

INFORME DE LABORES DE GERENTE DE LIMPIEZA INTEGRAL EL MEJOR  
MEJORLIMP CIA LTDA POR EL EJERCICIO ECONOMICO DEL 2014

**SEÑORES ACCIONISTAS:**

**DE CONFORMIDAD CON LO QUE DISPONE EN EL ARTICULO 305, NUMERAL 4 DE LA LEY DE COMPAÑIAS; EN EL REGLAMENTO PARA LA PRESENTACION DE INFORMES ANUALES DE LOS ADMINISTADORES A LAS JUNTAS GENERALES, PONGO A CONSIDERACION DE USTEDES EL INFORME DE LABORES CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONOMICO DEL AÑO 2014.**

### **1. INTRODUCCION**

Mediante el siguiente informe de labores quiero dar a conocer a la junta general las funciones desempeñadas, durante el periodo 2014, como gerente general de El Mejor Cía. Ltda.

Es importante para mí persona comenzar mi intervención mencionado la difícil situación financiera que hemos afrontado durante el periodo, la falta de liquidez ha sido el principal malestar durante la gestión. Entre los factores que contribuyeron a mencionada situación se encuentran: la complicada situación económica y política que enfrenta el país, las constantes persecuciones por parte del Ministerio de Trabajo y IESS, la desvaloración del mercado de la prestación de servicios de limpieza asignada por la inclusión de empresas informales en la economía, la pérdida de clientes importantes y la falta de un sistema de gestión robusto que soporte las actividades de servicio cotidianas principalmente en sectores provinciales.

Sin embargo y a pesar de la difícil situación se han emprendido iniciativas estratégicas que han reformulado totalmente el enfoque de la empresa y de los esfuerzos cotidianos. Satisfactoriamente puedo mencionar el cambio en la dirección del negocio. Evolucionando de un enfoque centrado en la limpieza a un horizonte centrado en la capacitación, formación e inclusión de profesionales de la limpieza (Técnicos certificados) que lograran satisfacer y sobrepasar las expectativas de limpieza de nuestros clientes, en otras palabras; el giro del negocio se concentró en la medula de la cadena productiva: el talento humano.

Se invirtió recursos en la formación de líneas profesionales y especializadas de servicio, partiendo de un análisis FODA, se lanzó al mercado El Mejor Vidrios (línea especializada en la limpieza de vidrios) y El Mejor Hogar (servicio especializado en la limpieza de hogares, aprovechando las normativas vigentes con respecto a este sector).

Se diseñó un sistema de gestión robusto, basado en calificaciones mensuales, que permiten monitorear el desempeño de labores y su incidencia en la satisfacción del cliente; *principalmente se evolucionó de un negocio enfocado al proceso a uno netamente enfocado en el cliente. De manera conjunta se reformuló la gestión de talento humano, definiendo políticas que entrelazan la satisfacción del cliente con la evaluación mensual del personal (beneficio o sanciones).*

Operativamente se logró un manejo eficiente de bodegas internas y externas mediante políticas de aprovisionamiento a nivel fijo, órdenes de compra sobre diferencias a nivel fijo, estandarización de cantidad de insumos por cliente, sistemas de presupuesto, aunque tradicionales, pero que permiten tener un mejor monitoreo de cotizaciones.

Para finalizar, entre otras iniciativas, me gustaría destacar el sistema de comunicación y capacitación interna; donde el colaborador recibe información, cursos, notificaciones laborales. Se ha trabajado conjuntamente con empresas profesionales de servicios audiovisuales para semanalmente capacitar al personal y alentarlos a certificarse como Técnicos; cuya política se encuentra en proceso de ejecución.

## **2. RESULTADOS**

Al realizar el estudio del ejercicio correspondiente al año 2014 los resultados no fueron los esperados; la constante crisis del país ha obligado que un 15% de nuestros clientes prescindieran de nuestros servicios principalmente por reducciones internas de costos y en casos puntuales por mal servicio. Como consecuencia se ha afectado considerablemente la liquidez y rentabilidad del negocio; esto sin mencionar las obligaciones por liquidaciones.

Con respecto a las reformulaciones del negocio y a pesar de la limitante "miedo al cambio", la acogida de los colaboradores fue positiva. Se han realizado acercamientos para generar la masa crítica, donde los resultados han sido favorables y el sistema de gestión basado en calificaciones ha alcanzado una estabilidad inicial. De manera general, puedo mencionar que nuestro índice de gestión rodea el 95% de nivel de servicio satisfactorio (4.75 en una escala de 1-5). Quisiera añadir que al tratarse de un sistema nuevo, este aún necesita un monitoreo constante; el personal todavía desconoce muchas políticas lo que mensualmente se ven reflejadas en el elevado número de sanciones emitidas por faltas injustificadas, atrasos, indisciplinas, etc.

La eficiencia en bodegas es notoria, debido a la reducción de inventario en bodega y la eficiente gestión de aprovisionamiento; sin embargo se han emprendido acciones para mejorar el constante malestar en zonas provinciales. Para finalizar, la aceptación del sistema de capacitación ha sido lenta sin embargo se ha pronosticado un incremento notable durante la primera evaluación de conocimientos a realizarse en el mes de mayo.

### **3. OBJETIVOS Y RECOMENDACIONES**

Recomiendo y según junta se determina acciones de carácter urgente para el año 2015, lo siguiente:

- a. Impulsar las ventas mediante el departamento de Gerencia Administrativa.
- b. Regularizar la situación legal con el personal según nuevas reformas.
- c. Continuar impulsando los planes de capacitación y definir políticas para el reclutamiento, selección e inducción.
- d. Agregar nuevas líneas especializadas de servicios, prioritariamente en tratamiento de pisos.

Pongo a consideración de los Accionistas el presente informe de labores reiterando mi agradecimiento por la confianza brindada en mi persona para el desempeño de mis labores durante el presente periodo.

**Atentamente,**

**Luis Xavier Martínez**