



**INFORME DE GERENCIA  
EJERCICIO ECONOMICO TERMINADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

**Señores Accionistas de TataSolution Center S.A.**

En cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución No 90.1.4.3.0013 de la Superintendencia de Compañías, que contiene el reglamento para la presentación de los informes anuales de los Administradores a las Juntas Generales, me es grato someter a vuestra consideración el informe sobre las actividades cumplidas durante el Ejercicio Económico terminado al 31 de diciembre de 2011.

1. *Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico materia del informe:*  
La compañía ha cumplido con los objetivos previstos para el ejercicio 2011, principalmente en lo relacionado a:

- i. Posicionamiento en el mercado ecuatoriano: Estar dentro de las 500 empresas mejores del Ecuador, compañía N° 226, entre los principales empleadores y la más grande en servicios de IT y BPO.
- ii. Enfoque en clientes actuales: Continuar con la estrategia de enfoque en cuentas claves en los sectores Banca, Gobierno, y diversificación de los servicios ofertados integrales a los mismos.
- iii. Fortalecer el área comercial asignando personal del departamento comercial a cada cuenta calificada.
- iv. Cumplimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes en un 97% de satisfacción del cliente cubriendo el 100% de los proyectos.
- v. Fortalecimiento de la Imagen Corporativa.
- vi. Salida en vivo de algunos proyectos de gran magnitud para la compañía como: Core Bancario e implementación del proyecto Centro de Datos para nuestro principal cliente en el sector financiero.
- vii. Proceso de reestructuración de la organización de acuerdo con políticas de la Corporación.
- viii. Utilización de herramientas corporativas como el sistema Ultimatix para el manejo y seguimiento de proyectos de acuerdo a metodologías de calidad coordinadas por el equipo de Excelencia de los procesos.
- ix. Recursos Humanos: Se implementó sistema de comunicación directa de doble vía (HR CONNECT y DEEP DIVE) para obtener retroalimentación de los empleados y poder dar soluciones a problemas en la organización y realizar implementaciones efectivas. Se continuo con el mejoramiento de la aplicación de categorías del personal, el proceso de evaluación (SPEED), se ha continuado con procesos de retención de personal y backups (HIPO y PROPEL), medición del índice de seguimiento del medio ambiente de trabajo a través de la encuesta de satisfacción de empleados (PULSE) y de sesiones de retroalimentación con el personal (PEEP). En paralelo se han desarrollado actividades de responsabilidad social internas y externas como: celebraciones, campamentos vacacionales, campañas de donación de sangre y trabajo directos con fundaciones.

**TATA CONSULTANCY SERVICES**

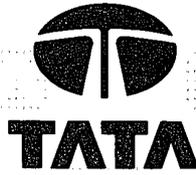
**TCS - Ecuador**

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec





- x. Implementación de la herramienta corporativa para el manejo y control de vacaciones y salidas de personal, Modulo de Viajes y reembolso de personal, de acuerdo a las políticas de la compañía.
  - xi. Presentación de Estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.
- 
- 2. *Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y el Directorio:* Todas las disposiciones emanadas de la Junta General y de Socios de TataSolution Center S.A., fueron cumplidas a cabalidad.
  - 3. *Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio, en el ámbito administrativo, laboral y legal:* No han existido hechos que se destaquen dentro del ámbito administrativo, laboral o legal pues ha existido una administración normal en el periodo que nos ocupa.
  - 4. *Situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales comparados con los del ejercicio precedente:*

#### 4.1. EVOLUCION ECONOMICO-FINANCIERO 2010 – 2011

En cuanto a la estructura de apalancamiento la empresa ha experimentado una reducción de un 42% en el 2010 a un 37% en el 2011, esto quiere decir que la compañía en el 2011 financio sus activos con mayor patrimonio que con pasivos TCSE.

El índice de liquidez mejora en el 2011 pasando de 1,67 a 2,14 con respecto al 2010, este indicador mide la capacidad de cumplir con las obligaciones a Corto plazo. Esto se ve reflejado en una reducción del periodo de cobros en 2011 de 66 a 38 días con respecto al 2010 y una reducción en el ciclo de conversión del efectivo en ese mismo periodo.

En cuanto a eficiencia en el uso de los activos la compañía presentó una reducción en el índice de rotación del activo en 2011 de 1,59 con respecto al 2010 que fue de 1.7 veces. Además el retorno sobre dichos activos bajo del 19,8% en 2010 a 13,8% en 2011.

Por otro lado la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) disminuyo de 34% en el 2010 a 22% en el 2011 originado por un menor utilidad en relación al patrimonio.

#### 4.2. RESULTADOS

##### 4.2.1. INGRESOS

En el 2011 los ingresos operacionales fueron de \$53,5 millones correspondientes a 12 meses de operación por ingresos en la prestación de servicios de tecnología de información, BPO y consultoría con varios clientes de distintos sectores del país. El incremento en ventas con respecto al año 2010 fue de \$ 5,1 millones, el cual equivale a una tasa crecimiento nominal de 10.63%.

Su principal cliente fue Banco Pichincha quien represento el 65% dentro del total de ingresos de la compañía.

