



* * * *

APARTAMENTOS LOS QUIPUS

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 2008

54941

DE: GERENCIA GENERAL
PARA: JUNTA DE SOCIOS ADAPQUI CIA. LTDA.
ASUNTO: SITUACIÓN AÑO 2008
FECHA: 19 de Febrero 2009

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 todas 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:

- De los resultados del Balance de Situación y Estado de Pérdidas y Ganancias se puede ver que se logró mantener el punto de equilibrio, y un valor bastante bajo de utilidades, menor al del año pasado. Esto puede explicarse porque a pesar de que hubo un incremento en los ingresos, también los gastos fijos aumentaron en la misma proporción (a más ocupación más costos de insumos y servicios); además no se provisionó los gastos de deshaucio y se tuvo que pagar liquidaciones de fin de servicios a 3 personas.
- Cabe mencionar también que se hicieron compras para renovar el inventario, mismo que no entra en activos (Ej. Lencería) que ya tenía un desgaste de 10 años de uso y que por tanto era absolutamente necesario.
- Por tanto, en lo que se refiere a rentabilidad hemos logrado cubrir los gastos operativos y cumplir con las obligaciones, pero obviamente deberá mejorar.

3. RELACIONES CON INSTITUCIONES DEL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO:

- a. Se mantiene un buen posicionamiento del Hotel dentro de estos Organismos y una constante y oportuna comunicación sobre todos los asuntos que nos afectan e involucran, además de tenernos en cuenta para asuntos como por ejemplo, la asesoría para mejorar las ventas por parte de una Sra. holandesa, miembro de una Organización llamada PUM.

4. MERCADEO.

- a. Cada vez hay más reservaciones por Internet, por eso se ha puesto especial atención en mantener una permanente e inmediata correspondencia por e-mail, con huéspedes nuevos y otros que regresan.
- b. Se continuó con la política de 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.
- c. El alquiler y facilitación de la sala de reuniones, nos ha sido muy útil como una forma de publicidad y de conocimiento de personas que asisten a las reuniones y que se incorporan a nuestra lista de nuevos clientes.
- d. Igual que en años anteriores, ha dado buen resultado en la ocupación y generación de ingresos, la combinación de arriendos o estadias por más de 1 mes y modalidad principal de hotel.
- e. La meta propuesta desde hace algunos años respecto a la ocupación por apartamentos fue del 70% y en este año nos hemos acercado bastante a esa meta pues se obtuvo un promedio anual de 68.78%, frente al promedio del año pasado que fue de 57.27 %. En lo que se refiere a la ocupación por personas no hay mucha diferencia respecto al año pasado, porque de un promedio de 46.56% en el año 2007, hemos llegado a un promedio de 47.25% en este año. Esto indica que pueden estar ocupados todos los apartamentos, pero con 1 ó 2 personas en cada apartamento, es decir que, a pesar de que cada vez hay más presencia de familias y grupos de Organizaciones y Empresas todavía hay subocupación del espacio y esto principalmente porque, siempre de acuerdo a nuestro segmento de mercado, hay más demanda de habitaciones simples, lo cual no es posible satisfacer, debido a la estructura misma del edificio. (apartamentos diseñados para familias).
- f. 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

- A pesar de haberse producido la salida por renuncia voluntaria de tres personas: 2 recepcionistas de la noche y fin de semana (Luis y Fabián Bedoya) y 1 persona de limpieza (Silvia Tipantuña), se ha logrado superar los vacíos y consolidar el trabajo en equipo mediante la colaboración decidida y siempre dispuesta del personal con más experiencia y conocimiento de la Empresa, quienes se han convertido en verdaderos maestros del nuevo personal.
- Con el fin de mantener una buena comunicación y coordinación en el trabajo, se continúa con las reuniones mensuales de personal.

- Como una forma de reconocimiento de la Empresa al esfuerzo de todo el personal, y con el afán de integración en otras actividades, el día del trabajo se organizó un paseo a la población de Baños y al igual que otros años se han organizado pequeños programas por Navidad y año viejo.
- Para mejorar la imagen del hotel, se compró uniformes para el personal de recepción y lo que fue necesario para el personal de limpieza y mantenimiento.

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 donde fue necesario, arreglo de tuberías, pintura, mantenimiento de la madera etc.

7. ADQUISICIONES

- Se adquirió un nuevo tanque acumulador de agua caliente y se hizo nuevas instalaciones de tubería de cobre para que tengan más duración.
- Se renovó sábanas, toallas, manteles y fundas de cobertores que estaban desgastadas después de 10 años de uso.
- Se compró un colchón para la habitación Nro.12, a fin de tener 2 posibilidades de arreglo de acuerdo a la necesidad
- Implementación de repisas y otros artefactos en todos los baños, a fin de cumplir con los estándares de clasificación hotelera y mantener el estatus obtenido

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 seguirá siendo el área de mayor atención y en la que más se debe trabajar, enfocando las ventas hacia familias y grupos para optimizar el uso del espacio.
3. Cuidar permanentemente de 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. Permanentemente acompañar, supervisar y evaluar el desempeño del personal, así como procurar la capacitación necesaria en todas las áreas.
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. Mejorar la rentabilidad.



Lcda.. Guadalupe Valencia M.
GERENTE GENERAL

