



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

INFORME DE GERENCIA



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

Quito, 29 de marzo de 2019

Señores
Accionistas de Telecommunications Solutions Center - TSC
Presente

Señores Accionistas

Me permito poner a su consideración el Informe de Telecommunications Solutions Center – TSC S.A., correspondiente al ejercicio fiscal de 1° de enero a 31 de diciembre de 2018.

Antecedentes

En lo político y económico el año 2018 tuvo dos etapas, en lo político un primer semestre incierto con poca claridad sobre las acciones que tomaría el nuevo gobierno. En lo económico un semestre que, como resultado de la salida del gobierno anterior, generó mayor tranquilidad y confianza de los empresarios, lo cual parecía ser el inicio de un proceso de reactivación económica.

Hasta el mes de mayo hubo poca claridad en lo político. A partir de este mes y de forma sorpresiva el Presidente Moreno se aparta del socialismo del siglo XXI y cambia su equipo económico. Se inicia una etapa con una visión económica más de mercado, la cual, a pesar de ser bien recibida, se produce a un ritmo demasiado lento.

Las finanzas públicas se beneficiaron de un alza en el precio del petróleo y el gasto se redujo exclusivamente a través del recorte de la inversión pública. El crecimiento del PIB ha sido lento y se estima que apenas creció un 1.1% en el 2018. La inflación anual se ubicó en 0.27% y los rubros que más aportaron al crecimiento de los precios fueron los bienes y servicios, transporte, salud, alojamiento y servicios básicos; en cambio las confecciones, calzado, bebidas no alcohólicas, alimentos, restaurantes y hoteles, tuvieron una variación negativa.

Los esfuerzos del Gobierno por comprometer nuevas inversiones por parte del sector privado, no han tenido éxito, debido a una serie de leyes, reglamentos y en general procedimientos administrativos que afectan aun al empresario, en lo tributario, laboral y societario. Todo ello contribuye a una producción nacional



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

con baja competitividad y dificultad para dinamizar las exportaciones no petroleras, las cuales exhiben un lento crecimiento, con excepción del camarón que tuvo un muy buen año.

El déficit fiscal, esto es la brecha entre ingresos y gastos se ubicó en U\$ 3.352 millones, vale decir el 3.06% del PIB. Esto se produjo por menos inversión pública que se redujo a U\$ 6.884 millones. El gasto corriente en sueldos e intereses, en cambio subió en U\$ 311 millones y U\$ 511 millones respectivamente.

Como consecuencia de las desafortunadas decisiones del Gobierno de Correa, el IESS se encuentra en una delicada situación financiera. Ha tenido que recurrir a sus ahorros para financiar su operación y en tres años se han consumido U\$ 5.410 millones.

El PIB por clase de actividad económica tubo el mayor crecimiento en los sectores de electricidad y agua (5.0%), acuicultura y pesca de camarón (4.1%) y enseñanza y servicios sociales (4.0%); escaso crecimiento en alojamiento y servicios de comida (2.1%), comercio (1.9%), servicios financieros (1.2%), agricultura (0.7%), manufactura, excepto refinación (0.2%), pesca excepto camarón (-2.3%).

En el tema del comercio exterior, las exportaciones alcanzan los U\$ 21.797 millones, manteniéndose Estados Unidos de Norteamérica como el principal mercado (30.3%). En importaciones que suman U\$. 22.305 millones las originarias de los países asiáticos están en primer lugar con el 26.3%, esta relación entre importaciones y exportaciones generó un déficit de U\$. 508 millones.

De los 17.08 millones de habitantes que es la población del Ecuador, un 28.94% son menores de 15 años y por lo tanto no trabajan, el 48.39%, esto es 8.26 millones constituyen la población económicamente activa (PEA) y 3.87 millones la población económicamente inactiva. Apenas 4 de 10 personas que trabajan lo hacen en condiciones adecuadas. Este es un indicador sumamente grave, sumado a la informalidad que está en niveles record.

