

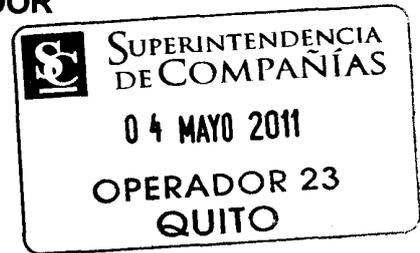
**Señores:**

**Accionistas**

**REPRESENTACIONES SERVIPORTEX DEL ECUADOR**

**Presente.-**

**INFORME DE GERENCIA**



De acuerdo a lo dispuesto por los Estatutos de la Compañía, las leyes y normas vigentes, en mi calidad de Gerente General de Serviportex Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico del año 2010.

SERVIPORTEX DEL ECUADOR Cía. Ltda., tiene el personal técnicamente entrenado y certificado en varias áreas del quehacer empresarial como ventas telefónicas de cualquier producto o servicio, aplicativos para la banca y servicios financieros, campañas de información, actualización de base de datos, asistencia médica telefónica y todo producto en el que el teléfono sea el canal escogido para un más rápido y efectivo CONTACTO con su cliente o usuario de servicios.

Atendiendo siempre con cordialidad, cada interacción de nuestros expertos con sus clientes, es una experiencia de calidad de atención que busca todo el tiempo maximizar los resultados operativos de las campañas a nosotros encargadas.

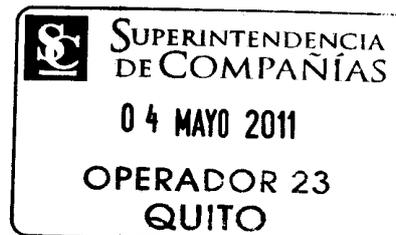
En el modernísimo centro de tecnología, nuestros ingenieros aplican los últimos adelantos de la ciencia para poner a disposición de las áreas operativas, equipos y sistemas que están funcionando en línea 24 horas al día los 7 días a la semana en conexión directa con las bases de datos de nuestros clientes, con absoluta seguridad e integridad.

Con toda nuestra infraestructura y con la gran experiencia acumulada, SERVIPORTEX les invita a conocer de sus nuevos planes de servicios con los mejores estándares internacionales y sin lugar a dudas los precios más competitivos del mercado.

SERVIPORTEX está en capacidad de proveer servicios de CONTACT CENTER con nivel internacional, que estamos seguros van a superar sus expectativas.

Nuestro objetivo es convertirnos en su socio estratégico.

### **ANÁLISIS FINANCIERO**



En las tareas sociales y económicas en que se haya enfrascado nuestro país en la etapa presente de desarrollo económico y de reanimación de la economía, adquiere gran importancia para todos los sectores de la economía nacional la elevación de la eficiencia. De ahí la necesidad de hacer un análisis cabal de la situación financiera de las empresas; al encontrarse en un entorno difícil y convulso nuestras entidades, deben luchar por ser más competitivas y eficientes económicamente, haciendo un mejor uso de los recursos para elevar la productividad del trabajo y alcanzar mejores resultados con menos costos.

La necesidad del conocimiento de los principales indicadores económicos y financieros, así como su interpretación, son imprescindibles para introducirnos en un mercado competitivo, por lo que se hace necesario profundizar y aplicar consecuentemente el análisis financiero como base esencial para el proceso de toma de decisiones financieras.

Actualmente nuestros directivos deben contar con una base teórica de los principales métodos que se utilizan para lograr una mayor calidad de los estados financieros para optimizar la toma de decisiones.

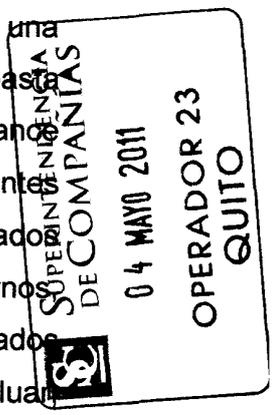
Con el análisis económico se logra estudiar profundamente los procesos económicos, lo cual permite evaluar objetivamente el trabajo de la

Organización, determinando las posibilidades de desarrollo y perfeccionamiento de los servicios y los métodos y estilos de dirección.

El objetivo fundamental de dicho análisis radica en mostrar el comportamiento de la proyección realizada, en detectar las desviaciones y sus causas, así como descubrir las reservas internas para que sean utilizadas para el posterior mejoramiento de la gestión de la organización.

