

INFORME DE GERENCIA PARA EL EJERCICIO ECONOMICO 2014

ANTECEDENTES.-

Por disposición de la Junta General Extraordinaria de Socios participantes del 29 de marzo de 2014, recibo nombramiento de re - elección, para ocupar el cargo de **Gerente General** de la Empresa, documento que fuera inscrito en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Otavalo, con repertorio número 169 y partida número 62, de fecha 28 de Abril de 2014, para un período estatutario de dos años, en cumplimiento de las obligaciones señaladas en el art 124 de la Ley de Compañías, y vigésimo tercero del estatuto social de la Empresa en el que se establecen mis deberes y atribuciones, me permito poner a su consideración el siguiente informe para su conocimiento y resolución:

ENTORNO ADMINISTRATIVO.-

El esquema orgánico funcional de la Empresa se mantiene tal como viene siendo descrito en los años anteriores de la siguiente manera:

- La Empresa mantiene su estructura administrativa basada en tres niveles de funcionamiento: Directivo, Administrativo y Operativo
- El nivel Directivo se encuentra integrado por la Presidencia, Gerencia y Asistencia de Gerencia en continua inter-comunicación, con el nivel que integra la Junta es decir sus propietarios participantes, que ejerce la dirección de la Empresa, fija sus objetivos, y se asegura del cumplimiento de las políticas y resoluciones dispuestas por la Junta.
- El nivel Administrativo se encarga del manejo de los procesos contables y de logística oficina dentro, se basa en dos auxiliares contables, una, dedicada exclusivamente al control de clientes y la otra función dedicada a la contabilidad con cargos de auxiliar, esta información es procesada y revisada por un contador supervisor, quien realiza sus funciones como tal, esta oficina de asesoría en el

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

presente año y durante el mes de abril cambia de asesor ante la notificación de **Proañosisistemas Cía. Ltda.**, de no continuar con nosotros, luego de un proceso de selección se contrata los servicios de MR Contadores a cargo de la Lic. Mónica Días. con quienes mantenemos contrato de servicios profesionales externos y quedan encargados del procesamiento y registro final de la información,

- El Sistema informático de contabilidad sobre el que se procesa la información, continúa siendo el TINI, sobre esta estructura se realiza la recopilación y registro contable para la presentación final de la información tanto a la administración como al Servicio de Rentas Internas, como quedo dicho en el informe anterior y a causa de la necesidad de cambiar durante el presente 2015 a facturación electrónica, será necesario reservar recursos para mejorar la infraestructura de hardware y Software que demande éste reto.
- El sistema de facturación automático en paralelo, en cambio ha demostrado solvencia en el cumplimiento de su función, denominado **transactor** y se ha convertido en una importante herramienta de control de los procesos de facturación y control de clientes, la capacidad para generar reportes hace fácil la gestión de los denominados reportes de caja y el control de documentos fuente, su trabajo ha sido impecable durante 2014, y otorga a la administración la confianza necesaria en el manejo operativo externo, con esta fuente en el manejo oficina dentro, la administración ha establecido un proceso de control en paralelo que pretende contrastar el manejo de cuentas por cobrar de clientes, de forma directa sin esperar los resultados de la contabilidad, lo que nos ha dado excelentes resultados en el control y recuperación de la cartera.
- El haber creado la función de supervisión, encargada de asegurarse que las disposiciones generadas se cumplan, como vínculo entre la Administración y la Operación ha creado una mejor cultura organizacional, que se traduce en mejor **Servicio al Cliente** y ambiente laboral de cumplimiento de los procedimientos de control, consideramos que el conocimiento de nuestro mercado de clientes y sus requerimientos ha mejorado, y exige la generación de promociones que se aplican de forma temática de acuerdo con la evolución del calendario.
- La plataforma Operativa, de Atención y Servicio al Cliente se basa en una fuerza laboral de ventas que creció de cinco a seis empleadas mujeres que mantienen el cargo de despachadoras, es importante resaltar que en éste año se incorpora una persona flotante que nos ha servido mucho para atender salidas por

