

Quito, 27 de Abril de 2017.

COMERCIAL Y DISTRIBUIDORA SURTILLANTAS CIA.LTDA.

Sres. ACCIONISTAS

Presente:

INFORME DE GESTION EN EL EJERCICIO FISCAL 2016

De acuerdo a lo estipulado en los estatutos internos de la compañía, por solicitud de la Junta General de Accionistas y dentro de las obligaciones propias de mis actividades anuales, detallo en este informe de gerencia mi gestión durante la presidencia de la compañía COMERCIAL Y DISTRIBUIDORA SURTILLANTAS CIA.LTDA. para el ejercicio fiscal 2016, periodo comprendido entre el 01 de Enero del 2016 hasta el 31 de Diciembre del 2016.

ADMINISTRACION DE ACTIVIDADES COMERCIALES:

La compañía por mi presidida, tiene como actividad principal la comercialización al por mayor de llantas, aros y tubos, los mismos que son distribuidos desde las oficinas centrales localizadas en la ciudad de Quito, oficinas que también son las encargadas de las actividades administrativas, logística, importaciones, mercadeo y otras actividades gerenciales.

1. El proceso de reestructura y ampliación vertical enfocado en desarrollar nuevas sedes de ventas al público se mantuvo durante el ejercicio en mención apresurándose un tercer punto de comercialización directa al público, según lo detallado en las presentaciones entregadas a la junta, la misma que autorizó una cuenta de reserva que sería destinada para la instalación de un centro de comercialización abierto al público en el sector norte muy próximo al sector del condado que nos permita comercializar aquellos productos de baja rotación pero que tiene un mayor margen de rentabilidad, lo que sustentaría no solo ingresos adicionales para la compañía, sino que también el posicionamiento de nuestras marcas en los clientes al ser productos exclusivos y de alto desempeño, consolidando así el enfoque vanguardista de la oferta de productos comercializados por nuestra compañía.
2. Nuestra oferta de productos tuvo un gran avance mediante la incorporación de la representación exclusiva de la marca de Comforser, líder mundial en la fabricación de llantas para pasajeros y vehículos utilitarios, de la misma manera se incorporó a nuestra línea de productos la marca Sunny como línea estándar, para así consolidar una amplia gama de modelos y medidas que mejor se adapten a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Esto cumple con nuestro compromiso de retomar la comercialización de llantas de pasajeros instaurado en el ejercicio fiscal anterior y para lo cual fue necesario la vista de representantes de nuestra compañía a las oficinas matrices de las compañías antes mencionadas así como la visita y calificación

Surtillantas

de nuestras instalaciones *labor Tires* por parte de directivos de las marcas ahora representadas por nosotros.



3. En el ejercicio fiscal 2016, nuevamente en ventas el rubro más importante comercializado por nuestra empresa fueron la línea de llantas alrededor del 83% del total de ventas, seguidos muy de lejos por aros que representaron alrededor del 15%, y el restante 2% entre accesorios y otros. A pesar que el mercado en el año 2016 estuvo marcado por una amplia movilización de la demandas a países vecinos la gestión de la gerencia general permitió reducir el impacto de la oferta extranjera que en su mayoría eran de productos de baja calidad que ingresan a los países vecinos sin cumplir con standares comparables a los que se exigen en nuestro país, por lo que se fomentó el fortalecimiento de la campaña "precios más bajos que Colombia con mejor calidad" que fue promocionada por la fuerza de ventas propia de la empresa, radio, publicidad en vallas entre otras, para reforzar la conciencia de los consumidores que los productos que comercializa nuestra compañía son de alta calidad, alto desempeño, garantizados y siempre innovadores a la par de las nuevas tendencias.
4. Durante el ejercicio 2016 se logró consolidar las relaciones comerciales con nuestros proveedores en el exterior, la mayor parte de ellos han acordado representación exclusiva de sus marcas a favor de la compañía Surtillantas Cia. Ltda. dado el compromiso de la misma en el aspecto de promoción y posicionamiento de marca, en menos de dos año de la introducción de la marca de llantas Comforser por ejemplo, se ha logrado que la misma se comercialice en el 85% de la actual cartera de clientes, esperando lograr una cobertura del 100% en un tiempo máximo de 6 mese a partir del término del ejercicio 2016 tras haberse realizado un levantamiento general de información de nuestros clientes y su percepción de la cartera de marcas que disponemos.

ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO:

Proceso: Para garantizar el buen desempeño del recurso humano de la compañía se puso énfasis en áreas críticas dentro de la empresa como son el área de Atención al Cliente y el área de Cobranzas.

1. **Atención al Cliente:** Para garantizar el mejoramiento del servicio prestado por el recurso humano con el cual dispone la compañía SURTILLANTAS CIA.LTDA en los procesos de Atención al Cliente, se dio énfasis a cursos de capacitación para el personal que tiene contacto directo con el consumidor, para que el mismo sea capaz de identificar y reconocer las falencias del servicio prestado y tomar medidas correctivas inmediatas que le eviten dejar un mal precepto del servicio, reduciendo el efecto multiplicador de la insatisfacción de un consumidor y ampliando la percepción de la calidad del servicio.
2. **Cobranzas:** Se dio seguimiento exhaustivo al sistema de control semanal del registro de pagos, notas de crédito, devoluciones y otros, con la finalidad de incrementar el seguimiento sobre las cuentas vencidas y por vencerse para reducir los errores en

cruces, duplicaciones, pagos extraviados y otros que creaban un malestar en los consumidores al momento que el vendedor los visitaba para realizar los cobros pendientes antes de despacho de nueva mercadería, así como para garantizar el que no exista comercialización de productos a clientes sobre su cupo establecido sin autorización de la oficina matriz.

