

INFORME ANUAL

DE

PRESIDENCIA EJECUTIVA

DE

Cronix
CALL CONTACT CENTER



A LA

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

EJERCICIO ECONOMICO 2010

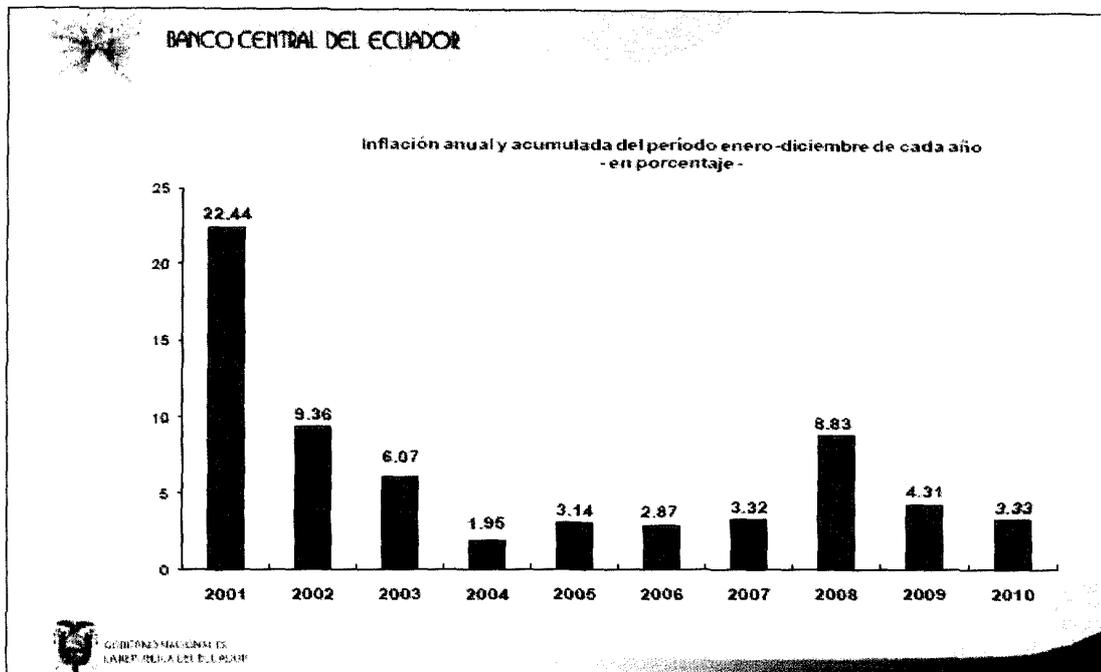
INTRODUCCIÓN

Estimados Socios:

Si siguiendo las disposiciones de los Estatutos de la Compañía y las normas legales societarias vigentes, en mi calidad de Presidente Ejecutivo de Cronix Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico correspondiente al año 2010.

SITUACIÓN GENERAL

La economía ecuatoriana en términos generales, presentó una relativa estabilidad económica, puesto que el índice de inflación acumulada del año 2010 arrojó un 3.33% es decir casi 1 punto menos de la presentada al cierre del año 2009 que se situó en 4.31%, as:



La mayor variación por actividades, se registró en la división de Bebidas Alcohólicas, tabacos y estupefacientes (6.31%), seguida da Alimentos y Bebidas No Alcohólicas (5.40%). Contrariamente, el rubro Recreación y Cultura presentó una deflación (-0.94%) *

* Fuente: Informe de Inflación Diciembre 2010 - Banco Central del Ecuador.

Se prevé para el 2011 una inflación similar a la del año 2010, sin embargo el mercado podría presentar cierto grado de incertidumbre que podrían tener varios impactos como los sucedidos en la división de Recreación y Cultura, que durante el 2010 tuvo una deflación en contraste con el 2009 en donde se convirtió en el segundo mayor aporte al aumento de la inflación de diciembre (15,89%), esto debido al incremento del valor de las entradas en diciembre del 2009, algo que no sucedió en cambio en el 2010.

MERCADO Y COMPETENCIA

Dentro del sector de las telecomunicaciones el proceso de apertura comercial, ha presentado una mejoría en la administración del área, en el Ecuador con la creación de la Corporación que fusiona las dos mayores empresas de telefonía fija, ha sido importante para impulsar la modernización del sector, que se ha convertido en uno de los instrumentos que contribuye al desarrollo del resto de ramas de la actividad económica, entre ellas los contact centers.

Servicios de Call Contact Center

La industria de los centros de atención de llamadas "Call Contact Centers", sigue creciendo en América Latina, y la razón es una fuerza de trabajo calificada y de bajo costo comparado con USA y Europa.

En la región, Brasil, México y Argentina lideran el 'ranking'. En 2008, este mercado registró ingresos por más de USD 4 000 millones, según la consultora Frost and Sullivan y se calcula que se sobrepasará los USD 9 7 00 millones, en 2013.

Según esta firma, uno de los factores que impulsó el mercado en los últimos años fue la intensa competencia entre las empresas, que transformó en fundamental la tarea de adquirir y retener clientes. Colombia también experimenta un crecimiento en esta industria. Este país tiene previsto generar alrededor de 100 000 nuevos puestos de trabajo en este campo hasta 2011. Este es el anuncio la Asociación de Call Centers de ese país.

En Mayo del 2011 se realizó en Bogotá, el último Congreso de Call Centers, en donde empresarios y especialistas dieron su visión sobre el futuro de esta industria, en este evento se anunció que para el próximo año se espera duplicar las cifras actuales que arroja el negocio de los centros de contacto en Colombia. Esta es una industria que mueve millones: por ejemplo en el 2008 Colombia facturó 955 000 millones de pesos (USD 446 millones) y 165 millones de pesos (USD 77 millones) en exportación de servicios de este negocio. Estas proyecciones de la Asociación Colombiana de Call Centers muestran su crecimiento en 10 años. Estos centros de atención de llamadas son una atractiva oferta de trabajo para universitarios y para personas que, por su edad, tienen acceso restringido al mercado laboral.

Mientras tanto en Argentina, la actividad de los call centers sigue creciendo, además de mano de obra, demanda cada vez más servicios y productos. Empresas, entre las cuales están Atento, Teleperformance, Apex America, Teletech, Actionline, PYD, Clienting, Pearson y Proyectar Connect, facturan USD \$ 800 millones al año, ocupan 30.000 personas y esperan cerrar el año con 10.000 nuevos puestos de trabajo.

Esas firmas invirtieron este año \$ 57 millones en tecnología, principalmente en sistemas que permiten funciones como la grabación de llamadas, discado automático a una base de datos determinada, generador de reportes, seguimiento de casos, entre otras tareas.

Según el relevamiento de la consultora Frost & Sullivan, entre las proveedoras de esos sistemas se destaca TecnoVoz, una firma nacional que ocupa el segundo lugar con un 16% del mercado detrás de la norteamericana Avaya, que posee el 54% del total de call centers. Los otros proveedores son Siemens, con el 10%; Nortel, 9%; Alcatel, 6%, y otros con el 4 por ciento.

Donde mejor se destaca TecnoVoz es en el mercado de los call centers de baja y media capacidad (es decir, que tienen hasta 100 posiciones, que son el 49% del mercado); allí capta el 26% de las demandas de aplicaciones. Los call centers de alta capacidad son el 51% del mercado y entre ellos, indudablemente Avaya es el principal proveedor, con el 66% de participación, seguido por Nortel (10%), Alcatel (4%), Genesys (5%), Siemens (7%) y entre los cuales también talla Cisco.

"Somos la única empresa nacional mencionada en el estudio", se enorgullece Gerardo Andreucci, socio y uno de los fundadores de TecnoVoz. La empresa cuenta con 35 empleados y prevé cerrar este año con una facturación de US\$ 4 millones, sumando todas las operaciones en América latina, ya que cuenta con representantes en ocho países de la región.

"Cada vez hay más competidores mirando este mercado, lo cual significa que el crecimiento se mantendrá", pronosticó el directivo. El año pasado, el mercado de provisión de servicios creció un 50 por ciento.

"Lo ideal sería tener un incremento del 15% sostenido año tras año y no pasar sobresaltos", manifestó.**

**http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=843988

En el Ecuador, mientras tanto para una de las ejecutivas de nuestra competencia directa, Ana Luisa Farfán, Gerente de Marketing de American Call Center (Guayaquil), sostenía hace un año que en Ecuador sí hay personal calificado, y manifiesta que el país requiere una regulación similar a los países vecinos, con facilidades tributarias y flexibilización laboral.

