

INFORME DEL GERENTE

SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA.

RUC: 0990816484001

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2015

Guayaquil, 5 de Marzo del 2016

INFORME ANUAL 2015

CONTENIDO

Presentación:

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2015.
2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios de la Compañía.
3. Comparación de la situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con los del ejercicio precedente.
4. Propuesta sobre el desarrollo de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2015.
5. Recomendaciones a la Junta General de Socios, respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.

Presentación

Presento en este informe, la gestión realizada durante el año 2015, con el desarrollo de cada uno de los temas que contiene el mismo, con el propósito de dar cumplimiento a la Resolución No. 92.1.4.3.0013, publicada en el R.O.44. del 18 de Septiembre del 1992, y en cumplimiento con mi deber como Gerente, según indica el estatuto de la empresa en su artículo vigésimo, el mismo que en el literal j) menciona que uno de mis deberes es presentar anualmente un informe a la Junta General de Socios con el balance de fin de año y la cuenta de pérdidas y ganancias.

El presente informe recoge cinco puntos:

En el primer punto, se analizará el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa para el periodo 2015.

En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios en el 2015.

En el tercer punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2015, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2014.

El cuarto punto tratará sobre las propuestas a la Junta General de Socios, al respecto del destino de las utilidades obtenidas como resultado del ejercicio 2015.

Y finalmente en el quinto punto se recomendará a la Junta General respecto a las políticas y estrategias para el próximo ejercicio económico.

1. Cumplimiento de los Objetivos que se hubieren previsto para el respectivo ejercicio económico 2015.

Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cia. Ltda. es una compañía constituida el 11 de diciembre de 1984 bajo resolución de la Superintendencia de Compañías No. IG-RL-84-2136 del 30 de noviembre de 1984, siendo su meta proveer un servicio funeral que asista en los momentos difíciles a sus clientes, la mejora en el servicio es su factor clave en el desarrollo de sus operaciones. De esta manera, la compañía ha desarrollado el presente Plan Operativo 2015, basándose en los siguientes objetivos:

Objetivo 1

Desarrollo de Intranet, módulo de encuestas clientes y reportes estadísticos

Objetivo 2

Creación de Programa de Capacitación Interna

Objetivo 3

Creación de Plan Social Media

A continuación se detalla cada uno de los objetivos propuestos para el período 2015, con sus respectivas estrategias, tácticas y resultados obtenidos al finalizar el año.

Objetivo 1

Desarrollo de Intranet, módulo de encuestas clientes y reportes estadísticos

Estrategia

Creación del módulo de encuestas en el sistema Intranet, donde los colaboradores internos de la empresa podrán encontrar diversas encuestas para ser cuestionadas a los clientes, con el fin de obtener retroalimentación directa de nuestro servicio.

Tácticas

- Clasificación de los clientes, según el requerimiento de la información que será analizada en lo posterior.
- Creación de encuestas cortas con opción múltiple según el tipo de cliente, como Aperturas, Cancelados, Devoluciones, etc.

Resultados Esperados

Que los resultados de las encuestas generen información importante para la futura generación de estrategias, y retroalimentación inmediata para el servicio que se entrega en las diferentes áreas.

Cumplimiento

Se desarrolló en el sistema Intranet, un módulo de encuestas donde los compañeros que son parte del servicio de atención a clientes, solicitan un tiempo adicional a los clientes para la formulación de ciertas preguntas de opción múltiple. Tal es el caso, que a los clientes recién afiliados, se les interroga sobre los motivos de su afiliación y las características que más les gusto del servicio funeral contratado. Al 31 de diciembre del 2015, se encuestó a 110 personas. Por otro lado, en los últimos meses del año se incorporó la encuesta dirigida a clientes cancelados, con el fin de recordar los servicios adicionales a los clientes a los cuales pueden acceder en el momento de la emergencia.

Objetivo 2

Creación de Programa de Capacitación Interna

Estrategia

Crear un programa de capacitación continua para nuestros colaboradores internos, donde con la ayuda de la herramienta Intranet se los mantenga actualizados en temas de actualidad como marketing, ventas, negociación, entre otros.

Tácticas

- Adquirir libros, revistas, folletos y demás material bibliográfico con el fin de ser analizado y compartir temas de interés entre compañeros.
- Generar mesas de discusión en reuniones mensuales con los diferentes departamentos.
- Realizar evaluaciones periódicas al personal sobre los temas publicados y analizar casos donde aplicarlos.

Resultados Esperados

Que la capacitación continua del personal, genere un ambiente creativo y proactivo en los diferentes departamentos, frente a las distintas situaciones y estas se reflejen en un excelente servicio al cliente y un posterior aumento en ventas.

Cumplimiento

- Se ha implementado reuniones mensuales con el personal de Servicios, donde se han reproducido videos sobre atención al cliente, se han generado preguntas y observaciones de mejora para la entrega de un servicio funeral.
- Compra de un paquete dinámico de Herramientas Efectivas para transformar la gestión de cementerios y funerarias.
- Se han colgado diferentes artículos de interés en Intranet, dirigido a los departamentos de ventas, cobranzas y servicios.

Objetivo 3

Creación de Plan Social Media

Estrategia

Crear un plan de presencia en redes sociales, el cual permita profundizar las relaciones con nuestros clientes y sus familias; además de acercar nuestros servicios a migrantes ecuatorianos que requieran de nuestros servicios:

Tácticas

- Contratar a un especialista en redes sociales, para el desarrollo del plan.
- Identificar el tono, tipos de contenido y formatos que serán presentados en las redes sociales seleccionadas.

