

INFORME DE GERENCIA

CONTENIDO

1. ENTORNO

- 1.1. Entorno político del país
- 1.2. Entorno económico del país

2. INDUSTRIA AUTOMOTRIZ

- 2.1. Industria Nacional
- 2.2. Resultados de General Motors

3. GESTION DE SERVICIO

4. RESULTADOS ECONOMICOS DE LA EMPRESA

- 4.1. Balance General
- 4.2. Estado de Resultados
- 4.3. Indices Financieros

RECOMENDACIONES DE LA GERENCIA SOBRE LA DISTRIBUCION DE LAS UTILIDADES

5. PLAN DE TRABAJO Y PROYECCIONES 2016

- 5.1. Entorno Económico
- 5.2. El Sector automotriz
- 5.3. Plan de Trabajo
- 5.4. Proyecciones

Señores Accionistas:

El presente informe de gerencia tiene como objetivo poner a consideración de la Junta General Ordinaria de AUTOSERVICIO TOTAL "SERVITOTAL S.A", los resultados de gestión correspondiente al Ejercicio Económico 2015.

1. ENTORNO

1.1. Entorno político del país

El entorno político del país en el año 2015, tiene relación directa con los resultados económicos del Ecuador durante el año en mención.

El panorama político presentó dificultades importantes, en el 2015, situación que no cambiará el año 2016, que es el último año completo de gobierno. Las protestas masivas, siguieron con la misma tónica, que en años anteriores, se reclama principalmente: libertad de expresión, mejorar la educación interlingüe, el archivo definitivo de los proyectos de ley de Herencias y Plusvalía, recuperación del IESS, entre otros aspectos.

La caída de la popularidad del Presidente, ha originado una crisis, que se refleja en el creciente y sorpresivo incremento de las protestas sociales, especialmente a partir del mes de septiembre.

La gestión política del Gobierno se resume en una nación con nuevos hospitales, escuelas, vivienda social, becas para estudiantes, crédito inmobiliario y una red de carreteras de primer orden, sin embargo el gobierno a raíz de la caída de los precios del petróleo se está "quedando sin dinero" para financiar un estado "obeso", con nuevos ministerios y la creación de innumerables puestos de trabajo en el sector público, además de un gasto social significativo. Todo esto alcanza un nivel de gasto del 45 % del PIB, en el 2015, según el Fondo Monetario Internacional (FMI).

1.2 Entorno económico del país

La caída de los precios de las materias primas (principalmente el petróleo), la apreciación del dólar que causa presión en las monedas de la región, la desaceleración económica de China que disminuye la demanda de las materias primas y, finalmente, la aguda contracción de Brasil y Venezuela, son las principales causas del debilitamiento en la economía de América Latina. El FMI proyecta una contracción del PIB del -0.3 %, en la región, la primera contracción en seis años.

En el caso del Ecuador la proyección fue del -0.6 %, sin embargo la tasa de variación interanual (2015 III), con relación al 2014, fue de -0.4%

Las fuentes de financiamiento externo se están agotando y por ello el Gobierno a recurrido a la emisión de bonos extranjeros con altas tasas de interés. El país enfrenta una gran prueba de liquidez, donde deberá mantener suficientes recursos monetarios para respaldar la dolarización y evitar una fuerte recesión económica.

Ecuador enfrenta las consecuencias de la implementación de un modelo económico que se basó en el gasto público y no construyó las condiciones de una economía atractiva hacia la inversión interna y externa que pueda dar sustento a un crecimiento a mediano plazo del empleo y la producción.

Con un panorama internacional adverso (bajos precios del petróleo y apreciación del dólar), la coyuntura económica del país dejó en evidencia la gravedad del gasto excesivo y la seriedad del desequilibrio fiscal.

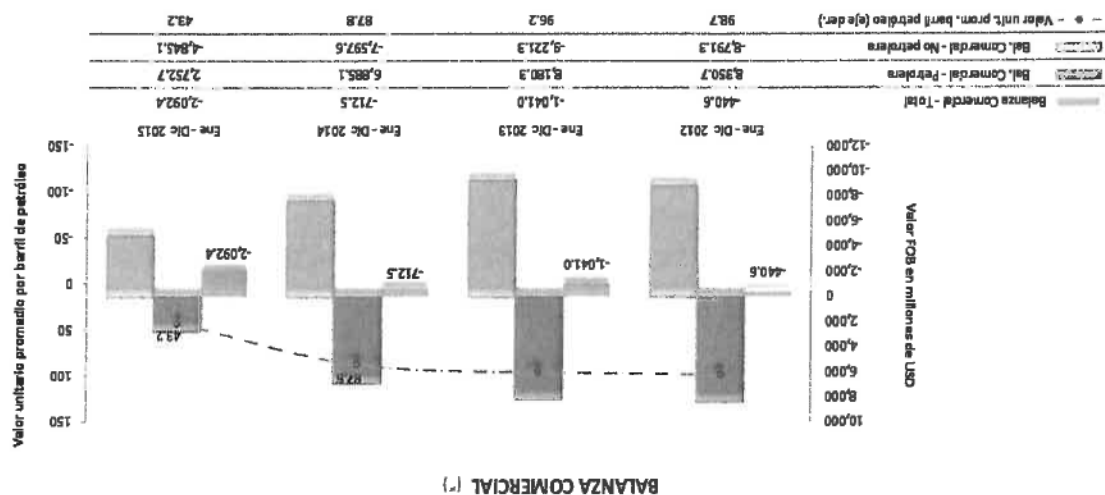
La crisis se siente en industrias como la agricultura y el comercio en general, que todavía mantienen tasa positivas de crecimiento. Hay sectores como la acuicultura y el camaron, que por sus características, dependen menos del ciclo económico de un país y mucho más de los fenómenos naturales

1.2.1. BALANZA COMERCIAL

En los últimos años el país ha venido consolidando una Balanza Comercial negativa, lo cual nos ubica en diferentes escenarios, en los cuales el flujo negativo de divisas termina siendo el detonante, para que se tomen medidas económicas muy drásticas.

La Balanza Comercial Petrolera en el 2015, tuvo un saldo favorable de USD 2.752,7 millones, superó el menor al obtenido en el mismo periodo del 2014 (USD 6.885 millones). Este comportamiento se debe en gran medida por la disminución en el valor unitario promedio del barril exportado de crudo.

Por su parte, la Balanza Comercial no Petrolera, disminuyó su déficit (36,2 %) frente al resultado contabilizado en el mismo periodo de 2014, al pasar de USD -7.597,6 millones a USD -4.845,1 millones.