Cronix ha realizado visitas de negocios en el año 2010, a **Brasil** en Marzo, a **México** en Abril, a **Estados Unidos** en Mayo, Septiembre y Octubre, a **Colombia** en Marzo y Julio, a **España** en Noviembre y a **Honduras** en Diciembre, para ofrecer servicios de call center, participación en ferias y congresos de call center y telemedicina, etc., sin embargo existe una enorme limitación y es que todavía Ecuador no tiene aprobada una ley de protección de datos, requisito básico y primario para prestar servicios al primer mundo. Otros países como Colombia, México, Chile, Argentina, Uruguay, Perú e incluso casi todos los países centroamericanos ya tienen dicha ley (compatible con la de Europa) y por esa razón esos países han desarrollado la industria de call centers.

Se estima que en Quito, Guayaquil y Cuenca hay más de 100 empresas de call centers' con operadores propios.

En el Ecuador además la demanda de servicios especializados de call center ha crecido por varias razones:

- Los clientes son cada vez más exigentes con los productos que adquieren y demandan servicios de atención telefónica permanente.
- La actividad de las empresas en una economía dolarizada como la ecuatoriana, debe prestar especial atención al canal telefónico para proporcionar servicios de atención al cliente (entrada de llamadas - IN) y poner en marcha campañas de tele mercadeo y publicidad (salida de llamadas - OUT), para vender más y prestar dichos servicios las 24 horas del día.

Soluciones de CRM's y ERP's

Una de las soluciones que más apoya al servicio de Call Center así como el desenvolvimiento de otras áreas en una organización, es el CRM (Customer Relationship Management), por lo que se está convirtiendo en una herramienta tecnológica importante para las organizaciones. Además, el CRM funciona de forma complementaria al center; por ello, se espera que el crecimiento de este tipo de soluciones sea alto en los próximos años.

De igual manera en igual tendencia se están desarrollando cada vez más aplicaciones sobre ERP's que funcionan independientemente al call center que de igual forma se están convirtiendo en una herramienta tecnológica importante para las organizaciones y para Cronix es una oportunidad de negocio si se explotaría estas soluciones que inclusive trabajan con licencias open y que pueden ser el complemento a nuestros servicios de call contact center que se ofrece al mercado.

Competencia

Entre las compañías competidoras con similar nicho de mercado e infraestructuras considerables aunque no equiparables a CRONIX están:

TATA CONSULTANCY SERVICES, AMERICAN CALL CENTER, ATPHONE, CENTERPHONE y CNT entre los más importantes.

De igual forma en el mercado han surgido varios contact centers, que se han logrado mantener en el mercado al menos un promedio de cinco años, aunque con diferentes nichos de mercado, empresas tales como:

DEMARURI, TSC, SMART BUSINESS, CONTACTO LOGICO, GEA ECUADOR, ECUADATOS, NEXOS GROUP, Y SIEMENS.

Cronix tiene una capacidad instalada de alrededor de 1100 puestos de Call Contact Center ubicados en la ciudad de Quito. Todos nuestros competidores cuentan con un número de puestos menor al nuestro, entre 50 y 350 puestos, como el caso de TATA CONSULTANCY SERVICES y solo uno de ellos tiene oficinas en más de una ciudad, AMERICAN CALL CENTER, en Quito y Guayaquil (su matriz).

Un 75% de la competencia local de Cronix, promociona soluciones que están basadas en tecnología de PBX; y un 25% con tecnología VoIP, aunque se comercializan en el mercado a costos inferiores, su capacidad es muy limitada y no guardan relación alguna con la tecnología de punta para manejo de los Call Contact Centers.

Cabe mencionar que los proveedores grandes de call center, nuestros competidores, están relacionados con grupos de interés económico tal es el caso de de la multinacional Hindú Tata con el Banco Pichincha, y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT como proveedora con la primera preferencia para las empresas e instituciones del Estado.

Cronix en cambio, es un proveedor de servicios independiente de los grupos económicos.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL 2010

En cuanto a los Servicios de Call Center

En el año 2010, el cliente IESS, aportó el mayor volumen de ingresos, con el 98.6%, con un valor cercano a los once millones de dólares como parte del contrato adjudicado por el INCOP en subasta inversa en Junio de 2009, para los servicios de agendamiento de citas médicas y de atención médica telefónica para afiliados y jubilados del IESS, cuya licitación original cabe recordar ascendió a \$8.500.000,00 sin embargo el volumen esperado fue superior al convenido, y este contrato comercial estará vigente hasta el mes de Agosto del 2011, con altas probabilidades de renovación del mismo por tiempo similar.

También se prestó servicios complementarios de Call Center al I.E.S.S. a la división del Hospital Carlos Andrade Marín, con una facturación de dieciocho mil dólares aproximadamente. Con el sector público de igual manera se realizó una campaña temporal durante el año 2010 a la Contraloría General del Estado con una facturación de alrededor de once mil dólares, y al Ministerio del Ambiente por el programa Socio Bosque una campaña permanente con una facturación de diez mil dólares anuales, cuyos servicios fueron prestados por Cronix hasta Febrero del 2011.

En el sector privado cabe mencionar especial reconocimiento a nuestro cliente SALUD S.A., quien es el más antiguo de la cartera actual y el segundo cliente en volumen de facturación al año con alrededor de setenta mil dólares anuales.

Se efectuaron campañas temporales de Call Contact Center con los siguientes clientes: FENCE, Fundecco, Ancupa, Please, GMS y Expoeventos.

Se dejaron de prestar servicios en Noviembre del 2010 a la multinacional Hewlett Packard, pasando una parte de la facturación a la empresa local Expoeventos (Organizadores de eventos de HP), y se dejó de lado la provisión de servicios para el cliente Automotores y Anexos en ambos casos por cambios de políticas de casa matriz, en resumen estos fueron los ingresos por servicios de call center en el 2010:

| Ingresos por Servicios de Call Contact Center 2010 | | |
|---|------------------------|----------------|
| 41010101 VTA - Salud | 70.054,32 | 0,63% |
| 41010102 VTA - Hewlett Packard Ecuador | 11.427,10 | 0,10% |
| 41010104 VTA - Automotores y Anexos | 17.913,05 | 0,16% |
| 41010112 VTA - UCP Patra | 10.164,00 | 0,09% |
| 41010121 VTA - I.E.S.S. - HCAM | 17.848,75 | 0,16% |
| 41010122 VTA - Expoeventos | 7.600,20 | 0,07% |
| 41010123 VTA - IESS Seguro Salud Subdirección | 10.983.455,94 | 98,57% |
| 41010125 VTA - CGE Contraloría General del Estado | 11.616,67 | 0,10% |
| 41010126 VTA - FENCE | 9.375,00 | 0,08% |
| 41010127 VTA - Fundecco | 1.473,21 | 0,01% |
| 41010128 VTA - Ancupa | 1.350,00 | 0,01% |
| 41010129 VTA - Please PLS | 420,00 | 0,00% |
| 41010130 VTA - GMS | 480,00 | 0,00% |
| TOTAL SERVICIOS DE CALL CENTER 2010 | \$11.143.178,24 | 100,00% |

Respecto a Icaro, con esta compañía se mantiene vigente el litigio originado una vez que Icaro, decidió terminar unilateralmente el contrato de servicios, a mediados de febrero de 2004; la deuda con intereses y costes alcanza los USD. \$15.000,00 hasta la presente fecha y por parte de CRONIX se ha hecho la gestión de entregar el caso a un nuevo abogado como el Dr. Mauricio Semanate, a fin de agilizar el cobro respectivo.

En cuanto a las Inversiones en Activo Fijo:

Con motivo del crecimiento en la demanda de los servicios de Call Center que llegó a ocupar el 90% de nuestra capacidad instalada, fue necesario planificar de manera prioritaria e inmediata el crecimiento de nuestra capacidad instalada y al mismo tiempo renovar la plataforma tecnológica, en especial con la importación de hardware y software de Call Center adquiridos a empresas reconocidas en el ramo tales como: Coastal, Dell, Cosmocom, LVM System, AMD, y adquisiciones locales a empresas tales como Firmesa, Andolas, Grumanher (XPC) y Electrónica Siglo XXI.

