

Quito, abril 2018

Señores  
Junta General de Accionistas  
AMERICANWIDE S.A.  
Presente.-

De mi consideración,

Reciban un cordial saludo y a la vez, adjunto a la presente sírvanse encontrar el informe de actividades y resultados obtenidos en el año 2017 por Americanwide S.A.

En cada uno los puntos que se encuentran detallados a continuación, se encuentra resumido el trabajo realizado durante el año en mención.

El presente informe, se encuentra dividido de la siguiente manera:

1. Resultados de la Planificación Estratégica 2017
2. Resultados del objetivo e indicador de Satisfacción al Cliente 2017
3. Resultados Comerciales 2017
4. Personal administrativo y técnico.
5. Resultados financieros 2017
6. Conclusiones
7. Recomendaciones

Cordialmente,  
p. Americanwide S.A.  
  
María José Torres B.  
Gerente General

Quito: Pasaje Luis Alcivar Leite 5 y Av. Brasil • PBX : 02 3300 921  
Guayaquil: Cda. Naval Norte Mz. 9 Villa 7 • Tel.: 04 2280 533 / 04 2280 641

Cuenca: Av 10 de Agosto 8-74 y Roberto Malo Andrade • Tel.: 07 4106 795  
Coca: 09 8806 1748



Con el respaldo de:

## 1. Resultados de la Planificación Estratégica

En el mes de enero del 2017, se realizó la planificación estratégica de la empresa, en donde se elaboró tres POA (Plan Operativo Anual): uno para el proceso Administrativo, otro para el proceso Técnico y el último para el proceso Comercial.

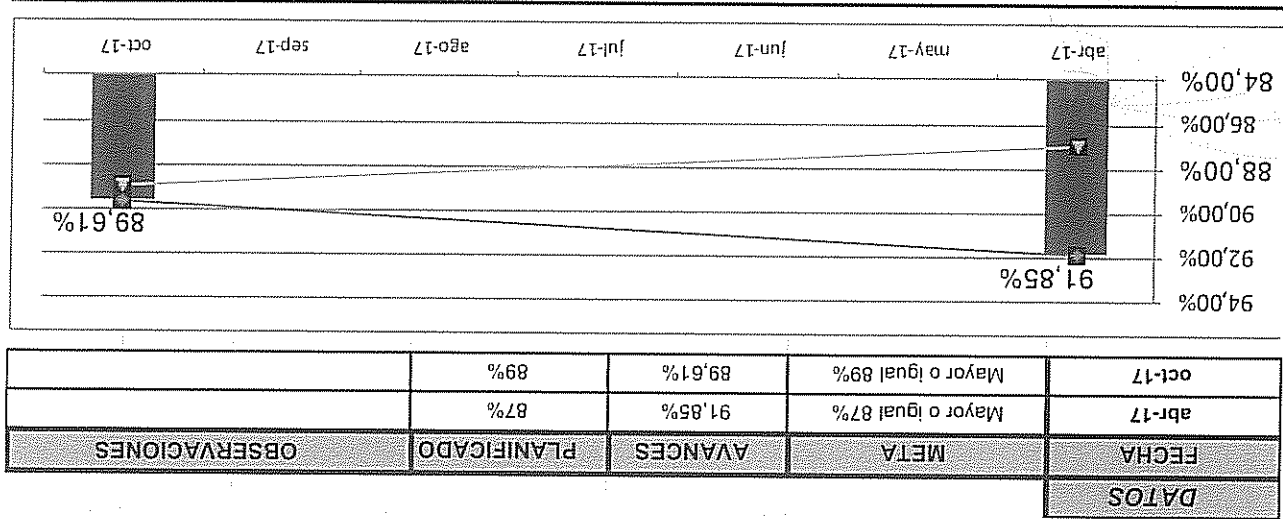
Dicha planificación se la realizó con la participación de los encargados de cada proceso y con el afán de establecer actividades que generen beneficio a largo plazo a la organización.

En el caso de los procesos Administrativo y Técnico, el objetivo se cumplió acorde a lo planificado; es decir cumplir con al menos el 90% de cada POA. En este caso se alcanzó el 91%, como se evidencia en el documento adjunto.

