por lo impresionado que quedó con la Hacienda y los consejos que nos dio. Las ventas de Wilderness y Mt. Travel en el 2006 crecieron en un 8,09% y 72,1% respectivamente, y esperamos que las ventas de Wilderness en el 2007 crezcan en un 30%, basado en las reservas actuales.

Como anécdota interesante, nos contó una ejecutiva de ventas de Wilderness que estuvo también de visita, que luego de que el dueño regresara de su viaje por 4 países por Sur América (operan en 78 países), el dueño habló una hora de Ecuador y a Zuleta

específicamente le dedicó por lo menos 45 minutos. Dijo que el dueño quedo genuinamente impresionado.

En cuanto al crecimiento del personal administrativo, como ya se informó, contratamos a Thomas Ring para apoyar en las gestiones de atención al huésped y mantenimiento. Y a Christina Ring para el área de reservas y administración de la oficina. Luego de casi un año se ha podido comprobar que su contratación fue positiva y se renovará su contrato.

En el área de mantenimiento, hemos contratado a 3 personas, una adicional en mantenimiento de jardines y dos en mantenimiento general. Además se ha racionalizado el uso del personal de equinos para que funcionen como equipo de apoyo en el área de mantenimiento. Este cambio ha ido de la mano del Proyecto de Jardines, el cual busca renovar los jardines y alrededores de la casa y luego, en base a un Master Plan (que será aprobado por los dueños), buscará la creación de nuevos espacios de jardín.

En el área de servicio al huésped hemos contratado a Liliana Carlosama para que la dirija. Liliana tiene amplia experiencia en esta línea de trabajo. Ella estará a cargo de coordinar el trabajo y entrenamiento de las chicas ocasionales que ya son más de 10, en equipo con José María Pumisacho y Christina Ring.

En junio del 2006 iniciamos la renovación de las habitaciones y la ampliación y renovación de las áreas sociales. Hemos invertido \$15,886.35 y para el 2007 continuaremos con estas mejoras, presupuestando una inversión de \$20,000. La renovación de las habitaciones y área sociales se la está realizando con la coordinación de Carolina Mosquera, y con el asesoramiento de la Tía Elsa y de Verónica Zambrano.

Entre los trabajos realizados está el retapizado de los muebles de la sala principal, pintura de la casa tanto interior como exterior, pintura con motivos decorativos en algunas habitaciones y renovación de pintura en otras. Se pintó exteriores en el área de la iglesia y alrededores, el área de caballos, gallinero y pasillos. Se han creado áreas adicionales para la administración y huéspedes: oficina para Zuturismo, la tienda para venta de bordados, área de recepción, área de TV y juegos, y una oficina para la gerencia.

Se logró al fin el cambio de la acometida eléctrica desde los transformadores al ingreso a la casa. Esta obra se la hizo en conjunto con Zulac. También cambiamos el tipo de cable desde la acometida a las habitaciones y racionalizamos las cargas. Con todo esto se logró que la tensión se estabilice y evitar así daños en los electrodomésticos por las constantes fluctuaciones de energía y pudimos instalar por fin los tan esperados secadores de pelo.

En todas estas mejoras se invirtió \$17,866.15

Se inició la instalación de la señalización de actividades para huéspedes. El diseño y la puesta en marcha está a cargo de Carolina Mosquera. Estamos en la etapa de prueba y se espera terminar la primera etapa de implementación en abril del 2007. Luego paulatinamente iremos añadiendo actividades y destinos.

Thomas Ring está a cargo del equipo de mantenimiento, coordinando el trabajo de todas las áreas. Se contrató en agosto a nuevo personal para cumplir con las necesidades. Además se reubicó a Juan Chachalo del Huerto a Jardines y en octubre se iniciaron los trabajos de renovación de jardines a cargo de la Arquitecta de exteriores Andi Bernauer, quien, como ya había explicado está concentrada en el mantenimiento y renovación de los jardines ya existentes, para luego en base a un Master Plan de Jardines (que irá de la mano con el Master Plan Arquitectónico a cargo de Manuel Polanco), generará nuevos espacios. En equipo, mano de obra, mantenimiento, diseño y renovación de los de las áreas que rodean la casa hemos invertido \$6,407.50 en el 2006 y en lo primer trimestre del 2007 \$ 1,365.69.