El movimiento general por las inversiones en ACTIVO FIJO durante el 2010 fue así:

| MOVIMIENTO DE ACTIVO FIJO TANGIBLE AÑO 2010 | | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|----------------|-----------------------------------|
| CUENTAS | SALDO INICIAL 01/01/2010 | ADICIONES | RETIROS | SALDO FINAL 31/12/2010 |
| EQUIPO DE COMPUTO | 808.594,41 | 225.404,29 | 0,00 | 1.033.998,70 |
| EQUIPO DE OFICINA | 55.478,69 | 46.088,67 | 0,00 | 101.567,36 |
| MUEBLES Y ENSERES | 80.976,95 | 70.423,54 | 0,00 | 151.400,49 |
| OTROS ACTIVOS FIJOS | 9.067,66 | 0,00 | 0,00 | 9.067,66 |
| BIBLIOTECA | 2.109,74 | 0,00 | 0,00 | 2.109,74 |
| PINACOTECA | 1.560,00 | 0,00 | 0,00 | 1.560,00 |
| TOTAL | 957.787,45 | 341.916,50 | 0,00 | 1.299.703,95 |

| MOVIMIENTO DE ACTIVO FIJO INTANGIBLE AÑO 2010 | | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|----------------|-----------------------------------|
| CUENTAS | SALDO INICIAL 01/01/2010 | ADICIONES | RETIROS | SALDO FINAL 31/12/2010 |
| LICENCIAS DE SOFTWARE | 97.523,70 | 161.008,00 | 0,00 | 258.531,70 |
| TOTAL | 97.523,70 | 161.008,00 | 0,00 | 258.531,70 |

En cuanto a las Inversiones:

Se realizaron 2 inversiones en papeles fiduciarios (Pólizas de Acumulación) en Banco de Guayaquil la primera por \$138.320 a 395 días a una tasa del 4.75% con fecha 17/12/2010 y una segunda por \$113.000 a 368 días a una tasa similar pero con fecha de 13/01/2011, estas 2 inversiones generarán intereses acumulados de alrededor de \$13.000 que serán liberados junto con el valor del capital a inicios del mes de enero del año 2012.

Por otra parte Cronix continúa siendo accionista de Teleservices S.A., con el 30% de acciones; esta compañía no se encuentra operando en la actualidad, y se espera la Junta Ordinaria de Accionistas para tomar las decisiones que sean pertinentes.

En la actualidad, está a disposición la infraestructura de contact center, que permitirá para años venideros una diversificación de servicios para nuevos clientes locales y en especial clientes internacionales de USA, España y Latinoamérica.

En cuanto a las Fuentes de Empleo:

Las relaciones con el personal durante el año 2010, fueron de absoluta normalidad, con una rotación de personal de un 5% (mucho menor a la media del mercado nacional e internacional) de acuerdo a la actividad del negocio de Call Contact Center, con un repunte de contratación de personal en los meses de Noviembre y Diciembre (por incremento de volumen de la campaña del IESS), con un total de 1.076 empleados en relación de dependencia.

| PERSONAL | DIRECTIVOS | ADMINISTRATIVOS | OPERATIVOS | TOTAL |
|--------------|------------|-----------------|--------------|--------------|
| HOMBRES | 1 | 10 | 534 | 545 |
| MUJERES | 1 | 16 | 514 | 531 |
| TOTAL | 2 | 26 | 1.048 | 1.076 |

De los empleados en Relación de Dependencia al 31 de Diciembre del 2010, podemos citar que del total de 1.076 personas la distribución del personal contratado es la siguiente: 2 directivos, 26 administrativos entre técnicos, personal administrativo como tal y de comercialización, 1.048 operativos entre agentes de call center y supervisores directos y de monitoreo.

Sin ninguna duda el aporte de Cronix, desde su creación noviembre de 1998, en la generación de empleo en el país ha sido importante, sin embargo este 2010 es más significativa aun, considerando además que permite la incorporación de profesionales jóvenes universitarios que para muchos representa su primer empleo y les permite adquirir experiencia laboral.

La media de empleados entre los 18 y 30 años representan el 84% (904/1076) del total de la nómina y apenas el 16% representan empleados entre los 31 y 59 años (172/1076).

INFORMACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA AL CIERRE DEL AÑO 2010

Las cifras relevantes de los resultados y la situación financiera anual al cierre del ejercicio del año 2010 y su comparación con el 2009, se detallan los principales rubros de los balances generales y de los estados de resultados de los ejercicios económicos antes citados:

CRONIX CIA. LTDA.

INFORMACION FINANCIERA

Expresada en : USD \$ Dólares

| BALANCE GENERAL | | | | |
|---|------------------|----------------|------------------|----------------|
| | 2.009 | % | 2.010 | % |
| ACTIVO | | | | |
| Activo Corriente | 760.931 | 47,65% | 1.717.039 | 57,46% |
| Caja y Bancos | 1.897 | 0,12% | 638.431 | 21,36% |
| Inversiones Temporales | 1.202 | 0,08% | 1.202 | 0,04% |
| Clientes | 50.867 | 3,19% | 28.069 | 0,94% |
| (-) Provisión para Incobrables | -9.193 | -0,58% | -9.193 | -0,31% |
| Inventario de Productos Terminados | 70.831 | 4,44% | 178.487 | 5,97% |
| Gastos Prepagados | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Otros Activos Corrientes | 645.327 | 40,41% | 880.043 | 29,45% |
| Activo Fijo | 707.011 | 44,27% | 1.004.123 | 33,60% |
| Maquinaria y Equipo | 961.597 | 60,22% | 1.394.098 | 46,65% |
| Muebles y Enseres | 80.977 | 5,07% | 151.400 | 5,07% |
| Otros Activos Fijos | 12.737 | 0,80% | 12.737 | 0,43% |
| (-) Amortización Acumulada Activo Fijo | -42.051 | -2,63% | -68.026 | -2,28% |
| (-) Depreciación Acumulada Activo Fijo | -306.249 | -19,18% | -486.087 | -16,27% |
| Otros Activos | 128.922 | 8,07% | 267.242 | 8,94% |
| Inversiones Permanentes | 128.922 | 8,07% | 267.242 | 8,94% |
| TOTAL ACTIVO | 1.596.864 | 100,00% | 2.988.404 | 100,00% |
| PASIVO | | | | |
| | 2.009 | % | 2.010 | % |
| Pasivo Corriente | 969.293 | 60,70% | 1.697.042 | 56,79% |
| Proveedores | 247.653 | 15,51% | 341.054 | 11,41% |
| Obligaciones Bancarias y Sobregiros Ocasionales | 115.647 | 7,24% | 48.380 | 1,62% |
| Obligaciones con Terceros | 31.000 | 1,94% | 31.000 | 1,04% |
| Gatos Acumulados por Pagar | 344.327 | 21,56% | 784.357 | 26,25% |
| Obligaciones IESS e Impuestos | 230.666 | 14,44% | 492.251 | 16,47% |
| Pasivo No Corriente | 134.486 | 8,42% | 134.486 | 4,50% |
| Obligaciones a LP | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Cuentas y Documentos por Pagar a LP | 134.486 | 8,42% | 134.486 | 4,50% |
| Pasivo Diferido | 312.275 | 19,56% | 568.917 | 19,04% |
| Anticipos de Clientes | 212.520 | 13,31% | 120 | 0,00% |
| Otros Pasivos Diferidos | 99.755 | 6,25% | 568.797 | 19,03% |
| TOTAL PASIVO | 1.416.055 | 88,68% | 2.400.445 | 80,33% |
| PATRIMONIO | | | | |
| | 2.009 | % | 2.010 | % |
| Capital | 198.971 | 12,46% | 198.971 | 6,66% |
| Capital Social | 10.000 | 0,63% | 10.000 | 0,33% |
| Aportes para Futuras Capitalizaciones | 188.971 | 11,83% | 188.971 | 6,32% |
| Reservas | 60.911 | 3,81% | 61.120 | 2,05% |
| Reserva Legal | 3.394 | 0,21% | 3.603 | 0,12% |
| Reserva de Capital | 57.517 | 3,60% | 57.517 | 1,92% |
| Resultados | -79.073 | -4,95% | 327.868 | 10,97% |
| Resultados Acumulados | -86.951 | -5,45% | -84.981 | -2,84% |
| Resultados del Ejercicio (Contable) | 7.878 | 0,49% | 412.849 | 13,82% |
| TOTAL PATRIMONIO | 180.809 | 11,32% | 587.959 | 19,67% |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 1.596.864 | 100,00% | 2.988.404 | 100,00% |

CRONIX CIA. LTDA.

