



**INFORME DE GERENCIA  
EJERCICIO ECONOMICO TERMINADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

**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 2012.

1. *Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico materia del informe:*  
La compañía ha cumplido con los objetivos previstos para el ejercicio 2012, principalmente en lo relacionado a:

- i. Posicionamiento en el mercado ecuatoriano: Estar dentro de las 500 empresas mejores del Ecuador, compañía N° 297, 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 las áreas de Preventa y Consultoría con un enfoque más técnico y fuera de la estructura del área comercial.
- iv. Acreditación de TCS ECUADOR como Business Partner DIAMOND Level la cual es el máximo nivel de partnership en ORACLE y otorga los mayores beneficios en la relación comercial.
- v. Negociación y cierre del nuevo contrato de Operaciones y Tecnología con Banco Pichincha, nuestro principal cliente para los próximos cinco años.
- vi. Cumplimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes en un 97% de satisfacción del cliente cubriendo el 100% de los proyectos.
- vii. Certificación Triple ISO en Ecuador ISO 9001, 20000, 27001, soportado en un sistema integrado de calidad denominado IQMS.
- viii. Salida en vivo de algunos proyectos de gran magnitud para la compañía como: Core Bancario para nuestro principal cliente en el sector financiero.
- ix. Recursos Humanos: Implementó sistema de comunicación directa de doble vía (HR CONNECT y DEEP DIVE, PROPEL, PEEP, PIP, TOWN HALL, ETC.) 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 en base a los años de experiencia relevante, implementación del RSB (Salario basado en el rol), implementación del proceso de evaluación de desempeño a nivel de todos los empleados, a través del uso de la herramienta interna (SPEED), se ha continuado con procesos de retención de personal (personal crítico, backups y de alta potencia); anualmente aplicamos la Encuesta de Satisfacción laboral (PULSE) y posteriormente implementación de planes de acción en relación a mejorar las principales verticales de la encuesta. Desarrollamos temas de Responsabilidad social tanto interna como externa, temas de diversidad e inclusión (culturas, razas, religiones, etc.). Las actividades internas desarrolladas han sido: celebraciones, campamentos

**TATA CONSULTANCY SERVICES**

**TCS - Ecuador**

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec



vacacionales, campañas de donación de sangre y trabajo de voluntariado con fundaciones (ASONIC, ONU, Fundación Padre Carolo, Avanti, Sonrisa, etc) . Adicionalmente se ha continuado con la plataforma de reconocimiento a los empleados a través del sistema de Gemas (Star of the Month, On Spoc, Best Faculty/Auditor, Appreciation notes, entre otros); Ejecución del plan de entrenamiento y capacitación equivalente a 8.5 día de entrenamiento por asociado al final del año 2013.

- x. Cumplimiento del índice de satisfacción a clientes por sobre el 95% al finalizar el presente ejercicio económico.
  - 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 período 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 2011 – 2012

En cuanto a la estructura de apalancamiento la empresa ha experimentado una reducción del 37% en el 2011 a un 34% en el 2012, esto quiere decir que la compañía en el 2012 financio sus activos con mayor patrimonio que con pasivos.

El índice de liquidez se ha mantenido en el 2012 de 1,77 a 1,67 con respecto al 2011, este indicador mide la capacidad de cumplir con las obligaciones a Corto plazo. Esto se ve reflejado en una reducción del período de cobros en 2012 con respecto al 2011 y una reducción en el ciclo de conversión del efectivo en ese mismo período.

En cuanto a la eficiencia en el uso de los activos la compañía presentó un incremento del índice de rotación del activo en el 2012 de 2,51 con respecto al 2011 que fue de 1.59 veces.

Por otro lado la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) se incrementó del 22% en el 2011 al 25% en el 2012 originado por un mayor utilidad en relación al patrimonio.

#### 4.2. RESULTADOS

##### 4.2.1. INGRESOS

En el 2012 los ingresos operacionales fueron de \$62,8 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 2011 fue de \$ 53,5 millones, el cual equivale



a una tasa crecimiento nominal de 15%. Su principal cliente fue Banco Pichincha quien represento el 86% dentro del total de ingresos de la compañía.

#### 4.2.2.GASTOS

En lo que se refiere a los gastos operacionales para el 2012 estos fueron de \$48 millones (76,4% sobre los ingresos), es decir 2 puntos porcentuales más que en el 2011 y por otro lado los gastos de administración y ventas en 2012 ascendieron a \$ 8,4 millones (13,4% sobre los ingresos) es decir 0,2 puntos porcentuales más que en el 2011.

#### 4.2.3.UTILIDAD

En el 2012 el EBIT (Resultados antes del impuesto a la renta), fue de \$ 6,5 millones. Esto corresponde un Margen EBIT del 10%. Para el 2011 este margen fue de \$5.6 millones equivalente a un 11%.

El margen operacional para el año 2012 es del 25% igual que en el año 2011, de igual forma el margen neto bajo 8,7% en 2011 a 7.8% para el año 2012, reflejado en una utilidad neta de \$4,6 millones y \$4.9 millones respectivamente.

### 4.3. BALANCE GENERAL

#### 4.3.1.ACTIVOS

La composición del activo total de la compañía en 2011 fue: 73% activo corriente, 27% activo fijo y otros activos. Mientras que para el 2012 esta composición cambio a 78% activo corriente, 22% 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: 92% y 94% pasivo Corriente tanto en 2011 como en el 2012 respectivamente. Dentro de la composición del 2012 la distribución es del 71% en Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, 29% en Pasivos por impuestos corrientes y el restante 6% 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 2011 paso de \$ 21.2 millones, (\$3 millones de capital social y \$18,2 millones de reserva legal, otras reservas, utilidades no distribuidas y utilidades del ejercicio) a \$19,6 millones en el 2012

**TATA CONSULTANCY SERVICES**

**TCS - Ecuador**

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

[www.tcs.ec](http://www.tcs.ec)



5. *Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico:* La utilidades del ejercicio 2012 se reinvertirán en proyectos y 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 la estrategia de TCS Ecuador, continuar con el enfoque en las siguientes estrategias con el fin de enfrentar los retos del siguiente ejercicio económico apalancados en la estrategia de TCS LATINOAMERICA:
  - 1) Permanecer Relevantes y redefinir el crecimiento a través de: a) Clientes (aprovechar las oportunidades), b) Liderazgo de Pensamiento (Soluciones y capacidades de consultoría), c) Vivaces (haciendo que la compañía sea ágil), d) Crecimiento (Redefinir la aspiración de crecimiento), e) Incremental (crecimiento del ingreso y mejora del margen de operación)
  - 2) Identificación y enfoque en cuentas claves definidas como parte de la estrategia global a través un mayor conocimiento del cliente, enfoque en las oportunidades, compromiso con el cliente, excelencia en la entrega del servicio y obtención de los resultados y números comprometidos;
  - 3) Fortalecer las relaciones existentes con los clientes actuales;
  - 4) Incrementar la participación de TCSE en empresas del sector de telecomunicaciones
  - 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