

Quito, 30 de abril del 2014

## INFORME DE GERENCIA PARA LOS SOCIOS

Señores socios de la empresa PROGRAMA DE ASISTENCIA A EMPLEADOS EMPLOYEE ASSISTANCE S.A., a continuación el informe sobre las actividades de la compañía en el período comprendido entre enero del 2013 y diciembre del 2013.

### Sobre la Administración

Hemos concentrado nuestros esfuerzos en disminuir los costos fijos dado que no ha sido posible conseguir más contratos durante este año. Para ello se realizaron las siguientes acciones:

1. En el mes de febrero, cambiamos de proveedor de servicios de facilidades e infraestructura para disminuir el costo por este concepto. Estos servicios fueron contratados a FIDERAM, disminuyendo en casi un 40% los costos por este concepto.
2. A partir del mes de Octubre, después de la renuncia de la Gerente Comercial se decidió no reemplazar esa posición y que la Gerente General asuma sus funciones con el apoyo de la Gerente Regional de Proyectos de Casa Matriz.
3. Buscar apoyo en la gestión Comercial a través de acuerdos free lance para la comercialización del Programa.
4. Disminuir el tiempo de trabajo de la Contadora a un día semanal mientras la carga operativa lo permita.

### Sobre actividades de mercadeo y comercialización.

Durante el primer semestre del año continuamos con la gestión de venta del programa básicamente contactando a funcionarios de alto nivel a través de "referidos". Asimismo continuamos con el seguimiento de muchas empresas contactadas el año anterior, quienes nos habían solicitado esperar al primer semestre para retomar el tema.

El análisis realizado al finalizar el primer semestre reflejó que gran parte de las empresas consideraba que el servicio era innovador y que era un programa estupendo pero muy costoso y que las restricciones de presupuesto no les permitía contratar nuestro servicio, por lo que se decidió:

1. Reestructurar la tabla de precios del Programa para lo que Casa Matriz nos envió una nueva tabla de precios.
2. Volver a contactar a clientes potenciales claves y ofrecerles un precio preferencial. Se escogió 5 empresas (Banco de Pichincha, Nestlé,

PRONACA, Grupo Novis y Corporación la Favorita) para entregarles esta oferta. En ninguno de estos caso se obtuvo resultados positivos básicamente por recortes presupuestales y porque el precio a la final no parece ser el motivo por el cual no contratan.

3. Volver a contactar empresas medianas que mostraron interés y ofrecerles un descuento.
4. Captar nuevos potenciales clientes enfocándonos en clientes de tamaño mediano puesto que se determinó que la toma de decisiones en estas empresas era menos burocrática y había menos restricciones presupuestales.

Durante este año se contactaron entre 35 y 40 empresas.

En el mes de septiembre se volvió a negociar la renovación del contrato con Telefónica, quienes hicieron una prórroga táctica primero por tres meses y luego por 3 meses adicionales, hasta tomar la decisión final en el primer semestre del 2014. El ritmo en la toma de decisiones de Telefónica es lentísimo y en términos operativos se toma desgastante la relación comercial cuando se trata de nuevas decisiones, ya que dependen de un proceso de comprar inflexible que no se adapta a la realidad de la gran mayoría de negocios en donde es importante y vital la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones. Para EAP LatinA esto ha sido un problema importante ya que dependemos en cierta manera de Telefónica, pues es una carta de presentación importante ante otros potenciales clientes.

Uno de los cuestionamientos de Telefónica ha sido el porcentaje de utilización del servicio, el mismo que durante el primer año llegó al casi 24%. Su inquietud se basa en un mal entendimiento de cómo funciona el programa por lo que se hizo varias reuniones para clarificar el tema inclusive con la participación de Eduardo Lambardi. Asimismo, para reforzar la utilización se realizaron varias charlas a supervisores y gerentes con el fin de incentivar la misma.

En el mes de Octubre la Gerente Comercial tomó la decisión de separarse de la empresa y sus funciones fueron asumidas por Gerencia General. A raíz de su salida establecimos una estrategia de operación comercial mucho más coordinada y a la vez que cercana con Casa Matriz a través del involucramiento formal de la Gerente de Proyectos Regional dando soporte y coordinando la operación especialmente en el área comercial. Este trabajo en equipo ha permitido que la imagen de la empresa ante los potenciales clientes sea una imagen corporativa internacional lo que da fuerza y respalda nuestra operación de manera pragmática.

Debido a asuntos internos presupuestales se decidió no contratar una nueva persona para el área comercial con contrato fijo pero buscamos alternativas free lance que nos permita continuar con la gestión Comercial. En este sentido acordamos con la Señora Giovanna Gavelli un 10% de comisión durante el primer año por contrato firmado siempre y cuando participe activamente en la

gestión de ventas. Esta modalidad con la Sra. Gavelli ha traído resultados positivos que se concretan en el 2014.

A partir del cuarto trimestre del año empezamos negociaciones y/o reanudamos contacto con EQUIVIDA S.A., Direct TV, CARTOPEL y Grupo Graitman, entre otros. De estos 4 clientes potenciales dos están en el proceso final de la contratación, la misma que se hará efectiva en el primer semestre del 2014.

## **Sobre los informes financieros**

La Sra. Delcy Torres, contadora externa contratada, entrega para conocimiento del Gerente General los balances general y de pérdidas y ganancias cortados al 31 de diciembre de 2013, (Anexo 1), los mismos que reposan en los archivos de PROGRAMA DE ASISTENCIA A EMPLEADOS EMPLOYEE ASSISTANCE S.A y cuya copia será entregada a los socios junto con la convocatoria a Junta General de Accionistas.

Hasta aquí el informe sobre la gestión realizada en el año 2013.

Atentamente,



PATRICIA MIÑO R.  
Gerente General