INFORMACION ECONOMICA

Expresada en : USD \$ Dólares

| ESTADO DE RESULTADOS | 2.009 | % | 2.010 | % |
|---|------------------|----------------|-------------------|----------------|
| INGRESOS OPERACIONALES | 2.009 | % | 2.010 | % |
| Ventas Netas | 3.732.380 | 100,00% | 11.151.789 | 100,00% |
| (-) Costo de Ventas | 2.856.365 | 76,53% | 9.153.801 | 82,08% |
| Utilidad Bruta en Ventas | 876.015 | 23,47% | 1.997.989 | 17,92% |
| Gastos Operacionales | 1.121.137 | 30,04% | 1.644.767 | 14,75% |
| Gastos de Administración | 312.718 | 8,38% | 450.683 | 4,04% |
| Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones | 69.759 | 1,87% | 205.812 | 1,85% |
| Gastos de Ventas | 706.816 | 18,94% | 954.503 | 8,56% |
| Gastos Financieros | 31.843 | 0,85% | 33.768 | 0,30% |
| Utilidad Operacional | -245.122 | -6,57% | 353.222 | 3,17% |
| Ingresos y Gastos No Operacionales | 253.000 | 6,78% | 59.627 | 0,53% |
| (+) Otros Ingresos | 299.244 | 8,02% | 64.477 | 0,58% |
| (-) Otros Gastos | 46.244 | 1,24% | 4.850 | 0,04% |
| Utilidad (Contable) | 7.878 | 0,21% | 412.849 | 3,70% |

CRONIX CIA. LTDA.

INDICADORES FINANCIEROS

| | 2.009 | 2.010 |
|--|--------|--------|
| LIQUIDEZ | | |
| Capital de Trabajo Neto (Activo Corriente - Pasivo Corriente) / (Activo Total) | -0,13 | 0,01 |
| Razón de Efectivo (Equivalentes de Efectivo / Pasivo Corriente) | 0,00 | 0,38 |
| Razón Corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente) | 0,79 | 1,01 |
| Razón de Prueba Ácida (Activo Corriente - Inventarios) / (Pasivo Corriente) | 0,71 | 0,91 |
| ACTIVIDAD | | |
| Rotación Cartera (Ventas Netas a Crédito / C x C Clientes Promedio) | 73,38 | 397,30 |
| Rotación Activo Fijo (Ventas Netas / Activo Fijo) | 5,28 | 11,11 |
| Rotación Activo Total (Ventas Netas / Activo Total) | 2,34 | 3,73 |
| Rotación Inventarios (Costo de Ventas / Inventarios) | 40 | 51 |
| Rotación Capital de Trabajo (Capital de Trabajo Promedio / Ventas Netas) | 0,00 | 0,00 |
| Período Promedio de Cobro (C x C Clientes / Ventas Netas)*360 | 5 | 1 |
| Período Promedio de Pago (C x P Proveedores / Compras)*360 | 30 | 13 |
| Ciclo de Recuperación (C x C Clientes) / (Período Promedio de Cobro*360) | 29 | 86 |
| Impacto de Gastos Adm. y Ventas (Gastos de Administración y Ventas / Ventas Netas)*100 | 27,3% | 12,6% |
| Impacto de Carga Financiera (Gastos Financieros / Ventas Netas)*100 | 0,9% | 0,3% |
| RENTABILIDAD | | |
| Rentabilidad sobre el Activo (Utilidad Neta / Activos)*100 | 0,49% | 13,82% |
| Margen Bruto (Utilidad Bruta / Ventas Netas)*100 | 23,47% | 17,92% |
| Margen Operacional (Utilidad Operacional / Ventas Netas)*100 | -6,57% | 3,17% |
| Margen Neto (Utilidad Neta / Ventas Netas)*100 | 0,21% | 3,70% |
| Rentabilidad sobre el Patrimonio (Utilidad Neta / Patrimonio Neto)*100 | 4,36% | 70,22% |
| ENDEUDAMIENTO | | |
| Endeudamiento Total (Pasivo Total / Activo Total)*100 | 88,7% | 80,3% |
| Endeudamiento Corriente (Pasivo Corriente / Activo Total)*100 | 60,7% | 56,8% |
| Endeudamiento Patrimonial (Pasivo Total / Patrimonio Neto)*100 | 783,2% | 408,3% |
| Razón de Apalancamiento Financiero (Activos Totales / Patrimonio Neto) | 8,83 | 5,08 |

ANÁLISIS COMPARATIVO DE GRUPOS DE CUENTAS

ACTIVOS

El Activo Total de la compañía asciende a USD.2.988.404 lo que representa un crecimiento promedio del 87% respecto al valor reflejado en el año 2009, en que se registraron activos totales por USD. 1.596.864.

Este crecimiento se debe entre otros básicamente al incremento del valor de los rubros equivalentes de efectivo que reflejan un crecimiento del 126% del activo corriente.

De igual manera aumentaron las inversiones en activo fijo en un 42%, por el incremento de la capacidad instalada de CRONIX para poder satisfacer las demandas de servicios en especial al cliente IESS, así como la inversión a largo plazo en pólizas de acumulación en el Banco de Guayaquil que reflejan el incremento de los otros activos (largo plazo) en un 107%.

Estos nuevos activos colocan a Cronix como el call contact center más grande del país y le mantiene en una posición de liderazgo. Dicho crecimiento ha sido autogenerado por la propia actividad de la empresa.

| CRONIX CIA. LTDA. | | | | | | |
|--|------------------|----------------|------------------|----------------|--------------------|--------------------|
| INFORMACION FINANCIERA | | | | | | |
| Expresada en : | | | USD \$ Dólares | | | |
| RESUMEN DE ACTIVOS | 2.009 | % | 2.010 | % | VARIACIÓN ABSOLUTA | VARIACIÓN RELATIVA |
| ACTIVO | 2.009 | % | 2.010 | % | \$ USD | % |
| Activo Corriente | 760.931 | 47,65% | 1.717.039 | 57,46% | 956.108 | 125,65% |
| Caja y Bancos | 1.897 | 0,12% | 638.431 | 21,36% | 636.534 | 33550,68% |
| Inversiones Temporales | 1.202 | 0,08% | 1.202 | 0,04% | 0 | 0,00% |
| Clientes | 50.867 | 3,19% | 28.069 | 0,94% | -22.798 | -44,82% |
| (-) Provisión para Incobrables | -9.193 | -0,58% | -9.193 | -0,31% | 0 | 0,00% |
| Inventario de Productos Terminados | 70.831 | 4,44% | 178.487 | 5,97% | 107.656 | 151,99% |
| Gastos Prepagados | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Otros Activos Corrientes | 645.327 | 40,41% | 880.043 | 29,45% | 234.716 | 36,37% |
| Activo Fijo | 707.011 | 44,27% | 1.004.123 | 33,60% | 297.112 | 42,02% |
| Maquinaria y Equipo | 961.597 | 60,22% | 1.394.098 | 46,65% | 432.501 | 44,98% |
| Muebles y Enseres | 80.977 | 5,07% | 151.400 | 5,07% | 70.424 | 86,97% |
| Otros Activos Fijos | 12.737 | 0,80% | 12.737 | 0,43% | 0 | 0,00% |
| (-) Amortización Acumulada Activo Fijo | -42.051 | -2,63% | -68.026 | -2,28% | -25.975 | 61,77% |
| (-) Depreciación Acumulada Activo Fijo | -306.249 | -19,18% | -486.087 | -16,27% | -179.838 | 58,72% |
| Otros Activos | 128.922 | 8,07% | 267.242 | 8,94% | 138.320 | 107,29% |
| Inversiones Permanentes | 128.922 | 8,07% | 267.242 | 8,94% | 138.320 | 107,29% |
| TOTAL ACTIVO | 1.596.864 | 100,00% | 2.988.404 | 100,00% | 1.391.540 | 87,14% |

PASIVOS

El pasivo total de la compañía al 2010, asciende a USD. 2.400.445, lo que representa un incremento promedio del 70% respecto al valor reflejado en el año 2009, en que se registraron pasivos totales por USD. 1.416.065.

Este incremento de los valores, si lo analizamos partida por partida, se debe fundamentalmente al incremento de las obligaciones frente a acreedores a largo plazo con un 470%, aumento del valor de la nómina provisionada en Diciembre de 2010 y erogada en Enero de 2011 en un 128%, de lo cual se deriva el acrecentamiento de los beneficios sociales y pasivos acumulados de un 113% en relación directa con el volumen de empleados del 2010 con un 27% adicional al contratado en el año 2009. (1.076 personas al cierre de Diciembre de 2010, frente a 785 empleados al cierre de Diciembre de 2009).

