

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2018

205 LOCALES

Y ABRIREMOS 100 MÁS



calidad, variedad y economía

CONTENIDO

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018

5 ¡Gran desafío! (GR: 102-14)

6 Capítulo 1: Identidad

8 Logros valiosos

11 La Tía más regalona es puro corazón (GR: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8)

12 58 años de logros y ¡un gran anuncio!

14 Eficiencia con una gran cadena de valor (GR: 102-9, 102-10)

16 Nuestro aporte al planeta (GR: 102-12)

18 Puestos elevados

18 Pertenece a estas asociaciones

19 Reconocimientos

20 Equilibrio con ética e integridad (GR: 102-16)

21 Nuestros grupos de interés (GR: 102-40, 102-41, 102-42)

22 Decisiones con liderazgo estratégico

(GR: 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31, 102-32, 102-33)

24 Talento humano y método estricto para este informe

(GR: 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

26 Capítulo 2: Comunidad

28 Beneficios para todos (GR: 413-1)

30 Nuestra mano voluntaria (GR: 413-1)

32 Educando a la comunidad (GR: 413-1)

34 Seamos geniales (GR: 413-1)

34 Chicos 'pilas' (GR: 413-1)

35 Escuelas con Alegría (GR: 413-1)

35 Comida sana (GR: 413-1)

36 Amigos tenderos (GR: 413-1)

37 Al rescate de nuestra identidad

(GR: 413-1)

38 Todo para ellas (GR: 413-1)

39 Feliz día, mamitas (GR: 413-1)

39 Apoyo a la innovación (GR: 413-1)

40 ¡Vamos al parque! (GR: 413-1)

41 Junto con los más pequeños (GR: 413-1)

41 De viaje con el deporte ciencia (GR: 413-1)

42 Constructores de la nutrición (GR: 413-1)

42 Útiles necesarios (GR: 413-1)

43 Guayaquil: ecosistema de innovación (GR: 413-1)

44 Sonrisas perfectas (GR: 413-1)

44 Dulce Pascua (GR: 413-1)

45 Teletón récord (GR: 413-1)

45 Solidaridad navideña (GR: 413-1)

46 Los invitamos a crecer junto con nosotros (GR: 413-1)

47 Corazones con brillo (GR: 413-1)

47 ¡A prevenir! (GR: 413-1)

48 Capítulo 3: Colaboradores

50 Nuestra fuerza laboral

52 Poderosa fuente de empleo formal (GR: 404-1)

54 Jóvenes dentro de nuestra esencia (GR: 404-1, 404-2, 404-3)

55 ¡Siempre capacitados! (GR: 404-1, 404-2, 404-3)

56 La clase es ahora virtual (GR: 404-1, 404-2, 404-3)

57 Jefes en las aulas (GR: 404-1, 404-2, 404-3)

58 Mensajes positivos y necesarios

60 ¡Siempre superándonos! (GR: 404-3)

61 Protectores de la vida (GR: 403-1)

62 La salud es prioridad

63 Inclusión y respeto (GR: 405-1, 406-1)

64 Orgullosos de nuestra diversidad (GR: 411-1)

64 Prohibición de trabajo infantil (GR: 405-1, 411-1)

65 El comité que nos representa (GR: 407-1)

66 Nuestra meta: cero accidentes

(GR: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 410-1)

66 Menor frecuencia y gravedad

67 ¡Certificados!

68 La seguridad es un gran compromiso

(GR: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 410-1)

69 Estrategias ante los imprevistos



Nota: Cada página expone los indicadores GRI correspondientes al tema, menos el capítulo Clientes, que los muestra al final.