El seguimiento del cumplimiento de las actividades del POA, son revisadas mensualmente en las reuniones del Comité de Calidad, en donde se analiza el avance general de las actividades y adicional se revisa el cuadro de acciones preventivas y correctivas, para la toma de decisiones oportunas.

## 2. Resultados del objetivo e indicador de Satisfacción al cliente

De acuerdo a lo establecido en nuestros objetivos de Calidad del Servicio, en los meses de abril y octubre del 2017, se llevaron a cabo las encuestas de satisfacción al cliente. Americanwide a diciembre 2017, registra cerca de 200 cliente y alrededor de 900 cuentas de monitoreo de alarmas e incendios (se considera clientes relacionados) El tamaño de la muestra para la encuesta del mes de abril fue de 55 cuentas de monitoreo de un universo de 789, mientras que para el mes octubre la muestra fue de 57 cuentas de monitoreo de un universo de 836. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:



De esta manera se evidencia que logramos superar las metas establecida para ambos periodos.

### 3. Resultados Comerciales 2017

El tercer POA que establecimos, fue el del proceso de Comercialización (Ventas), en donde alcanzamos el 84% de cumplimiento vs al 90% de la meta establecida. Adjunto documento.

Esto se debió a que, en el año 2017, nos enfocamos en la consolidación del equipo de trabajo y al benchmarking con las empresas que cuenta con una interesante participación del mercado de Quito especialmente.

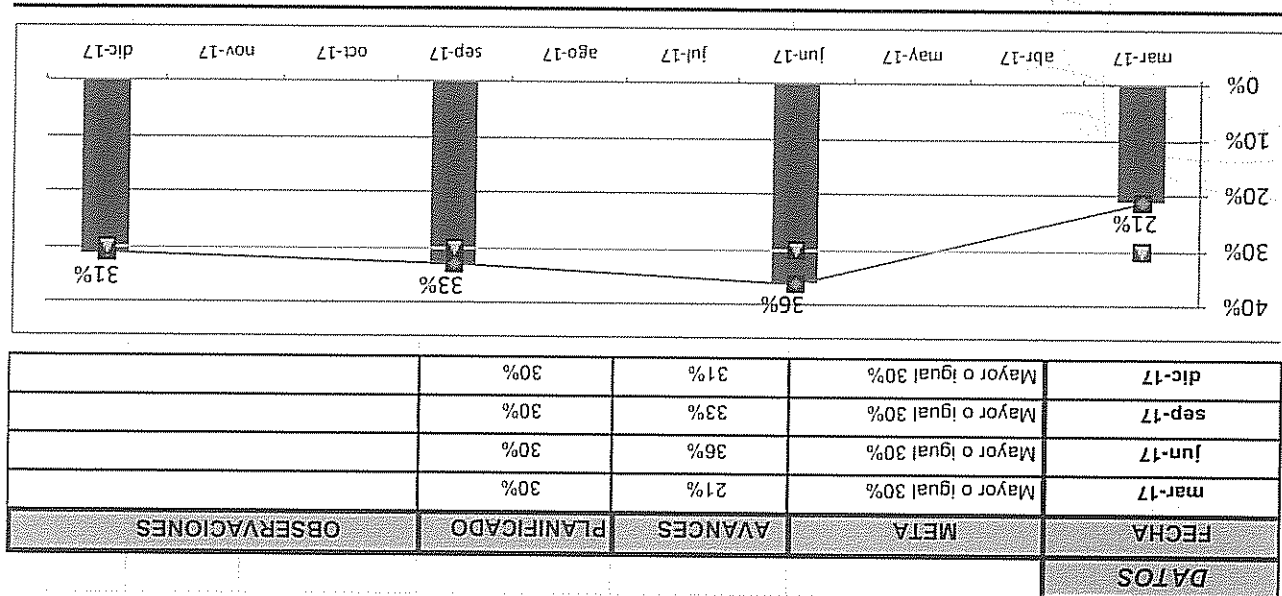
Se fortaleció la relación con la cartera de clientes existente.

Se cerró un contrato comercial con ICESA, para el mantenimiento y venta de equipos de seguridad electrónica, para sus locales de Guayaquil, con proyección de ampliación del contrato para la ciudad de Quito. El valor del contrato por dos años es de 22.264,08 aproximadamente, ya que este valor se incrementa por el número de visitas adicionales que se puedan generar por daños no previstos en los sistemas de alarmas.

