

Toyota del Ecuador S.A.

INFORME

EJERCICIO ECONOMICO 2018

Señores

ACCIONISTAS DE TOYOTA DEL ECUADOR S. A.

Ciudad. -

De mis consideraciones:

A continuación, pongo a su consideración el Informe de Administrador por las actividades desarrolladas por la Compañía, situación administrativa, comercial, y financiera por el año 2018.

MARCO GENERAL DE LA EMPRESA

El año 2018 para la industria ha sido muy positivo lo que reflejo el aumento de ventas del 31,0% comparado con el año anterior, por esta razón, las ventas anuales de la industria automotriz se ubicaron en 137.615 unidades comercializadas, frente a las 105.077 unidades del año 2017, lo cual muestra un incremento importante debido a la demanda represada de años anteriores por el control de cupos.

CHEVROLET mantuvo su liderazgo en el mercado y se mantiene como la marca de mejor posicionamiento en el Ecuador, sin embargo, tiene un decrecimiento en el market share del 39,1 % al 33,1%. Adicionalmente, KIA se mantiene en el segundo lugar manteniendo su participación, mientras que Hyundai permanece en tercera posición.

Lo que si es importante mencionar es el crecimiento de la marca Toyota, es la marca que más crece de las 5 principales respecto al crecimiento del mercado. Toyota comercializó 7.947 unidades, que son 3.143 unidades más que en el 2017, lo cual equivale a un incremento del 65,4%. Este incremento es gracias a la introducción del nuevo Yaris Sport, el cual se convirtió en el modelo más vendido de Toyota y cabe recalcar que con este modelo Toyota volvió a participar en el segmento de pasajeros de precio menor a US\$ 20.000, con un precio de venta al público de 19.990 dólares.

La compañía a mantenido su estructura y presenta una situación financiera favorable para sus accionistas con una operación rentable lo cual ha servido de base para el crecimiento en ventas.

COMERCIAL

1. ENTORNO DEL SECTOR AUTOMOTOR

1.1 Demanda del Mercado

Cómo se mencionó anteriormente el crecimiento del mercado se dio más que todo a la demanda reprimida de años anteriores, pero también hay que resaltar que al no haber ningún tipo de restricciones gubernamentales; los consumidores sintieron confianza en el país lo cual provocó que las ventas suban.

RESUMEN HISTORICO DE VENTAS Y PARTICIPACION MENSUAL POR MARCA																			
MARCA	dic-17		oct-18		nov-18		dic-18		VARIACION vs NOV 2018		VENTAS ACUM. 2018		VENTAS ACUM. 2017		VARIACION Acumulado 18 vs Acumulado 17			VARIACION DIC 18 vs DIC 17	
	und.	%	und.	%	und.	%	und.	%	und.	%	und.	%	und.	%	und.	% Variac.	Share	und.	% Variac.
1 Chevrolet	4.344	35,0%	3.713	31,8%	3.835	31,7%	3.468	30,5%	(367)	-9,9%	45.805	33,1%	41.101	39,1%	4.504	11,0%	-6,0%	-878	-24,6%
2 Kia	2.450	19,7%	1.783	15,3%	2.269	18,8%	1.700	15,0%	(509)	-31,9%	23.141	16,8%	18.223	17,3%	4.918	27,0%	-1%	-750	-47,1%
3 Hyundai	1.250	10,1%	1.140	9,8%	1.066	8,8%	1.109	9,8%	43	3,8%	13.588	9,9%	9.443	9,0%	4.125	43,7%	0,9%	-141	-16,3%
4 Great Wall	754	6,1%	729	6,2%	616	5,1%	670	5,9%	54	7,4%	8.390	6,1%	6.792	6,5%	1.588	23,4%	-0,4%	-84	-11,3%
5 Toyota	561	4,5%	731	6,3%	755	6,2%	745	6,6%	-10	-1,4%	7.947	5,8%	4.804	4,6%	3.143	65,4%	1,2%	184	36,9%
6 Nissan	369	3,0%	483	4,1%	408	3,4%	534	4,7%	126	26,1%	4.969	3,6%	3.568	3,4%	1.401	39,3%	0,2%	165	55,7%
7 Hino	372	3,0%	370	3,2%	349	2,9%	320	2,8%	(29)	-7,8%	4.154	3,0%	3.310	3,2%	844	25,5%	-0,1%	-62	-18,9%
8 Chery	192	1,5%	225	1,9%	288	2,4%	233	2,1%	(55)	-24,4%	3.330	2,4%	1.614	1,5%	1.716	106,3%	0,9%	41	24,4%
9 Ford	252	2,0%	283	2,4%	277	2,3%	208	1,8%	(69)	-24,4%	3.022	2,2%	2.541	2,4%	481	18,9%	-0,2%	-44	-18,0%
10 Jac	132	1,1%	313	2,7%	362	3,0%	293	2,6%	(69)	-22,0%	3.075	2,2%	866	0,8%	2.209	255,1%	1,4%	161	503,1%
11 Mazda	166	1,3%	274	2,3%	210	1,7%	241	2,1%	31	11,3%	2.740	2,0%	1.959	1,9%	781	39,9%	0,1%	75	66,4%
12 Vw	251	2,0%	152	1,3%	177	1,5%	128	1,1%	(49)	-32,2%	2.558	1,9%	1.886	1,8%	672	35,6%	0,1%	-123	-64,1%
GRAN TOTAL	12.409	100,0%	11.690	100%	12.888	100,0%	11.360	100,0%	(728)	-6,0%	137.615	100%	105.877	100%	32.538	31,0%	0,0%	-1.048	-11,0%

2. ESTRATEGIA COMERCIAL TOYOTA DEL ECUADOR S.A.

Visión: La Marca más Confiable en Ecuador con Clientes Leales para toda la vida.

Misión: Proporcionar las mejores experiencias de la compra, de la propiedad y de la recompra, superando las expectativas de los clientes.

Valor:

QDR (Calidad, Durabilidad, Confiabilidad)

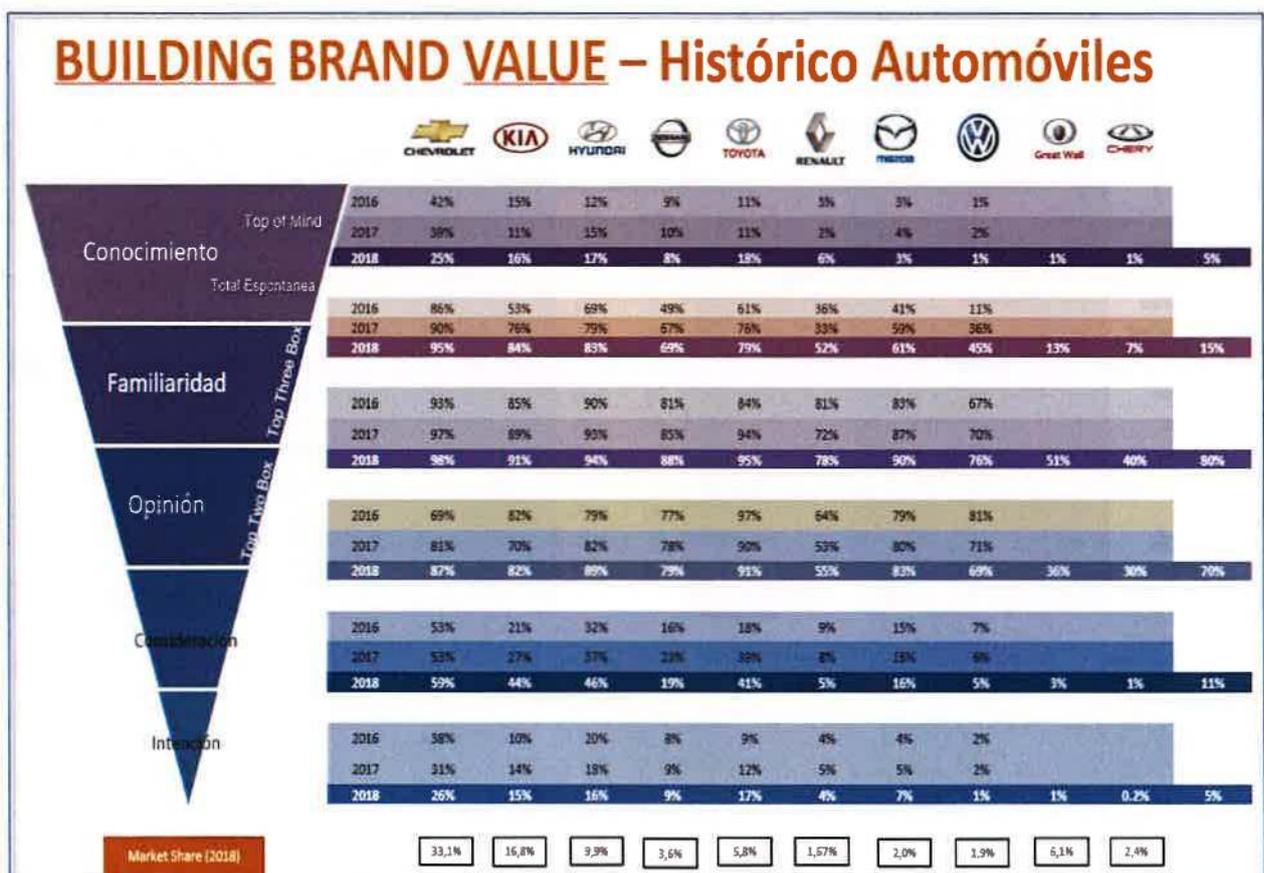
Red de postventa confiable en todo el país.

