

**INFORME DE ACTIVIDADES DE GERENCIA DE LA COMPAÑÍA QUINDETOUR CIA LTDA  
CORRESPONDIENTE AL PERIODO 1 DE ENERO 31 DE DICIEMBRE 2012**

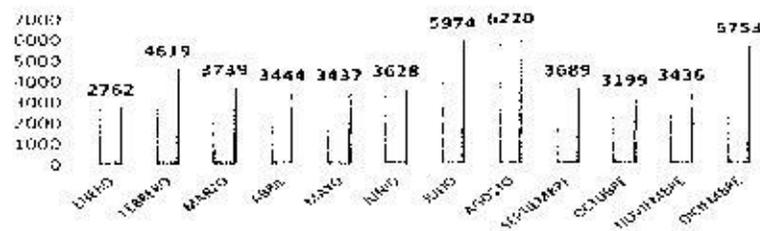
Dando cumplimiento a las normas estatutarias y legales de la compañía, me permito presentar el presente informe, en el cual detallaré las actividades principales desarrolladas en el año 2012 en la compañía Quindetour Cia. Ltda.

Las principales actividades desarrolladas por esta gerencia, tuvieron que ver con la consecución de los permisos y autorizaciones para realizar esta actividad turística en la ciudad, así como también el cumplimiento con las entidades de control, presentando a tiempo declaraciones de impuestos, balances, planillas y otros, de esta manera la compañía siempre ha contado con la categoría de carta blanca para emitir sus documentos de trabajo como son facturas, retenciones, liquidaciones de compras. Etc.

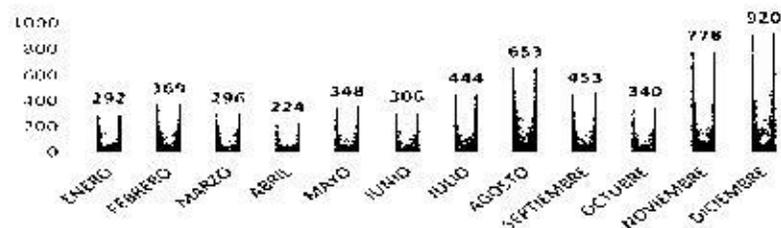
Ha sido prioridad de esta gestión el incrementar las ventas y sobrepasar las metas planteadas en el proyecto, en un inicio la proyección de ventas plateada fue de **36.800 pasajeros** al año, y me es grato informar que hemos superado esa meta en un **58,016 %**, ya que en el año 2012 se movilizaron **58.140 pasajeros** a bordo del Quito Tour Bus.

A continuación consta el detalle del flujo de pasajeros por producto:

