

MUNDOMOTRIZ S. A.

JUNTA DE ACCIONISTAS
2011

INFORME DEL GERENTE GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS (EJERCICIO ECONÓMICO 2011)

AGOSTO 2012

1. ENTORNO MACRO ECONOMICO

La política del actual gobierno de impulsar la dinámica económica a través de mayor gasto público se mantiene, llegando a representar en 2011 el 43% del producto interno bruto, este hecho unido con la baja inversión privada nacional y extranjera mantiene las dudas sobre la sostenibilidad del modelo, que se sigue sustentando en precios altos del petróleo.

	2010			2011			2012		
	Var. %	Mil US\$	% PIB	Var. %	Mil US\$	% PIB	Var. %	Mil US\$	% PIB
PIB	3,6	57.978	100,0	6,5	65.945	100,0	5,3	71.625	100,0
Importaciones	16,3	22.390	38,6	4,3	24.577	37,3	4,0	26.135	36,5
Consumo Hogares	7,7	39.281	67,8	5,2	42.987	65,2	4,9	47.226	65,9
Consumo Gobierno	1,4	6.807	11,7	4,6	7.398	11,2	3,7	8.018	11,2
Inversión	10,2	14.588	25,2	7,5	16.263	24,7	5,3	17.678	24,7
Exportaciones	2,3	19.103	32,9	5,1	22.918	34,8	2,9	22.586	31,5

* De 2008 a 2010 son cifras provisionales y de 2011 a 2012 son previsiones hechas por el Banco Central del Ecuador.

Fuente: Informe de previsiones económicas 2012, BCE. Asamblea Nacional

Luego de transcurrido el 2011, se pueden señalar los siguientes aspectos importantes:

a) Las cifras nos muestran que se ha dado un efecto rebote en la economía, después de un “pobre” crecimiento económico en 2010 (3,6%) en relación a América Latina (6%), el crecimiento de la economía en 2011 se ubico en 7,78% impulsada una vez más principalmente por el gasto público. Ingresos tributarios que se han incrementado de forma importante y el financiamiento proveniente de China.

b) Los impulsores del crecimiento económico es el consumo de los hogares que en 2010 represento el 67,8% del PIB (crecimiento de 7,7%), en 2011 el 65,2% (crecimiento de 5,2%) y en el 2012 se espera que represente el 65,9% (crecimiento de 4,9%); y la formación bruta de capital fijo (inversión), que básicamente es gasto del gobierno en infraestructura que ha venido creciendo a tasas importantes en los últimos años, y se espera que en el 2011 y 2012 crezca a 7,5% y 5,3%, respectivamente.

Producto Interno Bruto	2011		2012		
	Var. %	Mill US\$	Var. %	Mill US\$	
	6,5	65.945.432	5,3	71.625.395	
A. Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	4,6	4.133.141	5,0	4.658.033	↑
B. Explotación de minas y canteras	5,4	12.372.829	0,4	10.337.285	↓
C. Industrias manufactureras (Excl. refinación de Petróleo)	6,2	5.974.274	9,4	7.085.505	↑
D. Suministro de electricidad y agua	8,0	517.662	5,0	584.311	↓
E. Construcción y obras públicas	14,0	7.081.616	5,5	8.179.365	↓
F. Comercio al por mayor y al por menor	6,6	7.541.960	6,0	8.575.240	
G. Transporte y almacenamiento	6,1	3.977.735	5,3	4.599.871	↓
H. Servicios de Intermediación financiera	7,8	1.779.642	3,5	2.008.459	↓
I. Otros servicios	5,5	17.511.133	5,4	19.900.051	
J. Servicios gubernamentales	2,8	3.304.539	5,3	3.789.372	↑
K. Servicio doméstico	0,5	78.348	1,0	87.836	↑
Serv. de Intermediación Financ. medidos indirect.	-7,4	-1.762.811	-2,5	-2.075.054	
Otros elementos del PIB	6,6	3.435.366	5,1	3.895.121	↓

* De 2008 a 2010 son cifras provisionales y de 2011 a 2012 son previsiones hechas por el Banco Central del Ecuador.

