



APARTAMENTOS LOS QUIPUS

Lérida E-1455 y Lugo La Floresta - Telf.: (593-2) 2224037 / 2557787 - Fax: (593-2) 2561140 - E-mail: a.quipus@accessinter.net
Casilla: 17-12075 - QUITO - ECUADOR - Web: <http://www.losquipus.com>

INFORME DE GERENCIA AÑO 2012

DE: GERENCIA GENERAL
PARA: JUNTA DE SOCIOS ADAPQUI CIA. LTDA.
ASUNTO: SITUACIÓN AÑO 2012
FECHA: 23 de Marzo 2013

1. ADMINISTRACIÓN:

- Al igual que en años anteriores, se cumplió con todas las obligaciones requeridas para obtener los permisos de funcionamiento en todas las instancias necesarias: Municipio, Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud, Cámaras de Turismo y Asociaciones hoteleras.
- Se cumplió también con las obligaciones fiscales y laborales, en el Servicio de rentas Internas, Superintendencia de Compañías, IESS, Ministerio de trabajo.
- Por accidente se perdió gran parte de la información histórico-administrativa-estadística y contable del hotel. Esto representó un gran problema, para igualarnos nuevamente sobre todo en el área contable y una gran lección para estar más atentos a guardar los respaldos de todo el trabajo que se realiza.

2. FINANZAS:

- De los resultados del Balance de Situación y Estado de Pérdidas y Ganancias se puede deducir lo siguiente:
- A pesar de que hubo un pequeño incremento en las tarifas diarias de alojamiento, se han obtenido USD 12.937.11 menos de ingresos que el año pasado pero, los gastos también disminuyeron en USD 12.542.32. Esto dio una utilidad del ejercicio de USD 394.79 menor a la del año pasado
- Las razones de este resultado pueden ser:
 - 1- Una muy baja e inusual ocupación, especialmente en los meses de Febrero y Marzo y mediana ocupación en Enero, Junio, Septiembre, Octubre y Diciembre.
 - 2- Se tuvo que pagar, liquidaciones finales a 8 personas, 3 de las cuales trabajaron por más de 4, 6 y 13 años.
 - 3- Hubo en general un aumento en el costo de los implementos de limpieza y otros, así como de teléfono, Tv cable.
 - 4- Se aumentó la tendencia del pago con tarjetas de crédito lo cual aumentó el costo de retenciones de tarjetas de crédito.
 - 5- Las tarifas de servicio de alimentación y lavandería permanecieron iguales y al parecer solo llegaron a cubrir costos.
- Por tanto, en lo que se refiere a rentabilidad, no pasamos del punto de equilibrio, que nos permitió cubrir los gastos operativos y cumplir con las obligaciones, pero que obviamente deberá mejorar.

3. RELACIONES CON INSTITUCIONES DEL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO:

- a. El Hotel mantiene un buen posicionamiento dentro de los Organismos del sector turístico (HQM, CAPTUR, etc)

4. MERCADEO.

- a. El mercadeo continúa enfocado en dar prioridad a la fidelización de los clientes que ya nos conocen y a través de una buena relación con ellos y sus recomendaciones incrementar la cartera de clientes.
- b. Se está trabajando sobre una actualización de la página web y un modelo de reservaciones directas.
- c. Igual que en años anteriores, la combinación de arriendos o estadias por más de 1 mes y la modalidad principal de hotel han dado resultado positivo en la ocupación. De todas maneras, se continúa con la subocupación (es decir 1 ó 2 personas por apartamento y pagando precio de habitación, para no desechar clientes y perder oportunidades)
- d. Se ha mantenido una posición competitiva, en precios y servicios, dentro del sector "Apartamentos Turísticos de Primera categoría" que es la denominación con la que nos reconoce el Ministerio de Turismo.
- e. Mantenimiento permanente e inmediato de correspondencia por e-mail, con huéspedes nuevos y otros que regresan.

5. PERSONAL

- Este año como nunca antes, se ha producido un movimiento del personal, que hasta ahora era estable, con la renuncia voluntaria y por motivos estrictamente personales, de personas con 4 y más años de servicio. Debiendo por eso contratar nuevo personal para el área de limpieza y recepción. Algunas de estas nuevas personas no cumplieron su compromiso de estabilidad y renunciaron por diferentes circunstancias personales. En resumen han sido 8 personas las que se han movido y esto ha ocasionado un **empezar de nuevo**, lo cual en el fondo también ha sido bueno para la dinámica de la empresa, pero ha representado costos económicos y desde luego, más trabajo el entrenamiento a las nuevas personas en todas las rutinas y normas del hotel e introducir en la misión y visión para que se dé el mejor servicio.

5. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES (Calidad en el Servicio)

- Como siempre se continúa con el mantenimiento permanente de las instalaciones, para que se conserven en buen estado, haciendo las reparaciones inmediatas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

1. Mantener como prioridad, el 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, AHOTEC, HQM, CAPTUR etc.
2. El mercadeo sigue siendo el área que requiere más atención y en la que más se debe trabajar, enfocando las ventas hacia familias y grupos para optimizar el uso del espacio, que en muchos de los casos ha sido sub-ocupado, manteniendo desde luego los clientes fieles.
3. Mejorar el servicio de internet, pues ha tenido algunas fallas y es uno de los atractivos especialmente para los clientes que vienen por motivos de trabajo.
4. Motivar al personal a través de un trato humano y re-crear un clima laboral agradable y de trabajo en equipo.
5. Mantener un acompañamiento y seguimiento o evaluación del desempeño, así como procurar la capacitación necesaria del nuevo personal.
6. 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.
7. Mantener y apoyar la labor que el Sr. Alfredo Camacho ha venido desempeñando, como nuestro Representante, en cuanto al posicionamiento de la Empresa dentro del Sector Hotelero.
8. Mejorar la rentabilidad.



Lcda Guadalupe Valencia M.
GERENTE GENERAL