70 Capítulo 4: Clientes

- 72 Nuestra misión es servirlos
- 74 Tía TV: ¡Estamos en las pantallas!
- 76 'Mi Tía Amada' triunfa con sus valiosos consejos
- 77 Pioneros en 'big data'
- 78 Ventajas corporativas
- 79 CrediTía
- 80 Más de 3 millones de clientes con tarjeta Más (GRI: 410-1)
- 81 Ventajas en la app Más
- 82 'Delivery' a su casa
- 83 Compras con un clic
- 84 Innovadores: Lucha LD y cajas autopago
- 86 Siempre mejores: web corporativa
- 87 Socialmente responsables
- 88 Tienen el sello Tía
- 90 Reporte de mediciones (GRI: 414, 416, 416-2, 416-3, 417-2)

92 Capítulo 5: Ambiente

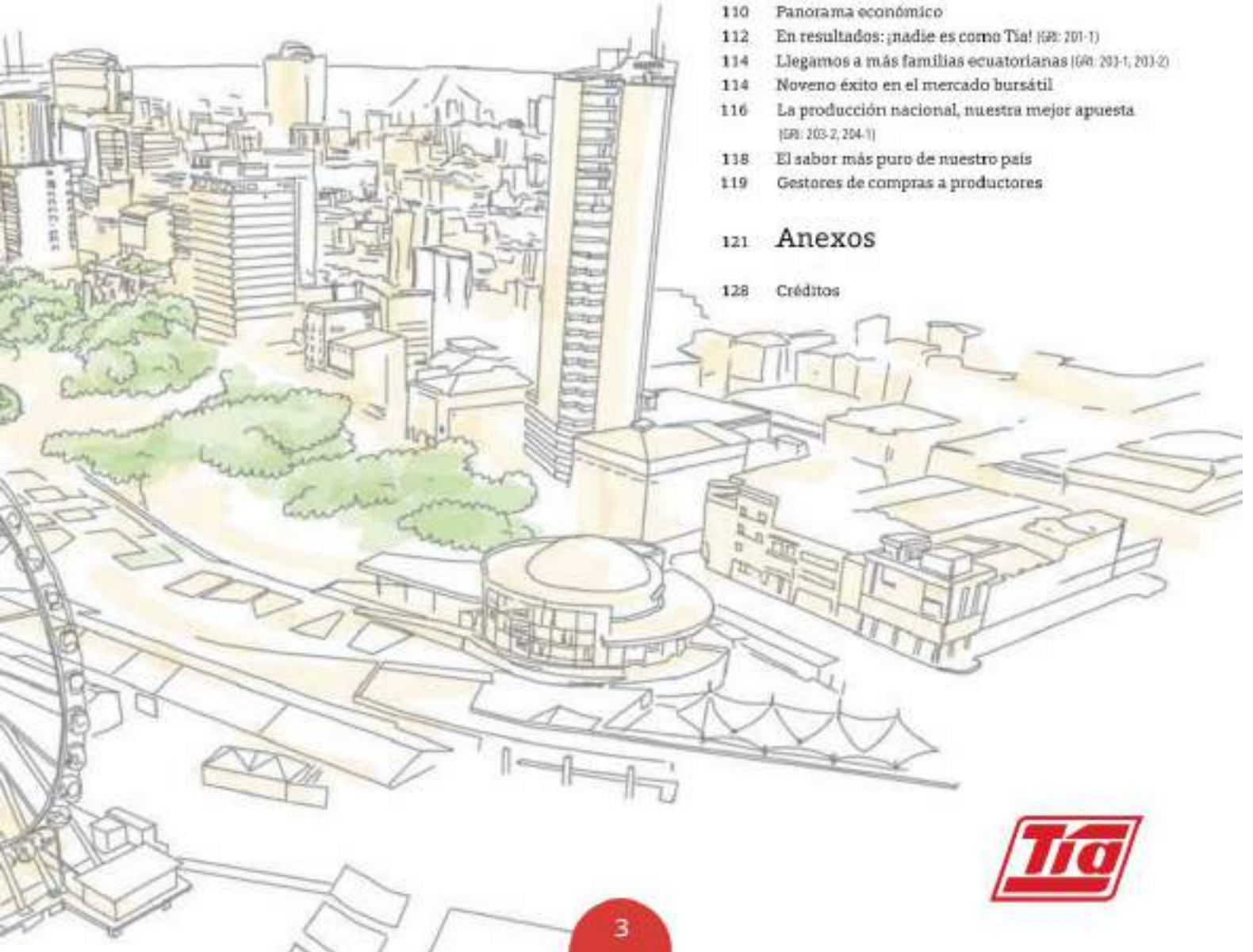
- 94 Operación con elevada responsabilidad
- 96 Eficiencia operativa en tres gigantes
- 97 Indicadores logísticos
- 98 ¡Ya viene! Nuevo Centro de Distribución Nacional
- 100 Correcta gestión de efluentes y residuos (GRI: 306-1, 306-2, 306-3, 306-5)
- 101 Mejor 'frío' en Calacali
- 102 Reciclaje prioritario (GRI: 301-2, 301-3)
- 102 ¿Y los pallets? (GRI: 301-2, 301-3)
- 103 Evitemos el uso excesivo de fundas plásticas
- 104 Eficiencia energética (GRI: 302-1, 302-4)
- 105 Respetuosos de las leyes (GRI: 307-1)

