



**APART HOTEL ESMERALDAS
INFORME DE ACTIVIDADES
ENERO – DICIEMBRE 2010**

De: Paola Guzmán
Gerencia General
Para: Junta de Accionistas

Se presenta a continuación el informe correspondiente a la gestión realizada en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2010

Este informe recoge los aspectos de control interno, el manejo de recursos y otros aspectos importantes realizados en el cargo desempeñado, basado en dos etapas Enero – Septiembre y Octubre - Diciembre

En el primer periodo la Gestión estuvo encaminada a mantener las operaciones del hotel, teniendo en cuenta problemas como la falta de programación para objetivos de corto, mediano y largo plazo,

En el segundo período, se incorpora al equipo de trabajo el Economista Ricardo Cornejo y el Ingeniero Alex Jiménez con la finalidad de trazar un Plan Estratégico para el 2011 e implementar un Modelo de Gestión teniendo como finalidad el reposicionamiento del Apart Hotel Esmeraldas.

A continuación el contenido de este informe:

1. FINANZAS Y COSTOS

1.1 Estado de ingresos:

INGRESOS POR VENTAS

	2007	%	2008	%	2009	%	2010	%
Alojamiento	279.337,42	72,56	293.934,12	63,14	282.038,94	62,92	274.252,41	59,90
Restaurante	51.447,82	13,36	68.147,55	14,64	62.062,99	13,84	54.612,78	11,93
Eventos	25.971,30	6,75	97.283,77	20,90	103.457,82	23,08	127.284,28	27,80
Otros	28.197,40	7,32	6.156,00	1,32	710,90	0,16	1.730,87	0,38
TOTAL	384.953,94	100,00	465.521,44	100,00	448.270,65	100,00	457.880,34	100,00

El manejo administrativo y contable tiene como fuente de información el programa SIAC, el mismo que ha presentado problemas, ocasionando carencias en la información y la administración financiera lo que ha significado trabajar con reportes de cada área en formatos paralelos.

En el mes de octubre se adquiere una actualización de un sistema integrado, la misma que nos permitió reunir información sistematizada, y determinar una real situación financiera. Lo que nos tomó el último trimestre del 2010 y parte de enero del 2011

Esto conllevó a establecer saldos apegados a la realidad del hotel, y que generaron una disminución en las utilidades, versus los años anteriores en donde se entregaron utilidades que no correspondían a los resultados obtenidos

en los ejercicios económicos y que además generaron obligaciones con los trabajadores.

Se reordenaron grandes cuentas como la de Cuentas Accionistas, Deudas con el Servicio de Rentas Internas, Cuentas por cobrar clientes, Inventarios entre otras.

Esto nos condujo a la elaboración de un nuevo Plan de Cuentas totalmente apegado a la operación del Hotel.

2. RECURSOS HUMANOS

Durante el ejercicio 2010, el Hotel cuenta con 20 personas para sus operaciones,

Se coordinan actividades en el equipo de trabajo que nos llevaron a los siguientes resultados:

- Diagnostico de los puestos y funciones hasta el mes de octubre.
- Elaboración del **Manual de Procesos, Funciones y Puestos** (por el Ec. Cornejo), el mismo que será una guía indispensable para el cumplimiento con calidad en los servicios que presta el Hotel. Este manual, describe perfiles de cargos, enumera procesos, tareas y funciones. Esto nos ha permitido reasignar funciones dentro del equipo de trabajo y se establecen unidades administrativas, responsables de los procesos operativos y administrativos, para su posterior monitoreo y evaluación.

Estas son:

1. Unidad de Comercialización y Facturación;
2. Unidad de Servicios Hoteleros
3. Unidad de Gestión Administrativa y Financiera.

- **Reuniones y Capacitación:**

Se mantiene la política de reuniones periódicas con el personal de cada departamento y reuniones generales.

- Capacitación:

Durante el 2010 se realizan los Programas de Capacitación de motivación, y excelencia en atención al cliente, capacitación puntual en el área financiera.

3. ASUNTOS LEGALES

- Casino Los Chachis:

Al finalizar el año, se realizan trámites para constatar la situación de la participación accionaria en la empresa Casino Los Chachis los mismos que nos han llevado a verificar que el Hotel no consta en la participación accionaria del mismo. Se solicita a esta Junta tomar una decisión con respecto a las acciones que nos permitan liquidar este tema.

- Neila Narcila Vásconez y Luis Santiago Zambrano

En el primer semestre, se concluye con el juicio planteado por la señora Neila Narcila Vascones, ex empleada del hotel, y jubilada ante el IESS, ganando el hotel por haber cumplido con todo lo dispuesto por la ley ecuatoriana.

En el mismo periodo, plantea una demanda laboral el señor Luis Zambrano, trabajador del hotel en el área del restaurante, la misma que quedo sin efecto al demostrar que el hotel había cumplido con todo lo establecido por la ley.

- Elevador

En el tercer trimestre, se realiza una audiencia de conciliación ante la Cámara de Comercio de Quito, con la empresa Ximaceg la proveedora del ascensor, acordando, hacer un pago para la liberación del mismo y su instalación. Tramite que a la fecha continúa.

- Aumento de Capital

La Corporación Financiera Nacional, dentro de los requisitos para la concesión del Crédito para la Remodelación y Ampliación del Hotel, solicito el aumento del Capital a USD 60.000,00 el mismo que hasta la fecha no se ha realizado, lo que nos podría causar inconvenientes por ser un compromiso adquirido.

4. INFRAESTRUCTURA

En el primer trimestre del 2010, se concluye con la remodelación y la ampliación en las siguientes áreas:

1. Ampliación y remodelación del área de recepción y lobby
2. Ampliación y remodelación del Restaurante La Marimba, aumentando su capacidad instalada
3. Creación de la Sala de Eventos Los Chachis
4. Remodelación y cambio de accesos al Salón Las Gaviotas.
5. Ampliación del área Administrativa y Gerencia
6. Remodelación de 9 habitaciones y construcción y equipamiento de 6 habitaciones en el 4to piso
7. Cambio de cubierta y loza
8. Ampliación de la cocina y baños del restaurante.
9. Revisión de instalaciones eléctricas generales

El hotel al momento cuenta,

- 50 habitaciones con capacidad para 68 personas
- Restaurante La Marimba para 80 personas
- Salón de eventos Los Chachis para 80 personas
- Salón de eventos Las Gaviotas para 300 personas

Cabe informar que sigue siendo una debilidad para el hotel el espacio reducido del parqueadero.

Para el último período el Modelo de Gestión incluye redistribución de habitaciones por categorías, considerando la preferencia de habitaciones individuales, así como su readecuación y mejoras.

Es importante anotar que hay habitaciones que requieren de renovación de equipos, que en la actualidad están deteriorados.

Es una necesidad imperiosa la compra de una nueva central telefónica, y cambiar el sistema de internet, servicios que son indispensables para la competitividad del hotel.

5. Plan Estratégico 2011

Al término del año, se ha venido haciendo un esfuerzo del equipo de Gestión para trazar las metas del 2011, que van direccionadas hacia mejorar las tasas de ocupación e incrementar los ingresos por alimentos y bebidas. Interviene también mejorar la productividad utilizando metodologías para el control de inventarios a través de recetas.

Comentarios:

El Equipo de Gestión ha desarrollado un esquema de trabajo que permitirá obtener mejores resultados. Nos aprestamos a emprender procesos de mejoramiento continuo.



Paola Guzmán

GERENTE GENERAL APART HOTEL ESMERALDAS