

INFORME DE GERENCIA

PARA EL EJERCICIO ECONOMICO 2015.-

ANTECEDENTES.-

Según lo dispuesto por la Junta General Extraordinaria de Socios participantes del 29 de marzo de 2014, recibo nombramiento en calidad de re - elección, para ocupar el cargo de **Gerente General** de la Empresa, documento que es 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 los deberes y atribuciones, en virtud de las cuales me permito poner a su consideración el siguiente informe que ocupa el ejercicio económico 2015, este informe guarda el mismo esquema de desarrollo usado en la presentación del año anterior, con el propósito de hacer comparaciones inmediatas y mantener un mismo criterio de análisis, para su conocimiento y resolución:

ENTORNO ADMINISTRATIVO.-

El esquema orgánico funcional de la Empresa se mantiene de la siguiente manera:

- Tres niveles de autoridad: Directivo, Administrativo y Operativo
- la Junta es decir sus propietarios participantes, son quienes establecen la política de aplicación, así como sus disposiciones de Gobierno Corporativo, en continua inter-comunicación, con el Directivo, y se encuentra integrado por la Presidencia, Gerencia y Asistencia de Gerencia, esta 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 de registro, contable, de logística y de control oficina dentro, funciona con dos auxiliares, la una, dedicada exclusivamente al control de clientes y la otra función dedicada a

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

la contabilidad con cargos de auxiliar, esta información es procesada y revisada por una oficina Outsourcing de contabilidad 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, la supervisión de los procesos contables y presentación de los Informes Financieros.

- La plataforma Operativa, de Atención y Servicio al Cliente consta de una fuerza laboral de ventas de cinco empleadas mujeres que mantienen el cargo de despachadoras, es importante resaltar que usualmente durante el año se incorpora una persona flotante que sirve para reemplazar salidas por vacaciones, horas pico y reemplazos ocasionales, se complementa el servicio con tres varones con las funciones de Servicios Generales entre los cuales se atienden las veinticuatro horas de servicio permanente además del mantenimiento, limpieza y mensajería de la Estación;
- La función de supervisión, creada durante 2014 y 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, respalda y soporta la atención en horas pico, colabora con los procedimientos de control especialmente de cuantías domésticas, consideramos que a través de su gestión hemos mejorado el conocimiento de nuestro universo de clientes y sus requerimientos específicos de demanda, según los cuales coordina la generación de promociones que se aplican de forma temática de acuerdo con la evolución del calendario, costos que se reflejan en la cuenta Publicidad y Propaganda y que como contraparte nos ha permitido sostener el volumen de ventas y registrar un pequeño crecimiento.
- la sección de Auto-Lavado, no depende directamente de la nómina de la Gasolinera y se mantiene en arriendo, durante éste 2015, a diferencia del anterior año, hemos tenido regularidad con la persona responsable a cargo, y consideramos que ha sido manejada adecuadamente, tanto en el cumplimiento de los cuidados ambientales, como en el servicio a los clientes, esta regularidad también nos ha permitido incursionar en campañas estratégicas de apoyo mutuo que ha cumplido sus objetivos satisfactoriamente, con la calidad que como servicio complementario se requiere.

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS. -

- 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, este sistema ha venido siendo actualizado de manera subsecuente conforme a la demanda de cambios requeridos por el SRI, su actualización integral está prevista para este 2016.
- El sistema de facturación automático en paralelo con el sistema contable e integrado con el mismo, cumple su función, se denomina **control system** y es la herramienta de control de los procesos de facturación y control de clientes crédito, la capacidad para generar reportes hace fácil la gestión de los denominados reportes de caja y el control de documentos fuente, su trabajo durante 2015 ha sido bastante regular, las ocasiones en las cuales se ha requerido asistencia se consigue, respuesta inmediata de atención con la oficina central y la ayuda de una persona encargada y de turno por parte de la gasolinera, minimizando las paralizaciones por asuntos relacionados con el sistema, durante este año ha recibido permanentemente actualización y mantenimiento 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 consigue 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.

ENTORNO OPERATIVO.-

Hechos relevantes en los cuales actuamos son los siguientes:

- Durante el inicio de año se realizan de forma corriente trabajos de limpieza en la tanquería y adecuaciones de mantenimiento en las pistas de carga, mangueras pistolas, accesorios, luminarias 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 Hidrocarburífero), cuyo control se lo realiza durante el mes de marzo, en éste año 2015 hemos recibido solicitud de mover la plataforma de descarga a otro sitio, ya que se

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

considera que el tanquero de abasto está utilizando vía pública para sus operaciones, sin embargo de ésta observación se obtiene el Certificado de Control Anual.

