



Servicio de Limpieza
**Caza
Bacterias**

INFORME GERENCIAL

AÑO 2017

RESUMEN

Durante el año 2017 nuestra empresa pasó por un período de pruebas y errores en muchos sentidos que ocasionaron una pérdida de \$19.680,65. Es importante recalcar que esta empresa nace como una unidad de negocios para dar soporte a Unilimpio en lo que respecta a servicios de limpieza especiales, instalaciones, supervisión de uso de dispensadores. En este sentido el objetivo de la empresa fue cumplido, pero se deberán hacer ajustes urgentes para no presentar pérdidas en 2018.

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año se lanzaron varios procesos de reclutamiento para la contratación de un jefe comercial pero ningún candidato fue elegido por no llenar el perfil o por ser muy caro para el flujo de la empresa. Esto provocó la desorientación comercial que produjo malos resultados.

No obstante se logró hacia el final del año cerrar un importante cliente, KFC, para brindar servicios de limpieza de baños, lamentablemente el fruto de ese negocio no se verá sino recién hasta iniciado el año 2018.

Entre los planes de la empresa estaban la provisión de servicios de limpieza innovadores como la limpieza de cuartos fríos, limpieza en altura y limpieza de cisternas, lamentablemente ninguno se pudo cristalizar por la alta rotación de personal, la falta de liderazgo en el área y la falta de algunos productos nuevos, sin embargo la empresa se preparó técnicamente para tener la capacidad de provisión de estos servicios en 2018.

GESTION ADMINISTRATIVA:

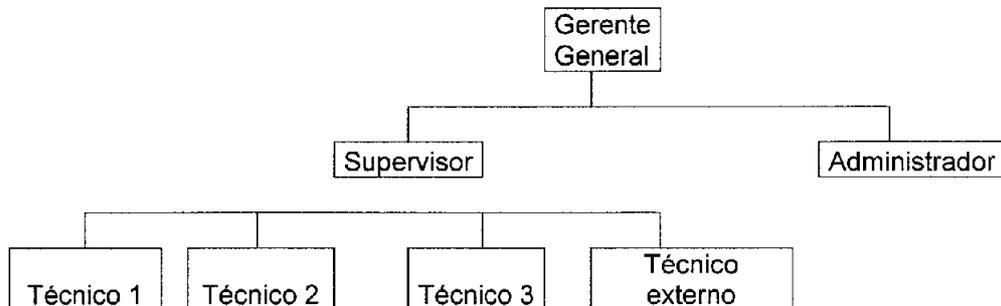
Durante el 2017 se tuvo también varios problemas con los trabajadores técnicos y la administradora que provocaron una rotación cercana al 200%, es decir se cambió prácticamente todo el personal 2 veces durante el año.

Esto debido en el caso de los técnicos a que se encontraron indicios de conducta inapropiada. La administradora abandonó el lugar de trabajo por una propuesta en otra empresa.

El último trimestre del año se contrató a una pasante de Ingeniería Comercial para que nos ayude a realizar el trabajo administrativo de la empresa y revisar también posibles escenarios organizacionales que nos permitan mejorar el desempeño de la empresa, fruto de este estudio se vio la necesidad de contratación de una administradora y un supervisor permanentes debido a la carga de trabajo, antes estos dos roles los ejercía una sola persona.

Al terminar el año, últimos días de enero se cambiaron las funciones de Alicia Miranda para que pase a ser administradora y se nombró Supervisor a Diego, uno de los técnicos que está próximo a obtener su título de Ingeniería Mecánica.

La estructura al final del año 2017 quedó así:



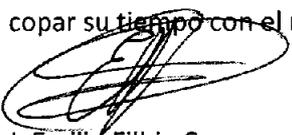
Conclusiones y oportunidades de mejora

Es necesario ajustar los precios, ya que aunque es una unidad de negocios que brinda soporte a Unilimpio, debe ser autosustentable.

Es necesario poner mucha atención en el proceso de contratación para evitar que ingrese personal con malas costumbres. Es así mismo necesario brindar un seguimiento y soporte durante la vida laboral de los nuevos trabajadores para asegurar su sano desarrollo dentro de la empresa.

Es necesario ampliar la cartera de clientes, aunque se cerró el año con un nuevo cliente importante, es sano que no se dependa solamente de uno o dos, para esto se acelerará la contratación de un jefe comercial o se verá algún esquema de promoción comercial que logre el mismo objetivo.

La empresa adquirió en 2017 una maquinaria que le permite ofrecer servicios de limpieza en altura, lamentablemente por la rotación de personal no se pudo entrenar a nadie en esta labor, pero se debe retomar en 2018. Así mismo se deberá retomar la venta de otros servicios de limpieza, para esto se prevé la contratación de un nuevo técnico si los actuales llegan a copar su tiempo con el nuevo cliente KFC, esto se revisará en los primeros meses de 2018.


J. Emilio Filbig C.

Gerente General