Tecnología avanzada y respetuoso del medio ambiente.

2.1. Incrementar el valor de marca y Clientes para toda la vida.

Como todos los años se realizó la encuesta VBT (Vital Brand Tracking), los resultados fueron lo que esperamos y tuvimos como marca una leve mejora en el índice de consideración, este índice subió del 39% al 41%. Esto se debió a las campañas que se hizo como marca por medios tradicionales y digital, también hay que mencionar la publicidad realizada por los dealers ayudó a subir este índice.

Toyota sigue siendo la marca de Mejor Opinión General en el Mercado, donde el índice alcanzó el 91%. En cuanto a los índices de Intención de compra hubo un incremento del 12% en el 2017 al 17% en el 2018, esto debido principalmente que las otras marcas tuvieron más promociones activas durante todo el año en los medios de publicidad.



Estos indicadores también responden al incremento de la inversión publicitaria durante el año 2018. Toyota aumentó su inversión en medios tradicionales (Radio, Revista TV, Prensa) en un 55% de \$812.723 a \$1.262.862. Este incremento porcentual es el mismo que experimentó la industria que pasó de \$20.149.806 en 2017 a \$31.275.488 en 2018.

En este ambiente competitivo es importante no solo mantener la inversión publicitaria, sino que utilizarla eficientemente con mensajes que vayan de acuerdo con la visión, misión y valor de marca.

2.2. Actividades Marketing 2018

Describimos a continuación las principales actividades de Marketing realizadas durante el año 2018:

2.2.1. Lanzamiento Yaris Sport



En el mes de febrero del 2018 realizamos el lanzamiento a nivel nacional el nuevo Yaris Sport, un vehículo atractivo y dinámico que se convirtió en el modelo más vendido durante el año con 1.885 unidades.

2.2.2. Competencias Atléticas



Durante el 2018 nuevamente apoyamos a las competencias atléticas más representativas de las ciudades de Quito y Cuenca.

Estas competencias son símbolo de lo que debe ser la naturaleza humana: solidaria, inquebrantable, resistente y capaz de superar sus propios límites.

2.2.3. Pura Tracción



Pura Tracción es parte del ADN de Toyota y es una actividad que genera una gran sinergia con los clientes 4x4 de la marca.

Durante 2018 tuvimos 7 eventos para un total de 700 participantes, eventos que se realizaron en Quito, Guayaquil, Cuenca y Santo Domingo.

2.2.4. Toyota Kids



Toyota Kids es un programa dirigido a niños de hasta 14 años, en el que mediante juegos y trabajo en equipo conocerán de los valores y la filosofía Toyota.

En 2018 más de 220 niños vivieron esta gran experiencia.

2.2.5. Dream Car Art Contest



Nos sentimos orgullosos de la participación de miles de niños ecuatorianos en el concurso mundial Toyota Dream Car Art Contest, por séptimo año consecutivo Toyota llevó esta alegría a todo el país.

En 2018 recibimos 1.521 dibujos de niños de todo el país.

2.2.6. Dream Car Art – Movilidad para Todos



Como parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social, adaptamos la actividad de Dream Car Art para realizarla con niños de diferentes fundaciones, compartiendo sus sueños y disfrutando de un gran momento.

2.2.7. Responsabilidad Social – Café Río Intag



En el 2018 Toyota apoyó a la Asociación de Caficultores del Río Intag. Una comunidad que cultiva de manera sustentable café de altitud de la más alta calidad.

Toyota busca apoyar el desarrollo de las comunidades realizando la compra de este café para la entrega a sus clientes.

2.2.8. Apoyo Atleta Paralímpico



Toyota apoyó durante el 2018 al atleta paralímpico Darwin Castro y su guía Sebastián Rosero en su camino rumbo a Tokyo 2020, quienes en el año 2018 culminaron en tercer puesto a nivel mundial en 1.500 metros y cuartos en 5.000 metros.

Toyota seguirá apoyando a este atleta durante 2019.

2.2.9. Exhibición Hilux Transformer



Tuvimos el apoyo de Toyota Argentina para exhibir la Hilux Transformer en el Autoshow de Guayaquil y en Casabaca Cumbayá, una gran experiencia tecnológica que nos muestra el funcionamiento de una Hilux, como solo Toyota lo puede hacer.

2.2.10. Presentación Nueva Hilux Automática



Presentamos la nueva Hilux Turbodiésel 2.8 Automática en los Autoshow de Quito y Cuenca. 174 caballos de fuerza y una transmisión automática secuencial de 6 velocidades que optimizan la potencia y el desarrollo del motor.

2.2.11. Hybrid Experience



Toyota fue parte de un evento regional llamado ONE CONTINENT DRIVE – HYBRID EXPERIENCE, en el cual recorrimos 1.000 kms a bordo de dos Prius 4G y 1 Prius C.

Quito, Santo Domingo, Bahía, Manta, Guayaquil, Machala y Cuenca fueron testigos de los beneficios y la eficiencia de los vehículos híbridos Toyota.

Estas actividades contribuyen a que la marca siga en la mente del consumidor, realizando acciones sostenibles con un mensaje **claro** hacia nuestros potenciales clientes.

El entorno es cada vez más **competitivo** por lo que es importante mantener una comunicación constante, en la que se expresen claramente los beneficios de cada uno de nuestros modelos y el respaldo de **marca**, enmarcados fuertemente bajo el slogan: **“Toyota es Toyota”**.

3. VEHÍCULOS

Los resultados de ventas han sido consecuencia de varias causas:

Selección adecuada de mix de producto, enfocado especialmente en SUV y lanzamiento de nuevo Yaris Sport.

Con respecto a los vehículos híbridos, tenemos que mencionar que por la reforma a la Ley de Régimen Tributario Interno, impulsada por el gobierno, a partir de septiembre se grabó de IVA a los todos los vehículos híbridos, por estrategia de Toyota del Ecuador y concesionarios se decidió

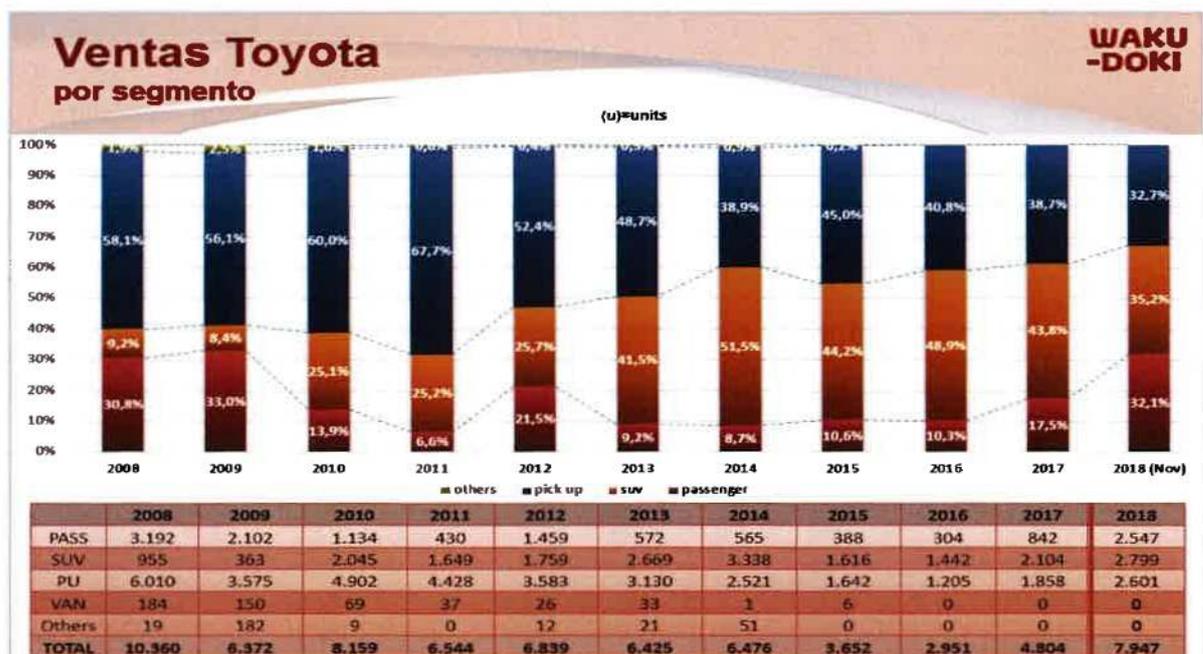
liquidar todos los vehículos híbridos. Esto nos sirvió para hacer una mejor negociación con Toyota Tsusho Corporation en lo que respecta al Prius C.