** Otros Servicios incluyen: Hoteles, bares y restaurantes; Comunicaciones; Alquiler de vivienda; Servicios a las empresas y a los hogares; Educación y Salud.

c) Al inicio del gobierno en 2007 el gasto del sector público no financiero (SPNF) ascendía a US\$12.554 millones, pero a lo largo de los últimos años el gasto llegó a US\$23.950 millones en 2011 y se espera que alcance US\$26.109 millones en 2012. En los primeros cuatro años del gobierno, a pesar del elevado gasto público el crecimiento económico en promedio no superaba el crecimiento de tendencia de los últimos 30 años (3,2%); y de hecho, los anteriores gobiernos con precios de petróleo muy inferiores habían logrado tasas superiores.

d) La recaudación de impuestos ha pasado de representar el 12,87% del PIB (US\$6.693 millones) en 2009 a 14,47% en 2011 (US\$9.426 millones) y 15,12% (US\$10.732 millones) en 2012. Así la mayor parte del gasto es soportado por los contribuyentes. Asimismo, hay que destacar que en los últimos años el número y la tasa de los impuestos en el país se ha incrementando, de ahí una explicación al aumento de la recaudación pues no mucho se ha hecho acerca del incremento de la base de los contribuyentes.

e) Uno de los principales problemas que enfrenta el gobierno es el incremento de precios, para fines de 2011 se terminó con una inflación anual mayor al 5,5% y se estima que en 2012 se presente una inflación similar, afectando el poder adquisitivo del salario. En los últimos años el costo de las canastas básica ha estado relacionada a la evolución de la inflación, con lo cual se estima que en 2012 el costo de la canasta básica supere los US\$600. El incremento de precios está dado por el aumento de la liquidez del sistema sin el correspondiente aumento de la producción.

2. MERCADO AUTOMOTOR

2.1. ANTECEDENTES



En el año 2001 se reactiva el mercado automotor, impulsado por la dolarización, que fue necesaria luego de la crisis bancaria.

Las condiciones de endeudamiento a partir del año 2000 fueron más claras con tasas y plazos más convenientes, lo que se tradujo en mayores ventas.

La industria automotriz presenta un crecimiento sostenido en los últimos 10 años, con una caída en el 2009 por temas arancelarios e incrementos al ICE.

Las nuevas medidas anunciadas por el gobierno en relación al incremento de los aranceles para el año 2012, incentivó la venta del sector automotor en el mes de diciembre del 2011 para llegar a una cifra record de 140.000u comercializadas a nivel país.

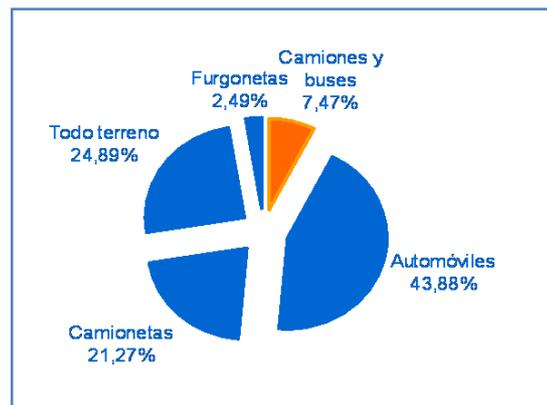
Para el 2012 se proyecta 120.000u, es decir una reducción del 15%.

2.2. COMPOSICION DEL MERCADO

El segmento de buses y camiones no es el mercado objetivo por el momento para Mundomotriz, por lo que el 92% se convierte en mercado potencial, tomando en cuenta que el propietario de un vehículo sufre una colisión 0,25 veces por año.

El 45% de las ventas del sector automotor se realizan en la provincia de Pichincha.

El parque automotor de la provincia de Pichincha para el año 2011 se estima en alrededor de 550.000u.



3. INFORMACION DEL SISTEMA DE SEGUROS DEL ECUADOR

La primera Compañía de Seguros en operar en el Ecuador fue Latina de Seguros, que inició operaciones en 1937 y la última constituida es Produseguros en 2010.

