

INFORME DE GERENCIA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE SERVIANDINA S.A.

Señores accionistas de acuerdo a lo establecido por la ley de compañías y los estatutos vigentes me permito presentarles el informe de labores correspondiente al ejercicio 2011.

1.- ENTORNO ECONOMICO.

El año 2011 fue un año bastante estable desde el punto de vista económico, pues no existieron mayores cambios en las políticas gubernamentales, que continúan a mantener un elevado gasto fiscal subsidiado por altos precios del petróleo y por la venta anticipada del mismo a China que ha sido el gran proveedor de Ecuador durante el año pasado.

Observando los principales indicadores económicos podemos decir que:

De acuerdo al ejecutivo, el PIB alcanzará un 6.5% (a pesar que otros organismos consideran que será algo menor). Comparativamente con EEUU y Europa que pasan por una crisis, el Ecuador demuestra un mejor resultado Económico.

Se finalizó 2011 con una inflación de 5.41% que implica un considerable crecimiento respecto de los 3.33% del 2010. Este incremento es en parte el reflejo de la inestabilidad de los mercados internacionales y también por el fuerte gasto estatal. Por otro lado el desempleo alcanzó 7.38% apenas menor que el 7.58% del año 2010.

La Reserva Internacional uno de los indicadores claves para sostener la dolarización tuvo un ligero incremento desde 2 622,05 Mill. En 2010 a 2 957,62 Mill. en 2011. Sin embargo es importante destacar que a pesar del alto precio del petróleo la balanza comercial fue deficitaria en 717,3 Millones. A esto debemos sumar que la inversión directa llegaría alrededor de 280 Mill., que si bien supera los 157 Mill. del 2010; esta es bastante lejana a lo que recibió nuestro vecino Perú (7 659 Mill.) y Colombia que solo en el tercer trimestre recibió 3 900 Mill.

En el ámbito empresarial y societario, el gobierno continua en su empeño de controlar la economía, concentrar poder y mayores ingresos a través de nuevos impuestos y leyes disfrazadas de verdes, encajes bancarios en bonos del estado, inversiones del IESS en bonos, ley antimonopolio, ley mordaza y en el ámbito societario la exigencia de revelar la identidad y domicilio de socios y accionistas de las empresas.

2.- SERVIANDINA

Luego del proceso de escisión, las operaciones de Serviandina arrancaron en Enero concretando el paso del personal de las áreas de servicio. Para alcanzar con éxito este objetivo se llevó adelante un adecuado proceso de comunicación que permitió transferir el personal de forma ágil y consensuada.



En el ámbito societario se procedió a la disminución de capital en 10 Millones de dólares quedando por tanto con 500 mil dólares como capital social.

Por otro lado se procedió a cambiar el nombre a Serviandina S.A., por razones más bien de mercadeo.

En cuanto a las actividades cumplidas en el 2011, las resumo brevemente en las siguientes líneas:

En el área **Logística** se hizo una revisión profunda de los procesos para conseguir disminuir el tiempo de atención a los clientes y además incrementar la cobertura del servicio a toda la red de tiendas a nivel nacional. A través de varios proyectos de ahorro se consiguió reducir los costos de transporte y fletes en Ecuador y Colombia por un monto cercano a los 500 mil dólares.

Se arrancó el proyecto de uso de códigos de barras orientado a cumplir con los requerimientos de los clientes, así como también para mejorar el control del inventario.

Como un elemento de mejora y normalización de los servicios y para precautelar percances en los procesos de exportación se está trabajando en la certificación BASC.

En **Servicio Técnico** se consiguieron acuerdos con las marcas Samsung y LG para calificar como Servicio Técnico Autorizado y ampliar de esta manera la cobertura y garantía de los productos que se comercializan.

Se inicio un arduo trabajo para fortalecer y desarrollar la red de servicios técnicos autorizados en los países del exterior, esto es un trabajo que deberá continuar desarrollándose.

En el área de **Tecnología de la Información** se arrancó con el uso del nuevo sistema de información en Marcimex, Serviandina y Blancandina Colombia, durante el 2012 se espera completar la instalación de los módulos pendientes.

En Perú se estabilizó la instalación de JDE que tuvo dificultades al inicio del año 2011.

En general se fortaleció la infraestructura y comunicaciones de nuestra red de datos en los diferentes países. Así como también se evaluaron e incorporaron nuevas herramientas de software orientadas a sistematizar diferentes áreas de las empresas como promotoría, nóminas, manejo de intranet, software de servicio, etc.

En el **Call Center** se amplió la cobertura del servicio para otras empresas del grupo como Electrotiendas y Blancandina, además se revisó de manera integral los procesos para mejorar el tiempo de atención, optimizar recursos, dimensionar adecuadamente las campañas y sobre todo fortalecer la infraestructura tecnológica para apoyar el crecimiento de las empresas.