Para el 2019 ya contaremos nuevamente con gama de vehículos híbridos.

PUESTO	TOP 10	UNIDADES	%	SEGMENTO	TOTAL	SHARE SEGMENTO
1	Yaris HB 1.5	1885	23,72%	IMV3	2451	30,84%
2	Hilux 4x2 CD	1552	19,53%	PASAJEROS	2168	27,28%
3	Fortuner 2,7 4x4 TM	889	11,19%	IMV4	1776	22,35%
4	Fortuner 2,7 4x4 TA	590	7,42%	SUV	914	11,50%
5	Hilux 4x4 CD AA Diesel	479	6,03%	HIBRIDOS	379	4,77%
6	Hilux 4x4 CD SR	419	5,27%	IMV1	150	1,89%
7	Rav4 4x2 2,0 TM	406	5,11%	INNOVA	109	1,37%
8	Fortuner TA	297	3,74%	TOTAL	7947	100%
9	Rav4 4x2 2.0 TA CVT	290	3,65%			
10	Yaris SD 1.5	283	3,56%			
TOTAL						

Segmento	Total	Share Segmento
SUV	2799	35,22%
PICK UP	2601	32,73%
PASAJEROS	2168	27,28%
HIBRIDOS	379	4,77%
TOTAL	7947	100%

En el 2018 se alcanzó la cifra de 8.154 unidades de ventas Wholesale y 7.947 unidades de ventas Retail, lo que nos dio una participación de mercado del 5,8%, un incremento del 1,1% de participación.



4. ADMINISTRACIÓN DE VENTAS:

4.1. Gestión Comercial:

Durante el 2018 se dio énfasis en la recolección y automatización de KPIs e información crítica para mejorar el tiempo de reacción ante movimientos internos y cambios en el mercado. Dentro de las acciones realizadas se pueden destacar las siguientes:

4.1.1. KPI's:

Recopilación mensual de Main y Sub KPIs alineados con requerimientos regionales de Toyota:

Country : ECUADOR		Distributor : TOYOTA DEL ECUADOR S.A.							
KPI 2018 Tracking Sheet Summary				Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
Frutas	MAIN KPI	KPI Definition	Frequency						
	Volume	New Vehicles Sales	Total New Toyota Vehicles Sales (Units)	Daily / Monthly	468	591	578	605	635
Profite	Market Share	Toyota National Market Share (%) & Ranking Position	Monthly	4.4%	5.8%	5.1%	5.2%	5.3%	5.2%
				Distributor	Distributor Operating Profit (%)	Annual			
Loyalty	Customer Satisfaction Index Sales Vehicles Sales Repurchase	Average of Dealer Network Net Profit before Income Tax	2 / Year						2%
				Repurchase Ratio of New Toyota Vehicles (%)	Annual				
Frutas	SUB KPI	KPI Definition	Frequency	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
	Volume	Special Sales	% of Special Sales (Handicapped, Diplomat, Gov)	Monthly	4%	3%	4%	3%	5%
Volume	Market Share & Ranking by Model	Share & Ranking Position by Top 3 Core Models	Monthly	Blizz DC 4x2 /2TR	Yaris HB /2TR	Blizz DC 4x2 /1TR	Yaris HB /2TR	Blizz DC 4x2 /2TR	Yaris HB /2TR
				Fortuner 2,7 TM /2SR	Blizz DC 4x2 /1TR	Fortuner 2,7 TM /1SR	Blizz DC 4x2 /2TR	Fortuner 2,7 TA /1SR	Blizz DC 4x2 /2SR
Volume	Market Coverage	Toyota Segment/ Market Segment: % of Market with Toyota Line Up	Annual	Fortuner 2,7 TA /1SR	Fortuner 2,7 TM /2SR	Fortuner 2,7 TA /1TR	Fortuner 2,7 TM /2SR	Yaris HB /1TR	Fortuner 2,7 TM /1SR
				# of Dealers	Quantity of Dealers	Annual	61	61	61
Volume	Line Up Efficiency	Quantity of Dealers	Annual	# Outlets	Quantity of Outlets	Annual	61	61	61
				# Sales Person	The number of Sales Person	Annual	61	61	61

4.2. Automatización:

Se implementó la herramienta Qlick Sense que nos permite consolidar y recopilar automáticamente información a nivel nacional de: Niveles de inventario, Ventas wholesale y Retail, Tráfico (Cotizaciones), Tasa de cierre, Test Drives, etc. Lo que nos permite monitorear en tiempo real el desempeño de cada concesionario y de cada modelo para así poder tomar decisiones oportunas y alcanzar los objetivos propuestos.



4.3. Dealer Sales Award:

Para el año 2018 se realizó un importante avance en la metodología de evaluación y premiación para los Dealer Sales Award, aplicando el mismo esquema utilizado por Toyota Motor Corporation para la evaluación de los distribuidores a nivel global.

En el mes de junio se desarrolló un taller comercial junto con todos los jefes de agencia con el fin de comunicar y aclarar las dudas sobre el nuevo método de evaluación, recibiendo comentarios positivos ante una evaluación que analiza el desempeño individual y gestión comercial de cada agencia independientemente del tamaño de esta.

Dentro de los principales cambios se pueden destacar los siguientes:

Se cambió de una evaluación a los resultados de venta de los asesores comerciales y la agencia, a una evaluación al desempeño comercial de cada agencia, en donde se comparó los resultados obtenidos en el año 2017 y la mejora y logro de objetivos individuales en el 2018.

La evaluación se limitó a 4 categorías sobre las cuales fueron evaluadas todas las agencias.

- Sales and Share
- Sales KPI Collection
- Service and Parts KPI
- Administrative Evaluation

La premiación de las agencias no se limitó a las 3 mejores. Con el nuevo sistema de evaluación, que contempla el desempeño individual de cada agencia se permite que todas las agencias puedan o no acceder a un reconocimiento por sus resultados obtenidos.

2018 ECUADOR DLR Award Program				
I. Award				
Evaluation and Award				
Sales Award (Total 100 points)	Annual Prize	Prize	Criteria	Jan. 2018 ~ Dec. 2018
		Gold	90 points ~	
		Silver	80~89 points	
	Bronze	70~79 points		
	Consecutive Gold Prize	Prize	Criteria	
		Diamond	10 years in a row	
		Silver	5 years in a row	
Crystal		3 years in a row		

II. Program				
0. Program Outline				
Theme				Point Allocation
1. Sales and Share Pupose:				48 points
2. Sales KPI Collection Pupose:				12 points
3. Service and Part KPI Pupose:				35 points
4. Administration evaluation Pupose:				5 points

Para lograr mejor agencia solamente clasifican las que son 3S. Este año no hubo premio Oro, sin embargo, se alcanzó 1 Plata y 3 Bronces; y los resultados del 2018 fueron los siguientes.

2) SALES KPI COLLECTION (12 Puntos)					3) SERVICE & PARTS KPI (15 Puntos)					4) ADMINISTRATION EVALUATION		PUNTAJE FINAL		
DIR	AGENCIA	2) Monthly KPI submission	TOTAL	PREMIO SOLO VENTAS (50 Pts)	1) SERVICE (23 Puntos)	PREMIO SOLO SERVICIO	2) PARTS (12 Puntos)	PREMIO SOLO REPUESTOS	TOTAL	1) Annual Absorption Ratio	TOTAL			
CASABACA	Matriz Carrion	5	12	47	BRONZE	0	0	0	0	70%	2	49	0	
	Carrion (Serv.)	0	0	0	0	14	0	10.5	PLATA	24.5	70%	2	26.5	0
	Jardin	6	6	50	PLATA	0	0	0	0	70%	2	52	0	
	Condado	6	6	51	PLATA	16	BRONZE	9	BRONZE	25	70%	2	78	BRONZE
	Sur	6	6	44	BRONZE	13	0	1.5	0	14.5	70%	2	60.5	0
	Los Chillos	6	6	41	0	18	PLATA	12	ORO	30	70%	2	73	BRONZE
	Cumbaya	6	6	50	PLATA	16	BRONZE	12	ORO	28	70%	2	80	PLATA
	Santo Domingo	6	6	25	0	21	ORO	4.5	0	25.5	70%	2	52.5	0
	Norte (Serv.)	0	0	0	0	14	0	4.5	0	18.5	70%	2	20.5	0
CBCA	Carlos Larrea	6	6	26	0	20	PLATA	0	0	20	52%	5	51	0
	Comercial Hidrobo	6	6	34	0	0	0	0	0	0	52%	0	34	0
SUBCON	Matriz Cuenca	6	12	55	ORO	0	0	0	0	0	74%	2	57	0
	Azogues	6	12	45	BRONZE	0	0	0	0	0	74%	2	47	0
	Riobamba	6	12	50	PLATA	11	0	7.5	0	18.5	74%	2	70.5	BRONZE
	Machala	6	12	26	0	8	0	7	0	15	74%	2	41	0
	Loja	6	12	37	0	0	0	0	0	0	74%	2	39	0
	Topocucua (Serv.)	0	0	0	0	9	0	9	BRONZE	18	74%	2	20	0
	Quito (Serv.)	0	0	0	0	6	0	8.5	BRONZE	14.5	74%	2	16.5	0
	Morona	6	12	37	0	0	0	0	0	0	74%	2	37	0
TOYOCOSTA	Matriz GYO	6	6	20	0	17	BRONZE	8.5	BRONZE	25.5	60%	2	47.5	0
	Orellana	6	6	17	0	8	0	6	0	14	60%	2	33	0
	Village	6	6	16	0	11	0	4.5	0	15.5	60%	2	33.5	0
	Morona	6	6	25	0	17	BRONZE	3	0	20	60%	2	47	0

5. IMPORTACIONES

Las importaciones para el año 2018 muestran un crecimiento considerable de aproximadamente el 65% en vehículos y 19% en repuestos vs. el año 2017.