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

vacaciones, horas pico y reemplazo, inclusive maternidad del personal, en todas las funciones..... más tres varones con las funciones de Servicios Generales entre los cuales se atienden las veinticuatro horas de servicio, el mantenimiento, limpieza y mensajería de la Estación;

- la sección de Auto-Lavado, que por sus condiciones de control y administración de personal se mantiene en arriendo, durante éste 2014 no ha sido manejada adecuadamente así que ha sido necesario solicitar su terminación, esperamos que las nuevas perspectivas previstas con éste cambio respalden la altura que el servicio requiere como complementario.

ENTORNO OPERATIVO.-

Hechos relevantes en los cuales actuamos son los siguientes:

- Conceptos relativos a la Competencia; los trabajos de construcción de la avenida de circunvalación en la que estamos, ha ido afectando a las estación con ubicación al sur de la nuestra , desde la E/S Valle del Lago hasta la entrada sur con la gasolinera Primax , una falla en la ampliación de la E/S del Sindicato de Choferes que causo derrame de combustible al alcantarillado público y el cierre temporal de la estación del Terminal Terrestre son los factores que han contribuido a mantener nuestras ventas altas, lo que se demuestra en los cuadros que se anotan más abajo.
- De forma corriente se realizaron trabajos de limpieza en la tanquería y adecuaciones de mantenimiento en las pistas de carga, mangueras pistolas, accesorios, luminarias y pintura con el propósito de asegurar su buen funcionamiento y su estado general, y estar acorde con las exigencias y normas establecidas por la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarbúfero), que cada vez viene siendo más sofocantes.
- Los procesos de limpieza de baños generales y de discapacitados e instalaciones y seguridad laboral como seguridad en el manejo de los dineros recaudados por las ventas, que son temas en los que se ha puesto especial atención, sumado al control en el cumplimiento de horarios y de procesos que mejoren la atención al cliente, hecho que también al parecer han contribuido para que no se hayan registrado robos en la estación.

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

ASPECTOS FINANCIEROS.-

- El sistema de facturación electrónico TRANSACTOR, como herramienta que contribuye al cumplimiento de la exigencia fiscal ha cumplido con su propósito y nos ha permitido la fidelización y confianza con los clientes, hecho que contribuye a generar en los clientes, mantener los niveles de venta, ahora es necesario complementar en la integración con el sistema de trazabilidad reportado a la ARCH, y hacer las provisiones para migrar al sistema de facturación electrónica que debe realizar durante el presente 2015.
- Los procesos promocionales han afectado positivamente en la venta de los segmentos de extra con un crecimiento del 103.42% y mayormente en diésel con un acumulado anual de 114,53%, la estación por su tamaño no puede desperdiciar espacios en atención exclusivamente del segmento diésel, así que nos enfocamos en otorgar recompensas en descuentos por volumen y en comidas a los mejores clientes que alcanzan y superan determinados niveles pre-establecidos, estos ensayos no han causado impacto en el segmento de clientes Super en el cual estamos actualmente enfocados, donde se manejan conceptos como imagen de marca, y cobertura de servicios adicionales.