Se realizó un interesante acercamiento con clientes potenciales corporativos como la DGAC, Cooperativa 29 de Octubre, Cooperativa de la Policía Nacional, CONCEPT, Almacenes La Ganga, Panificadora Ambato, entre otros. Con estos clientes esperamos cerrar interesantes proyectos en el siguiente año.

De esta manera la facturación registrada en el año 2017 fue de \$642.232,28.

A continuación, detallamos los resultados del indicador de cierres de ventas del 2017:



#### 4. Personal Administrativo y Técnico

El equipo de trabajo durante el 2017, estuvo conformado por 11 técnicos de planta tanto en Quito como en Guayaquil; mismo que se estableció y se logró conformar duplas de trabajo enfocados en cada proyecto a su cargo, con el afán de disminuir los reprocesos que fueron identificados a inicios de año.

Así mismo, este equipo de trabajo técnico contó con el apoyo del staff administrativo, quien, con la mejora en sus procesos, logró ser un apoyo fundamental para la corrección de las inconformidades detectadas en el proceso técnico.

Con el equipo administrativos, le logro realizar convenios importantes con nuestros proveedores; convenios enfocados en compras a volumen lo que nos permitió contar con precios más competitivos para nuestros clientes. También se logró interesantes convenios de pago, permitiendo mantener un flujo de pagos más atractivo para la empresa.

Como fortaleza podemos indicar, el trabajo uno a uno que la Gerencia realizó, para conocer a cada uno de los miembros del equipo, con el afán de motivar y dar confianza, después de la transición administrativa por la que pasaron a finales del 2016. Se realizaron desayunos de trabajo cada tres meses y dos almuerzos de integración a nivel nacional.

Esta actividad Gerencial, fue recibida con mucho interés por el personal técnico y administrativo; y permitió que se mantenga una comunicación directa y recelo de compartir por parte de la gente sus necesidades y expectativas profesionales y personales.

#### 5. Resultados Financieros 2017

La facturación registrada en el 2017 fue de \$604.710,76.

Los indicadores financieros planteados para el 2017, fueron cumplidos casi en su totalidad, puesto que la gestión de cobranzas no logró alcanzar el 100% de gestión estipulada. Para lo cual, en el 2018, este es uno de los procesos que tendrá mayor intervención de la Gerencia General.

No obstante, el flujo de caja proyectado se pudo mantener, permitiéndonos manejar una buena liquidez. Esto se logró, las negociaciones nuevas que se logró mantener con los proveedores.

Se logró mantener adquirir activos fijos para la empresa, generando una interesante sustentabilidad en el tiempo para la empresa.

## 6. Conclusiones

El año 2017, fue un año que nos permitió consolidarnos como equipo de trabajo y tomar acciones antes las viejas prácticas que se manejaban; permitiéndonos alcanzar los objetivos planteados como organización y estableciendo una sólida base para enfrentar los retos que nos impulsamos para el año 2018.

Al haber establecido canales de comunicación directos como Gerencia hacia el equipo de trabajo, permitirá que se cuenten con información de primera mano y así la toma de decisión ante cualquier evento que se presente en el negocio, sea solventada de manera ágil y efectiva. La generación de reuniones eficientes y el manejo adecuado de los indicadores de gestión, serán una herramienta fundamental para el cumplimiento de las metas trazadas y por qué no, del cambio que en el camino del 2018 debemos hacer.

## 7. Recomendaciones

- Es imperativo la consolidación de la marca Americanwide, en el mercado local, como empresa de soluciones en seguridad electrónica y monitoreo.
- Enfoque comercial en estrategias comerciales agresivas para una captación de proyectos corporativos.
- Ejecución de planes de trabajo comerciales, que permita contar con precios de venta y planes de financiamientos acorde a los que maneja la competencia.
- Fortalecimiento de la estructura técnica y de soporte del servicio, para la consolidación de la relación comercial con los clientes, mediante el cumplimiento de la promesa de venta (soporte técnico, asistencia 24/7, respuesta emergente, personal capacitado)

p. Americanwide S.A

*Maria José Torres*  
Gerente General