

# INFORME DE LABORES DE LA ADMINISTRACIÓN DE IDIOMECA POR EL PERIODO ENERO-DICIEMBRE DE 2011

Señores accionistas:

En mi calidad de gerente general, cumpla con presentar a Ustedes mi informe de labores correspondiente al ejercicio 2011 en base a lo que mandan las leyes del Ecuador y los estatutos de la compañía.

**La economía del País durante el 2011.** El año 2011 resultó un año de indicadores macroeconómicos más positivos de lo esperado. Las exportaciones del País crecieron en un 23,87% según Multienlace. Se destaca el crecimiento de las exportaciones no petroleras que crecieron en un 19,67% con lo cual el País logró reducir su déficit comercial. Este dato es singularmente especial dada la suspensión que tuvo el ATPDA durante el año, sin embargo el precio del petróleo que se mantuvo por encima de la expectativas del Gobierno contribuyeron a disminuir un déficit de balanza comercial. Por otro lado, al quitar las exportaciones no petroleras del análisis vemos un déficit neto en la balanza comercial no petrolera, de ahí que el gobierno esté afanado en abrir nuevos mercados para nuestros productos, lamentablemente las relaciones con USA y Europa no ayudan a diversificar mercados al ritmo que la situación amerita.

A pesar del incremento de las exportaciones totales tanto en valor como en volumen, debemos señalar que el déficit se da también por la importación de bienes de consumo que tuvo un año record: vehículos, electrodomésticos, bienes de capital, combustibles y lubricantes (que cayó en 4%) y materias primas. El Gobierno empieza a crear barreras para la importación de vehículos al realizar este informe. Por su parte las exportaciones están compuestas principalmente de banano y plátano, camarón, pescado, flores entre los más importantes.

La inflación tuvo un repunte en el 2011 quizá estimulada por la gran liquidez que existe en el mercado y que, a su vez, se origina en el gran gasto del sector público tanto corriente como de inversión. Este indicador cerró ligeramente por arriba del 5% anual y levanta algún nerviosismo en la economía. (5,41% según el BCE). Cabe anotar que el PIB del Ecuador tuvo un crecimiento similar y al momento el ingreso per cápita del Ecuador está en alrededor de \$4.905 dólares al año. Esto nos empieza a sacar de la categoría de País pobre.

El desempleo, bajo la nueva modalidad de cálculo según el BCE alcanza apenas un 5% con lo cual estamos en una posición totalmente diferente en materia de empleo en el Ecuador. Tomando en cuenta la gran oferta de puestos de trabajo generados por el estado, también es de anotar que a pesar de las inflexibilidades laborales que el Gobierno ha impuesto, el desempleo no es un problema al momento. El subempleo se ubica en el 44% un punto menos que el año anterior.

Según el banco central, el riesgo País se encuentra en los 838 puntos, ha habido una alza con respecto al año anterior pero sigue siendo uno de los países más riesgosos del mundo para invertir.

## Perspectiva para el año 2012.-

El 2012 inicia con mucha expectativa, a pesar de la política gubernamental de no firmar tratados de libre comercio, notamos que finalmente se está dando algo de atención a la inversión extranjera. Esto se confirma con la firma de contratos de explotación minera

STAMP: SUPLENTE DE COMPAÑIAS  
21 ABR 2012  
OPERADOR  
QUITO

VMP

con empresas chinas principalmente. En estos primeros días, la ministra coordinadora de la producción anuncia un crecimiento económico del 2011 del 9%, el mayor problema a resolver es el déficit comercial que en el sector no petrolero bordea los 8.500 millones. Esto nos hace prever que el impuesto a la salida de divisas se mantendrá y que las importaciones pudieran sufrir restricciones con lo cual el consumo podría bajar en algo durante el 2012.

El 2012 estará nuevamente matizado por la campaña política pues en el primer trimestre del 2013 tendremos elecciones presidenciales. Esto le agregará al ambiente nacional una sensación de nerviosismo sin embargo no está en duda la ganancia de una reelección del Presidente Correa con lo cual el entorno será apto para continuar con el desempeño económico sin mayores variaciones.

