

AUTOSERVICIO TOTAL S. A.

SERVITOTAL S. A.



FIND NEW ROADS.



INFORME DE GERENCIA

CONTENIDO

1. ENTORNO

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

2. INDUSTRIA AUTOMOTRIZ

- 2.1. Industria Automotriz

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

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 2016.

1. ENTORNO

1.1. Entorno político del país

En el 2016, Ecuador enfrentó el desafío de diseñar estrategias y políticas eficientes para adecuar su economía al nuevo contexto internacional. El Gobierno se vio en la necesidad de reducir significativamente la inversión pública y acortar el gasto corriente, que se pudo suavizar en los últimos meses del 2016, gracias a una importante movilización de financiamiento externo. Por el lado externo, la cuenta corriente se estabilizó mediante restricciones al movimiento de bienes y capitales.

1.2 Entorno económico del país

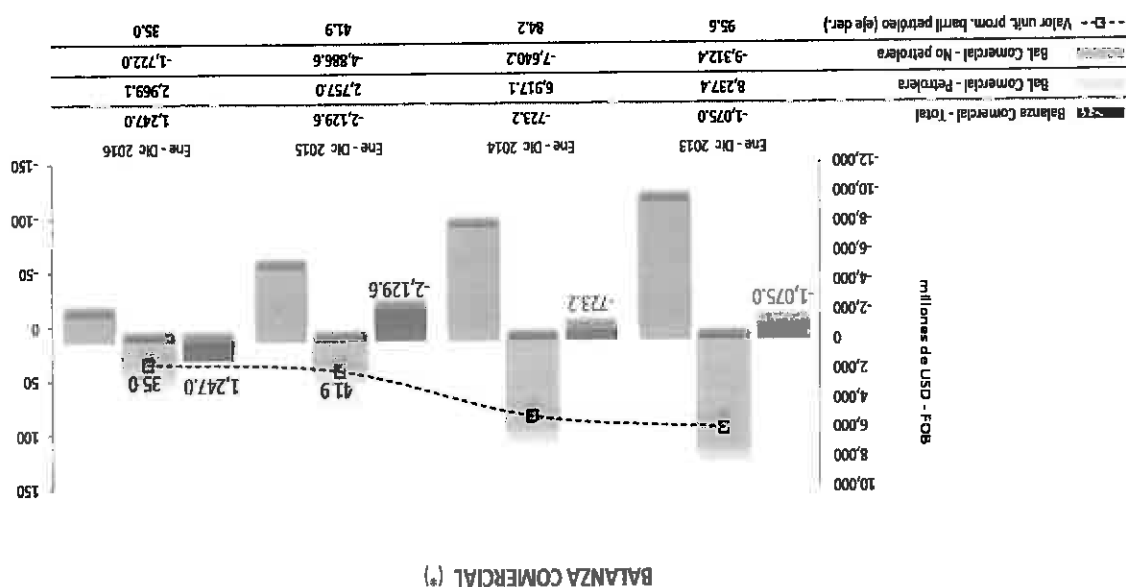
La economía cierra el año con una contracción, debido principalmente a una débil demanda interna y a la caída de la inversión y del consumo. Asimismo, tanto la balanza comercial no petrolífera como la producción petrolífera han empeorado. A esta situación han contribuido el bajo precio del petróleo y el coste de la recuperación del reciente terremoto. La inflación anual se redujo al 1,12 %, sin embargo se está produciendo un deterioro de la calidad y cantidad del empleo afectando al nivel de consumo

Las metas alcanzadas respecto a políticas sociales y disminución de la pobreza están en riesgo. De hecho, la pobreza subió ligeramente del 22,5% en 2014 a un 22,9% a finales del 2016, según el INEC. A esto se sumaron los efectos del devastador terremoto registrado en abril de 2016 en el área costera, que de acuerdo a estimaciones del Gobierno, ha generado un costo de reconstrucción de cerca de 3 puntos porcentuales del PIB.

1.2.1.BALANZA COMERCIAL

La Balanza Comercial de Ecuador ha tenido importantes variaciones en los últimos. La Balanza Comercial Petrolera, entre enero y diciembre de 2016 cerró con saldo positivo de USD 2, 969.1 millones; superó al mayor al obtenido en el mismo periodo de 2015 (USD 2, 757.0 millones), como consecuencia de la disminución de las importaciones petroleras y a pesar de la caída en el valor promedio del barril de crudo exportado La Balanza Comercial

no Petrolera disminuyó su déficit (64.8%) frente al resultado contabilizado en el mismo periodo de 2015, al pasar de USD - 4,886.6 millones a USD -1,722.0 millones



En el 2016 las exportaciones totales alcanzaron USD 16,797,7 millones. En términos relativos fueron menores en - 8.4 % (USD 1,532,9 millones) con relación a las ventas externas registradas en 2015 (USD 18,330,6 millones).

