

INFORME

ANUAL

2019

**INFORME DE GERENCIA GENERAL
DE LA COMPAÑÍA ALISERVIS S.A.
POR EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL 2019**

Señores Accionistas:

De conformidad con los estatutos de la Compañía, presento para su consideración el informe de Gerencia General sobre las labores desarrolladas durante el ejercicio económico que finalizó el 31 de diciembre del 2019.

Entorno.-

El año ha sido nuevamente uno de sobresaltos, problemas de liquidez del gobierno central, y pocos avances concretos en materia económica. Y, por desgracia, cerró con un paro general de casi 10 días en octubre, que generó grandes pérdidas a todo el país, estimadas por el BCE en \$ 750 millones.

En política económica no se logró eliminar los subsidios a los combustibles, y al final del año se pasó una Ley que poco hace por mejorar las condiciones de inversión en el país, y por el contrario pone un impuesto temporal, de tres años, para ayudar al gobierno con sus finanzas. El precio promedio del petróleo mejoró a \$ 55,50 el barril, lo que fue unos 6 dólares mayor al promedio del 2018.

A nivel macroeconómico, la balanza comercial mejoró, y tuvo un superávit de \$ 821 millones al cierre de año. Esto gracias a mayores ventas de petróleo. El superávit petrolero fue de \$ 4.521 millones, y el déficit no petrolero fue de 3.700M.

El incremento del SBU en un 2,1%, de \$ 386 a \$ 394 también afectó las finanzas de las empresas, en un año que se proyectaba una inflación cercana al 0%, y que en efecto fue negativa en el -0,07%, reflejando la baja demanda de bienes y servicios, que era evidente a todas luces. El sector de la construcción sigue siendo el más deprimido.

La inversión extranjera directa es cercana a los 1.000 M, y el nuevo motor de atracción de capitales está en el ámbito minero, que puede despuntar en los próximos cinco años, si el gobierno apoya al sector con leyes claras.

El Producto Interno Bruto, de acuerdo a lo estimado a la fecha por el BCE será nulo. La recaudación de impuestos en el año mejoró en 2,8% a \$ 14.269M.

La poca fuerza política que mantiene el presidente Moreno le demandará mucho esfuerzo en la primera mitad del 2020, para lograr algún acuerdo con la Asamblea y los sectores sociales, eliminar los subsidios a los combustibles, y poner una fórmula de compensación para los sectores deprimidos.

Informe sobre el desarrollo de la empresa durante el 2019.

Operaciones.-

En el año logramos mejoras en eficiencia y control de horas extras, lo que nos permitió tener unos mejores indicadores para el 2019. La rotación sigue siendo alta, pero la redujimos en 4 puntos porcentuales.

Imagen Domino's.-

En el año terminamos con las remodelaciones que faltaban, que fueron Alborada y Solano, para tener todas las Tiendas del país bajo la nueva imagen corporativa, con áreas de clientes modernas y atractivas, y áreas operativas más eficientes.

Comisariato.-

En noviembre nos pasamos al nuevo Comisariato. Tuvimos la evaluación de apertura de la nueva planta por parte de Domino's, y cumplimos con todos los estándares. Se hizo una nueva evaluación de operación, y volvimos a sacar la nota más alta de 5 estrellas. ¡Gran trabajo de equipo de Comisariato!

Producto y Servicio.-

La retroalimentación que hemos valorado viene de nuestros clientes, y nos dicen que el producto está muy bueno, y que el servicio ha mejorado. Esto ha sido gracias a varios talleres de concientización de servicio al cliente. Vamos a seguir con estos talleres, para que nuestros clientes perciban que cada vez estamos más cerca de ellos, y que en Domino's tienen el mejor servicio con el mejor producto.

Seguridad, Salud Ocupacional y Trabajo Social.-

Seguimos trabajando para que el sistema de SSO de frutos, y tenemos indicadores saludables. Queremos que nuestros colaboradores perciban un valor agregado para ellos, a través de la capacitación en temas de seguridad.