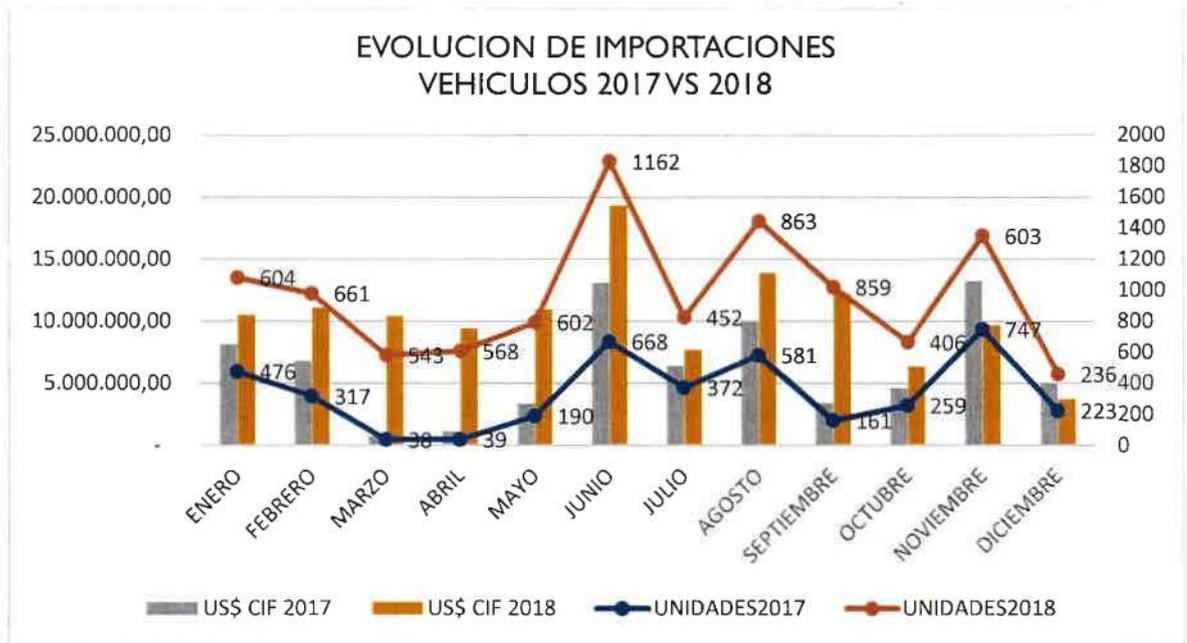
Gráfico 1: Importaciones de vehículos y repuestos valores CIF-2018



Fuente: SENAE

Elaboración: Toyota del Ecuador S.A.

Gráfico 2: Evolución mensual de Importaciones Toyota Del Ecuador S.A. 2018



Fuente: SENA E

Elaboración: Toyota del Ecuador S.A.

Las importaciones de vehículos muestran un incremento considerable.

A nombre de Toyota del Ecuador (ventas normales) se importó 7,559 unidades y USD. 125 millones aproximadamente (valores CIF), y 563 unidades nacionalizaciones de especiales (en nombre de terceros).

Gráfico 3: Nacionalizaciones de Especiales 2018

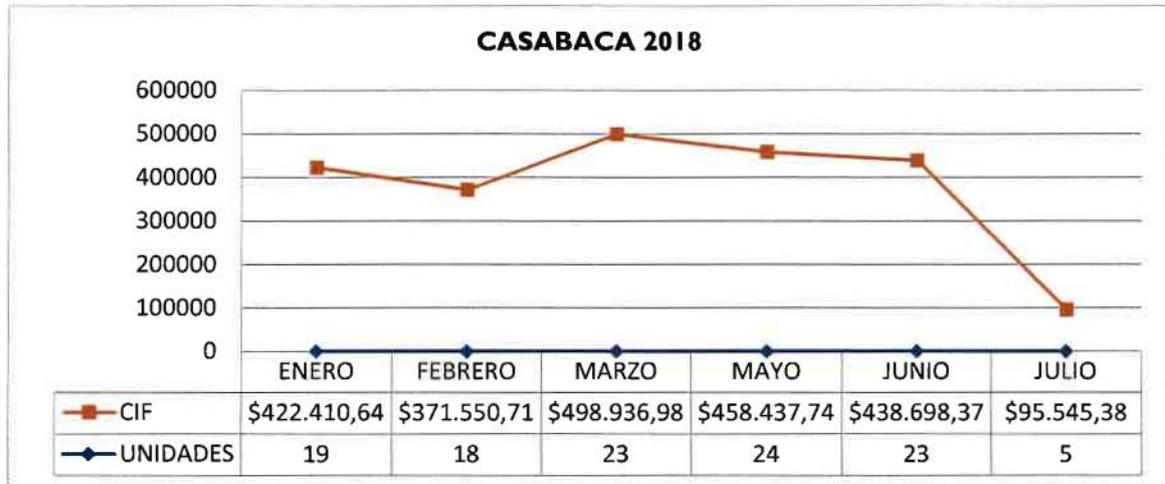


Fuente: SENA E

Elaboración: Toyota del Ecuador S.A.

Las Importaciones de vehículos híbridos se mantuvieron para Casabaca S.A. e Importadora Tomebamba S.A. hasta el mes de Julio de 2018, importándose un total de 228 unidades y 4.6 millones aproximadamente en valores CIF, Gráfico 4 y Gráfico 5.

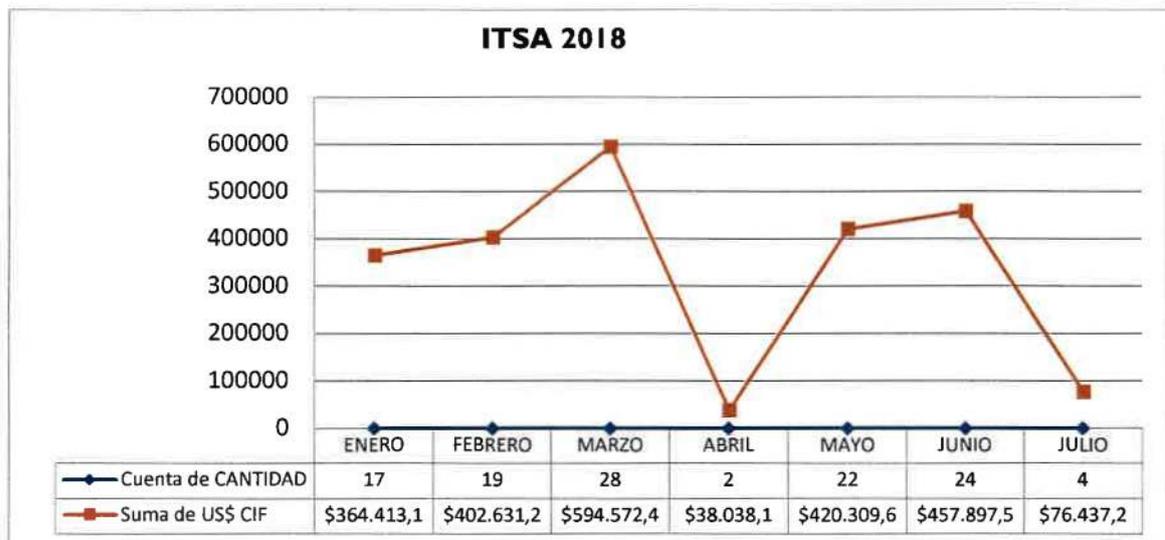
Gráfico 4: Importaciones Casabaca



Fuente: SENA E

Elaboración: Toyota del Ecuador S.A.

Gráfico 5: Importaciones ITSA 2018



Fuente: SENA E

Elaboración: Toyota del Ecuador S.A.