En el 2015 las exportaciones alcanzaron USD 18.365,9 millones. En términos relativos fueron menores en - 28,6 % (USD 7.366,4 millones) con relación a las ventas externas registradas en 2014 (USD 25.732,3 millones).

Las exportaciones petroleras, en volumen, durante el período de análisis aumentaron en 0.8 %, al pasar de 22,092 miles de toneladas métricas a 22,263 miles de toneladas métricas. En valor FOB, las ventas externas petroleras experimentaron una disminución de -49.7 % (USD 6.604,9 millones), pasando de USD 13.302,5 millones a USD 6.697,5 millones. El valor unitario promedio del barril exportado de petróleo y sus derivados disminuyó en -50.1 %.

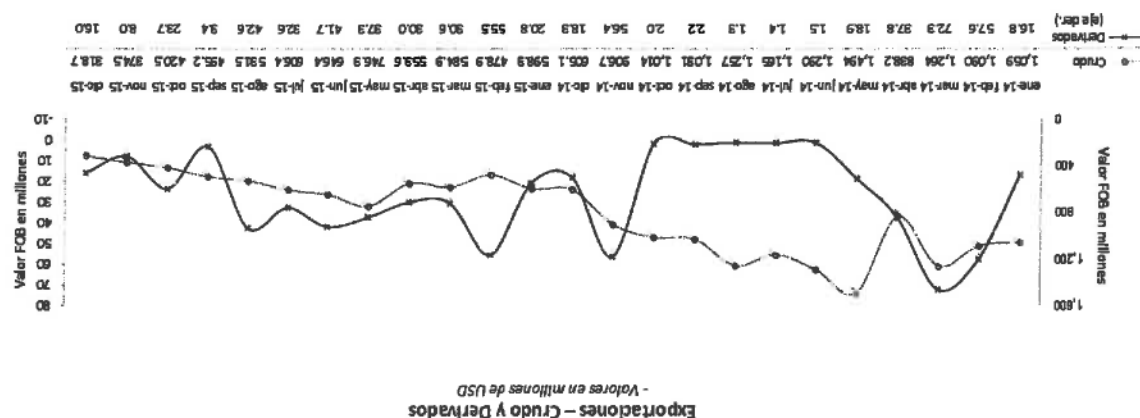
Las exportaciones no petroleras registradas en el período de análisis, fueron de USD 11.668,4 millones, monto inferior en 6.1% respecto del período de 2014, que fue de USD 12.429,8 millones. Este grupo de productos registró un aumento en volumen (toneladas métricas) de 2.3%, entre los dos períodos.

Las ventas externas No Petroleras Tradicionales totalizaron USD 6.277,8 millones, valor inferior al exportado entre enero y diciembre de 2014 en 1 % (USD 64 millones); y, las No Tradicionales alcanzaron USD 5.390,6 millones, -11.5% (USD - 669.5 millones) menos que las ventas efectuadas en el mismo período.

De enero a diciembre de 2015, las importaciones totales en valor FOB alcanzaron USD 20.458,3 millones, nivel inferior en USD 5.986,5 millones a las compras externas realizadas durante enero - diciembre de 2014 (USD 26.444,8 millones), lo cual representó una disminución de 22.6 %. De acuerdo a la Clasificación Económica de los Productos por Uso o Destino Económico (CUODE), al comparar los períodos enero - diciembre 2014 y 2015, el grupo de productos cuyo valor FOB creció fue: Productos Diversos (3.4 %); mientras que, los grupos que disminuyeron fueron los Combustibles y Lubrificantes (38.5 %); Bienes de Capital (19.6 %); Bienes de Consumo (19.1%); y Materias Primas (14.8 %).

PRECIO DEL PETROLEO

De enero de 2014 a diciembre de 2015, el promedio mensual de las ventas externas de crudo fue de USD 807,1 millones y de derivados de USD 26,2 millones; la participación porcentual en promedio de estos dos bienes frente al total de exportaciones petroleras fue de 96.9 % y 3.1 %, respectivamente.



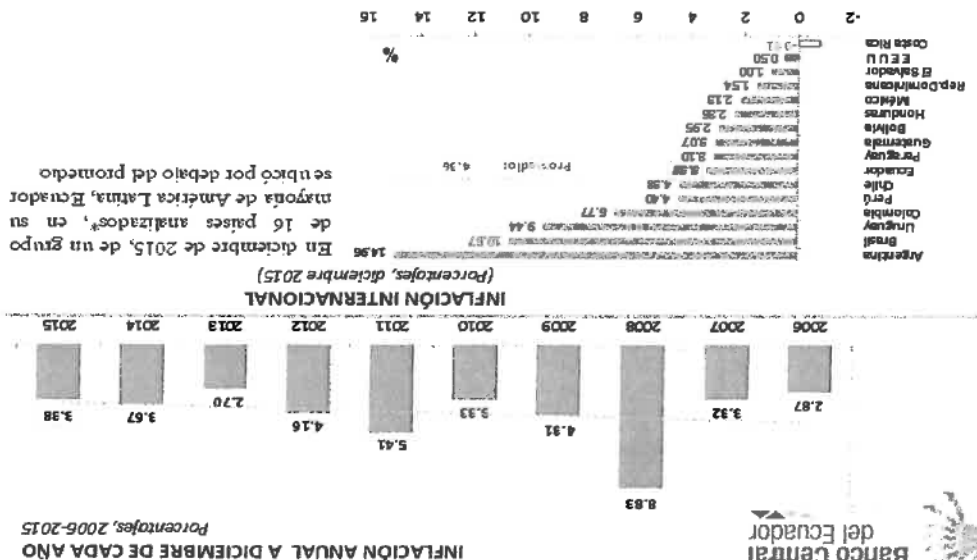
La Balanza Comercial Total, a diciembre de 2015, registro un déficit de USD 64 millones, lo que representó una disminución del déficit, o recuperación comercial, de 55 % frente al saldo a noviembre de 2015 que fue de USD -142 millones.

INFLACION

La inflación mensual en el Ecuador, cuya economía esta dolarizada desde el 2000, durante el 2015 registro un promedio mensual de 3,97%; la inflación anual fue de 3,38% lo que la dejó por debajo de la meta de 3,90%, según informó el Instituto de Estadística y Censos (INEC). La inflación acumulada desde enero pasó de 3,28% a 3,38%, en diciembre.

En diciembre del 2015, el país registro una inflación mensual de 0,09% en comparación al 0,11% del doceavo mes del año previo, es decir la inflación mensual se desaceleró. Los meses con mayor inflación fueron abril con 0,84% seguido de febrero con 0,61%. Mientras los meses que menos inflación registraron fueron octubre con el -0,09 % y julio con -0,08%.