Las exportaciones petroleras, en volumen, durante el periodo de análisis disminuyeron en 0.3 %, al pasar de 22,156 miles de toneladas métricas a 22,079. En valor FOB, las ventas externas petroleras experimentaron una disminución de -18 % (USD -1,201.2 millones), pasando de USD 6,660,3 millones a USD 5,459,5 millones. El valor promedio del barril exportado de petróleo y sus derivados disminuyó en - 18 %; de USD 41.9 a USD 34.4.

Las exportaciones no petroleras registradas en 2016, fueron de USD 11,338,5 millones, monto inferior en 2.8% respecto del año 2015.

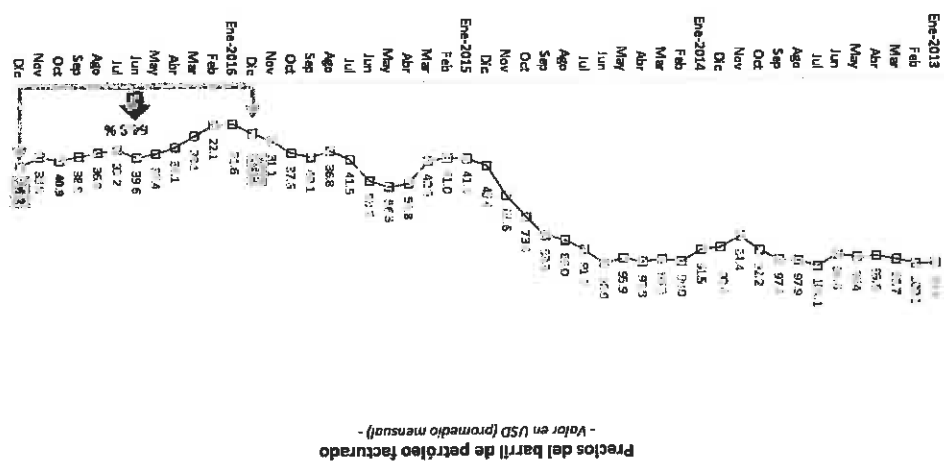
Las ventas externas No Petroleras Tradicionales totalizaron USD 6,457.3 millones, 2.4% más que en el ejercicio anterior; mientras que las No Tradicionales alcanzaron USD 4,881,2 millones, 9% menos que las ventas efectuadas en el 2015.

Al finalizar el año 2016, las importaciones totales en valor FOB alcanzaron USD 15,550.6 millones, nivel inferior en USD 4,909.6 millones en relación a las compras externas

realizadas durante enero – diciembre de 2015 (USD 20,460.2 millones), lo cual representó una disminución de -24 %

1.2.2. PRECIO DEL PETROLEO

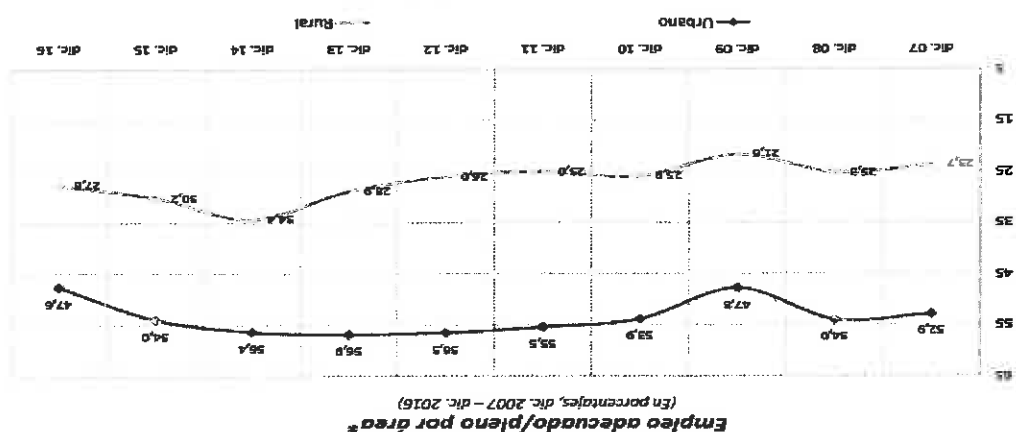
Entre enero del 2013 y diciembre del 2016, el precio promedio del barril de petróleo fue de USD 64.3; alcanzando sus mejores niveles en febrero y julio de 2013 (USD 101.1) y en junio de 2014, con una pequeña reducción (USD 98.9). A partir de julio de 2014 se observa una tendencia a la baja, llegando a USD 21.6 en enero de 2016; a partir del febrero de 2016 el precio se recupera y en diciembre de 2016 se registra USD 44.2 dólares por barril.



1.2.3. INFLACION

En el Ecuador, cuya economía esta dolarizada desde el año 2000, en diciembre de 2016 registro una inflación del 0.16 %; en diciembre del 2015 el -0.15%. La inflación anual en el 2016 fue el 1,12 %, porcentaje inferior al registrado en el 2015 (3,38%) y el menor porcentaje desde 2001.

