



## INFORME DE GERENCIA AÑO 2016

**DE:** GERENCIA GENERAL  
**PARA:** JUNTA DE SOCIOS ADAPQUI CIA. LTDA.  
**FECHA:** 7 de Marzo 2016

### 1. ORGANIZACIÓN y EQUIPO DE TRABAJO

2016 fue un año de baja demanda, debido a las varias situaciones en el país. Entre ellas el terremoto de abril 2016, y factores macroeconómicos. La baja demanda de servicios de alojamiento se ha reflejado en todo el sector hotelero, conforme lo demuestran las estadísticas del Ministerio de Turismo y AHOTEC.

Ello llevó a la reducción del personal en el último trimestre del año. Habiendo reducido el equipo de 8.5 personas a diciembre 2015 a 6.5 personas a Dic 2016. Habiendo quedado conformado por:

- Un Gerente a tiempo lleno dedicada sobre todo a la gestión de ventas (1)
- Una administradora a tiempo parcial ( 0.5)
- Dos Recepcionistas a tiempo lleno (2.)
- Dos camareras a tiempo lleno ( 2)
- Un Conserje(1)

Se espera operar con este equipo en 2017.

### 2. ADMINISTRACIÓN

El 11 de Diciembre de 2015 se cumplió con la inscripción en el Sistema SIETE del Ministerio de Turismo en el marco de la implementación del nuevo reglamento de Alojamiento Turístico.

La categoría APARTAMENTOS TURISTICOS desapreció en la nueva ley. Y optamos por inscribirnos como HOTEL DE TRES ESTRELLAS. En la práctica estamos ofreciendo más servicios que lo que exige la ley. Pero ello es favorable para el usuario y para la imagen y calificación del Hotel por parte de los huéspedes.

En la primera mitad del año se ha logrado cumplir con las obligaciones y permisos:

- Se ha cumplido con todas las obligaciones establecidas para la aplicación de la LUAE 2016.
- Se cumplió también con oportunidad, todas las obligaciones fiscales y laborales que exige la ley, en el Servicio de rentas Internas, Superintendencia de Compañías, IESS, Ministerio de trabajo.

### 3. RESULTADOS FINANCIEROS

Conforme la información presentada por la Contadora: Eliana Navas Navas, se ha cerrado el año con lo siguientes **datos de Balance de Situación**:

|          |               |                |               |
|----------|---------------|----------------|---------------|
| ACTIVOS: | USD 35.769.92 | PASIVOS:       | USD 28.351.21 |
|          |               | PATRIMONIO:    | USD 5.502,55  |
|          |               | Resultado 2016 | USD 1.916,16  |
| TOTAL:   | USD 35.769.92 | TOTAL:         | USD 35.769.92 |

**Y el Balance de Resultados con lo siguiente:**

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| INGRESOS TOTALES: | USD 128.492.43 |
| GASTOS TOTALES:   | USD 126.576.27 |
| RESULTADO 2016:   | USD 1.916,26   |

Los ingresos del 2016 fueron apenas USD 5.723.77= 4.6% mayores que los ingresos de 2015 (USD 122.768.66)

Los gastos de 2015 se incrementaron en USD 4.341.17= 3.55% mayores que los del 2015 (USD 122.234.57).

Debido a la crisis del año 2016, los dueños del edificio han hecho la concesión de no cobrar arrendamiento, en la perspectiva de dar la oportunidad a la empresa para su recuperación en 2017.

### 4. RELACIONES CON INSTITUCIONES DEL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO.

El Hotel mantiene un buen posicionamiento dentro de los Organismos del sector turístico, (AHOTEC, HQM, CAPTUR, etc) y se encuentra participando activamente en las acciones que organizan los mismos.

### 5. MERCADEO.

No se incrementó las tarifas Rack en 2016, manteniéndose las mismas tarifas de 2015.

Se ha mejorado la página web siendo mucho más interactiva y permitiendo a los huéspedes hacer reservas on-line.

También se comenzó a operar con manejador de canales, lo que permite colocar promociones en las OTAS de manera simultánea.

Se observa muy necesario invertir en 2017 en acciones de **mercadeo por segmento** para ofrecer diversas opciones pensadas en las necesidades específicas del segmento. Y así poder subir el nivel de ventas.

El barrio La Floresta se va volviendo cada vez un mayor catalizador de cultura y turismo a través de la presencia de restaurantes, centros de arte, etc. lo cual debería verse como una oportunidad para alianzas con los actores presentes en el barrio.

Obtuvimos el premio: *Guest Review Awards 2016, otorgado por Booking.com*, gracias a los positivos comentarios de los huéspedes.

Via SERCOP ganamos la adjudicación del contrato con el teatro Nacional Sucre, lo que significó alrededor de un 30% de las ventas del año.

El HABITAT 3 fue un evento que nos permitió repuntar ventas en el mes de Octubre 2016, lo cual ayudó también a que más gente conozca el Hotel.

Las ventas por boking.com y por la página web se van incrementando lentamente.

El mercadeo se orienta también a la fidelización de los clientes que ya nos conocen y a través de una buena relación con ellos y sus recomendaciones para incrementar la cartera de clientes.

#### **6. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES (Calidad en el Servicio)**

En 2016 se remodeló el miniapartamento 8, transformándose en 2 habitaciones simples, que tiene más demanda, esto tuvo un costo de aproximadamente USD 3.000

Se ha realizado también el mantenimiento de los jardines y paredes para ofrecer siempre unas instalaciones en buen estado y agradables.

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA 2017**

- a) 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.
- b) Mejorar las ventas mediante un **mercadeo activo** sigue siendo el área que requiere más inversión de esfuerzos y en la que más se debe trabajar, enfocando las ventas hacia familias y grupos para optimizar el uso del espacio, manteniendo seguimiento a los clientes fieles y haciéndonos conocer a través de la nueva página web o espacios a dónde acuden los turistas nacionales e internacionales en búsqueda de alojamiento en Quito y abriendo nuevos canales (OTA's)
- c) Motivar al personal a través de un trato cálido y mantener un clima laboral agradable y de trabajo en equipo. Mantener un acompañamiento y seguimiento o evaluación del desempeño, así como procurar la capacitación necesaria.



Econ. Patricia Camacho M.  
GERENTE GENERAL