106 Capítulo 6: Económico

- 108 Crecimiento en cifras
- 110 Panorama económico
- 112 En resultados: ¡nadie es como Tía! (GRI: 201-1)
- 114 Llegamos a más familias ecuatorianas (GRI: 203-1, 203-2)
- 114 Noveno éxito en el mercado bursátil
- 116 La producción nacional, nuestra mejor apuesta (GRI: 202-2, 204-1)
- 118 El sabor más puro de nuestro país
- 119 Gestores de compras a productores

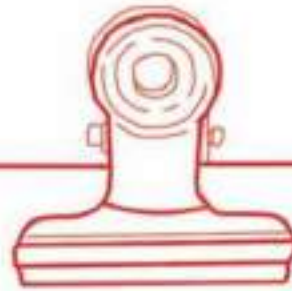
121 Anexos

- 128 Créditos



Almacenes Tía nació en la esquina de las calles Chimborazo y Luque en un edificio que hoy es ícono del centro de Guayaquil. Ese local sigue operando. Además, ese inmueble y el edificio contiguo albergan las oficinas de nuestra casa matriz.





GRI (102-14)

¡Gran desafío!

En 1960, cuando yo tenía 19 años de edad, me sumé a un valioso proyecto empresarial concebido en las mentes de dos hombres provenientes de Europa que apostaron por invertir en Ecuador: **Karel Steüer y Federico Deutsch**. Lo que comenzó con un solo almacén ubicado en el centro de Guayaquil con el tiempo se convirtió en la empresa con mayor cobertura geográfica en el país y en un referente en el sector retail.

Yo siento un gran cariño por esta empresa porque ha sido parte esencial de mi vida. Por eso me emociono al observar el camino recorrido hasta hoy, que viene acompañado de cifras que revelan el esfuerzo y la dedicación de nuestros más de 8.000 colaboradores. Ellos seguramente también han establecido una gran conexión emocional con esta Tía que sabe ganarse los corazones de los ecuatorianos.

En el 2018 alcanzamos un hito especial: inauguramos el local 200 durante la celebración del nuestro 58° aniversario el pasado 29 de noviembre. Durante todo diciembre continuamos con las aperturas, cerrando el año con 205 almacenes. **Estos logros nos impulsan a cumplir metas más relevantes, por eso como empresa nos propusimos construir 100 locales más en un periodo de tres años.**

¡Ese es nuestro gran desafío!, el cual asumimos con el orgullo de ser la octava empresa privada más grande del Ecuador y la cuarta en generar más empleo a favor de personas que hallan en Tía una oportunidad de estabilidad, bienestar y crecimiento personal y profesional. Es muy gratificante observar cómo la concepción de un negocio inspirado en la tía familiar nos convirtió en una gran empresa comprometida con el país.

El 2018 fue marcado por grandes logros y proyectos, todos pensados en avanzar hacia el camino de la sostenibilidad junto con nuestros grupos de interés, a quienes debemos nuestro servicio y compromiso constantes. Por eso existimos y por ellos somos la Tía que abraza con cariño a todos los ecuatorianos.

IGNACIO SANABRIA DÍAZ
DIRECTOR PRINCIPAL







CAPÍTULO 1

Identidad



LOGROS VALIOSOS



5,170
hombres



3,191
mujeres



8,361
en total

Colaboradores



6,275
con jornada
completa



2,086
con jornada
parcial

Tipo de horario



Nos fortalecemos cada día gracias a la sonrisa de cada cliente que ingresa a nuestros locales para satisfacer cualquier tipo de necesidad.