INFLACION ANUAL A DICIEMBRE DE CADA AÑO
Porcentajes, 2006-2015



Por divisiones de consumo, cinco agrupaciones que en conjunto ponderaron el 87,56 % se ubicaron por sobre el promedio general siendo el mayor el porcentaje en Bebidas Alcohólicas, tabaco y estupefacientes; en las Comunicaciones y en Prendas de Vestir y Calzado se registró deflación.

1.2.2. EMPLEO

La reducción de ingresos, la contracción económica y el ambiente adverso para la inversión son algunos de los factores que conspiran en contra de las empresas y la generación de empleo, además demuestran la incapacidad del país para generar empleo adecuado para la mayoría de los ecuatorianos.

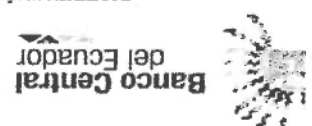
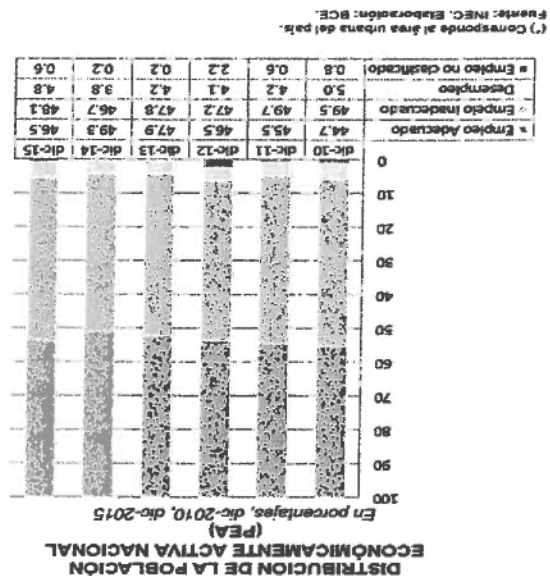
Ecuador registró una tasa de desempleo nacional de 4,77% en diciembre del 2015 en comparación al 3,80% que alcanzó en diciembre del 2014, un incremento de 0,97 puntos porcentuales, según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). La entidad considera que ese aumento en el desempleo es estadísticamente significativo. En el

mismo reporte, el INEC señaló que el empleo adecuado disminuyó 2,8 puntos al pasar de 49,28% en diciembre de 2014 a 46,50% en el mismo mes del 2015, variación que también es estadísticamente significativa. Asimismo, el subempleo pasó del 12,87% a 14,01%. En el área urbana el desempleo alcanzó el 5,65%, mientras en diciembre del 2014 esa tasa llegó a 4,54%. En el área rural, el desempleo pasó de 2,25% en diciembre del 2014 al 2,88% del mismo mes del 2015. Al cerrar el 2015, la pobreza se ubicó en 23,3% y la pobreza extrema en 8,45%. Estas cifras no representan variaciones significativas con respecto a diciembre del 2014.

EL DESEMPLEO NO HA AUMENTADO RESPECTO DE DICIEMBRE DE 2010; Y LA RAMA DE AGRICULTURA, CAZA Y SILVICULTURA EXPLICA MÁS DEL 25% DE EMPLEO

ESTRUCTURA DE LA OCUPACIÓN POR RAMA DE ACTIVIDAD
En porcentajes, dic-2014, dic-2015

RAMAS DE ACTIVIDAD	Dic. 2014	Dic. 2015
Nacional		
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura y pesca	24,5%	25,0%
Comercio	18,9%	18,9%
Manufactura (Incluida refinación de petróleo)	11,8%	10,6%
Construcción	7,4%	7,3%
Enseñanza y Servicios sociales y de salud	6,8%	7,2%
Transporte	5,9%	6,2%
Alojamiento y servicios de comidas	5,5%	6,1%
Actividades profesionales, técnicas y administrativas	4,9%	4,5%
Administración pública, defensa, planes de seguridad social obligatoria	4,4%	4,4%
Otros Servicios	3,8%	3,9%
Servicio doméstico	3,3%	2,7%
Correo y Comunicaciones	1,2%	1,2%
Actividades de servicios financieros	1,0%	0,8%
Suministro de electricidad y agua	1,0%	0,7%
Petróleo y minas	0,8%	0,7%

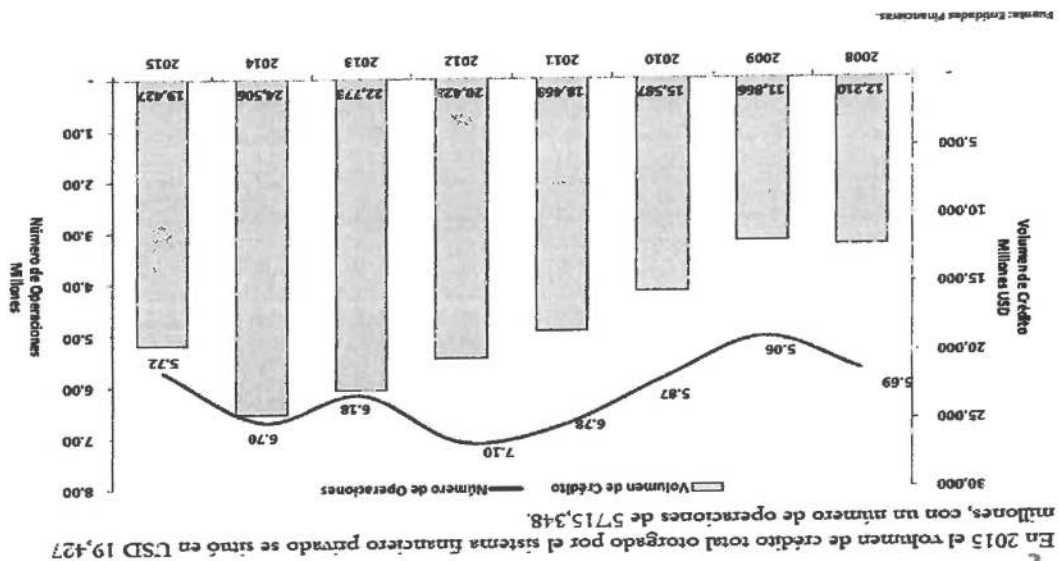


1.2.3. SECTOR BANCARIO

El 2015 ha sido un año diferente para la banca ecuatoriana, un menor dinamismo se refleja en una disminución de los depósitos del sistema financiero, en relación al 2014, estos se redujeron el 9,80 %, lo que origina el mayor cuidado de la liquidez y un menor volumen de colocación de crédito, pese a eso el sector sigue solvente y sólido, que se demuestra en su índice de solvencia del 18,3 % a noviembre del 2015.

