

INFORME DE GERENCIA

PARA EL EJERCICIO ECONOMICO 2016.-

ANTECEDENTES. -

Según lo dispuesto por la Junta General Extraordinaria de Socios participantes del 04 de abril de 2016, recibo nombramiento, 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 243 y partida número 65, de fecha 29 de Abril de 2016, 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 2016, 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 la contabilidad con cargos de auxiliar, esta información es procesada y revisada

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

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 2016, 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.

HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS. -

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

- 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, ahora que la empresa viene siendo auditada por dos años consecutivos, su opinión sobre el desempeño del sistema está calificado como deficiente, razón por la que se deberá pensar en migrar a uno más actualizado y de mejor desempeño.
- El sistema de facturación automático denominado **control system**, a diferencia del contable, con el que interactúa en paralelo e integrado, cumple su función adecuadamente, y es la herramienta de control de los procesos de facturación además del control de clientes crédito, la capacidad para generar reportes hace fácil la gestión de los denominados reportes de caja, el control de documentos fuente, y la gestión de la información con fines de análisis, su trabajo durante 2016 ha sido bastante regular, las ocasiones en las cuales se requiere asistencia se consigue respuesta inmediata de atención con la oficina central y con la intervención de una persona encargada de turno por parte de la gasolinera, se minimiza las paralizaciones por asuntos relacionados con el sistema, durante este año ha recibido permanentemente actualización y mantenimiento hechos que otorgan a la administración la confianza necesaria de la información que genera, adicional y como resultado de la necesidad de mantener el almacenamiento de datos requerido por la normativa SRI, cumpla con informar que la facturación generada se mantiene en el servidor de la gasolinera, en el servidor oficial SRI, y en el servidor central de PS, para lo cual se reconoce un rubro anual por hospedaje de información,
- Esta fuente de información permite generar un proceso de control paralelo para el manejo de cuentas por cobrar de clientes, la gestión de las ventas y la toma de oportunas decisiones de carácter promocional y de desempeño de personal, etc. sin depender de los informes generados en contabilidad, con lo que estos procesos y controles se han optimizado.

ENTORNO OPERATIVO. -

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

Hechos relevantes en los cuales actuamos son los siguientes:

- Como de costumbre y por normativa, durante los cuatro primeros meses a 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 cumplir 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, la empresa obtuvo sin observaciones su Certificado de Control Anual habiendo atendido previamente la solicitud de mover la plataforma de descarga hacia la parte frontal de la oficina principal.
- Análisis de la Competencia.- En general la competencia tuvo un comportamiento estable durante todo el año, más bien y como dato extraordinario, la afectación recibida en las ventas sucedió durante los meses de noviembre y diciembre de 2016, debido a trabajos de construcción y asfaltado de la Avenida de circunvalación, hasta el momento y con el actual trazado el espacio físico de la gasolinera en el área de su propiedad no ha recibido ninguna afectación ni tampoco intervenciones que perjudiquen la facilidad de acceso y circulación hacia la gasolinera.
- Se mantiene indefinición sobre el trazado definitivo del redondel norte de la vía Panamericana y la posible afectación para la gasolinera en área física o en flujos de circulación vehicular.
- No se han registrado robos en la estación, tampoco ningún siniestro que haya afectado a los bienes de la Empresa.
- De acuerdo con el análisis en el detalle de los costos fijos, su comportamiento es creciente puesto que recogen los ajustes por inflación, mientras los variables se mantienen en relación con el volumen de las ventas, el factor predominante por su afectación a los ingresos generados resulta ser el anticipo de impuesto sobre la renta que se convierte en impuesto mínimo, y que absorbe absolutamente la rentabilidad, se puede afirmar a pesar de los resultados, que los volúmenes de venta de la Gasolinera son comparativamente buenos, a continuación, se copia un cuadro comparativo de detalle que permite su análisis:

