

# INFORME DE LA GERENTE GENERAL SESE CIA. LTDA. EJERCICIO ECONOMICO DE 2012

Estimados Socios:

En este primer año de ser dueños de Benedict International Language School hemos logrado y aprendido mucho. Hemos confirmado que el deseo de aprender Inglés sigue siendo una necesidad y prioridad para muchos. Pero, la disponibilidad del tiempo de la gente para recibir clases ha cambiado y se ha vuelto más limitado. También hemos aprendido que, principalmente por la duración del año escolar, los veranos ya no representan un fuerte ingreso como antes.

Esta administración cree que estas observaciones no deben ser vistas como obstáculos para llegar a nuestras metas, sino como una oportunidad de adaptar y hacer cambios innovadores para así, recuperar el nombre de ser el primer instituto en la enseñanza de inglés en Quito!

Algunos de nuestros logros en este año de transición y cambios han sido:

- Cambio de Gerente General
- Nombramiento de Director Académico
- Revisión y cambio de precios a todos nuestros productos
- Renovación de contrato de arrendamiento del local de San Rafael
- Cambio de asesores legales
- Cambios en directores, instructores y personal de atención al cliente
- Adquisición de licencias de Dyned
- Entrenamiento a profesores, personal de atención al cliente y directores
- Contratación de un nuevo sistema informático que integra lo contable con lo académico
- Arreglo de mesas y sillas en las aulas
- Creación de una nueva imagen empresarial--papelería, brochures, volantes, tarjetas de presentación
- Con la ayuda de una psicóloga, la creación de evaluaciones para directores, instructores, y personal de atención al cliente
- Mejoras y cambios en los programas para niños
- Participación en eventos culturales y ferias

Luego de algunos cambios operativos y de personal, hemos logrado reestructurar la administracion. Puedo decir que siento un gran apoyo de todos los que forman parte de esta administracion: Sub-gerencia, Contabilidad, Departamento Academico, Marketing, Directores de los Sucursales, Personal de Atencion al Cliente. Hoy existe mas comunicacion entre academias, areas de trabajo y directamente con Gerencia. Hemos logrado formar un grupo administrativo con una gran meta en comun: Sacar la Academia Benedict adelante!

Pero, a pesar de nuestros esfuerzos, y el hecho de que los ingresos por ventas del ano 2012 superan a los del ano 2011 en casi un 11%, estos no han sido suficientes para cubrir nuestros gastos e inversiones necesarias. Los tres mejores ejemplos :

1. Los aumentos en sueldos de algunos empleados y en valor hora de nuevos instructores. Estos aumentos han sido muy medidos, pero tambien muy necesarios para incentivar gente valiosa que ha estado trabajando con nosotros y para poder contratar gente nueva y mas capacitada.
2. Por otro lado, los gastos de mantenimiento y mejoras de los locales que son muy necesarias para seguir mejorando nuestro imagen y nuestro servicio.
3. El fuerte gasto en publicidad. Parte de este gasto (rotulos, publicidad en ventanas, papeleria con nuevo logo, carpetas, brochures, volantes) ha sido fructifero dandonos un nuevo imagen. Lo que no nos dio resultado (publicidad en prensa, radio), ha sido cambiado y sera manejado en una forma distinta y mas efectiva en el ano 2013.

Para que el 2013 sea un ano mas productivo y de mayor crecimiento, hago los siguientes recomendaciones:

1. Mejorar la atencion al cliente y basar el pago de comisiones en metas de ventas mensuales.
2. Reducir el numero de niveles de Ingles a seis y subdividirles en modulos que duraran un mes cada uno. De esta manera, el costo del curso aumentara pero los pagos mensuales por cada modulo resultaran mas faciles y atractivos para el cliente.
3. Volver a un programa Benedict propio con material didactico propio.
4. Implementar B-Dynamic (Dyner) en nuestro programa como nuevo y moderno sistema de laboratorio.
5. Incentivar a los Directores a que hagan contactos con instituciones, escuelas, colegios y universidades. Esto lograre proporcionandoles una presentacion con precios y sugerencias de formas y parametros de negociacion para concretar acuerdos.
6. Aprovechar de nuestras mejores armas de publicidad: nuestro propio personal, instructores, y alumnos. Por medio de productos promocionales que polos, camisetas, bolsas, gorras, cuadernos, para nombre unos pocos, les convertiremos en nuestra publicidad ambulante.

7. Participar en mas ferias.
8. Dar un gran impulso a la venta de nuestra variedad de Intercambios.
9. Analizar la rentabilidad de cada sucursal y tomar desiciones sobre el destino de cada uno de ellos.
10. Decidir sobre el local de San Rafael en visto de que nuestro contrato de arrendamiento expira en el 2014.

Adicionamente, preparare un presupuesto de ingresos y egresos basado en numeros historicos. Con la implemetacion del nuevo sistema contable tendremos reportes mas completos y mas detallados que nos ayudaran a tomar desiciones acertadas.

En fin, nuestro mayor inquietud para este ano sigue siendo la situacion economica de las academias. La gran diferencia hoy es que ya tenemos superado muchos de los problemas que encontramos cuando nos hicimos cargo hace un ano. Todavia habran unos pocos cambios en el personal, meses dificiles economicamente, y otros desafios, pero con los cambios academicos previstos, con un equipo que cree en nuestro trabajo, y con la ayuda de ustedes, estoy segura que lo lograremos nuestras metas.

Adjunto a este informe, les entrego los estados financieros correspondientes al ano 2012 para que sean sometidos a la aprobacion de los socios presentes.

Muchas gracias por la confianza que me bridan.



Denise Klingensmith  
**GERENTE GENERAL**  
**SEDSE CIA. LTDA.**