



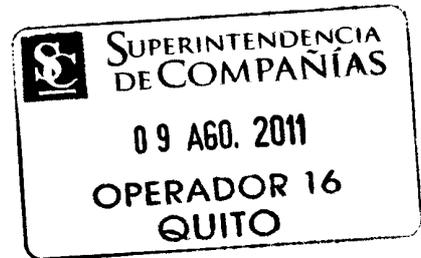
INFORME DE LABORES

DE

GERENCIA GENERAL

CBS CIA. LTDA.

A



JUNTA GENERAL DE SOCIOS

EJERCICIO ECONÓMICO 2010

INTRODUCCIÓN

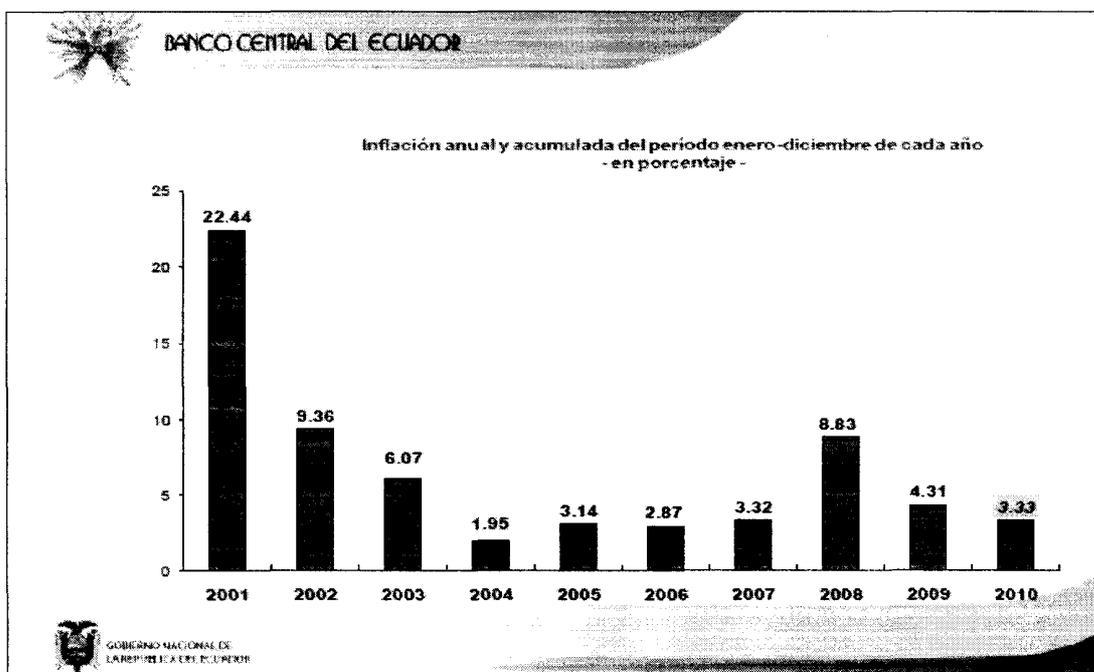
Estimados Socios:

Siguiendo las disposiciones de los Estatutos de la Compañía y las normas legales societarias vigentes, en mi calidad de Gerente General de CBS Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico correspondiente al año 2010.



SITUACIÓN GENERAL

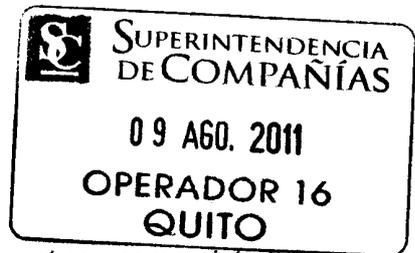
La economía ecuatoriana en términos generales, presentó una relativa estabilidad económica, puesto que el índice de inflación acumulada del año 2010 arrojó un 3.33% es decir casi 1 punto menos de la presentada al cierre del año 2009 que se situó en 4.31%, as:



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 9 700 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.

Competencia

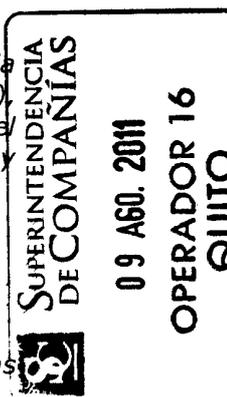
Entre las compañías competidoras con similar nicho de mercado e infraestructuras considerables aunque no equiparables a CBS CIA. LTDA., están:

CRONIX, TATA CONSULTANCY SERVICES, AMERICAN CALL CENTER, ATPHONE, CENTERPHONE, MEXICANA DE CALL CENTER, C3 CONTACT CENTER CONSULTING y CNT, SERVIPORTEX, SERVICIO AL CLIENTE, DE MARURI, TELESERVICES, ET, TSC, SMART BUSINESS, CONTACTO LOGICO, GEA ECUADOR, ECUADATOS, NEXOS GROUP, Y SIEMENS.

CBS CIA. LTDA., tiene una capacidad instalada de alrededor de 20 puestos de Call Contact Center ubicados en la ciudad de Quito. Todos nuestros competidores cuentan con un número de puestos superior al nuestro, entre 30, 50, y hasta 620 puestos, como el caso de CRONIX y solo uno de ellos tiene oficinas en más de una ciudad, AMERICAN CALL CENTER, en Quito y Guayaquil (su matriz).

Un 90% de la competencia local de CBS promociona soluciones que están basadas en tecnología de PBX; aunque se comercializan en el mercado a costos inferiores, su capacidad es ilimitada.