A finales del año 2011, existen 44 empresas de Seguros y Reaseguros activas a nivel nacional. Las empresas más importantes del Sector son: Seguros Colonial y Seguros Equinoccial.

El 35% del parque automotor tiene seguro.

ENTIDADES	FECHA INGRESO	NO. RESOLUCIÓN DE INGRESO	CAMBIO DE DENOMINACIÓN O LIQUIDACIÓN	FECHA CAMBIO	NO. RESOLUCIÓN DE CAMBIO
LATINA SEGUROS	1937	316-S	CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE	2008	SBS-INS-2008-372
NORWICH UNION FIRE INSUR	1938	369-S	LIQUIDACIÓN	1994	94-443-S
GENERALI	1941	94-130-S	CAMBIO DE DENOMINACION DE N	2001	SBS-INS-2001-015
ECUATORIANA DE SEGUROS	1943	0079S	LIQUIDACION	1999	SB-INS-09-408
LA UNION	1943	157-S			
SUCRE	1944	84-S			
LATINA VIDA	1952	88-S	CAMBIO DE DENOMINACION	1995	95-045-S
ECUATORIANO - SUIZA	1954	54015-S			
BOLÍVAR	1957	5724-S			
ANDES	1961	04S	LIQUIDACION	1997	SB-INS-97-178
AMERICAN HOME	1962	6221-S			
CONDOR	1966	6672-S			
AMAZONAS	1966	022-S	LIQUIDACION	1999	SB-INS-99-373
ROCAFUERTE	1967	6719-S			
COOPSEGUROS	1970	049-S			
EQUINOCCIAL	1973	73-12-S			
PANAMERICANA DEL ECUADOR	1973	73-39-S			
EL FENIX	1977	77-126-S	LIQUIDACION	2008	SBS-2008-267
ORIENTE	1977	77-056-S			
CIA REASEGURADORA DEL ECUADO	1977	77-19-S			
AIG METROPOLITANA	1980	80-189-S			
ACE SEGUROS	1980	80-190-S	CAMBIO DE DENOMINACION DE P	1993	SBS-INS-200-027
ALIANZA	1982	82-187-S			
PAN AMERICAN LIFE INSURANCE	1984	2435			
MAPFRE ATLAS	1984	170-S	FUSION DE MAPFRE Y ATLAS	2010	SBS-INSP-2010-037
CONFIANZA	1986	86-006-S			
INTEROCÉANICA	1987	87-533-S	CAMBIO DE DENOMINACION DE Y	1993	93-069-S
CONSTITUCIÓN	1987	87-097-S	CAMBIO DE DENOMINACION DE MEMOSER A CONSTITUCION		
EL DORADO	1987	223-S	LIQUIDACION	2000	SB-INS-2000-223
CIGNA WORLWIDE INSURANCE	1987	87-288-S			
ASEGURADORA DEL SUR	1990	90-007-S			
UNIVERSAL S.A.	1990	90-220-S			
COLONIAL	1992	93-489-S			
COLON	1992	92-325-S			
CERVANTES	1993	93-489-S			
PRIMMA	1993	93-481-S			
RIO GUAYAS	1993	93-480-S			
HISPANA	1994	94-247-S	CAMBIO DE DENOMINACION DE A	2003	SBS-INS-2003-078
SEGUROS UNIDOS	1994	94-376-S			
EQUIVIDA	1994	94-164-S			
OLYMPUS	1995	95-179-S	LIQUIDACION	2009	SBS-2009-349
INTEGRAL S.A	1995	95-172-S	CONCLUIDA EXISTENCIA LEGAL	2005	BS-INSP-2005-0429
SEGUROS DEL PICHINCHA	1995	95-035-S			
BMI	1995	95-381-S			
PORVENIR	1995	95-179-S	CAMBIO DE DENOMINACION DE P	2001	SBS-INS-2001-258
COLVIDA	1999	99-198-S			
BUPA	2000	SBS-INS-2000-334	CAMBIO DE DENOMINACION DE A	2007	SBS-INSP-2007-186
VAZ SEGUROS	2002	SBS-INS-2002-0873			
BALBOA	2005	SBS-INSP-2005-0640			
CENTRO SEGUROS	2005	SBS-INSP-2005-0451			
TOPSEG	2006	SBS-INSP-2005-0697	CAMBIO DE DENOMINACION DE S	2006	SBS-INSP-2006-401
SWEADEN	2007	SBS-2007-774			
CAUCIONES	2008	SBS-2008-573			
LONG LIFE SEGUROS LLS	2008	SBS-INSP-2008-367			
COFACE	2009	SBS-2009-485			
PRODUSEGUROS	2010	SBS-2010-000			