**La situación general del sector de la capacitación-** Para el sector de la capacitación no escolarizada, el 2011 fue un año muy malo, por un lado la suspensión del financiamiento por parte de la secretaría técnica de capacitación (SETEC) y por otro lado, como ya hemos dicho en informes anteriores, el consumo de las familias ecuatorianas ha comprometido seriamente su capacidad de endeudamiento por lo que el efecto es que se difieren decisiones de capacitación.

Las mayores regulaciones impuestas a las empresas ocasionan un fenómeno de depuración en el mercado, empresas que no cumplen con regulaciones fiscales, laborales, societarias y locales tendrán serios inconvenientes para operar y esto puede ser beneficioso para empresas como IDIOMECC que se caracteriza por cumplir con todas las normas legales.

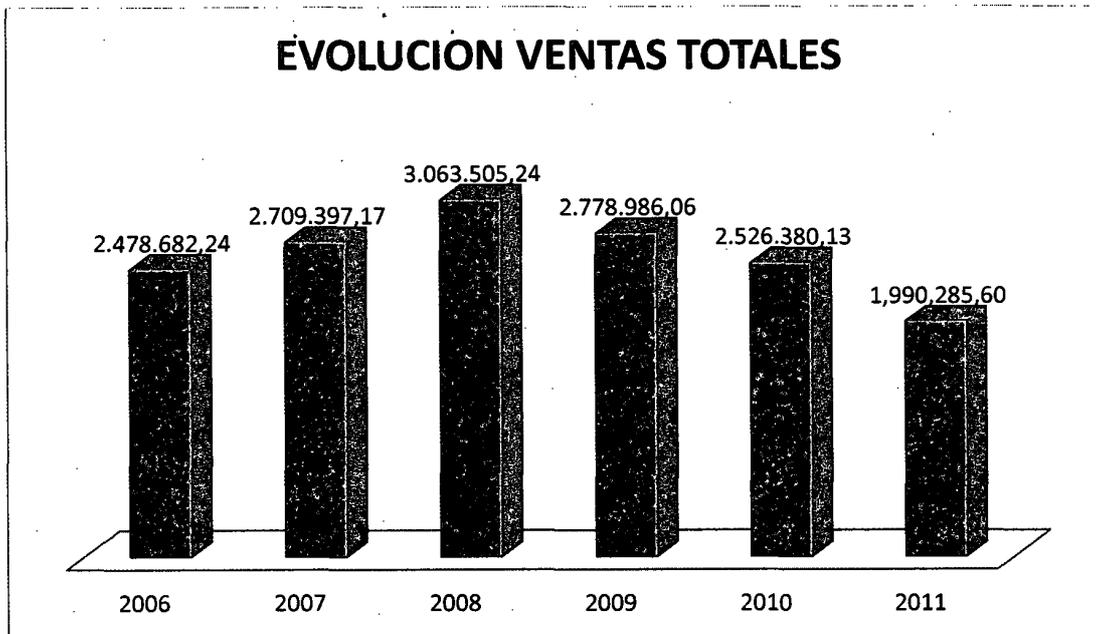
Esperamos que la activación de la minería, la competitividad profesional exigida al magisterio, la oferta de becas para estudios en el exterior por parte del SENESCYT contribuyan a incrementar la demanda por aprender inglés en el 2012.

IDIOMECC S.A. (Wall Street Institute) se ha planteado como objetivo del año 2012 empezar la recuperación de ventas para lo cual ha reorganizado completamente su departamento comercial.

Quizá el 2011 ha sido el peor año de la historia de nuestra empresa IDIOMECC S.A., Los escenarios más pesimistas se dieron durante el año que terminó el 31 de diciembre pasado. Nuestras ventas en el mercado ecuatoriano mantuvieron una tendencia a la baja. Si consideramos al año 2008 como el mejor año desde nuestra fundación, para el 2011 las ventas cayeron en 34% con respecto al 2008. Inclusive por debajo de años como el 2005 y el 2006. La peor caída fue entre el 2010 y el 2011 (-20%).

