



* * * *

APARTAMENTOS LOS QUIPUS

2009
54941

Lérida E14-55 y Lugo La Floresta - Telf.: (593-2) 2224037 / 2557787- Fax: (593-2) 2561140 - E-mail: a.quipus@accessinter.net
Casilla: 17-12-075 - QUITO - ECUADOR - Web: <http://www.aquipus.com>

INFORME DE GERENCIA AÑO 2009

DE: GERENCIA GENERAL
PARA: JUNTA DE SOCIOS ADAPQUI CIA. LTDA.
ASUNTO: SITUACIÓN AÑO 2009
FECHA: 25 de Febrero 2010

1. ADMINISTRACIÓN:

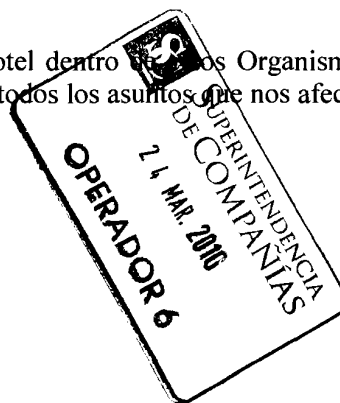
- Se cumplió con las obligaciones fiscales y laborales, en el Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Compañías, IESS, Ministerio de trabajo.
- Al igual que en los años anteriores, se cumplió con todos los requerimientos para obtener los permisos de funcionamiento en todas las instancias necesarias: Municipio, Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud, Cámaras de Turismo y Asociaciones hoteleras.

2. FINANZAS:

- Los ingresos fueron menores a los que se presupuestó, sin embargo los gastos guardaron relación con los ingresos.
- De los resultados del Balance de Situación y Estado de Pérdidas y Ganancias se aprecia que se mantuvo el punto de equilibrio. Respecto al año pasado, mejoraron ligeramente los ingresos, pero también aumentaron los gastos, por esto el saldo de utilidades es bajo todavía, pero mejor que el del año pasado

3. RELACIONES CON INSTITUCIONES DEL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO:

Se mantiene un buen posicionamiento del Hotel dentro de los Organismos y una constante y oportuna comunicación sobre todos los asuntos que nos afectan e involucran.

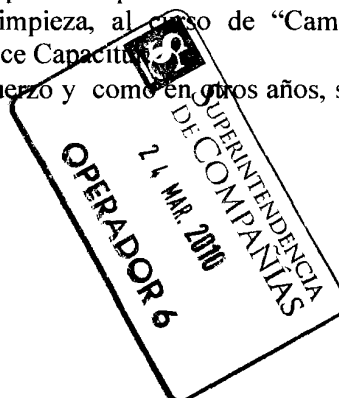


4. MERCADEO.

- a. Se mantuvo una permanente e inmediata correspondencia por e-mail, con huéspedes nuevos y clientes fieles.
- b. Es clave, y decidor en nuestras ventas, mantener clientes fieles (conocidos de años) pues a través de ellos y sus recomendaciones hemos obtenido un incremento en la cartera de clientes.
- c. La página Web si ha ayudado, pero un buen porcentaje de las reservaciones hechas por este medio no son muy seguras, pues a última hora suspenden o simplemente no vienen.
- d. Aumentó la demanda del uso de la sala de reuniones, (aunque con limitaciones porque es para máximo 20 personas) y para eventos más grandes ya no es posible. Sin embargo, nos ha beneficiado, pues ha constituido un medio para que nos conozcan y captar nuevos clientes.
- e. Continuó con buenos resultados en la ocupación y generación de ingresos, la combinación de la modalidad de hotel y arriendos para estadías de 1 mes ó más.
- f. La meta propuesta desde hace algunos años respecto a la ocupación por apartamentos fue del 70%, aún no logramos llegar a eso. En este año el promedio de ocupación fue de 61.57%, menor al del año pasado en el que nos acercamos a la meta con una ocupación de 68.78 %. En lo que se refiere a la ocupación por personas el porcentaje promedio de este año es de 47.40%, mayor apenas en 0.15% al del año pasado. De todas maneras esto indica que, se mantiene la subocupación, debido a que la demanda de habitaciones simples o dobles es mayor que la de apartamentos por familias o grupos institucionales, a pesar de que tenemos un segmento fiel de mercado.
- g. Se ha mantenido una posición competitiva, en cuanto a precios y servicios, dentro del sector "Apartamentos Turísticos de Primera categoría" que es la denominación con la que nos reconoce el Ministerio de Turismo.

