

**INFORME DE LABORES QUE PRESENTA EL PRESIDENTE POR EL EJERCICIO FISCAL ENERO 2018 – DICIEMBRE 2018 A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS/ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA BANGARA S.A.**

Quito, 30 de marzo del 2019

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 2018 – Diciembre 2018:

**1. ANTECEDENTES:**

Para el año 2018 se estimó como un año que si bien es el segundo a partir de la renovación del gobierno central, 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 han generado nerviosismo y falta de confianza en la economía en general, disminución de la inversión pública por los diferentes impactos externos e internos, creciente tasa de desempleo por consecuencia, aumentado por el factor política en vista de que este año se caracterizó por la elecciones presidenciales y de la Asamblea Nacional etc.) se estimó que este año también sería muy complejo y de comportamiento errático por parte de todos los agentes y sectores económicos, y más aún en nuestra línea de negocios, las cuales tienen directa relación con la realidad económica.

Quito: Alemania, N32-57 y Mariana de Jesús Telfs.: 02 -399 - 4000 / 02 227 2991

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

Email: [bangara@bagara.com.ec](mailto:bangara@bagara.com.ec)

Página Web/ [www.bangara.com.ec](http://www.bangara.com.ec)

- a. Cobranzas: Por la realidad económica el comportamiento general de las carteras de las diferentes instituciones que conceden créditos (financieras, comerciales, servicios) fue incremental, esto también produjo un incremento de costos de operación para mantener el mismo nivel de recuperación del año 2018, 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 costos que no reflejan la necesidad de administrar principios de calidad para el mercado. Para fines del mes de Septiembre la Junta Bancaria a través de la Superintendencia de Bancos genero una Resolución mediante la cual dispuso que todas las empresas de cobranzas que presten servicios al sector financiero deben ingresar sus documentos para calificación como empresas Auxiliares de Servicios Financieros a la SIBS en un plazo no mayor a 210 días, medida que si bien propone un escenario futuro de mayor regulación, también generara una especie de barrera de entrada que seguramente limitara el número de empresas de cobranzas que oferten sus servicios al sector financiero, con lo cual se estima que se regulara competencia.
- b. Informes de Crédito: Debido a las razones citadas anteriormente, todos los clientes que ofrecen tarjetas de crédito y que son nuestros clientes mantuvieron una política de restricción y expectativa frente al nuevo escenario económico político, sin embargo sus políticas de concesión normal de crédito genero un volumen mayor que el año 2017, sobre todo en el último semestre del ejercicio fiscal 2018
- c. Actualización Base de Datos: esta línea inicio con un proceso decreciente de asignación por parte de nuestros clientes, como consecuencia de que generaron sistemas alternativos de menor costo,

Quito: Alemania, N32-57 y Mariana de Jesús Telfs.: 02 -399 - 4000 / 02 227 2991

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

Email: [bangara@bagara.com.ec](mailto:bangara@bagara.com.ec)

Página Web/ [www.bangara.com.ec](http://www.bangara.com.ec)

lo que evidentemente impidió que se mantenga como el gran generador de volumen de ingresos, por lo que bajo de sustancial el volumen de procesamiento, ocasionando un resultado negativo al final del ejercicio

- d. Venta de Tarjetas de Crédito: Para el año 2017, el programa de Ventas de tarjetas de crédito a través del call center generó un crecimiento importante, sobre todo fundamentado por el sistema de reconocimiento de metas estructurado por la gerencia de Negocios Masivos y el Área Financiera. Este producto se convirtió en el soporte fundamental frente al decrecimiento del negocio de actualización de bases de datos.

Como consecuencia de la realidad económica, Bangara decidió tomar la política de incrementar los costos por mayor esfuerzo se debe hacer para mantener el resultado, manteniendo la calidad de sus servicios, lo que indudablemente impactó en los resultados financieros, pero con el objetivo final de conseguir volumen de negocios, por lo que para el año 2018 en caso de que la economía del país se estabilizaría, provocará una mejora de resultados.