**TOUR DIURNO:**



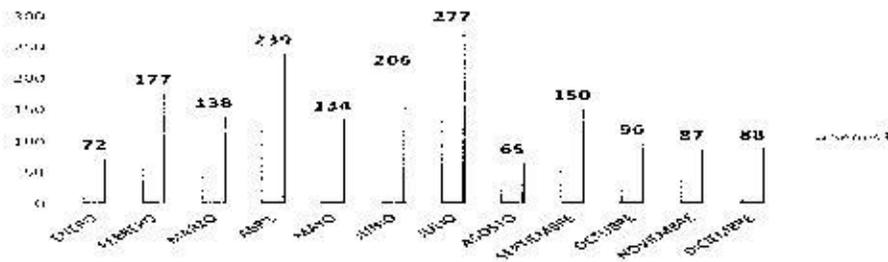
**TOUR NOCTURNO REGULAR:**



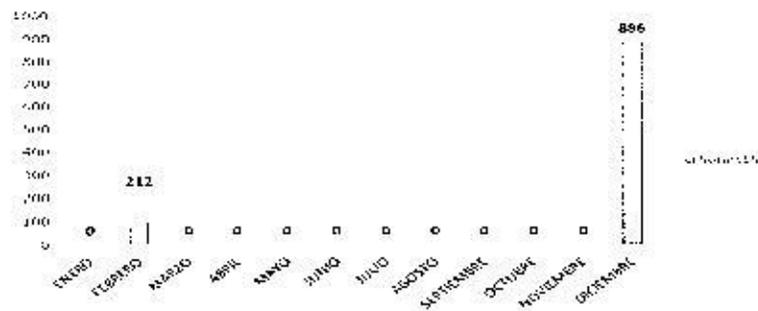
Alfonso de Lamartine E10-39 y Paris

2435-458, 0983359796

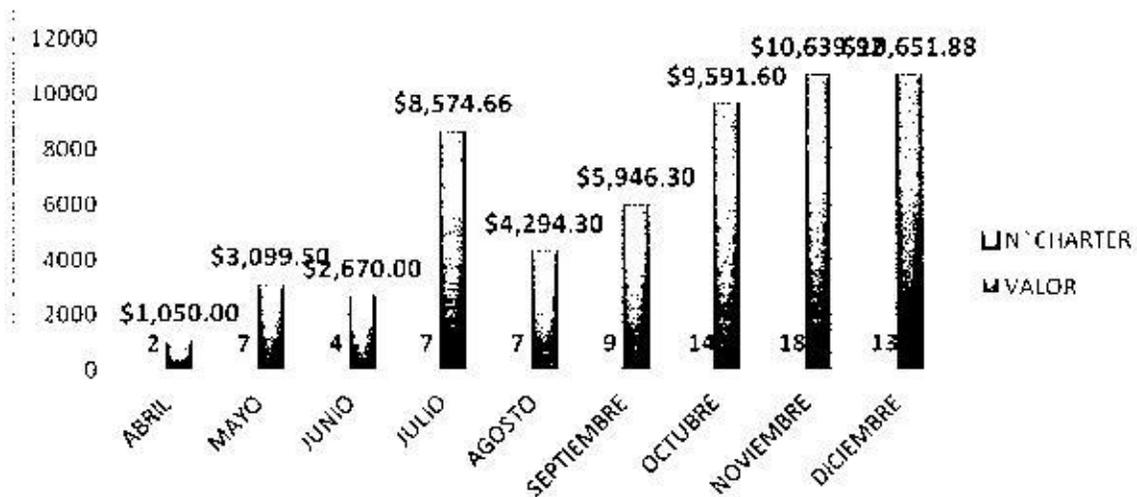
**TOUR NOCHES PATRIMONIALES:**



**TOURS TEMÁTICOS:**



**CHARTERS:**



Alfonso de Lamartine E10-39 y Paris

2435-458, 0983359796

27 MAR 2013



**TOTAL INGRESOS:**

DETALLE	2012	
	N° PAX	VALOR
TOUR DIURNO	49900	505.302.00
TOUR NOCTURNO	5423	46.790.00
NOCHES PATRIMONIALES	1729	25.278.11
TOURS TEMATICOS	1098	21.115.00
CHARTERS		56.500.00
OTROS SERVICIOS		26.458.08
<b>TOTAL</b>	<b>58150</b>	<b>681,443.19</b>

Este incremento en la proyección se debe a la implementación de algunas estrategias administrativas, operativas y de comunicación que detallo a continuación.

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS:**

En los meses de enero a junio empezamos a formar la base organizacional de la empresa, mediante la implementación del Despliegue de Plan de Negocios (DPN), en este documento se establecieron metas, objetivos, actividades y responsables; durante los meses de julio a diciembre nos dedicamos a trabajar para cumplir las metas planteadas y a medir resultados, para ello se realizaron reuniones de staff cada lunes y una reunión de revisión de DPN una vez al mes.

Como resultado de esta planificación, se generaron los documentos: Manual de operadores y conductores, Manual de manejo de dinero, Manual de manejo de caja chica, Proceso de selección de personal, Políticas de manejo y llenado de facturas, Política de manejo y llenado de liquidaciones de compra.

En el mes de agosto se realizó una evaluación a todo el personal, en esta pudimos obtener feedback de nuestro personal y generar cambios. Esta evaluación será implementada 2 veces al año en Quindetour debido a su importancia y a la información que se puede obtener de ella.

