

Quito, 26 de abril 2010

INFORME DE GERENCIA AÑO 2009

En mi calidad de Gerente de la compañía CITE GERA S.A. me permito dar a conocer a ustedes señores accionistas, las labores y diferentes actividades que se realizaron en el período 2009.

Durante este año hemos tenido cambios sustanciales en la Organización de la Compañía, con una nueva ideología práctica y profunda en la capacitación del personal en todas las áreas lo que ha influido en los resultados.

Es necesario realizar un pequeño análisis en los siguientes temas:

LA COMPETENCIA:

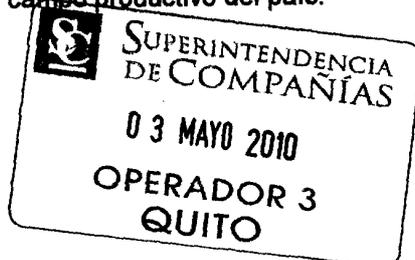
Actualmente es un mercado muy saturado y competitivo donde las Operadoras dejan a todas las empresas grandes y pequeñas al margen de cualquier negociación ya que muchos clientes prefieren trabajar directamente con las operadoras quienes les otorgan mejores condiciones comerciales por mantener su servicio, además de que ciertas cadenas comerciales en las que su fuente principal de ingreso no es solamente la venta de boletos internos en nuestro país, están ingresando al mercado con propuestas agresivas y de presencia en este canal.

Esto sin embargo deja un nicho de mercado al que indudablemente se le puede ofertar nuestros servicios con la innovación de nuevos paquetes comerciales, y con publicidad en Radio que nos ha dado una nueva imagen, para incrementar la venta de paquetes turísticos todo incluido, por lo que el cliente se siente satisfecho por el tipo de atención y servicio, mediante nuestro equipo de trabajo tanto con el personal como en el sistema informático. No cabe duda que la confianza y fidelidad del cliente, permite que nuestra empresa marque la diferencia en el mercado, otorgando una fortaleza de imagen que nos ha permitido ser líderes en nuestra línea que a diferencia de otras empresas ha estado invirtiendo para ser más competitivos, sea con el incremento de personal y profesionalizando al vendedor para mejorar la calidad de ventas y atención, este es el segmento que nos toca trabajar.

VENTAS:

Las ingresos cerraron el año con un total de \$ 95.317,63 . Como se podrá observar existe una baja en las ventas relacionadas con el año anterior, que responde básicamente a que en el año 2009 la empresa tuvo cambios con respecto al personal por fuerza mayor. Esto repercutió en que el counter opere con dos personas y a la vez se capacite al nuevo personal .

No esta por demás aclarar que por efecto de estas ventas , también se genera un gasto de operación que asciende a los \$ 77.997,02 que entre los rubros mas importantes, encontramos; los sueldos y salarios del personal en un 50% , el pago de comisiones por ventas en un 20% la publicidad y promociones para promover ventas en un 20% en servicios básicos en un 10%, adicional se suma a este resultado las condiciones económicas severas que en este año atravesó el país afectando no solo a esta empresa, sino a un gran número de compañías que incluso han cerrado sus puertas generando desempleo en el campo productivo del país.



PERSONAL:

Hemos optimizado al máximo el recurso humano ya que como comenté al inicio a más de capacitar a todo el personal, se ha motivado en la parte económica, dependiendo de la gestión del empleado, al cual se ha participado bonos o comisiones por ventas.

Lamentablemente el personal se ha movido debido a intereses personales de cada una de ellas, esto sin que tenga una causa por parte de la empresa. Es de mucha satisfacción quedar con un antecedente positivo de las personas que han dejado de prestar sus servicios ya que es en nuestra empresa que lograron una magnífica experiencia con buenos principios y respecto hacia los demás y sobre todo a los clientes, detalles que han servido para que ahora manejen sus propios servicios.

Hoy en día nos encontramos calificando al nuevo personal y a la vez entrenándolos para brindar un mejor servicio a nuestros clientes que son parte del día a día en nuestro crecimiento.

COMPROMISO:

Considerando que en esta práctica la empresa describió una utilidad por \$ 17.320,61 que mucho se debe a que la empresa genera un margen de rentabilidad por parte de las Operadora muy estrecho y como es lógico permite solventar los gastos operacionales (en orden de prioridad y volumen son, los sueldos, comisiones, publicidad, servicios básicos y finalmente suministros y útiles de oficina.) del giro normal del negocio en un punto de equilibrio.

Hoy en día la compañía optimiza los recursos con el afán de mantener un estándar y un control de los gastos directos e indirectos de operación, ya que esto favorecerá a los resultados de la empresa que dejan un margen de utilidad muy reducido que no satisface las necesidades que la empresa tiene, porque siempre estamos en constante modificación para mejorar el ambiente de trabajo, pero los resultados no son del todo favorables, sin embargo luchamos por mantenernos en el mercado y dar campo de trabajo a muchas personas, que dependen de nuestra existencia.

El compromiso para el nuevo año es fortalecer el personal, sobretodo en el Counter, ya que está claro que un equipo de trabajo bien capacitado brinda confianza a todo cliente. En cuanto a ventas es mi compromiso facilitar y proporcionar ideas para el buen desarrollo de nuestros ingresos y considerar activamente la propuesta de cambio considerado estratégico a todo nivel, con el que se conseguirá dar un giro drástico en crecimiento sano y coherente para satisfacer las necesidades y expectativas tanto de la compañía como de los accionistas. Tenemos las fuentes y recursos aunque limitados para mantener nuestra buena imagen y nombre empresarial que por muchos años ha brindado confianza, lealtad y seguridad a todos cuantos nos conocen dentro y fuera de nuestro país.

La Gerencia General esta dispuesta a maximizar los resultados y con el respaldo de todo su equipo de trabajo emprender la gestión necesaria para cumplir con este objetivo que no deja de ser un reto por las múltiples condiciones económicas que atraviesa nuestro país. Dejo constancia de agradecimiento a todos los que conformamos CITEGERA S.A. por el apoyo que han brindado hacia mi persona y a la misma empresa que nos ofrece un trabajo útil y saludable para solventar nuestras necesidades familiares.

Atentamente,


Gerakina Brborich
Gerente General

