Armony
Sociedad Anónima
SERVICIOS EXEQUIALES PREPAGADOS

# INFORME DEL PRESIDETE EJECUTIVO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

En cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias vigentes, presento ante ustedes, señores accionistas, el informe de labores correspondiente al ejercicio económico del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

## LA EMPRESA

Aun cuando vivimos un entorno nacional complicado nuestro negocio sigue creciendo, gracias a tipo de producto que manejamos pues por su precio resulta muy asequible aun en una crisis económica y nuestros clientes ven al producto como algo necesario que vale la pena adquirir.
El 2009 fue un año bueno, crecimos como empresa en todo sentido, el trabajo comercial se intensificó, las metas fueron más agresivas y se contrato más vendedores. Esto hizo que administrativamente todo crezca proporcionalmente, el registro de producción demanda un trabajo más prolijo y constante, la atención a clientes tiene que ser mucho más profesional ya que repetidamente atendemos a más de un cliente a la vez y pasamos de administrar a 9 personas a 23 personas.
En la parte comercial pasamos de 4 vendedores, a tener un departamento comercial con 15 vendedores 3 directores de grupo y una sucursal en Guayaquil. A pesar de todas las complicaciones que acarrea poner en marcha un grupo de este tamaño cumplimos con nuestras metas comerciales. Pero con este incremento de personal y ventas es más complicado mantener una buena calidad de venta y más aun mantener vendedores constantes y bien capacitados.
Desde el punto de vista administrativo el trabajo a creció importantemente, debido a la cantidad de producción comercial y a la demanda de servicio que una base de más de 100 mil clientes proporciona. Tecnológicamente hubo que modernizarse y por ende el perfil de los funcionarios tuvo que evolucionar.
El servicio al cliente y la atención de servicios ahora si es un diferenciador de nuestros competidores y somos conocidos en el medio por tener un producto serio y comprometido con los clientes.
Como parte de la evolución y capacitación de la administración se contrato una asesoría en administración de seguros ya que nuestro producto es muy semejante y el manejo de la empresa debería serlo también. Juan Fernando Serrano (ex PE de Seguros Integral) nos ayudo con esta asesoría y básicamente hicimos un análisis por producto de la rentabilidad de la empresa. Las principales conclusiones fueron que nuestro producto está bien diseñado, el precio está bien y puede sostener los costos de la compañía, nuestra tasa de mortalidad es buena y tal vez lo más importante es que nuestro mayor potencial está afuera de las ciudades grandes donde no hay mucha competencia y los precios de los servicios son más bajos. Hay que cuidar lo que se gasta en viáticos y mantener una buena política de gastos.

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

En los Estados Financieros podemos apreciar que la Compañía se mantiene completamente sólida, con un grado de liquidez bastante importante y un Patrimonio adecuado para el normal desenvolvimiento de la misma. La empresa sigue en etapa de crecimiento y consolidación y con una rentabilidad razonable para sus accionistas.

**ACTIVOS**

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| **ACTIVO** | **417 576.51** | **512 078.24** |
| **CIRCULANTE** | **389 484.91** | **487 457.22** |
| CAJA | 75.00 | 125.37 |
| BANCOS | 233 668.22 | [illegible]76.63 |
| C x C CLIENTES | 98 748.78 | [illegible]67.86 |
| C X C EMPLEADOS | 1 307.32 | 1 562.99 |

SUPERINTENDENCIA COMPAÑÍAS
23 ABR. 2010
OPERADOR 1
QUITO

| | | |
|---|---|---|
| C X C TERCEROS | 19 240.00 | 0.00 |
| IMP. PAGADOS ANTICIPADO | 29 156.04 | 24 308.91 |
| ANTICIPOS | 7 289.55 | 1 016.06 |
| INVENTARIOS | 0.00 | 1 800.00 |
| **ACTIVO FIJO** | **19 847.33** | **20 333.45** |
| MUEBLES Y ENSERES | 17 679.86 | 20 596.35 |
| EQUIPO DE OFICINA | 3 060.68 | 3 200.68 |
| EQUIPO DE COMPUTACION | 14 796.11 | 20 540.96 |
| SOFTWARE | 8 040.36 | 9 140.36 |
| CENTRAL TELEFONICA | 2 279.91 | 2 279.91 |
| DEPR. ACTIVOS FIJOS | -26 009.59 | -35 424.81 |
| **ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE** | | **448.00** |
| **ACTIVO DIFERIDO** | **6 334.27** | **1 929.57** |
| **ACTIVO LARGO PLAZO** | **1 910.00** | **1 910.00** |

Comparando las cuentas del activo entre 2008 y 2009 podemos apreciar principalmente un crecimiento del 22.6% en el activo total a causa principalmente del circulante que crece un 25.1%. Una vez más podemos apreciar liquidez del negocio, en la cuenta de bancos que crece un 32%, aun cuando la cuenta por cobrar es aparentemente alta. Cuentas por cobrar que como en todos los años se ve reflejada nuestra facturación corriente que se recupera en 45 o 60 días máximo no constituye un problema de cartera sino que es así como funciona esta cuenta en el giro del negocio.
En los activos fijos podemos ver un pequeño incremento a causa de compras de equipos de computación y software, inversión necesaria debido al crecimiento de la empresa como lo mencioné anteriormente.