El control de vacunas y brotes epidemiológicos, son áreas de monitoreo constante, para asegurar que no hayan enfermedades contagiosas dentro de nuestro sistema. Esto nos ha generado un valor agregado de pertenencia empresarial.

Activos Fijos, Remodelaciones e Informática.-

En el año se activaron US\$ 2'790.000 dólares de los cuales, 2M son lo invertido en el nuevo Comisariato y Oficinas de Pifo. La diferencia es en equipos y mejoras en los locales nuevos y existentes.

Nuestra plataforma de ventas en línea ha trabajado muy bien, y nuestra renovada área de informática está muy consolidada con un manejo centralizado, y ahora con muchos controles y asistencia técnica de forma remota.

Propiedad intelectual.-

Aliservis S.A. ha cumplido con todas las regulaciones de propiedad intelectual, y el software que mantiene cuenta con las licencias de uso actualizadas, y las mismas están registradas con sus representantes.

Entregas a domicilio.-

El cargo de \$ 1,50 más IVA en las entregas a domicilio se ha mantenido. Los agregadores se están acomodando con fusiones, y compras, y también hay nuevos jugadores. Hay varias quejas del servicio de los agregadores, y manejan un tiempo de entrega extendido, lo cual nos permite mantener nuestras ventajas competitivas por el momento. Hay cierto descontento de los clientes al perder la conexión directa con el proveedor del producto, y esto nos genera un valor percibido positivo.

Ventas.-

Las ventas netas del 2019 fueron de US\$ 15'568.431. En el 2018 las ventas netas fueron de US\$ 14'075.957, lo que representa un crecimiento del 10.6%.

No ajustamos precios en el 2019, y no lo vamos a hacer en el 2020, ya que la situación del país sigue complicada, y queremos seguir penetrando en el segmento "C".

Mercadeo.-

Nuestra estrategia de comunicación sigue muy enfocada en la parte digital, sin olvidar ciertos canales tradicionales en las ciudades pequeñas. Seguimos recordando los mejores precios con la experiencia Domino's "Juntos en Familia y Amigos", y que "Nadie lo Hace como Domino's"

La inversión en marketing del año fue de US\$ 288.581 que representó el 1.85% de las ventas comparado contra US\$ 281.565 invertidos en el 2018 que fueron el 2,00%. El uso de los nuevos canales tecnológicos nos ha permitido un mayor alcance con menor inversión.

Inversiones a largo plazo.-

Enermax, la hidroeléctrica de la cual somos socios en un 2%, tuvo un mejor año, y una rentabilidad de \$ 2,2 millones en el 2019, y en el año nos entregó un dividendo de US\$ 50.000,00, sobre las utilidades del 2018.

ParqueSanto del Ecuador S.A., donde somos socios con el 3% de participación, ha tenido un año difícil, con muchas ventas caídas, resultado de la situación país. El balance preliminar arroja una utilidad cercana al millón de dólares. La empresa nos entregó un dividendo de US\$ 62.515, sobre las utilidades del 2018.

Aspectos administrativos, laborales y legales.-

El personal administrativo, de informática, seguridad & salud ocupacional, operaciones y comisariato se ha mantenido estable. Los crecimientos han sido valorados en función de cada necesidad.

Al cierre de año contamos con 370 (372) empleados. Estos se distribuyen en 19 (18) en administración, Sistemas 5 (6), Seguridad & Salud Ocupacional 3 (5), 13 (13) en Comisariato, 12 (9) en supervisión y mantenimiento, 318 (321) en tiendas. En tiendas tenemos equipos apretados, por lo que iremos evaluando la necesidad de personal en función de las ventas.

Todo el personal tiene contratos de trabajo directo con la empresa, y no mantenemos servicios con terceros, excepto para fumigación, guardianía y monitoreo de los locales.

En el área legal, hemos dado cumplimiento a todas nuestras obligaciones, y no mantenemos problemas de ninguna índole.

