BANGARA S.A
Asesoría Corporativa

**INFORME DE LABORES QUE PRESENTA EL PRESIDENTE POR EL EJERCICIO FISCAL ENERO 2016 – DICIEMBRE 2016 A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS/ACC IONISTAS DE LA COMPAÑÍA BANGARA S.A.**

Quito, 30 de Marzo del 2017

Señores Accionistas/Socios
Ciudad.-

De mi consideración:

Cumpliendo con lo dispuesto en la Ley, en los estatutos de la compañía y en el Art. 2 de la Resolución No. 13 de la Superintendencia de Compañías, publicada en el Registro Oficial No. 44 de 13 de octubre de 1992, sobre la presentación de informes anuales de administración, pongo a disposición de los señores socios, el informe sobre las actividades administrativas de la compañía, correspondientes al ejercicio económico Enero 2016 – Diciembre 2016:

1. ANTECEDENTES:

Para el año 2016, y de acuerdo a las condiciones de las diversas variables macroeconómicas ( disminución de la inversión privada como consecuencia de las diferentes medidas del estado que generaron nerviosismo y falta de confianza en la económica en general, disminución de la inversión pública por los diferentes impactos externos e internos, creciente tasa de desempleo por consecuencia, etc.) se estimó que sería un año muy complejo y de comportamiento errático por parte de todos los actores económicos, y más aun en nuestra línea de negocios, las cuales tienen directa relación con la realidad económica:

a. Cobranzas: Si bien por la realidad económica, el comportamiento general de las carteras de las diferentes instituciones que conceden crédito ( financieras, comerciales, servicios) fue incremental, esto

Quito: Amazonas N°2817 y Alemania, Edif. Skorpios, 2do piso. Telfs.: 02 -399 - 4000 / 02 227 2991 Fax: 02 246 6442

Guayaquil: García Avilés 408 y Luque, Edificio FINEC 8vo. Piso Telf.: 04 232 2646

Email: bangara@bagara.com.ec

Página Web/ www.bangara.com.ec

produjo un incremento de costos de operación para mantener el mismo nivel de recuperación del año 2015, erosionando la utilidad , agravado por otra parte que los clientes mantuvieron sus políticas de no revisión de tarifas. Por otra parte, y debido al creciente desempleo de mano de obra calificada originada en el sector financiero, se produjo un incremento de competencia debido a la creación de empresas de cobranzas que ofertaron sus servicios a muy bajos costos, lo que apoyo las políticas de control de costos de los clientes.

b. Informes de Crédito: Debido a las razones citadas anteriormente , todos los clientes que ofrecen tarjetas de crédito y que son nuestros clientes restringieron sus políticas de concesión normal de crédito, lo cual genero una disminución de al menos el 50% del volumen procesado generando un gran impacto en los resultados, al menos por los primeros 6 meses del ejercicio fiscal 2016.
c. Actualización de Bases de Datos: Siendo esta línea como una de las principales generadores de liquidez y absorción del costo indirecto del año 2015 que permitió que el citado año genere una rentabilidad importante, para el 2016 el negocio disminuyo dramáticamente desde marzo hasta agosto de este año, llegando a una producción de 0; escenario que obligo a Bangara a tomar medidas de castigar el margen manteniendo la mayor cantidad posible de la planta de personal, esperando la recuperación del negocio, lo que se produjo para el mes de Septiembre. Esta realidad de manera indudable impacto fuertemente en los resultados financieros de la empresa.
d. Sin embargo en mes de Abril del 2016, Bangara tomo la decisión de iniciar el proceso de compra de cartera, empezando con una primera inversión con el Banco Internacional. Esta operación genero la recuperación de la inversión hasta el mes de Diciembre del 2016, excediendo las expectativas iniciales. Se espera que para el año 2017 los resultados de esta operación produzca los beneficios estimados como con un margen de contribución importante.

Como consecuencia de la realidad económica, Bangara decidió tomar la política de incrementar los costos por el mayor esfuerzo que se debe hacer para mantener el resultado, manteniendo la calidad de sus servicios, lo que indudablemente impacto en los resultados financieros, pero con el objetivo final de conseguir volumen de negocios, lo que para el año 2017 en caso de que la economía del país se estabilizaría, provocara una mejora de resultados.

En base a los avances logrados en el año 2016, se ratifica la continuidad a lo ya realizado, programación de objetivos y puntos que se dividió en el desarrollo de 7 áreas como objetivos fundamentales de Bangara, acompañada de conceptos claros de Estructura y comportamiento interno:

Proceso que se llevo a cabo tomando considerando factores de valoración, a saber:

e. Mejora de calidad en el servicio acompañada de entrevistas permanentes con el cliente a fin de detectar con anticipación cualquier variación en cuanto a su criterio de servicio a través de:
   i. Complemento efectivo de potenciales aportes de cada uno de los miembros de la empresa, con el fin de generar un proceso de alta calidad en la entrega del servicio.
   ii. Marcar pautas de cultura organizacional y de comportamiento humano que se está identificando dentro de la MARCA BANGARA.
   iii. Definición de objetivos claros y coherentes por puestos de trabajo que permitan cumplir por objetivos individuales y corporativos.
   iv. Estructura organizacional definida bajo un concepto matricial, lo cual ha permitido que cada uno de los responsables de área tengan como responsabilidad consecuente, con reporteria de dos vías con todas las áreas de soporte e interrelación, logrando la estructuración de compromiso e intereses

comunes sobre el éxito de la operación encargada y por tanto de la empresa.