De igual manera el crecimiento en infraestructura produjo un incremento lógico en la cifra de las cuentas por pagar a Proveedores, en un 38%, puesto que en el año 2010 reflejó un valor de USD \$341.054 frente a los USD \$247.653 del año 2009, considerando que el incremento de las inversiones de activo fijo van de la mano con estas nuevas obligaciones, produciendo un impacto en las necesidades de capital de trabajo corriente, considerando que a la par la compañía tiene ahora nuevas obligaciones que cubrir por el incremento de los rubros de nómina, impuestos, etc., y nuevos costos fijos por el incremento de los servicios ofertados.

| CRONIX CIA. LTDA. | | | | | | |
|-------------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| INFORMACION FINANCIERA | | | | | | |
| Expresada en: USD \$ Dólares | | | | | | |
| RESUMEN DE PASIVOS | 2.009 | % | 2.010 | % | VARIACIÓN ABSOLUTA | VARIACIÓN RELATIVA |
| PASIVO | 2.009 | % | 2.010 | % | \$ USD | % |
| Pasivo Corriente | 969.293 | 60,70% | 1.697.042 | 56,79% | 727.748 | 75,08% |
| Proveedores | 247.653 | 15,51% | 341.054 | 11,41% | 93.401 | 37,71% |
| Obligaciones Bancarias | 115.647 | 7,24% | 48.380 | 1,62% | -67.267 | -58,17% |
| Obligaciones con Terceros | 31.000 | 1,94% | 31.000 | 1,04% | 0 | 0,00% |
| Gatos Acumulados por Pagar | 344.327 | 21,56% | 784.357 | 26,25% | 440.030 | 127,79% |
| Obligaciones IESS e Impuestos | 230.666 | 14,44% | 492.251 | 16,47% | 261.585 | 113,40% |
| Pasivo No Corriente | 134.486 | 8,42% | 134.486 | 4,50% | 0 | 0,00% |
| Obligaciones a LP | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Cuentas y Documentos por Pagar a LP | 134.486 | 8,42% | 134.486 | 4,50% | 0 | 0,00% |
| Pasivo Diferido | 312.275 | 19,56% | 568.917 | 19,04% | 256.642 | 82,18% |
| Anticipos de Clientes | 212.520 | 13,31% | 120 | 0,00% | -212.400 | -99,94% |
| Otros Pasivos Diferidos | 99.755 | 6,25% | 568.797 | 19,03% | 469.042 | 470,19% |
| TOTAL PASIVO | 1.416.055 | 88,68% | 2.400.445 | 80,33% | 984.390 | 69,52% |

De igual manera si analizamos partida por partida, existen excepciones de rubros a la baja tales como obligaciones financieras de corto plazo en -58%, una vez que se ha venido cumpliendo el pago de las cuotas mensuales por el crédito hipotecario de \$114.000 USD, concedido por Banco del Pacífico.

Y de igual manera a diferencia del 2009, ya se regularizó a inicios del 2010 el anticipo según contrato del cliente IESS devengados en razón del 25% por cuatro meses.

PATRIMONIO

Según resolución descrita en el Acta de Junta Extraordinaria de Socios celebrada el día 01 de Diciembre del 2008, y una vez que elevada a escritura pública el presente aumento de capital con fecha 17 de Abril de 2009 e inscrita en el Registro Mercantil con fecha 17 de Septiembre de 2009, la composición del capital social, se ha mantenido hasta la presente fecha de la siguiente manera:

| MOVIMIENTO DE CAPITAL SOCIAL - CIERRE AL 31/12/2010 | | | | |
|---|------------------|-------------|------------------|----------------|
| SOCIOS | INICIAL | ADICIONES | FINAL | % |
| CARRERA ARBOLEDA SEGUNDO ANIBAL | 9.660,00 | 0,00 | 9.660,00 | 96,60% |
| CRUZ PAREDES JOSE OSWALDO | 140,00 | 0,00 | 140,00 | 1,40% |
| FLORES MERLO DIEGO XAVIER | 200,00 | 0,00 | 200,00 | 2,00% |
| TOTAL | 10.000,00 | 0,00 | 10.000,00 | 100,00% |

| CRONIX CIA. LTDA. | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|--------------------|--------------------|
| INFORMACION FINANCIERA | | | | | | |
| Expresada en : | | USD \$ Dólares | | | | |
| RESUMEN DE PATRIMONIO | 2.009 | % | 2.010 | % | VARIACIÓN ABSOLUTA | VARIACIÓN RELATIVA |
| PATRIMONIO | 2.009 | % | 2.010 | % | \$ USD | % |
| Capital | 198.971 | 12,46% | 198.971 | 6,66% | 0 | 0,00% |
| Capital Social | 10.000 | 0,63% | 10.000 | 0,33% | 0 | 0,00% |
| Aportes para Futuras Capitalizaciones | 188.971 | 11,83% | 188.971 | 6,32% | 0 | 0,00% |
| Reservas | 60.911 | 3,81% | 61.120 | 2,05% | 209 | 0,34% |
| Reserva Legal | 3.394 | 0,21% | 3.603 | 0,12% | 209 | 6,16% |
| Reserva de Capital | 57.517 | 3,60% | 57.517 | 1,92% | 0 | 0,00% |
| Resultados | -79.073 | -4,95% | 327.868 | 10,97% | 406.941 | 514,64% |
| Resultados Acumulados | -86.951 | -5,45% | -84.981 | -2,84% | 1.969 | -2,27% |
| Resultados del Ejercicio (Contable) | 7.878 | 0,49% | 412.849 | 13,82% | 404.971 | 5140,62% |
| TOTAL PATRIMONIO | 180.809 | 11,32% | 587.959 | 19,67% | 407.150 | 225,18% |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 1.596.864 | 100,00% | 2.988.404 | 100,00% | 1.391.540 | 87,14% |

Como se puede observar el rubro más significativo que ha tenido variación en el PATRIMONIO es sin duda la UTILIDAD CONTABLE del año 2010, que representa un 5141% adicional a la presentada en el año 2009 cuyo valor fue de \$7.878 USD frente a los \$412.849 USD del año 2010.

En el año 2011, se espera proceder con la legalización y transformación de la compañía de responsabilidad limitada a compañía de sociedad anónima toda vez que la Superintendencia de Compañías avale este proceso con capitalización de dividendos no cobrados en calidad de compensación de créditos de los socios para con la compañía.

INGRESOS – COSTOS Y GASTOS

Ingresos Relevantes

El monto del total de ventas netas en el año 2010, fueron de USD 11.151.789 lo que implica un incremento del 199% respecto al ejercicio inmediatamente anterior, cuyas ventas al cierre del 2009 arrojaron USD \$3.732.380.

Cabe recalcar que de los ingresos netos del ejercicio 2010, el 98.6% de estos, correspondieron a los Servicios de Call Contact Center para el cliente IESS Seguro Salud Subdirección Quito.

| CRONIX CIA. LTDA. | | | | | | |
|---|------------------|----------------|-------------------|----------------|--------------------|--------------------|
| INFORMACION ECONOMICA | | | | | | |
| Expresada en : | | | USD \$ Dólares | | | |
| ESTADO DE RESULTADOS | 2.009 | % | 2.010 | % | VARIACIÓN ABSOLUTA | VARIACIÓN RELATIVA |
| INGRESOS OPERACIONALES | 2.009 | % | 2.010 | % | \$ USD | % |
| Ventas Netas | 3.732.380 | 100,00% | 11.151.789 | 100,00% | 7.419.409 | 198,78% |
| (-) Costo de Ventas | 2.856.365 | 76,53% | 9.153.801 | 82,08% | 6.297.435 | 220,47% |
| Utilidad Bruta en Ventas | 876.015 | 23,47% | 1.997.989 | 17,92% | 1.121.974 | 128,08% |
| Gastos Operacionales | 1.121.137 | 30,04% | 1.644.767 | 14,75% | 523.630 | 46,71% |
| Gastos de Administración | 312.718 | 8,38% | 450.683 | 4,04% | 137.965 | 44,12% |
| Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones | 69.759 | 1,87% | 205.812 | 1,85% | 136.053 | 195,03% |
| Gastos de Ventas | 706.816 | 18,94% | 954.503 | 8,56% | 247.687 | 35,04% |
| Gastos Financieros | 31.843 | 0,85% | 33.768 | 0,30% | 1.924 | 6,04% |
| Utilidad Operacional | -245.122 | -6,57% | 353.222 | 3,17% | 598.344 | -244,10% |
| Ing. y Gast. No Operacionales | 253.000 | 6,78% | 59.627 | 0,53% | -193.373 | -76,43% |
| (+) Otros Ingresos | 299.244 | 8,02% | 64.477 | 0,58% | -234.767 | -78,45% |
| (-) Otros Gastos | 46.244 | 1,24% | 4.850 | 0,04% | -41.394 | -89,51% |
| Utilidad (Contable) | 7.878 | 0,21% | 412.849 | 3,70% | 404.971 | 5140,62% |

Costos y Gastos Relevantes

En términos generales en igual tendencia a los ingresos percibidos durante el año 2010, los Costos de Ventas fueron de la mano y ascendieron a un valor de USD \$9.153.801 que representan un 82.08% de las Ventas Netas del año 2010, es decir nos permitieron obtener un Margen Bruto en Ventas del 17.92% antes de Gastos Operacionales y otros.

