



Hotel Florida

Procedimientos y Normas

ACTA DE JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE LA COMPAÑIA HOTEL FLORIDA S.A., CELEBRADA EL DÍA MARTES 7 DE ABRIL DEL 2022.

En la ciudad de Arequipa, el 7 de abril del 2022, siendo las 15:00, en el local social de la empresa ubicado en la Av. Miraflores 11-31, se reúnen, vía teleconferencia los señores accionistas de la empresa, para celebrar la Junta General Ordinaria Convocatoria Universal de accionistas.

Preside la junta el Ing. Rafael Sevilla Maldonado, Presidente de la Compañía y actúa como secretario el señor General General de la Compañía, señor Gabriel Orrego Cernaño.

El señor Presidente declara que por secretario se da lectura a la lista de Accionistas presentes y representados, dejando constancia del quórum de instalables y que se certifique la misma, de modo que se insigne el expediente relativo a la presente junta.

Se constata la presencia de los Accionistas señores:

Maldonado Ceñón	2.03%
Sevilla Alderman Carlos Andres	44.78%
Sevilla Callejas Fátima	11.10%
Sevilla Callejas Ernesto	1.74%
Sevilla Callejas María Isabel	5.37%
Sevilla Callejas Ronda	5.37%
Sevilla Maldonado Jose Rafael	10.47%
Sevilla Maldonado Maria Lorena	10.48%
Sevilla Maldonado Maria Verónica	10.47%
Sevilla Sevilla Carla Catalina	2.05%
Sevilla Suarez Maria Gracia	2.09%

Sevilla Alderman Andrea Focastaria representada por Ernesto Sevilla	11.14%
Sevilla Callejas Fernando representado por Diana Sevilla Callejas	9.49%

Total de accionistas presentes	75.18%
Total de accionistas representados	10.87%
Total de accionistas ausentes	0.0%
Total de accionistas presentes y representados	100%

Insistentemente presente el 100% del capital suscrito y pagado, constituido por la junta quórum estatutaria y legal para que se celebre la reunión, según lo establecido por el Art. 738 de la Ley de Compañías, se instala la junta y se procede a dar lectura a la convocatoria, la misma que transcribe como dice:



Sevilla, en Arequipa, 7 de abril del 2022. Presidente: Rafael Sevilla Maldonado. Secretario: Gabriel Orrego Cernaño.



Hoteles Florida C.A.

Procedimiento y Organización

Convocatoria a Junta General Ordinaria de accionistas de la compañía HOTELES FLORIDA C.A.

De conformidad con lo prescrito en los Estatutos Sociales y la ley de Compañías, se convoca a los señores Accionistas de HOTELES FLORIDA C.A. a la Junta General Ordinaria que se celebrará a saber el día 7 de abril del 2020, a partir de las 10:00. Teniendo en cuenta el estado de excepción por calamidad pública decretada mediante Decreto Ejecutivo 1017, y en virtud de que todos los documentos han reportado al Representante Legal sus correos electrónicos, la Junta General Ordinaria se realizará por vía telemática. De manera especial invitamos a la señora Alicia Robalino, Coordinadora Ejecutiva de la compañía.

La Junta consistirá y realizará sobre los siguientes puntos:

1. Informe de Administración.
2. Informe Cuarta Revisión.
3. Cuentas anuales y aprobación de Estados Financieros del ejercicio pasado 2019.
4. Destino de los resultados económicos del ejercicio 2019.
5. Ampliación de número del Consejo General.
6. Nuevos Accionistas Consejo General.
7. Nombramiento de Presidente, Vicepresidentes y Vocales del Directorio.
8. Nombramiento de Cuarto Revisor.

Los documentos e información relacionados con puntos de orden del día serán enviados a los correos electrónicos personalizados.

De manera especial invitamos a la Señora Alicia Robalino, Coordinadora Ejecutiva de la Compañía.

Atebata, 28 de marzo de 2020

Juan Rafael Jordán M.
Presidente

Gabriel Crespo C.
Consejo General

La Junta de Accionistas aprueba el orden del día y se procede a tratar los puntos incluidos en este día.

1.- Informe de Administración

El señor Gerente da lectura al informe:

Durante este periodo hemos logrado reaccionar al nivel al estar en un clima nuevo y cambiante, lo cual ha sido fundamental para la empresa. Hemos llegado a un momento más amplio del que tenemos anteriormente y a su vez, hemos fortalecido los canales con antiguos clientes. Lo realizado en el 2019 ha sido posible gracias a la alianza de una visión moderna e innovadora de nuestra empresa y de la imagen que



Hoteles Florida C.A. es una compañía inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá, inscrita en el Registro de la Cámara de Comercio de Bogotá, inscrita en el Registro de la Cámara de Comercio de Bogotá.



gracias a dar a nuestros clientes. Se han incrementado las ventas de un 5,33% con respecto al período anterior, siendo un logro importante, si se considera la situación económica y política que vivió el país durante ese año.

