



INFORME GERENTE GENERAL

A los accionistas y a los Directores del
Complejo Ecoturístico Kapawi S.A

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el estatuto social de la Compañía CEKSA, en la Ley de compañías sección 1 art. 20 y observando además las obligaciones inherentes a mi cargo, como Gerente General, según nombramiento inscrito en el registro Mercantil número 655, del 11 de enero del 2013, pongo a consideración de ustedes los estados financieros de la empresa con fecha de corte a diciembre 31 del 2013, documentos que representan la real situación económica y financiera.

Suplementariamente informo de las principales medidas y cambios ejecutados que surgieron en los aspectos operativos, administrativos y financieros que nos llevaron a obtener los resultados del 2013, recordando que se realizaron con el cumplimiento de las disposiciones estatutarias de la Junta General de Accionistas y del Directorio en todos aquellos actos y contratos que requerían su aprobación.

Respecto a los logros alcanzados:

1. En el área de Recursos Humanos:

- ✓ Se ha gestionado el proceso de 9 renuncias voluntarias y 2 liquidaciones por terminación de contrato
- ✓ Se ha realizado el proceso de selección e inducción del personal nuevo, en total se ha contratado 3 personas (2 en el Hotel y 1 en Quito).
- ✓ Es importante mencionar que debido a la situación actual de la empresa se continua con un control de costos muy detallista, en esto la oficina de Quito tiene menos personal (un colaborador cumple hasta con 2 cargos).
- ✓ Las capacitaciones que tienen costo para la empresa se han suspendido, sin embargo el año 2014 se ha planificado 1 capacitación masiva para la empresa en un tema específico (por definir).

2. En el rubro de turismo sostenible:

- ✓ Se decidió no renovar la Certificación de Smart Voyager por los costos que representa.
- ✓ Actualmente se está analizando los costos de las buenas prácticas de Rainforest Alliance, ya que se incrementaron los valores para obtener el certificado de buenas prácticas de turismo sostenible, y el lodge tendría que realizar algunas adecuación especialmente en la infraestructura del hotel



- ✓ Se trabajó en información permanente para la página web (blogs, recopilación de fotos, noticias de interés)
- ✓ Se realizó la adquisición de materiales para el departamento de interpretación (Carpas, linternas, actualización de botiquín, etc).
- ✓ Se mantiene un control y verificación de los comentarios que los pax dejan.
- ✓ Control y supervisión de rendimientos de guías Freelance y el área de interpretación

3. En el Hotel y con las comunidades, se realizaron las siguientes actividades relevantes:

- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo total de las cabañas.
- ✓ Seguimiento de los detalles mínimos del servicio y se logró satisfacer necesidades de los huéspedes quienes nos calificaron la mayoría con excelentes comentarios.
- ✓ Creamos nuevo reglamento de rescate cultural del pueblo Achuar para aplicar en las comunidades de MAANA y en hotel kapawi, falta reforzar este reglamento.
- ✓ Se generó empleos indirectos en un 10 %.
- ✓ Control estricto de toda las instalaciones del hotel y departamentos para mejorar y obtener un servicio de calidad
- ✓ Levantamiento de inventarios físicos para minimizar costos.
- ✓ Seguimiento frecuente de los comentarios pax con el objetivo de mejorar el servicio
- ✓ Entre hotel kapawi y las comunidades tienen objetivo claro de implementar plan de capacitación y reuniones conjuntas para dar seguimiento si se cumple reglamento y mejorar el servicio que ofrecen comunidad a los pax.
- ✓ Todas las comunidades están pendientes de su proyecto Kapawi, CEKSA ha apoyado a algunas comunidades con ciertas necesidades con un previo análisis y decisión para no afectar buen desarrollo de la empresa. Las comunidades también tienen participación con la venta de productos locales, recibir visita pax, donación de madera, mejoramiento de la imagen de la comunidad.
- ✓ Durante funcionamiento del hotel hemos adquirido necesidad indispensable de nuestros clientes que necesitan estrecha interacción clientes y empleados. Por tal razón Administrador del hotel se ha comprometido mantener 90 % de comunicación con los cliente y también se ha capacitado los mismos empleados para que implemente un servicio genuino. Resultado de todo esto con la Administración actual mantiene con 90 % de excelencia y 10 % bueno lo cual significa servicio de Kapawi es competitivo.