Según datos de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE), los depósitos de la banca bajaron de USD 25.968 millones en diciembre del año pasado, a USD 22.273 millones a noviembre del 2015; es decir una reducción del 14 %, equivalente a USD 3.695 millones. El efecto fue una reducción de las líneas de crédito, lo que se reflejó desde julio pasado.

El 2015 también ha sido un año de regulaciones para el sector financiero. Algunas de estas normas han sido recibidas como positivas por la banca y otras generaron preocupación y solicitudes de revisión.



2. INDUSTRIA AUTOMOTRIZ

2.1. Industria Nacional

En el 2015 el total de vehículos nuevos vendidos fueron 81,309 unidades, lo que ocasiono, para el mercado automotriz una contracción del 32.29 %, con relación a las 120,060 unidades vendidas en el 2014, que representa 38,751 unidades menos.

El sector viene enfrentando una caída constante de las ventas desde el 2011, por el establecimiento de cupos de importación que para este año fue de alrededor del 40 %, en vehículos completos y un 20 % para los CKD o partes utilizadas para el ensamblaje nacional.

La caída de la demanda se debe a dos factores: por falta de liquidez y por la contracción de la economía, a estos factores se suma la restricción del crédito. De acuerdo a los datos de la AEAD

En el 2015 las ventas en el segmento de pesados (Camiones y Buses) evidencian un comportamiento decreciente con una caída de 25%, es necesario resaltar que en el segmento de buses existe un crecimiento de 23% por ello es el único segmento de todo el mercado automotor que muestra valores positivos.

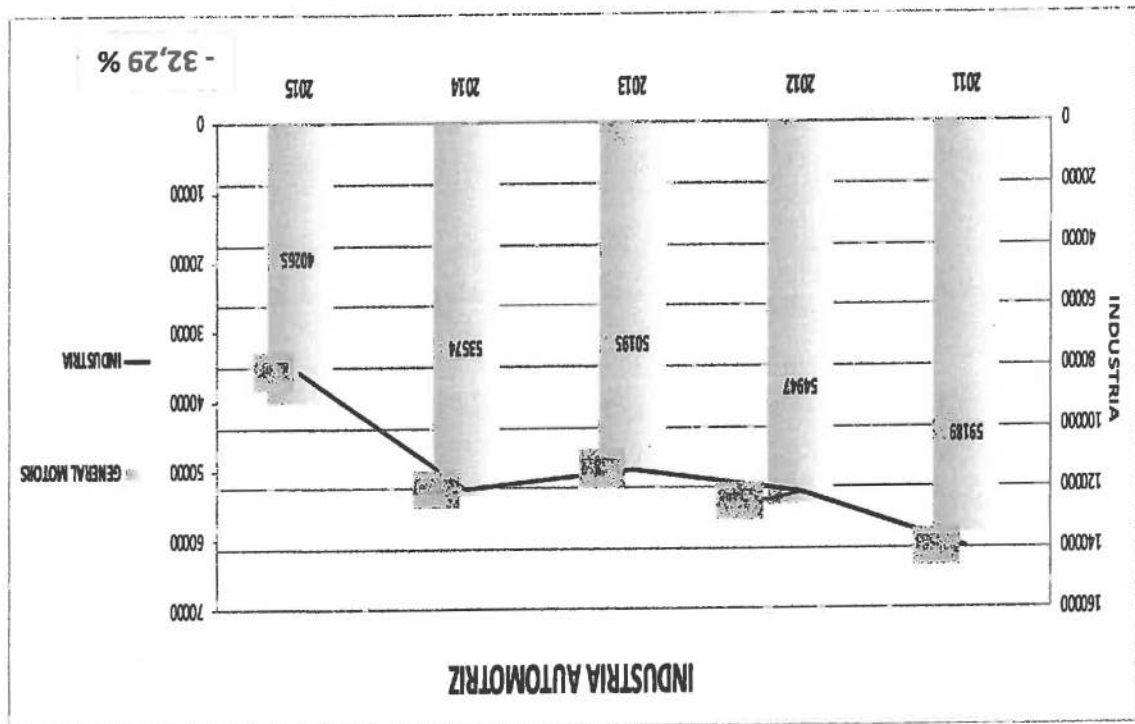
MARCA	UNIDADES		VARIACION
	2014	2015	ABSOLUTA
Enero	3790	4390	600
Febrero	3643	3614	-29
Marzo	4109	4330	221
Abril	4585	3635	-950
Mayo	4634	3403	-1231
Junio	4229	3277	-952
Julio	4367	3472	-895
Agosto	4259	3184	-1075
Septiembre	4574	2920	-1654
Octubre	4933	2813	-2120
Noviembre	4953	2576	-2377
Diciembre	5498	2651	-2847
Total	53574	40265	-13309
			-24,84%

FUENTE AEADE

Las cifras de ventas de la marca en el 2015, son el resultado de la situación actual del mercado automotriz, que a nivel general se redujo en el 32,27%, en comparación con el 2014. La disminución de ventas de G. M. fue del 24,84 %, al pasar de 53.574 unidades en el 2014, a 40.265 unidades en el 2015.

2.2. Resultados de General Motors

La disminución de ventas en la industria automotriz en el 2015 en relación al 2014 fue de 38.751 unidades, que equivale al 32.29 %



Al comparar las cifras de ventas, de General Motors G. M., del 2014 y 2015, el porcentaje de reducción de ventas para automóviles y camionetas, es el -28 %; en la comercialización de SUV's el -15,88% y en el segmento de pesados se observa un comportamiento decreciente con una caída de -28%. Sin embargo es necesario citar que el segmento de Van's existe un incremento del 20%.

