

Informe de Gestión

Durante este periodo hemos logrado reposicionar al Hotel al darle un enfoque nuevo y vanguardista, lo cual ha sido fundamental para la empresa. Hemos logrado a un mercado más amplio del que habíamos anteriormente y a su vez, hemos fortalecido los vínculos con antiguos clientes. Lo realizado en el 2018 ha sido posible gracias a la adaptación de una visión moderna e innovadora de nuestra empresa y de la imagen que queremos dar a nuestros clientes. Se han incrementado las ventas en un 5,23% con respecto al periodo anterior, siendo un logro importante, si se considera la compleja situación económica y política que vivió el país durante ese año.

La principal situación adversa que tuvimos que afrontar fue el paro indígena y de otros sectores, el cual obligó a detener las actividades del Hotel durante dos semanas. A pesar de ello, se mantuvo firme la voluntad de seguir adelante, mejorando en el proceso para continuar creciendo.

Gracias a esta visión y a la aprobación del presupuesto de remodelación, hemos incrementado varias áreas del Hotel y hemos creado una nueva imagen corporativa que era fundamental para lograr los objetivos propuestos. Entre dos acciones han sido los planes de la actual administración, las mismas que han venido acompañadas de muchas otras acciones orientadas a mejorar nuestros servicios, imagen, ocupación, siempre basándonos en lo que hemos querido transmitir a nuestros clientes. Estos cambios nos han permitido ofrecer a nuestros huéspedes una mejor experiencia y estada, como también vender nuestro producto de una manera más atractiva.

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

- Cambio de proveedor de Internet: se subió la velocidad de transmisión de 5 a 30 megas, manteniendo el mismo costo.
- Cambio de proveedor de TV satelital de TV Cable a DISCTV, aumentando las opciones de canales y eventos deportivos para nuestros clientes. Además, se instaló un decodificador HD en la sala de tv.
- Cambio de proveedor de productos térmicos, con el que hemos logrado una mejora importante en la calidad de los mismos.
- En el mes de diciembre se empezó la implementación de un sistema de Gestión Hotelera, lo que nos permitirá administrar de mejor manera nuestras habitaciones, optimizar el manejo de OTAs a través de un Channel Manager y contar con un botón de reservas tanto directo en la web, como en Facebook. De esta manera se optimizará el tiempo del personal de recepción y de la persona encargada de reservas en línea, como también aumentar las reservaciones a través de estos canales.
- Se instaló una mesa con botider calientes y fríos en la recepción para que esté disponible al momento de la llegada de nuestros huéspedes, para mejorar la experiencia durante su estancia, haciendo una mínima inversión.





- Se decidió cambiar el café magistral por café molido 100% arábica con el fin de ofrecer una bebida de mejor calidad. En el mes de diciembre se inició la negociación para donar de forma gratuita una máquina profesional de café en convenio con el fabricante italiano, lo que nos permitirá ser más eficientes en tiempos y contribuir aumentando la calidad de este producto.
- Se realizó de proveedor de los productos de limpieza, con lo cual se ha eliminado algunos residuos y un mayor cumplimiento al ser específicos para cada tipo de uso. Además, se trata de un jabón biodegradable que es amigable con el ambiente y con las personas que lo manipulan.
- Se realizó todo lo relacionado de las instalaciones y de las áreas sanitas incluyendo la nueva imagen corporativa. También, se adquirió un nuevo horno para los helados de temporada.
- En la festividad de Navidad 2020, se realizaron varias actividades y servicios nuevos, como:
 - El cierre del grupo principal se hizo en 10 minutos, evitando sobrecalentar este espacio formado al recibir de 1 hora.
 - Se colocó un refrigerador en el restaurante con bebidas frías, lo que facilitó el acceso a los huéspedes y nos permitió trabajar en las salas.
 - Se instaló una barra con dos salas lounge en la parte exterior del hotel, para brindar mayor comodidad de nuestros visitantes.
 - Se hizo un acuerdo con el gimnasio d'OTA para que los integrantes de la Unión Atlética puedan hacer ejercicio gratuitamente durante su estancia.
 - Se amplió el menú incluyendo platos vegeterianos con el fin de responder a la demanda de algunos de los integrantes.
 - Se organizó una cena especial con una copa de licor artesanal, aunque esta no se pudo realizar debido a que los horarios de trabajo de la Unión se extendieron hasta la noche.
- Se adquirieron algunas máquinas nuevas: portafiltro para el café, impresora de más para la recepción, impresora para oficina, un molino de granos profesional para la cocina, entre otros.
- Se logró conseguir un anticipo de \$1,000.00 con productores, el cual se invirtió en la consecución de la cafetería.