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

1. Se dio seguimiento personalizado a la satisfacción del cliente interno y externo, a los procesos de resolución de quejas, lo que permitió el incremento la fidelidad de nuestros clientes así como el compromiso de trabajo de nuestros empleados.
2. Se redujo los llamados de atención a la gerencia de cobranzas por los procesos errados, así como se facilitó el trabajo del personal de presupuesto para determinar un flujo de efectivo más acertado que nos permitió contar con la liquidez necesaria para cumplir con todas nuestras obligaciones a tiempo. Se redujo la cartera castigada al final del ejercicio al evitar comercializar a clientes sobre el cálculo de riesgo.

REDUCCIÓN DE LOS COSTOS Y ADMINISTRACION EFECTIVA DE GASTOS:

Es de gran importancia para esta administración el garantizar que los recursos disponible para la ejecución de las múltiples tareas asignadas sean utilizados de forma eficiente, es de conocimiento general que las compañías que no logran administrar de forma eficiente sus fuentes de egresos rara vez son capaces de ser competitivas en un mercado en desaceleración económica como fue el año 2016.

Dentro de los puntos que se reforzaron para garantizar el uso eficiente de recursos durante el periodo 2016 están:

1. **Evaluación de la Estructura de Procesos:** Con el afán de reducir errores en el manejo de tareas delegadas al personal administrativo, se procuró una evaluación de procesos que permitió identificar las áreas críticas donde la mayor parte de cuellos de botella o duplicación de funciones estarían sucediendo luego de las medidas correctivas de la reestructuración de funciones que se dio hace dos años, con lo que se procuró un proceso corrección de funciones delegables que permitirían a los empleados designados en una tarea, el delegar ciertas funciones manteniendo control sobre las mismas bajo una estructura de reporte por tarea finalizada así como delegación según grado de responsabilidad.
2. **Manejo Eficaz de las Negociaciones Internacionales:** Con el afán de lograr ser mas competitivos dentro de nuestro mercado, y considerando que gran parte de nuestra clientela tiene una alta sensibilidad a la variación de precios y a las nuevas tendencias internacionales, se estimo oportuno mantener constantes conversaciones y reuniones con nuestros proveedores, no solo para negociar precios y volúmenes de compra sino también para promover el desarrollo de nuevos productos. Es así que la compañía

Surtillantas



SURTILLANTAS CIA. LTDA, contó con un total de 8 nuevos modelos para la línea Premium de pasajeros, fortaleciendo el enfoque de innovación propio de la compañía.

3. **Optimización de Viáticos Nacionales e Internacional:** Se desarrollo una matriz con los costos aproximados de viáticos por destino, ruta y tiempo de ruta lo que permitió a la administración proveer de recursos para visitas a clientes a un costo reducido pero con las mismas comodidades para nuestro personal de venta, negociación, cartera y otros. Esto permitió reducir los costos operativos en movilización sin sacrificar el interés general del personal de cumplir sus actividades en ciudades distintas a la de su residencia con las mismas comodidades y seguros que los valores recibidos les permitirán cubrir alimentación, hospedaje, movilización y otros propios de las visitas a clientes.
4. **Manejo Estratégico de Almacenaje:** El plan de reducción de costos mediante la implementación de un sistema de manejo de inventarios de mayor rotación en bodegas centralizadas para venta en provincia y bodegas bien surtidas para los locales de venta al público permitió no solo reducir los gastos generales de transporte sino que incremento la eficiencia del personal en el tiempo de despacho por orden sea esta para cliente mayorista en provincia o para cliente final en punto de venta.

ANALISIS DE LA SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA

1. **ACTIVOS :** Al finalizarse el ejercicio fiscal 2016 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 \$ 3,596197.48 de los cuales un 87.35% representan 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 excelente 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 2016 la suma de \$2,685485.27 de pasivos donde un 55.5% corresponde a pasivos de largo plazo, 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 incremento de capital para llevar a cabo sus actividades cotidianas. La gerencia ha puesto un fuerte énfasis a la administración cautelosa pero sabia 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 el uso de sus recursos.
4. **GASTOS FINANCIEROS:** Como se podrá observar en los libros contables de la compañía, los gastos financieros para el año 2016 reflejan el interés de la compañía en minimizar el riesgo mediante el apalancamiento de recursos de efectivo con líneas de

Surtillantas

HRS
WHEELS

HERC
TIRES

MITCHELL THOMPSON
MTC

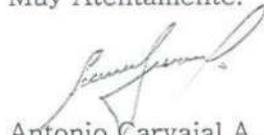
DONGAH

crédito bancarias. Esto ha permitido el pago por adelantado de mercadería de alta rotación y a su vez lograr los precios más competitivos.

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, superando en un 47.7% el resultado conseguido el ejercicio 2015. La desaceleración económica que empezó desde el año 2015 permitió planificar medidas correctivas para el 2016, como son la fuerte campaña de promoción de consumo de bienes de calidad, la expansión de las áreas de cobertura y la expansión vertical de las inversiones de la compañía nos han permitido generar una utilidad de \$128.257,06 en el ejercicio 2016, un promedio superior al promedio del sector.

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

Muy Atentamente.



Antonio Carvajal A.
Gerente General