La principal amenaza adversa que tenemos que enfrentar fue alguna inseguridad y de otros sectores, el cual obligó a detener las actividades del nivel durante dos semanas. A pesar de esto, se mantuvo firme la voluntad de seguir adelante, gracias en el momento por participar con nosotros.

Gracias a este viaje y a la aprobación del presupuesto de mantenimiento, hemos mejorado varias áreas del hotel y hemos creado una nueva imagen corporativa que es fundamental para lograr las siguientes propuestas. Estas dos acciones han sido los pilares de la actual administración, los cambios que han creado expectativas de muchos otros valores orientados a mejorar nuestros servicios, imagen, espacios, tiempos de atención en lo que hemos querido traerle a nuestros clientes. Esto conlleva nos han permitido ofrecer a nuestros huéspedes una mejor experiencia y así como también vender nuestros productos de una manera más efectiva.

Con el fin de tener una gestión más eficiente, ofrecer servicios de mayor calidad y que nuestros clientes cuenten con comodidades y facilidades para que su experiencia en el hotel sea satisfactoria, se tomaron algunas medidas:

- Cambio de proveedor de internet, se pasó la velocidad de internet de 5 a 20 megas, manteniendo el mismo costo.
- Cambio de proveedor de televisión de Tv Cable a DIRECTV, aumentando las opciones de canales y evitando depósitos para nuestros clientes. Además, se instaló un decodificador HD en la oficina.
- Cambio de proveedor de productos químicos, con el que hemos logrado una mejor imagen en la calidad de los mismos.
- En el caso de distribución se empezó la implementación de un sistema de Gestión Holística, lo que nos permitirá administrar de mejor manera nuestros rubros/áreas, optimizar el tiempo de OTAL a través de un CRM/Manager y contar con un botón de emergencia tanto dentro de la web, como en Facebook. De esta manera se optimizará el tiempo del personal de recepción y de la persona encargada de llamadas en línea, como también aumentará las respuestas a través de estos canales.
- Se creó una zona con bebidas calientes y frías en la recepción para que esté disponible el momento de la llegada de nuestros huéspedes, para mejorar la experiencia durante su estancia, haciendo una mínima inversión.
- Se decidió cambiar el café instantáneo por café molido 100% arábica con el fin de ofrecer una bebida de mejor calidad. Se empezó a implementar en toda la organización para ofrecer de forma gratuita una máquina profesional de café en consenso con el personal técnico, lo que nos permitirá ser más eficientes en tiempos y disminuir mejorando la calidad de nuestros productos.
- Se controla la producción de los productos de lavandería, con lo cual se ha obtenido mejores resultados y un mayor rendimiento al ser diseñado para uso familiar. Además, se trata de un objeto biodegradable que es biodegradable al terminar y con los procesos que lo generan.





- Se realizó toda la reforma de las habitaciones y de las áreas comunes incluyendo la nueva imagen corporativa. También, se adquirió un nuevo letrero con luz led para el conqueadero.
- En la tienda México 2020, se realizaron varias actividades y eventos nuevos, entre:
 - 1. El horario del grupo principal se hizo en 20 minutos, mientras anteriormente este presentaba formatos alrededor de 2 horas
 - 2. Se realizó un refrigerador en el restaurante con sabores fríos, lo que facilitó el acceso a los huéspedes a los alimentos incrementando las ventas.
 - 3. Se realizó una compra con los sabores fríos en la parte exterior del hotel, para brindar mayor comodidad de nuestros huéspedes.
 - 4. Se hizo un acuerdo con el gimnasio 8fit para que los integrantes de la tienda online puedan hacer ejercicios gratuitamente durante su estadia.
 - 5. Se amplió el menú incluyendo platos vegeterianos con el fin de responder a la demanda de algunos de sus integrantes.
 - 6. Se agregó una zona especial con una zona de libros infantiles, aunque esta se no pudo realizar debido a que los horarios de trabajo de la tienda se extendieron hasta la noche.
- Se adquirieron algunos equipos nuevos, para ello por el apoyo financiero de esta parte se compraron, impresora para oficina, un molino de granos profesional para la cocina, entre otros.
- Se logró conseguir un sueldo de \$1,200.00 con Productores, el cual se invierte en la rentabilidad de la tienda.