Otra estrategia administrativa ha sido el mantener una comunicación directa con Quito Turismo, ha sido prioridad de la Gerencia General el atender a todos los requerimientos y pedidos de Quito Turismo para dar respuestas inmediatas y con alta calidad, he mantenido reuniones por lo menos

Alfonso de Lamartine E10-39 y Paris

2435-458, 0983359796

27 MAR 2013



una vez al mes, en algunos casos hasta 5 veces al mes, adicionalmente cada mes he enviado el informe de actividades realizadas por Quindetour, que incluye: Número de pasajeros movilizados, número de beneficiarios directos e indirectos del Quito Tour Bus, reporte de noches patrimoniales y reporte de las encuestas de satisfacción de nuestro servicio.

A diciembre del 2012 realicé el cierre parcial del convenio firmado por Quindetour y Quito Turismo, para ello Quindetour justifico con documentos todas las acciones realizadas para cumplir con nuestras responsabilidades estipuladas en el convenio, adicionalmente me reuní con el jefe de cada área de Quito Turismo para firmar actas y el informe final del año 2012. Debo informar que todos los pagos a Quito Turismo han sido realizados a tiempo y de acuerdo a lo estipulado en el convenio.

Como resultado de esta relación cercana y en buenos términos hemos obtenido un apoyo incondicional por parte de Quito Turismo, muestra de ello es que sin tener el permiso de operación para realizar los tours nocturnos o temáticos, hemos tenido su apoyo en promoción y comercialización de estos productos, ya que han sido probados por ellos y han aceptado que son actividades importantes que deben ser contempladas en el nuevo permiso de operación. También conseguimos que Quito Turismo se interese en vender nuestros charters y firmamos un convenio comercial para este tema en específico.

En el mes de diciembre realizamos el evento del primer aniversario del Quito Tour Bus, evento que tuvo muy buenos resultados y permitió dar a conocer al público en general todas las actividades que realiza Quindetour no solo en beneficio de la empresa, sino en beneficio de la sociedad y del ambiente, en este evento contamos con la presencia del Secretario de la Producción Eduardo Deusdebés y Luz Elena Coloma, Gerente General de Quito Turismo, que dieron realce al evento y la importancia que este merecía.

#### **ESTRATEGIAS OPERATIVAS:**

En el mes de agosto se implementó el sistema de radio para ejercer el control de las unidades y los pasajeros, esta actividad mejoro notablemente el rendimiento de los operadores y del personal de la oficina ya que por esta vía se han realizado ventas, confirmaciones, verificaciones de estado de ruta, informes en tiempo real del trabajo.

Durante todo el año se ha cumplido al 100% el Plan de mantenimiento preventivo tanto de carrocería como de chasis, se ha realizado mantenimiento de las llantas y se han cambiado las baterías de los buses, todo esto a fin de tener las unidades siempre al día y con todo en orden.

Se ha cumplido con las revisiones obligatorias de la CORPAIRE, estamos al día en el pago de matrículas de los 3 buses.

Alfonso de Lamartine E10-39 y Paris

2435-458, 0983359796

27 MAR 2013



Se compró y construyó el cuarto bus, que aportará a la operación diaria y generará ingresos adicionales con el servicio de charter durante el día y la noche.

En el mes de mayo se capacitó al personal operativo de conductores y operadores para ofrecer el servicio adecuado, para ello se firmó un contrato con el profesor Michel Thomas para capacitar en temas referentes a servicio al cliente y técnicas de guiar.

Adicionalmente en el mes de septiembre se planificó una capacitación a cargo de Quito Turismo para potenciar en los guías las técnicas de guianza que pueden ser utilizadas a bordo del Quito Tour Bus.

Dentro del departamento de operaciones se han cotizado y generado los diferentes tours ofrecidos en el 2012, también se ha logrado fortalecer el producto Charter, que en un inicio no estaba contemplado dentro de la planificación del proyecto.

#### **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN:**

Para el año 2012 una de las grandes metas era la creación de la página web del Quito Tour Bus, que tenga una identidad propia y se potencie la marca. A finales del 2012 contamos ya con la página web lista, misma que cuenta con una imagen fresca y renovada del Quito Tour Bus, también cuenta con aplicaciones modernas como el tour virtual en 360 grados, la animación en 2D de nuestro servicio, y mapas interactivos que permiten entender fácilmente nuestro producto.