SEGMENTO	UNIDADES			VARIACION ABSOLUTA			PARTICIPACION		
	2013	2014	2015	2013 vs. 2014	2014 vs. 2015	2015	2013	2014	2015
AUTOMÓVILES	26640	27121	19336	481	-7785	48%	53%	51%	48%
CAMIONETAS	9052	10756	7743	1704	-3013	19%	18%	20%	19%
SUVS	9651	11016	9267	1365	-1749	23%	19%	21%	19%
VANS	1555	1183	1422	-372	239	4%	3%	2%	4%
CAMIONES	3292	3487	2497	195	-990	6%	7%	7%	6%
BUSES	5	11	0	6	-11	0%	0%	0%	0%
TOTAL	50195	53574	40265	3379	-13309	100%	100%	100%	100%

FUENTE: AEADE

3. GESTION DE SERVICIO

El 2015 ha sido un año marcado por avances tanto en el ámbito empresarial como en el ámbito de la gestión operativa de todos los puntos de servicio, en concordancia con los estándares de la marca. Los principales puntos relacionados a la gestión de servicio, que son necesarios mencionar son los siguientes:

- Certificación en un 94 % del Servicio personalizado SPC, por parte de General Motors cuyo objetivo es brindar una experiencia diferente y respaldado al cliente en base a la transparencia, agilidad y puntualidad
- Inauguración y Apertura del Punto de servicio de Santo Domingo
- Readecuación de las instalaciones de los puntos de servicio del Centro y Norte (Pintura del piso con material epóxico, paredes y cubiertas)
- Capacitación al personal en habilidades blandas, habilidades técnicas y administrativas, especialmente, al personal técnico, sobre cómo establecer una nueva cultura de servicio al cliente.
- Adquisición de equipos de diagnóstico y equipos electrónicos para todos los puntos de servicio.
- Adecuación del Centro de Atención al Cliente en la Matriz y agencia Norte
- Inversión en equipos de voz y datos para el Servicio Personalizado.

En el año que termina se atendieron un total de 19,745 órdenes de trabajo: 18.698 órdenes de vehículos livianos (94.70 %) y 1.047 órdenes de trabajo de camiones (5.30%). El trabajo en equipo del personal técnico y administrativo, nos ha permitido cerrar el año con resultados aceptables. En Servitotal buscamos promover la capacidad de innovación, transparencia y agilidad, para mantener un proceso de mejora continua, en beneficios de nuestros clientes. Los principales indicadores KPI's, del servicio postventa se describen a continuación:

Posventa Servicio Livianos		
Indicadores (KPI)'s		
Unidad Medida	2015	
# Vehículos Atendidos Mecánica	16,830	#
# Vehículos Atendidos Colisión	1,868	#
Retención de Clientes	28,4%	%
Facturación Mano de Obra (Mecánica)	945,889	Usd\$
Facturación Repuestos (Mecánica)	1,646,144	Usd\$
Facturación Mano de Obra (Colisión)	668,701	Usd\$
Facturación Repuestos (Colisión)	966,783	Usd\$
CSI-Top Box Q1 Clientes Garantías.	94,7%	3M
CSI-Top Box Q1 Clientes Pagos.	82,31%	3M
CSI Bottom Two Box Garantías	5,3%	3M
CSI Bottom Two Box Pagos	3,1%	3M
Implementación Servicio Personalizado (Puntos Venta implementados/Total Puntos de	100%	%
Calibración Servicio Personalizado	88% (2014)	%
Categoría W3, W5, W9	100% (2014)	%verdes
Posventa Servicio Pesados		
Indicadores (KPI)'s		
Unidad Medida	2015	
# Vehículos Atendidos Mecánica	1,047	#
Retención de Clientes	18,0%	%
CSI Posventa (25)	N/A	3M%
Facturación Mano de Obra (Mecánica y Latonería)	66,147	Usd\$
Facturación Repuestos (Mecánica y Latonería)	87,874	Usd\$
Cumplimiento de Estándares Camiones (GMICA)	N/A	%
Productividad de Talleres Camiones	80%	%

4. RESULTADOS ECONOMICOS DE LA EMPRESA

Los estados financieros registrados a continuación han sido elaborados en base a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's y presentan razonablemente, la situación financiera de la empresa.

4.1. Balance General

SERVITOTAL S. A.

Balance General Del 1ro. de Enero al 31 de Diciembre del 2015

ACTIVO	2015	%
ACTIVO CORRIENTE		
Activo Disponible (Caja Bancos)	306.276	33,28%
Cuentas por Cobrar clientes	310.221	33,71%
Cuentas por Cobrar empleados	10.778	1,17%
Cuentas por Cobrar terceros	32.153	3,49%
Impuestos Anticipados	9.106	0,99%
Activo Realizable	18.513	2,01%
Activo Diferido	2.921	0,32%
Activos transitorios	-788	-0,09%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	689.179	74,88%
ACTIVO FIJO		
Edificios	140.443	15,26%
Equipo y herramientas	196.087	21,31%
Muebles y enseres	12.387	1,35%
Equipos electrónicos	33.463	3,64%
Equipo de oficina Matriz	2.766	0,30%
(-) Depreciación Acumulada	-153.961	-16,73%
TOTAL ACTIVO FIJO NETO	231.185	25,12%
TOTAL ACTIVO	920.364	100,00%
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Acreedores laborales	84.577	9,19%
Acreedores fiscales	19.323	2,10%
Proveedores nacionales	27.586	3,00%
Anticipos de clientes	70.014	7,61%
Dividendos por pagar a accionistas	56.005	6,09%
Otras cuentas por pagar	24.149	2,62%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	281.654	30,60%
PASIVO NO CORRIENTE		
Jubilación patronal	47.603	5,17%
Provisión por Desahucio	25.251	2,74%
Impuestos diferidos	18.166	1,97%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	91.020	9,89%
TOTAL PASIVO	372.674	40,49%
PATRIMONIO		
Capital social	2.000	0,22%
Reservas	1.000	0,11%
Adopción NIIF's por primera vez	73.344	7,97%
Resultados	391.715	42,56%
Utilidad / pérdida Ejercicio corriente	-76.453	-8,31%
Utilidad / pérdida	156.085	16,96%
TOTAL PATRIMONIO	547.690	59,51%
PASIVO Y PATRIMONIO	920.364	100,00%

ACTIVO

De acuerdo al Balance General, bajo NIIF's adjunto, el total del Activo de AUTOSERVICIO TOTAL "SERVITOTAL S. A." al 31 de diciembre de 2015 es de USD 920.364, con relación al 2014, USD 1'155.737, la disminución es el 20.37 %.