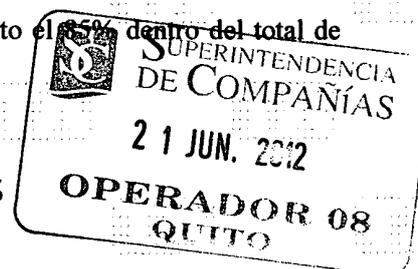
**TATA CONSULTANCY SERVICES**

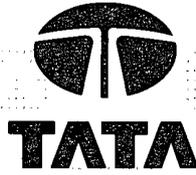
TCS - Ecuador

Francisco Salazar y Camilo Destrüge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec





#### 4.2.2. GASTOS

En lo que se refiere a los gastos operacionales para el 2011 estos fueron de \$40,3 millones (75,4% sobre los ingresos), es decir 6 puntos porcentuales más que en el 2010 y por otro lado los gastos de administración y ventas en 2011 ascendieron a \$ 7,3 millones (13,6% sobre los ingresos) es decir 0,57 puntos porcentuales menos que en el 2010.

#### 4.2.3. UTILIDAD

En el 2011 el EBIT (Resultados antes de intereses e impuestos), fue de \$ 5,8 millones. Esto corresponde un Margen EBIT del 11%. Para el 2010 este margen fue de \$7.8 millones equivalente a un 16%.

El margen operacional fue de 30 % en el 2010 y bajo a 25% en el año 2011, en igual forma el margen neto bajo 11,6% en 2010 a 8.7% para el año 2011, reflejado en una utilidad neta de \$5,6 millones y \$4.6 millones respectivamente.

### 4.3. BALANCE GENERAL

#### 4.3.1. ACTIVOS

La composición del activo total de la compañía en 2010 fue: 65% activo corriente, 35% activo fijo y otros activos. Mientras que para el 2011 esta composición cambio a 73% activo corriente, 27% activo fijo y otros activos. Esto fundamentalmente debido a un incremento de efectivo, generado por nuevos negocios importantes con nuestro principal cliente.

#### 4.3.2. PASIVOS

La composición del pasivo total de la compañía ha sido: 93% y 92% pasivo Corriente tanto en 2010 como en el 2011 respectivamente. Dentro de la composición del 2011 la distribución era de un 47% en Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, 39% en Pasivos por impuestos corrientes y el restante 39% corresponde Obligaciones acumuladas y provisiones

Cabe señalar que de estos pasivos el 100% es deuda sin costo.

#### 4.3.3. PATRIMONIO

El patrimonio de los accionistas en 2010 paso de \$ 16 millones, (\$3 millones de capital social y \$13,5 millones de reserva legal, otras reservas, utilidades no distribuidas y utilidades del ejercicio) a \$21,2 millones en el 2011

5. *Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico:* La utilidades del ejercicio 2011 se reinvertirán en la compra de activos fijos. El monto se definirá conforme el plan de negocios y la aprobación de la Junta de Accionistas.
6. *Recomendaciones a la junta general respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico* La Administración de la Compañía ha definido dentro de su estrategia de TCS Ecuador, continuar con el enfoque en las siguientes estrategias de Comp

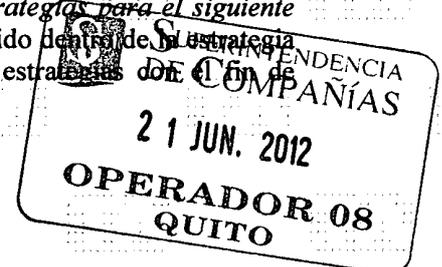
**TATA CONSULTANCY SERVICES**

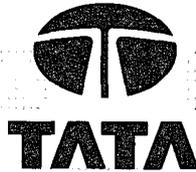
TCS - Ecuador

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec





enfrentar los retos del siguiente ejercicio económico apalancados en la estrategia de TCS IBEROAMERICA:

1) Identificación y enfoque de esfuerzos en sectores y empresas importantes; 2) Potencializar los productos y servicios de TCS Ecuador, TCS Iberoamérica y TCS Global en el mercado objetivo identificado, generando alianzas con otras unidades de TCS y con terceros; 3) Afianzar la relación con clientes actuales y futuros, y potencializar los esfuerzos de la organización; 4) Comunicación y presentación de TCS, para el posicionamiento en el mercado empresarial Ecuatoriano.; 5) Estructuración, fortalecimiento y cumplimiento de la políticas financieras enfocada en el control de gestión de rentabilidad a través de enfoque en la administración eficiente de ingresos y gastos basados en estándares de TCS Global y enfoque de política de precios basados en costos, competencia y valor agregado, por línea de negocio ; 6) Entrega de servicios de calidad y seguimiento del cumplimiento de estándares definidos Necesidad de fortalecer la cultura organizacional; 7) Orientación a los diferentes esfuerzos institucionales que permita apoyar las estrategias de negocio y asegurar el cumplimiento de nuestra promesa "Experience Certainty"

7. *(Agregado por el Art. 1 de la Resolución 04.Q.IJ.001, R.O. 289, 10-III-2004).- El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía La Administración de la Compañía ha cumplido con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor de acuerdo a la normativa vigente.*

Atentamente.-

Gonzalo Pozo  
Gerente General

**TATA CONSULTANCY SERVICES**

TCS - Ecuador

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec

