

Quito, 30 de marzo de 2012

Señores
Accionistas
Telecommunications Solution Center T.S.C. S.A.
Presente.-

Señores Accionistas:

Me es grato cumplir con las disposiciones legales vigentes y poner a su consideración el Informe de Labores de la compañía, por el ejercicio económico del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

1.- ANÁLISIS MACROECONÓMICO

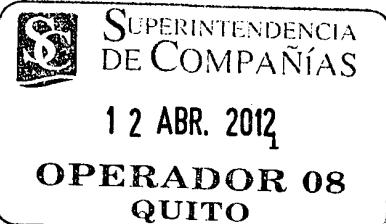
Un agresivo gasto público, apalancado a su vez en el alto precio del barril de petróleo ha originado un significativo impulso de la demanda interna. La tasa de crecimiento es de un nivel de 8% en el año 2011; los sectores de mayor incidencia son la construcción (14%), energía (8%), y la intermediación financiera (7.8%).

La industria manufacturera ha crecido un 6.2% y las actividades más importantes corresponden a alimentos y bebidas, productos de madera y maquinaria.

Se estima que el PIB supere los 66.000 millones de dólares de modo que el per cápita alcanzaría los US\$ 4.714.

La canasta familiar básica se ubicó en US\$ 578,04 y el salario mínimo en US\$ 264,00. Frente a este panorama la inflación se disparó al 5.42%, el más alto de los últimos 8 años, debido en buena medida a los nuevos impuestos creados por el Gobierno Nacional, al creciente gasto público y los mayores precios de las materias primas en el mercado mundial, como la harina de trigo, derivados del petróleo, insumos agrícolas, productos industriales y bienes de consumo.

Se estima que la balanza comercial tendrá un déficit de aproximadamente setecientos millones de dólares, a pesar de los altos volúmenes de petróleo exportados. La gran diferencia se genera en la balanza comercial no petrolera que posiblemente tenga un déficit que supere los ocho mil quinientos millones de dólares.



Dentro de las importaciones no petroleras, las de mayor impacto corresponden a los insumos industriales, que significan el 25.1% del total de importaciones, luego los bienes de capital 24.5% y en tercer lugar los bienes de consumo (20.2%). Las importaciones petroleras son del orden del 22.9%. Por el lado de las exportaciones, las petroleras representan el 56.8%, en tanto que en las no petroleras las más importantes en su orden son: banano (10.2%), camarón (8.54%), atún (4.4%), frutas y vegetales (4.3%), flores (3.1%), cacao (2.4%), textiles (1.9%), vehículos (1.6%) y el saldo productos de menor cuantía de pesquería, metálicos, café, madera y otros. Lamentablemente la estructura de las exportaciones mantiene un comercio de productos primarios con escaso valor agregado y limitado avance tecnológico.

El principal mercado del exterior es Estados Unidos (44%), luego la Comunidad Andina (12.9%) y la Unión Europea (12.5%). En el caso de las compras ecuatorianas, el primer lugar corresponde también a Estados Unidos (25.7%), le sigue Asia Oriental (16.6%), la Comunidad Andina (14.5%) y la Unión Europea (8.8%).

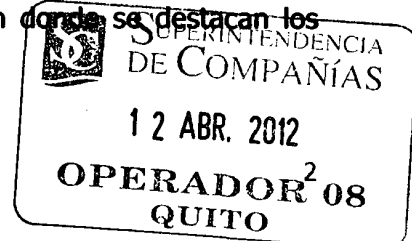
La banca privada tuvo un año muy rentable, tanto los depósitos, como los ingresos y las operaciones crecieron significativamente. De igual manera el sistema financiero público tuvo un desempeño destacado.

Para el financiamiento del presupuesto gubernamental se tuvo que recurrir a un nuevo crédito chino, el cual por un monto de 1.300 millones de dólares, cubrió un déficit de gasto que se presentaba en el último trimestre del año 2011. Los gastos del sector público no financiero que eran del 24% del PIB hace pocos años, están llegando al 45%. Para mantener este ritmo, el nivel de endeudamiento del sector público está alcanzando el 21.5% del PIB.

El Gobierno mantiene sus prioridades en las obras públicas como carreteras, centrales hidroeléctricas, sistemas de riego, además de los programas de salud, vivienda y educación.

Dentro de la estructura del Producto Interno Bruto la actividad servicios representa el 49.2%, en la cual el comercio es el sector más importante con el 11.4%; petróleo y minas aporta con el 16.8%, la construcción con el 10.7%, la industria manufacturera con el 9.1%, agricultura y pesca con el 6.3% y en menor proporción los demás como refinación de petróleo, agua, luz y gas.

En las industrias manufactureras se mantiene la alta proporción de las actividades de alimentos y bebidas, que significan el 50% del total industrial, el otro 50% corresponde a los no alimenticios y en donde se destacan los textiles y los productos de madera.



LAS ACTIVIDADES DE T.S.C. S.A.