Para eso existimos. Por ello nos enorgullece decir que **nuestro principal patrimonio palpita en el corazón de los 17 millones de ecuatorianos.**

Para atenderlos contamos con un poderoso equipo capacitado y distribuido en 22 provincias del Ecuador, donde nos esforzamos por entender y servir a nuestro cliente con amabilidad.

En el 2018 abrimos 17 sucursales y esto significa que a diario sumamos muchas más sonrisas entre los ecuatorianos.



123,938 m²
de área de
venta a nivel
nacional



22
provincias



96
ciudades



\$ 681.9
millones
en ingresos



\$ 76.9
millones de
tickets emitidos



205
locales



más de
\$ 3 millones
de clientes poseen
la tarjeta Más





La Tía más regalona es puro corazón

GRI (102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8)

El 29 de noviembre de 1960 iniciamos nuestra operación en Ecuador con el nombre de Tía, empresa que nació bajo la inspiración de la tía familiar regalona que siempre consiente y se preocupa por los suyos.

Este fue un concepto lleno de corazón y cercanía ideado por los señores Federico Deutsch y Karel Steüer, fundadores de la compañía, quienes migraron desde República Checa hacia tierras sudamericanas en búsqueda de nuevos desarrollos comerciales.

Nuestro primer local en Ecuador fue inaugurado en el centro de Guayaquil, en la esquina de las calles Chimborazo y Luque, donde actualmente sigue operando en un edificio icónico de esa zona bancaria y comercial. En ese inmueble y en el edificio contiguo funciona además nuestra matriz, desde donde conducimos la gestión de esta Tía generosa que se mantiene con la misma calidez de siempre para brindar calidad, variedad y economía.

Al cierre de este reporte, la empresa cuenta con 205 locales ubicados en 96 ciudades de la Costa, Sierra y Amazonia del Ecuador, en donde laboran 8,361 colaboradores para recibir a 250,000 clientes cada día.

Nuestros tres formatos de negocio son Tía (177 locales); Tía Express (26 locales) y Magda (2 locales, en la ciudad de Quito). La empresa tiene como objeto principal la comercialización de productos de consumo masivo y de mercadería en general a través de locales de venta a nivel nacional y mediante su canal de comercio electrónico en la web www.tia.com.ec.

Desde el inicio de nuestra historia buscamos atender a todos los ecuatorianos, en especial a aquellos que se encuentran en la base de la pirámide; es decir, cuyos ingresos económicos son limitados para satisfacer las necesidades de todos los miembros de la familia.

Nuestro surtido de productos incluye doce marcas propias que gozan de gran acogida. Estas son: Ta'Riko, Trial, Best Xmas, Hometech, Free Beach, Extreme, Happy Toys, HomeClub, Mayik, Play School, Top One y Just Baby.

Adicionalmente, nuestros almacenes ofrecen servicios como *Rádío Tía*, la tarjeta de fidelización Más y tarjetas de consumo empresarial.

El corazón de Tía palpita en todas estas acciones que emprendemos por el bienestar de las familias ecuatorianas, las cuales por casi 60 años nos han entregado su cariño, lealtad y sonrisa fraterna.



58 años de logros y ¡un gran anuncio!



Para quienes conformamos la familia de Tía, cada noviembre se convierte en una fiesta al conmemorar nuestro aniversario. **En 2018 este evento estuvo engalanado por la inauguración de nuestro local número 200, ubicado en la plaza Medicity de la urbanización Ciudad Celeste, cantón Samborombón.**

Durante el evento se presentaron varias innovaciones pioneras en el país, como el primer robot de inteligencia artificial desarrollado para la operación de un negocio de *retail*, que bautizamos como Lucía 1.0, y las dos primeras cajas autopago a disposición de los clientes.

La inauguración contó con la presencia de Francisco y María de Narváez Steüer, nietos del fundador Karel Steüer, quienes participaron en el tradicional corte de cinta. Durante su intervención, Francisco resaltó el espíritu de los colaboradores que gracias a

sus acciones diarias logran que Tía alcance sus metas. También resaltó el origen de nuestra empresa y el liderazgo del señor Ignacio Sanabria, quien junto con Karel Steüer abrieron el primer local de Tía en Ecuador.

