



Quito, 10 de Marzo del 2020

Señores:

**Junta General de Accionistas**

**Presente:**

El objetivo principal de este informe es dar a conocer a ustedes las actividades que se han desarrollado dentro de la empresa Al Pórtico Trattoria, durante el año 2019 y los resultados que hemos obtenido, producto de las mismas.

Para poder entender el alcance de este informe, se lo dividirá de la siguiente manera:

- 1.- Cumplimiento Planificación Estratégica
- 2.- Cumplimiento de Ventas
- 3.- Capacitación
- 4.- Metas Financieras
- 5.- Franquicias
- 6.- Conclusiones y Recomendaciones

Con la explicación de estos temas, se abarcará una breve explicación del trabajo realizado en el año 2019.

ATENTAMENTE

  
Ana María Cabezas

GERENTE GENERAL

REPRESENTANTE LEGAL



## 1.- Cumplimiento Planificación Estratégica

De acuerdo al cumplimiento de los objetivos de calidad y servicio al cliente, establecidos para el año 2019, la meta a alcanzar un 95% de satisfacción de nuestro cliente objetivo.

Los objetivos fueron planteados por cada uno de los encargados de las áreas estratégicas de la empresa en el mes de Enero del 2019 y aprobados por gerencia general para la asignación de un presupuesto.

Este documento internamente se lo conoce como POA (Planificación Operativa Anual) y se lo revisa cada mes en las reuniones del Comité de Calidad, de esta manera y utilizando otros controles como son los indicadores de gestión, se logró a Diciembre del 2019, un cumplimiento acumulado anual de todos los departamentos de un 90%,.



## 2.- Cumplimiento de Ventas

Al ser Alana trattori una empresa nueva, nos enfocamos en atacar los medios de comunicación, utilizando la tecnología.

Con la utilización de redes sociales y la socialización boca a boca de un servicio de calidad que no existía anteriormente en el Ecuador, logramos alcanzar nuestro objetivo de ventas del primer año de de 200000,00 usd.

## 3.- Capacitación

### Capacitación al personal de operaciones

En este año se fortaleció el interés de nuestro personal en superarse profesionalmente, consiguiendo rebasar las metas planteadas por Alana sobre capacitación obligatoria.

Otra fortaleza que se cumplió en este tema, es el enfoque de la capacitación recibida en temas que es de interés para nuestra gente y con aplicación directa a su trabajo diario, toda esta capacitación fue vista por nuestros colaboradores como una oportunidad de mejora a futuro.



#### 4.- Franquicias

Se elaboraron todos los procesos y documentos para franquiciar y estamos listos para poner en el mercado una nueva franquicia que permita el crecimiento de la empresa.

#### 5.- Metas Financieras

- De acuerdo a lo planificado, se cumplió llegar a la facturación proyectada de 200000,00 usd.
- Se logró cumplir con los indicadores financieros planteados en el año 2019, gracias al buen manejo del recurso.
- Se logró cumplir el presupuesto asignado para los gastos fijos y variables, cumpliendo con el margen de utilidad proyectado.
- Se cumplieron los flujos de caja proyectados, permitiendo de esta manera manejar liquidez y reducir los costos relacionados a las diferentes inversiones.
- Se logró adquirir activos fijos para la empresa, de acuerdo a lo planificado, generando mayor sustentabilidad en el tiempo de la organización.



## 5.- Conclusiones y Recomendaciones.-

### Conclusiones:

- El 2019, fue un año en el que se cumplieron con todos los objetivos trazados como organización, dejando una adecuada base para iniciar el 2020, con metas mas ambiciosas que nos permitan seguir creciendo.
- 
- Gerenciar en base a indicadores objetivos, ha permitido hacer una evaluación real de todo el personal y optimizar los recursos de la organización a todo nivel.
- 
- Cumplir con cada uno de los objetivos trazados y plasmados en los objetivos de calidad, nos ha permitido que el nombre de nuestra empresa ya este en la cabeza de los ecuatorianos al momento de hablar de diversión infantil.



## Recomendaciones:

- Hacer de la innovación y el servicio el pilar fundamental de la empresa
- Transformar nuestras deficiencias con el nivel de personal en fortalezas, a través de programas sociales.
- Cumplir con la normativa vigente de Seguridad y Salud Ocupacional,.
- Plantearse objetivos de ventas y contribución dentro del mercado mas ambiciosos, para generar nuevos servicios , todavía no conocidos en el país.