INFORME DEL GERENTE GENERAL A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA SERVICIOS ITNET S.A. RESPECTO DEL EJERCICIO ECONOMICO 2012

ITIL CERTIFIED

1. OBJETIVOS ASIGNADOS

El ejercicio 2012 hemos lanzado la compañía teniendo como objetivos principales:

- Organizar un equipo de trabajo que opere según los estándares elegidos,
- Establecer una oficina base, adquirir los implementos y herramientas necesarias,
- Establecer una operación coordinada con nuestro aliado estratégico de Guayaquil,
- Brindar servicios a los clientes que poseyendo su base en Guayaquil, también tienen oficinas en Quito,
- Establecer una base de clientes locales Quiteños, creando lazos de largo plazo,
- Difundir el nombre de la compañía,
- Establecer lazos comerciales con los principales proveedores de la industria, y obtener líneas de crédito de los proveedores antes mencionados,
- Establecer relaciones comerciales con un banco importante de Quito e iniciar un historial de crédito para su posterior uso,
- Vender servicios, proyectos y Equipos por valor a usd 100.000-

Salvo el último objetivo, los demás se han cumplido en un alto grado.

La principal dificultad ha sido la conformación de un equipo de trabajo estable. El equipo de trabajo se ha formado, pero soportando una alta proporción de rotación. Las causas principales son tres:

- El plan de negocio arrancó con objetivos salariales basados en la información que se tenía de Guayaquil, pero los sueldos en Quito son más altos que los que se exigen en Guayaquil.
- La fuerte presencia de instituciones gubernamentales, que ofrecen salarios de hasta el doble de lo que ofrece la industria privada para un mismo perfil de trabajador. Haciendo imposible retener un trabajador cuando este se encuentra con una oportunidad de trabajo en el gobierno.
- La dificultad de encontrar personal con los conocimientos y experiencia deseados.

Las consecuencias han implicado dedicar una gran cantidad de esfuerzo en la búsqueda constante de nuevo personal, en su seguimiento, y en el contacto con los clientes para determinar el nivel de servicio brindado y cumplir con el ofrecido.

En Septiembre nos encontramos que de golpe no teníamos a toda la gente necesaria para brindar los servicios ofrecidos, provocando insatisfacción en los clientes. Esta situación se extendió durante todo el mes.

Otra consecuencia de la rotación es la dificultad agregada para arrancar con un servicio que se ha vendido. Obligando a posponer fechas de arranque (i.e. Quasar), cuando el personal recién seleccionado decidía irse.

Posteriormente se decidió contratar más personal del que era necesario, sabiendo que parte del grupo abandonaría, y se aumentaron los salarios.

También se detecto que es muy difícil retener a los mejores perfiles, siendo más conveniente contratar personal con deficiencias en sus conocimientos, y darles apoyo. El beneficio, es su mayor estabilidad en la organización, además de brindarles una sensación de que la organización está detrás de ellos.

La contra de esta estrategia de contratación, es el tiempo extra que insume la supervisión de estos perfiles, y que los clientes en ocasiones no quedan satisfechos del servicio recibido.

Para suplir esto se ha reorganizado el equipo para tener de manera flotante (i.e. no asignados permanentemente a un cliente) a los técnicos con más experiencia de manera que puedan apoyar a los técnicos mencionados. Sin embargo esto aumenta el costo laboral promedio.

En conclusión, la rotación afectó la calidad del servicio, los proyectos encarados se demoraron, fue una traba para el plan comercial, y terminó afectando los números de la compañía. Para contrarrestar, se estableció un mecanismo de reclutamiento constante, se reorganizó el equipo de trabajo con expertos en libre disponibilidad, y se aumentaron los sueldos.

2. SITUACIÓN FINANCIERA AL CIERRE DEL EJERCICIO

La compañía arrancó operaciones con USD 18.000- como capital de trabajo.
La situación financiera durante el ejercicio 2012, presenta los siguientes resultados:

Total Activos		$ 9.384,29
Total Pasivos	$ 3.976,20	
Total Patrimonio		$ 5.408,09
Total Pasivo más Patrimonio	$ 9.384,29	

La situación económica durante el ejercicio 2012 no presenta utilidades.

Quito, Abril del 2013.

Atentamente,

Sergio Serrano Solá
Gerente General
Servicios ITNET S.A.