Una mayor certeza que ha identificado ha la necesidad de remediar y mejorar las instalaciones y los áreas comunes del hotel. Una vez concluido este proyecto, se pretende a su vez con varias propuestas las distintas servicios, la actualización de flotas y los arreglos para implementarlos. Para la selección de proveedores o empresas que contratarán, se hace un análisis detallado de los ofertas. Durante la etapa y la más relevante por la necesidad del hotel. Las ofertas que consideramos tener calidad, precio, duración, tipo de materiales, costos, diseño y formas de trabajo.

- Definieren wir eine Halbordnung auf $\Gamma \times \Gamma$ wie folgt:
- $(\gamma_1, \gamma_2) \leq (\gamma_3, \gamma_4)$ gdw. $\gamma_1 \leq \gamma_3$ und $\gamma_2 \leq \gamma_4$
- Es ist leicht zu zeigen, dass $(\Gamma \times \Gamma, \leq)$ eine Halbordnung ist.





- Lencería en habitaciones de los pisos 1º, 2º y 3º.
- Pintura en habitaciones de los pisos 1º, 2º y 3º.
- Nuevas tomas eléctricas en el 1º y 2º piso.
- Esqueletos de cables en el 1º y 2º piso.
- Trabajos para arreglo del gesso en varias habitaciones.
- Iluminación en varias áreas sociales y habitaciones.
- Instalación de agua en la habitación 303.
- Interconexiones de cables en los pisos 1º, 2º y 3º.

Recepción y escritorio PB

- Instalación de papel legal.
- Instalación de nuevo logo en bronce con luz led.
- Se tapizado de sillones y cambio de cojines.
- Adquisición de escritorio con dos puertas.
- Adquisición de 1 mesa barndas para el escritorio.
- Cambio en la iluminación.
- Pintura en todas las áreas del primer piso.

Sala de lectura en primer piso

- Adquisición de 1 sillones.
- Instalación de 1 sillones y mesa central de madera.
- Trabajos para arreglo del gesso en habitación.
- Instalación de mamparas y adquisición de una lámpara de pie.
- Reparación del piso del corredor.

Cafetería

- Se bajó la ampliación, con cubierta de vidrio.
- Instalación de piso de madera.
- Adquisición y re-tapizado de sillas.
- Se encargó la elaboración de nuevos mesas en dos tamaños medianaes.
- Fuente de madera para Ti y adquisición de cojines para decoración.
- Realización de individuales por parte de un nuevo proveedor.
- Instalación de gesso en el comedor y nueva iluminación.
- Adquisición de sistema de audio y parlantes.

Corra

- Instalación de nuevo letrero exterior.
- Instalación de letrero publicitario de dos caras en la parte exterior del hotel.
- Pólisis de uniformes nuevos para toda el personal.
- Realización de frepallados en puerta principal y en ventana de las gradas.





En este proceso fue fundamental el apoyo de Cynthia Sevilla, quien nos acompaña en todas las etapas de implementación de cambios y mejoras, por lo cual, quiere expresarle su agradecimiento especial.

Eventos y Participantes

En esta área, hemos logrado innovar en varios aspectos, como son: nuevas presentaciones de platos, formas de presentar nuestras habitaciones. Además, hemos cambiado la forma de dar seguimiento a todos nuestros clientes antes, durante y después de su estancia.

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

- Aniversario para 600 personas del 1999.
- Desayuno de 1 institución en el Club Tanguareño, con un promedio de 300 personas en cada día.
- Desayuno de evento de Santa Feina para 600 personas, con menú degustación para las señoras y menú desayuno para los señores.
- 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.
- Remodelación de la cafetería, lo que nos ha permitido atender eventos de hasta 50 personas, sin afectar los salones principales y la atención a nuestros huéspedes.
- Evento el 2009, hemos atendido a 1400 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 difusión en la Web, en Facebook y otros medios, y para mostrar los distintos tipos de servicios que ofrece el hotel.

Continuamos trabajando que aún es necesario hacer una reingeniería profunda en esta área de la empresa, para seguir siendo una opción atractiva para los clientes. Las recomendaciones para el próximo período son: ampliar el número de platos del menú del restaurante, dar mayor flexibilidad a los platos al momento de elegir los pequeños (al momento que siempre elijan los platos principales), servir pequeños cumpleaños con flores, música y platos y, finalmente, evaluar la posibilidad de contratar la presencia de un chef externo que ayude a mejorar la cocina en general.