Los Costos de Ventas reflejados en el presente año \$9.153.801 USD, evidentemente cuadruplican a los USD \$2.856.365 presentados en el año 2009, y como decíamos, en igual proporción que los Ingresos por Ventas, reflejaron un incremento del 220% superior en relación a los presentados en el año 2009.

El alto Costo de Ventas que aun se mantiene, se debe lógicamente a los costos variables que van de la mano de los servicios, sin embargo se podría controlar aún mejor específicamente los costos y gastos fijos con que cuenta la compañía

inclusive hasta la actualidad (año 2011), costos y gastos fijos tales como: Arrendamientos, Servicios Básicos, Mantenimiento de Edificio, Consumo de Telefonía (pensiones básicas), Alimentación, Refrigerio, Capacitación, y Transporte de Personal Operativo, Carga Salarial de personal de supervisión de Operaciones y Telecomunicaciones, que se encuentran bajo la modalidad de contratos indefinidos, intereses de crédito hipotecario etc.

Los Costos Operacionales directos relacionados con la operación en general más representativos durante el año 2010 fueron los siguientes (Carga remunerativa operativa, consumo telefónico por servicios de Call Center prestados, mantenimiento y reparaciones de mobiliario, equipos tecnológicos, obra civil, adecuaciones, etc., arrendamientos de local de Call Center, 3 pisos, 1 edificio y 1 terreno para parqueaderos, movilización matutina y nocturna de personal operativo, asistencia técnica de terceros, gastos de viajes y hospedaje en el exterior, consumo de telefonía celular, honorarios por representación legal, uniformes del personal, capacitación, atenciones a empleados, consumo de energía eléctrica, impresiones, enlaces de internet, entre otros):

| RUBRO | VALOR |
|--|--------------|
| 51011101 Costo Operativo Sueldo Básico Unificado | 3.071.496,84 |
| 51011106 Costo Operativo Bonificaciones en General | 935.366,37 |
| 51010101 Costo Operativo Consumo Telefónico | 588.070,37 |
| 51010409 Costo Operativo Mantenimiento y Reparaciones | 559.856,03 |
| 51011116 Costo Operativo Aporte Patronal | 546.742,69 |
| 51011104 Costo Operativo Horas Extras Extraordinarias 100% | 504.884,28 |
| 51010411 Costo Operativo Alimentación y Refrigerio | 384.442,31 |
| 51011111 Costo Operativo Décimo Tercer Sueldo | 355.158,35 |
| 51010201 Costo Operativo Local Quito Call Center | 321.809,33 |
| 51010403 Costo Operativo Movilización Predios Urbanos | 236.397,32 |
| 51011112 Costo Operativo Décimo Cuarto Sueldo | 223.177,42 |
| 51011113 Costo Operativo Vacaciones | 174.777,74 |
| 51010410 Costo Operativo Asistencia Técnica | 167.104,27 |
| 51011103 Costo Operativo Horas Extras Suplementarias 50% | 153.430,48 |
| 51010402 Costo Operativo Viajes Aéreos | 149.279,39 |
| 51011102 Costo Operativo Horas Extras Suplementarias 25% | 133.580,39 |
| 51011123 Costo Operativo Capacitación | 109.085,15 |
| 51010102 Costo Operativo Consumo Celulares | 94.734,80 |
| 51011127 Costo Operativo Honorarios Profesionales | 88.926,08 |
| 51011115 Costo Operativo Fondos de Reserva | 82.913,79 |
| 51011121 Costo Operativo Uniformes | 72.049,60 |
| 51011119 Costo Operativo Agasajo Navideño | 34.076,67 |
| 51010301 Costo Operativo Energía Eléctrica | 32.388,12 |
| 51010407 Costo Operativo Impresiones | 28.040,75 |
| 51011107 Costo Operativo Bonificación por Transporte | 23.155,81 |
| 51010413 Costo Operativo Hospedaje | 21.151,63 |
| 51010104 Costo Operativo Enlace Internet | 17.965,94 |
| 51011122 Costo Operativo Atenciones Empleados | 15.114,18 |

Respecto a los Gastos de Administración, Ventas y Financieros, estos en conjunto son inferiores a la Utilidad Bruta en Ventas, es decir si el 17.92% de las Ventas Netas, representa la Utilidad Bruta en Ventas, pues los gastos operacionales (GA, GV, GF) representaron el 14.75% de las Ventas Netas, dándonos un margen de operación positivo (UO) de 3.17%, equilibrado con los movimientos no operativos de ingresos y egresos produciendo al final una Utilidad Neta contable del 3,7% en relación a la Ventas Netas.

Estos gastos operacionales (GA, GV, GF) más representativos fueron durante el año 2010, los siguientes:

De tipo Administrativos: Depreciaciones de Equipos de Computación, proporción de Arrendamiento de Oficinas, Honorarios por gastos de Representación Legal, Remuneraciones de Personal Administrativo, Seguridad Oficinas, Arrendamiento Mercantil, Amortización de Licencias de Software, Mantenimiento de oficinas administrativas, y Suministros y Útiles de Oficina y Aseo.

| RUBRO | VALOR |
|---|------------|
| 51020602 Gasto Adm. Depreciación Equipos de Computación | 165.463,55 |
| 51020201 Gasto Adm. Local Quito Oficinas | 72.619,03 |
| 51020823 Gasto Adm. Honorarios Profesionales | 62.400,00 |
| 51020801 Gasto Adm. Sueldo Básico Unificado | 40.280,00 |
| 51020413 Gasto Adm. Seguridad Oficinas | 34.677,77 |
| 51020414 Gasto Adm. Arrendamiento Mercantil | 30.615,32 |
| 51020701 Gasto Adm. Amortización Licencias Software | 25.974,73 |
| 51020425 Gasto Adm. Mantenimiento Edificio | 21.324,92 |
| 51020410 Gasto Adm. Útiles de Aseo | 18.874,91 |
| 51020819 Gasto Adm. Capacitación | 17.630,39 |
| 51020407 Gasto Adm. Suministros y Materiales | 15.415,86 |

De tipo comercial: Comisiones en Ventas, Atenciones a Clientes, Publicidad y Propaganda y Remuneraciones de Personal Comercial.

| RUBRO | VALOR |
|---|------------|
| 51030225 Gasto de Venta Comisiones | 892.482,97 |
| 51030107 Gasto de Venta Atenciones Clientes | 18.071,15 |
| 51030114 Gasto de Venta Publicidad y Propaganda | 17.851,52 |
| 51030201 Gasto de Venta Sueldo Básico Unificado | 9.600,00 |

De tipo financieros: La carga de intereses del crédito con Banco del Pacífico, los costos por servicios y comisiones bancarias en transferencias por importaciones y los costos por sobregiros ocasionales y uso de fondos.

| RUBRO | VALOR |
|---|----------|
| 52010504 Gasto Financiero por Servicios Bancarios | 9.477,63 |
| 52010101 Gasto Interés Bancos Porción Cte. Obligaciones L/P | 8.658,05 |
| 52010502 Gasto Financiero por Sobregiros Ocasionales | 5.215,25 |
| 52010507 Gasto Financiero por Comisiones Bancarias | 4.543,10 |

ANÁLISIS GENERAL DE INDICADORES FINANCIEROS

RENTABILIDAD

El resultado neto del ejercicio muestra una utilidad contable de USD \$412.849. Este valor, se fundamenta en términos globales a la concentración de las ventas en los servicios de Call Center, línea de negocios principal, con un margen de rentabilidad sobre los Activos del 13.82%, que soporta los costos operativos del ejercicio fiscal, la carga administrativa, comercial y financiera, sumados a otros costos no operacionales con que opera la compañía, siguen siendo influyentes en el resultado final del periodo fiscal.

Hay que citar que al cliente estratégicos dentro de los servicios de Call Center durante el presente año 2010, como es el I.E.S.S., cuyas ventas significaron el 98.57% del total de las Ventas

Por otra parte, la Utilidad Bruta en Ventas del 2010 reflejó USD \$1.997.989 (17.927% en relación a las Ventas) pues esta UBV soportó para cubrir la totalidad de los Gastos Administrativos, de Ventas, Depreciaciones de Activos Fijos, y Gastos Financieros, lo que significó tener una Utilidad Operativa (UO) positiva de USD \$353.222 que representan un 3.17% en relación a las Ventas, que se vio mejorada con el neto de los movimientos de ingresos y egresos no operativos de la compañía que en consecuencia reflejaron una Utilidad Neta Contable de USD \$412.849, es decir una rentabilidad del 3.70% del total de las Ventas Netas.