11/11/11

## EVOLUCIÓN VENTAS TOTALES



En el 2011 vendimos un millón setenta y tres mil dólares menos (USD\$ -1.073.000) que en 2008. El gran reto ha sido reducir los costos de la operación en estos años tan contraídos.

Vale la pena anotar que esta situación se ha generado tanto por factores internos como por factores externos.

Empiezo por enumerar los factores externos:

1. Endeudamiento de consumo.- desde el año 2009 se empezó a sentir un auge del endeudamiento de las familias ecuatorianas en bienes y servicios tales como vehículos, electrodomésticos, muebles y enseres incrementando su endeudamiento y bajando sus cupos de crédito.
2. Competencia indirecta.- Aunque dentro del punto anterior, es relevante mencionar que en estos años han aparecido productos y servicios que compiten con nosotros de manera indirecta, especialmente por los cupos en las tarjetas de crédito. A través de redes de venta multinivel que comercializan productos tangibles, se han captado cifras record en ítems como: perfumería, joyería, lencería, sistemas de sueño (almohadas, colchones, cremas,) sistemas de cocina (thermoking, royal prestige, entre otras) y ventas por catalogo.
3. Entorno político.- cabe resaltar que Ecuador ha aislado su economía tanto para el comercio exterior como para la inversión extranjera. Se ha mantenido una política de rechazo a la firma de tratados de libre comercio con nuestros principales socios comerciales, Estados Unidos y la Unión Europea. Igualmente se ha visto un retiro progresivo de empresas multinacionales de nuestro País lo cual indudablemente impacta en la demanda por aprender ingles. Recordemos que pasamos buena parte del año sin siquiera tener embajadores entre usa y ecuador, de hecho el Senado Americano no da trámite al nombramiento del embajador americano ante nuestro País por lo que hasta ahora no hay embajador en Ecuador a pesar de la embajadora ecuatoriana en Washington está en funciones desde fines del año 2011. Por último, en febrero 9 2012 Estados Unidos cerró su oficina comercial en Ecuador.

4. Falta de interés político por el aprendizaje del idioma.- Aunque el gobierno ofrece becas completas para que ecuatorianos estudien maestrías dentro y fuera del País, no se privilegian países de habla inglesa. Parecería que se quiere enviar a nuestros profesionales a países de la región afines al gobierno de AP. En el sector público no se pide al inglés como un requisito y la secretaría técnica de Capacitación (SETEC) no financia cursos de inglés. Si Usted pide un certificado bancario de su cuenta en Banco nacional en inglés, le responderán que por disposición legal no se pueden emitir estos documentos en lengua extranjera. Por otra parte, el crecimiento de algunos negocios y de las inversiones se aprecia en actividades que están enfocadas para el mercado interno, el inglés por ende no es de alta necesidad al momento.

#### Factores internos.-

1. Cambios tecnológicos.- El avance tecnológico tiene dos implicaciones muy relevantes en nuestro negocio, la primera es en aspectos de mercadeo y la otra es en el sistema o la forma de proveer el servicio.

En cuanto al tema de mercadeo, nuestro segmento objetivo ha pasado en muy poco tiempo del teléfono celular y las páginas amarillas a smartphones y redes sociales. Recordemos que IDIOMECA no tenía hace apenas un año una página web, peor una fanpage en facebook o cuenta de twitter. Mientras tanto el mercado de entre 16 y 25 años pasó a utilizar estas herramientas para hacer compras de bienes y servicios de manera agresiva desplazando a los medios tradicionales. Para contrarrestar este efecto hemos debido hacer inversiones en plataformas tecnológicas de marketing.

Por otro lado, aspectos como movilidad en la ciudad, conectividad y velocidad de transmisión de la información han generado una demanda de servicios on line para capacitación.

Estos dos factores nos han impuesto retos muy grandes tanto para estar presentes en la mente de nuestros potenciales alumnos como para satisfacer sus demandas tecnológicas.