La composición del activo es la siguiente:

CUENTA	USD	%
Activo Corriente	689.179	74,88%
Activo Fijo	231.185	25,12%
TOTAL ACTIVO	920.364	100,00%

La estructura del activo corriente es la siguiente:

CUENTA	USD	%
Activo Disponible (Caja Bancos)	306.276	44,44%
Cuentas por Cobrar clientes	310.221	45,01%
Cuentas por Cobrar empleados	10.778	1,56%
Otras Cuentas por Cobrar terceros	32.153	4,67%
Impuestos Anticipados	9.106	1,32%
Activo Realizable	18.513	2,69%
Activo Diferido	2.921	0,42%
Cuentas transitorias	-788	-0,11%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	689.179	100,00%

El activo fijo neto es de USD 231.185 un 191.37 % superior al activo fijo neto del 2104, que fue USD 79.344, la diferencia se origina por los bienes inmuebles de la empresa y el equipamiento adicional de los talleres, que se realizó durante el año 2015; el detalle del activo fijo es el siguiente:

CUENTA	USD	%
Edificios	140.443	60,75%
Equipo y herramientas	196.087	84,82%
Muebles y enseres	12.387	5,36%
Equipos electrónicos	33.463	14,47%
Equipo de oficina Matriz	2.766	1,20%
(-) Depreciación Acumulada	-153.961	-66,60%
TOTAL ACTIVO FIJO NETO	231.185	100,00%

PASIVO

El pasivo de AUTOSERVICIO TOTAL "SERVITOTAL S. A." al 31 de diciembre de 2015 es de USD 372.674, con relación al 2014, USD 693.355, la disminución es equivalente al 46.25 %.

CUENTA	USD	%
Capital social	2.000	0,37%
Reservas	1.000	0,18%
Adopción NIIF's por primera vez	73.344	13,39%
Utilidad años anteriores	315.261	57,56%
Otros resultados integrales		0,00%
Utilidad / Périda	156.085	28,50%
TOTAL PATRIMONIO	547.690	100,00%

El patrimonio neto de la empresa al 31 de diciembre de 2015 es de USD 547.690, con relación al 2014, USD 462.383, el incremento es equivalente al 18,45 %.

PATRIMONIO

CUENTA	USD	%
Jubilación patronal	47.603	52,30%
Provisión por Desahucio	25.251	27,74%
Impuestos Diferidos	18.166	19,96%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	91.020	100,00%

El pasivo No corriente equivale a USD 91.020, inferior en el 6,63 % con relación al 2014, que fue USD 97.489, el mismo se detalla a continuación:

CUENTA	USD	%
Acreedores laborales	84.577	5,82%
Acreedores fiscales	19.323	0,04%
Préstamos a corto plazo		1,91%
Proveedores nacionales	27.586	45,36%
Anticipos de clientes	70.014	8,15%
Dividendos por pagar a accionistas	56.005	20,77%
Otras cuentas por pagar	24.149	5,75%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	281.654	87,80%

El pasivo corriente es de USD 281.654, con relación al 2014, USD 595.865, la disminución equivale al 52,73 %, su estructura se detalla a continuación:

4.2. Estado de Resultados

SERVITOTAL S. A.

Estado de Pérdidas y Ganancias
Del 1ro. de Enero al 31 de Diciembre del 2015

CUENTAS	TOTAL	Relación Vtas brutas
VENTAS BRUTAS	2.837.488	100,00%
Ventas de Servicio	2.837.488	100,00%
(-) DEVOLUCIONES	283.758	10,00%
Devoluciones	283.758	10,00%
(-) DESCUENTOS	84.299	2,97%
Descuentos	84.299	2,97%
VENTAS NETAS	2.469.431	100,00%
Venta Netas de Servicio	2.469.431	100,00%
COSTO DE VENTAS	1.651.174	66,86%
Costo Venta de Servicio	1.651.174	66,86%
UTILIDAD BRUTA	818.256	33,14%
GASTOS OPERATIVOS	940.555	38,09%
Gastos administrativos	345.913	14,01%
Gastos de ventas de servicio	594.642	24,08%
UTILIDAD OPERATIVA	(122.299)	-4,95%
OTROS INGS./EGRS. NO OPERACIONALES	201.931	8,18%
Ingresos no operacionales	213.767	8,66%
Egresos no operacionales	11.836	0,48%
UTILIDAD NETA DEL PERIODO	79.632	3,22%

Las ventas brutas de la empresa "SERVITOTAL S. A.", en el 2015 fueron U\$D 2'837.488, que corresponden a un total de 19.745 órdenes de trabajo atendidas y facturadas: 18.698 órdenes de vehículos livianos (94,70 %) y 1.047 órdenes de trabajo de camiones (5,30%). En el ejercicio económico 2014 las ventas brutas fueron U\$D 2'540.359, el incremento de ventas es el 11,70 %. Las ventas Netas fueron U\$D 2'469.431

El costo de ventas de servicio fue U\$D 1'651.174 es decir el 66,86 % de las ventas netas; el margen de contribución es 818.256 y representa el 33,14% de las ventas netas.

Los gastos operativos, administración y ventas de taller, mano de obra mecánica, colisión y venta de inventarios fueron U\$D 940.555 corresponden al 38,09 % de las ventas netas. La utilidad operativa fue de U\$D -122.299, en el 2014 la utilidad operativa fue U\$D -41.247.

SERVITOTAL S. A.

INDICES FINANCIEROS 2015

INDICES DE LIQUIDEZ		VALOR
Razon Corriente		2,45
Capital de Trabajo		407.526
Solvencia		60%
Endudamiento		40%

INDICES RENTABILIDAD		VALOR
Margen Bruto		33,14%
Margen Operativo		-4,95%
Margen Neto		3,22%
Rendimiento de los activos (ROA)		8,65%
Rendimiento Patrimonial (ROI)		14,54%

INDICES DE ACTIVIDAD		VALOR
Rotacion del Inventario		33
Dias de Inventario de taller		11
Rotación Ctas x Cobrar		7
Dias de Ctas x Cobrar		50
Rotación Ctas x Pagar		38
Dias de Ctas x Pagar		9
Ciclo de Conversión del Efectivo		51

Rotación de los activos	2,68
Rotación del Capital de Trabajo	6,06

Los ingresos no operativos corresponden a USD 201.931, con relación a las ventas netas equivalentes al 8.18% de las ventas netas.

La utilidad neta del periodo 2015, es de USD 79.632, que corresponden al 3.22 % de las ventas netas.

4.3. INDICES FINANCIEROS

Los principales índices financieros, de liquidez, rentabilidad y actividad de la empresa, se resumen en el siguiente cuadro:

Ing. Gabriela Guadarras
GERENTE GENERAL

[Signature]

Atentamente

Quisiera agradecer a Ustedes Señores Accionistas por su apoyo y confianza durante el 2015, al igual que a todo el personal de "SERVITOTAL S. A.", por su compromiso, dedicación y el eficiente trabajo en equipo.

