

Quito, abril 2019

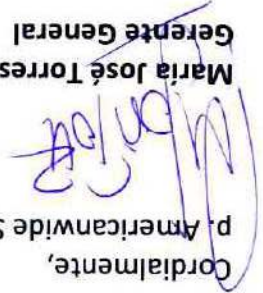
Señores  
Junta General de Accionistas  
AMERICANWIDE S.A.  
Presente.-

De mi consideración,

Reciban un cordial saludo y a la vez, adjunto a la presente sirvanse encontrar el informe de actividades y resultados obtenidos en el año 2018 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 2018
2. Resultados del objetivo e indicador de Satisfacción al Cliente 2018
3. Resultados Comerciales 2018
4. Personal administrativo y técnico.
5. Resultados financieros 2018
6. Conclusiones
7. Recomendaciones

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

## 1. Resultados de la Planificación Estratégica

En el mes de enero del 2018, 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.

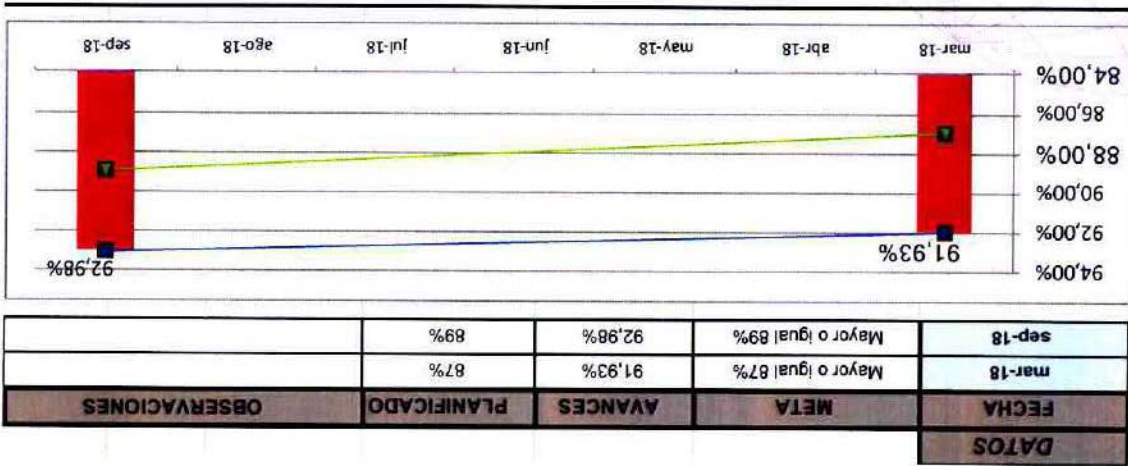
Dicha planificación se la realizó con la participación de los encargados de cada proceso y con el afán de establecer actividades que generen beneficio a largo plazo a la organización.

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 93,4%.

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 2018, se llevaron a cabo las encuestas de satisfacción al cliente. Americanwide a diciembre 2018, registra cerca de 235 cliente y alrededor de 1125 cuentas de monitoreo de alarmas e incendios (se considera clientes relacionados) El tamaño de la muestra para la encuesta del mes de marzo fue de 60 cuentas de monitoreo de un universo de 875 mientras que para el mes septiembre la muestra fue de 55 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 2018

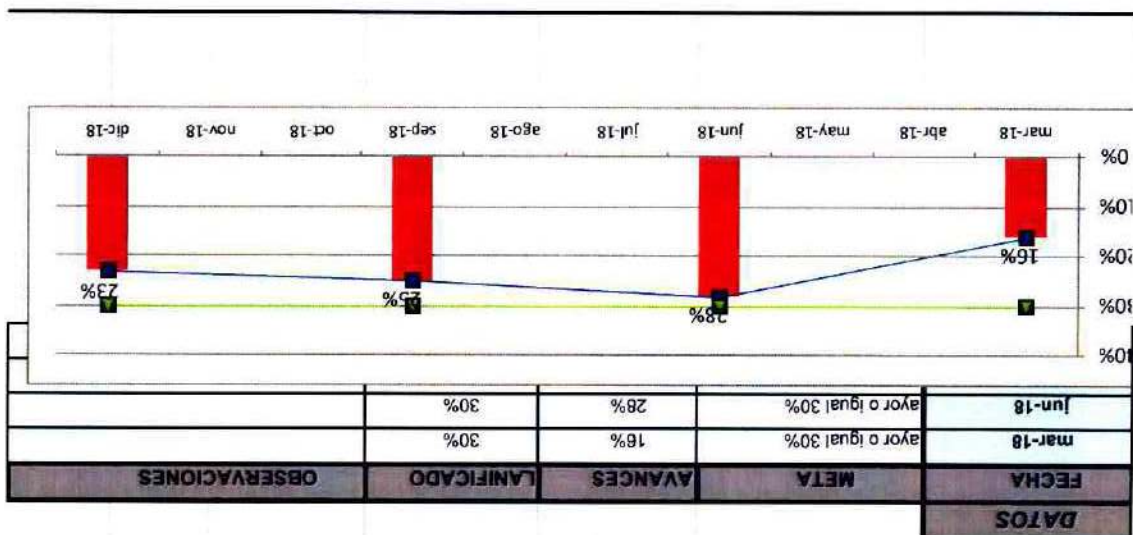
El POA que establecimos, fue el del proceso de Comercialización (Ventas), en donde alcanzamos el 85% de cumplimiento vs al 90% de la meta establecida.

Se fortaleció la relación con la cartera de clientes existente.

Se cerró un contrato comercial con ALMACENES TIA, para el mantenimiento y venta de equipos de seguridad electrónica, para sus locales de Guayaquil y Quito. El valor del contrato fue de \$26.338,00 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.

De esta manera la facturación registrada en el año 2018 fue de \$743.951,58.

A continuación, detallamos los resultados del indicador de cierres de ventas del 2018:



### 4. Personal Administrativo y Técnico

El equipo de trabajo durante el 2018, 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.

En cuanto al área administrativa, esta fue reestructurada, con el afán de contar con personal polifuncionales y enfocada a las ventas y servicio al cliente. De esta manera logramos alcanzar los objetivos que nos hemos planteado para el 2019.

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.

## 5. Resultados Financieros 2018

La facturación registrada en el 2018 fue de \$743.951,58.

Los indicadores financieros planteados para el 2018, 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 2019, 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 2018, 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 impusimos para el año 2019.

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 manejar 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 2019 debamos 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 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 (auditor de servicio, soporte técnico, asistencia 24/7, respuesta emergente, personal capacitado)

P. Americanwide S.A  
Maria José Torres  
Gerente General

Quito: Pasaje Luis Alcivar Lote 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