5.1. Proveedores

Una correcta certificación y elección de proveedores genera ventajas en tiempos de entrega y en costos de operación. A continuación, se detalla el ahorro en miles de dólares proveniente del nuevo proceso de nacionalización atado al cambio de proveedores.

Cambiamos la modalidad de nacionalización con el Agente de Aduana el cual va atado al cobro por trámite mas no por unidades, lo cual significa un ahorro de USD 190 mil aproximadamente.

Tabla 1: Reducción Costos (Agente de Aduana)

POR NUMERO DE TRAMITES		
Trámite	No. De Trámites	Valor a pagar
Regimen 70	152	\$0,00
Regimen 10	311	\$77.750,00
Total Pagado		\$77.750,00
POR UNIDAD		
Regimen 70	152	\$58.672,00
Regimen 10	7787	\$210.249,00
		\$268.921,00
AHORRO EN USD		\$191.171,00

Fuente: Toyota del Ecuador S.A.

Elaboración: Toyota del Ecuador S.A.

El 95% de los aforos fueron automáticos y documentales, y el otro 5% para pedidos especiales.

5.2. Etiquetado

Desde hace 3 años atrás se realiza el proceso de etiquetado en destino a cargo del área de importaciones, para el año 2018 se realizó el etiquetado de 131 mil ítems de repuestos con Régimen Técnico Ecuatoriano (RTE), lo que ha permitido optimizar costos y tiempos de entrega de pedidos de repuestos. (Tabla 2.)

Tabla 2 Re-etiquetado en destino

NO. ITEMS REPUESTOS RE-ETIQUETADO	131114
VALOR PAGADO DESTINO	\$34.089,64
VALOR PAGADO EN MIAMI	\$136.358,56
TOTAL AHORRO	\$102.268,92

Fuente: Toyota del Ecuador S.A.

Elaboración: Toyota del Ecuador S.A.

6. CAPACITACION:

6.1. Academia de ventas / Clínicas de Producto

Entrenamiento con una estrategia renovada la cual está enfocada en un sistema de capacitación continua “en showroom” por parte de Toyota del Ecuador S.A., en la cual se realizan visitas de entrenamiento y seguimiento continuo a las agencias, todo esto para lograr nuestro principal enfoque: “CLIENTES PARA TODA LA VIDA”.

Durante 2018, se realizaron clínicas interactivas de producto y ventas (Role Playing) en 18 agencias a nivel nacional de los siguientes productos:

- Prius
- Prius C
- Fortuner
- Hilux
- RAV4
- Yaris SD & HB

6.2. Capacitación de producto presencial

Capacitación teórica y práctica con enfoque en Unique Selling Point (USP's) de producto y tecnologías.

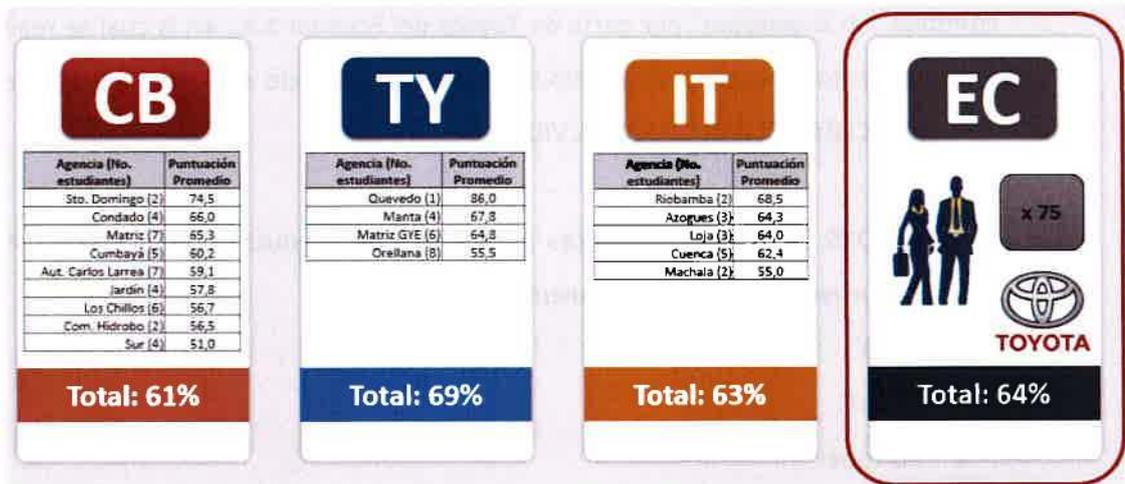
Comparación con competidores y argumentos de ventas.

Durante el 2018 se realizaron los siguientes cursos de capacitación presencial obteniendo una calificación general de 4.7/5:

- Toyota Yaris HB
- Toyota Vehicle Stability Control TEST DRIVE
- Capacitación en Tecnología Híbrida
- Capacitación Sistemas de Seguridad Activos y Pasivos (ABS / EBD / BA / TRC / VSC / HAC)
- Test drive Prius Power Show

6.3. Evaluación de Producto presencial

Se realizó evaluación de conocimientos de producto a toda la fuerza de ventas a nivel nacional. Obteniendo los siguientes resultados por concesionarios:



6.4. E-Learning

Educación en línea como refuerzo a las capacitaciones presenciales y adiestramiento del área comercial usando materiales disponibles en la Web (www.academiatoyota.com), llegando a ofrecer sofisticadas facilidades como flujo de audio y vídeo, presentaciones en PowerPoint, vínculos a información relativa a producto, fundamentos y filosofía Toyota.

Durante 2018 se desarrollaron 6 cursos en línea, 3 de los cuales fueron de “Cursos Certificables” y 3 de producto. El 92% del personal de ventas lo realizó y el 85% aprobaron todos los cursos.

- Yaris HB
- Prius C (MMC)
- Toyota Way in Sales & Marketing
- Certificación Prius
- Certificación Fundamentos híbridos
- Certificación Fundamentos

REPUESTOS Y ACCESORIOS

1. CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO 2018

KPI	METAS 2018	RESULTADOS 2018
Ventas de Repuestos	17,522,535	17,978,209
Ventas de Accesorios	9,731,500	11,094,325
Ventas de Lubricantes	887,596	942,798

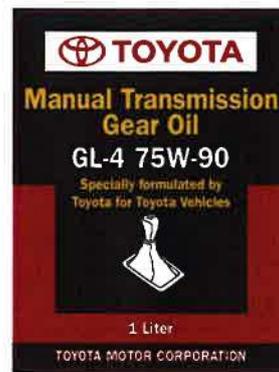
En el 2018 se genera un ahorro en el costo de pedidos aéreos del 20.88% [US\$-243,760] comparado con el año 2017, esto se da por la mejora en el sistema de manejo del control de inventario.

En el año 2018 se mantienen los Reglamentos Técnicos Ecuatorianos para Repuestos (Filtros de aceite, aire, combustible, pastillas y zapatas de freno, vidrios de seguridad); con ello el proceso de re-etiquetado, marcados de vidrios de seguridad, presentación de certificados de conformidad de producto, licencias de material de fricción ha sido solventado ante las autoridades de gobierno.

Toyota del Ecuador S.A. cambió la ruta logística para el etiquetado de los ítems: Miami/USA – Quito/Ecuador → Japón – Quito/Ecuador; esto genera un ahorro de US\$0,29 por ítem etiquetado en destino.

Las ventas de accesorios instalados en los 8,500 vehículos, reportó una reducción en un 20.8% debido al incremento en el volumen y mix de vehículos.

Las ventas de Lubricantes de TGMO – Toyota Genuine Motor Oil, reflejan solamente las ventas en Talleres de Servicio, adicional se solicitó a Toyota Motor Corporation la autorización de TA - Technical Approval para realizar el blending en Ecuador de TGMO – Toyota Genuine Motor Oil para mejorar la viscosidad de 15W40 a 10W30 y el aceite de transmisión Toyota Genuine 75W90 GL-4; productos que serán introducidos en el año 2019.



2. MONTO DE INVENTARIO TOTAL A DICIEMBRE 31 DE 2018

KPI	Resultado 2018
[%] Tasa de Servicio	97.5 %
[S/M] Meses de Stock	3.8 meses

La Tasa de Servicio de Toyota del Ecuador S.A. hacia los Concesionarios, excede con lo requerido por Toyota Motor Corporation → mayor o igual a 96.5%.

Respecto a los Meses de Stock, el acuerdo con Toyota Motor Corporation de tener <4,0 meses de stock se cumple, debido a las regulaciones por reglamentos técnicos y procesos largos para obtención de permisos para etiquetados, se mantiene un mayor stock de seguridad para dichos ítems.

El monto Total del Inventario al cierre de 2018 fue:

Repuestos: US\$3,997,907

Accesorios: US\$1,393,040

El resultado de la toma física de inventario neto al 31 de diciembre de 2018 fue: + US\$55,70 representando el 0,0099% del monto total de inventario.

3. ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO

3.1. Campaña de Postventa: Concientización de los beneficios de los Repuestos Genuinos y Servicio de Calidad Toyota

3.1.1. Videos Importantes de la Marca

Toyota del Ecuador S.A. junto a su red de concesionarios, difundieron los videos de marca de Toyota para promover el uso de Repuestos Genuinos Toyota, con el mensaje Seguros y Confiables. Las plataformas utilizadas fueron YouTube, Facebook, Instagram.



3.2. Campaña de Postventa: El Súper Equipo Toyota al rescate de tu vehículo.

3.2.1. Radio y Medios Digitales

En medios digitales como Facebook e Instagram se lanzó la campaña "EL SÚPER EQUIPO TOYOTA AL RESCATE DE TU VEHÍCULO", se tuvo presencia también en las radios a nivel nacional.

El objetivo de la campaña fue promover el Servicio de Calidad Toyota en los concesionarios y el uso de Repuestos Genuinos Toyota.





4. MEJORAMIENTO CONTINUO

4.1. Expansion DPOK – Dealer Parts Operation Kaizen

En el año 2018, se realizó la implementación del Programa DPOK – Dealer Parts Operation Kaizen en 5 agencias a nivel nacional. El fin de este programa es tener operaciones eficientes entre Servicio y Repuestos con el fin de brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Casabaca:

- Agencia Norte
- Agencia Los Chillos
- Agencia Carrión

Importadora Tomebamba:

- Agencia Toyocuenca

Toyocosta:

- Agencia Orellana

4.2. Certificación Nivel PRO Asesores de Repuestos Concesionarios

En el año 2018, los Asesores de Repuestos de los concesionarios recibieron el entrenamiento y certificación en el nivel PRO del Programa Parts 21 de Toyota Motor Corporation. Este programa

proporciona al personal de repuestos del concesionario los conocimientos y habilidades necesarios para el funcionamiento eficiente de las operaciones de repuestos y también tiene como fin el aumentar la motivación.



SERVICIO

1. KPI's

Los resultados que se obtuvieron en el año 2018 en Total Unit Service (TUS) es de 90,928 unidades en Mecánica y 8,908 unidades en Enderezada y Pintura, lo que representa \$25,023.248 y \$8,249.562 respectivamente.

2. GARANTÍAS

En el área de Garantías se cerró el año 2018 con un Error Rate de 1,15% y un Travel Time de 0,23% con un total de 3.473 garantías procesadas.

3. FIELD

Toyota del Ecuador S.A. trabajó en el Programa de Toyota Motor Corporation "Strong Dealers" con respecto a la Lealtad de los clientes Toyota logrando incrementar este índice del 65% al 75,3% para el año 2018.

Se realizó el sostenimiento del Programa Toyota Service Management (TSM) Kodawari de Mecánica mediante 4 visitas programadas en el año a cada una de las agencias, ejecutando los diferentes planes de acción para mejorar su operación. Así mismo se realizaron las visitas respectivas para cumplir con las re-certificaciones en este Programa a las agencias que terminaron su período de certificación.

Con respecto a los programas TSM Avanzado: Programa EM Mantenimiento Express se cumplió con las re-certificaciones de las agencias que terminaron su período de certificación y de la misma manera se realizaron visitas para el sostenimiento del programa ejecutando los distintos planes de acción. Con el Programa MRS Sistema de Recordatorio de Mantenimientos se certificó a las agencias Casabaca Centro, Casabaca Los Chillos, Casabaca Condado, Casabaca Sur y Casabaca Santo Domingo

En el área de Enderezada y Pintura se realizó las re-certificaciones y sostenimiento del Programa TSM Body & Painting Kodawari a las 3 agencias que tienen este programa: ITSA Cuenca Toyocuenca, Toyocosta Daule y Casabaca Norte.

Se realizó el sostenimiento de la certificación DERAP (Programa Medioambiental de TMC) a todas las agencias, quienes anteriormente obtuvieron su certificación, logrando que todas las agencias del Ecuador cumplan con este Programa.

Toyota del Ecuador S.A. continuó trabajando en este año con el Programa de Seguridad de TMC. Se logró el 100% en las 3 categorías de evaluación en todas las agencias a nivel nacional.

Toyota del Ecuador S.A. continuó con el estudio del indicador NPS (Net Promotor Score) para analizar 3 tipos de clientes: Promotores, Pasivos y Detractores en cada una de las agencias del país. Se inició trabajando con los clientes Pasivos para transformarlos en clientes Promotores, fieles a la marca, en conjunto con la encuesta de Satisfacción al Cliente. Este indicador NPS se subió del 77,9% en el año 2017 al 80,20% al año 2018 mientras que el indicador ISC (Índice de Satisfacción al Cliente) subió del 92,2% al 92,9% respectivamente.

Toyota del Ecuador S.A. con el apoyo de sus concesionarios lanzó su V Best Practice Kaizen Forum y su IV Best Practice Customer Satisfaction Forum, en los cuales cada agencia presenta sus mejores Best Practices y se premia a la mejor a nivel nacional.

Toyota del Ecuador S.A. junto con sus Dealers han promovido la retención de los clientes Toyota. Se trabajó en el análisis de la retención por modelo de los vehículos como también se obtuvo el retorno de los clientes por mantenimiento de 10.000, 15.000 y 20.000 Km

4. CAPACITACIÓN

Se ejecutó 24 cursos en las diferentes áreas: mecánica, enderezada, pintura y asesores de servicio. Adicionalmente se dictó cursos sobre el Nuevo Modelo Yaris, Prado y Rush.

Se capacitó a 183 técnicos de la red de concesionarios Toyota y se ejecutó el IV Concurso de Habilidades Técnicas en la categoría de Enderezada y Pintura.

5. ÁREA TÉCNICA

En el año 2018 se procesó 575 Informaciones técnicas y se ha dado soporte técnico a todos los concesionarios de Toyota en casos de difícil diagnóstico.

Se ejecutó las Campañas Especiales de Servicio solicitadas por TMC, poniendo énfasis en la Campaña Takata Airbag en la cual Toyota del Ecuador S.A. implementó 2 actividades: obtención de información del cliente de los autos afectados mediante Patio Tuerca y contacto a los clientes por parte de Toyota del Ecuador en las Revisiones Técnicas Vehicular en Quito, Guayaquil y Cuenca

Se realizó la investigación y seguimiento al Top Priority Internal Technical Issues junto con TMC para solucionar los casos técnicos más importantes del país. De igual manera se continuo con el trabajo en conjunto con Toyota Argentina S.A. (TASA) mediante video conferencias periódicas para analizar los principales casos técnicos que han sucedido en el Ecuador.

Se realizó el sostenimiento del Programa Fix It Right analizando los casos Non-FIR de cada Dealer obteniendo KPIs como la tasa de reparaciones repetidas internas, externas y respuestas negativas en el Post Service Follow Up.

Se obtuvo los certificados de inspección a través del CCICEV para los modelos Prius 4G, Prius C, Rav4 LE 2.0 TM, Rav4 2.0 TM, New Rav4 LE 2.0 TM, Rav4 CVT 2.0, Rav4 LE CVT 2.0, New Rav4 CVT 2.0, Rav4 LE 2.5 TA, New Rav4 2.5 TA, Rav4 Limited 2.5 4x4 TA, Innova TM, Innova TA, Fortuner 2.7 TM, Fortuner 2.7 TA, Fortuner 4.0 TA, Hilux 2.7 CS 4X2, Hilux 2.7 CD 4X2, Hilux SR 2.7 CD 4x4, Hilux 2.7 CS 4x4, Hilux 2.4 CD 4x4 Diesel, Hilux 2.4 4x2 Diesel, Hilux 2.8 4x4 TA Diesel y de igual manera se obtuvo los certificados únicos de homologación mediante la ANT para la nacionalización y matriculación de todos los vehículos Toyota (Rav4 2.0 TM, Rav4 2.5 TA, Rav4 2.0 CVT (modelos anteriores), Prado TX, Prado VX, Hilux 2.7 CS 4X2, Hilux 2.7 CD 4X2, Hilux SR 2.7 CD 4x4, Hilux 2.7 CS 4x4, Hilux 2.4 CD 4x4 Diesel, Yaris Sedán CVT, Yaris HB TM). Así mismo se continuó con la obtención de los certificados INEN 1 de emisiones para cada uno de los modelos.

6. LOGROS OBTENIDOS

En el año 2018 Toyota del Ecuador S.A. obtuvo por quinta vez consecutiva el premio “Outstanding Customer Service Award”, reconocimiento “Oro” por parte de Toyota Motor Corporation a las áreas de Servicio y Repuestos.

De igual manera Toyota Motor Corporation hace reconocimiento a Toyota del Ecuador S.A. por su esfuerzo y performance durante los últimos 5 años mediante la entrega del Premio Especial “Outstanding Customer Service Leadership Award.”, convirtiéndose en el único Distribuidor de Latinoamérica en lograr este premio.