Fuente: Encuesta Nacional de Estadísticas y Censos -INEC, Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo - ENAESOU
 * Tasa de empleo adecuado pleno urbano o rural = Empleo adecuado pleno urbano o rural / PEA urbano o rural

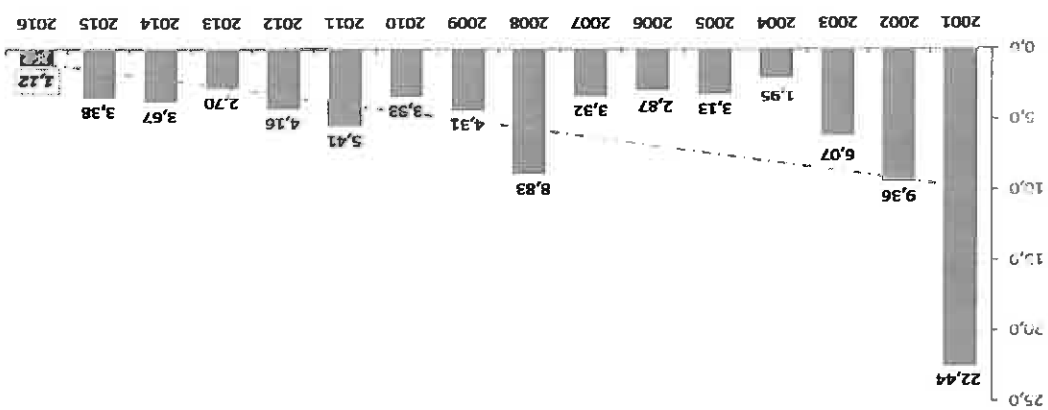


En diciembre de 2016, el empleo adecuado tiene una tasa de 47.6% en el área urbana y 27.8% en el área rural. Ambas tasas cayeron en 6.4 y 2.4 puntos porcentuales respectivamente respecto al mismo mes del 2015.

EMPLEO ADECUADO/PLENO POR ÁREA

La tasa de desempleo a diciembre del 2016 cerró en 5,26%, lo que implica un crecimiento de 0,46 puntos porcentuales con relación al mismo mes del año pasado. En tanto el subempleo pasó de 14% al 19,9% entre diciembre del 2015 y del 2016. Mientras la tasa de empleo bruto nacional pasó del 62,6% al 63,8%. La ciudad que presentó la mayor tasa de desempleo fue Quito, con el 9,1%. Mientras que la menor tasa registró Cuenca, con el 4,8%. La ciudad con el mayor subempleo fue Guayaquil, con el 20,2% y la de menor porcentaje Cuenca con el 11%. La mayor cantidad de trabajadores se concentró en el sector privado, con el 91%.

1.2.4. EMPLEO



1.2.5. SECTOR BANCARIO

La banca fue un negocio con menos rentabilidad en el 2016, la utilidad patrimonial fue de 6,8 % mientras que en el 2015 fue 9 %, es decir, una disminución de 2,2 puntos.

Tras un crecimiento anual de 18%, el 2016 cierra con un saldo de depósitos por USD 26.697 millones, lo que implica un incremento anual de USD 4.079 millones, debido principalmente a la variación en el saldo de los depósitos monetarios por 28,4%. Los depósitos estuvieron compuestos principalmente por depósitos monetarios, donde estos conforman el 39% de total, un saldo de USD 10.294 millones. Los depósitos a plazo representan el 31% mientras que los depósitos de ahorro representaron el 30% del total de depósitos, es decir, USD 8.094 millones al cierre de 2016. Dentro de los depósitos a plazo las captaciones menores a seis meses alcanzaron un saldo de USD 7.061, es decir el 85% del total. Por su parte, los depósitos a plazo mayores a 181 días acumularon un saldo de USD 1.248 millones, el 15% restante.

El total de activos, al cierre de 2016, alcanzó un saldo acumulado de USD 35.598 millones, el saldo obtenido en el 2015 fue USD 30.864 millones. Entre 2014 y 2015 los activos sufrieron una caída de 8 % (USD 2.755 millones), mientras que entre 2015 y 2016, los activos crecieron en 15 % (USD 4.734 millones), de esta manera el crecimiento anual para 2016 fue el mayor de los últimos cuatro años.

