

D.M Quito, 23 de Marzo de 2015

Sres.:

JUNTA DE SOCIOS

INMOBILIARIA DEL POZO LEMOS CIA LTDA.

Dando cumplimiento a los estatutos de la empresa y de conformidad con las normas legales vigentes de la Superintendencia de Compañías Art. 20, presento a la Junta de socios el informe de Gestión en donde se describen las actividades más relevantes ejecutadas en el año 2014.

RESULTADOS FINANCIEROS

La empresa para el año 2014 muestra un decrecimiento en los ingresos generales en \$ 32.629,18 con relación al año pasado.

Las causas que influyeron son:

- a) La disminución de la capacidad máxima del hotel por el mantenimiento de las habitaciones durante los meses de enero, febrero y principios del mes de marzo, en un promedio de 3 habitaciones diarias con un tarifa referencial por habitación de 62.00 USD.
- b) La decisión de bajar las tarifas rack y corporativas desde el mes de mayo, previo un estudio de mercado, con el fin de recuperar las ventas y sobre todo evitar que nuestra empresas clientes busquen otras alternativas a menor precio, ya que en la actualidad y pasando por una mala situación económica, muchos clientes se fijan en el precios más que en otros aspectos, aunque hay que tener en cuenta que en igualdad de precio la atención al cliente sigue siendo un aspecto fundamental para fomentar fidelidad en el cliente, ya que preferirá permanecer donde mejor lo traten.
- c) La disminución de los precios no solo se realizó en el área de habitaciones, sino que también se aplicó a todos los servicios que ofrece el departamento de A&B, con esto no solo se logró mantener la fidelidad de nuestros clientes frecuentes, sino que logro captar nuevos. Tarea que nos es nada fácil sobre todo con la aparición de nuevos establecimientos y la construcción de más salones en algunos hoteles de Quito, los cuales ofrecen servicios para diferentes tipos de reuniones, dotados con infraestructura moderna y tecnología adecuadas para la atención de eventos de tipo académico, empresarial y social, además de contar con parqueaderos cubiertos o protegidos, que dan mayor seguridad a las personas organizadoras de estos eventos, aspectos que influyen en la toma de decisiones de nuestros clientes.
- d) La desaparición del servicio de alimentación a empleados públicos que aumentó las ventas en el año pasado, influyo en cambio en la disminución de los ingresos para el año 2014, cuyo monto es de 63.000 USD.

TARIFAS

La tarifa promedio final registrada para el año 2014 fue de 64.32 USD, que es más alta en relación a la registrada el año pasado que fue de \$ 60.53, a pesar de la reducción que sufrieron, como se manifestó anteriormente. Este resultado se debe a la reclasificación de las tarifas de empresas a través, del proceso de deserción de clientes anual que realiza el área comercial con el fin de analizar la rentabilidad de cada una de nuestras empresas en relación a la tarifa asignada, este análisis ayudo para que se suban las tarifas a un 30% de empresas registradas en nuestro sistema. Además de cumplir con los procesos de planificación y ventas para la apertura de nuevas empresas con tarifas corporativas con convenio de pago denominado crédito corriente, cuya tarifa asignada es de \$65.00 USD. Y también a la constante promoción de nuestras tarifas rack rate, por medio de los IDS contratados, venta directa del departamento de recepción, y promociones por medio de correos masivos.



TIPO DE TARIFA	P. P HABITA	MONTO
AGENCIAS DE VIAJES B	80,00	320,00
COMPLEMENTARIA	25,00	350,00
CORPORACION SUPERIOR	53,15	6962,00
CORPORATIVA C	60,48	16571,00
CORPORATIVA D	58,48	76726,50
CORPORATIVA ESPECIAL	63,00	189,00
CORPORATIVA NA	66,08	129772,68
CORPORATIVA NB	66,85	67179,71
CORPORATIVO A	64,12	41615,00
CORPORATIVO B	62,83	102916,50
EXPEDICIONES ANDINAS	52,82	9243,00
FARMAENLACE	53,36	2508,00
FERIADOS	61,39	5463,50

GRUPO	67,58	28789,00
HUAWEI	53,00	12878,00
IDS	83,17	26531,00
RACK FRECUENTE	81,92	13681,00
RACK RATE	88,70	104310,43
TARJETAS DESCUENTO	68,44	2464,00

La empresa han presentado una buena liquidez cuyo índice es de 1.86, durante estos dos últimos años, sobre todo para el año 2014, lo que ha hecho posible que la empresa realice inversiones a largo plazo con una rentabilidad de 7403.11 USD, además que nos ha permitido entregar anticipos de utilidades a socios por un monto de 51352.08 USD.