Se generaron convenios estratégicos importantes, uno de ellos fue con Royal Caribbean en el verano, en el mes de junio realizamos el lanzamiento de la promoción de verano en conjunto con esta empresa de renombre mundial, lo que nos permitió ser visibles y estar presentes en las redes sociales de Royal Caribbean.

Otro convenio importante fue el generado con Despegar.com, debido a este convenio todos los pasajeros que visitan la página web [www.despegar.com](http://www.despegar.com) y buscan a Quito como destino, tienen información del Quito Tour Bus y un beneficio especial. Esta alianza ha tenido buenos resultados y por eso será renovada para el año 2013.

Como estrategia de comunicación estuvimos presentes en la FITE GUAYAQUIL 2012, en el mes de septiembre, allí tuvimos la oportunidad de llegar al público guayaquileño y contactarnos con agencias de viajes y mayoristas guayaquileñas que se interesaron en nuestro servicio y que han trabajado durante el año 2012, una de ellas es Tecnoviajes.

Alfonso de Lamartine E10-39 y Paris

2435-458, 0983359796

27 MAR 2013



En el mes de septiembre estuvimos presentes en el Encuentro empresarial de turismo organizado por el Ministerio de turismo para unir a los mundos costa, sierra y galápagos y potenciar los negocios a nivel interno.

En el mes de noviembre estuvimos presentes en el work shop de LAN junto a empresas grandes como LAN, Quito Turismo, Tecnoreps, Metropolitan Touring, Klein Tours, Sur Trek y muchas más.

Dentro del departamento de comunicación se ha generado estrategias para mantener presencia en las redes sociales, y también para actualizar la información en la página web de acuerdo a los requerimientos.

#### **ESTRATEGIA EN RECURSOS HUMANOS**

En el área de Recursos Humanos se ha generado todas las gestiones para estar al día con el Ministerio de Relaciones Laborales y el IESS.

Durante el año 2012 se cumplió con el proceso de selección de personal para formar el equipo de trabajo con el que contamos actualmente.

Se han generado visitas al Ministerio de Relaciones Laborales para realizar el registro de los contratos suscritos con nuestros trabajadores, también a firmar actas de finiquito con el personal que ha salido de la compañía por diferentes motivos, y, a realizar consultas o a recibir asesoría gratuita para conocer los cambios que se vienen dando en el Código del Trabajo.

En el mes de enero del 2013, la gerencia de recursos humanos organizó un paseo anual para todo el personal por motivo de las fiestas de Navidad y Fin de Año, para ello fuimos un día al Club de Liga y disfrutamos de las instalaciones tuvimos una mañana deportiva, disfrutamos de un delicioso almuerzo, también se les entregó una canasta navideña a cada empleado, y finalmente se reconoció a todo nuestro personal por el importante trabajo desplegado en el año 2012

Este departamento es el que está siempre pendiente del estado físico y anímico de nuestro personal, esta es una de las razones por las que nuestro cliente interno se siente a gusto en su trabajo.

Considero que el año 2012, fue un año de aprendizaje y de cumplimiento de metas ya que al ser nuestro primer año de operación superamos todas las expectativas, y la razón es que el equipo de trabajo de Quindetour entregó el ciento por ciento y trabajó sin medir las horas o los días de descanso, y por eso reconozco que el mejor recurso son el que contamos en Quindetour es el recurso humano.

Alfonso de Lamartine E10 39 y Paris

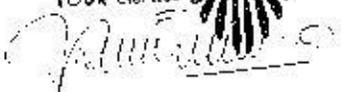
2435 458, 0983359796

27 MAR 2013



Una vez más quiero agradecer por la confianza entregada en mí para dirigir esta empresa, que ha empezado a crecer y de aquí en unos años va a llegar muy lejos.

Atentamente,

  
Quinde  
TOUR Cia. Ltda.

Ing. Diana Carrasco

Gerente General

Quindetour Cia. Ltda.

Alfonso de Lamartine E10-39 y Paris

2435-458, 0983359796