Es necesario señalar que para que el análisis económico cumpla los objetivos planteados, debe ser operativo, sistémico, real, concreto y objetivo.

Para lograr un óptimo análisis e interpretación de la situación financiera de una entidad, se debe poseer la mayor información posible, es decir, no basta solamente con la obtención de los estados financieros principales (Balance General y Estado de Resultado), sino, que debe consultarse los diferentes informes y documentos anexos a los mismos, debido a que los estados financieros son tan solo una herramienta para que los usuarios externos principalmente los acreedores puedan tomar decisiones. De hecho los estados financieros deben poseer la información que ayuda la usuario a evaluar, valorar, predecir o confirmar el rendimiento de una inversión y el nivel percibido de riesgo implícito.



Para poder hacer un análisis de los estados financieros y este sirva para lograr la toma de decisiones es requisito indispensable que se cumpla con la calidad de la información sustentan estos estados como:

1. Ser eficaz y eficiente.
2. Brindarse en el tiempo que determina la normativa legal y los requerimientos de la dirección de la empresa.
3. Ser fidedigna incorporando a los registros contables aquellas transacciones realmente ocurridas.
4. Ser creíble y válida, basándose para ello en la captación de los datos primarios clasificados, evaluados y registrados correctamente.
5. El sistema contable establecido debe generar información contable que pueda ser controlada y verificada por terceros.

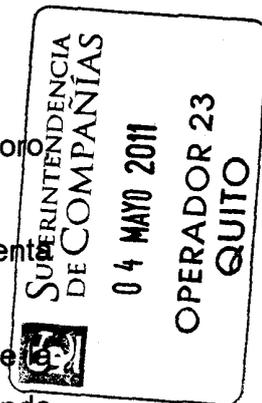
6. La información que se procese debe basarse en criterios similares en el tiempo y su aplicación debe ser común en todas las entidades.

En la empresa, de acuerdo a la estructura que posea la misma, es necesario revisar que este proceso sea realizado por el especialista (contador o económico) correspondiente, con la participación de todas las áreas organizativas teniendo en cuenta las técnicas de solución de problemas grupales y finalmente el informe debe ser discutido en la junta directiva, aunque la ejecución de esta tarea se lleve a cabo en áreas especializadas de la Organización, constituye una responsabilidad del mas alto ejecutivo de la entidad, teniendo en cuenta que toda decisión implica una adecuada fundamentación de las variaciones que se produzcan en la entidad a causa de ella, así como el grado de sensibilidad de los resultados económicos ante estas variaciones.

Muchas veces las causas más frecuentes de dificultades financieras son:

1. Inventarios Excesivos: Trae aparejado perdidas por deterioro o almacenaje, obsolescencias, etc.
2. Exceso de cuentas por cobrar y cuentas por pagar: Representa inmovilizaciones de medios.
3. Inversión en activos fijos tangibles por encima de las necesidades de la Empresa: Da lugar a un aumento del costo de producción y por ende a una disminución de la rentabilidad de la empresa.
4. condiciones operativas muy por debajo de las demás empresas similares.
5. volumen de ventas muy elevado no proporcional a la fuente de medios propios.
6. planificación y distribución incorrecta de la utilidad.

Como los datos financieros reportados y las razones calculadas a partir de dichos datos son numéricos, existe la tendencia a considerarlos como una descripción precisa del verdadero estado financiero de una empresa. En el caso de algunas empresas, los datos contables pueden aproximarse mucho a su realidad económica. Para otras, será necesario ir mas allá de las cifras



reportadas con el fin de analizar en forma adecuada sus condiciones y desempeño financieros. Los datos contables como la depreciación, la reserva para cuentas incobrables y otras reservas son apenas estimaciones y pueden no reflejar la depresión económica, las cuentas malas y otras pérdidas. En la medida de lo posible, los datos contables de diferentes compañías deben estandarizarse.

## TIPOS DE RAZONES

Para nuestros propósitos, las razones financieras pueden agruparse en cinco tipos; de liquidez, deuda, rentabilidad, cobertura y valor en el mercado.

## RAZONES DE LIQUIDEZ

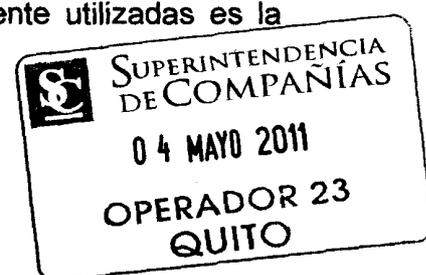
Las razones de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. En esencia, deseamos comparar las obligaciones de corto plazo los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones.

