

## **REPRESENTACIONES SERVIPORTECX CIA. LTDA**

### **INFORME DE GERENCIA POR EL AÑO 2012**

A LOS SEÑORES MIEMBROS DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

#### **1. INTRODUCCION:**

##### **1.1 ENTORNO ECONOMICO Y POLITICO DEL PAIS**

La política del Ecuador en el año 2012, se basó en los siguientes objetivos:

De acuerdo a la Cepal, la economía de Ecuador se desacelerará el próximo año y se ubicará en 3,5%. Se espera que en este año suba un 4,8%, después del fuerte crecimiento de 2011 (8%).

Disminución de la pobreza: La economía del país va por buen camino, pues las cifras del primer semestre indican que creció alrededor de un 5%, destacó el presidente de la República, Rafael Correa. "Esperamos terminar el año con un crecimiento de más del 5%", señaló el Mandatario.

Correa aseguró, además, que la inflación se encuentra dentro de los límites permitidos y el nivel de desempleo cayó al 4,2%, la tasa más baja registrada en la historia del Ecuador. "La buena noticia es que este ha sido un crecimiento sano con disminución de la pobreza", afirmó.

La pobreza extrema bajó a un 9% en 2011, la mitad de lo que Ecuador registraba en el año 2006. Datos de la CEPAL señalan que de los procesos de desarrollo en América Latina, Ecuador es uno de los países en los que más se ha reducido la pobreza. A decir del Jefe de Estado, esta reducción se ha logrado gracias a la generación de empleos de calidad.

El desempleo se redujo en septiembre de este año a 4,6%, la cifra más baja en las series estadísticas nacionales de la historia.

##### **1.2 ENTORNO DONDE SE DESARROLLA LA EMPRESA**

La mayor base de la economía Ecuatoriana es la rica biodiversidad del territorio, su población activa junto con la capacidad empresarial pública y privada. Los bienes primarios de exportación que más han contribuido a la formación de excedentes y a la activación económica han sido petróleo, banano, camarón y productos del mar, café y cacao, que han experimentado significativos crecimientos, salvo en algunos lapsos de crisis.

## **2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO:**

### **2.1 VENTA DE SERVICIOS**

La empresa durante el ejercicio 2012, obtuvo ventas por servicios del Call Center por \$ 1'377.619,35 (ingresos de actividades ordinarias), en el cual Banco del Pichincha representa más del 53% de las ventas del año. La empresa creció en un 65.83% en las ventas en relación a los ingresos obtenidos en el año 2011 de \$ 830702,18.

<b>CLIENTE</b>	<b>VALOR</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Banco Pichincha	734.702,75	53,21%
Medicalfe	182.800,37	13,24%
Humana	80.743,39	5,85%
Duragas	59.757,33	4,33%
Panamericana	55.975,00	4,05%
Coopseguros	39.643,70	2,87%
Banco General	33.676,58	2,44%
Rumifahui	32.485,00	2,35%
Ministerio de Turismo	31.445,00	2,28%
Laboratorios Life	19.500,32	1,41%
Proimpact	10.216,93	74,00%
Otros	99.815,90	7,23%
	<b>1.380.762,27</b>	<b>100,00%</b>

### **2.2 RECURSOS HUMANOS**

La empresa al término del ejercicio 2012 tuvo rotación del Recurso Humano con 220 empleados distribuidos en los procesos de operaciones y administración.

Todos los empleados tienen sus contratos de trabajo, reconocidos por las entidades de control que son el Ministerio de Relaciones Laborales y el IESS. Igualmente han sido cancelados sus haberes (sueldos, horas extras y beneficios sociales); en el presente periodo 2012, estos recibieron utilidades del resultado 2011.

La Empresa no mantiene deuda alguna con el IESS y el SRI, con relación al pago de Aportes e Impuestos a la Renta del personal.

## **3. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y EL DIRECTORIO:**

### **3.1 OBJETIVOS PRIMORDIALES DE LA EMPRESA**

La Gerencia de la Empresa ha cumplido en el ejercicio 2012, el objetivo primordial que es: *"la planificación, y carecimiento para el año 2013 mediante la captación de nuevos clientes en el sector privado y público"*.

**4. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO DE LAS POLITICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL SIGUIENTE EJERCICIO ECONOMICO**

4.1 SERVIPORTEX dentro del cronograma establecido por la Superintendencia de Compañías, ejecutó la implementación este sistema a partir del año 2012, por lo que la Junta General de Accionistas aprobó la debida ejecución, por lo cual debe seguir con el mismo lineamiento de cumplir con el Marco Conceptual y las Políticas Contables y Económicas que los entes de Control vayan estableciendo a partir del año 2013.

4.2 Las siguientes actividades y estrategias sobre ventas se deben realizar inmediatamente con el fin de reconocer nuevos mercados:

- 1.- MEJORA Y CONTROL DE PROCESOS DE VENTA Y ENTREGA
- 2.- SERVICIO AL CLIENTE POS VENTA
- 3.-BARRIDO DE CLIENTES POTENCIALES
- 4.-SEGUIMIENTO INDICE DE GESTION.

Atentamente,

  
Diego Flores Merlo  
GERENTE GENERAL