Este aumento en el índice de liquidez de la empresa se debe a una serie de correcciones en el proceso de cobranzas, que ha reducido sustancialmente los índices de morosidad y se ha logrado la recuperación de retenciones en la fuente dentro de los plazos determinados por el SRI en un 90%. Evitando pérdidas por ajustes de valores de retenciones no ingresadas a nuestra contabilidad y también por ajustes de cuentas incobrables resultado de la mala gestión de cobro.

GASTOS

El incremento en los gastos del departamento de habitaciones y A&B se deben particularmente a los aumentos de salarios. También porque los costos propios de A&B aumentaron en 2 puntos en relación al año pasado, producto de la baja de los precios. El porcentaje de costo registrado el año 2014 fue 29% y el año 2013 de 27%.

El departamento de lavandería ha mantenido sus gastos en este año 2014.

El departamento de teléfonos ha bajado ligeramente sus cifras con respecto al año anterior en un valor de \$287.91 USD.

El departamento de Administración y Generales, también ha bajado sus cifras en un valor de 9355.51 USD con relación al año pasado.

También observamos que el departamento de Mantenimiento ha tenido un incremento considerable en sus gastos y esto se debe al mantenimiento de las habitaciones y pintura en el área de lobby y pasillos del hotel por un valor aproximado de \$ 12000.00 USD

En forma global los gastos operacionales de la empresa han aumentado en \$ 5014.09 dólares con respecto al año 2013, y con relación a lo presupuesto quedo por debajo en un valor de 41194.61 USD.

MEJORAS

Durante los meses de enero, febrero y marzo se realizó el mantenimiento de habitaciones y pasillos del hotel con el fin de mejorar su apariencia ya que se encontraban notablemente deterioradas, cuyos trabajos consistieron en estucado y pintado de paredes, cortes en paredes y tumbados para colocación de mangueras y corchado para instalación de lámparas para mejorar la iluminación; pintura de gradas en la planta baja hasta el 5to piso; Pintura en tumbado en salón Azuay; pintura en tumbado de paredes en lobby y recepción; pintura en tumbados de restaurante con un valor de \$ 12.000 USD aproximadamente.

Se colocó nuevos black out, visillos y rieles en las 46 habitaciones, reutilizando las mismas cenefas de maderas, las mismas que se recuperaron con la aplicación de una nueva pintura; se instalaron persianas en pasillos, salas de suites y oficina de gerencia con un valor de \$ 16667.75.

Se compró cuadros decorativos modernos para las habitaciones del hotel y la sala de internet, ya que los anteriores estaban viejos y pasados de moda, su costo fue de \$ 1990.00 USD

Se instaló un nuevo letrero tipo tótem iluminado con un costo \$ 2860 USD.

Se realizaron mantenimientos en tuberías obstruidas y con goteras que emanaban malos olores especialmente al salón Los Espejos y que era motivo de constantes quejas de los clientes. Además se puso una capa de cemento bajo las gradas de la entrada del salón Azuay con el fin de eliminar la proliferación de las ratas que ingresaban a las bodegas de lencería de ama de llaves y mantelería de banquetes y que causaban graves daños. Trabajos que ayudaron para terminar con el contrato de servicio de fumigación y desratización que no tenía resultados y que costaba \$ 160 USD dólares mensuales a la empresa. Se continúa con este tipo de trabajo pero con un cronograma interno propio del hotel cada 6 meses.

Se realizaron trabajos eléctricos para conectar directamente los ups a la energía que provee el generador cuando no hay servicio de la empresa eléctrica, que provocaba que el rack de internet y los computadores se apaguen dejando sin servicio al hotel y provocaron serios daños a nuestros equipos cuyo costo fue de \$ 1000.00 USD aproximadamente.

Para mejorar el servicio de internet para los huéspedes se compró un router, un switch marca sisco, 4 access point tipo antena para exteriores, estos últimos colocados afuera en la fachada del edificio para que ingrese la señal a través de las ventanas, cuyo costo fue de \$ 2259.00 USD

Para obtener el permiso de bomberos se compró luces estroboscópicas, 52 señaléticas bajo normas, 27 detectores de humos para colocar dentro de las habitaciones, con un costo de \$1695.00 USD.

Se compró 150 sillas Tiffany y 10 mesas de vidrios con bases para el área de banquetes con el fin de estar acorde a las nuevas tendencias con un costo de 5670.00 USD

Con el fin de cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional se compró cinco sillones ergonómicos para el área de recepción y contabilidad, cuyo costo fue de 1528 dólares.

Se adquirió un congelador grande para mantener las pulpas, helados y hielo ya que se quemó un equipo antiguo cuyo costo de reparación era demasiado alto en comparación a su utilidad, su valor fue de 2655. USD

Se hizo una inversión en equipos de computación como, impresoras a color con escáner, discos duros, memorias externas, un servidor HP, para respaldo de un antiguo que no presta las garantías necesarias y cuya tecnología es obsoleta, un UPS triple lite para protección del rack de internet en forma individual, cuyo monto alcanzo a 5892.05 USD.