En base a los avances logrados en el año 2018 se ratifica la continuidad a lo ya realizado, programación de objetivos fundamentales de Bangara, acompañada de conceptos claros de Estructura y comportamiento interno:

Proceso que se llevó a cabo considerando factores de valoración a saber:

- d. 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:

- Complemento efectivo de potenciales aportes de cada uno de los miembros de la empresa, con el fin de

**Quito:** Alemania, N32-57 y Mariana de Jesús **Telfs.:** 02 -399 - 4000 / 02 227 2991

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

Email: [bangara@bagara.com.ec](mailto:bangara@bagara.com.ec)

Página Web/ [www.bangara.com.ec](http://www.bangara.com.ec)



generar un proceso de alta calidad en la entrega del servicio.

- Marcar pautas de cultura organizacional y de comportamiento humano que se está identificando dentro de la MARCA BANGARA
- Definición de objetivos claros y coherentes por puestos de trabajo que permitan cumplir por objetivos individuales y corporativos.
- Estructura organizacional definida bajo un concepto matricial, lo cual ha permitido que cada uno de los responsables de área tengan como responsabilidad consecuente, con reportaría 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 continuó durante el año consolidando las áreas estratégicas importantes, por lo que se estructuro de manera firme la asistencia en la Gerencia Comercial, lo que de manera indudable creo un impacto positivo, pues a partir de esta consolidación, la Gerencia comercial tuvo más libertad para conseguir nuevos negocios, de ahí que, y de acuerdo al cuadro comparativo de ventas, en el resumen final se incrementó en un 40% el número de clientes facturantes, unos de manera intensiva y otros que entendemos crecerán conforme se demuestre la calidad de

Quito: Alemania, N32-57 y Mariana de Jesús Telfs.: 02 -399 - 4000 / 02 227 2991

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

Email: [bangara@bagara.com.ec](mailto:bangara@bagara.com.ec)

Página Web/ [www.bangara.com.ec](http://www.bangara.com.ec)

los servicios entregados. En todo caso se mantiene la política de involucrar a los funcionarios y líderes 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. Comprometido
  - v. Escuchador
  - vi. Líder
  - vii. 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.

La operación de Bangara se ha estructurado 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

Quito: Alemania, N32-57 y Mariana de Jesús Telfs.: 02 -399 - 4000 / 02 227 2991

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

Email: [bangara@bagara.com.ec](mailto:bangara@bagara.com.ec)

Página Web/ [www.bangara.com.ec](http://www.bangara.com.ec)

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.

#### 4. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Acompañado al cambio de instalaciones 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: SRA. ELIZABETH TILLERIA S.

GERENTE COMERCIAL: ECO. JUAN PABLO ARROYO TILLERIA

GERENTE FINANCIERO / ADMINISTRATIVO: ECO. DANIEL ARROYO TILLERIA.

GERENTE DE COBRANZAS: ING. ARMANDO NAJERA

Quito: Alemania, N32-57 y Mariana de Jesús Telfs.: 02 -399 - 4000 / 02 227 2991

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

Email: [bangara@bagara.com.ec](mailto:bangara@bagara.com.ec)

Página Web/ [www.bangara.com.ec](http://www.bangara.com.ec)

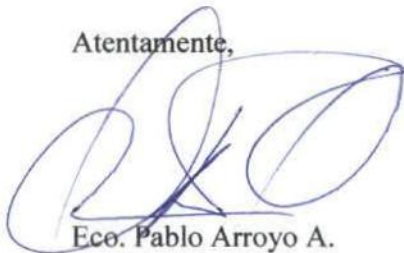
GERENTE NEGOCIOS MASIVOS: ING. ALVARO LOPEZ

GERENTE DE SISTEMAS: ING. PABLO HERNANDEZ

JEFE DE RECURSOS HUMANOS: ING. IVAN YUMBO

CONTADOR GENERAL : ING. WILLIAMS KING

Atentamente,



Ecor. Pablo Arroyo A.

PRESIDENTE.

---

Quito: Alemania, N32-57 y Mariana de Jesús Telfs.: 02 -399 - 4000 / 02 227 2991

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

Email: [bangara@bagara.com.ec](mailto:bangara@bagara.com.ec)

Página Web/ [www.bangara.com.ec](http://www.bangara.com.ec)