Cabe mencionar que los proveedores grandes, nuestros competidores, están relacionados con grupos de interés económico tal es el caso de Tata con el Banco Pichincha.



CBS es un proveedor de servicios independiente de los grupos económicos.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL AÑO 2010

En cuanto a los Servicios de Call Center

En el 2010 para ser el segundo año de operaciones se ha obtenido una rentabilidad mínima pero importante por ser el inicio de la compañía en el mercado.

CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL

Se pone a disposición de la Junta General de Socios, y al amparo de lo dispuesto en la Ley de Compañías, que indica que las empresas estarán obligadas a contratar los servicios de auditoría externa de una firma calificada por dicha entidad, siempre y cuando los activos totales sobrepasen el valor de un millón de dólares \$1.000.000,00 USD para el año 2009, por tanto NO debe ser contratada una firma de auditoría que emita una opinión independiente y que determine la razonabilidad en el manejo de los recursos económicos y financieros de la compañía por este año en mención.

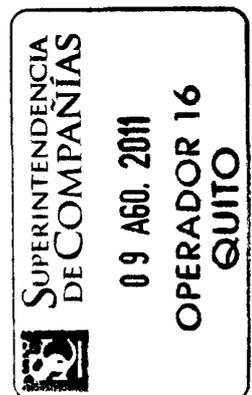
INFORMACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA AL CIERRE DEL AÑO 2010

Las cifras relevantes de los resultados y la situación financiera anual al cierre del ejercicio del año 2010 se detallan los principales rubros del balance general y del estado de resultados del ejercicio económico antes citado:



CBS CIA. LTDA.			
BALANCE GENERAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010			
ACTIVOS		PASIVOS	
CORRIENTE		CORRIENTE	1.442,86
DISPONIBLE		PROVEEDORES	1.200,00
BANCOS - CUENTA CORRIENTE PRODBANCO	1.012,39	ROLDAN VINICIO - SOPORTE	1.200,00
EXIGIBLE		GUANIN MARCO - CABLEADO	0,00
CUENTAS POR COBRAR CUENTES	0,00	PORRAS RODRIGO - SERV. LEGALES	0,00
ANTICIPO IMPUESTO	27,62	IMPUESTOS	52,62
I.R. CREDITO FISCAL	12,86	IVA POR PAGAR	0,00
REALIZABLE		IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	52,62
INVENTARIOS	0,00	DIVIDENDOS SOCIOS	190,24
		DIVIDENDOS POR PAGAR	190,24
FIJOS		TOTAL PASIVO	1.442,86
TANGIBLES		0,00 PATRIMONIO	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	0,00	CAPITAL	400,00
DEPRECIACION ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	0,00	CAPITAL SOCIAL S.OVIEDO	134,00
INTANGIBLES		0,00 CAPITAL SOCIAL H.ROLDÁN	133,00
LICENCIAS DE SOFTWARE	0,00	CAPITAL SOCIAL P.MEJIA	133,00
AMORTIZACIÓN ACUMULADA LICENCIAS DE SOFTWARE	0,00	RESERVAS	10,01
		RESERVA LEGAL	10,01
DIFERIDOS		800,00 RESULTADOS	0,00
AMORTIZABLES		800,00 UTILIDAD CONTABLE 2010	0,00
GASTOS DE CONSTITUCION	1.000,00	TOTAL PATRIMONIO	410,01
AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DE CONSTITUCION	200,00		
TOTAL ACTIVO		TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	1.852,87
	1.852,87		1.852,87

CBS CIA. LTDA.		
ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010		
INGRESOS OPERACIONALES		
VENTAS NETAS		8.362,20
VENTAS 2010	8.362,20	
MENOS COSTO DE VENTAS		7.962,64
COSTOS OPERACIONALES TELECOMUNICACIONES Y CABLEADO	6.762,64	
COSTOS OPERACIONALES SOPORTE TECNICO	1.200,00	
IGUAL UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		399,56
MENOS GASTOS OPERACIONALES		120,00
ADMINISTRATIVOS	100,00	
GASTO AMORTIZACIÓN GASTOS DE CONSTITUCION	100,00	
VENTAS	20,00	
GASTO IMPRESIONES	18,00	
GASTO TELECOMUNICACIONES	2,00	
IGUAL UTILIDAD OPERACIONAL		279,56
MAS / MENOS MOVIMIENTO FINANCIERO		-69,09
INGRESOS NO OPERACIONALES	0,00	
INTERESES GANADOS CUENTA - PRODBANCO	0,00	
GASTOS NO OPERACIONALES	69,09	
GASTO POR MULTAS TRIBUTARIAS	32,72	
GASTO POR INTERESES TRIBUTARIOS	12,45	
GASTO POR COMISIONES BANCARIAS	4,00	
GASTO FINANCIERO EMISION ESTADOS DE CUENTAS	19,92	
UTILIDAD CONTABLE 2010		210,47



CONCLUSIONES

Los dividendos de los socios por el año 2010 a ser distribuidos son:

DIVIDENDOS SOCIOS AÑO 2010			
SOCIOS	APORTES	%	DIVIDENDOS
CAPITAL SOCIAL S.OVIEDO	134,00	33,50%	50,24
CAPITAL SOCIAL H.ROLDAN	133,00	33,25%	49,86
CAPITAL SOCIAL P.MEJIA	133,00	33,25%	49,86
TOTAL DIVIDENDOS	400,00	100,00%	149,96

Para finalizar y sin duda lo más importante de CBS es su capital Humano y expreso mi más sentido reconocimiento a todo el personal de CBS 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.

**DAVID OVIEDO Y.
GERENTE GENERAL
CBS CIA. LTDA.**