**PASIVOS**

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| **PASIVO** | **39 682.64** | **40 153.58** |
| **CIRCULANTE** | **39 682.64** | **40 153.58** |
| PROVEEDORES | 12 125.63 | 13 846.84 |
| OBLIGACIONES TRIBUTARIAS | 1 557.94 | 1 555.24 |
| OBLIGACIONES LABORALES | 12 211.76 | 5 549.28 |
| OBLIGACIONES IESS | 7 552.86 | 4 818.80 |
| OTRAS CUENTAS POR PAGAR | 4 797.96 | 4 357.99 |
| ANTICIPOS CLIENTES | 1 436.49 | 10 025.43 |
| **PASIVO LARGO PLAZO** | **0.00** | **0.00** |

La cuenta de pasivo prácticamente no tiene variación, todas nuestras cuentas están al día y lo que vemos son obligaciones tributarias y laborales que se pagan el siguiente mes. Lo que podría parecer un incremento de 1.4 M en el 2008 a 10 M en el 2009 es debido al cambio de sistema de cobranza y tenemos en esa fecha clientes que pagaron y todavía no está registrado el pago en la debida cuenta.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
23 ABR. 2010
OPERADOR 1
QUITO

**PATRIMONIO**

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| **PATRIMONIO** | **377 893.87** | **471 924.66** |
| **CAPITAL** | **160 560.65** | **175 126.21** |
| CAPITAL SOCIAL | 40 800.00 | 130 000.00 |
| AP. FUT. CAPITALIZACIONES | 30 000.00 | 1.98 |
| RESERVAS | 89 962.30 | 103 337.29 |
| RESULTADOS ANTERIORES | -201.65 | -58 213.06 |
| **UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO** | **217 333.22** | **296 798.45** |

Comparando el año 2008 con el 2009 en las cuentas de Patrimonio podemos ver un incremento del 24.8% pasando de 377 M a 471 M y vemos también ejecutada la decisión del la junta de accionistas del año pasado de aumentar de capital social de 40.8 M a 130 M dólares. Finalmente la cuenta más importante del patrimonio y la que hace que este crezca de un año a otro es la del resultado del ejercicio que crece un 36.5%.
Entre las cuentas patrimoniales también vemos que las pérdidas de años anteriores están completamente cubiertas por las reservas y finalmente tenemos un capital social más acorde con la magnitud de la empresa.

**INDICES**

**Capital de trabajo**
Activo corriente – Pasivo Corriente

| **2008** | **2009** |
|---|---|
| $ 349 802.27 | $447 303.64 |

Armony al pagar sus obligaciones de corto plazo cuenta con $447.3 M de capital de trabajo.

**Razón corriente**
Activo corriente / Pasivo corriente

| **2008** | **2009** |
|---|---|
| **$ 9.81** | **$ 12.14** |

Por cada dólar de deuda al corto plazo Armony posee $12.14 para pagar.

**Nivel de endeudamiento**
Pasivo total / Activo total

| **2008** | **2009** |
|---|---|
| **9.50%** | **7.84%** |

Este índice tiene como regla general que el 50% es aceptable, en este año seguimos con un índice considerablemente mejor que la regla general. Los activos están financiados en un 7.84% por los acreedores.

**Margen bruto de utilidad**
Utilidad bruta / Ventas netas

| **2008** | **2009** |
|---|---|
| **27.22%** | **28.97%** |

Aun cuando hemos crecido en muchos aspectos en este índice tenemos un incremento pequeño, no obstante seguimos con este índice en un nivel alto para los estándares de nuestro sector.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
23 ABR. 2010
OPERADOR 1
QUITO

## ESTADO DE RESULTADOS
### INGRESOS

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| **INGRESOS** | **798 509.39** | **1 024 517.71** |
| VENTAS | 785 096.32 | 1 020 684.35 |
| Ventas Policía | 603 191.38 | 780 499.05 |
| Ventas Corporativas | 107 467.32 | 130 280.37 |
| Ventas Mutualista Pichincha | 5 017.05 | 3 688.17 |
| Ventas Individual | 9 094.70 | 12 548.64 |
| Ventas Convenios | 0.00 | 0.00 |
| Ventas Educadores | 168 363.97 | 206 377.37 |
| Descuentos, Comisiones Policía | -41 243.17 | -65 128.40 |
| Descuentos, Comisiones Otros | -9 236.12 | -8 524.37 |
| Descuento-Devoluciones en Ventas | -57 558.81 | -39 056.48 |
| INGRESOS VARIOS | 13 413.07 | 3 833.36 |

Los ingresos del 2009 muestran buenos incrementos en casi todas nuestras cuentas importantes haciendo que el total de ingresos suba un 28.3% con respecto del 2008. La policía sigue siendo nuestro cliente principal pero ya no tenemos la dependencia de antes con la ayuda de la cuenta de educadores que está creciendo positivamente. Las comisiones y descuentos son tarifas por el recaudo de las facturas que van de un 5% al 9%. Hemos mejorado considerablemente las devoluciones a través de una mejora en la calidad de las ventas y aunque estas devoluciones son parte del giro del negocio se pueden mejorar aún más.