### Razón circulante

Una de las razones más generales y de uso más frecuente utilizadas es la razón circulante:

$$\frac{\textit{Activo}_\textit{ _circulante}}{\textit{Pasivo}_\textit{ _circulante}}$$

■ 5



Se supone que mientras mayor sea la razón, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Sin embargo, esta razón debe ser considerada como una medida cruda de liquidez porque no considera la

liquidez de los componentes individuales de los activos circulantes. Se considera, en general, que una empresa que tenga activos circulantes integrados principalmente por efectivo y cuentas por cobrar circulantes tiene más liquidez que una empresa cuyos activos circulantes consisten básicamente de inventarios. En consecuencia, debemos ir a herramientas de análisis "mas finas" si queremos hacer una evaluación critica de la liquidez de la empresa.

### **Razón de la prueba del ácido**

Una guía algo más precisa para la liquidez es la razón rápida o de la prueba del ácido:

$$\frac{\text{Activo\_circulante} - \text{inventario}}{\text{Obligaciones\_actuales}}$$

■ 75



Esta razón es la misma que la razón circulante, excepto que excluye los inventarios tal vez la parte menos liquida de los activos circulantes del numerador. Esta razón se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes, por lo que proporciona una medida más correcta de la liquidez que la razón circulante.

### **Liquidez de las cuentas por cobrar**

Cuando se sospecha sobre la presencia de desequilibrios o problemas en varios componentes de los activos circulantes, el analista financiero debe examinar estos componentes por separado para determinar la liquidez. Por ejemplo, las cuentas por cobrar pueden estar lejos de ser circulantes. Considerar a todas las cuentas por cobrar como liquidas, cuando en realidad hay bastantes que pueden estar vencidas, exagera la liquidez de la empresa que se estudia. Las cuentas por cobrar son activos líquidos solo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo razonable. Para nuestro análisis de las cuentas por cobrar, tenemos dos razones básicas, la primera de las cuales es el **periodo promedio de cobranza**:

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{Días en el año}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$$

El periodo promedio de cobranza nos indica el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

La segunda razón es la **razón de rotación de las cuentas por cobrar**:

$$\frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$



Cuando las cifras de ventas para un periodo no están disponibles, debemos recurrir a las cifras totales de ventas. La cifra de las cuentas por cobrar utilizada en el cálculo generalmente representa las cuentas por cobrar a fin de año. Cuando las ventas son estacionales o han crecido de manera considerable durante el año, puede no ser apropiado utilizar el saldo de las cuentas por cobrar a fin de año. Ante circunstancias estacionales, puede ser más apropiado utilizar el promedio de los saldos de cierre mensuales.

La razón del periodo promedio de cobranza o la razón de rotación de las cuentas por cobrar indica la lentitud de estas cuentas. Cualquiera de las dos razones debe ser analizada en relación con los términos de facturación dados en las ventas.

#### **MATRIZ DE COBRANZA DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Tanto el periodo promedio de cobranza como el análisis de envejecimiento de las cuentas por cobrar se ven afectados por el patrón que siguen las ventas.

Cuando las ventas se elevan, el periodo promedio de cobranza y el envejecimiento serán más cortos que si las ventas son uniformes, si, todo lo demás permanece constante. La razón es que una mayor parte de las ventas se factura en el presente. Por otra parte, cuando las ventas declinan con el tiempo, el periodo promedio de cobranza y el envejecimiento serán más largos que si las ventas son uniformes. En este caso, la razón consiste en que en el presente se factura un menor número de ventas.

### RAZONES DE DEUDA

Al extender nuestro análisis a la liquidez de largo plazo de la compañía (es decir, su capacidad para satisfacer sus obligaciones de largo plazo), podemos utilizar varias razones de deuda. La *razón deuda a capital* se calcula simplemente dividiendo la deuda total de la compañía, (inclusive sus pasivos circulantes) entre el capital social:

$$\frac{\text{Deuda}_{total}}{\text{Capital}_{social}}$$



Cuando los activos intangibles son significativos, a menudo se restan del valor neto para obtener el valor neto tangible de la compañía.

Señores accionistas adjunto los estados financieros de la compañía para su respectivo análisis e interpretación.

  
Diego Flores M

**GERENTE REPRESENTACIONES SERVIPORTEX**

**REPRESENTANTE LEGAL**