Composición Nacional

El número de oficinas a nivel nacional del sistema de seguros privados está subdividido en 46 matrices y 92 sucursales abiertas al público, sumando en conjunto 138 oficinas.

A continuación se detalla el número de oficinas de acuerdo a su región.

REGIONES	MATRIZ	SUCURSAL	TOTAL
Sierra			
sep-11	29	54	83
Costa			
sep-11	17	38	55
Total			
sep-11	46	92	138

4. SITUACION DE MUNDOMOTRIZ S. A.

El presente informe abarca la gestión 2011, este año tuvo el gran reto de implementar una estructura fuerte en la compañía, siguiendo los lineamientos de nuestra Planificación Estratégica, así nos enfocamos en:

- **Contar con personal idóneo de acuerdo a la Misión de la Empresa**
- **Desarrollar una Red eficiente de Proveedores**
- **Implementar la Filosofía de Grupo Futuro en las actividades diarias de Mundo Motriz**
- **Implementación de Gestión por Procesos**
- **Desarrollo Área Comercial**
- **Resultados**

4.1. PERSONAL IDÓNEO

Evaluación: A inicios del 2011 se separó de la empresa a varios colaboradores que luego de evaluarlos no cumplieron con los lineamientos básicos de idoneidad y seguridad interna.

Equipo Gerencial: Se estructuró el Equipo Gerencial, compuesto por el Gerente General, Gerente de Servicio, Jefe Contable, Jefe de Repuestos, Coordinador de Procesos y Jefe Comercial; con la finalidad de generar la masa crítica que sustente, expanda y multiplique en cada colaborador, área y proceso, la filosofía y valores de la compañía.

En enero se incorporó al Equipo Gerencial un Gerente de Servicio, para estar a cargo del manejo de la relación con los clientes y control de la parte operativa del taller.

Además se incorporó un Coordinador de Procesos para que se encargue de la implementación de Gestión por Procesos, coordinando internamente y externamente con la Asesora Quality-Moura.

En el mes de septiembre de 2011 se incorporó al Equipo Gerencial, un Jefe Comercial; posición que se determinó necesaria, debido a que la empresa estaba en necesidad de afianzar relaciones comerciales y estaba lista para buscar nuevos clientes.

Asesores de Servicio: Se contrató 1 asesor de Servicio Adicional, contando con un total de 5 Asesores de Servicio para el área de recepción de vehículos.

En la parte de personal productivo también se realizó la contratación de un **Técnico** para realizar trabajos de **Fibra** dentro del taller, este trabajo era tercerizado fuera del Taller.

Se empezó a medir los días de Permanencia en el Pulmón (sitio donde permanecen parqueados los vehículos mientras esperan autorización y/o repuestos para iniciar su reparación), para lo que fue necesario la contratación de una persona que administre dicha área, en el mes de Febrero se incorpora a Mundomotriz un **Coordinador de Pulmón**, que no solo administra dicho inventario sino es el responsable de movilizar los vehículos hacia la zona

de producción, de esa manera los técnicos ya no son las personas que desplazan los vehículos, y se dedican netamente al trabajo que les corresponde.

Revisión estructura salarial: Se hizo un análisis de la estructura salarial, ya que teníamos continuas quejas del personal técnico respecto de no entender la forma de cálculo y pago de sus comisiones.

Determinamos una fórmula sencilla de cálculo de comisiones que sea buena para el colaborador y para empresa, premiando la productividad y la calidad del trabajo.

Los Asesores de Servicio ingresaron en un nuevo sistema de remuneración variable el cual está ligado a una calificación mínima de CSI, y una facturación mínima de MO.