1.3. VARIABLES MACROECONOMICAS

Variables Macroeconómicas

Producto Interno Bruto - Anual		2012	2013	2014	2015	2016
BIP Real		60.325	64.352	67.546	70.242	70.954
Tasa de crecimiento anual del PIB real		7.87%	5.64%	4.76%	3.99%	0.10%
Producto Interno Bruto - Trimestral		2015-II	2015-III	2015-IV	2016-I	2016-II
PIB Real Trimestral		17.594	17.561	17.595	17.086	17.207
Tasa de crecimiento anual del PIB real		0.2%	-0.2%	0.2%	-3.3%	-2.2%
Precio del petróleo		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Precio del petróleo		47.55	29.55	44.57	52.55	54.31
Inflación		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Inflación		4.75%	2.55%	4.47%	5.55%	5.41%
Producción de Bienes		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Producción de Bienes		63.965	66.164	70.574	64.666	63.788
Indicadores monetarios		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Indicadores monetarios		2.452.1	2.452.0	2.452.0	2.452.0	2.452.0
Reservas Internacionales		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Reservas Internacionales		4.822.1	4.822.0	4.822.0	4.822.0	4.822.0
Exportaciones		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Exportaciones		18.131	18.131	18.131	18.131	18.131
Importaciones		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Importaciones		18.131	18.131	18.131	18.131	18.131
Comercio Exterior		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Comercio Exterior		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Indicadores monetarios externos		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Indicadores monetarios externos		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Reservas		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Reservas		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Saldo de Cuenta Corriente		dic-14	dic-15	dic-16	ene-17	feb-17
Saldo de Cuenta Corriente		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

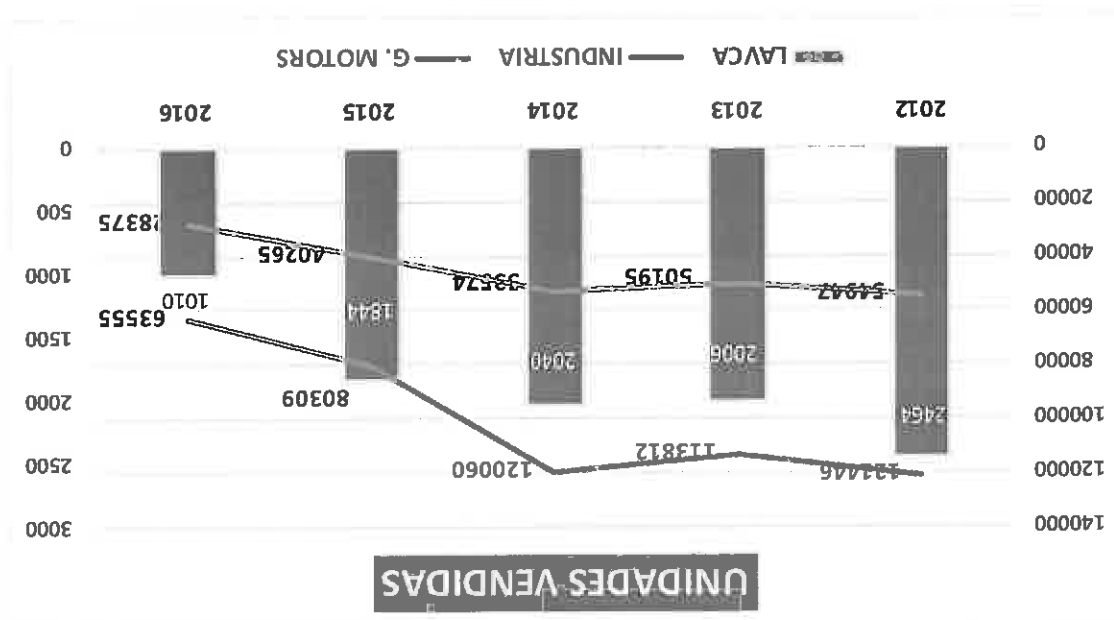
La importancia del sector automotor en el desarrollo del país es reconocida por su influencia en varios entornos; el sector contribuye, según cifras del SRI y el SENAE en el 2015, con USD 770 millones, en tributos y aranceles equivalentes al 1,09 % del PIB (USD 70.354 millones / 2015). En este sentido la industria automotriz, constituido por 4.711 empresas, entre grandes, medianas y pequeñas generaron 56.801 plazas de empleo, según la ENEMDU 2016.

- Revisión de procesos contables y de servicio, obteniendo una disminución de la rotación de personal a diciembre 2016 del 2.30%.
- Mayor utilidad operativa porque se realizó una mejor gestión en el control de gastos y costos operativos.
- Certificación del Servicio personalizado SPC al 100 %, por parte de General Motors, con el objetivo de brindar una experiencia diferente y respaldar al cliente en base a la transparencia, agilidad y puntualidad
- Capacitación continua del personal en habilidades blandas, habilidades técnicas y administrativas, especialmente, al personal técnico, sobre cómo establecer una nueva cultura de servicio al cliente.

Los principales puntos relacionados a la gestión de servicio, que son necesarios mencionar son los siguientes:

El 2016 ha sido un año marcado por avances tanto en el ámbito empresarial como en la gestión operativa de todos los puntos de servicio, en concordancia con los estándares de la marca.

3. GESTION DE SERVICIO



En el 2016 el total de vehículos nuevos vendidos fue 63.555 unidades, lo que originó, para el mercado automotriz una contracción del 27.93 %, con relación a las 81.309 unidades vendidas en el 2015, que representa 17.754 unidades menos.