2. Estructura de la fuerza de ventas.- Por los años 2003 a 2009, mantuvimos una fuerza de ventas numerosa con índices de productividad bajos y sistemas de control obsoletos.

Este factor ha sido la principal causa de la baja de ventas desde la perspectiva interna. En el año 2008 un vendedor promedio facturaba \$USD 3.000 con lo cual para vender 210 mil al mes se requerían 70 personas en el área de ventas. Esta carga laboral y operativa consumía alrededor del 21 % de nuestros ingresos. La emisión del mandato 8 por parte de la asamblea de Montecristi incrementó sustancialmente ese rubro obligando a nuestra empresa a invertir en un sistema de optimización de procesos que ha costado mucho esfuerzo y dinero. Al momento podemos decir que tenemos esta situación bajo control aunque aún nos faltan varias actividades por regularizar.

En los siguientes cuadros podemos apreciar dos aspectos que revelan las ingentes inversiones en resolver estos retos:

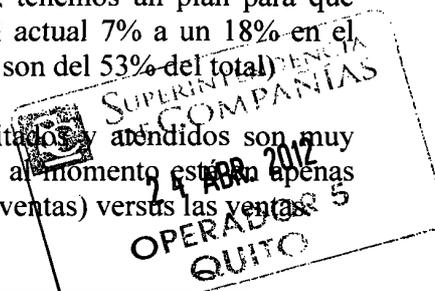
11/10/10

DETALLE DE LEADS WEB AÑO 2011

ACUMULADO	Leads Recibidos	Leads Contactados	Numero de Citas	Leads Cerrados	%	Monto
WSI ORELLANA	2151	1007	170	43	2%	\$ 52.949,00
WSI QUITO						
TENIS	1072	517	132	33	3%	\$ 40.070,00
WSI VILAFLORES						
VILAFLORES	908	349	88	21	2%	\$ 19.708,00
WSI LOS CHILLOS						
CHILLOS	588	304	144	43	7%	\$ 43.758,00
WSI TUMBACO	453	146	37	12	3%	\$ 13.881,00
WSI STO DOMINGO						
DOMINGO	203	83	56	4	2%	\$ 3.210,00
WSI PRENSA	354	132	53	7	2%	\$ 6.650,00
WSI GUAYAQUIL						
GUAYAQUIL	1074	389	170	70	7%	\$ 70.683,55
WSI CUENCA	308	84	23	6	2%	\$ 7.686,00
WSI AMBATO	228	97	68	9	4%	\$ 9.740,00
WSI IBARRA	130	71	40	14	11%	\$ 7.420,00
WSI OTAVALO	43	1	1	0	0%	\$ -
WSI CAYAMBE	47	1	1	0	0%	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>7559</b>	<b>3181</b>	<b>983</b>	<b>262</b>	<b>3%</b>	<b>\$ 275.755,55</b>

Esta tabla nos refleja el número de leads generados a través de nuestra página web, facebook y buscadores. Aunque el volumen es incipiente, tenemos un plan para que nuestras ventas a través de la plataforma digital pasen del actual 7% a un 18% en el 2012. (Como referencia en Argentina, las ventas de internet son del 53% del total)

Los ratios de conversión previos, es decir contactados, citados y atendidos son muy buenos, debemos trabajar en la conversión a cierre la cual al momento está en apenas 3%. A continuación un análisis del head count (personal de ventas) versus las ventas