- ✓ Los empleados son motivados con una reunión frecuente y también se le ha implementado algunos detalles complementarios que cubren necesidades de los trabajadores.
- ✓ Los empleados necesitan capacitación para que desempeñen un trabajo positivo.
- ✓ No existe iniciativa de los empleados de estudiar en las universidades y ser profesionales competitivos.
- ✓ Los colaboradores de hotel kapawi siempre fueron informados el avance y estado de la empresa.
- ✓ Es evidente que los empleados están con alta responsabilidad, iniciativa y emprendimiento lo cual garantiza brindar servicio de calidad a los pax.
- ✓ Empleados fueron advertidos en cumplir reglamento interno de la empresa y algunos fueron separados por haber cometido faltas graves, con la finalidad de minimizar negligencia, descuido e irresponsabilidad en el ambiente de trabajo del hotel y mantener trabajo productivo.

4. Se lograron adicionalmente los siguientes impactos en el medio empresarial:

- ✓ Posicionamiento de la marca e imagen de Kapawi Ecolodge & Reserve
- ✓ Relación positiva con Socios Estratégicos:
 - Medios de Prensa
 - Gremios
 - Organizaciones Estatales: Ministerio de Turismo y Quito Turismo

5. Las actividades principales que se desarrollaron en el área comercial son:

- ✓ Entre las principales estrategias, acciones y observaciones de promoción se mencionan:
- ✓ Se mantienen las excursiones fuera de día de operación con un mínimo de 4 pasajeros sin recargo adicional, menos de 4 pax con recargo en transportación.
- ✓ La tarifa de nuestro producto es bastante competitiva.
- ✓ El vuelo tiene el costo casi por duplicado de los otros vuelos.
- ✓ Dentro de servicio, actividades, etc. son bastante similares entre hoteles.
- ✓ Nuestra operación es una de las más cortas hacia el destino.
- ✓ Durante el año 2013 hemos tenido en total una solicitud de 321 solicitudes de reservas de las cuales se han confirmado 226.

Causas:

- Valor muy alto.
- Traslado muy largo.
- No coincide con fechas.
- Desinterés.



- ✓ La promoción que es realizada por parte del gobierno, organizaciones nacionales e internacionales y otras a favor del proyecto ITT, sigue afectando en forma directa a proyectos que se encuentran en la Amazonía sur, restando afluencia a este sector.
- ✓ El porcentaje de visitas al proyecto es bastante alto por parte de pasajeros que nos contactan directamente, varias de los métodos para encontrarnos es por internet, guías turísticas, redes sociales y amigos, lo cual nos obliga a mantenernos al día en la red, lo cual nos obliga a estar bien posicionados en la red, para que el producto sea de fácil encuentro.
- ✓ Seguir trabajando para mejorar los estándares de servicio
- ✓ Permanecer como socios en la Corporación Unique Destination Ecuador, obteniendo de esta forma, representaciones Internacionales y presencia en Ferias
- ✓ Mejorar nuestra promoción y presencia en los medios y redes sociales.
- ✓ Inversión en Medios Digitales (motor de reservas)
- ✓ Boletines semanales
- ✓ Mailings
- ✓ Representaciones internacionales
- ✓ Promociones y fechas de último minuto
- ✓ Visitas a agencias
- ✓ Promoción en nuestra página Web
- ✓ Seguimiento de los contactos en los diferentes eventos y ferias
- ✓ Buenas relaciones con nuestro canal de distribución nacional e internacional (agencias y operadoras).

6. Sobre el proceso de inversión se expuso los avances y condiciones:

- ✓ Holding Cacaram: Pendientes últimos pasos de constitución
Dificultades encontradas: Situación de la NAE – Gobierno para los inversionistas es una alerta – Garantías de la inversión.
- ✓ Inversionistas: Mantienen el interés (Kempinsky, Design Hotels confirmados) además del Gobierno de Qatar a través de su embajador.
Recomendación: Ya que la Asamblea está suspendida, la NAE como socio principal invitar a los representantes de Phase Zero para dar seguimiento.
- ✓ Existe el Compromiso por parte del Ministerio de Turismo para apoyar a Kapawi. Se mantendrán reuniones de seguimiento.

Reportes Financieros:

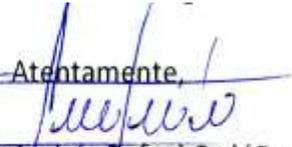
- Del período económico 2013, los resultados obtenidos y declarados, representaron una utilidad contable de US\$ 30,513.44.



- Los ingresos por servicios, venta de artículos y otras ventas netas ascendieron a US\$ 821,116.14.
- Los costos de operación ascendieron a la suma de US\$ 492,038.98 mientras que los gastos administrativos y financieros fueron de US\$ 298,563.72.

Debo informar que al cierre del ejercicio económico 2013, la compañía cumplió con todas sus obligaciones tributarias vigentes.

Quito DM, 21 de marzo de 2014

Atentamente,

Andrés Rafael Ordóñez León
Gerente General
CEKSA