Las marcas que han ganado participación de mercado con relación al 2015, son Kia (3.9%), Hyundai (0.8%), Great Wall (1.3%), Mazda (0.2%); mientras que las marcas que han perdido mayor participación son Chevrolet (-4.9%), y Nissan (-0.8%)

- Adecuación de las oficinas de Gerencias (Servicio y Postventa), agencia matriz.
- Fortalecimiento del Call Center, para el SPC
- Inversión en equipos de voz y datos para el Servicio Personalizado

En el 2016 se atendieron un total de 12.790 vehículos en mecánica y colisión: 12.111 vehículos livianos (94,69 %) y 679 camiones (5,31%). El trabajo en equipo del personal técnico y administrativo, nos ha permitido cerrar el año con un incremento de la utilidad del ejercicio del 164 %, con relación a la utilidad del 2015.

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:

Postventa Servicio Livianos		
Indicadores (KPI)'s		
# Vehículos Atendidos Mecánica (retail)	#	8.621
# Vehículos Atendidos Mecánica (flotas)	#	2.173
# Vehículos Atendidos Colisión	#	1.317
Retención de Clientes	%	29,6
Facturación Mano de Obra (Mecánica)	Usd\$	1.114.966
Facturación Repuestos (Mecánica)	Usd\$	1.954.357
Facturación Mano de Obra (Colisión)	Usd\$	678.514
Facturación Repuestos (Colisión)	Usd\$	805.753
CSI-Top Box Q1 Clientes Garantías 3M	%	90%
CSI-Top Box Q1 Clientes Pagos 3M	%	85,6%
CSI Bottom Two Box Garantías 3M	%	0%
CSI Bottom Two Box Pagos 3M	%	1,2%
GMD DIFF SPCH, W9, P5, P7	%	93,7%

Postventa Servicio Pesados		
Indicadores (KPI)'s		
2016	UM	
# Vehículos Atendidos Mecánica	#	679
Retención de Clientes	%	14%
CSI Posventa 3M	%	N/A
Facturación Mano de Obra (Mecánica)	Usd\$	50.689
Facturación Mano de Obra (Latonería)	Usd\$	23.109
Facturación Repuestos (Mecánica)	Usd\$	65.087
Facturación Repuestos (Latonería)	Usd\$	41.788
Cumplimiento de Estándares Camiones (GMICA)	%	76%
Productividad de Talleres Camiones	%	66,4%

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
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

Cuentas		Cuentas	
ACTIVO	USD	PASIVO	USD
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
CAJA BANCOS	487,004	ACREEDORES LABORALES	86,724
DCTOS Y CTAS X COBRAR	144,395	ACREEDORES FISCALES	8,410
INVENTARIOS	11,619	ANTICIPOS	24,165
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	30,132	DIVIDENDOS POR PAGAR	135,637
Cuentas + COBRAR ACCIONISTAS	100,000	PROVISIONES	5,148
GROS PAGADOS X ANTICIPADO	6,029	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	3,084
ANTICIPO A PROVEEDORES	459	TOTAL PASIVO CORRIENTE	263,167,45
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	779,637,35		
ACTIVO FIJO NETO	205,330		
TOTAL ACTIVO	984,967,66		
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	
		PROVISIONES LARGO PLAZO	91,251
		IMPUESTOS DIFERIDOS	18,166
		TOTAL PASIVO	372,584,80
		PATRIMONIO	
		CAPITAL SOCIAL	2,000
		RESERVAS	1,000
		RESULTADOS EJERCICIO ANTERIORES	529,751
		UTILIDAD	79,632
		TOTAL PATRIMONIO	612,383
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	984,967,66

De acuerdo al Balance General, bajo NIIF's adjunto, el total del Activo de AUTOSERVICIO TOTAL "SERVITOTAL S. A." al 31 de diciembre de 2016 es de USD 984.968, con relación al 2015, USD 920.364, el incremento es el 7.01 %.

La composición del activo es la siguiente:

Cuenta	USD	%
Activo Corriente	779.637	79,15%
Activo Fijo	205.330	20,85%
TOTAL ACTIVO	984.968	100,00%

PASIVO

El pasivo de AUTOSERVICIO TOTAL "SERVITOTAL S. A." al 31 de diciembre de 2016 es de USD 372.585, con relación al 2014, USD 372.674, no existe variación. La estructura del pasivo es la siguiente:

PATRIMONIO

CUENTA	USD	%
Pasivo Corriente	263.167	26,72%
Pasivo No Corriente	109.417	11,11%
TOTAL PASIVO	372.585	100,00%

El patrimonio neto de la empresa al 31 de diciembre de 2016 es de USD 612.383, con relación al 2015, USD 547.690, el incremento es equivalente al 10.56 %.

