

Quito, 25 de marzo de 2020

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 2019.

Antecedentes

A pesar de las perspectivas positivas con las cuales inició el año 2019, terminó siendo un año complicado donde continuó el ajuste económico iniciado a mediados del 2018. Un proceso lleno de baches, que cuenta con el apoyo del Fondo Monetario Internacional desde marzo de 2019.

La reducción planteada de reducir el déficit fiscal fue excesivamente lenta, especialmente con respecto a la reducción del rol de pagos. El recorte se dio; más allá de lo programado, a través de la reducción en la inversión pública.

Este proceso de ajuste económico fue lento y lleno de contratiempos, los cuales tuvieron su momento más crítico durante el mes de Octubre cuando la decisión del Presidente Moreno de reducir el déficit mediante una disminución en el subsidio de la gasolina y el diesel, generó una reacción de la CONAIE, lo cual no solo paralizó al país por 2 semanas, si no que terminó por aniquilar cualquier perspectiva de recuperación del mercado durante lo que quedaba del año.

Esta situación de crisis se observa a través de una tasa de crecimiento negativo del Producto Interno Bruto de -0,08% para el año 2019, según estimación del Banco Central del Ecuador. El déficit fiscal fue de US/ 4.043 millones, esto es un 4% del PIB.

Por efecto de incesante aumento del dólar, el Ecuador ha perdido competitividad, haciéndolo más caro que otros países latinoamericanos. La inflexibilidad de la ley laboral ahonda este problema y lamentablemente no se han abordado

modificaciones sustanciales que faciliten la inversión y favorezcan a la competitividad. La tramitología y la carga impositiva son adicionalmente los principales obstáculos.

Otro factor crítico es la elevada deuda pública, a plazos muy cortos y altas tasas de interés.

La estancada economía del 2019 muestra además una tasa negativa de inflación de -0.07%, con una muy preocupante desocupación de mano de obra, pues la tasa de empleo adecuado se ubicó a nivel nacional en el 38.8% de la población económicamente activa (PEA), esto es casi dos puntos menos que la del año anterior, que equivalen a 115.782 empleos.

Dentro de este panorama la recaudación tributaria aumento un 2.8% y el SRI cobró US/ 14.269 millones durante el 2019.

El impuesto a la renta creció 9.2% y el IVA se incrementó en un 0.8%.

La canasta básica se ha mantenido estable en US/ 715,18.

Durante el año 2019, 26 sectores crecieron y otro 20 cayeron; entre los que más crecieron se encuentran la explotación de minas y canteras con el 13.5%, debido al desarrollo de dos grandes proyectos: Mirador y Fruta del Norte. Estas dos minas comenzaron a producir y exportar concentrado de cobre y oro, en los últimos meses del año.

Los sectores derivados de la pesca, especialmente el procesamiento y conservación del camarón tuvo un buen desempeño, alcanzando un record, desde el inicio de esta actividad, hace 50 años.

La fabricación de sustancias y producto químicos crecieron al 6.4%, en tanto que el cultivo del banano, café y cacao solo creció un 1.4%.

Las industrias manufactureras con un decrecimiento del -10.2%, fabricación de equipo de transporte - 10.8%, construcción -3.9%, producción de madera y sus productos -1.6%, elaboración de productos de la molinería, panadería y fideos -1.2%, cultivo de flores -0.8%.

El precio del crudo ecuatoriano fue en promedio de US/ 55.5 el barril, más alto que el precio estimado para la ejecución presupuestaria de US/ 50.05, lo que incidió favorablemente en las finanzas públicas.

Evidentemente los indicadores económicos y sociales del año 2019 presentan una muy complicada situación en la que se encuentra el país lo cual incidió directamente sobre las proyecciones de negocio de **TSC**.

Las actividades de Telecommunications Solutions Center - TSC

Durante el año 2019 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 2019 inició con buenas perspectivas especialmente en lo relacionado con las campañas outbound, las cuales son las que mayor rentabilidad ofrecen a la compañía. Los primeros 3 meses, los cuales son normalmente más bajos que el resto del año, estuvieron dentro de lo presupuestado y permitían proyectar un año con buenas perspectivas.

Los negocios inbound, fundamentalmente atención y servicio de líneas 1-800 redujeron significativamente su rentabilidad debido, principalmente a competidores que ofrecen precios insostenibles por sus servicios. Lamentablemente nos encontramos compitiendo dentro de un mercado poco formal donde los esquemas de compensación de los teleoperadores se manejan a libre interpretación de cada empresa y cuentan en muchos casos con la complicidad de las autoridades de control. Esto ha originado que debamos realizar ajustes a los costos de nuestros servicios en casos como los de Mutualista Pichincha y Pronaca y en otros, como el caso de Colvida - Equivida simplemente resignamos a perderlos en su totalidad debido a que ya no es rentable seguir ofreciendo el servicio. El volumen total de reducción de ventas por estos negocios superó los USD 18.000,00 en el año. Al cierre de año este tipo de servicios se cotizan a lo mismos precios de hace más de 5 años a pesar del incremento sostenido del costo del recurso humano.

