

Quito, 8 de marzo de 2013

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 2012.

### **1.- ANÁLISIS MACROECONÓMICO**

La economía ecuatoriana se ha sustentado en una política gubernamental basada en el agresivo gasto público, gracias al alto precio promedio anual del petróleo que alcanzó un record de USD 98,66 el barril. Esta política que incidió en el crecimiento de la demanda interna generó un mayor déficit en la balanza comercial, lo que motivó una preocupación en el Gobierno que adoptó medidas controvertidas tomadas a mediados del año, restringiendo el crédito de consumo y limitando las importaciones, sin dar señales de disminuir el gasto público. El resultado de la aplicación de estas medidas determina que el ritmo de crecimiento del PIB se reduzca al 4.8% en el 2012.

La industria manufacturera ha crecido ligeramente, alcanzando una tasa del 6.8%, dentro de la cual los sectores más destacados son los alimentos y bebidas y luego los químicos, cauchos y maquinaria.

El PIB ha superado los 73 mil millones de dólares, con un per cápita que supera los USD 5.000,00, manteniendo una estructura similar al año precedente, con la actividad de servicios representando un 50.3%, petróleo y minas aporta el 14%, la construcción 11.5%, la industria manufacturera el 9.2%, agricultura y pesca 6.1%. La inflación anual alcanzó el 4,77%.

La inseguridad jurídica así como la inestabilidad tributaria han conducido a una pobre inversión privada, tanto nacional como extranjera.

La tasa de subempleo está en el orden del 42.28% y el desempleo en 4.6%. La canasta familiar básica llega a USD 596,42, con un salario mínimo unificado de USD 292,00.

El sistema financiero privado si bien mantiene una sólida estructura, se ha visto fuertemente intervenido por las políticas adoptadas por el Gobierno Nacional. Dichas políticas han estado dirigidas a restringir el crédito bancario, prohibir que se exijan garantías colaterales en créditos para viviendas y automotores, controlar el ingreso de fondos que vienen del exterior, y financiar el aumento del bono de desarrollo humano mediante la aplicación de mayores impuestos para bancos y sociedades financieras.

Las cifras del comercio exterior presentan un déficit en la balanza comercial no petrolera de 8.5 mil millones de dólares; las exportaciones de petróleo compensaron este enorme déficit, gracias a su alto precio, que incluso llegó a cubrir la caída en la producción nacional.

Por otro lado, las exportaciones de productos tradicionales, como banano, camarón, café y cacao han sufrido una reducción, tanto en volumen como en valor. El atún y el pescado son los únicos que se han incrementado.

Dentro de los no tradicionales, los productos químicos, las flores, los productos metálicos y los vehículos muestran cifras positivas.

#### **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 2012 fue un año difícil para T.S.C, en especial el primer semestre del mismo, donde los volúmenes de ventas no alcanzaron los niveles necesarios para mantener la rentabilidad esperada. En contraste con este primer semestre el segundo fue uno de recuperación de volúmenes de ventas y de consecución de nuevos clientes y desarrollo de nuevos proyectos.

Durante el año hemos mantenido nuestro portafolio de clientes, enfocándonos en desarrollar estas cuentas a través de la oferta de nuevos servicios y alcanzar mayores niveles de integración con sus operaciones. Siendo casos a resaltar los proyectos de Servicio al Cliente de Pronaca y el de consolidación de la base de datos de consumidores con la misma empresa, así como varios desarrollos de IVR's para clientes como Belcorp y Mutualista Pichincha. Los ingresos de estos últimos proyectos deberán reflejarse en los primeros meses del 2013.

Vale la pena resaltar los nuevos negocios de Ecuasistencia que aporta significativamente a la recuperación de los resultados del segundo semestre y

el inicio de la relación con Belcorp lo cual nos garantiza un prometedor inicio de año 2013. Adicionalmente gracias a la incorporación de una nueva persona dentro del área de ventas, existen nuevas oportunidades con Banco Promérica, Maresa, China Motors, entre otros.

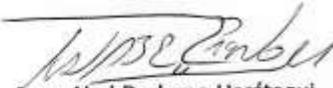
Durante el año hemos realizado algunas inversiones enfocadas a renovar equipos, adecuar oficinas y generar nuevos espacios de trabajo tanto para el área de Control de Calidad que se creó dentro de este período, como para posiciones adicionales requeridas por los nuevos negocios.

Al igual que en años anteriores los costos de operación de T.S.C siguen incrementándose, 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 y al horario de trabajo establecido en las mismas (6 horas)

El margen bruto se ubicó en niveles del 28%, muy similar al obtenido el año 2011. Las utilidades antes de impuestos y participaciones alcanzan USD 45.589,86 monto que supera ligeramente el valor presupuestado para el año. La empresa mantiene una sólida posición de caja, sin apalancamiento.

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