CUENTA	USD	%
Capital social	2.000	0,33%
Reservas	1.000	0,16%
Resultados ejercicios anteriores	529.751	86,51%
Utilidad año corriente	79.632	13,00%
TOTAL PATRIMONIO	612.383	100,00%

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	
			%
VENTAS BRUTAS	2.277.132	2.277.132	100,00%
Ventas de Servicio	2.277.132		100,00%
(-) DEVOLUCIONES	167.296	167.296	7,35%
Devoluciones	167.296		7,35%
(-) DESCUENTOS	73.028	73.028	3,21%
Descuentos	73.028		3,21%
(+) Otras ventas 14 %	126.874		5,57%
VENTAS NETAS	2.163.682	2.163.682	100,00%
Venta Netas de Servicio	2.163.682		100,00%
COSTO DE VENTAS	1.325.567	1.325.567	61,26%
Costo Venta de Servicio	1.325.567		61,26%
UTILIDAD BRUTA	838.116	838.116	38,74%
GASTOS OPERATIVOS	720.457	720.457	33,30%
Gastos administrativos	187.027		8,64%
Gastos de ventas de servicio	533.430		24,65%
UTILIDAD OPERATIVA	117.659	117.659	5,44%
OTROS INGS./EGRS. NO OPERACIONALES	1.903	1.903	0,09%
Ingresos no operacionales	12.267		0,57%
Egresos no operacionales	10.364		0,48%
UTILIDAD NETA DEL PERIODO	119.562	119.562	5,53%

Las ventas netas "SERVITOTAL S. A.", en el 2016 fueron U\$D 2'163.682, que corresponden a un total de 12.790 vehículos atendidos. En el ejercicio económico 2015 las ventas netas fueron U\$D 2'469.431, la disminución de ventas es el 12,38 %.

El costo de ventas de servicio fue U\$D 1'325.567 es decir el 61,26 % de las ventas netas; el margen de contribución es 838.116 y representa el 38,74% de las ventas netas.

Los gastos administrativos y de taller, fueron U\$D 720.457 corresponden al 33,30 % de las ventas netas. La utilidad operativa fue de U\$D -117.659, igual al 5,44% de las ventas netas.

La utilidad neta del periodo 2016, es de U\$D 119.562, que corresponden al 5,53 % de las ventas netas.

En el siguiente cuadro se describe las ventas netas por cada uno de los puntos de servicio, así como también su composición por cada segmento del negocio.

Los principales índices financieros resumidos en el siguiente cuadro:

INDICES FINANCIEROS

PARTICIPACION POR TALLER							31%	25%	26%	18%	100%	
TOTAL							673.574	534.380	572.908	382.820	2.163.682	100%
Otras ventas							61.752	21.727	25.220	18.176	126.874	6%
Trabajos a terceros							88.774	79.471	89.362	38.694	296.302	14%
Repuestos y Lubrificantes							21.643	20.163	64.070	78.629	184.506	9%
Colisión							253.507	168.662	169.755	111.554	703.478	33%
Electricidad							38.179	22.504	29.410	12.011	102.104	5%
Mecanica							209.719	221.852	195.091	123.757	750.419	35%
LINEAS							CENTRO	NORTE	SUR	SANTO DOMINGO	TOTAL	%

INDICES DE LIQUIDEZ												
Razón Corriente	2,56	2,68	3,06	2,68	2,28	2,38	2,45	2,50	2,53	2,55	3,14	5,05
Capital de Trabajo	530,081	495,571	520,935	518,729	483,870	521,383	553,841	572,296	581,474	593,718	591,534	516,065
Solvencia	41%	38%	34%	36%	43%	42%	41%	40%	40%	40%	34%	28%
Endeudamiento	59%	62%	66%	64%	57%	58%	59%	60%	60%	60%	66%	72%

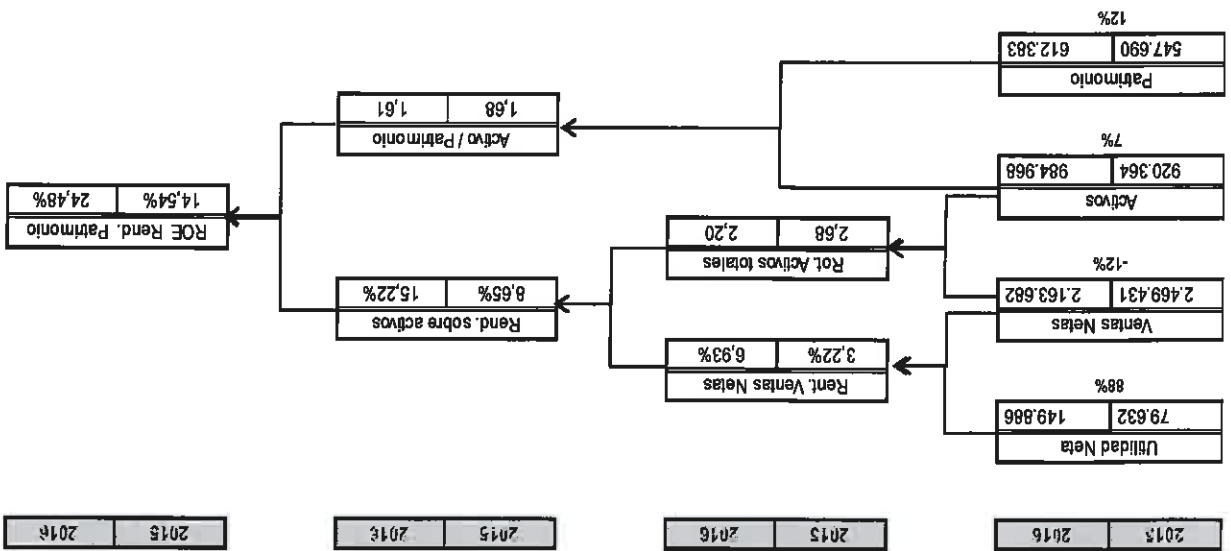
INDICES RENTABILIDAD												
Margen Bruto	29,38%	39,25%	38,38%	33,73%	52,12%	42,11%	40,70%	39,35%	35,43%	38,87%	35,12%	36,96%
Margen Operativo	3,32%	14,71%	12,74%	6,06%	29,57%	16,60%	12,09%	8,82%	3,74%	7,03%	-1,82%	-62,40%
Margen Neto	10,23%	17,63%	8,03%	12,30%	3,23%	10,46%	7,74%	5,54%	3,25%	3,88%	0,00%	0,00%
Rendimiento de activos (ROA)	1,74%	3,52%	1,56%	2,05%	0,64%	1,73%	1,18%	0,82%	0,45%	0,56%	0,00%	0,00%
Rendimiento Patrimonio (ROI)	2,96%	5,68%	2,37%	3,19%	1,13%	2,97%	1,89%	1,37%	0,75%	0,93%	0,00%	0,00%