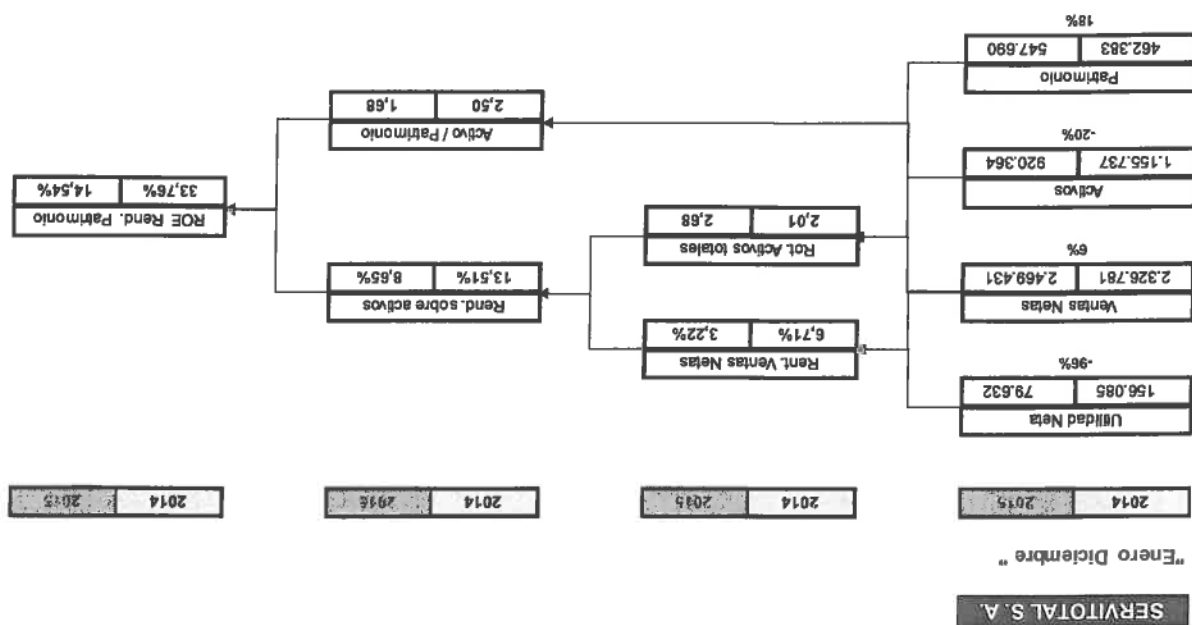


GRAFICO DU PONT

GRAFICO DE DU PONT

RECOMENDACIONES DE LA GERENCIA SOBRE LA DISTRIBUCION DE LAS UTILIDADES

De acuerdo a las declaraciones del Econ. Walter Spurtner, editor de "Análisis Semanal" las proyecciones de la economía ecuatoriana, para el año 2016 son pesimistas, especialmente por el precio del petróleo a la baja, uno de los principales ejes, en los que se sostenía el modelo económico del actual gobierno y la revalorización del dólar, lo que origina una disminución del consumo y por lo tanto una drástica contracción del mercado.

Tomando en cuenta los antecedentes anteriores, en los planes de trabajo del 2016, elaborados por "SERVITOTAL" se estableció como objetivo comercial, atender 22.006 órdenes de trabajo, que corresponden a 20.833 órdenes de trabajo de vehículos livianos y 1.173 órdenes de trabajo de camiones. El monto de ventas netas sería de U\$D 2'768.890, para alcanzar esa cifra de ventas se requiere:

Inventario promedio mensual	U\$D	17.170
Cartera por cobrar (corto plazo)	U\$D	276.889
Costo de Ventas promedio mensual	U\$D	145.815
Gasto operacional mensual	U\$D	63.000
Capital de trabajo mensual	U\$D	395.555

En base a las premisas indicadas, al entorno económico que se prevé para el ejercicio 2016, la Gerencia General recomienda, que las utilidades generadas en el ejercicio 2015, se distribuyan en su totalidad.

5. PLAN DE TRABAJO Y PROYECCIONES 2016

5.1. Entorno Económico

De acuerdo al FMI, en Ecuador, las rigideces macroeconómicas impiden un ajuste más suave a la caída de los precios del petróleo. En vista del continuo descenso de esos precios y la apreciación del tipo de cambio real, se proyecta una recesión durante el año 2016. Este pronóstico también refleja las ajustadas condiciones financieras y el régimen de dolarización que excluye la posibilidad de una respuesta de política monetaria.

Las proyecciones del crecimiento económico del Ecuador coinciden en que el 2016 será un año mucho más duro que el 2015. J. P. Morgan estima -1,5 %, y Cití -1,2 %. El consenso de estos análisis es que parece ser que Ecuador tardará al menos tres años en recuperar la senda del crecimiento económico, hay que considerar que 2015 ha sido un año de crecimiento casi nulo, 2016 uno de contracción casi igual a la recuperación esperada en 2017, esto implica al menos tres años perdidos. De acuerdo al informe del FMI, la economía de Ecuador, caerá 4,5% el 2016 y 4,3% el 2017

Según el reporte del Banco Central el Índice de Confianza Empresarial (ICE), en diciembre se situó en 1.181, con tendencia a la baja.

El proyecto original del presupuesto para el 2016, fue modificado por la Asamblea, debido a la variación del precio del petróleo, se considera un precio del barril de petróleo de USD 35, y un crecimiento de la economía del 1 % anual que en términos per cápita significa una reducción de ingresos.

Esta pendiente la eliminación gradual de las salvaguardias y la posibilidad de introducir el timbre cambiario, para beneficiar a los exportadores y encarecer las importaciones. Se promete cancelar los atrasos con los proveedores y contratistas con recursos líquidos y con títulos del Banco Central para pagar impuestos. Se intensifican los esfuerzos para contrar mayor deuda en el exterior y por disminuir la pérdida de competitividad por la revaluación del dólar.

Para obtener un mayor crecimiento del PIB, se debe estimular la demanda interna y la inversión privada, ya que con el precio del petróleo a la baja, el consumo originado por el gasto del gobierno dejó de ser protagonista.

A medio plazo se espera una recuperación gradual en los precios del petróleo junto con un aumento de las exportaciones petrolíferas. Por último, el estancamiento en la inversión privada va a limitar el desarrollo de las industrias no petroleras y el consumo privado comenzará a crecer, aunque condicionado a las presiones fiscales.

INDICADOR	UNIDAD MEDIDA	2015	2016	INCREMENTO
UNIDADES ATENDIDAS*	Unidad	19.745	22.400	13%
VENTAS NETAS *	Dolares	2.469.432	2.768.890	12%
GASTOS GENERALES	Dolares	940.555	756.108	-19,61%
UT. NETA DEL PERIODO	Dolares	79.632	344.732	333%

* MECANICA + COLISION

El Plan de Trabajo de la empresa tiene como objetivo un crecimiento en ventas, con relación al año 2015 del 12 % y un mejor manejo de los recursos monetarios que se reflejan en un disminución de los gastos generales del 19,61 %, según el cuadro adjunto en el que se incluye la utilidad neta proyectada de U\$D 344.732.