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

Comportamiento del Costo de Operación

Ord.-	Concepto	2.014	%/CTO	VAR/B13 %	2.015	%/CTO	VAR/B14 %	2.016	%/CTO	VAR/B15 %
1	Nómina Personal mas beneficios	102,25	37,98%	2,57%	114,08	40,14%	11,57%	118,08	41,43%	3,50%
2	Transporte de Combustible	72,56	26,95%	-2,18%	82,35	28,98%	13,50%	81,01	28,42%	-1,63%
3	Depreciación de Activos	21,95	8,15%	-10,54%	10,04	3,53%	-54,27%	13,95	4,89%	38,95%
4	Mantenimiento y Reparaciones oper	18,82	6,99%	-5,16%	17,69	6,22%	-6,02%	17,38	6,10%	-1,74%
5	Impuestos Municipales	11,50	4,27%	-3,57%	14,85	5,23%	29,11%	13,36	4,69%	-10,02%
6	Otros (Publicidad)	4,02	1,49%	-63,66%	4,08	1,44%	1,35%	2,06	0,72%	-49,57%
7	Servicios (Luz, Agua, Teléfono)	9,67	3,59%	-8,27%	10,75	3,78%	11,17%	13,21	4,64%	22,84%
8	Suministros de Oficina y Aseo	8,14	3,03%	-13,85%	5,64	1,99%	-30,72%	3,26	1,14%	-42,20%
9	Aporte Patronal	9,43	3,50%	18,80%	9,34	3,29%	-0,89%	5,98	2,10%	-35,97%
10	Honorarios Profesionales	3,12	1,16%	-24,02%	6,11	2,15%	95,63%	8,84	3,10%	44,72%
11	Derechos ARCH, Bomberos, Ambiente	4,33	1,61%	56,04%	2,78	0,98%	-35,74%	3,95	1,39%	42,08%
12	Mantenimiento Vehículos y Matrícula	2,44	0,91%	91,69%	5,53	1,94%	126,60%	2,95	1,04%	-46,58%
13	Supercias	0,96	0,36%	6,42%	0,95	0,33%	-1,49%	0,97	0,34%	2,08%
	TOTAL-	269,20	100,00%	-3,25%	284,19	100,00%	5,57%	285,00	100,00%	0,28%

ASPECTOS FINANCIEROS. -

- Los procesos generados con el objetivo de mejorar las ventas, desde el punto de vista de su margen de contribución en la composición de la canasta de productos, nos ha llevado impulsar el volumen en gasolinas y especialmente en mejorar las ventas del segmento en Super, trabajando poco a poco en la calidad en el Servicio, campañas promocionales, las compensaciones por desempeño de las vendedoras, etc.... en el segmento de Diesel mediante recompensas por fidelidad consideramos que han afectado positivamente al volumen total como se puede observar desde los meses entre abril hasta octubre, los dos últimos fueron afectados por la variable sobre la Vía anteriormente citada, lo expuesto se evidencia en el cuadro siguiente:

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

PRODUCTO	SUPER			EXTRA			DIESEL			TOTAL/MES		
	AÑO	2015	2016	VAR %	2015	2016	VAR %	2015	2016	VAR %	2015	2016
ENERO	11.002	12.032	109,36%	95.412	91.856	96,27%	78.880	71.051	90,08%	185.294	174.939	94,41%
FEBRERO	12.696	11.915	93,85%	109.935	89.002	80,96%	74.747	74.457	99,61%	197.378	175.374	88,85%
MARZO	12.509	12.574	100,52%	125.014	97.402	77,91%	81.189	81.388	100,25%	218.711	191.364	87,50%
ABRIL	10.303	11.839	114,90%	96.042	92.507	96,32%	67.719	74.571	110,12%	174.065	178.916	102,79%
MAYO	9.649	12.214	126,58%	98.177	93.017	94,74%	71.950	81.776	113,66%	179.777	187.008	104,02%
JUNIO	9.996	11.239	112,43%	95.956	93.381	97,32%	70.614	81.330	115,17%	176.567	185.950	105,31%
JULIO	10.955	13.289	121,31%	93.211	95.603	102,57%	70.262	79.825	113,61%	174.428	188.718	108,19%
AGOSTO	11.869	13.118	110,52%	96.809	96.515	99,70%	68.901	86.213	125,13%	177.579	195.846	110,29%
SEPTIEMBRE	10.183	12.109	118,92%	91.413	90.924	99,47%	66.488	77.982	117,29%	168.083	181.015	107,69%
OCTUBRE	10.830	11.916	110,02%	94.673	95.930	101,33%	68.604	79.853	116,40%	174.107	187.699	107,81%
NOVIEMBRE	11.416	11.211	98,21%	87.444	84.788	96,96%	89.257	64.132	71,85%	188.116	160.131	85,12%
DICIEMBRE	13.175	11.548	87,65%	98.109	89.660	91,39%	78.071	61.141	78,31%	189.356	162.350	85,74%
TOTAL PTO	134.585	145.004	107,74%	1.182.194	1.110.586	93,94%	886.683	913.721	103,05%	2.203.461	2.169.311	98,45%

- En el resumen general a pesar de la caída al 85% en los dos últimos meses, resulta en una disminución del 1.55% al global que resulta satisfactorio en consideración a los factores que afectaron el ejercicio 2016, y nos deja con un promedio de ventas superior a 180.000 galones mes, como referencia comercial.
- 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.

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

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA

COMPARATIVO DE ESTADOS FINANCIEROS

	2014			2015			2016		
	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR
ACTIVOS			97,78%			99,41%			98,80%
Corriente	187,43	16,34%		186,27	16,33%		188,35	16,72%	
Fijo	947,79	82,62%		942,13	82,61%		922,92	81,91%	
Otros Act.	12,00	1,05%		12,00	1,05%		15,50	1,38%	
TOTAL	1.147,22	100,00%		1.140,40	100,00%		1.126,76	100,00%	
PASIVOS			73,61%			85,88%			104,32%
Corriente	120,22	10,48%		102,62	9,00%		107,24	9,52%	
Largo P	4,50	0,39%		4,50	0,39%		4,50	0,40%	
TOTAL	124,72	10,87%		107,12	9,39%		111,74	9,92%	
PATRIMONIO	1.022,50	89,13%	101,86%	1.033,29	90,61%	101,06%	1.015,02	90,08%	98,23%
TOT/PAS/PAT	1.147,22	100,00%		1.140,40	100,00%		1.126,76	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 especialmente el corriente crece en un 4,32%, sin embargo de lo cual la relación de Capital de Trabajo y prueba de liquidez se mantiene indicadores de liquidez de mucha solvencia e indica un adecuado manejo de los inventarios en el cierre.

RECOMENDACIONES. -

- Los márgenes de trabajo son escasos y la retribución a la inversión no es correspondiente, la condición de alejada de un terminal de despacho es radical y su costo supone algo cercano al 30% del gasto global de operación, la fijación de objetivos de crecimiento solo se justificarían en sitios de aglomeración poblacional que cuenten con un terminal de despacho cercano.
- Debo indicar que al momento la empresa registra un cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia de Compañías, y mantiene una firma contrato con la firma de Auditoría Externa **Apoyo Internacional** para revisión de sus Estados Financieros, en razón de que la empresa al momento supera el

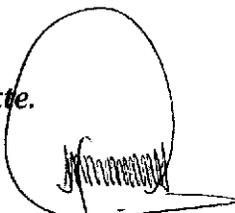
**SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA
SERCOPH CIA LTDA**

millón de dólares en el Activo, su opinión se adjunta a los Estados Financieros para su revisión, adicional la carta a gerencia será tomada en cuenta para la aplicación de procesos de control interno y presentación de la información dentro de los procesos de la Empresa.

- 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.

- Cumpló 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.



Ing. Héctor Omar Pérez
Gerente