2. RECURSOS HUMANOS GERENCIAL:
   a. A través de un proceso de incorporación y consolidación en la administración con su objetivos por parte de cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la empresa, se continuo durante el año consolidando las áreas estratégicas importantes. En todo caso se mantiene la política de involucrar a los funcionarios y lideres de equipo gerencial de alto nivel, persistentes, y dispuesto al cambio en un proceso de valores corporativos que respondan a los siguientes valores:

      i. Puntual
      ii. Objetivo
      iii. Participativo
      iv. Escuchador
      v. Líder
      vi. Como misión: calidad de empresa

   b. Consolidación y mantenimiento del organigrama de la empresa enfocado a la obtención del mejor resultado: Des complicado, Efectivo y Eficiente. Estimo que podremos tener resultados siempre que se acompañen e incorporen sistemas adicionales de profesionalización y esclarecimiento de procesos.

3. RESULTADOS FINANCIEROS bajo los siguientes parámetros:
   a. Nivel de utilidad que permita a Bangara apalancar su propio crecimiento

i. con un autofinanciamiento operativo optimo.
ii. Financiamiento externo Necesario, sin sacrificar operatividad y capacidad de gestión de Bangara.

Si bien la operación de Bangara a partir del mes de Abril del 2016 se estructuro bajo un sistema de financiamiento mixto generado por parte del Banco del Pichincha y Banco Internacional, requerimiento originado fundamentalmente por el cambio de instalaciones, la operación en general ha sido suficientemente satisfecha por los flujos internos, escenario que se produjo por la estabilidad de la generación del área de producción y por incremento de negocios con Diners.

b. Valoración de Resultados: Si bien el objetivo para el año 2016 se estableció en USD.208.000, 00, la utilidad anual llego a USD. 30.209,53 con un decrecimiento del 82% vs. Las utilidades del año 2106, por las razones indicadas.
c. Se ha mantenido con la política de control de costos a través de generar políticas de acercamiento con los proveedores de servicios, a pesar que el costo promedio del personal ha subido, sobre todo en el área de cobranzas, dado por la demanda cada vez más creciente de los diferentes sectores del país que se encuentran buscando tercerizar sus cartera a fin de buscar eficiencias en sus resultados.
d. En consecuencia de la mejora en las principales cifras financieras, Bangara ha mejorado de igual manera en sus índices financiero tal como se puede verificar en el cuadro que a continuación se detalla.

4. INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

Acompañado al cambio de insta lalaciones físicas se desarrolló una estrategia de mejora en el ámbito tecnológico, programa que se cumplió en un 100%%, y que se basó en los siguientes principios:

a. Tecnología de soporte oportuno adecuado a los servicios de Bangara
b. Estructura de Recursos humanos capacitados para promover un equipo de servicio de calidad total
c. Estructura Sistema de Back Up de información y procesos, mediante el cual se protege cualquier programa de reemplazo o sucesión.
d. Especialización en software actuales
e. Estructura de hardware. Programa de mejoramiento en un porcentaje mayor al 60% (obsolescencia)

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**

PRESIDENTE: ECO. PABLO ARROYO A.

GERENTE GENERAL : ELIZABETH TILLERIA S GERENTE

COMERCIAL: ECO. JUAN PABLO ARROYO TILLERIA

GERENTE FINANCIERO / ADMINISTRATIVO: ECO. DANIEL ARROYO TILLERIA.

GERENTE DE PRODUCCION: SR. ARMANDO NAJERA

GERENTE NEGOCIOS MASIVOS: ING. ALVARO LOPEZ

JEFE DE SISTEMAS: ING. JAIRO PEREZ

BANGARA S.A
Asesoría Corporativa

JEFE DE RECURSOS HUMANOS : ING. LORENA CALDERON

CONTADOR: ING. MONSERRATH CHINGA

Atentamente,

Eco. Pablo Arroyo A.

PRESIDENTE.

**Quito:** Amazonas N°2817 y Alemania, Edif. Skorpios, 2do piso. **Telfs.:** 02 -399 - 4000 / 02 227 2991 Fax: 02 246 6442

**Guayaquil:** García Avilés 408 y Luque, Edificio FINEC 8vo. Piso **Telf.:** 04 232 2646

Email: bangara@bagara.com.ec

Página Web/ www.bangara.com.ec