5.3 Plan de Trabajo

El número de unidades que se venderán en el 2016 se reducirán y por lo tanto los ingresos en ventas netas, del taller de servicio se verán afectados, principalmente porque los hábitos de consumo van cambiando de acuerdo a la situación económica actual.

Para el sector automotriz el año 2015 será recordado, por tener uno de los mayores bajones de ventas de la última década, este escenario será mucho más pesimista en el 2016. El sector viene enfrentando una caída constante de las ventas desde el 2011, por el establecimiento de cupos de importación que para el año 2016, según la resolución 050 – 2015 del Comité de Comercio Exterior COMEX, se establece que se puede importar U\$D 280,68 millones en vehículos, correspondientes a 23.285 unidades. Esto representa 2.332 vehículos menos que en el 2015.

5.2. El Sector automotriz

	2015	2016	2017
Producto Interior Bruto (% Cto.)	0.2	-0.5	1.6
Inflación (% promedio)	3.7	2.8	3.3
Balanza Cuenta Corriente (% PIB)	-1.9	-2.0	-1.6
Tipo interés depósitos (% promedio)	8.3	9.0	9.3
Tasa Fero(% promedio)	4.7	5.0	4.9
Tipo de Cambio \$/€	1.1	1.1	1.2

Se prevé una reducción en el gasto público, a la vista de menores ingresos procedentes de la exportación de petróleo y las dificultades de obtener financiación externa. Por su parte, se espera una reducción de los ingresos públicos, que va a generar un déficit que perpetuará el nivel de deuda pública. Además la inflación disminuirá su tendencia al alza, como consecuencia de la reducción en el consumo interno y el estancamiento del gasto público

En el 2016, se espera una reducción en el consumo privado, debido al deterioro de las condiciones laborales y por lo tanto menores ventas de las empresas, además hay que resaltar que en tiempos de los hábitos de compra se modifican, tomando en cuenta estos antecedentes, en el siguiente cuadro se resumen los objetivos, estrategias e indicadores de cumplimiento del taller de servicio.

PRIORIDADES DE NEGOCIO 2016	OBJETIVO FUNCIONAL	AREA	INICIATIVAS	INDICADOR (KPI)	2015	Plan 2016	COMENTARIOS
META					METRICAS		
Ingresos/Ventas	Incrementar el 8% en ventas totales de postventa. Servicio: 11% Repuestos: 6%	Postventa	Fortalecer el proceso consultivo en la venta de accesorios en taller.	No. De Unidades accesorizadas en taller		600	Ventas de accesorios en taller de 72,000.00
			Incrementar 2,135 Ordenes de Trabajo (700 unidades, 58 meses)	No. De Unidades atendidas	18,698	20,833	
			Cuidar de los clientes existentes y gestionar la cartera de clientes corporativos. Generando un nuevo cliente, o aumentando el grado de satisfacción de los clientes ya existentes	% Retención	28.4%	30.5%	
			Cumplir con el seguimiento y cierre de problemas, quejas y reclamos PQR de clientes de garantías & pagos.	TB Garantías TB Pagos	94.7% 82%	95% 88%	
Experiencia del Cliente/Satisfacción del Cliente/Procesos de Atención	Fortalecer la cultura de servicio y atención al cliente	Postventa	Administrar adecuadamente la cartera.	% de Cartera Vendida	33%	12%	
			Disminución de los gastos operacionales.	Gastos operacionales / Ventas	9%	8%	
Salud Financiera/Fondo de Manobra/Liquidz/Operativa del departamento de Postventa	Mejorar la Rentabilidad Neta & Operativa del departamento de Postventa	Postventa	Gestionar la baja del inventario obsoleto por inventario fresco.	% obsolescencia	17%	12%	
			Capacitar al personal de postventa para mejorar sus resultados.	% de cumplimiento en programa de formación.	Repuestos 69% Servicio 18%	Repuestos 95% Servicio 80%	
Gente/Estructura Personal	Desarrollar una estructura eficiente y motivada en el cumplimiento de objetivos	Postventa					

5.4. Proyecciones

A continuación se detalla la proyección de unidades de mecánica y colisión que se atenderán en el año 2016:

SERVITOTAL S. A.

CUADRO COMPARATIVO DE VEHICULOS ATENDIDOS

UNIDADES ATENDIDAS MECANICA												
MES	MAYOZ		6 DE DIC		M. VALVERDE		S. DOMINGO		TOTAL		2016	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Enero	359	355	449	441	340	398	150	227	1298	1421		
Febrero	347	384	444	476	381	430	204	246	1376	1537		
Marzo	374	421	521	622	406	472	243	269	1644	1684		
Abril	388	419	402	620	470	472	258	268	1521	1677		
Mayo	331	387	519	480	430	434	190	248	1470	1549		
Junio	378	441	465	547	496	494	244	282	1583	1764		
Julio	438	434	538	638	475	486	233	278	1686	1737		
Agosto	364	438	493	543	461	490	237	280	1555	1751		
Septiembre	397	455	663	564	472	509	231	291	1663	1818		
Octubre	401	466	517	578	488	522	279	298	1685	1865		
Noviembre	339	381	349	472	395	426	223	244	1306	1522		
Diciembre	500	395	389	489	416	442	226	252	1531	1578		
TOTAL	4618	4876	5850	6170	5232	5573	2718	3184	18218	19803		
PR. MENSUAL	385	415	471	514	436	464	227	265	1518	1574		

UNIDADES ATENDIDAS COLISIONES

MES	MAYOZ		6 DE DIC		M. VALVERDE		S. DOMINGO		TOTAL		2016	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Enero	35	34	11	17	36	42	13	14	95	107		
Febrero	44	52	23	26	54	63	20	21	141	161		
Marzo	35	34	13	17	37	41	9	14	94	105		
Abril	45	44	20	22	42	53	14	18	121	136		
Mayo	72	60	30	30	70	73	8	24	180	186		
Junio	59	68	35	34	82	83	21	28	197	214		
Julio	61	57	28	28	65	69	18	23	172	178		
Agosto	52	65	43	32	64	79	21	26	180	202		
Septiembre	66	65	26	32	63	79	26	26	181	202		
Octubre	48	62	21	31	56	76	17	25	140	194		
Noviembre	69	67	30	34	64	82	21	27	184	210		
Diciembre	26	62	36	31	85	75	36	25	183	193		
TOTAL	610	668	316	334	718	814	224	271	1868	2088		
PR. MENSUAL	51	54	26	27	60	68	19	23	156	174		