Las áreas de evaluación por parte de Toyota Motor Corporation fueron:

- Calidad y Servicio Técnico
- Operación de Repuestos
- Capacidad de Servicio y Operaciones
- Mejoramiento de la Satisfacción al Cliente
- Cadena de Valor
- Operaciones de Enderezada y Pintura
- Relaciones con el cliente

LOGÍSTICA

Unidades procesadas Logística:	8,119
Órdenes de trabajo accesorios:	25,048
Índice de calidad de entrega:	97.50 %
Índice entrega a tiempo Logística:	98%

ACTIVIDADES

- Optimización del flujo de trabajo en nuevo galpón de accesorios.
- Mejoramiento de uso de espacio para eliminar mudas de tiempo en patios, operación de accesorios, PDS y control de calidad.
- Mejora de capacidad de maniobra de vehículos para instalación de accesorios.
- Se trabajo para mejorar capacidad y rapidez para movilizar los vehículos a las áreas de instalación de accesorios.
- Mejoramiento de flujo de proceso de zonas de espera a zonas de instalación.
- Capacitación a personal de Toyota del Ecuador S.A., puerto y transportistas en cumplimiento de normas de seguridad y manejo de vehículos nuevos.
- Coordinación para desbroce de vegetación y mantenimiento de vías con el apoyo de Agencia Nacional de Tránsito y Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- Visitas a Concesionarios para mejorar proceso de recepción de vehículos nuevos y PDI, acorde a manuales de TMC para el manejo de vehículos nuevos y operaciones a realizar en la inspección preentrega.
- Verificación de zonas de recepción de vehículos nuevos en Concesionarios en cuanto a señalética, infraestructura y seguridad. Con esto se realizarán planes de acción para mejoras en cada punto de recepción.

RECURSOS HUMANOS

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Estructura Organizacional creció en un 9,5% durante el año 2018.

Durante el año 2018 mantuvimos una rotación del 1 % y no se presentaron despidos o renunciaciones durante este periodo.

Existió el crecimiento de 8 posiciones según el detalle adjunto:

Departamentos	2017	2018
Logística	24	27
Mercadeo y Ventas	8	11
Importaciones	5	6
Servicio	9	9
Repuestos	4	4
Lubricantes	1	1
CPD	11	11
Presidencia	2	2
Recursos Humanos	2	2
Administración	3	3
Seguridad Ocupacional	2	2
Contabilidad	5	6
Cobranzas	0	0
Presupuesto y Tesorería	3	3
Sistemas	5	5
Total	84	92

2. ESTRUCTURA SALARIAL

Durante el año 2018, se realizó un ajuste salarial del 1,5%.

Se realizó los ajustes salariales a las posiciones que tuvieron cambios en sus funciones, 2 posiciones.

3. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE

Al cierre del año 2018, Toyota del Ecuador S.A. no cuenta con ningún reclamo laboral, así como tampoco ninguna observación en seguridad industrial o salud ocupacional.

Se cumplió con los registros digitales solicitados por el Ministerio del Trabajo.

4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO

Se dio continuidad al programa de Evaluación de Desempeño durante este periodo cuyo cierre se desarrollará en abril del 2019.

Se realizó el pago en el mes de abril del 2018 del bono anual cumplimiento de los objetivos de desempeño del 2017. Con el siguiente desglose: 74% sobrecumplimiento – 11% cumplimiento y 15% cumplimiento.

5. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nuestro índice de Compromiso Organizacional del año 2018 fue: 5,08 lo que equivale a 85% presentando un crecimiento importante frente al año 2017.

Se mantienen para la presente medición para el mes de noviembre manteniendo las 11 dimensiones de interés por parte de la Compañía a ser evaluadas.

6. DESARROLLO

Se trabajó procesos de desarrollo con Jefaturas, Gerencias, Supervisores relacionada a la construcción de Equipo de Trabajo.

Desarrollamos actividades con todo el personal referente al fortalecimiento de trabajo en equipo. Se dio el cumplimiento al Plan de Capacitación relacionada a prioridad 1.

Se trabajó en programa de Desarrollo con 1 Colaborador de la Compañía con la finalidad de desarrollar competencias que le permitan enfocar de mejor manera sus actividades actuales.

7. ADMINISTRACIÓN

Se dio cumplimiento al cronograma de actividades preventivas dentro del plan anual de mantenimiento preventivo.

Implementación y repotenciación en instalaciones eléctricas para evitar daños en equipos.

Mejorar la calidad de iluminación y energía en las diferentes áreas.

8. SEGURIDAD INDUSTRIAL- MEDICINA OCUPACIONAL

8.1. Generales

- ✓ Cumplimiento, seguimiento y reporte de requisitos legales en SSO para plataforma SUT – Ministerio de Trabajo.
- ✓ Implementación y generación de 40 ideas de mejora KAIZEN (área operaciones).
- ✓ Desarrollo continuo y seguimiento de competencias de los trabajadores en SSO.

8.2. Gestión de Seguridad Industrial

- ✓ Seguimiento de programas establecidos para reportes anuales ANZEN FIRST y Ministerio de Trabajo.
- ✓ Medición / Evaluación de riesgos en puestos de trabajo, para seguimiento anual y propuestas de medidas de control.
- ✓ Asesorar a las distintas áreas en las mejoras necesaria para realizar un trabajo seguro.

8.3. Actuación en Emergencias

- ✓ Desarrollar dos simulacros por emergencia ambiental en las áreas de manejo de químicos.
- ✓ Desarrollo un simulacro general

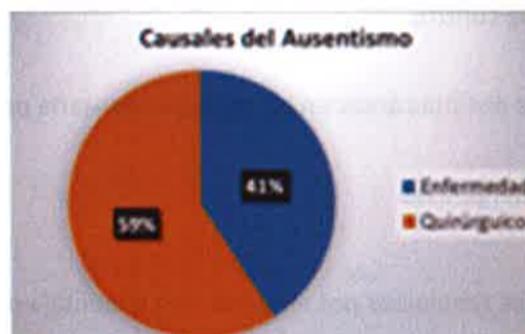
8.4. Actualización de Permisos y Documentos

- ✓ Inspección de Bomberos – febrero a junio (anual)
- ✓ Indicadores Reactivos y Proactivos IESS – enero (anual)

- ✓ Registro de Responsables de la Unidad de SSO – enero (anual)
- ✓ Resumen de Actividades de Comité Paritario MT – enero (anual)
- ✓ Actualización de Organismos Paritarios – marzo (anual)
- ✓ Programa de VIH / Programa Alcohol y Drogas – diciembre (anual)
- ✓ Declaración de Riesgos Propios – enero (anual)
- ✓ Plan de Capacitación – noviembre (anual)

8.5. Salud Ocupacional

- ✓ Se desarrollo el chequeo de medicina ocupacional con el 100% del personal. Cumpliendo con la normativa legal vigente.
- ✓ Nuestro índice de Morbilidad General es: 38,6% total: 251 casos tratados durante el año.
- ✓ La Morbilidad Laboral se mantiene en 0%.
- ✓ Las causales de Ausentismo son:



9. MEDIO AMBIENTE

9.1. Generales

- ✓ Cumplimiento y seguimiento de plan de manejo ambiental, caracterizaciones e indicadores para reporte a Secretaria de Ambiente y MAE.

- ✓ Recirculación de agua residual del área de lavado, disminuyendo el impacto ambiental.
- ✓ Cambio de gestor ambiental generando el mismo ingreso económico con ayuda social de 248 terapias infantiles. (Hermano Miguel – Yo reciclo).
- ✓ Cambios del plan de manejo ambiental por generar menos impacto ambiental (recirculación de agua).
- ✓ Validación para calificar «Punto Verde» PDS.

9.2. Garantizar la Gestión Ambiental

- ✓ Desarrollo de cambios en normativa ambiental
- ✓ Mantener los límites establecidos en tratamiento de agua residual
- ✓ Garantizar el manejo responsable de los desechos peligrosos
- ✓ Capacitación y simulacros (emergencias ambientales) programados en el PMA.

9.3. Actualización de Permisos y Documentos

- ✓ Indicadores Plan de Minimización de Desechos MAE – enero (anual)
- ✓ Caracterizaciones Secretaría de Ambiente – agosto (anual)
- ✓ Informe anual de cumplimiento de PMA – agosto (anual)

10. FINANZAS

El año 2018 Ecuador inicio con una situación financiera saludable, un sistema financiero líquido y con tasas activas con tendencia a la baja de alrededor del 5%, esto dio como resultado, sumada a una estrategia bien lograda, una mejora importante en cuanto a ventas en comparación al año 2017. sin embargo, la liquidez del sistema financiero desde mediados de año comenzó a experimentar una contracción por la caída de depósitos y falta de fondos en el gobierno, fruto de ello fue que desde octubre se redujo la colocación de crédito y las tasas activas escalaron a niveles sobre el 9% llegando hasta la tasa máxima permitida por el Banco Central del Ecuador.