Capacitación: Uno de las metas de la administración del Recurso Humano en Mundomotriz, es el crecimiento profesional de sus colaboradores por lo que en el año 2011, se invirtió en las siguientes capacitaciones:

- Capacitación por parte de un consultor extranjero en el área de Pintura, la persona Técnica que dio dicho curso fue el señor Luis Miguel Rojas de SPANESSI (40 horas)
- Capacitación por parte de un consultor extranjero en el área de Carrocería y Peritaje, la persona Técnica que dio dicho curso fue el señor Luis Miguel Rojas de SPANESSI (40 horas)
- Capacitación en implementación de Fundamentos de la Excelencia con el Sr. YoshiaOtoFuji, de la Empresa Qualy-Moursa (40 horas)
- Se realizaron charlas de Seguridad Industrial y se dotó a los técnicos del equipo requerido (8 horas), por parte del Consultor Externo Eber Arroyo
- Capacitación con YoshiaOtofuji en Estandarización de Procesos Empresarial, de Qualy-Moura (40 horas)

Asesoría: Se culminó el proceso de asesoría técnica por parte de un reconocido experto colombiano, de la empresa Spanessi; quien nos asesoró y capacitó el 2010 en temas de procesos técnicos de enderezada y pintura, y el 2011 en el tema de Administración del Taller.

Se contrató bajo la figura OUTSOURCING al Mayor Eber Arroyo (quien trabaja con empresas del Grupo Futuro) en lo que respecta a Seguridad Integral, además de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

También se contrató a un abogado laboral, bajo la figura de Contrato Anual de Servicios con un canon mensual.

Las cifras del Recurso Humano de Mundo Motriz son:

Inicio de 2011: SubtTotal

- Técnicos, 28
- Administrativos, 25
- Total **53**

Finales de 2011:

- Técnicos, 31
- Administrativos, 27
- Total **58**

4.2. RED EFICIENTE DE PROVEEDORES

En el 2011 nos enfocamos en poder contar con proveedores eficaces y eficientes, ya que el poder adquirir los insumos que la empresa requiere con la calidad necesaria, en la cantidad correcta, en el momento oportuno, y al precio correcto, son estrategias que tienen un efecto directo en las utilidades de la compañía y en la rentabilidad y desempeño de todo el taller.

Para esto hemos realizado un arduo trabajo con los proveedores en los siguientes aspectos:

Evaluación y selección de proveedores

Durante este proceso, empezamos a medir el nivel de cumplimiento de los proveedores (On Time), considerando la fecha ofrecida vs la fecha entregada.

Con estos resultados empezamos a trabajar para que puedan mejorar sus tiempos de entrega, los proveedores que no mejoraron sus resultados, fueron suspendidos y algunos eliminados.

Revisión de especificaciones

Con la finalidad de mejorar la calidad, consolidar los pedidos, evitar favoritismos, y ahorrarnos dinero, hemos trabajado en conjunto con el personal Técnico y los proveedores, brindándoles las facilidades para identificar de mejor manera los requerimientos del taller, reduciendo considerablemente las devoluciones de repuestos incorrectos.

Con la finalidad de interactuar con los proveedores de mejor manera y administrar el inventario en stock y en proceso, trasladamos al Departamento de Repuestos al subsuelo, así en una sola área podemos manejar el 100% de los repuestos y materiales recibidos, así como el despacho de los mismos.

En el proceso de despacho, incorporamos a la compañía un "PATINADOR" quien se encarga de trasladar los repuestos desde la Bodega al puesto del trabajo del técnico, así evitamos que nuestros técnicos pierdan tiempo en buscar repuestos y mejoramos la productividad de los mismos.

En cuanto al desarrollo del conocimiento, hemos capacitado al personal internamente y en el centro de Estudios del Comercio de la Cámara de Comercio de Quito, para así poder trabajar en beneficio de la compañía.

Determinar el método para asignar los pedidos

En esta parte del proceso, vimos la necesidad de contratar personal especializado, y de acuerdo al criterio de especialización dividimos las tareas en Cotizaciones, Compras y Bodega, así cada uno de los colaboradores, sabe qué hacer y en qué momento hacerlo, esto ha ayudado en bajar los tiempos de entrega de repuestos al taller.