Análisis de la situación financiera de la empresa.-

Costos.-

Podemos ver que nuestro costo de ventas mejoró en un cuarto de punto, los costos de personal se redujeron en cuatro décimas de punto, local y transporte se redujo en un punto, publicidad levemente, y el costo del Comisariato se incrementó en un cuarto de punto. Todo esto nos generó una mejora en el margen bruto de uno coma seis puntos adicionales.

Los gastos de Ventas y Administración, en función de las ventas que crecieron un 10,6%, fueron controlados de mejor forma y crecieron solo un 5.75%. La depreciación y amortización creció más que las ventas por la activación de los nuevos locales comerciales, y de las mejoras hechas en el año, adicional al impacto fuerte que genera la nueva aplicación de la NIIF 16. Incluso con esto, el total de gastos estuvo levemente por debajo del crecimiento en ventas.

El total de Otros Gastos de Operación también tuvo un crecimiento menor al de ventas en el año.

La empresa no mantiene obligaciones con ninguna entidad al cierre del ejercicio, fuera de las contraídas con los proveedores en el normal giro del negocio.

Auditoría externa.-

Los informes de auditoría adjuntos, preparados por Willi Bamberger & Asociados revelan los datos contables más importantes de la gestión realizada en el año fiscal materia de este informe.

Conclusiones y recomendaciones.-

Hemos sostenido la estrategia que implementamos en el 2016, de Producto, Servicio, Imagen de Tiendas y Tecnología de ventas en línea, y sigue funcionando bien en términos de órdenes nuevas, incremento de clientes, y crecimiento de ventas en línea.

Recordación de marca, y atada a un mejor producto con precios más bajos, también es algo que ha salido en encuestas hechas por Coca Cola y la Revista Ekos. En el 2.019 volvimos a ser reconocidos como la empresa con mejores índices de rentabilidad en el negocio de “servicio de comidas”.

Estamos trabajando para mejorar el ticket, pero la situación país ha sido determinante en esto, y los clientes buscan cosas de menor precio, todo el tiempo.

En el año solo el local Solano, en Cuenca, tuvo una reducción de ventas por mal desempeño, aunque su contribución financiera mejoró comparado con el año anterior. Las ciudades pequeñas siguen siendo un reto para nosotros, y estamos buscando diferentes estrategias para lograr crecer más rápido en estas plazas.

Nuestro enfoque en reducir costos no ha cesado, y estamos constantemente buscando áreas que estén siendo omitidas, para usar esos recursos de mejor manera, o eliminar los costos del todo. En el año nuestros costos de ventas subieron en el 8%, siendo menores al crecimiento en ventas del 10,6%. El total de gastos fue similar al del año pasado, con un crecimiento en la depreciación y amortización, por la activación de los nuevos locales, y de las mejoras hechas en los locales existentes. Los otros gastos se mantuvieron en línea con el año anterior.

Todo esto nos dio una utilidad operacional más elevada, y un 25% mejor a la del año anterior. La utilidad antes de impuestos mejora un poco más debido a los mayores dividendos percibidos durante el año, de las dos empresas donde tenemos una participación.

El monto a pagar por impuesto a la renta de US\$ 534.049, y que equivale a una presión fiscal del 3,4%, mantiene la presión fiscal del año anterior.

El Comisariato y Oficinas se terminaron de construir en el año, y estuvimos ya operando en Pifo desde noviembre con el nuevo Comisariato.

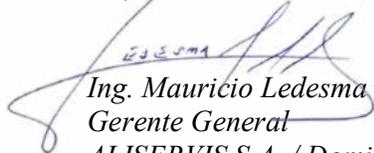


El 2020 va a ser otro año que demandará nuevos retos, pero considero ahora estamos mejor preparados para ello, y tenemos una infraestructura que nos soporta, y permite crecer para seguir en nuestro camino a ser los #1 en Pizzas y Personas en el Ecuador, y los número 1 en ventas totales de nuestro segmento para el 2025.

Seguiremos buscando cómo ser más rentables, y mantener nuestro enfoque de ser los mejores en la categoría.

Gracias por su apoyo!

Muy Atentamente,



*Ing. Mauricio Ledesma G.
Gerente General*

ALISERVIS S.A. / Domino's Ecuador