Christina Ring, se encarga del área administrativa, de la coordinación de horarios de trabajo, de la organización de la información para el huésped, (se ha creado la *Carpeta de Información al Huésped* que esta disponible desde Febrero 2007), en coordinación con Isabel Ponce, ha trabajado en la mejora del sistema de recepción de reservas y facturación, se ha hecho cargo de la atención a operadoras y agencias de turismo, enviando información, tarifas y coordinando las necesidades de transporte y servicios de cada reserva confirmada. Y, conjuntamente con Álvaro Ponce, coordinan las actividades del área equina.

En el 2007 continuaremos con la reddecoración de las habitaciones y área sociales, con la renovación de jardines, adecuando nuevos espacios de atención a socios y profesionalizando al personal fijo y ocasional.

Hemos firmado un convenio de cooperación con Rain Forest Aliance para el financiamiento de la capacitación en *Buenas Prácticas de Manejo* y gestión de calidad continua, en miras a la obtención del *Certificación de Manejo Responsable y Sustentable del Turismo*. Este sello, además de que nos ayudará a ahorrar recursos y ser más consientes con el Medio Ambiente, nos abrirá puertas de mercadeo hacia potenciales operadores y agencias que buscan este tipo de certificación como una exigencia para establecer relaciones de trabajo. En noviembre del 2006 se nos hizo una evaluación de la operación y esperamos iniciar los trabajos hacia la certificación en abril del 2007.

Área Equina:

Los caballos, indiscutiblemente son uno de los atractivos más importantes de la operación y como tal, hemos visto la necesidad de invertir en su mejora y racionalizar las cosas negativas que encontramos.

A diferencia de los años anteriores, en el 2006 logramos vender un buen número de caballos, lo que nos represento un ingreso de \$ 9,500. Los gastos, más el costo de venta fue de \$ 16,627.59, la utilización de caballos por el turismo fue de aproximadamente \$4,740 (hemos dado un valor de \$20 por una cabalgata promedio de 3 horas, estimando que el 80% de los turistas montan). Lo que generó una pérdida de \$807,57. Una mejora sustancial comparado a los resultados de los últimos 6 años.

Luego de la reunión de directorio de septiembre 2007 en la cual se tomaron decisiones sobre la operación y la racionalización de uso del personal de equinos en

mantenimiento, ha logrado bajar el efecto negativo de esta área en la operación. Aun se debe hacer más y poco a poco lo lograremos.

Hemos invertido \$6,115,62 en la construcción de nuevos corrales y empedrado de los alrededores. Estas eran obras de mantenimiento que no podían esperar. Este año esperamos terminar con estos trabajos. Se ha invertido en monturas y equipos, tanto en mantenimiento como en nuevas piezas. Poco a poco esperamos contar con nuestras propias monturas. Hasta la fecha hemos venido usando monturas prestadas de Álvaro Ponce, Galo Plaza y del personal.

No esperamos ingresos adicionales por venta de caballos en los próximos 2 a 3 años, lo que nos obliga a buscar fuentes adicionales de ingresos. Entre estas están el buscar más huéspedes que vengan especialmente a montar a caballo, cobrar a parte el uso de caballos por los huéspedes y quizás el alquiler de caballos a turistas que vienen únicamente para el almuerzo. También esperamos que podamos llegar a un acuerdo para el manejo de caballos que no son de Zuturismo, como es el caso de los de Ponce y Álvarez. Esto se lo hará conjuntamente con Zuleta y Anexas.

Área Contable:

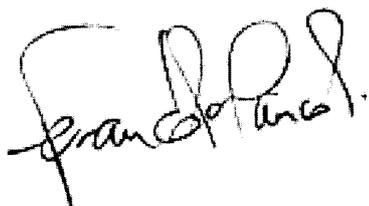
Las ventas totales según el balance contable son de, \$162,792,23, los gastos son \$149,782.06 lo que nos dejaría con una utilidad bruta de \$13,010,17. Específicamente en el área de turismo las ventas fueron de \$153,274,23 y los gastos de operación y administrativos de \$136,996.88 dejando una utilidad bruta de \$16,277,36 un 10,62% sobre las ventas totales y un 11,88% sobre los costos. (Ver la información contable para una información más detallada).

En cuanto a la deuda que mantenemos con Zuleta y Anexas, en lo que respecta a gastos de alimentos, materiales, mano de obra y usos directamente relacionados con el turismo y aquellos gastos de equinos que se aprobaron en la reunión de directorio de Septiembre 2006, están cubiertos y se están cancelando a tiempo.

Si requieren más información contable y estadística sobre Zuturismo y su operación no duden en solicitármela.

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**