Marketing, publicidad y redes

Para lograr la meta propuesta a inicio del 2009 se implementó la medida de esta manera mejorar las ventas, hemos trabajado fuertemente en diferentes aspectos, los cuales engloba a continuación:

- Definición de un nuevo concepto corporativo.
- Definición del nuevo logo del hotel.
- Implementación de nuevas formas de comunicación con nuestros clientes para que sea más rápida y eficiente.
- Creación de nuevos contenidos, fotos, videos, presentaciones (introducciones, comida o servicio) para difusión o promoción, a través de distintos medios.
- Creación de una nueva página Web que sea más amigable y sirva a nuevos clientes.
- Actualización en todos los CAN de textos, información e imagen, mismas siendo consistentemente nuestras publicaciones en varias plataformas.





- Capacitación al personal en el área de operación del sistema, con el apoyo de Fernando Sevilla y quien agenciará por la colaboración.
- Asesoría externa para el manejo de marketing digital y ventas online
- Definición de campañas específicas para ferias y fiestas especiales.
- Diseño y creación de nuevos formatos de papetería, digitales y presentación de la empresa para enviar a nuestros clientes corporativos y para recibir pedidos.

Quiero expresar un especial agradecimiento a Fernando Sevilla por su colaboración y apoyo en la ejecución de los diferentes aspectos de este área.

Análisis financiero

Un aspecto positivo importante en términos financieros es que en el año 2020 hemos incrementado las ventas, pues los ingresos han superado en \$24.685,28 con respecto al año anterior. También es interesante señalar que en el año que más hemos vendido es en noviembre y aquí encontramos que hemos logrado un crecimiento en ventas de un 32,24% que representa un valor de \$24.433,86. Toda esta información se encuentra detallada en el Balance general.

Aspectos administrativos, laborales y legales

Se han cumplido con todos los obligaciones administrativas y legales, como son el informe al INE, reportes requeridos por Ministerio del Trabajo, pago de impuestos al IRI, y los requisitos exigidos por la Superintendencia de Competencia, el Municipio y el Ministerio de Fomento.

En el ámbito laboral exponemos a continuación los hechos más relevantes ocurridos en este período:

- En el mes de marzo se prestó los servicios de la Sr. Myriam Pérez, que se desempeñaba en el puesto de recepción y compras, la canceló \$4.130,00 como liquidación de haberes. En su reemplazo se contrató al Sr. Paul Masquero, el salario que otorgó a trabajar con nosotros el 25 de abril. Este salario ha sido positivo debido que se ha mantenido la atención a nuestros clientes y ha permitido a mejorar el ambiente laboral.
- La Sr. Lucila Grais que se desempeñaba como gerente de ventas, pasó su contrato el día 25 de abril dejando pendientes de cancelación de \$275,24 como liquidación de haberes. De acuerdo con la ley, de su contrato se contrató al Sr. Francisco Escamé a partir del 5 de octubre.
- Desde el mes de marzo se está cancelando mensualmente \$288,00, a la Sr. Lucila Maldonado por concepto de pensión por jubilación patronal.
- En el mes de octubre, se realizó el pago de \$4.280,00 a favor de la Sr. Emma Maldonado por concepto de primer abono de los costos pendientes de pago de parte del hotel, por pensión de jubilación.
- Desde el mes de marzo al mes de septiembre se canceló el valor de \$876,72 mensual a la señora Lucila Grais 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 \$7.540,00 por concepto 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 \$60.000,00. Dichos fondos 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.

Agradecimientos y cierre

Tengo la certeza que todos los esfuerzos realizados durante nuestra gestión han permitido avanzar de forma significativa en los objetivos propuestos de mejorar la atención, la imagen y la calidad en los distintos servicios que presta la empresa. También, nos ha permitido implementar un modelo de gestión más eficiente y adaptado a los requerimientos actuales. Con el objetivo que se puedan seguir más estos procesos y se alcancen las metas propuestas, espero que en el próximo periodo se siga en este proceso que hemos iniciado.

Agradezco para agradecer al Presidente, a la Junta de Accionistas y a los integrantes de las Comisiones designadas en el Directorio 2017 por la oportunidad que me brindaron de trabajar con ustedes y por su apertura y apoyo para llevar a cabo los cambios e innovaciones que he propuesto durante mi gestión. Me llevo muchos aprendizajes y buenas experiencias del trabajo con ustedes.

Quiero expresar, también, un profundo agradecimiento a todos y cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, por su inmensa colaboración y por la confianza que me han dado, pues sin ellos no habría sido posible llevar adelante el trabajo y el avance del Hotel.

Gracias a todos y todas las personas que me han acompañado en este proceso por su apoyo y amistad.

HOTEL FLORIDA
Gabriel
ADMINISTRACIÓN

