

Quito, 25 de Abril de 2010.

COMERCIAL Y DISTRIBUIDORA SURTILLANTAS CIA.LTDA.

Sres. ACCIONISTAS

Presente:

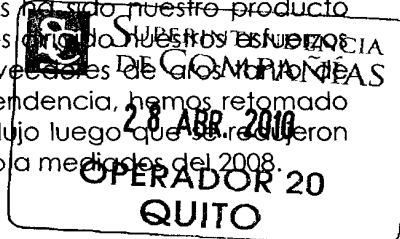
INFORME DE GESTION EN EL EJERCICIO FISCAL 2009

De acuerdo a lo estipulado en los estatutos internos de la compañía, por solicitud de la Junta General de Accionistas detallo en este informe de gerencia mi gestión durante la presidencia de la compañía **COMERCIAL Y DISTRIBUIDORA SURTILLANTAS CIA.LTDA.** en el ejercicio fiscal 2009 que comprende desde el 01 de Enero del 2009 hasta el 31 de Diciembre del 2009.

ADMINISTRACION DE ACTIVIDADES COMERCIALES:

La compañía tiene como actividad principal la comercialización de aros, tubos, llantas y maquinaria al mayoreo en su oficina matriz localizada en la ciudad de Quito y desde donde se maneja la logística de distribución y los procesos administrativos.

1. Luego que en el año 2008 se suprimiera los talleres de comercialización minorista, se pudo notar que hubo reducción en los costos administrativos y un incremento en la eficiencia de nuestro personal de ventas. Sin embargo, pudimos notar que esta supresión de los talleres de venta al público redujo la capacidad de la empresa en comercializar aquellos productos de baja rotación sobre los cuales se tiene un margen superior a los productos de alta rotación. Se ha iniciado un proceso de reestructura enfocado en desarrollar una nueva sede de ventas al publico que se concentre en la línea Premium, sede que no servirá únicamente para la venta de esta línea de productos sino como un referente al publico de las nuevas líneas de productos próximas a comercializarse en el país por nuestra compañía.
2. Nuestra oferta de productos basadas en su costo fue 84.14% aros, 15.54% tubos y el restante 0.32% entre llantas y accesorios. Lo que nos permite reconocer que por segundo año consecutivo la línea de aros ha sido nuestro producto principal, por lo que durante el periodo 2009 hemos dirigido nuestros esfuerzos en reforzar los lazos comerciales con nuestros proveedores de los mercados Asia como de Norteamérica. Consientes de esta tendencia, hemos retomado la importación y comercialización de línea 4x4 de lujo luego que se redujeron los efectos de la contracción de mercado que inicio a mediados del 2008.

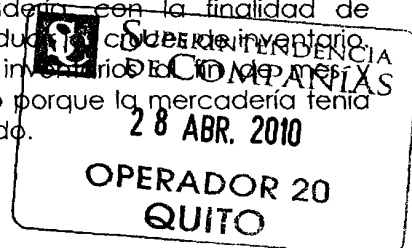


3. En el año 2009 no pudo concretarse la importación de llantas debido al incremento continuo de restricciones no arancelarias que limitaron el alcance de nuestros proveedores. Los certificados de cumplimiento de norma fueron entregados en su cabalidad a las autoridades responsables de la aprobación de importación sin recibir respuesta favorable a la misma. Luego de realizarse los acercamientos pertinentes con las autoridades de los organismos de control nacional se ha podido definir de forma clara la documentación requerida para el proceso de importación de llantas y gracias a nuestros acercamientos con proveedores internacionales tenemos su pleno apoyo para obtención de la documentación solicitada. Estimamos que el primer contenedor de llantas sea colocado en nuestras bodegas a mediados del segundo trimestre del año 2010.
4. La campaña ¡exige calidad! Tuvo gran aceptación entre nuestros clientes, los cuales aprendieron los análisis comparativos de calidad de pintura, de acabados y resistencia a impactos promovida por nuestros vendedores y que permitió demostrar a nuestros clientes que aquellos productos más baratos pero de menor calidad representan un peligro para sus clientes, que no ofrecen garantía y que sobre todo no ofrecen seguridad para el uso en carreteras ecuatorianas.
5. El manejo prudente y planificado de la línea de crédito con nuestros proveedores nos ha permitido contar durante el periodo 2009 con un descuento sostenido entre el 5% y 10% durante el periodo 2009, lo que nos ha permitido mitigar el ingreso de mercadería proveniente de China, así nuestros productos se perciben en el mercado como productos de alta calidad a precios asequibles, por lo que se ha desarrollado no solo una ventaja competitiva a nivel de calidad sino una ventaja comparativa a nivel de precios.

ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO:

Proceso: Para garantizar el buen desempeño del recurso humano de la compañía se programo un refuerzo en las áreas de Atención al Cliente y Seguimiento de Procesos.

1. **Atención al Cliente:** Para garantizar que el recurso humano con el cual dispone la compañía SURTILLANTAS CIA.LTDA este al nivel de las actuales exigencias de mejoramiento en la Atención al Cliente se programo que dentro del ejercicio fiscal se someta a la totalidad del personal a una capacitación de refuerzo a las desarrolladas durante el 2008 enfocados al incremento de la satisfacción del cliente con nuestro servicio y mediante la implementación del programa de monitoreo de satisfacción y lealtad de clientes.
2. **Seguimiento de procesos:** Se estableció un control semanal del resultado de los procesos de despacho e ingreso de mercadería con la finalidad de incrementar el seguimiento de la mercadería y reducir los costos de inventario. Esto permitió reducir el tiempo de control de inventarios de la compañía, aumento la eficiencia en el tiempo de despacho porque la mercadería tenía pre asignado un espacio donde debía ser colocado.



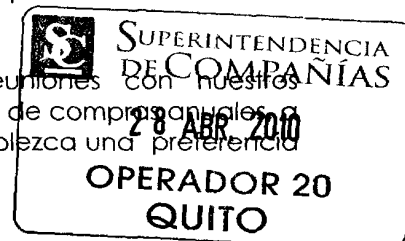
Resultados: Luego de tomarse las medidas correctivas para lograr los objetivos mencionados en los incisos anteriores:

1. Se dio seguimiento a la satisfacción del consumidor, usando continuas consultas a los clientes acerca del desempeño de los empleados en sus diferentes áreas, mediante el incremento de satisfacción post compra se incremento la fidelidad, lo que se vio reflejado en cifras positivas en los resultados del ejercicio a pesar de la contracción económica del último año.
2. Se redujo el tiempo de despacho e ingreso a inventarios de la mercadería, de una media de 30 minutos a una media de 20 minutos con referencia a despachos a provincias, y de 3 días laborables a 2 para registro e ingreso de inventario para contenedores de 40 pies.

OPTIMIZACION DE LOS COSTOS Y GASTOS:

Durante este periodo la gerencia realizo un seguimiento cercano de los desembolsos por gastos generales, de funciones, de negociaciones internacionales, del manejo estratégico de inventarios y de la administración de cartera vencida por parte de los vendedores para determinar de forma clara las medidas correctivas necesarias para obtener el mayor retorno sobre los mismos.

1. **Seguimiento y Refuerzo de la Distribución Eficaz de Funciones:** En el afán de reducir la duplicación de funciones y con ello un incremento en el gasto de mano de obra se decidió al inicio del ejercicio fiscal 2008 que cada empleado debía tener sus funciones claras y conocer de antemano el rango que le correspondía dentro del organigrama que rige la compañía. Durante el ejercicio 2009 se pudo notar que durante los seguimientos de procesos el tiempo promedio de tareas y los errores de despachos se redujeron a casi la mitad por que los trabajadores tenían claras su funciones, manejaron de forma apropiada la delegación de funciones en caso de que sus tareas superasen su tiempo disponible, y quienes eran las cabezas de los grupos de trabajo supieron asignar tareas según el perfil de los trabajadores.
2. **Reducción de tiempos y duplicación de frecuencia** Se mantuvo los gastos de uso de telefonía e Internet del periodo 2008, sin embargo se redujo a la mitad el tiempo promedio de llamada a clientes y se duplico la frecuencia de llamada para dar un seguimiento periódico a las necesidades del cliente, lo que incremento el nivel de satisfacción y la frecuencia de ordenes de los mismos. Esto nos permitió definir las tendencias de compra y definir la demanda promedio que fue presentada en forma agregada a nuestros proveedores en las negociaciones del cronograma de importación y adquisiciones.
3. **Negociaciones Internacionales:** Se ha realizado reuniones con nuestros principales proveedores para establecer el cronograma de compras anuales, a través de este compromiso hemos logrado que se establezca una preferencia

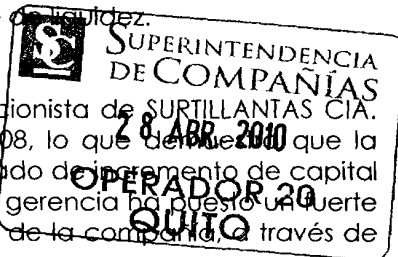


en línea de producción por lo que a través de seguimientos continuos de la demanda en el país dirigimos nuestras ordenes a nuestros proveedores y estas entran inmediatamente a línea de producción. Esto nos ha permitido mantenernos al día con las nuevas tendencia del mercado y ha reducido el tiempo de tramite entre planificación de ordenes, envío de ordenes, procesamiento de orden y embarque de mercadería.