Definimos como único proceso de compra de repuestos, el uso de la Herramienta SIPSOL, el mismo que trabaja por medio de Subasta inversa, garantizando así la **idoneidad y transparencia** de las compras

4.3. FILOSOFIA DE GRUPO FUTURO APLICADA

Trabajamos el 2011, en divulgar la Filosofía de Mundomotriz a cada colaborador y a nuestros clientes, para ello, desarrollamos como estrategia principal la del ejemplo y la charla entre los líderes de la compañía y sus equipos de trabajo.

Además se desarrollaron agendas y tacos de apuntes, que cuentan con la filosofía de la empresa impresa, éstos fueron entregados a nuestros principales socios comerciales.

También se desarrollaron varias charlas explicativas con los colaboradores de Mundomotriz, sobre la Misión, Visión y Valores de la empresa.

4.4. IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS

Durante el 2011 nos enfocamos en la implementación de Gestión por Procesos, como parte fundamental de nuestra filosofía de trabajo, entendiendo que nos dará una ventaja competitiva sustentable en el tiempo.

Este proceso exigió de capacitación en las siguientes áreas:

- Gestión por Procesos, SIPOCS
- Mejora continua y lean
- 5 pasos para resolver problemas
- Mapeo de flujos de valor
- Six Sigma: control estadístico de procesos
- Desarrollo de Equipos de mejora Continua

Los efectos de la implementación de Gestión por procesos fueron casi inmediatos, por ejemplo, **el CSI mejoró** del 70.8% al 83%, luego de la implementación del Proceso de recepción de Clientes.

La productividad se incrementó del 94% medida en el 2010 al 108% promedio del 2011, teniendo el pico más alto del 118% en diciembre 2011.

Al finalizar el 2011 se habían implementado el 49% de Procesos Primarios, es decir los fundamentales relacionados con el cliente y la producción.

Esta área nos ha ayudado desarrollar y medir los indicadores críticos de gestión de Mundomotriz:

INDICADORES DE GESTION

INDICADOR	PROMEDIO 2011
CSI INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE	83%
OCUPACION DE CAPACIDAD INSTALADA	71%
IMPLEMENTACION PROCESOS PRIMARIOS	49%
INDICE DE SATISFACCION LABORAL	73%

4.5. DESARROLLO AREA COMERCIAL

4.5.1. ANALISIS COMERCIAL

A finales del primer trimestre se comenzó a visitar a los Corredores, inicialmente la visita era con el objetivo de presentar la nueva estructura de MUNDOMOTRIZ (asignación de Asesores de Servicio Preferenciales); además de fomentar reuniones con Clientes VIP de Seguros Equinoccial, a estas reuniones asistió la Gerencia de Servicio, en conjunto con la Gerencia General de Mundomotriz.

Se desarrolló e implementó el indicador CSI (Indicador de satisfacción del Cliente), para medir el grado de satisfacción de nuestros Clientes Finales.

Se realizó una negociación con Seguros Equinoccial para aclarar los términos comerciales, los puntos relevantes fueron:

- Ajuste del costo de Hora/Hombre que se encontraba en \$20usd/hora, se incrementó a \$20.52usd/hora.
- Como contrapartida, ya no se cobraría el rubro de Materiales de Pintura; ni Seguros Equinoccial pagaría el servicio de taxi a los clientes, que lo asumió Mundomotriz.
- Se acordó un porcentaje como Fee por el manejo de repuestos, en el 6%.

