

INFORME DE GERENCIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONOMICO DEL AÑO 2013

Sra. Socia:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en los estatutos de la compañía, como a la Ley de Compañías respecto de las obligaciones de los administradores, pongo en conocimiento de esta junta, el informe económico y financiero de mi gestión como Gerente General de Protelcotelsa s.a., durante el ejercicio económico del año 2013.

A continuación detallo todas las actividades que tienen relación con los aspectos más relevantes de las principales coordinaciones existentes dentro de la empresa: Directivo - Administración, Desarrollo del Software y Financiero.

1. DIRECTIVO - ADMINISTRATIVO

En este año contratamos un Subgerente para que se encargue del desarrollo y terminación del Plan de Calidad de la Norma ISO 9001:2008 y se responsabilice del control de las principales actividades de cada una de las coordinaciones. La persona contratada renunció al cargo en el mes de Septiembre 2013, debido a que no tenía las capacidades para administrar las tareas a él encomendadas por parte de la gerencia general. Esta situación impidió que la Gerencia General cuente con un asistente que ayude en la planificación, ejecución y control de las principales actividades de cada una de las coordinaciones, y se pueda contar con un equipo gerencial con fortalezas y capacidades.

A continuación detallo las principales actividades, novedades y progresos dentro de cada una de las coordinaciones existentes en la empresa:

COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

La coordinadora de este departamento no cuenta con las capacidades y habilidades requeridas para impulsar el desarrollo eficiente de las áreas que conforman el departamento administrativo. Aquí se maneja la gestión de contratos de mantenimiento, emisión de comprobantes de venta y cobros, así como la gestión de recursos humanos y de adquisiciones de equipos, insumos, servicios y productos.

La situación mencionada obliga a que la gerencia tenga que dar seguimiento a los problemas principales de esta coordinación y no permite administrar de forma eficiente la empresa.

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES

Tanto el coordinador como los funcionarios que trabajan en esta coordinación no tienen ni los títulos requeridos dentro de los procesos de tomas físicas exigidos por las entidades públicas, como tampoco cuentan con las habilidades y destrezas requeridas para este tipo de trabajo. Al personal de esta área se le capacitó en el manejo adecuado de los procesos de la toma física de bienes. El coordinador ha trabajado cerca de tres años en los procesos operativos de este departamento.

También tiene dos años trabajando como coordinador de Gestión de Bienes, con quién se desarrollo el Plan de Gestión de Calidad del departamento; sin embargo, los contratos ejecutados dejan mucho que desear, pues la productividad generalmente es baja y los funcionarios no cumplen con los procesos de calidad establecidos. De parte del coordinador no se puede apreciar el profesionalismo requerido para el cargo, razón por lo cual la gerencia tiene necesariamente que estar vigilante del control de las actividades de tomas físicas que contratan los clientes.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE

La coordinadora de este departamento no cuenta tampoco con las habilidades y destrezas requeridas para ejercer esta función importante. Ella dedica su tiempo a funciones totalmente operativas, sin mostrar una gestión encaminada a planificar, ejecutar y controlar el proceso de asistencia a los clientes, que es su principal responsabilidad dentro del área. Tampoco pudo desarrollar los procesos de calidad requeridos por la gerencia a tiempo, los cuales se definieron en los últimos meses del año.

Teníamos muchas expectativas con respecto a la Coordinadora de Asistencia al Cliente debido a su nivel de educación, la experiencia en la gestión del cargo y su personalidad; sin embargo, no ha demostrado cualidades ejecutivas a pesar de estar trabajando cerca de dos años como coordinadora.

COORDINACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN

Esta área es una de las más improductivas de la empresa. Hemos tenido muchos problemas con la eficiencia y productividad, que realmente han sido muy bajas en este ejercicio económico, lo que ha tenido un efecto directo sobre los costos de implementación de los sistemas, así como en los altos costos relacionados con los contratos de mantenimiento.