INDICES DE ACTIVIDAD												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Rotación de los activos	16,99%	19,98%	19,37%	16,70%	19,95%	16,54%	15,21%	14,78%	13,87%	14,44%	15,40%	19,26%
Rotación del Capital de Trabajo	35,17%	40,98%	37,10%	32,41%	44,72%	35,53%	31,69%	30,15%	27,96%	28,88%	28,00%	31,67%

GRAFICO DE DU PONT

SERVITOTAL S.A.

"ENERO DICIEMBRE 2016"



Quisiera agradecer a Ustedes Señores Accionistas por su apoyo y confianza durante el 2016, al igual que a todo el personal de "SERVITOTAL S. A." por su compromiso, dedicación y el eficiente trabajo en equipo.

Atentamente

Ing. Gabriela Guadarras
GERENTE GENERAL

RECOMENDACIONES DE LA GERENCIA SOBRE LA DISTRIBUCION DE LAS UTILIDADES

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) prevé para 2017 un crecimiento económico en torno al 0,7 por ciento en Ecuador, teniendo en cuenta que en el último trimestre del 2016 se observó una recuperación de la actividad económica y también en los precios del petróleo. La CEPAL estima que el crudo puede recobrar a nivel mundial alrededor del 20 por ciento de su precio, lo cual tendrá un impacto positivo en la economía nacional.

Tomando en cuenta los antecedentes anteriores, en los planes de trabajo del 2017, elaborados por "SERVITOTAL" se estableció como objetivo comercial, atender 13.127 vehículos, que corresponden a 12.430 vehículos livianos y 697 camiones. El monto de ventas netas sería de U\$D 2'997.880, para alcanzar esa cifra de ventas se requiere:

Inventario promedio mensual	U\$D	15.000
Cartera por cobrar (corto plazo)	U\$D	200.000
Costo de Ventas promedio mensual	U\$D	157.389
Gasto operacional mensual	U\$D	59.760
Capital de trabajo mensual	U\$D	95.505

En base a las premisas indicadas, al entorno económico que se prevé para el ejercicio 2017, la Gerencia General recomienda, que las utilidades generadas en el ejercicio 2016, se mantengan en el patrimonio como Utilidades no distribuidas..

5. PLAN DE TRABAJO Y PROYECCIONES 2017

En el primer trimestre del 2017, se tiene previsto realizar el proceso electoral que marcará la continuidad o el cambio de políticas de gobierno. En un contexto en que la inversión pública no podrá continuar siendo motor del crecimiento, es indispensable una mejora sistemática en el clima de inversiones que promueva una mayor participación privada y agilite la movilidad del capital y del trabajo a actividades emergentes. Un sector privado más robusto y flexible podría ayudar a diversificar la economía ecuatoriana, aumentar su productividad y generar empleos de calidad con el fin de promover el desarrollo económico y continuar con la reducción de la pobreza.

5.1. Entorno Económico

Los organismos internacionales, no coinciden en el escenario del 2017. Luego de una década de cierta estabilidad política, la incertidumbre sobre el próximo Gobierno tiene repercusiones en el escenario económico. Las empresas prefieren esperar que el escenario político se aclare para tomar decisiones de inversión, lo cual tiene efectos en la producción, el empleo y crecimiento. El Banco Mundial y la CEPAL creen que lo peor ya pasó para la economía ecuatoriana y que en el 2017 se logrará una recuperación que oscilará entre el 0,2 y 0,8%, lo cual equivale a un estancamiento económico, considerando que al menos se debe crecer al ritmo que aumenta la población: 2%. El pesimista del grupo es el FMI, que prevé un segundo año de recesión (-2,7%). El Banco Central del Ecuador no tiene una proyección para el 2017, pero las autoridades del Gobierno sostienen que la economía está en proceso de recuperación. Sin embargo, los factores que vienen empujando ese crecimiento son básicamente externos: deuda y precio del petróleo, que no controla el Gobierno

El incremento del desempleo y subempleo, un salario básico de USD 375, el descenso de la recaudación tributaria y la inversión extranjera directa, el decrecimiento del PIB y una deuda pública que aumenta, son parte de la realidad económica del Ecuador.