Durante su emotivo discurso, el empresario argentino destacó una singular tradición e inspiración en nuestra empresa. La palabra "prübelo", pronunciada por su abuelo con la intención de decir "pruébelo" en castellano. Esta idea expresaba su apertura hacia las nuevas ideas de los colaboradores que buscaban aplicar mejoras en la empresa. Esa voz aún motiva a innovar a toda nuestra familia, desde los altos directivos hasta los cargos operativos.

Francisco de Narváez Steüer concluyó sus palabras al anunciar formalmente que Almacenes Tía se ha propuesto inaugurar 100 locales en un periodo de tres años, para afianzarnos como una empresa que invierte en el país, que genera empleo y busca ser innovadora, siempre en sintonía con sus grupos de interés y de la mano con la sostenibilidad.

Pedro González Villón (izq); Sandro Sgaravatti, Ignacio Sanabria y María de Narváez Steüer.

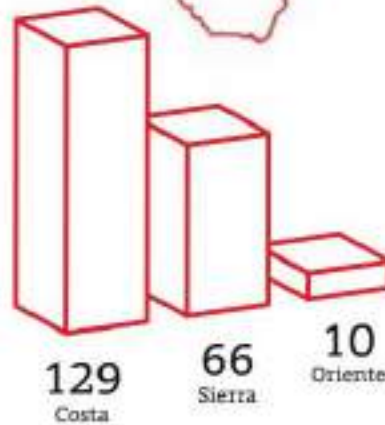
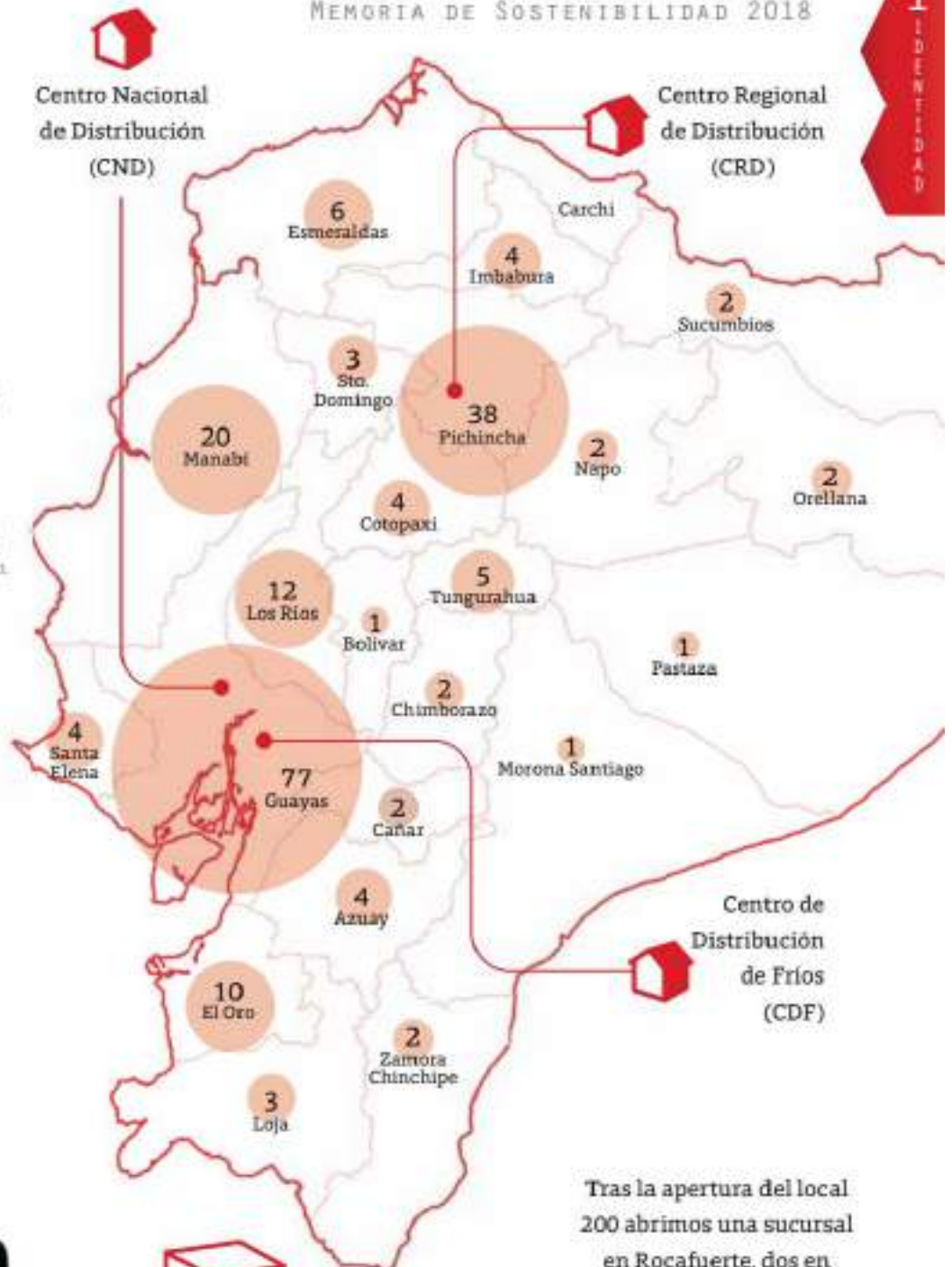