Resultados Esperados

Que la presencia en redes sociales, no sólo permita atraer nuevos clientes, sino lograr fidelizar a quienes ya alguna vez han solicitado nuestros servicios funerarios.

Cumplimiento

- Contratación de un estudio del impacto de implementación de técnicas de marketing digital en el diseño gráfico de piezas publicitarias para la oferta de productos y servicios funerales

2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios de la Compañía

La Junta General de Socios de Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda., durante el año 2015, dio a conocer varias disposiciones, las mismas que fueron aprobadas de manera unánime por todos sus socios y redactadas en actas, las cuales se detallan a continuación, indicando la fecha de celebración y los puntos del orden del día.

ACTA No. 2015-01

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 05 DE ENERO DEL 2015

1. Conocer y aprobar el Presupuesto del año 2015.
2. Conocer y aprobar el Plan Operativo del año 2015.

ACTA No. 2015-02

ACTA DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 30 DE MARZO DEL 2015.

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Gerente correspondiente al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2014.
2. Conocer y resolver sobre el Informe de la Comisaría, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2014.
3. Conocer y resolver el Informe de Auditoría Externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2014.
4. Conocer y resolver sobre el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral, y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2014.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2014.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.
7. Nombramiento del auditor externo para los estados financieros del 2015.
8. Nombramiento del comisario para que evalúe los estados financieros correspondientes al ejercicio económico 2015, y ejerza sus atribuciones y deberes conforme a la Ley; y, fijar su retribución.

ACTA No. 2015-03

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 23 DE JUNIO DEL 2015

1. Elección del Gerente por un período de cinco años.

3. Comparación de la situación financiera y los resultados anuales de la compañía con los del ejercicio precedente.

En el año 2015 la compañía ha preparado y presentado sus estados financieros bajo la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para las PYMES, sin embargo en cumplimiento de la Resolución No. SC.ICL.CPAIFRS.G.11.010 de octubre 11 del 2011 reexpresó sus estados financieros a NIIF completas. Por lo cual, sus activos en el año 2015, comparados con los activos del año anterior presentaron un incremento del 12% pasando de USD 4,325,681.45 a USD 4,865,975.37 al 31 de diciembre del 2015.

Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 83% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 17%, pasando de USD 3,450,402.10 en el año 2014 a USD 4,043,580.83 al cierre del 2015. Por otro lado, las propiedades, plantas y equipos conforman el 16% del total de activos, los cuales presentaron un decrecimiento pasando de USD 845,587.64 en el 2014 a la cantidad de USD 799,377.84 en el 2015. Y finalmente, los activos intangibles que conforman el 0.41% del total de activos, se registran al 31 de diciembre del 2015 por USD 19,893.42.

Al 31 de diciembre del 2015, los pasivos se registran en USD 4,354,914.38, los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 12%, pasando de USD 3,892,247.41 a USD 4,354,914.38 al 31 de diciembre del 2015.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1.12% del total de pasivos, evidenciando un decrecimiento del 2% respecto al 2014, pasando de USD 49,771.67 al USD 48,673.69 al término del 2015. Por otro lado, las provisiones por beneficios a empleados los cuales conforman el 5% del total de pasivos presentaron un incremento pasando de USD 200,248.57 en el 2014 a USD 223,008.78 al finalizar el año 2015. Y finalmente, la cuenta de ingresos diferidos que conforma el 94% del total de los pasivos, cuya cuenta ha presentado un incremento correspondiente a 12% registrando un valor en el 2014 de USD 3,642,227.17 y al 31 de diciembre del 2015 USD 4,079,108.16.

Al 31 de diciembre del 2015, el patrimonio se registró por USD 511,060.99, el mismo que ha presentado un incremento con respecto al año anterior del 18%, donde el valor al 31 de diciembre del 2014 fue de USD 433,434.04.

4. Propuesta sobre el desarrollo de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2015.

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2015 ascendieron a USD 63,965.70 al 31 de diciembre del 2015. Con respecto a esa utilidad generada en el 2015, se propone a la Junta General de Socios que sean destinadas a Ganancias Acumuladas con el objetivo de fortalecer el patrimonio de la compañía, y conservar una posición financiera prudente, lo que nos brindará el soporte requerido en este ambiente de crisis e inestabilidad que vive el país.

5. Recomendaciones a la Junta General de Socios, respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.

En el año 2016, Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda. deberá continuar y dar seguimiento a los procedimientos establecidos y formas de operación en todos los ámbitos, con el objeto de no descuidar el desarrollo de sus estrategias y cumplimiento de sus políticas; las cuales son la base del crecimiento de la institución.

En el ámbito financiero:

- Mantener la rentabilidad de los recursos económicos invertidos a plazo fijo.

En el ámbito de cliente

- Mantener la relación a largo plazo con los clientes a los cuales se les ha entregado un servicio funeral, con el fin que pueda referirnos y atraer a más personas a nuestra empresa.

En el ámbito de procesos.

- Revisar los procesos en todas las áreas de la empresa, con el fin de optimizar recursos y resultados.

En el ámbito de recursos

- Identificar los recursos que generarán mayor valor a la compañía y potenciarlos.

Guayaquil, 5 de marzo del 2016



Dolores Providencia Barcos Hernández
Gerente-Representa Legal
SERVICIOS NACIONALES GUAYAS
SERVINACIONAL CLTDA.