



**INFORME DE GERENCIA
EJERCICIO ECONOMICO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

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 2013.

1. *Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico materia del informe:*
La compañía ha cumplido con los objetivos previstos para el ejercicio 2014, principalmente en lo relacionado a:

- i. Posicionamiento en el mercado ecuatoriano: Estar dentro de las 500 empresas mejores del Ecuador, 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 así como contribuir con el máximo soporte a los contratos regionales de Sab Miller, Telefónica, Claro, Kraft, General Motors y Mckenzie.
- iii. Fortalecer las áreas de Preventa y Consultoría con un enfoque técnico y fuera de la estructura del área comercial.
- 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. Certificación en Ecuador en la metodología de calidad CMMI nivel 5 en función del estándar corporativo.
- vi. Mejora en el servicio de Tecnología para Banco Pichincha con la reducción del número errores con respecto al año 2013
- vii. Reforzamiento en las actividades de Recursos Humanos para:
El sistema de comunicación directa de doble vía (HR CONNECT y DEEP DIVE, PROPEL, PEEP, PIP, TOWN HALL, ETC.) con el fin de obtener retroalimentación de los empleados y poder dar soluciones a problemas en la organización y realizar implementaciones efectivas.

La aplicación de categorías del personal en base a los años de experiencia relevante, implementación del RSB (Salario basado en el rol).

La implementación del proceso de evaluación de desempeño a nivel de todos los empleados, a través del uso de la herramienta interna (SPEED)

El proceso de retención de personal (personal crítico, backups y de alto potencial).

La aplicación de la encuesta de satisfacción laboral (PULSE) y posteriormente implementación de planes de acción en relación a mejorar las principales verticales de la encuesta.

TATA CONSULTANCY SERVICES

TCS - Ecuador

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec



Incrementar la actividad de Responsabilidad Social Corporativa tanto interna como externa mediante actividades como campamentos vacacionales, campañas de donación de sangre y trabajo de voluntariado con fundaciones (ASONIC, ONU, Fundación Padre Carolo, Avanti, Sonrisa, etc), así como actividades de inclusión de personal discapacitado que labora en la empresa.

La plataforma de reconocimiento a los empleados a través del sistema de Gemas (Star of the Month, On Spoc, Best Faculty/Auditor, Best team,, Appreciation notes, entre otros).

La ejecución del plan de entrenamiento y capacitación en: escuelas de formación de jefes de proyectos tecnológicos, escuela de agentes de Call Center, formación de desarrolladores en: java, punto net, cobol, etc, esto nos ha dado un equivalente a 8.5 día de entrenamiento por asociado-

- viii. Cumplimiento del índice de satisfacción a clientes por sobre el 95% al finalizar el presente ejercicio económico.
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 ECONOMICA-FINANCIERA 2012 – 2013

En cuanto a la estructura de apalancamiento la empresa ha experimentado una reducción del 56% en el 2012 a un 49% en el 2013, 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 2013 de 1,94 a 1,77 con respecto al 2012, 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 2013 con respecto al 2012 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 una disminución del índice de rotación del activo en el 2013 de 1.88 con respecto al 2012 que fue de 2.51 veces.

Por otro lado la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) se incrementó del 22% en el 2012 al 54% en el 2013 originado por un mayor utilidad en relación al patrimonio.

TATA CONSULTANCY SERVICES

TCS - Ecuador

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec



4.2. RESULTADOS

4.2.1.INGRESOS

En el 2013 los ingresos operacionales fueron de \$82 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 2012 fue de \$ 62,8 millones, el cual equivale a una tasa crecimiento nominal de 23%. Su principal cliente fue Banco Pichincha quien representó el 85% dentro del total de ingresos de la compañía.

4.2.2.GASTOS

En lo que se refiere a los gastos operacionales para el 2013 estos fueron de \$49 millones (60% sobre los ingresos), es decir 2 puntos porcentuales más que en el 2012 y por otro lado los gastos de administración y ventas en 2013 ascendieron a \$ 11,1 millones (14% sobre los ingresos) es decir 2 puntos porcentuales más que en el 2012.

4.2.3.UTILIDAD

En el 2013 el EBIT (Resultados antes del impuesto a la renta) fue de \$18,5 millones. Esto corresponde un Margen EBIT del 23%. Para el 2012 este margen fue de \$6,6 millones equivalente a un 10%.

El margen operacional para el año 2013 es del 27% similar que el año 2012, de igual forma el margen neto bajo 7.8% en 2012 a 17% para el año 2013, reflejado en una utilidad neta de \$4.9 millones y \$14 millones respectivamente.

4.3. BALANCE GENERAL

4.3.1.ACTIVOS

La composición del activo total de la compañía en 2012 fue: 78% activo corriente, 22% activo fijo y otros activos. Mientras que para el 2013 esta composición cambio a 87% activo corriente, 13% 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: 52% y 49% pasivo Corriente tanto en 2012 como en el 2013 respectivamente. Dentro de la composición del 2013 la distribución es del 50% en Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, 46% en Pasivos por impuestos corrientes y el restante 4% corresponde Obligaciones acumuladas y provisiones.

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

TATA CONSULTANCY SERVICES

TCS - Ecuador

Francisco Salazar y Camilo Destruge Edif. Inluxor

Telefax: (593)2.2988.850

www.tcs.ec



4.3.3.PATRIMONIO

El patrimonio de los accionistas en 2012 paso de \$ 19.6 millones, (\$3 millones de capital social y \$16.6 millones de reserva legal, otras reservas, utilidades no distribuidas y utilidades del ejercicio) a \$25,7 millones en el 2013

5. *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) 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 ;

5) Entrega de servicios de calidad y seguimiento del cumplimiento de estándares definidos

6) Orientación a los diferentes esfuerzos institucionales que permita apoyar las estrategias de negocio y asegurar el cumplimiento de nuestra promesa "Experience Certainty"

6. *(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