Ventas red Wall Street Institute 2007 - 2011

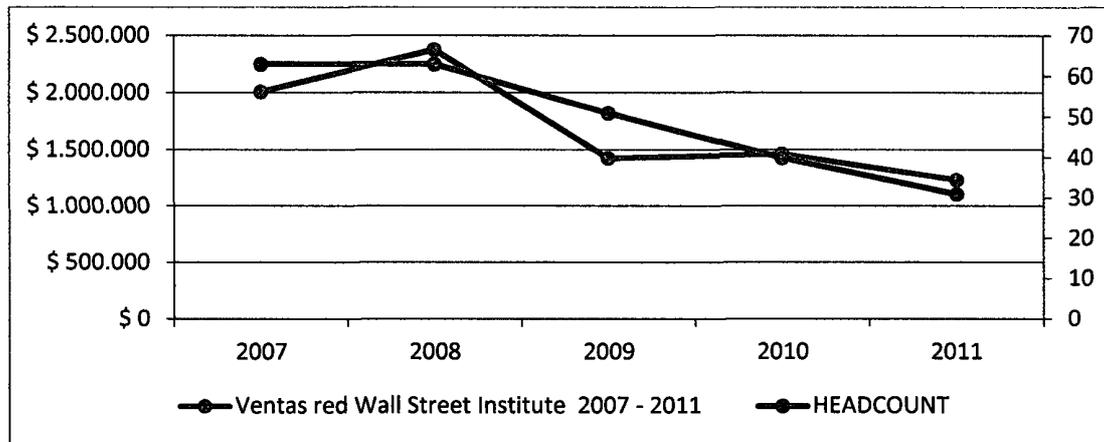
	2007	2008	2009	2010	2011
TENIS	\$ 620.007	\$ 666.489	\$ 353.084	\$ 283.780	\$ 133.678
LOS CHILLOS	\$ 297.708	\$ 317.312	\$ 156.619	\$ 157.310	\$ 189.652
VILAFLORES	\$ 138.848	\$ 385.150	\$ 241.947	\$ 221.526	\$ 167.195
ORELLANA PILOTO	\$ 656.911	\$ 675.395	\$ 440.318	\$ 524.803	\$ 542.307
TUMBACO	\$ 294.763	\$ 330.371	\$ 163.018	\$ 207.793	\$ 139.068
STO DOMINGO			\$ 69.161	\$ 67.283	\$ 59.756

WWS

<b>TOTAL</b>	\$ 2.008.237	\$ 2.374.717	\$ 1.424.147	\$ 1.462.495	\$ 1.231.656
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

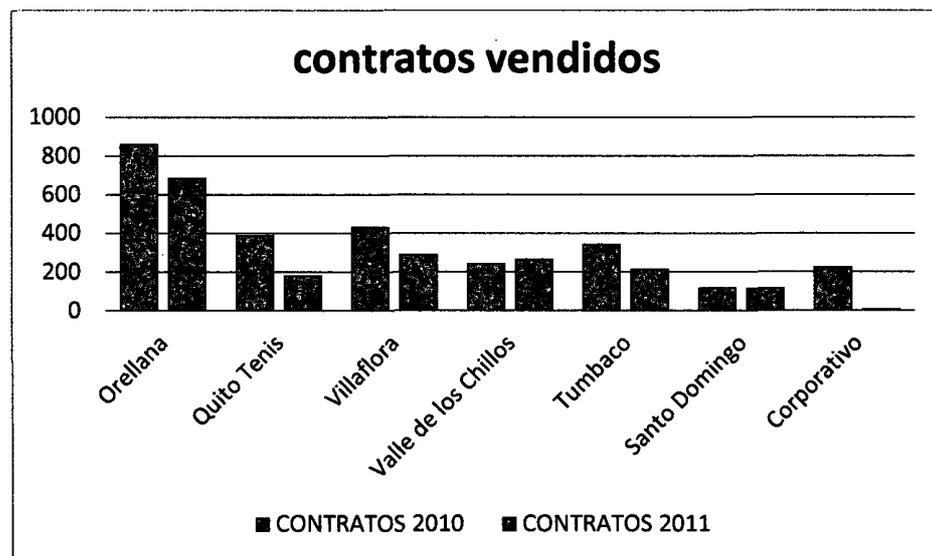
<b>HEADCOUNT</b>	63	63	51	40	31
------------------	----	----	----	----	----

Nota: no incluye ventas corporativas



Como se puede apreciar, la reducción de personal de ventas si ha impactado en los volúmenes de facturación de nuestra red, sin embargo a través de capacitación a finales del 2011 y principios del 2012 se ha empezado a ver un repunte en la productividad del personal, al momento la venta promedio de un vendedor ha subido a niveles de 5k por persona. Esto, una vez consolidado, nos permitirá estabilizar nuestras ventas en niveles de 180 mil mensuales con un headcount de máximo 35 personas.