### COSTOS

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| **COSTO DE VENTAS** | **248 469.86** | **251 163.32** |
| SERVICIOS | 247 559.34 | 251 069.72 |
| Servicios Armony | 114 612.85 | 129 404.08 |
| Servicio Ejecutivo | 9 312.25 | 16 840.00 |
| Indemnización Muerte Accidental | 0.00 | 1 000.00 |
| Servicio Especial | 123 634.24 | 103 825.64 |
| REASEGUROS | 910.52 | 93.60 |

Los costos de servicios tienen una variación leve del 1.08% debido a que la mayoría de servicios que dimos no fueron en ciudades principales. Además que en el 2009 nuestro índice de mortalidad bajo con respecto al 2008 de 2.6 x mil a 2.2 x mil.

### EGRESOS

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| **EGRESOS** | **332 706.31** | **476 555.94** |
| **GASTOS DE VENTA** | **154 548.13** | **278 310.81** |
| REMUNERACIONES | 91 593.79 | 137.94 |
| GASTOS OPERACIONALES | 61 131.63 | 94.99 |
| DEP. Y AMORTIZACIONES | 1 822.71 | 3 477.89 |

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
23 ABR. 2010
OPERADOR 1
QUITO

| | | |
|---|---|---|
| **GASTOS ADMINISTRATIVOS** | **178 158.18** | **198 245.13** |
| REMUNERACIONES | 92 066.01 | 89 651.16 |
| GASTOS OPERACIONALES | 48 840.92 | 64 902.71 |
| DEP. Y AMORTIZACIONES | 5 452.20 | 6 552.18 |
| IMPUESTOS Y OTROS | 6 085.40 | 14 339.97 |
| FINANCIEROS | 1 590.57 | 1 829.28 |
| OTROS GASTOS | 24 000.00 | 19 240.00 |
| GASTOS NO OPERACIONALES | 123.08 | 1 729.83 |

Los rubros importantes en los egresos son principalmente las remuneraciones, comisiones y prestaciones sociales que tienen que ver con el incremento de personal en ventas. En consecuencia el gasto de venta sube de 154 M a 278 M. En los administrativos el incremento es más leve pasando de 178 M a 198 M principalmente por una reliquidación de impuestos municipales y en general por gastos legales concernientes al aumento de capital y capacitaciones al personal administrativo. Todo esto hace que nuestros egresos suban con relación al 2008 un 43.2%.

**RESULTADO**

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| TOTAL INGRESOS | 798 509.39 | 1 024 517.71 |
| TOTAL COSTO DE VENTAS | 248 469.86 | 251 163.32 |
| TOTAL EGRESOS | 332 706.31 | 476 555.94 |
| **TOTAL UTILIDAD O PERDIDA** | **217 333.22** | **296 798.45** |

El resultado es bastante alentador no solamente por el crecimiento del 36.5% sino porque cumplimos con el presupuesto de utilidades en un 100%. Con cada año que pasa estamos siendo más efectivos en nuestro presupuesto y con la experiencia de este año podríamos esperar un crecimiento parecido para el 2010.

**Año 2010**

En el 2010 vamos a seguir con el mismo esquema comercial, pues trabajando a un 75% de la capacidad logramos cumplir con las metas propuestas. Ese 25% adicional vendrá con el perfeccionamiento del equipo que tenemos, es decir con capacitaciones y talleres para mejorar la calidad de la venta. Otro factor importante es que el año pasado iniciamos el reclutamiento de los vendedores y el 2010 empezamos con el equipo completo.

Administrativamente como ya comente anteriormente el perfil de los funcionarios ha tenido que evolucionar para mantenerse al nivel que demande sus funciones y por ende tendremos que hacer promociones y contrataciones de nuevo personal. A nivel tecnológico es necesario una importante inversión en nuestro sistema de base de datos, ahí está almacenada la información de más de 100 mil clientes lo que se convierte en el corazón del negocio y es necesario pasar a un nivel más avanzado con un servidor más potente y un software que nos permita ahorrar tiempo y recursos.

Como comente anteriormente en el 2010 podemos esperar un crecimiento parecido al del a 2009 ya que contamos con la ventaja del aprendizaje del año anterior. Tenemos nuestros propios sistemas de contratación capacitación lo que nos permitirá siempre estar con el equipo completo.

Finalmente quiero agradecer a los socios por depositar su confianza en mí un año más y también quisiera agradecer a todos los funcionarios de Armony S.A. que han colaborado para conseguir estos resultados.

**JUAN FERNANDO TAPIA**
**PRESIDENTE EJECUTIVO**

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
23 ABR. 2010
OPERADOR 1
QUITO