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

SUPERESTACION LOS LAGOS												
CUADRO COMPARATIVO VTAS POR PRODUCTO												
MESES	SUPER			EXTRA			DIESEL			TOTAL		
	2.013	2.014	var %	2.013	2.014	var %	2.013	2.014	var %	2.013	2.014	var %
ENERO	10.385,29	11.238,89	108,22%	90.385,27	94.098,02	104,11%	63.338,19	73.666,42	116,31%	164.108,75	179.003,33	109,08%
FEBRERO	11.681,50	10.926,72	93,54%	91.579,93	89.545,73	97,78%	56.603,29	67.774,43	119,74%	159.864,72	168.246,88	105,24%
MARZO	11.815,80	12.441,15	105,29%	95.966,27	101.472,39	105,74%	67.910,71	78.004,36	114,86%	175.692,78	191.917,90	109,23%
ABRIL	10.003,10	11.284,19	112,81%	88.773,00	94.545,48	106,50%	63.529,70	77.031,50	121,25%	162.305,80	182.861,17	112,66%
MAYO	10.639,90	10.773,72	101,26%	90.064,20	94.988,13	105,47%	58.779,60	81.256,01	138,24%	159.483,70	187.017,86	117,26%
JUNIO	11.342,10	10.250,33	90,37%	88.717,50	89.563,07	100,95%	56.951,60	75.066,05	131,81%	157.011,20	174.879,45	111,38%
JULIO	11.635,70	10.824,59	93,03%	90.089,80	93.133,25	103,38%	75.042,20	80.650,48	107,47%	176.767,70	184.608,32	104,44%
AGOSTO	11.934,90	11.725,98	98,25%	91.103,50	92.166,22	101,17%	78.728,40	77.406,72	98,32%	181.766,80	181.298,92	99,74%
SEPTIEMBRE	10.670,10	11.638,26	109,07%	85.275,50	91.079,14	106,81%	72.192,60	76.803,40	106,39%	168.138,20	179.520,80	106,77%
OCTUBRE	10.888,50	11.182,06	102,70%	88.048,30	91.960,39	104,44%	76.912,60	82.695,76	107,52%	175.849,40	185.836,21	105,68%
NOVIEMBRE	10.266,40	9.739,14	94,86%	88.599,60	89.766,81	101,32%	77.259,80	77.386,27	100,16%	176.125,80	176.892,22	100,44%
DICIEMBRE	12.374,20	10.135,51	81,91%	95.759,80	99.202,17	103,59%	71.335,70	90.104,00	126,31%	179.469,70	199.441,68	111,13%
TOTAL	135.650,49	134.174,54	98,91%	1.086.375,67	1.123.534,80	103,42%	820.597,39	939.859,40	114,53%	2.038.597,55	2.193.540,74	107,60%

- En el resumen general, y como se había anotado anteriormente hay un incremento acumulado resumen en volumen positivo del 107,60%, que resulta satisfactorio y que habla de los esfuerzos que se han generado.
- Los costos en general se mantienen en relación con las obligaciones laborales con los efectos de las explicaciones realizadas y los que se generan con cada una de las instituciones de control que interactúan en el sector y que se detallan más abajo con sus variaciones porcentuales, respecto del inmediato anterior se mantienen, los costos operacional bajan dos puntos pero los gastos crecen igualmente en dos puntos, el efecto final sin embargo es un mejor resultado.

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

ANALISIS DE RESULTADOS

	2012		2013		2014	
	USD\$mil	%	USD\$mil	%	USD\$mil	%
<i>Ingresos Operativos</i>	2.653,17	100,00%	2.445,50	100,00%	2.606,25	100,00%
<i>Costos Operacionales</i>	2.438,17	91,90%	2.228,34	91,12%	2.301,51	88,31%
<i>Gastos Operacionales</i>	181,39	6,84%	199,08	8,14%	265,64	10,19%
<i>Utilidad Bruta</i>	33,61	1,27%	18,08	0,74%	39,11	1,50%
<i>Otros Ingresos</i>	2,46		12,99		0,68	
<i>Otros Gastos</i>	5,03		7,83		3,57	
<i>Resultado Ejercicio</i>	31,04	1,17%	23,24	0,95%	36,22	1,39%

En los valores registrados que se acumulan en el cuadro, hay que anotar que se suman las inspecciones de control de una diversidad de oficinas estatales, cada una de las cuales mantiene su propia normativa, haciendo que el cumplimiento de requisitos sea complicado de mantener, para el ejemplo cumpla con informar que somos sujetos de control por parte de:

- Servicio de Rentas Internas
 - Agencia Regulación y control Hidrocarburífero
 - Ministerio de Salud
 - Ministerio de Turismo
 - Ministerio del Ambiente
 - Bomberos
 - Municipio de la Ciudad
- Luego de la presentación y conocimiento de los Estados Financieros, realizado en el anterior 29 de marzo de 2014 y dando cumplimiento con la ley, se procede con el pago de Utilidades a los Accionistas por valor de \$ 10.949,91 y de forma paralela se reparte el valor correspondiente a utilidades a los trabajadores por \$ 3.356,98.

