

INFORME DEL GERENTE GENERAL A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA SERVICIOS ITNET S.A. RESPECTO DEL EJERCICIO ECONOMICO 2013



1. OBJETIVOS ASIGNADOS

El ejercicio 2013 hemos operado con los siguientes objetivos principales:

- Estabilizar el equipo de trabajo,
- Formalizar el área de Servicio Técnico, con un líder que la lleve adelante,
- Formalizar el área de Infraestructura, con un líder que la lleve adelante,
- Ejecutar proyectos y comprobar la capacidad del equipo para realizarlos,
- Ampliar nuestro Know-How y los tipos de proyectos que podemos ejecutar,
- Formalizar el área de Cotizaciones con una persona dedicada, para proformar los productos que los clientes nos requieren y ayudar en la cotización de proyectos,
- Obtener crédito de nuestros proveedores principales,
- Abrir una cuenta corriente en un Banco Local que nos permita operar con pagos electrónicos,
- Obtener una línea de crédito para iniciar el historial crediticio,
- Vender servicios, proyectos y Equipos por valor a usd 200.000-

Los Objetivos se han cumplido en un alto grado.

1

Al igual que en el año anterior, la principal dificultad ha sido la conformación de un equipo de trabajo estable. Se logró mantener un equipo estable entre Mayo y Noviembre. Sin embargo los inicios y fin de año son móviles por la gran oferta de propuesta que surge en esos meses. Las causas principales de la rotación son tres:

- Objetivos salariales se encuentran en una posición media, dentro de una banda que muestra valores muy dispersos. Habrá que evaluar si el costo de salarios mayores resulta menor que el esfuerzo e impacto en la calidad que demanda la rotación.
- La fuerte presencia de instituciones gubernamentales, que ofrecen salarios en el margen superior de la banda salarial, más la seguridad percibida por trabajar en el estado.
- La dificultad de encontrar personal con los conocimientos y experiencia deseados.

Se vuelve necesario colocar ofertas de trabajo y hacer entrevistas de manera regular, de manera de tener gente preseleccionada, y conocer pretensiones salariales que se dan en el mercado. Tener gente preseleccionada es necesario para poder arrancar una venta que se esté por concretar.

Se decidió contratar a más personal del que era necesario, sabiendo que parte del grupo podría abandonar.

Así mismo sigue siendo muy importante hacer seguimiento de la gente, contactar a los clientes respecto del nivel de servicio percibido.

Al igual que el año pasado, se encuentra que es muy difícil retener a los mejores perfiles, por lo que se siguieron 2 estrategias:

- Contratar personal con deficiencias en sus conocimientos, y darles apoyo. El beneficio, es su mayor estabilidad en la organización, además de brindarles de que sientan que la organización está detrás de ellos.
 - Estos perfiles requieren supervisión constante, de parte de líderes medios.
- Tener personas "claves", con buen perfil y bien remuneradas. Principalmente en:
 - Infraestructura y Proyectos
 - Operaciones / Jefe de Servicio Técnico

La segunda estrategia funcionó relativamente bien, pero se encontró que los perfiles deben ser de un nivel superior al seleccionado y con una remuneración aún mayor. Seguir por este camino significará crecer la escala del negocio y cobrar precios mayores por los servicios.

Por un lado se logró implementar con éxito cuatro proyectos seguridad perimetral y control de navegación. Por otro lado, al menos una cuenta (LMZ) se perdió entre otras cosas, por no tener los conocimientos necesarios para solucionar los problemas de esta cuenta, en el área de Infraestructura.

2

Respecto de contratar personal con deficiencias, la mayor contra es el tiempo extra que insume la supervisión de estos perfiles, y que los clientes en ocasiones no quedan satisfechos del servicio recibido.

A nivel comercial quedó en evidencia la necesidad de un comercial en el equipo, con 3 objetivos:

- Posventa sobre los clientes existentes, se pudo haber vendido mucho más.
- Seguimiento a clientes existentes, para conocer permanentemente su percepción del servicio
- Hacer el desarrollo de apertura de una cuenta de la que ya se tuvo un primer contacto positivo.
 - Al menos una posible cuenta quedó en la nada, cuando ya se la "tenía" y faltaba formalizar (Polimundo).
 - Esto sucedió por problemas en otros clientes, que obligaron a concentrarnos en intentar salvar esas cuentas. Por rotación y falta de conocimiento técnico del equipo de infraestructura.
- Abrir nuevas cuentas



El área de Administración y Contabilidad, por el volumen adquirido, ya requiere que se formalice de forma completa. Debe implementarse lo más pronto posible.

En conclusión, se encontró que:

- La rotación afectó la calidad del servicio y los proyectos encarados se demoraron o hubo que agregar trabajos de corrección. Todo esto demandó mucho tiempo y afectó los márgenes de los proyectos.
- Se requieren tener un proceso de reclutamiento constante, de manera de tener permanentemente personal preseleccionado.
- Se requieren líderes técnicos de mejor nivel.
- Hizo falta la presencia de un comercial.
- Se requiere formalizar el área contable-administrativa.

2. SITUACIÓN FINANCIERA AL CIERRE DEL EJERCICIO

La situación financiera durante el ejercicio 2013, presenta los siguientes resultados:

Total Activos		\$ 74.451,37	
Total Pasivos	\$ 86.251,42		
Total Patrimonio		\$ (11.800,05)	3
Total Pasivo más Patrimonio	\$ 74.451,37		

La situación económica durante el ejercicio 2013 presenta utilidades de \$ 971,02.

Quito, Marzo del 2014.

Atentamente,

Sergio Serrano Solá
Gerente General
Servicios ITNET S.A.