VENTAS POR VOLUMEN.- Para tener una mayor apreciación de la situación es importante también tener una perspectiva del volumen de ventas, es decir no solamente ver la caída en monto sino también en unidades, a continuación la contudencia de las cifras.



Todos los centros de ingresos de la compañía han experimentado caídas en sus volúmenes de ventas de acuerdo al siguiente detalle y tal como se puede apreciar en el cuadro anterior:

MP

	CONTRATOS		NIVELES		PRECIO POR NIVEL		PRECIO POR CONTRATO	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
<b>Orellana</b>	865	689	3040	2784	\$224,58	\$237,09	\$892,87	\$1.057,11
<b>Quito Tennis</b>	393	184	1530	712	\$225,33	\$237,09	\$995,91	\$956,10
<b>Villaflora</b>	436	292	1119	1071	\$262,24	\$214,18	\$756,63	\$805,37
<b>Valle de los Chillos</b>	246	268	791	1074	\$252,95	\$225,71	\$926,46	\$917,98
<b>Tumbaco</b>	347	218	1019	708	\$257,63	\$237,86	\$757,30	\$824,86
<b>Santo Domingo</b>	120	119	454	376	\$200,86	\$218,09	\$830,22	\$701,91
<b>Corporativo</b>	228	11	623	131	\$241,10	\$261,75	\$675,70	\$3.117,18
	2635	1781	8576	6856	\$237,81	\$233,11	\$833,59	\$877,22
		-32,41%		-20,06%		-1,98%		5,23%

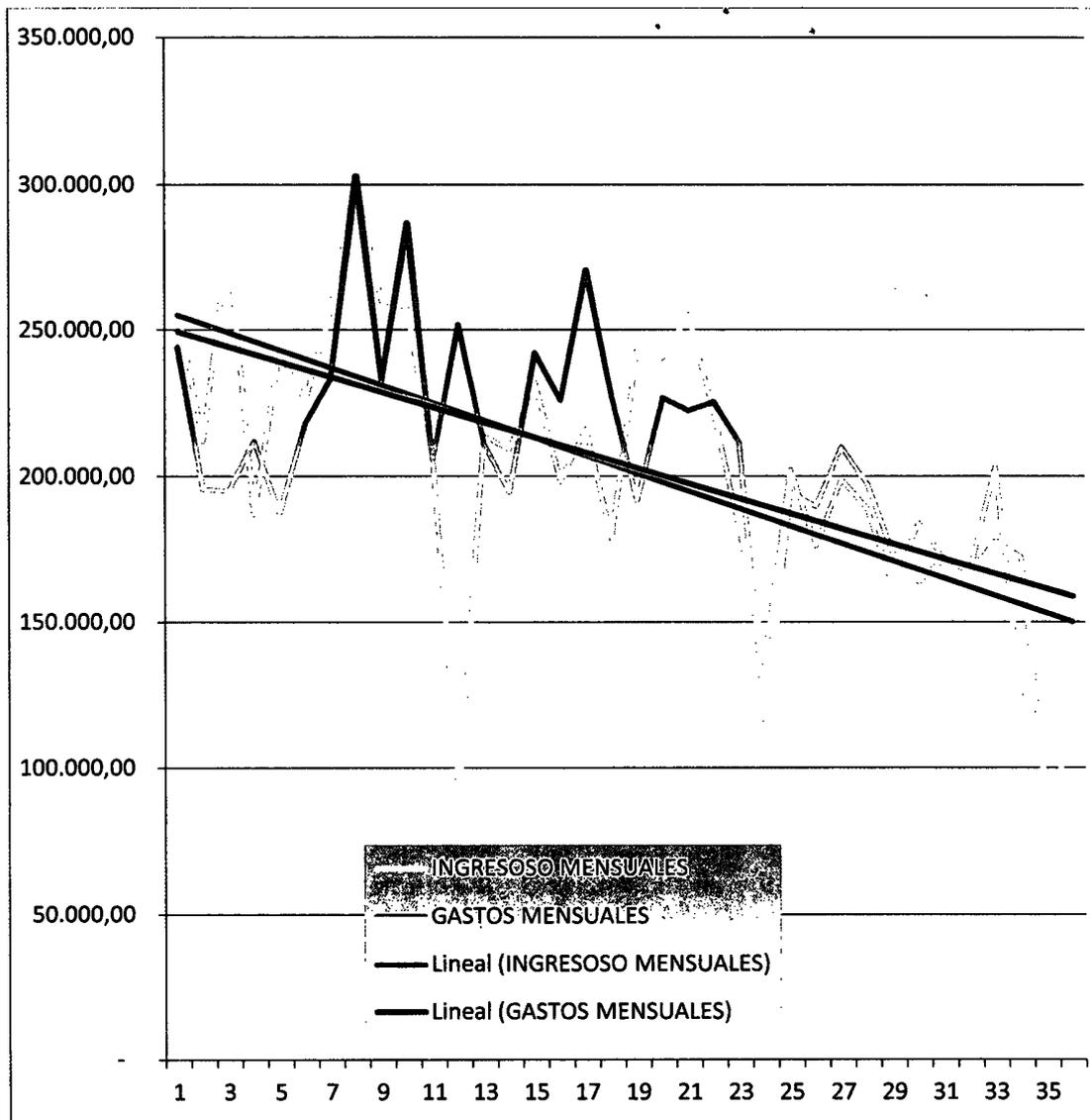
Como es apreciable, las ventas en número de alumnos y número de niveles también han bajado, el incremento de precios logrado apenas cubre la inflación que hubo en la economía ecuatoriana en el año 2011.