El resumen ejecutivo respecto del comportamiento de las cuentas en los Estados Financieros de la Compañía se pueden leer en resumen en el siguiente cuadro:

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

COMPARATIVO DE ESTADOS FINANCIEROS

	2012			2013			2014		
	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR
ACTIVOS			280,14%			115,54%			97,78%
Corriente	197,27	19,43%		191,49	16,32%		187,43	16,34%	
Fijo	806,17	79,39%		969,74	82,66%		947,79	82,62%	
Otros Act.	12,00	1,18%		12,00	1,02%		12,00	1,05%	
TOTAL	1.015,44	100,00%		1.173,23	100,00%		1.147,22	100,00%	
PASIVOS			64,38%			164,06%			73,61%
Corriente	103,28	10,17%		169,44	14,44%		120,22	10,48%	
Largo P	-	0,00%		-	0,00%		4,50	0,39%	
TOTAL	103,28	10,17%		169,44	14,44%		124,72	10,87%	
PATRIMONIO	912,16	89,83%	451,47%	1.003,79	85,56%	110,04%	1.022,50	89,13%	101,86%
TOT/PAS/PAT	1.015,44	100,00%		1.173,23	100,00%		1.147,22	100,00%	

El cuadro recoge el resumen general de las cuentas en el nivel más alto, lo que viene a ser la memoria ejecutiva del negocio, en el bloque del activo las relaciones porcentuales se mantiene prácticamente idénticas en global recoge una disminución de 2.22% como efecto directo de la depreciación del activo y la disminución del inventario, los pasivos disminuyen sustancialmente en un 26,39%, lo cual es favorable e indica un mejor manejo de los inventarios en el cierre y por consecuente sus cuentas por pagar a proveedores son significativamente menores, en relación al año anterior, el Patrimonio incrementa su valor ligeramente en un 1,86%, como un efecto de la generación de resultados positivos.

RECOMENDACIONES.-

- Los procesos de manejo de la información son al momento la clave que hará la diferencia en el estilo de administración al punto que siendo tan conocida, difundida y manejada por propios y ajenos nos hace vulnerables a que el sector pueda generar interés por su estatización, los equipos y las comunicaciones deberán potencializarse así como los procesos de generación de reportes de la información, debemos reconocer deficiencia tanto en la infraestructura de

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

recursos físicos como en el personal para atender estos desafíos, por tanto es necesario que la administración continúe con el proceso de evaluación del sistema contable informático, de comunicaciones y de personal y sobre este objetivo, le permita generar un proceso de cambios que cumplan las actuales demandas de administración de la información.

- Se insiste en la labor de buscar el desarrollo de un punto de ventas adicional, con una adecuada posición estratégica tendiente a atender nuevos puntos de desarrollo o posiciones de acuerdo con la planificación Vial esperada para los próximos años, se recomienda impulsar la gestión para localizar una ubicación en la ciudad de Ibarra, o aún en Quito, que nos permita fijar objetivos de crecimiento.
- Finalmente sobre el resultado económico del presente ejercicio y en consideración al necesario reconocimiento a las inversiones de los señores y señoras socios recomiendo la distribución del 100% de los Resultados Económicos del presente Ejercicio.
- Cumplido con extender el agradecimiento correspondiente a todos los empleados de la Empresa por su esfuerzo y el compromiso demostrado en el cumplimiento de sus respectivas y esforzadas funciones para la consecución y el mantenimiento de los objetivos propuestos y a los Señores y Señoras Socios por su confianza y por supuesto a Dios por mantenernos con su bendición.

Atte.



Lic. Alba Lorena Pérez
Gerente