Remodelación

Una mejora urgente que fue identificada fue la necesidad de remodelar y cambiar las habitaciones y las áreas sociales del hotel. Una vez aprobada esta propuesta, se procedió a cambiar con varios proveedores los distintos servicios, la adquisición de bienes y los arreglos para implementarlos. Para la selección de proveedores o empresas que contratáramos, se hizo un análisis detenido de las ofertas buscando la mejor y la más adecuada para las necesidades del hotel. Los criterios que consideramos fueron calidad, precio, durabilidad, tipo de materiales usados, diseño y tiempo de entrega.

Los trabajos realizados se dividieron en dos áreas, áreas comunes y habitaciones se diseñan y se construyen:

Habitaciones

- Colores nuevos en habitaciones del 1° y 2° piso.
- Surtido y colchones nuevos en habitaciones del 1° y 2° piso (dos nuevos).
- Surtido en habitaciones del 1° y 2° piso.
- Surtido en habitaciones de los pisos 1°, 2° y 3°.
- Pintura en habitaciones de los pisos 1°, 2° y 3°.
- Agregar nuevas alfombras en el 1° y 2° piso.
- Repetición de surtido en el 1° y 2° piso.
- Trabajo para arreglar pintura en varias habitaciones.
- Pintura en varias áreas sociales y habitaciones.
- Rehabilitación de auto en la habitación 102.





- Mantenimiento de volantes en los pisos 1º, 2º y 3º.

Recepción y escritorio PB

- Instalación de papel foto.
- Instalación de nuevo logo en broche con luz led.
- Re-emplazo de vitinas y cambio de esponjas.
- Adquisición de vitrinas con dos puertas.
- Adquisición de 2 vitas baratas para el escritorio.
- Cambio en la iluminación.
- Pintura en todas las áreas del primer piso.

Sala de lectura en primer piso

- Adquisición de 3 vitinas.
- Instalación de 2 literos y mesa central de madera.
- Trabajos para arreglo del parquet en la habitación.
- Instalación de nuevas luces y adquisición de una lámpara de pie.
- Reparación del piso del corredor.

Cafetería

- Trabajos de ampliación, con cubierta de vidrio.
- Instalación de piso de mármol.
- Adquisición y re-trapado de vitas.
- Se encargó la elaboración de nuevas mesas en dos tamaños modernos.
- Vitafle de madera para PB y adquisición de espejos para decoración.
- Realización de individuales por parte de un nuevo instalador.
- Refricción de parquet en el comedor y nueva iluminación.
- Adquisición de sistema de audio y parlantes.

Otros

- Instalación de nuevo sistema externo.
- Instalación de letrero publicitario de dos caras en la parte exterior del hotel.
- Compra de uniformes nuevos para todo el personal.
- Realización de trabajos en puerta principal y en ventana de los grades.
-

En este proceso fue fundamental el apoyo de Cynthia Sevilla, quien nos acompañó en todas las etapas de implementación de cambios y mejoras, por lo cual, quiero expresar un agradecimiento especial.

Eventos y Restaurantes

En esta área, hemos logrado mejorar en varios aspectos, como son: recetas, presentación de platos, forma de presentar nuestras contrataciones. Además, hemos cambiado la forma de dar seguimiento a todos nuestros clientes antes, durante y después de los eventos.



A continuación, se detallan las actividades más importantes realizadas durante este año:

- Servicio para 400 personas del ECE
- Servicio de 2 instrumentos en el día Mundial, con un promedio de 300 personas en cada una
- Servicio de suero de leche fresco para 400 personas, con menú disponible para los adultos y menú especial para los niños
- Se realizó un evento mundial por el día de la madre, lo que nos permitió mostrar a nuestros clientes que tenemos nuevas alternativas para eventos
- Remediación de la cafetería, lo que nos ha permitido atender eventos de hasta 30 personas, en donde los platos principales y la merienda o nuestra hamburguesa
- Durante el 2023, hemos atendido a 1500 personas en eventos realizados dentro y fuera del hotel
- Hemos tomado una importante cantidad de fotos de buena calidad de los diferentes eventos atendidos, lo que sirve para construir un archivo, para difundir en la web, en Facebook y otros medios, y para mostrar los distintos tipos de servicios que ofrece el hotel

Creemos firmemente que aún es necesario hacer una reingeniería profunda en este área de la empresa, para seguir siendo una opción atractiva para los clientes. Las recomendaciones para el próximo periodo son: aportar el número de platos del menú del restaurante, dar mayor flexibilidad a los clientes al momento de elegir los paquetes (asi evitamos que siempre elijan los mismos platos), ofrecer paquetes completos con fritos, ensalada y carnes y, finalmente, analizar la posibilidad de contratar la asesoría de un chef externo que ayude a modernizar la cocina en general.