INGRESOS vs GASTOS. - Con este escenario, vendiendo un millón menos que hace 4 años, como hemos podido sobrevivir? En realidad ha sido una tarea sumamente difícil pero lo hemos logrado, en primer lugar un buen manejo de costos variables y en segundo lugar la reducción de la plantilla laboral de 156 a 107 personas en la actualidad.

Veamos en el siguiente gráfico la tendencia de estos últimos 36 meses:



WMP



Como podemos apreciar, la contracción es sumamente fuerte y a pesar de ello las pérdidas de los dos últimos años alcanzan apenas un total de \$ 62.480 que representan apenas el 1,3% de las ventas. En otras palabras el negocio y la flexibilidad gerencial han permitido sobrevivir a la empresa. El efecto más grave ha sido en la liquidez y a su vez esta, en el nivel de endeudamiento.

**Cumplimiento de los objetivos planteados para el año 2011.-** Como hemos anotado a lo largo de este informe, el año 2011 tuvo un comportamiento recesivo, la administración ha concentrado sus esfuerzos en tratar de cumplir su presupuesto del año pero esto fue difícil por las situaciones antes descritas

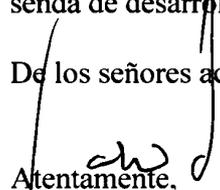
**Cumplimiento de las resoluciones del Directorio y de la Junta de Accionistas.-** Durante el año 2011 se mantuvieron únicamente 2 reuniones de Directorio y Una Junta de accionistas, las resoluciones adoptadas por estos dos cuerpos colegiados han sido debidamente instrumentadas por la administración y/o el Directorio según el caso.

**Resultados financieros y propuesta para el destino de las utilidades.-** Al existir una pérdida en el ejercicio no corresponde proponer destino de utilidades.

*MW*

Agradezco a los señores accionistas por el apoyo y la confianza brindadas durante el periodo analizado y comprometemos nuestros mejores esfuerzos para continuar por la senda de desarrollo y crecimiento del negocio de IDIOMECA S.A.

De los señores accionistas,

  
Atentamente,  
José Luis Álvarez P  
Gerente General