Hemos trabajado con el coordinador del área de implementación, apoyándole en todo momento para que suba el nivel gerencial de su gestión; lamentablemente, la misma es totalmente operativa, razón por lo cual no se puede apreciar una planificación, ejecución, seguimiento y control, que permita mejorar toda la gestión de este departamento

COORDINACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

He tratado de formar un departamento de comercialización que nos permita generar ventas provenientes de nuevos clientes, tanto del sector público como del sector privado. El coordinador de esta área renunció en el mes de abril 2013. Luego de la renuncia estuvimos buscando un nuevo coordinador y logramos finalmente contratar otro funcionario en el mes de septiembre 2013. Con este nuevo funcionario tuvimos mayores expectativas que con el coordinador anterior; sin embargo, hasta el cierre de este ejercicio económico, los resultado previsto no se han dado.

Tenemos un Departamento de Comercialización que no incrementa las ventas con nuevos clientes. Conocemos que comercializar software tiene un enfoque técnico, que tratamos de suplir con el acercamiento al posible cliente, hacer la demostración

del sistema, para luego tratar de cerrar la venta. Este proceso no funciona desde el inicio del mismo, lo que impidió en términos globales, el incremento en ventas provenientes de nuevos clientes.

2. DESARROLLO DE SOFTWARE

En cuanto a desarrollo de software, nosotros no hemos realizado ningún desarrollo en el presente ejercicio económico.

Las actividades de la Coordinación de Tecnología de Información estuvieron enfocadas a estabilizar los módulos que forman parte del **Sistema Contable Financiero OLYMPO**, con el fin de disminuir los reclamos de los clientes.

Al final del año capacitamos a los funcionarios de la Coordinación de T.I. en los conocimientos técnicos de **OpenERP**, con el objetivo de enfocarnos en el desarrollo de los módulos de este sistema, a partir del mes de enero 2014.

Cabe señalar que el funcionario al cual se lo capacitó en la parte funcional de **OpenERP** renunció en el mes de septiembre 2013, al cargo que desempeñaba en la empresa, lo cual nos perjudica tremendamente, ya que al momento no contamos con un funcionario que entienda sobre la funcionalidad del sistema y que pueda acompañar a los funcionarios desarrolladores. Esta falencia que tenemos al momento, debemos cubrir en los próximos meses.

3. FINANCIERO

ProtelCotelsa se encuentra muy bien en el aspecto financiero, a pesar de los resultados económicos que a continuación señalo. En este año 2013 incrementamos las ventas con relación al año anterior. Los ingresos por las ventas de los productos y servicios tuvieron un incremento del 28 % con relación al año anterior; los costos y gastos en cambio tuvieron un incremento de 53.61 %, lo cual representa un costo y gasto fuera de contexto, a tal punto que el porcentaje de utilidad para este ejercicio económico es de apenas 4.49 %.

La razón del resultado de la utilidad en términos porcentuales se debe a que creamos una infraestructura para crecer conforme nuestras expectativas de ventas y por otro lado, la ineficiencia y la baja productividad de casi todos los departamentos, por falta de habilidades gerenciales por parte de los coordinadores de cada una de las áreas, que terminaron causando el incremento innecesario de costos y gastos.

El hecho de haber crecido en el monto de ingresos anuales en este ejercicio económico, crea muchas expectativas en cuanto a las reales posibilidades que tiene **ProtelCotelsa S.A.**, para alcanzar de aquí en adelante, metas que superen los ingresos que hemos obtenido en este ejercicio económico.

Por otro lado, es muy necesario que la gerencia tenga un equipo gerencial de alto nivel, con el objetivo de poder distribuir las responsabilidades, de tal forma que cada miembro del equipo pueda controlar de forma eficiente cada una de las actividades que forman parte de la gestión de cada gerente y subgerente. Queda por definir la contratación de uno o dos subgerentes que tengan un nivel académico alto,

experiencia, actitudes y el deseo de comprometerse con la empresa, en la visión ya establecida.

Por la atención que se digne dar a la presente, quedo de usted.

Quito, a 21 de marzo 2014

Atentamente,



Freddi Madrid M.
Gerente General
ProtelCotelsa S.A.