



**INFORME DE LABORES**

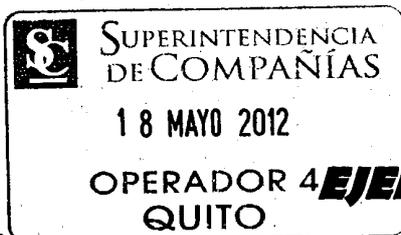
**DE**

**GERENCIA**

**CBS CIA. LTDA.**

**A**

**JUNTA GENERAL DE SOCIOS**



## **INTRODUCCIÓN**

Estimados Socios:

*Siguiendo las disposiciones de los Estatutos de la Compañía y las normas legales societarias vigentes, en mi calidad de Gerente de CBS Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico correspondiente al año 2011.*

## **SITUACIÓN GENERAL**

*La economía ecuatoriana en términos generales, presentó una relativa tendencia inflacionaria, puesto que el índice de acumulado anual de inflación del año 2011 arrojó un 5.41% es decir 2.08 puntos más de la presentada al cierre del año 2010 que se situó en 3.33%. Se prevé para el 2012 una inflación similar a la del año 2011, sin embargo el mercado podría presentar cierto grado de incertidumbre que podrían tener varios impactos que los organismos reguladores deberán poner en alerta a la ciudadanía.*

## **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 Call 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*



*En Mayo del 2011 se realizó en Bogotá, el último Congreso de Call Centers, en donde 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 se esperan 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.

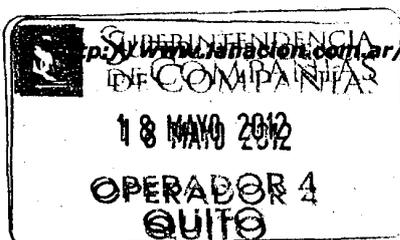
Según el relevamiento de la consultora Frost & Sullivan, entre las proveedoras de esos sistemas se destaca TecnoVoz, una firma nacional que ocupa el segundo lugar con un 16% del mercado detrás de la norteamericana Avaya, que posee el 54% del total de call centers. Los otros proveedores son Siemens, con 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. \*\*



## **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 10 puestos de Call Contact Center ubicados en las afueras del sur de la ciudad de Quito. Sin embargo en el año 2011 la fuente de ingresos principal fueron los servicios de soporte técnico en empresas que poseen sus propios Centros de Contacto.

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

## **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL AÑO 2011**

### **En cuanto a los Servicios de Soporte**

En el 2011 para ser el tercer 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 2011, 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 2011**

Las cifras relevantes de los resultados y la situación financiera anual al cierre del ejercicio del año 2011 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 2011			
<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
<b>CORRIENTE</b>	<b>1.331,52</b>	<b>CORRIENTE</b>	<b>533,75</b>
<b>DISPONIBLE</b>	<b>1.300,23</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>0,00</b>
BANCOS - CUENTA CORRIENTE PRODUBANCO	1.300,23	ROLDAN VINICIO - SOPORTE	0,00
<b>EXIGIBLE</b>	<b>31,29</b>	GUANIN MARCO - CABLEADO	0,00
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	0,00	PORRAS RODRIGO - SERV. LEGALES	0,00
ANTICIPO IMPUESTO	31,29	<b>IMPUESTOS</b>	<b>343,50</b>
I.R. CREDITO FISCAL	0,00	IVA POR PAGAR	0,00
<b>REALIZABLE</b>	<b>0,00</b>	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	343,50
INVENTARIOS	0,00	<b>DIVIDENDOS SOCIOS</b>	<b>190,24</b>
		DIVIDENDOS POR PAGAR	190,24
<b>FIJOS</b>	<b>0,00</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>533,74</b>
<b>TANGIBLES</b>	<b>0,00</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	0,00	<b>CAPITAL</b>	<b>400,00</b>
DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	0,00	CAPITAL SOCIAL S.OVIEDO	134,00
<b>INTANGIBLES</b>	<b>0,00</b>	CAPITAL SOCIAL H.ROLDÁN	133,00
LICENCIAS DE SOFTWARE	0,00	CAPITAL SOCIAL P.MEJÍA	133,00
AMORTIZACIÓN ACUMULADA LICENCIAS DE SOFTWARE	0,00	<b>RESERVAS</b>	<b>64,40</b>
		RESERVA LEGAL	64,40
<b>DIFERIDOS</b>	<b>700,00</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>1.033,38</b>
<b>AMORTIZABLES</b>	<b>700,00</b>	UTILIDAD CONTABLE 2011	1.033,38
GASTOS DE CONTITUCION	1.000,00	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1.497,78</b>
AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DE CONSTITUCION	300,00		
		<b>2.031,52</b>	<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>
			<b>2.031,52</b>


**SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**  
 18 MAR 2012  
**OPERADOR 4 QUITO**

<b>CBS CIA. LTDA.</b>			
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>			
<b>DEL 01 DE ENERO DEL 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>			
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>			
<b>VENTAS NETAS</b>			<b>1.564,41</b>
VENTAS 2011		1.564,41	
<b>MENOS COSTO DE VENTAS</b>			
			<b>0,00</b>
COSTOS OPERACIONALES TELECOMUNICACIONES Y CABLEADO	0,00		
COSTOS OPERACIONALES SOPORTE TECNICO	0,00		
<b>IGUAL UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>			<b>1.564,41</b>
<b>MENOS GASTOS OPERACIONALES</b>			
			<b>100,00</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<b>100,00</b>		
GASTO AMORTIZACIÓN GASTOS DE CONSTITUCION	100,00		
<b>VENTAS</b>	<b>0,00</b>		
GASTO IMPRESIONES	0,00		
GASTO TELECOMUNICACIONES	0,00		
<b>IGUAL UTILIDAD OPERACIONAL</b>			<b>1.464,41</b>
<b>MAS / MENOS MOVIMIENTO FINANCIERO</b>			
			<b>-33,14</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>0,00</b>		
INTERESES GANADOS CUENTA - PRODBANCO	0,00		
<b>GASTOS NO OPERACIONALES</b>	<b>33,14</b>		
GASTO POR MULTAS TRIBUTARIAS	7,83		
GASTO POR INTERESES TRIBUTARIOS	2,89		
GASTO POR COMISIONES BANCARIAS	2,50		
GASTO FINANCIERO EMISION ESTADOS DE CUENTAS	19,92		
<b>UTILIDAD CONTALBE 2011</b>			<b>1.431,27</b>

## **CONCLUSIÓN**

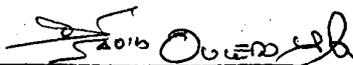
En definitiva lo importante a recalcar en el año 2011 es que la compañía a pesar de no tener un cliente formal de Call Contact Center, ha prestado servicios de soporte técnico a empresas que poseen esta tecnología de telecomunicaciones que ha derivado a que los dividendos de los socios por el año 2011 a ser distribuidos sean los siguientes:

<b>DIVIDENDOS SOCIOS AÑO 2011</b>			
<b>SOCIOS</b>	<b>APORTES</b>	<b>%</b>	<b>DIVIDENDOS</b>
CAPITAL SOCIAL S.OVIEDO	134,00	33,50%	346,18
CAPITAL SOCIAL BOLDAN	133,00	33,25%	343,60
CAPITAL SOCIAL MINA	133,00	33,25%	343,60
<b>TOTAL DIVIDENDOS 2011</b>	<b>400,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.033,38</b>

**18 MAYO 2012**  
**OPERADOR 4**  
**QUITO**

*Para finalizar y sin duda lo más importante de CBS es su compromiso para con los clientes de soporte en donde se ha demostrado un buen desempeño de actividades, 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.**  
**C.I. 1715952568**  
**GERENTE**  
**CBS CIA. LTDA.**

