

INFORME DE GERENCIA AÑO 2007

DE: GERENCIA GENERAL
PARA: JUNTA DE SOCIOS ADAPQUI CIA. LTDA.
ASUNTO: SITUACIÓN AÑO 2007
FECHA: 28 de Febrero 2008

Siguiendo el esquema del Plan Estratégico elaborado en el año 2006 y válido durante el año 2007, se presentan los resultados del trabajo en las áreas que siguen:

1. ADMINISTRACIÓN:

- Al igual que los 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.

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 de alojamiento por día, se han obtenido USD 149.44 menos de ingresos que el año pasado, pero los gastos se han incrementado en USD 397.65 más que el año pasado. Esto da una utilidad del ejercicio de USD 553.98, menor a la del año pasado
- Las razones de este resultado pueden ser las siguientes:
 - a. La ocupación fue menor que el año 2006 en los meses normales de baja ocupación (enero y diciembre), pero excepcionalmente febrero, abril, y septiembre fueron meses de muy baja ocupación, debido claramente a la inestabilidad política (elecciones), lo que afecta al turismo y a que las ONG's que son nuestro principal segmento de mercado, durante ese tiempo no organizaron reuniones ni eventos y el movimiento de asesores y ejecutivos, disminuyó considerablemente. Además, el monto de arriendos en este año ha sido más bajo que el año pasado en el que una empresa arrendó por un año.
 - El aumento de los gastos, en cierta medida puede obedecer a lo siguiente:
 - a. Pequeño aumento de sueldo para todos, excepto para 2 personas (Nadia y Tania quienes se les subió un poco más.
 - b. Se tuvo que pagar, liquidaciones finales a 2 personas que han trabajado durante muchos años (Presidente y responsable de informática)
 - c. Se renovó e implementó, aparatos y materiales necesarios para el mejor funcionamiento del hotel

- d. Hubo en general un aumento en el costo de los implementos de limpieza y otros, así como de teléfono, Tv cable.
 - e. Se aumento la tendencia del pago con tarjetas de crédito lo cual aumentó el costo de retenciones de tarjetas de crédito.
 - f. Las tarifas de servicio de alimentación y lavandería permanecieron iguales.
- Por tanto, en lo que se refiere a rentabilidad, se llegó a un 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. Gracias a la gestión del Sr. Alfredo Camacho, existe y se mantiene un buen posicionamiento del Hotel dentro de los Organismos del sector (HQM, CAPTUR, etc)

4. MERCADEO.

- a. La actualización y modificación de la página web, que empezó a funcionar a fines del año, ha mejorado un poco las reservaciones por Internet.
- b. El mercadeo se ha 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 hemos obtenido un incremento en la cartera de clientes. A través del alquiler y facilitación de la sala de reuniones, se ha logrado que otras personas que asisten a las reuniones nos conozcan y por tanto se añadan a la lista de nuevos clientes.
- c. Igual que en años anteriores, ha ayudado en la ocupación, la combinación de arriendos o estadias por más de 1 mes y modalidad principal de hotel. De todas maneras, debido a la estructura misma de apart-hotel, diseñado para familias, se sigue dando la subocupación (es decir 1 ó 2 personas por apartamento y pagando precio de habitación, para no deshechar clientes y perder oportunidades)
- d. La meta propuesta de porcentaje promedio de ocupación fue del 70%. En este año se obtuvo un promedio anual de 46.56%.de ocupación por personas y de 57.27% de ocupación por apartamentos, en relación al año pasado, la ocupación por personas fue de 44.23 es decir más bajo que este año y la de apartamentos fue de 61.39% es decir más alto que este año. Esto indica que en este año el espacio fue mejor ocupado, es decir menos subocupación (1 ó 2 personas por apartamentos). De esta manera se observa que ha habido un incremento de ocupación por parte de familias o grupos, que también era una meta propuesta.
- e. 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.
- f. Atentos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, se ha buscado formas de mejorar el servicio gratuito de "Internet inalámbrico" en todas las habitaciones (instalación de repetidores de señal de Internet y ampliación de la banda ancha)
- g. Mantenimiento permanente e inmediato de correspondencia por e-mail, con huéspedes nuevos y otros que regresan.

5. PERSONAL

- Se ha mantenido el empeño, existente en años anteriores, en la capacitación, con el fin de obtener la adecuación de las personas al cargo que desempeñan. Para esto hemos aprovechado de la oferta de cursos brindados por CAPACITUR así, durante este año se asistió a cursos de: Técnicas de piso (1 persona del área de limpieza), Técnicas de Recepción I (Nadia) y II (Nadia y Fabián), atención telefónica (Nadia), Motivación al personal (Lupe). También hemos participado en las invitaciones para validar competencias laborales en el sector turístico. Organizado por CAPTUR.
- Aplicación del nuevo modelo de evaluación de desempeño del personal, relacionándolo con la matriz estratégica y los objetivos de la empresa.
- Con el fin de mantener una buena comunicación y motivar a la realización de trabajo en equipo, todos los meses, durante todo el año se han realizado reuniones de personal.
- Durante el primer semestre se hicieron reuniones mensuales de directorio, de ahí en adelante, se han hecho de manera esporádica, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de la presidencia.
- Como una forma de reconocimiento de la Empresa al esfuerzo de todo el personal , y con afán de integración en otras actividades, el día del trabajo se organizó un paseo a Santo Domingo de los Colorados y se entregó, al igual que otros años, un pequeño presente en Navidad y año viejo.
- En el mes de Mayo, después de nueve años de dirigir la Empresa, ya sea como Gerente y después como Presidente, terminó su relación laboral con la empresa el Sr. Alfredo Camacho. Debido a su designación en CAPTUR como Presidente Suplente del Sector Alojamiento, se le pidió continúe representando al Hotel ante todos los organismos de que forma parte (CAPTUR, HQM y demás). Asumió entonces la Presidencia la Economista Patricia Camacho.

6. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES (Calidad en el Servicio)

- Se ha hecho un seguimiento permanente del estado de las instalaciones, haciendo las reparaciones inmediatas Ej. Cambio de tinas de baño en 3 apartamentos. Laca del piso en 7 apartamentos y la oficina de recepción, se completó la instalación de lámparas para las salidas de emergencia.

7. ADQUISICIONES

- No se logró por el factor económico, implementar el uniforme para el personal de recepción y solo se renovó lo necesario al personal de limpieza.

- Se adquirió nueva computadora para la recepción.
- Compra de 4 aparatos repetidores para el Internet inalámbrico.
- Se mandó a confeccionar faldones y cubresillas para la sala de reuniones y se adquirió una pantalla
- Compra de vajilla para sala de reuniones y para reponer en el restaurante.
- Compra de un colchón para el cuarto de Recepcionistas
- Compra de un microondas
- Compra de cafetera eléctrica para sala de reuniones
- Compra de cocina con horno para 1 apartamento

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, 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 subocupado, manteniendo desde luego los clientes fieles. Mejorar el sistema de ventas a través del internet. Abrir mercado visitando a nuevos clientes y retomar los que han estado descuidados.
3. Para dar un buen servicio al cliente y cumplir con lo que establece nuestra misión, mantener el buen estado de las instalaciones y equipos e implementar lo que sea necesario a fin de ir creando ventajas comparativas con la competencia.
4. Mantener la motivación del personal a través de un trato humano que brinde un clima laboral agradable y el trabajo en equipo.
5. Mantener un acompañamiento y seguimiento o evaluación del desempeño. Estar atentos y procurar la capacitación necesaria.
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, antes como Presidente y ahora como nuestro Representante, en cuanto al posicionamiento de la Empresa dentro del Sector Hotelero.
8. Mejorar la rentabilidad.



Lcda.. Guadalupe Valencia M.
GERENTE GENERAL