Las actividades de Telecommunications Solutions Center - TSC

Durante el año 2018 la empresa ha dado cumplimiento a su objetivo social, a las disposiciones de carácter laboral, societario, tributario, vinculadas tanto a la administración municipal, como aquellas del gobierno nacional.

El año 2018 inició con un alto nivel de incertidumbre debido fundamentalmente a la decisión de Produbanco de manejar internamente todos los servicios Inbound y algunos de los Outbound que le venía proveyendo T.S.C. En un inicio este proceso se debía llevar a cabo dentro del primer semestre del año, pero en



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

realidad demoró más de lo previsto, permitiéndonos mantener un volumen de negocio mayor al presupuestado en sus campañas de Servicio. Ante estas perspectivas a inicio del año se renegoció el contrato integral con Produbanco, buscando compensar y rentabilizar la relación a través de campañas tanto de activación como de colocación de tarjetas de crédito, lo cual dio resultados positivos, no sólo a nivel de volumen de ventas sino también a nivel de la rentabilidad de la operación.

De la misma manera durante todo el año se logró optimizar y consolidar la relación con Mutualista Pichincha en sus campañas de servicios y sobretodo en sus campañas de colocación y activación de tarjetas de crédito. Es claro que el negocio de T.S.C y del mercado de Contact Center en general ha migrado de un modelo mixto Inbound / Outbound a un modelo Outbound que exige el uso de esquemas de ingresos variables donde la generación de eficiencias e integración de los procesos es fundamental para rentabilizar la operación.

Acompañando el crecimiento experimentado en las campañas Outbound de estos 2 clientes logramos mantener los volúmenes y relaciones con clientes importantes como Pronaca, Supermercados Santa María y Colvida.

A través de la gestión comercial se logró generar nuevos negocios con clientes como AutoDelta, viveWOW (ICESA) y Telefónica, los cuales permitirán generar un interesante volumen de ventas para el año 2019, en especial este último el cual ya ha superado la primera etapa de aprendizaje.

El 2018 fue un año de redefinición de procesos internos en T.S.C donde se buscó optimizar al máximo la operación a través del continuo monitoreo de una serie de indicadores de eficiencia. Sin duda fue un año de crecimiento, aprendizaje continuo y de consolidación de todo el equipo de operaciones, donde la jefatura, supervisión, control de calidad, reporting y líderes de campaña lograron enfocar sus capacidades al logro de los objetivos planteados.

El esquema de remuneración variable implementado hace algunos años ha generado los réditos esperados. Nuestro equipo trabaja bajo objetivos individuales claramente establecidos y monitoreados, los mismos que están alineados a las metas de la empresa. El equipo responsable de la operación entiende los impactos generados por retrasos, re procesos o ausencia de metas y estándares de servicio por lo cual está pendiente del cumplimiento diario de los indicadores de gestión establecidos.

Frente al presupuesto los costos que se incrementan dentro del período están relacionados directamente con la generación de negocios y que son calculados bajo esquemas variables, principalmente: comisiones por ventas, comisión tarjetas de crédito y courier y compra de bases de datos.



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

El total de ventas anuales superó el presupuesto en un 4,58% alcanzando un volumen de USD 1,199.507,54 con un margen bruto del 33,69%, lo cual, a su vez generó unas utilidades de USD 76.391,29, 6,37% sobre ventas, superando en un 19,50% al valor presupuestado. Dentro de estos resultados se considera una variación de USD 8.636,00 en el VPP del Fideicomiso TSC Crédito que es Administrado por Fiducia S.A.

Con relación al comportamiento económico-financiero de TELECOMMUNICATIONS SOLUTION CENTER T.S.C S.A., es pertinente manifestar que mantiene una estructura sólida y solvente de modo que le permite operar sin dificultades. La empresa se mantiene líquida y con bajos niveles de apalancamiento, USD 19.719,44 al cierre del año 2018.

La administración agradece la confianza depositada en su gestión y ratifica su compromiso para alcanzar las metas propuestas.

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:

Estado de Pérdidas y Ganancias

Estado de Situación Financiera

Informe de Comisario

Conciliación Tributaria