Proyección

2016	2017	2018	
Producto Interior Bruto (% Cto.)	-2,1	-0,7	-0,4
Inflación (% promedio)	1,7	1,6	1,3
Balanza Cuenta Corriente (% PIB)	-0,5	-0,1	-0,1
Tipo Interés depósitos (% promedio)	8,7	8,0	7,9
Tasa Fx (% promedio)	5,8	6,3	6,5
Tipo de Cambio \$/€	1,1	1,1	1,1

4.2. El Sector automotriz

Desde Enero 2017 se aplicará la eliminación de cupos a la importación de vehículos y el inicio del desmontaje de las salvaguardias, decisiones que brinden un respiro al sector automotriz ecuatoriano. El 1ro. de Enero entró en vigencia el acuerdo comercial con la Unión Europea con beneficios directos e indirectos para el sector automotriz. Esta también es una buena noticia para los potenciales clientes, pues estará disponible una mayor cantidad de modelos y muy probablemente habrá una revisión de precios a la baja.

De acuerdo a la proyección de la AEADE en el 2017 se comercializarán entre 72.000 y 75.000 unidades, de las cuales el 55 % podrán ser importadas y el 45 % armadas localmente.

4.3 Plan de Trabajo

El Plan Comercial para el 2017 se sustenta en las siguientes premisas:

- Innovar y buscar nuevos nichos de mercado
- Hacer el negocio rentable, eficiente y adaptado al nuevo entorno económico.
- Incrementar la satisfacción del cliente mediante el fortalecimiento del servicio postventa
- Investigar que necesitan los potenciales clientes y capacitar al personal técnico para que cumplan con las expectativas de los clientes.
- Fidelizar clientes
- Buscar nuevos clientes
- Recuperar clientes
- Mantener la salud financiera y la liquidez de la empresa

ESTRATEGIAS DE POSTVENTA

PRIORIDADES DE NEGOCIO 2017	OBJETIVO FUNCIONAL	INICIATIVAS	META		INDICADOR (KPI)	METRICAS	EVIDENCIAS
			2014	2017			
Ingresos/Ventas	1.- Abrir nuevos clientes (350) 2.- Fidelizar los clientes actuales 3.- Recuperar clientes perdidos 4.- Facilitar e impulsar un ambiente creativo para el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio	Ventas externas de repuestos	1.857.277	1.921.047	Psto de ventas de repuestos	4.009.074	4.280.400
		Retomar acuerdo con Aseguradoras para talleres (Mano de Obra & repuestos)	1.763.057	1.845.921	Ventas a Aseguradoras por taller	1.845.921	1.845.921
		Licitación activa en portales de las Aseguradoras	182.382	200.620	Ventas de repuestos a Aseguradoras	200.620	200.620
		Elevar la tasa de primer servicio de repuestos	83%	90%	Compras de stock	90%	90%
	Desarrollo de nuevos productos.	Ticket promedio - Colisión	612	628	Ticket promedio - Colisión	628	628
		Ticket promedio - Mecánica	133	136	Ticket promedio - Mecánica	136	136
		MGSA	703.812	736.891	MGSA	736.891	736.891
		MGSA	929.936	983.872	MGSA	983.872	983.872
	Comites de calidad para estandarizar nuestras buenas practicas	% de acuerdo a política	0%	8%	% de acuerdo a política	8%	8%
		# Agendamientos efectivos mensuales	285	400	# Agendamientos efectivos mensuales	400	400
		Implementación efectiva del CAHC para elevar el CS y generar ventas efectivas	85.6%	88.0%	Implementación efectiva del CAHC para elevar el CS y generar ventas efectivas	88.0%	88.0%
		Controlar los tiempos de entrega	N/A	N/A	Tiempos promedio en cada tipo de servicio	N/A	N/A
Experiencia del Cliente/Satisfacción de Atención/CAHC	Mejorar los resultados de CS en 3 puntos porcentuales.	Fortalecer la gestión de LEADS	41.7%	50%	# Leads gestionados	50%	50%
		Enfoque en productividad, en servicio al cliente y ventas, y eficiencia en la logística & operaciones	Un responsable en cada área desde enero 2017	N/A	Un responsable en cada área desde enero 2017	N/A	N/A
		Capacitación	# Horas de capacitación & entrenamiento.		# Horas de capacitación & entrenamiento.		
		Formación de equipos de alto desempeño		OK		OK	
Gen./Estructura Personal	Formación de equipos de alto desempeño						