Se implementó varias estrategias con el fin de asegurar la estabilidad financiera de la compañía, entre ellas se renovó por segundo año consecutivo la Garantía Aduanera "Pago Garantizado" la cual permitió nacionalizar la mercadería de manera anticipada, traduciéndose en un proceso más rápido y ágil, disponiendo del inventario con anterioridad, y además que esta garantía da a la empresa aproximadamente 2º días de flotación, esto ayuda a tener un manejo eficiente de la liquidez.

Adicionalmente, se contrató dos operaciones con el Banco Guayaquil de diez millones de dólares de los Estados de América cada uno, con plazos de uno y dos años y una tasa de interés del 5%, lo cual permitió mantener niveles de liquidez óptimos a un bajo costo, lo cual generó un ahorro del costo financiero comparado con las tasas de financiamiento cobrados por el sistema financiero local.

Además, se incrementó la línea de crédito con los bancos del exterior en diez millones de dólares, este se realizó en el UMFG UFJ NV(Holand) Europe – The Bank of Tokyo group, también se renegoció el valor de la garantía sobre estas operaciones con una baja de la tasa de garantía del 0.4% frente al 2017.

En lo referente al gasto financiero, si bien se consiguió veinte millones con una tasa del 5%, este tuvo un incremento frente al año anterior, lo cual es efecto del incremento del capital de trabajo por el aumento de las ventas, en segundo lugar respondió a una estrategia de minimizar el riesgo de iliquidez de la compañía, y finalmente es consecuencia de las últimas operaciones tomadas en el mes de noviembre con tasas de que superaron en algunos casos el 9%.

Con la situación del sistema financiero de baja liquidez por la caída en depósitos, el incremento en las tasas de financiamiento y la falta de disponibilidad de créditos; se estudió la posibilidad que Toyota del Ecuador S.A. participe en el mercado de valores, en noviembre del 2018 este análisis concluyo en el sentido que es viable y que podría ser beneficioso respecto del costo de financiamiento su

participación en el mercado. Para iniciar el proceso se decidió contratar a la empresa Silvercross para que sea la casa de Valores responsable de la negociación de las obligaciones, papel comercial y factura comercial negociable en el mercado de valores; así también se aprobó a la calificadora de riesgos BankWatch Rating para que realice el proceso de calificación de la empresa.

Al cierre de este informe, la empresa se encuentra todavía en el proceso de calificación de riesgos y a espera que sea aprobado y calificado como emisor del mercado de valores y la expectativa es que para los meses de abril o mayo del año 2019 Toyota del Ecuador S.A. ya esté negociando en bolsa de valores con lo cual se espera que un importante ahorro del costo financiero.

Los días de cuentas por cobrar tuvieron un comportamiento constante cumpliendo la política establecida por Toyota del Ecuador S.A. , al cierre de este informe la compañía no presenta problemas de cuentas incobrables con sus clientes.

En el año 2018 se realizó el estudio para la aplicación de la norma contable NIIF 9, 15 y 16 y como resultado de esta se registró en el resultado del año y en patrimonio el efecto contable de la aplicación; siendo inmaterial frente al resultado de la empresa.

Los resultados financieros fueron positivos, aun cuando el porcentaje de rentabilidad tuvo una contracción con respecto al año 2017 (2.5%) al 2.3% sobre el total del ingreso, misma que en valor absoluto representa un total de \$5,517,459 de utilidad neta luego del cálculo de impuesto a la renta de \$ 1,997,776 y de participación trabajadores \$ 1,296,749.

A continuación, se presenta los principales índices financieros más relevantes del año 2018:

FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	INDICE
I. LIQUIDEZ	1. Liquidez Corriente	1,20
	2. Prueba Ácida	0,63
II. SOLVENCIA	1. Endeudamiento del Activo	0,78
	2. Endeudamiento Patrimonial	3,51
	3. Endeudamiento del Activo Fijo	0,22
	4. Apalancamiento	4,51
	5. Apalancamiento Financiero	343%
III. GESTIÓN	1. Rotación de Cartera	15,6
	2. Rotación de Activo Fijo	38,31
	3. Rotación de Ventas	2,75
	4. Período Medio de Cobranza	23,36
	5. Período Medio de Pago	2,40
	6. Impacto Gastos Administración y Ventas	3,5%
	7. Impacto de la Carga Financiera	1,2%
IV. RENTABILIDAD	1. Rentabilidad Neta del Activo	6,2%
	2. Margen Bruto	7,9%
	3. Margen Operacional	4,4%
	4. Rentabilidad Neta de Ventas	2,3%
	5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio	54%
	6. Rentabilidad Financiera	11%

11. INFORMACION GENERAL

11.1 HECHOS IMPORTANTES EN EL AMBITO ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO Y LABORAL

La Compañía no tiene ningún reclamo legal pendiente de resolución por alguna autoridad competente, excepto por el presentado al Municipio de Quito por un pago en exceso de impuesto a la ganancia en la compra del terreno en el año 2014 por un monto de US\$ 270,000, que a criterio del abogado patrocinador del caso, el Dr. Diego Medina, tiene una alta probabilidad de recuperación.

La facultad determinadora de la administración tributaria (SRI) para verificar las declaraciones de impuestos de Toyota del Ecuador S. A. está abierta para su revisión tributaria los años 2016, 2016 y 2018.

En Febrero 2018, la compañía fue notificada por el SRI para el proceso de determinación del impuesto a la renta del año 2015, proceso que se llevó a cabo durante todo el año 2018 y cuya acta borrador con las conclusiones del SRI sobre la auditoría realizada fue leída el 21 de febrero de 2019, a la fecha

de la emisión de este informe la compañía está preparando la carta de respuesta al SRI con los argumentos de hecho y derecho que justifican la posición de la Toyota del Ecuador S.A. frente a la administración tributaria, como primera instancia del proceso previo a la emisión del acta definitiva por parte del SRI.

En el mes de abril 2018 Toyota del Ecuador S.A. fue notificada por parte de la SENAE para un proceso de auditoría o control posterior de las importaciones realizadas por la empresa durante el año 2015, esta auditoría se ha llevado a cabo durante el año 2018 y a la fecha de la emisión de este informe continua el proceso de revisión posterior.

La implementación de las políticas y procedimientos para el cumplimiento de las normativas relacionadas con los Riesgos de Trabajo y Seguridad Industrial, siguen en desarrollo.

11.2 CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LOS ORGANOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA COMO LA JUNTAS GENERAL DE ACCIONISTAS Y EL DIRECTORIO

Las disposiciones de las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias y del Directorio han sido cumplidas por parte de la Administración de la Compañía.

11.3 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE LA LEY DE PODER DE MERCADO

Toyota del Ecuador S. A. cumple con todos los requisitos legales en materia de propiedad intelectual en cuanto a uso de marca, logos, licencias y otras.

Todos los equipos de computación que se utilizan en la empresa cuentan con sus respectivas licencias de uso del software instalado en ellas.

De igual manera, en todo contrato que la Compañía suscribe están contempladas las normas de Propiedad Intelectual vigentes en el Ecuador.

En lo que compete al cumplimiento de la Ley de Poder de Mercado, Toyota del Ecuador S.A. ha realizado actividades y mejoras en la operación para brindar los mejores productos en beneficio de los clientes.

11.4 CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES PARA LA PREVENCIÓN, Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

Toyota del Ecuador S.A. ha dado fiel cumplimiento a lo dispuesto por las normas legales vigentes emitidas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y Superintendencia de Compañías, es así que el Oficial de cumplimiento a ejecutado el plan operativo anual, ha enviado los reportes mensuales a la UAFE y requerimientos solicitados.

Se cumplió con la actualización de los Formularios como: Conozca a su Cliente, Conozca a su Empleados, Conozca a su proveedor según la normativa expedida en noviembre 2018.

En aplicación de los procedimientos de debida diligencia definidos por la compañía, Toyota del Ecuador S.A. no ha presentado ningún caso ante las autoridades competentes.

11.5 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CON LAS AUTORIDADES DE CONTROL

Durante el año 2018, Toyota del Ecuador S.A. cumplió con todas las obligaciones tributarias, societarias, laborales y de seguridad social, según lo termina la ley y sus reglamentos.

12. PROPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONÓMICO

Pongo a consideración de los señores accionistas de Toyota del Ecuador S.A. mi sugerencia para que la utilidad neta disponibles del ejercicio 2018 (US\$ 4.965.713) esto luego de que se haya calculado y pagado los valores del 15% de participación de trabajadores (US\$ 1,296,750), Impuesto a la Renta (US\$ 1.997.776), y de que se haya destinado el correspondiente 10% a la Reserva Legal (US\$ 551.746), sean distribuidas a sus accionistas según lo determine en monto y plazo la Junta General Ordinaria y Universal de Accionistas.

Hasta aquí el informe,

Atentamente,



Hidehisa Inoue

PRESIDENTE EJECUTIVO

Quito, 18 de Marzo del 2019