El segundo trimestre fue poco a poco enfriándose y las perspectivas de nuevos negocios fueron cerrándose, las empresas adoptaron una posición más cauta, lo cual dilató la salida de algunas campañas presupuestadas. Se paraliza la colocación de tarjetas de crédito por parte de Mutualista Pichincha, a lo cual se suma la terminación de las relaciones con Mundo Llanta, ViveWow por falta de resultados en sus modelos de negocio (eCommerce).

Las campañas outbound tuvieron un comportamiento errático a lo largo del año, con retrasos en sus fechas de salida e irregularidad de entrega de las bases para gestión en otros momentos. Todas estas campañas requieren de una alta carga de personal para poder responder al volumen de gestión requerido, así como a los tiempos de respuesta y plazos exigidos por los clientes. En estos casos la falta de flexibilidad laboral ocasiona que debamos mantener una importante base de teleoperadores en nómina, los cuales, en ciertos momentos, por los desfases antes mencionados, se encuentran con poco volumen de trabajo, lo cual genera ineficiencias y reduce la rentabilidad de la operación.

A pesar de esto los resultados que se obtienen durante los meses de Julio a mediados de Octubre son muy positivos gracias a la reactivación de campañas outbound tales como las de colocación de créditos de consumo por parte de Mutualista Pichincha. Los resultados obtenidos en esta campaña fueron muy satisfactorios tanto para el cliente como para TSC.

Otras campañas que suman a la recuperación de resultados durante este período son las de Telefónica, las campañas de ventas de Produbanco y los procesos de cobranzas realizados para ServCollect. Esto permite que durante este período se alcancen ventas promedio mensuales de USD 103.000,00, con una tendencia creciente.

Este proceso de recuperación se interrumpe de manera abrupta con el levantamiento indígena del mes de Octubre. Los efectos de los 11 días de la paralización fueron mucho más allá de la gestión comercial que se dejó de hacer durante este período, pudiéndolos resumir en los siguientes puntos:

- Incumplimiento de entregas programadas de créditos de consumo.
- Incumplimiento de entregas programadas de equipos y planes de Telefónica.
- Incumplimiento de entregas programadas de tarjetas de crédito de Mutualista Pichincha.
- Operación sin gestión durante 15 días para todas las campañas outbound que se estaban gestionando por parte del equipo de TSC.
- Re gestión de campañas outbound para tratar de recuperar las ventas que se cayeron como resultado de la paralización y de la incertidumbre generada por este suceso.
- Retraso en la entrega de nuevas bases por parte de los clientes para la gestión del último trimestre.
- Redefinición de presupuestos y metas para el cierre del 2019 por parte de la gran mayoría de nuestros clientes.

Estimamos que el proceso de paralización generó una reducción de nuestros ingresos netos en cerca de USD 35.000 mientras los costos del recurso humano y en general de la operación se mantuvieron a los niveles estimados para manejar los volúmenes de negocio presupuestados.

Adicionalmente, a partir del mes de Noviembre, Telefónica solicitó que sus facturas se emitan a mes vencido ocasionando que los ingresos correspondientes a la gestión de ese mes, se reflejen en diciembre y las de este mes no se vean reflejados dentro de los resultados del 2019 según había sido presupuestado.

El 2019 fue un año muy volátil para TSC, de mucha incertidumbre donde el mayor reto fue el mantener una capacidad instalada de recurso humano que se ajuste a las proyecciones de negocio. Lamentablemente los sucesos que se dieron a lo largo del año y la imposibilidad de tomar decisiones para reducir la carga operativa, impidieron alcanzar un equilibrio adecuado entre los ingresos y gastos.

Los principales rubros del gasto que permitieron compensar la disminución en los volúmenes fueron los costos de courier y base de datos así como las remuneraciones variables del equipo administrativo y operativo de supervisión, las cuales están atadas directamente al cumplimiento de metas de rentabilidad.

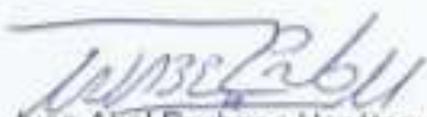
Durante el año TSC realizó importantes inversiones en infraestructura, hardware y software, para seguridad en el manejo de información y prevención de ataques informáticos. Se instaló un nuevo firewall y aplicaciones de control antivirus, contra ataques externos y contra fuga de información.

El total de ventas anuales fue de USD 1'178,340,45 con un margen bruto del 27,49%, lo cual, a su vez generó unas utilidades de USD 37.828,08 las cuales se encuentran por debajo de lo presupuestado.

Al cierre del año 2019 TELECOMMUNICATIONS SOLUTION CENTER T.S.C S.A., 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 23.489,43 al cierre del año 2019.

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