Marketing, publicidad y ventas

Para lograr la meta propuesta a inicio del 2018 de revitalizar la marca y de esta manera mejorar las ventas, hemos trabajado arduamente en diferentes aspectos, los cuales expongo a continuación:

- Definición de un nuevo concepto corporativo
- Definición del nuevo logo del Hotel
- Implementación de nuevos canales de comunicación con nuestros clientes para que esta sea rápida y eficiente
- Creación de nuevos contenidos, folios, videos, presentaciones (instalaciones, comida y servicios) para difusión y promoción a través de distintos medios
- Creación de una nueva página web que sea más amigable y dirigida a nuevos clientes
- Actualización en todas las OTCs de tarifas, información e imagen. Hemos elevado considerablemente nuestras calificaciones en varias plataformas
- Capacitación al personal en el área de atención al cliente, con el apoyo de nuestra familia, a quien agradecemos por su colaboración
- Asesoría externa para el manejo de marketing digital y ventas online
- Realización de campañas específicas para feriados y fechas especiales

- Diseño y creación de nuevos formatos de paperless, digitales y presentación de la empresa para enviar a nuestros clientes corporativos y para eventos sociales. Quiero expresar un especial agradecimiento a Fernando Sevilla por su colaboración y apoyo en la creación de los diferentes aspectos de esta área.

Análisis Financiero

Un aspecto positivo importante en términos financieros es que en el año 2018 hemos incrementado las ventas, pues los ingresos han superado en \$24.633,13 con respecto al año anterior. También es interesante analizar que en el área que más deflase hemos dado es en habitaciones y aquí encontramos que hemos logrado un crecimiento en ventas de un 10.14% que representa un valor de \$26.401,60. Toda esta información la encuentras detallada en el Balance general.

Aspectos administrativos, laborales y legales

Se han cumplido con todos las obligaciones patronales y legales, como son afiliación a ISSA, reportes requeridos por Ministerio del Trabajo, pago de impuestos al 5%, y los requisitos vigentes por la Superintendencia de Compañías, el Municipio y el Ministerio de Turismo.

En el ámbito laboral expresamos a continuación los hechos más relevantes ocurridos en este periodo:

- En el mes de marzo se procedió de los servicios de la Sra. Myriam Pérez, que se desempeñaba en el puesto de recepción y compras, se canceló \$4.688,86 como liquidación de haberes. En su reemplazo se contrató al Sr. Paul Mayolana, el mismo que empezó a trabajar con nosotros el 15 de abril. Este cambio ha sido positivo debido que se ha mantenido la atención a nuestros clientes y ha contribuido a mejorar el ambiente laboral.
- La Sra. Isabel Díaz que se desempeñaba como asistente de cocina, que su contrato el día 15 de abril alegando problemas de salud, se le canceló \$579,14 como liquidación de haberes, de acuerdo con la ley. En su reemplazo se contrató a Sr. Francisco Ilamén a partir del 1 de octubre.
- Desde el mes de marzo se está cancelando mensualmente \$184,00, a la Sra. Martha Rodríguez por concepto de pensión por jubilación patronal.
- En el mes de octubre, se realizó el pago de \$4.348,00 a favor de la Sra. Lucila Maldonado por concepto de prima única de los nuevos pensionados de pago de parte del hotel, por pensión de jubilación.
- Desde el mes de marzo al mes de septiembre se canceló el valor de \$176,63 mensual a la señora Martha Díaz en concepto de pensión patronal. En el mes de septiembre se llegó a un nuevo acuerdo con la señora en cuestión, para realizar un solo pago de \$7.089,00 equivalente de jubilación patronal.

En otros aspectos administrativos importantes, cabe mencionar que, en el mes de junio, el hotel adquirió un préstamo a 24 meses plazo con Mutualista Pichicha, por el valor de \$43.000,00. Dichas líneas se utilizaron para realizar las remodelaciones en el hotel, aprobadas por el Directorio realizado el día 28 de marzo del 2018. Las cuotas del préstamo se han pagado puntualmente cada mes.





Conciliarla revisen: Alicia Robalino.

Para finalizar los asambleístas solicitan revisar y analizar lo siguiente:

- Gastos de restaurantes y eventos.
- Precios de estudios actuariales.
- Posibilidad de cambiar televisores instalados por un servicio de streaming.
- Pago de servicios ocasionales.
- Preferentialidad de todos los colaboradores de la empresa.

Examinados los puntos a tratar en la Convocatoria y siendo las 18h00, se da por terminada la reunión, por lo que firman en unidad de acto:

Gabriel Crespo
GERENTE GENERAL

Rafael Sevilla Maldonado
PRESIDENTE