LIQUIDEZ

El índice de liquidez corriente, se ubicó en USD \$1,01 lo cual evidencia una relativa capacidad de corto plazo para cubrir USD \$1,00 de deuda, al límite sin embargo positivo, considerando que este indicador puede ser examinado con mayor profundidad con el índice de Prueba Ácida el cual refleja USD \$0,91 lo cual en teoría imposibilitaría la capacidad de corto plazo para cubrir USD \$1,00 de deuda, desde la posición de liquidez de la compañía, por lo que es conveniente la búsqueda de fuentes de financiamiento corrientes apalancadas en los propios socios o en terceros ó con la transformación en capital abierto para la emisión de acciones que de forma radical cambiaría este indicador.

Sin embargo la posición al 2010 es más alentadora si comparamos el Capital de Trabajo Neto que a Diciembre del 2009 era de -0.13, mejorados ostensiblemente con un 0.01 al cierre del 2010. Y se ve mejor aún si a este capital trabajo lo representamos en su valor bruto al 2010 se presentaría de \$19.996,97 en relación al Capital de Trabajo Bruto negativo presentado en el 2009 de -\$208.362,52.

Este indicador vuelve a aparecer mejorado al igual que en del año 2009, debido a una mejor recuperación en el cobro a nuestro clientes estratégico y al apalancamiento directo en proveedores y en empleados por el pago de nómina el primer día del mes siguiente al vencimiento del rol como de hecho se evidenció al cierre del año 2010. Cabe recalcar que en ciertos meses del año 2010 se produjeron retrasos en los días de cobro al cliente I.E.S.S, este efecto impactó en nuestra liquidez dado que los flujos para pago de mano de obra en especial son significativos, en tal razón se vio afectada la liquidez de la compañía en meses específicos, que requirieron de uso de fondos y contratación de sobregiros con los Bancos.

Cabe destacar que Cronix ha cubierto todas las obligaciones concurrentes frente a proveedores, empleados, organismos de control, en definitiva se ha logrado cubrir las mismas en su totalidad, con la oportunidad debida.

ACTIVIDAD

Respecto a los indicadores de actividad en lo referente a la cartera de clientes, el índice en teoría refleja 1 día en el ciclo de recuperación de la cartera, respecto a la línea de negocios de Fonocompras este indicador es real, cuyas ventas fueron de contado y con T/Cs. Sin embargo el indicador de recuperación en la línea de negocios de Call Center, respecto al cliente estratégico el I.E.S.S, el periodo promedio de cobro es de alrededor de 25 días, pero este indicador se convierte en este caso en un parámetro teórico nada mas, debido a que considera como numerador la variable de CXC Clientes, cuyo monto es insignificante o refleja que todas las ventas se realizan de contado, en relación al denominador Ventas Netas con un valor en cambio significativo por tanto la desviación del indicador para la interpretación del mismo.

Mientras tanto podemos observar, que el promedio de las cuentas por pagar se redujeron de 30 días a 13 días promedio, y considerando que en el año 2010, nos apalancamos en los proveedores hasta en unos considerables 25 días promedio (por debajo de la media del mercado), no obstante, Cronix en cuanto al manejo de proveedores en el tiempo de operación tiene el respaldo y credibilidad en el mercado que contribuye al manejo de recursos de manera temporal.

ENDEUDAMIENTO

El índice de Endeudamiento Total, (Pasivo Total / Activo Total) se situó en el 80.3% con relación al ejercicio inmediatamente anterior (88.7%), que refleja una disminución del nivel de endeudamiento del 8.4%. Se puede considerar un endeudamiento relativamente alto, sin embargo la realidad demuestra que nos permitió cubrir eficientemente todas las obligaciones operativas, administrativas, comerciales y financieras hasta el cierre del año 2010. Cabe mencionar que es importante tomar medidas de corto-medio plazo para poder disminuir este alto nivel de endeudamiento que mejore nuestra posición y fijar nuevas estrategias para alivianar la carga del flujo de fondos corriente, lo cual nos permitirá trabajar con fondos propios en mayor proporción para lograr un crecimiento más acelerado de la compañía.

LOGRO SIGNIFICATIVO EN CALIDAD OBTENIDO EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2010

Se consiguió la ansiada certificación en la Norma de Gestión de Procesos de Calidad ISO 9001-2008, cuyo proceso inició con la asesoría de la empresa Novatech y luego de una ardua labor de levantamiento de procesos y certificación de auditores internos, se avanzó el proceso de certificación con auditorías de pre certificación que conllevaron a que el día 04 de Diciembre del 2010 se consiguiera la certificación luego de 11 años de operaciones en el mercado nacional.

Cronix es el único call contact center del país con certificación ISO 9001-2008. Igualmente Cronix realizo In-house el curso para los supervisores y personal clave en la norma COPC que nos convierte en al empresa con mayor numero de

profesionales certificados en esta norma internacional y específica en las Operaciones de Call Contact Center.

RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO A LAS ESTRATEGIAS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2010

A pesar de la crisis económica, el crecimiento de Cronix es una realidad y podemos decir que hemos tenido muchas peticiones de clientes que no hemos podido atender dado que nuestra capacidad instalada fue ocupada en prácticamente el 100% durante el 2010. Hemos crecido significativamente en nuestra capacidad instalada que ya a mitad del 2011 nos permitirá comercializar servicios a nivel nacional e internacional.

Participación en el mercado:

- Mantener el primer lugar en el mercado ecuatoriano de servicios de Call Center y como empresa independiente de grupos de interés económicos.
- Incrementar la participación en el mercado, logrando un crecimiento de la cuota de mercado entre el 15% y el 20% anual.
- Empezar la prestación de servicios a nivel internacional que llegue a utilizar entre el 30 y 50% de nuestra capacidad instalada.

Outsourcing de Call Center:

- Lograr ampliar la cartera de clientes de BPO (Business Process Outsourcing), en al menos 1 cliente potencial, con la prestación de todo el ciclo de servicios incluyendo: *pautaje, contacto telefónico, cierre de la venta y delivery a domicilio*. Promoviendo así la actividad de *Telemercadeo* y tratando de incrementar las expectativas de este tipo de actividad durante el año 2011.
- Introducir el concepto en el mercado *Software AS a Service (SaaS)* de soluciones de *Call Center* y *CRM (Customer Relationship Management) ON DEMAND*, que es una herramienta tecnológica importante para las organizaciones.
- Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente externo de al menos el 92%.
- Obtener un nivel de satisfacción del cliente interno de al menos el 92%.

Mantenimiento y lanzamiento de nuevos Productos y Servicios al mercado:

- Lograr mantener en el mercado marcas propias de Cronix, a través del establecimiento de la división *FONOCOMPRAS*, con productos importados de buena calidad, con garantía, servicio de *delivery*, etc., con el objetivo de expandir dichas marcas en el mercado potencial creando una nueva oportunidad de negocios.
- Difundir y poner en ejecución la división *FONOMEDICO* con el producto de igual denominación, con nuevos clientes, públicos o privados, con el objetivo de brindar *Atención Médica Telefónica las 24 horas del día, 7 días a la*

semana, utilizando todos los recursos del contact center disponibles y realizando convenios con hospitales y clínicas reconocidas para cerrar el ciclo del triage médico.

Organización y Calidad:

- *Iniciar el Proceso de Implantación de COPC para un cliente estratégico, en el mediano plazo hasta inicios del año 2012. Cronix invirtió en años anteriores en la certificación de profesionales y consiguió el objetivo primario.*
- *Iniciar proceso de certificación reconocido en USA con Benchmark Portal.*
- *Iniciar proceso de certificación para la prestación de servicios de Telesalud y Telemedicina en USA.*

- *Nota: COPC (Customer Operations Performance Center), es la norma internacional más exigente en las operaciones de Call/Contact Center.*

Como se había señalado en los informes de ejercicios de años anteriores, hemos cumplido con la certificación de profesionales de Cronix en COPC, ahora debemos dar el siguiente paso que supongan mayores ventajas competitivas para la empresa, que permitirán una diferenciación en el mercado con alto valor agregado; por ejemplo, la certificación a nivel empresarial que permitirá a Cronix empezar a operar plenamente en el mercado internacional, como el latinoamericano por ejemplo, dado que la certificación COPC es un requisito imprescindible.