- **Análisis de la Competencia.-** Los trabajos de construcción de la Avenida de circunvalación en la que estamos ubicados bajaron el nivel de intervención, debido a la falta de recursos del gobierno central para su completa realización, al momento la gasolinera no ha recibido afectación, se anota que se construyó un paso peatonal bastante voluminoso, justo en frente de nuestro lindero sur, sin aparentes repercusiones que perjudiquen la facilidad de acceso y circulaciones a la gasolinera, de la misma forma las otras estaciones colocadas en el margen de la carretera tampoco han recibido afectaciones razón por la cual hemos mantenido un ambiente de competencia completa, la ampliación de la E/S del Sindicato de Choferes se concluyó y ha venido operando regularmente.
- Se aclara que aún no se ha definido el trazado norte de la vía Panamericana y la posible afectación para la gasolinera en área o en flujos de circulación.
- No se han registrado robos en la estación, tampoco ningún siniestro que haya afectado a los bienes de la Empresa.
- El comportamiento de los costos sin embargo es creciente y al momento sofoca la generación de ingresos, a pesar de que los volúmenes de venta de la Gasolinera son igualmente buenos y crecientes, a continuación, se anota un cuadro comparativo de detalle que permite su análisis:

ASPECTOS FINANCIEROS.-

- Durante el presente 2015, El sistema de facturación electrónico **control system**, como herramienta que contribuye al cumplimiento de la exigencia fiscal en generar exclusivamente facturas personalizadas, su actualización, permite identificar al contribuyente o ciudadano a través de un sistema de interconexión con la base de datos de la Agencia Nacional de Tránsito o aún del mismo Registro Civil de ésta forma se consiguen acceso a sus datos de cualquier manera, y logra cumplir con la emisión del documento personalizado, al revisar la base de datos encontramos muy pocos errores y podríamos afirmar un cumplimiento del 99,9 % lo cual genera fidelización y confianza con los clientes, la administración, y la

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

administración tributaria gracias a lo cual no hemos tenido ningún requerimiento administrativo.

- Los procesos generados en mejorar la calidad en el Servicio y las campañas promocionales han afectado positivamente en la venta de los segmentos de extra con un crecimiento del 5.41%, uno pequeño en el caso de la Gasolina Súper del 1.83% sin embargo y a pesar de nuestros esfuerzo enfocados en el segmento Diésel se registra una disminución del 5,46% la estación por su tamaño no puede desperdiciar espacios en atención exclusivamente del segmento diésel, así que nos enfocamos en otorgar recompensas por volumen regalando una lavada express por cada 200 galones de consumo por semana, a los buses de las cooperativas locales, a pesar de lo cual no hemos obtenido los resultados deseados.

SUPERESTACION LOS LAGOS												
CUADRO COMPARATIVO VTAS POR PRODUCTO												
MESES	SUPER			EXTRA			DIESEL			TOTAL		
	2.014	2.015	var %	2.014	2.015	var %	2.014	2.015	var %	2.014	2.015	var %
ENERO	1.238,89	11.002,39	97,90%	94.098,02	95.411,89	101,40%	73.666,42	78.879,85	107,08%	179.003,33	185.294,13	109,08%
FEBRERO	10.926,72	12.695,94	116,19%	89.545,73	109.935,17	122,77%	67.774,43	74.747,19	110,29%	168.246,88	197.378,30	105,24%
MARZO	12.441,15	12.509,04	100,55%	101.472,39	125.013,64	123,20%	78.004,36	81.188,65	104,08%	191.917,90	218.711,33	109,23%
ABRIL	11.284,19	10.303,47	91,31%	94.545,48	96.041,73	101,58%	77.031,50	67.719,30	87,91%	182.861,17	174.064,50	112,66%
MAYO	10.773,72	9.649,46	89,56%	94.988,13	98.177,14	103,36%	81.256,01	71.949,99	88,55%	187.017,86	179.776,59	117,26%
JUNIO	10.250,33	9.996,22	97,52%	89.563,07	95.956,24	107,14%	75.066,05	70.614,44	94,07%	174.879,45	176.566,90	111,38%
JULIO	10.824,59	10.955,27	101,21%	93.133,25	93.210,82	100,08%	80.650,48	70.262,38	87,12%	184.608,32	174.428,47	104,44%
AGOSTO	11.725,98	11.869,47	101,22%	92.166,22	96.808,56	105,04%	77.406,72	68.900,91	89,01%	181.298,92	177.578,94	99,74%
SEPTIEMBRE	11.638,26	10.182,89	87,49%	91.079,14	91.412,59	100,37%	76.803,40	66.487,86	86,57%	179.520,80	168.083,34	106,77%
OCTUBRE	11.182,06	10.829,96	96,85%	91.960,39	94.672,72	102,95%	82.695,76	68.604,45	82,96%	185.838,21	174.107,13	105,68%
NOVIEMBRE	9.739,14	11.415,66	117,21%	89.766,81	87.443,75	97,41%	77.386,27	89.256,61	115,34%	176.892,22	188.116,02	106,44%
DICIEMBRE	10.135,51	13.175,01	129,99%	99.202,17	98.109,42	98,90%	90.104,00	78.071,12	86,65%	199.441,68	189.355,55	111,13%
TOTAL	132.160,54	134.584,78	101,83%	1.121.520,80	1.182.193,67	105,41%	937.845,40	886.682,75	94,54%	2.191.526,74	2.203.461,20	100,54%

- En el resumen general se observa un pequeño incremento de volumen acumulado positivo del 0,54%, que resulta satisfactorio y que refleja el resultado de los esfuerzos que se han generado, considerando la baja en los consumos de Diésel, mantener un promedio mensual promedio aproximado de 183.000 galones es bueno.

**SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA**

- El cuadro subsiguiente nos presenta una visión general del comportamiento de los Gastos de Operación, que se refleja creciente en las cuentas de mayor participación de costos, que es la Mano de Obra y el Transporte de combustible, que terminan afectando directamente en la rentabilidad, se anota que han crecido los Honorarios Profesionales, los Impuesto Municipales y las Inversiones en Publicidad.

Comportamiento del Costo de Operación

Ord.-	Concepto	2013	%	2.014	%	VAR/B13 %	2.015	%/CTO	VAR/B14 %
1	Nómina Personal mas beneficios	99,09	35,83%	102,25	37,98%	2,57%	114,08	40,14%	11,57%
2	Transporte de Combustible	74,17	26,66%	72,55	26,95%	-2,18%	82,35	28,98%	13,50%
3	Depreciación de Activos	24,54	8,82%	21,95	8,15%	-10,54%	10,04	3,53%	-54,27%
4	Mantenimiento y Reparaciones oper	19,85	7,13%	18,82	6,99%	-5,16%	17,69	6,22%	-6,02%
5	Impuestos Municipales	11,93	4,29%	11,50	4,27%	-3,57%	14,85	5,23%	29,11%
6	Otros (Publicidad)	11,07	3,98%	4,02	1,49%	-63,66%	4,08	1,44%	1,35%
7	Servicios (Luz, Agua, Teléfono)	10,54	3,79%	9,67	3,59%	-8,27%	10,75	3,78%	11,17%
8	Suministros de Oficina y Aseo	9,45	3,40%	8,14	3,03%	-13,85%	5,64	1,99%	-30,72%
9	Aporte Patronal	7,93	2,85%	9,43	3,50%	18,80%	9,34	3,29%	-0,89%
10	Honorarios Profesionales	4,11	1,48%	3,12	1,16%	-24,02%	6,11	2,15%	95,63%
11	Derechos ARCH, Bomberos, Ambiente	2,78	1,00%	4,33	1,61%	56,04%	2,78	0,98%	-35,74%
12	Mantenimiento Vehiculos y Matricula	1,27	0,46%	2,44	0,91%	91,69%	5,53	1,94%	126,60%
13	Supercias	0,90	0,32%	0,96	0,36%	6,42%	0,95	0,33%	-1,49%
	TOTAL-	278,23	100,00%	269,20	100,00%	-3,25%	284,19	100,00%	5,57%

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

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

COMPARATIVO DE ESTADOS FINANCIEROS

	2013			2014			2015		
	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR
ACTIVOS			115,54%			97,78%			99,41%
Corriente	191,49	16,32%		187,43	16,34%		186,27	16,33%	
Fijo	969,74	82,66%		947,79	82,62%		942,13	82,61%	
Otros Act.	12,00	1,02%		12,00	1,05%		12,00	1,05%	
TOTAL	1.173,23	100,00%		1.147,22	100,00%		1.140,40	100,00%	
PASIVOS			164,06%			73,61%			85,88%
Corriente	169,44	14,44%		120,22	10,48%		102,62	9,00%	
Largo P		0,00%		4,50	0,39%		4,50	0,39%	
TOTAL	169,44	14,44%		124,72	10,87%		107,12	9,39%	
PATRIMONIO	1.003,79	85,56%	110,04%	1.022,50	89,13%	101,86%	1.033,29	90,61%	101,06%
TOT/PAS/PAT	1.173,23	100,00%		1.147,22	100,00%		1.140,40	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 muy similares sin cambios de consideración, los pasivos disminuyen sustancialmente en un 14.12%, lo cual es favorable e indica un mejor manejo de los inventarios en el cierre, por consecuencia de los resultados obtenidos el Patrimonio incrementa su valor ligeramente en un 1.06%, como un efecto de la generación de un exiguo resultado positivo.

RECOMENDACIONES.-

- La fijación de objetivos crecimiento solo se justificarían en sitios de aglomeración poblacional que cuenten con un terminal de despacho cercano, puesto que cada vez se hace más evidente el peso de transportar el combustible a Estaciones alejadas como la nuestra que nos consume el 13% de nuestros costos.
- Debo indicar que al momento la empresa registra un incumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia de Compañías a causa de no haber contratado una firma de Auditoría externa para revisión de sus Estados Financieros, en razón de que la empresa al momento supera el millón de dólares

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

en el Activo, razón por la cual se incorpora en la presente convocatoria la solicitud de que la Junta determine su Contratación.

- Sobre el resultado económico del presente ejercicio y en consideración al necesario reconocimiento a las inversiones de los señores y señoras socios, frente a la muy reducida generación de resultados se recomienda la distribución del 100% de los Resultados Económicos del presente Ejercicio.
- Cumpro con insistir en 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