“ Es un momento clave para nuestra compañía inaugurar nuestro local 200, lo cual era impensable hace 58 años, cuando pusimos el primer ladrillo de Tía. Más allá de nuestras marcas, nuestras instalaciones y los sistemas, somos un equipo decidido a realizar el trabajo con entusiasmo y responsabilidad, y cada día significa un nuevo desafío. Hoy recordamos nuestros comienzos cuando nuestro abuelo y el señor Sanabria, quien nos acompaña, caminaban por el malecón haciendo planes para el futuro y soñaban como seguimos haciéndolo nosotros. ”

Francisco de Narváez Steüer
Presidente del directorio



Foto: Revista Líderes (cortesía)



Tras la apertura del local 200 abrimos una sucursal en Rocafuerte, dos en Portoviejo (Manabí), una en Ventanas (Los Ríos) y otra en (Quito), por lo cual contamos con **205** locales al cierre del año.

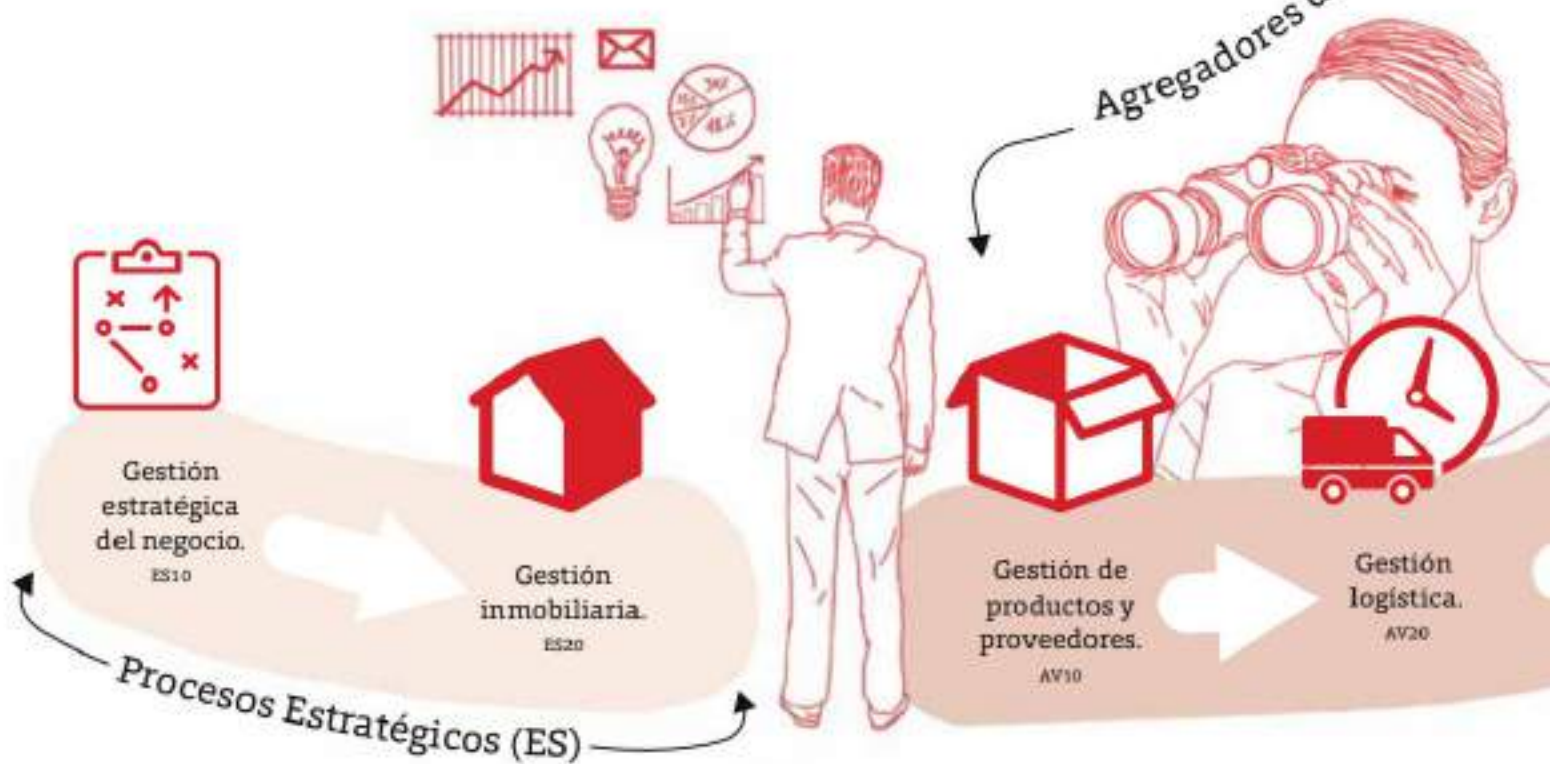


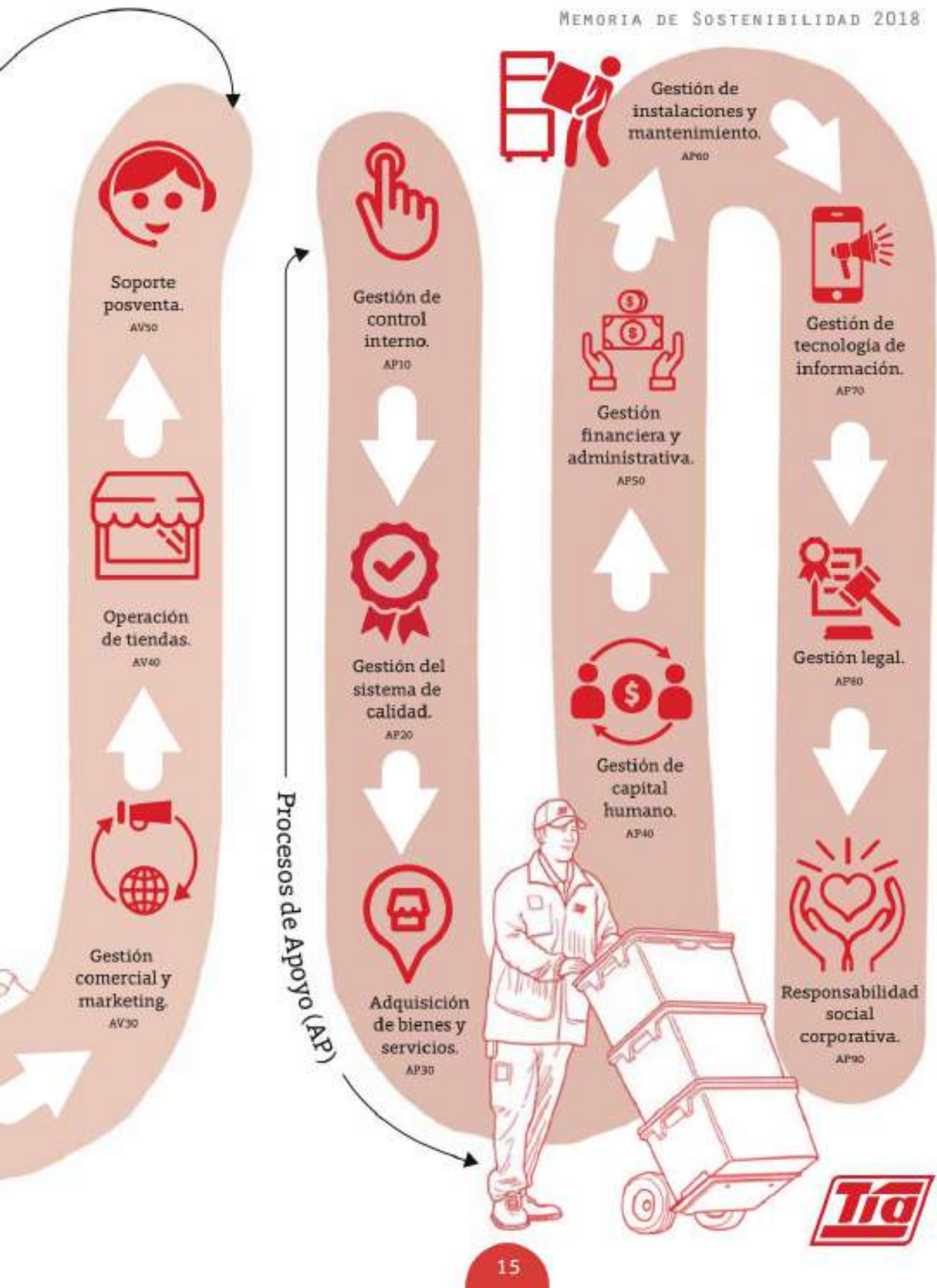
Eficiencia con una gran cadena de valor

GRI (102-9, 102-10)

Nuestra empresa funciona gracias a una compleja cadena de valor en la cual convergen todos los procesos con el fin de satisfacer a nuestros clientes. Desde la recepción de la mercadería de los proveedores hasta la exhibición de los productos en las perchas, **cada una de estas actividades son supervisadas minuciosamente bajo estrictos parámetros de calidad y sostenibilidad** con miras a impactar positivamente en la sociedad y el medio ambiente.