5. PERSONAL

- Se ha logrado consolidar el trabajo en equipo.
- Se mantuvo una fluida y permanente comunicación y coordinación en el trabajo, a través del acompañamiento diario y de las reuniones de personal
- En lo que se refiere a capacitación, asistieron el recepcionista del fin de semana y el de la noche al curso de "Recepcionista polivalente". Y una de las personas que trabajan en el área de limpieza, al curso de "Camarera", aprovechando siempre los cursos que ofrece Capacit
- Se celebró el día del trabajo con un almuerzo y como en otros años, se hizo el agasajo en Navidad y año viejo.



6. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES (Calidad en el Servicio)

- Se ha procurado que las instalaciones se mantengan de la mejor manera, mediante la atención y solución inmediata a los daños que se han presentado ocasionados por el uso y el tiempo.

7. ADQUISICIONES

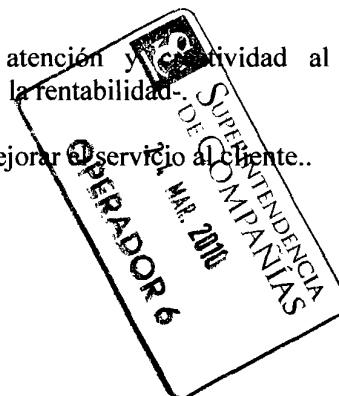
- Por el volumen y frecuencia de lavado, se debió dar de baja una lavadora que duró 10 años y se adquirió otra.
- Se renovó toallas,
- Para mejorar el servicio y la comodidad a nuestros clientes se implementó en todos los apartamentos microondas.
- De acuerdo al Plan de Contingencia, se adquirió otros extintores para áreas que necesitaban, detectores de gas licuado en la cocina de todos los apartamentos, se completó todo lo que fue necesario en cuanto a señalización
- Se debió comprar una nueva central de teléfonos, debido a que se malogró con un rayo la que se tenía.

CONCLUSIONES:

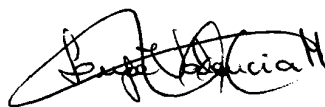
1. En general se puede apreciar que la Empresa se va consolidando y aunque todavía no llegamos a las metas fijadas en cuanto a ocupación y generación de utilidades, estamos en el camino de mejorar poco a poco.
2. Se mantiene el posicionamiento dentro del área de hoteles de prestigio en Quito.
3. Tenemos un segmento de mercado más amplio y abierto, sin perder de vista al que ha sido nuestro segmento más fuerte y fiel, el mundo de la cooperación al desarrollo.

RECOMENDACIONES:

- 1- Mantener el buen nombre y seriedad del hotel, en lo que se refiere al cumplimiento de las leyes, normas y obligaciones con todos las Instituciones y Organismos de Control y Gremiales: SRI, IESS, Ministerios de Turismo, de Salud, de Trabajo, HQM, CAPTUR etc.
- 2- Continuar poniendo mayor atención y actividad al área de mercadeo, a fin de que mejore la rentabilidad.
- 3- Procurar permanentemente mejorar el servicio al cliente..



- 4- Cuidar de que se mantenga el buen estado de las instalaciones y equipos e implementar lo que sea posible a fin de cumplir las necesidades y expectativas de nuestros clientes
5. Preocuparse del cuidado y satisfacción del cliente interno a través de un trato humano que brinde un clima laboral agradable y fortalezca el trabajo en equipo.
6. Acompañar, supervisar y evaluar de manera continua el desempeño del personal, así como su profesionalización mediante la capacitación.
7. Mantener comunicación permanente entre todas las instancias que forman parte de la estructura de la empresa: Equipo de trabajadores, Directorio, Junta de accionistas y propietarios.



Lcda.. Guadalupe Valencia M.
GERENTE GENERAL

Administradora de Apartamentos
Adapqui Cia. Ltda.
Ruc: 1791398920001