La administración de la empresa ha cumplido con el objetivo social, con las disposiciones legales, municipales y gubernamentales, así como las enmarcadas de las decisiones de la Junta General de Accionistas.

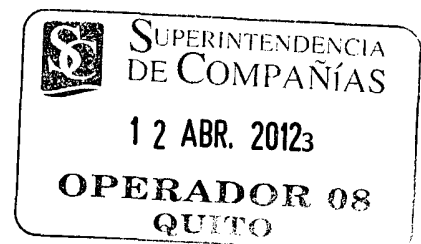
El año 2011 fue un año de ajustes para T.S.C tanto en su portafolio de clientes como en temas de recursos humanos y tecnológicos. A pesar de que en general la economía se ha mantenido estable, es claro que muchos de nuestros clientes han realizado y seguirán realizando importantes ajustes en sus presupuestos tanto de marketing como de servicio al cliente lo cual afecta directamente a la operación de T.S.C.

A nivel de clientes los principales cambios se dieron por la culminación de la relación con Seguros Colonial, la reducción del volumen de negocio generado con Mutualista Pichincha y un incremento importante del negocio de Seguros Colvida.

En el caso de Seguros Colonial el término de la relación, inicialmente previsto para inicios del segundo semestre del año, se dio finalmente durante el último trimestre lo cual permitió compensar en gran medida una reducción muy importante del negocio generado con Mutualista Pichincha. Esta reducción se da principalmente por una muy baja colocación de tarjetas de crédito comparado con años anteriores. En el caso de Seguros Colvida la relación se ha ido consolidando, colocándolo como el segundo cliente en importancia dentro del volumen general del negocio al cierre del 2011.

Durante todo el año participamos en varios procesos con clientes importantes como AVON, Banco Internacional, Banco General Rumiñahui, Hospital Metropolitano, Municipio de Quito, Correos del Ecuador, siendo el tema de precio la principal objeción para el cierre de estos negocios. Es claro que el mercado de servicios de Call Center no ha evolucionado a lo largo de estos últimos años, pasando de un servicio de valor agregado a casi un servicio genérico donde nos encontramos compitiendo fundamentalmente por precio.

Por otro lado los costos de operación de T.S.C se han venido incrementando consistentemente durante los últimos años, en especial los relacionados con las remuneraciones de los teleoperadores las mismas que se han ajustado de acuerdo a las políticas establecidas por el gobierno tanto a nivel de salario mínimo como de las remuneraciones definidas para las tablas sectoriales. Al mismo tiempo hemos experimentado importantes incrementos en los costos de servicios como guardianía y telefonía, en este último caso debido al incremento en el volumen de comunicaciones hacia celulares.



En el ámbito tecnológico se hicieron inversiones importantes en renovación de equipos, adquisición de licencias (principalmente Microsoft) y fortalecimiento de nuestra infraestructura de servidores lo que nos permite hoy contar con un esquema tecnológico que garantice mejores niveles de servicio y redundancia, reduciendo los riesgos de down time y pérdida de información.

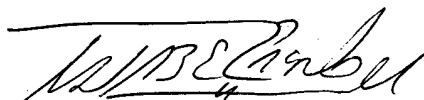
Los dos factores mencionados en los párrafos anteriores hicieron que el margen bruto se ubique en niveles del 27% frente a un promedio del 30% durante los últimos años.

Los resultados financieros no alcanzaron las metas presupuestadas debidos fundamentalmente al incremento de costos ya que por el lado de ventas los volúmenes alcanzados representan un 99% de lo presupuestado. La empresa mantiene una sólida posición de caja, sin apalancamiento.

Para el 2012 es necesario redefinir el negocio para lograr generar negocios diferenciados, de valor agregado. Es necesario reposicionar a T.S.C como un proveedor de soluciones innovadoras multicanal. La importancia adquirida por las redes sociales así como la relevancia que va adquiriendo el manejo de información para desarrollo de campañas personalizadas presenta oportunidades pero al mismo tiempo exige de nuevas herramientas y sofisticación de los perfiles de nuestro equipo operativo. Otra tendencia que debemos monitorear es la migración de las inversiones tecnológicas hacia soluciones de Software as a Service (Saas), en este sentido T.S.C ya se encuentra ofreciendo algunas opciones, las mismas que han tenido buena acogida con nuestros clientes.

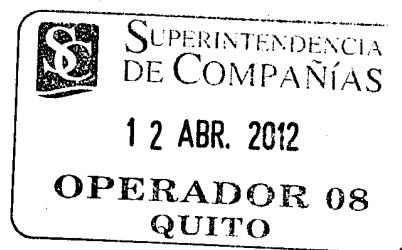
La administración agradece la confianza depositada en su gestión y ratifica su compromiso para alcanzar nuevas metas y mayor crecimiento para la empresa.

Muy atentamente,



Juan Abel Pachano Uscátegui
Gerente General

Telecommunications Solution Center S.A.



A este informe de labores se anexan los siguientes documentos y/o cuadros:

1. Estado de Pérdidas y Ganancias
2. Estado de Situación Financiera