



DONDE SE HOSPEDAN
SUS MEJORES MOMENTOS

Ambato 28 de marzo del 2019

Señores:

ACCIONISTAS HOTEL FLORIDA C.A

Ciudad.

De acuerdo a lo establecido en los Estatutos Sociales y a lo dispuesto en la ley de Compañías, pongo a consideración de ustedes el informe de Gerencia correspondiente al periodo 2018.

1. Situación General Actual y de la Compañía

El año 2018 ha sido muy importante para el Hotel ya que se ha logrado ir saliendo paulatinamente de la crisis vivida en los años anteriores, la misma que se dio en gran medida por la situación general del país. Además, en el mes de junio se dio el cambio en la Gerencia General del Hotel, cuando la Sra. Cecilia Maldonado entregó la Administración a mi persona y durante los tres primeros meses continuó colaborando con el proceso de transición.

Quiero empezar este informe agradeciendo a la Sra. Celia Maldonado por todo el apoyo recibido desde mi incorporación hasta la actualidad, lo que ha contribuido a mi proceso de adaptación y a que pueda desempeñar mi trabajo de la mejor manera.

Desde mi llegada, he trabajado en las diferentes áreas del Hotel, con el fin de renovarlas y ofrecer un mejor servicio a los clientes, las mismas que detallo a continuación.

Habitaciones

A inicios del 2018 se inició el proceso de mejora de las habitaciones, el cual no se había podido realizar antes debido a la situación económica de la empresa. En mi administración se ha dado prioridad e impulsado con fuerza este asunto, para responder a la necesidad de renovarlas para ofrecer un mejor servicio a nuestros huéspedes y gradualmente ir mejorando las instalaciones del Hotel. Para ello, se han hecho los siguientes arreglos, cambios y adquisiciones:

- Se dio solución a un problema de mal olor en las cañerías que se acarreaba desde hace algún tiempo en la mayoría de las habitaciones.
- Se pintaron en su totalidad todas las habitaciones del primero y segundo piso.
- Se instaló "gypsum" en las habitaciones 102 y 105 para solucionar problemas del tumbado. En la habitación 102 se cerró la ventana que daba al pasillo, la cual restaba privacidad a la misma.

🌐 www.hotelflorida.com.ec ✉ info@hotelflorida.com.ec 📍 [hotelfloridambato](#)

AMBATO, AV. MIRAFLORES (11-31), FRENTE AL COLEGIO "LA INMACULADA"
TELÉFONOS: (593) - 32422-007 / 32421-877



DONDE SE HOSPEDAN
SUS MEJORES MOMENTOS

- Hasta el momento, se han cambiado los somieres, colchones y lencería de 18 habitaciones.
- En 12 habitaciones ya contamos con espaldares de madera para las camas.
- En 6 habitaciones se han cambiado las lámparas y luces para dar una mejor iluminación.
- Se rehabilitó el área de zonas húmedas que estuvo cerrada por bastante tiempo.

Es importante mencionar que se ha buscado nuevos proveedores para reducir los costos de implementación de los diferentes objetos que hemos instalado y en los trabajos que se ha realizado en las habitaciones.

Creemos firmemente que este proceso debe continuar, ya que hemos podido observar la mejora en la ocupación de las habitaciones y la satisfacción de nuestros clientes.

Eventos y restaurante

En esta área se ha trabajado intensamente por dar nuevas y diferentes opciones de menú, ofrecer variedad de platos y más servicios a nuestros clientes; ya que hemos visto que el mercado así lo requiere. Es imperioso estar a la vanguardia para ser una alternativa atractiva, ya que la competencia que existe es intensa.

Entre las principales iniciativas que se han llevado a cabo en este período, y que han dado buenos resultados, están:

- Se ha potenciado el buffet de desayuno con nuevas alternativas en los días en que el hotel alcanza cierta ocupación.
- Se ha ofrecido servicio de cenas mexicanas
- Se ha ofrecido servicio de *brunchs*.
- Se han ampliado las opciones de *coffe breaks* o refrigerios para eventos.
- Se han implementado nuevas alternativas de menús con decoraciones más actuales en los platos para eventos importantes como Matrimonios, Bautizos, fiestas de 15 años, entre otros.

Este proceso ha sido arduo, ya que el personal de cocina ha estado acostumbrado a trabajar con las mismas recetas por muchos años, de manera que les ha costado asimilar las nuevas recetas e ideas. Sin embargo, al momento que han visto que los clientes las aceptan y que hemos recibimos buenos comentarios por estas innovaciones, han tenido una actitud más abierta y cada día estamos trabajando mejor. Estoy seguro que crearemos y ofreceremos muchas alternativas innovadoras a partir de las nuevas

🌐 www.hotelflorida.com.ec 📧 info@hotelflorida.com.ec 📱 [/hotelfloridambato](https://www.instagram.com/hotelfloridambato)

AMBATO, AV. MIRAFLORES (11-31), FRENTE AL COLEGIO "LA INMACULADA"
TELÉFONOS: (593) - 32422-007 / 32421-877



opciones, los conocimientos ya existentes entre el personal, y la buena comida con la que ya contamos en el Hotel.