Se puso mayor énfasis en el área de marketing de la empresa, que a pesar de que se eliminó la persona que laboraba en este departamento, no se ha dejado de continuar con los procesos. Se realizaron entregas de hojas volantes para el día de la madre, se contrató el servicio de mailings los mismos que son utilizados para promocionar los días feriados y servicios del hotel. Se continuó realizando el estudio de deserción y mantenimiento de clientes. Además de realizar encuestas corporativas para conocer el grado de satisfacción de clientes con respecto a nuestros servicios y conocer sus sugerencias.

AMBITO LABORAL

Durante el año 2014, la empresa afrontó una demanda por jubilación patronal parcial, cuyo monto pretendido por la empleada alcanzaba la cifra de 45.000 USD, cuya sentencia fue a favor del hotel.

Además se solicitó por dos ocasiones el recalcu de jubilación patronal perteneciente al Sr. Napoleón Flores, cuyas cifras citadas por el Ministerio de Trabajo, están sobrevaloradas en relación al cálculo realizado por nuestra firma actuarial en \$ 17.000 USD. Tema que fue tratado con el presidente de la compañía, para implementar una política laboral en cuanto a jubilaciones patronales y su pago correspondiente y después de haber consultado con los abogados de la empresa, se resolvió que la empresa Inmobiliaria Del Pozo Lemos Cía. Ltda. Pagará la jubilación patronal a sus empleados en cuotas vitalicias y no en fondos globales, de esta manera se logró controlar las presiones de algunos empleados que están dentro de la jubilación patronal a un posible despido intempestivo.

Se afrontó una mediación laboral, planteada por un empleado que figuraba en la empresa hasta el año 2012 como servicios complementarios, y que al momento de presidir de su servicios en el año 2014, hizo valer sus derechos como empleado bajo dependencia laboral, respaldado por el aviso de entrada y la afiliación al seguro social no sustentados ya que no había en los archivos de la empresa el contrato de trabajo ni roles de pagos, el acuerdo que fue favorable para la empresa fue de \$ 10000. USD.

Las enfermedades en los empleados estuvieron presentes en un porcentaje del 10% de la nómina de empleados con ausentismos de hasta 4 meses, que influyeron en los trabajos planificados del hotel, y que fueron factores determinantes para el cambio de puesto de trabajo, como es el caso del Capitán de meseros de hotel, quien tuvo que ser reubicado en el área de contabilidad. Además que surgió el ingreso para una investigación de una posible enfermedad profesional solicitada por

señor Marcelo Inga, jefe de mantenimiento del hotel, cuyo tiempo de trabajo es de 19 años. Este último caso influyó para que tomemos la decisión de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, con el fin de evitar multas futuras, ya que dentro de la investigación correspondiente se contempla una auditoría general por parte de Riesgos de Trabajo.

OBJETIVO Y METAS PARA EL AÑO 2015.

Es un objetivo común de todas las empresas aumentar su rentabilidad, y el hotel República no es la excepción y por eso tenemos como meta, aumentar las ventas en un 10% con relación al año 2014, a pesar de que el panorama no es muy alentador, por la serie de reformas tributarias que aumentaron los impuestos, la aplicación de nuevos aranceles que finalmente inciden en los precios finales para el consumidor, esto debido a la caída del precio del petróleo. Para ello la planificación para el año 2015, está enfocada a posicionar de mejor manera al hotel a nivel local, nacional e internacional, aumentando la publicidad y fortaleciendo la gestión de marketing de la empresa, objetivo que se puede llevar a cabo, después de las mejoras que hemos realizado en las habitaciones del hotel y que están por concluirse con la compra de duvets.

Otra meta propuesta es aumentar los ingresos de alimentos y bebidas ofreciendo nuevas alternativas de servicios y nuevos paquetes para eventos sociales, a bajo precio con el fin de incrementar la demanda de clientes.

Mejorar el servicio a domicilio especialmente para las instituciones públicas que en la actualidad realizan seminarios en sus propias instalaciones.

Optimizar al máximo la mano de obra del hotel es otro de los objetivos planteados, para ello se ha planificado hacer un análisis minucioso de todos los procesos del hotel con el fin de identificar si existe o no mano de obra improductiva.

Analizar los gastos regulares de la empresa e identificar si son necesarios para el desarrollo operacional de la misma, caso contrario eliminarlos sin que afecte al servicio del hotel.

Con esto culminamos nuestro informe de trabajo.

Agradecemos su atención.



Lic. Rocio Correa
GERENTE GENERAL