Marketing

- *Desarrollar campañas orientadas hacia segmentos específicos de mercado como por ejemplo, instituciones financieras, fabricantes y distribuidores de productos de consumo masivo, telefónicas, compañías de seguros, laboratorios, concesionarios de vehículos y otros.*

- *Reforzar la relación con ex clientes de Cronix en tecnología y servicios de call center, mediante la realización de seminarios para incentivar la administración óptima de sus Call Centers, con planes específicos de capacitación y asesoramiento profesional.*

- *Participar en eventos internacionales de Call Contact Center en USA, Latinoamérica y Europa para promocionar los servicios de Cronix en esos mercados.*

CONCLUSIONES

1. *Cronix después de más de 11 años en el mercado tiene un nombre y una marca reconocida y de prestigio que se constituye en su principal valor, y posee la certificación de Gestión de Calidad ISO 9001.2008.*
2. *Cronix ha crecido de forma continua desde su fundación pasando de 10 posiciones de call center a 1.100 a finales del 2010.*

3. *Cronix ha creado nuevos servicios en el mercado ecuatoriano y es nuevamente pionero en servicios de Asistencia Médica Telefónica Fonomedico y en desarrollo el software Galenix para a prestación de servicios integrados de Telemedicina a nivel nacional e internacional.*
4. *Es de dominio público la crisis económica mundial, y en el Ecuador el impacto ha sido muy alto como es público y notorio, sin embargo de lo cual Cronix ha crecido y generado 1.076 puestos de trabajo a Diciembre de 2010.*
5. *Cronix ha cumplido al 100% todas la obligaciones con proveedores, empleados, SRI, IESS, Municipio.*
6. *En este contexto económico mundial y local la rentabilidad reflejada al cierre del año 2010, podemos afirmar que el performance general de Cronix en el 2010 ha sido excelente.*
7. *Cronix tiene una capacidad instalada muy importante, de hecho es el mayor call center más grande del país a diciembre 2010. Cabe mencionar que este crecimiento ha sido con recursos propios, pasando de 720 a finales del 2009 a 1.100 posiciones al cierre del 2010, es decir un crecimiento del orden del 52.8%.*
8. *Cronix ha registrado todas sus marcas en el IEPI, a saber: Cronix con el Slogan (Servicio de Clase Mundial), Fonomedico, Fonocompras, Beauty Machines, Beauty Gel, Fonox, Galenix, que se constituye en un activo no reflejado en los balances que sin duda incrementan el valor de la empresa, que una vez que se adopte la norma NIIFS, se podrán valorar estos intangibles y registrarlos contablemente.*
9. *Cronix posee un número de 22 empleados certificados en la Norma COPC Customer Operations Performance Center, norma de calidad para proveedores PSIC de Call Centers.*
10. *Cronix ha realizado durante el 2010 procesos de capacitación nacional e internacional de enorme relevancia como capacitación y congresos en USA.*
11. *Cronix ha organizado conjuntamente con la Facultad de Medicina de la Universidad Central las Primeras Jornadas de Telesalud y Telemedicina en el Ecuador.*
12. *Cronix es socio fundador de la Asociación de Telesalud y Telemedicina de Iberoamérica (AITT). Fue electo presidente de dicha asociación el Dr, Mario Paredes, Director de Telesalud y Telemedicina de Cronix.*
13. *El Director Médico de Cronix, el Dr. Milton Jijón, ha sido electo VICE CHAIR de la ATALACC (American Telemedicine Association Latin America & Caribbean Chapter) para el periodo 2011-2013.*
14. *Es preciso destacar la capacitación del personal de Cronix que durante el 2010 ha financiado al 100% 2 diplomados de especialización en Instituto Tecnológico de Monterrey (TEC), así como cursos de especialización en otras entidades, como el ISPADE para 10 Supervisores de Call Center, igualmente financiados al 100% por Cronix.*

Pongo en conocimiento de la Junta General de Socios, que con motivo de la demanda interpuesta por el socio Diego Flores en el año 2008, en contra de los administradores de Cronix del año 2007, Presidente y Gerente, Aníbal Carrera y

José Cruz, respectivamente, ante la Superintendencia de Compañías, esta institución intervino societaria y contablemente a la compañía, y durante el transcurso del año 2009, específicamente el día 25 de noviembre de 2009, el señor Intendente de Compañías de Quito, Dr. Marcelo Icaza Ponce, emitió la resolución respectiva con OFICIO No. SC.ICI.AI.Q.09.1135, la cual establece que se proceda al Levantamiento de la Intervención, una vez superados y acogidos los puntos en referencia de la denuncia y luego de haber dado cumplimiento a los pronunciamientos legales de Superintendencia de Compañías y a todos los requerimientos solicitados por el señor ex interventor Econ. Guillermo Gallegos Acosta.

A pesar de lo acontecido el mencionado socio recurrió con su demanda a la Fiscalía General del Estado, para instaurar una providencia acusatoria de igual manera a los administradores de la compañía en el año 2007, pero como era de esperarse por intermedio del Perito de la fiscalía Ing. Ramiro Viteri, emitió su informe al señor Fiscal Provincial con los descargos respectivos presentados por Cronix, produciéndose el archivo de la causa antes del cierre del año 2010.

A continuación, pongo en conocimiento la distribución de utilidades y el pago impuesto a la renta, cubiertos hasta el mes de Abril/2011, así como se detallan los valores de los dividendos a ser distribuidos en la misma fecha:

| CRONIX CIA. LTDA. | |
|-----------------------------|---|
| CONCILIACION TRIBUTARIA | |
| AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010 | |
| 412.849,09 | Utilidad Contable |
| 41.284,91 | Participación Trabajadores 10% |
| 20.642,45 | Participación Cargas Familiares 5% |
| 61.927,36 | Total Participación y Cargas 15% |
| 350.921,73 | B.I. para CONCILIACION TRIBUTARIA |
| 0,00 | Amortización de Perdidas años anteriores hasta el 25% |
| 17.673,38 | Gastos NO Deducibles: |
| 6.914,99 | 1. Gastos de Gestión en Exceso |
| 0,00 | 2. Gastos de Viajes en Exceso |
| 84,26 | 3. Gastos por Donaciones |
| 725,07 | 4. Gasto Interés por Mora Tributaria |
| 1.366,24 | 5. Gasto por Multas Tributarias |
| 2.644,63 | 6. Gasto Intereses y Multas I.E.S.S. |
| 1.424,20 | 7. Gasto por Factor de Proporción (IVA al Gasto). |
| 634,89 | 8. Costo Operativo Indemnización por Desahucio |
| 3.879,10 | 9. Costo Operativo Indemnización por Despido Intempestivo |
| 0,00 | Ingresos Exentos |
| 368.595,10 | B.I. para cálculo de IMP. RENTA |
| 92.148,78 | Imp. a la Renta Causado |
| 258.772,95 | B.I. para cálculo de RESERVA LEGAL |
| 12.938,65 | Reserva Legal 5% |
| 245.834,30 | Dividendos a Diciembre/2010 |

| DISTRIBUCION DE DIVIDENDOS SOCIOS 2010 | | | |
|--|--|----------------|----------------|
| DIVIDENDOS | | SOCIOS | % |
| 237.475,93 | | CARRERA ANIBAL | 96,60% |
| 3.441,68 | | CRUZ JOSE | 1,40% |
| 4.916,69 | | FLORES DIEGO | 2,00% |
| 245.834,30 | | | 100,00% |

| LIQUIDACION DE IMPUESTO A LA RENTA 2010 | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
| Imp. a la Renta Causado 2010 | | (92.148,78) | |
| 11021412 Anticipo Impuesto 1% | | 4,70 | MENOS |
| 11021414 Anticipo Impuesto 2% | | 223.063,97 | MENOS |
| 11021415 Anticipo Impuesto a la Renta | | 28.204,21 | MENOS |
| CREDITO FISCAL DE IR 2010 | | 159.124,10 | IGUAL |
| CREDITO FISCAL AÑOS ANTERIORES | | 180.319,99 | MAS |
| CREDITO FISCAL ACUMULADO | | 339.444,09 | IGUAL |

Para finalizar y sin duda lo más importante de Cronix es su capital Humano y expreso mi más sentido reconocimiento a todo el personal de Cronix por el esfuerzo y compromiso que han demostrado en el desempeño de sus actividades, en las diferentes áreas y tareas encomendadas en el transcurso del año, en procura de mantener el posicionamiento actual de la compañía y en la búsqueda de nuevos mercados potenciales.

Atentamente.



ANIBAL CARRERA A. MBA, MSc.
PRESIDENTE EJECUTIVO
CRONIX CIA. LTDA.