3.- RESULTADOS.



Las ventas del ejercicio corresponden mayormente a los servicios prestados a las empresas del grupo y un bajo porcentaje a terceros por atenciones puntuales en talleres y servicio técnico. Durante el año 2011 las ventas fueron de 11'690.743,60 dólares.

El costo de ventas como porcentaje alcanzó el 92,2% y un monto de 10'784.068,80.

Los gastos administrativos fueron de 411.701,09 dólares que representa el 3.5% de las ventas.

Como otros ingresos y gastos está el efecto de inversiones financieras, indemnizaciones de seguros y el costo financiero incluido en el estudio actuarial quedando un valor neto de (35.809,43).

La utilidad antes de impuestos, alcanzada en la operación fue de 459.164,28. Luego de deducir los valores legales correspondientes a participación de trabajadores e impuesto a la renta quedó como utilidad neta 222.166,59 dólares.

4.- BALANCE.

Los activos de la compañía se redujeron de 11'156.985,08 al 2010 a 4'514.920,33 por efecto de la disminución de la cuenta de clientes que se uso para hacer la disminución de capital aprobada.

En cuentas por cobrar se refleja la facturación del mes de diciembre a las empresas por un monto 488.826,11, otras cuentas por cobrar correspondiente a los pasivos laborales transferidos de las empresas a Serviandina por un monto de 1'185.873,99 y por temas tributarios un valor de 189.841,82.

Los inventarios de repuestos usados para vehículos de la flota y servicio técnico alcanzaron un valor de 27.055,55.

Los activos fijos se incrementaron por el traspaso de los vehículos tanto de la flota como de servicio técnico, finalizando el año con un valor neto de 2'339.976,72.

Como efecto de la aplicación de las NIFF se dispone de impuestos diferidos por un monto de 217.889,00 dólares.

Los pasivos de la compañía se incrementaron de 656.985,08 a 3'574.864,74.

En proveedores se terminó con un valor de 1'374.300,89 de los cuales 970.865,41 corresponde a valores a pagar por la compra de vehículos de la flota y servicio técnico.

Como otras obligaciones terminamos con 388.079,26 resultante de valores por pagar al fisco, al IESS y empleados.

En otras cuentas por pagar tuvimos un valor de 89.132,77 por efecto de anticipos de clientes y valores pendientes por pasivos laborales transferidos.



Como pasivos a largo plazo se mantiene la provisión de desahucio y jubilación patronal por un monto de 1'698,717.16.

5.- PRINCIPALES INDICES FINANCIEROS.

Básicamente Serviandina trabaja con fondos de las empresas a las que sirve por lo que el capital de trabajo es reducido, apenas 83,907.03.

El índice de liquidez es de 1.05 y excluyendo los inventarios corresponde a 1.03.

El índice de endeudamiento fue de 3.8, debemos considerar aquí que Serviandina apalanca su operación con el dinero de sus clientes y por tanto su endeudamiento no es con entidades financieras.

La rentabilidad sobre el patrimonio al final del ejercicio fue de 23,63% y la utilidad sobre las ventas fue de 1,9%.

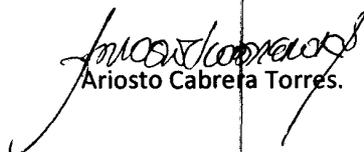
6.-PERSPECTIVAS PARA EL 2012.

Dentro del ámbito económico el 2012 será un año electoral en el que el gobierno no se arriesgará a tomar medidas antipopulares que atenten contra su reelección por lo que se ratificará en su política de subsidios y fuerte gasto fiscal. Si bien el petróleo parece ser que mantendrá su tendencia el gobierno no desmayará en avanzar con su proyecto minero para amasar mayores recursos, esto en todo caso creará un ambiente propicio para el desarrollo empresarial aunque ronde siempre la sombra de una concentración de poder que amenace la independencia de la justicia y la estabilidad jurídica.

Para el 2012 los objetivos a cumplir entre otros son el de consolidar los sistemas de información del grupo, a través de una renovación tecnológica, continuar el desarrollo de software e integración de nuevas y modernas herramientas orientadas a mejorar los niveles de seguridad, confiabilidad e integridad de la información.

Se mantendrá el reto de optimizar los gastos y recursos usados en la operación e incrementar la calidad y cobertura de los servicios.

Finalmente quisiera expresar mi agradecimiento al Presidente del Directorio, a los directivos y accionistas por el apoyo y confianza recibida y a todos los trabajadores de la empresa que han contribuido con su trabajo, ideas y compromiso.


Ariosto Cabrera Torres.