4. **Manejo Estratégico de Almacenaje:** Con el énfasis de reducir los costos de almacenaje, se programó el plan anual de compras con nuestros proveedores, lo que nos permitía adelantarnos a conocer nuestros requerimientos de almacenaje, con lo que no se tubo que contratar servicios adicionales de almacenaje a las tres bodegas ya disponibles a pesar de haber introducido durante este periodo la comercialización al mayoreo de la línea de tubos. El espacio que quedaba libre por la comercialización de aros era utilizado de forma inmediata por cajas de tubos que llegaban al tiempo establecido con nuestros proveedores.
5. **Seguimiento de Vendedores y Cartera Vencida:** Luego de que en el periodo anterior se estableció el control de cartera por zonas, durante el periodo 2009 se dio un seguimiento cercano a las cobranzas mediante cajas semanales que incluían múltiples zonas pero que compartían similar tiempo de vencimiento, con eso no solo que se redujo el tiempo de mora sino que de forma inmediata se conocía a que clientes se les podía despachar mercadería por haber cumplido con sus haberes. Esto reforzó nuestros esfuerzos de seguimientos continuos de pedidos y satisfacción de cliente emprendidos por recursos humanos junto a ventas.

ANALISIS DE LA SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA

1. **ACTIVOS :** Al finalizarse el ejercicio fiscal 2009 se puede observar claramente en los libros contables que los activos propiedad de los accionistas de la compañía SURTILLANTAS CIA.LTDA hacienden al monto de \$ 835783.61 de los cuales un 89.92% representar activos corrientes lo cual refleja el interés de la gerencia por mantener un equilibrio entre los activos corrientes y no corrientes para garantizar así que los accionistas puedan tener acceso a una compañía con liquidez y con activos de valor.
2. **PASIVOS:** Como contrapartida a los activos la compañía SURTILLANTAS CIA LTDA registro en libros para el ejercicio fiscal 2009 la suma de \$632,144.87 donde apenas un 24.65% corresponde a pasivos de largo, lo mismo que garantiza que la empresa tiene la oportunidad de cancelar sus obligaciones de manera planificada manteniendo un nivel optimo de liquidez.
3. **PATRIMONIO:** El capital social suscrito por los accionista de SURTILLANTAS CIA. LTDA. se mantiene igual a la del registro del 2008, lo que demuestra que la compañía ha sido autosuficiente y no ha necesitado de injerimento de capital para llevar a cabo sus actividades cotidianas. La gerencia ha puesto un fuerte énfasis a la administración segura de los recursos de la compañía a través de

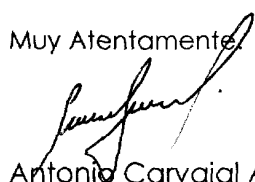


continua planificación y manejo adecuado de presupuestos lo que ha dado como resultado que la compañía haya optimizado su uso de recursos.

4. **GASTOS FINANCIEROS:** Como se podrá observar en los libros contables de la compañía, los gastos financieros representan apenas \$1442.02, un valor inferior al año 2008 y que ratifica la autosuficiencia de la compañía para solventar su operación mediante los ingresos por ventas y a través de la solicitud de prestamos que se han ido cubriendo con puntualidad promoviendo antes las instituciones financieras nacionales un compromiso con seriedad con las deudas a corto plazo contraídas. De la misma manera se ha enfatizado el planificar de forma anticipada nuestro plan anual de compras para obtener mejores descuentos y mayor línea de crédito.
5. **RESULTADO:** Como es de conocimiento de la junta de accionistas, el esfuerzo de todo un año de trabajo de la gerencia y del personal a mi cargo se ha reflejado en un resultado positivo en nuestros balances. La utilidad del ejercicio haciende a \$120,187.20 durante el periodo 2009. Se ha realizado una ardua labor que ha dado sus frutos para satisfacción de todos los que conformamos SURTILLANTAS CIA.LTDA. A pesar de la contracción de la economía, reducción del poder adquisitivo, la reducción de adquisición de bienes commodities y de lujo hemos logrado cifras positivas, se ha iniciado la ejecución de varios planes de reducción de costos, optimización de importaciones, visitas a proveedores, ampliaciones horizontales de líneas de productos así como alianzas estratégicas que permitan aprovechar de la expansión económica que se sugiere para el año 2010.

Con lo anteriormente cumpla con mis obligaciones y manifiesto mi mas profundo agradecimiento por la oportunidad de manejar un año más, una compañía como la suya.

Muy Atentamente,


Antonio Carvajal A.
PRESIDENTE EJECUTIVO