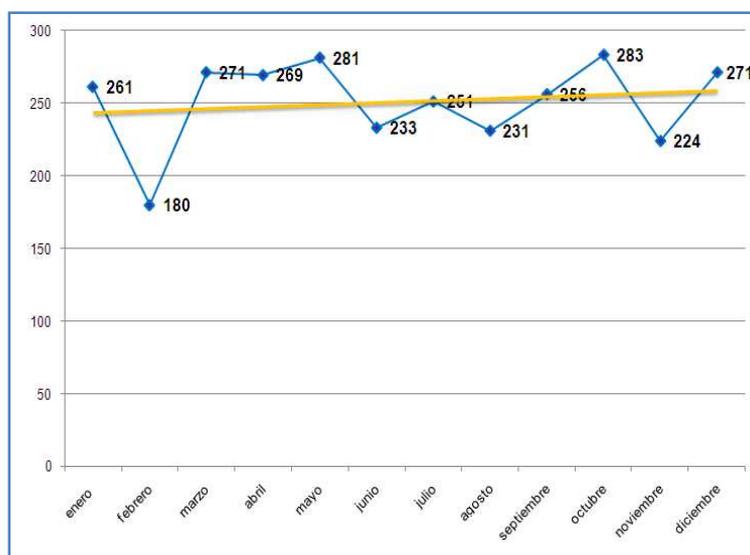
En el último trimestre del 2011, se realizó una nueva negociación con Seguros Equinoccial, en donde se estandariza el valor Hora/Hombre a \$18 usd/hora; como contrapartida la Compañía de Seguros vuelve a pagar el rubro Materiales de Pintura.

A mediados del mes de Septiembre se incorpora al Equipo Gerencial, el Jefe Comercial, con el objetivo de que la Gerencia de Servicio, enfoque su esfuerzo en la parte técnica - operativa y el Jefe Comercial en los temas de Ventas, Mercadeo y servicio al Cliente.

El ingreso promedio de vehículos para colisión durante el año 2011 fue de 250 unidades, con una tendencia de crecimiento.

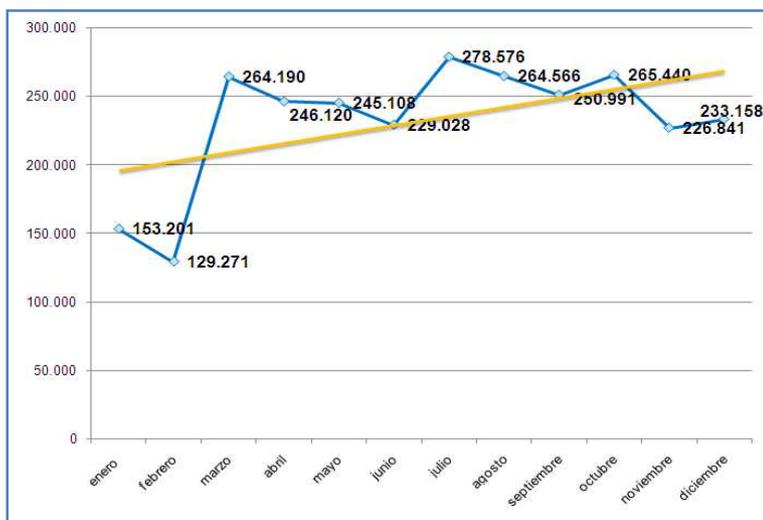
La facturación obtuvo una tendencia ascendente principalmente basada en la recuperación del negocio a partir del 1er trimestre del año; de ahí en adelante se mantuvo estable, excepto el último bimestre que por temas estacionarios, influyeron en los resultados.

INGRESO VEHICULAR



CIFRAS EN UNIDADES

FACTURACION MENSUAL



CIFRAS EN USD

4.5.2. ESTRATEGIAS COMERCIALES

Posicionamiento.- El último trimestre del año, con la inclusión del Jefe Comercial, se trabajó con el objetivo de lograr la Identidad de Mundomotriz y que esto permita trabajar con otras Compañías Aseguradoras, convirtiéndonos en la mejor opción para la reparación de vehículos siniestrados.

Plan de acción.- Trabajamos en 2 frentes, **el primero** es fortalecer la relación con SEGUROS EQUINOCCIAL, para lo cual se han desarrollado reuniones periódicas con el Área de Reclamos y el Área Comercial, donde se abordan temas de gestión, calidad y servicio al cliente.

También nos hemos enfocado en visitar a sus Corredores, con la finalidad de fortalecer relaciones. Muchos Corredores de Seguros realizaron visitas programadas tipo Casa Abierta a las instalaciones de Mundomotriz, para conocer de mejor manera como se garantiza que los trabajos realizados son de alta calidad.