Marketing, publicidad y ventas

En esta área hemos seguido trabajando en redes sociales, buscadores hoteleros (OTAS) y fortaleciendo nuestra página Web con nuevas fotos, utilizando colores más vivos, ofreciendo promociones para conseguir que las reservaciones se hagan directamente en nuestra Web. También hemos creado un *chat* en vivo con el fin de dar una mejor y más rápida respuesta a nuestros clientes. En esta misma línea, se adquirió un celular que solamente es utilizado por las personas encargadas de la recepción, el mismo que ha agilitado la comunicación con los potenciales clientes de eventos y huéspedes, decisión que nos ha dado excelentes resultados.

Otro aspecto importante ha sido el diseño de un proceso para dar acompañamiento a todos nuestros clientes, a quienes solicitan información tanto de habitaciones, como de eventos, y para dar atención en la postventa, acción que nos está ayudando a fidelizar a nuestros clientes.

En la línea grafica también se han hecho algunos cambios importantes: rediseñar la papelería del Hotel, los menús de habitaciones, las firmas electrónicas, habladores para las habitaciones, entre otros. Hemos dado fuerza al logo con colores más llamativos, los mismos que hemos utilizado para todo lo anteriormente mencionado.

Por último, resaltar que se ha reforzado el servicio personalizado que damos a todos y cada uno de nuestros clientes. Este es un aspecto en el que trabajamos día a día y en el cual, en muchas de las ocasiones, lo hago personalmente. Todo ello, orientado a que la experiencia vivida en nuestro Hotel y eventos que realizamos sea completamente satisfactoria.

2. Análisis financiero

Haciendo un comparativo entre el periodo 2017 y 2018 encontramos que las ventas han incrementado en un 5,91% lo que nos da un valor de \$27.522,40, como se detallara en la presentación del Balance.

3. Aspectos administrativos laborales y legales

Se han cumplido con todas las obligaciones patronales y legales, como son: afiliación al IESS, reportes requeridos por Ministerio del Trabajo, pago de impuestos al SRI, y los

requisitos exigidos por la Superintendencia de Compañías, el Municipio y el Ministerio de Turismo.

Para la renovación del *permiso medioambiental*, nos hemos encontrado con varios problemas al trabajar con el Ing. Carlos Valle, por lo que hemos prescindido de sus servicios desde el mes de septiembre, y ahora estamos haciéndonos cargo directamente del trámite, el mismo que se encuentra en proceso de aprobación.

En el mes de octubre se adquirió e instaló un nuevo sistema de contable, de facturación electrónica y de nómina, llamado *Sae Cloud*, el cual ha contribuido a optimizar el trabajo en esta área, ha permitido cumplir con los requerimientos del SRI y a brindar un servicio más eficiente a nuestros clientes. Asimismo, se ha podido agilizar procesos internos, a la vez que tener mejor y mayor información sobre la situación del Hotel. En esta línea, para el segundo semestre del 2019, deseamos implementar el sistema hotelero que es complementario a este, en tanto nos ayudará aún más a agilizar procesos y optimizar el tiempo del personal administrativo.

Se ha tomado la decisión de prescindir de los servicios de la Sra. Myriam Pérez, en tanto hubo múltiples y reiterados problemas con clientes externos e internos. Después de varios intentos para lograr que esta colaboradora cambie su actitud y de no obtener resultados positivos, nos vimos obligados en tomar esta decisión en beneficio del mejor funcionamiento del Hotel. En su remplazo se encuentra en periodo de entrenamiento el Sr. Paul Moyolema. Con el fin de que no se cree un ambiente de malestar o inseguridad en el resto del personal, desde la gerencia se tomó la iniciativa de reunir a todos los colaboradores para dar a conocer las razones de dicha decisión y, a la vez, reiterar la necesidad de que todos cumplamos con nuestras obligaciones y mantengamos un compromiso con el Hotel.

Por otro lado, el 31 de diciembre del 2018 la Sra. Bertha Erazo se jubiló, luego de 30 años de estar en la empresa. Se ha cumplido con la liquidación de haberes, pero aún está pendiente el acuerdo de la *jubilación patronal*. En su remplazo se le ha promovido a la Sra. Nubia Brito como Jefe de Cocina y a la Sra. Isabel Erazo como ayudante de cocina a tiempo completo, con lo que cubrimos esta vacante.

Se ha prescindido de los servicios de mantenimiento ocasionales del Sr. Marco torres, ya que se ha visto que los costos de su trabajo eran elevados. Para cubrir estas necesidades hemos solicitado el apoyo del Sr. Julio Garcés y cuando él no las logra solventar hemos contratado otros proveedores.



DONDE SE HOSPEDAN
SUS MEJORES MOMENTOS

Con el cambio del sistema contable nos hemos dado cuenta que el Sr. Carlos Camana no tiene el conocimiento para dar el apoyo que necesitamos en esta área. Por lo que ya no estamos trabajando con él y nos encontramos en búsqueda de una persona que nos pueda apoyar eventualmente cuando así lo requiramos.

En el mes de septiembre tomo la decisión de prescindir de algunas personas que trabajaban con nosotros como personal de apoyo en los eventos. Dichas personas se les encontró consumiendo licor durante uno de nuestros eventos.

Para finalizar quiero agradecer el apoyo recibido por el Ing. Rafael Sevilla Maldonado, de todos los accionistas del Hotel y todo el equipo de trabajo que me han permitido desarrollar de la mejor manera en la empresa y creer en su crecimiento continuo.

Atentamente,

Gabriel Crespo

Gerente