



## 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 2014, 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 2014, 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 renuncias voluntarias (Mariano, Héctor, Isidro, Gabriela)
  - ✓ Se ha realizado el proceso de selección e inducción del personal nuevo, en total se ha contratado 2 personas.
  - ✓ Las capacitaciones que tienen costo para la empresa se han suspendido, sin embargo se continúa gestionando capacitaciones con fondos públicos que financien la totalidad de las mismas para que no represente ningún costo para la empresa.
  - ✓ Se gestionó pasantías en los Hoteles de Quito para que el personal Achuar que trabaja en las áreas de: Bodega, Bar, Cocina fortalezcan sus destrezas. Asistirán una semana cada persona.
  
2. En el aspecto de turismo sostenible:
  - ✓ Se está implementando un control de ciertas áreas del hotel (plan piloto), con el fin de medir mediante indicadores el desempeño de cada área
  - ✓ Se está trabajando con los nuevos requerimientos que solicitan el IEES y Ministerio de trabajo con respecto a la seguridad social Empresarial.
  - ✓ Se va a realizar un taller para definir los proyectos prioritarios que se deben realizar en el hotel para poder presentar proyectos a distintas instituciones y contar con un plan de implementación de proyectos



- ✓ Se está trabajando en la elaboración de recetas estándar para pasajeros y empleados para poder controlar la solicitud de comida que se hace por medio del hotel
- ✓ Se trabajó para implementar una cocina eléctrica en el hotel (el generador actual tiene la capacidad necesaria) y así evitar tanto consumo de combustible
- ✓ Se elaboraron datos informativos sobre pagos que se han realizado a las comunidades con respecto a Eventuales, Producto local, Visitas pax, etc.

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

- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo total de las cabañas.
- ✓ Mejoramiento en la calidad de servicio.
- ✓ Se realizaron reuniones, asambleas con las comunidad de la aso. MAANA para tomar decisión para buen desarrollo de la empresa.
- ✓ Se contrató un chef Achuar Marco Vargas después de varios entrenamientos y gestiones respectivos.
- ✓ Control estricto de toda las instalaciones del hotel y departamentos para mejorar y obtener un servicio de calidad
- ✓ Levantamiento de inventarios físicos con el objetivo de descubrir pérdidas y minimizar costo.
- ✓ Seguimiento frecuente de los comentarios pax con el objetivo de mejorar el servicio.
- ✓ Las comunidades de la Aso. MAANA y CEKSA mantiene una estrecha relación de cooperación, apoyo y comunicación con la finalidad de desarrollar empresa Achuar a una empresa productiva y generadora de recursos para beneficio de todas las comunidades de la asociación y del pueblo entero.
- ✓ Una vez presentado compromiso del administrador del Hotel Kapawi Angel Etsaa a la gerencia sobre interacción de los clientes y administrador se ha evidenciado mejoramiento en el servicio total para los huéspedes y los comentarios de los pax se mantiene 90 % excelente y 10% bueno eso significa que el hotel kapawi es competitivo.
- ✓ Personal del hotel kapawi es un equipo comprometido con su trabajo y se mantiene ambiente de trabajo en paz, armonía, tranquilidad, responsabilidad y cumplimiento estricto de los valores organizacionales con la finalidad de mantener trabajo con resultado positivo.



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

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 2014 hemos tenido 198 solicitudes de reservas de las cuales se han confirmado 162. Causas:
  - Valor muy alto.
  - Traslado muy largo.
  - No coincide con fechas.
  - Desinterés.

Después del análisis de las ventas realizadas en los últimos años y particularmente del último llegamos a la conclusión de cuáles fueron los factores determinantes en la baja del número de pasajeros, detalle a continuación:

- ✓ Uno de estos fue el evento del *mundial de futbol* realizado en Brasil el cual marca una baja notable en los meses anteriores, durante y posteriores al evento podemos notar que el número de pasajeros se reduce de forma significativa.
- ✓ Inconvenientes de falta de servicios (generador) que provocaron la insatisfacción de nuestros pasajeros, provocando la inspección de los servicios para garantizar la satisfacción de sus futuros pasajeros, y prefiriendo ofertar otros hoteles en lugar del nuestro.
- ✓ Falta de mantenimiento del hotel lo cual ocasionó la caída de pasajeros en esta vez sector pasarela, lo cual hizo que la cuenta decida cambiar de hotel para futuros grupos.
- ✓ Este análisis nos ayuda a proyectar el número de pasajeros para el año 2015 en el cual nos enfocaremos en retomar el mercado internacional,



atacar el mercado nacional y de estudiantes, posicionamiento en medios, comunicación de mejoramiento de los servicios y renovación del hotel, mejoramiento de canales informativos, lo cual nos permitirá recuperar el mercado.

- ✓ Mejorar nuestra promoción y presencia en los medios y redes sociales.
- ✓ Inversión en Medios Digitales (nueva página web)
- ✓ Boletines semanales
- ✓ Mailings
- ✓ Promociones y fechas de último minuto
- ✓ Visitas a agencias
- ✓ 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:

- ✓ La NAE debe dar seguimiento a su acuerdo de inversión. Se ha enviado por parte de la Gerencia de CEKSA toda la información respectiva al Presidente de la NAE.
- ✓ El interés se mantiene por parte de Phase Zero S.A., sin embargo han manifestado que los avances continúan a un paso más lento, pero que el objetivo y metas de inversión son firmes.

7. Sobre las necesidades financieras de la empresa:

- ✓ La Gerencia recuerda que se ha solicitado el apoyo de sus dueños desde el año 2012 para cubrir las necesidades de innovación y reposición especialmente del lodge. Existe el apoyo ofrecido por parte de una ONG directamente la misma que debe darse el seguimiento respectivo por parte del Directorio y NAE como responsables. El proyecto de inversión es una excelente oportunidad, sin embargo, es importante que los dueños busquen alternativas de financiamiento así como lo han hecho con la empresa Achuar Aerosentsak. Se recuerda que CEKSA no es sujeto de crédito, razón por la cual es necesario contar con el apoyo directo de sus representantes en estas gestiones.

Reportes Financieros:

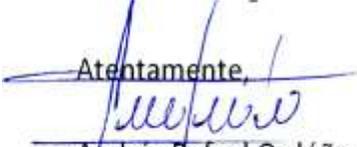
- Del período económico 2014, los resultados obtenidos y declarados, representaron una pérdida contable de US\$ 72.734,03.
- Los ingresos por servicios, venta de artículos y otras ventas netas ascendieron a US\$705.387,78.



- Los costos de operación ascendieron a la suma de US\$ 500.145,40 mientras que los gastos administrativos y financieros fueron de US\$ 277.976,40.

Debo informar que al cierre del ejercicio económico 2014, la compañía cumplió con todas sus obligaciones tributarias vigentes.

Quito DM, 12 de marzo de 2015

Atentamente,  
  
Andrés Rafael Ordóñez León  
Gerente General  
CEKSA