El segundo frente, fue realizar acercamientos comerciales con Otras Aseguradoras, lo que nos permitió comenzar a atender vehículos de Seguros Panamericana, Seguros Oriente, Coopseguros, Produseguros y otras.

Alianzas Estratégicas.- Empresas como Coris del Ecuador, Ecuasistencia, PuntoNet, Terpel, PEPSICO y otras; realizaron convenios con Mundomotriz principalmente para el área de Mantenimiento en Mecánica Preventiva y Correctiva.

Comunicación Servicios.- Se desarrollaron materiales POP los cuales fueron distribuidos a nivel de empresas y particulares. Además a finales del año 2011 se contrato el desarrollo de la Página Web Institucional.

Promociones.- Utilizamos medios alternativos como el internet para poder comunicar los servicios que Mundomotriz oferta, así como el METROHOY medio impreso de muy buena circulación y aceptación.

Servicio al Cliente.- EL fortalecimiento con las Empresas, Corredores y Particulares, se basa en una atención personalizada y que a través de encuestas de satisfacción realizadas al cliente, nos permiten conocer nuestras fortalezas y debilidades para trabajar sobre ellas en busca de la mejora continua.

4.6 RESULTADOS 2011

El resultado de 2011 deja una utilidad de \$83,510. Durante el primer semestre se produjo pérdida, pero durante el segundo semestre se generó utilidad, especialmente en el último trimestre.

Importante mencionar que el mes de diciembre fue muy atípico y generó una utilidad de \$46,695, la más alta del año, siendo la principal razón, que se dio de baja provisiones de gasto no utilizado en el año.

RUBRO	REAL A DICIEMBRE 2011	PRESUPUESTO	VAR	PROM 2011
Mano de Obra	1,245,554	1,559,248	-20.12%	103,796
Tot's	165,832	160,194	3.52%	13,819
Repuestos	1,414,943	1,702,710	-16.90%	117,912
+ VENTAS	2,826,328	3,422,152	-17.41%	235,527
Mano de Obra	487,750	692,972	-29.61%	40,646
Tot's	62,403	95,979	-34.98%	5,200
Repuestos	1,384,539	1,606,581	-13.82%	115,378
- COSTO DE VENTAS	1,934,692	2,395,532	-19.24%	161,224
Mano de Obra	757,803	866,276	-12.52%	63,150
Tot's	103,428	64,215	61.07%	8,619
Repuestos	30,404	96,129	-68.37%	2,534
= RESULTADO OPERATIVO	891,636	1,026,620	-13.15%	74,303
Gastos de Personal	443,063	394,854	12.21%	36,922
Gastos de Servicios	222,277	207,453	7.15%	18,523
Otros Gastos	257,979	352,628	-26.84%	21,498
- GASTOS ADMINISTRATIVOS	923,319	954,935	-3.31%	76,943
- Resultado Movieminto Financiero	7,751	3,156	145.59%	646
+ Otros Ingresos	159,277	0		13,273
= RESULTADO ACUMULADO	119,843	68,529	74.88%	9,987
PARTICIPACION TRABAJADORES	17,976			
IMP A LA RENTA A PAGAR	49,553			
RESULTADO DEL EJERCICIO	52,314			

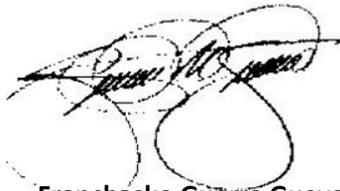
Agradecimientos

Aprovecho la oportunidad para agradecer a Dios y a mi familia, sustento y motivación de mi vida.

A mi querido equipo de trabajo, y a todos mis compañeros - colaboradores de Mundomotriz, por permitirme guiarles y apoyarles para dar lo mejor de sí, para conseguir lo que nos hemos propuesto.

También agradezco al Directorio de la compañía, su guía, aporte y soporte ha sido fundamental para conseguir afianzar y consolidar a Mundomotriz S. A.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Franchesko Guerra Guevara', written over a circular stamp or seal.

Franchesko Guerra Guevara
Gerente General
MUNDOMOTRIZ S.A.