Esta secuencia de acciones se maneja con absoluta eficiencia y eficacia, ya que solo así esta operación logra cubrir exitosamente nuestros 205 almacenes.





Nuestro aporte al planeta

GRI (102-12)

En septiembre del 2015, la Organización de Naciones Unidas (ONU) firmó un **acuerdo con 193 líderes de diferentes países para implementar acciones sostenibles conjuntas hasta el año 2030.**

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) empezaron a regir inmediatamente con el apoyo de la sociedad civil, organismos internacionales, sector privado y gobiernos, con el fin de beneficiar al cuidado del ambiente, luchar contra la pobreza y disminuir las desigualdades en un plazo de quince años.

Almacenes Tía escoge ser parte de ese propósito, por ello hemos alineado nuestras acciones a seis objetivos particulares que anualmente esperamos seguir fortaleciendo.



OBJETIVO 2

Poner fin al hambre y obrar la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición.

Somos un supermercado que cumple exigentes estándares para la comercialización de alimentos de calidad que cubran las necesidades nutricionales de nuestros clientes en las 96 ciudades donde operamos. Para facilitar ese acceso, **nos caracterizamos por ofrecer precios muy asequibles** que permiten su alcance a un mayoritario grupo de consumidores.



OBJETIVO 4

Garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos de por vida.

Somos una empresa consciente de la importancia de la educación. Por ello, en cuatro años hemos sostenido nuestro programa **Mejores Escuelas**, el cual ha beneficiado a ocho proyectos de mejoramiento de infraestructura de siete unidades educativas de Fe y Alegría. A esta iniciativa se suma el auspicio permanente que hemos ofrecido, por más de once años, al programa Genios de Diario El Universo, en donde hemos sido testigos de cientos de oportunidades de aprendizaje que se generan a través del juego y la sana competencia.



OBJETIVO 8

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible con empleo pleno y productivo, con trabajo digno para todos.

A través de nuestros 205 almacenes generamos miles de oportunidades laborales, lo cual, sumado a nuestra amplia presencia nacional, **nos convierte en la cuarta empresa que más empleo crea en el Ecuador.** Además, a lo largo de nuestra cadena de valor producimos crecimiento económico a favor de nuestros proveedores y aliados.



OBJETIVO 12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

A lo largo de nuestros 58 años de actividad hemos incorporado a pequeños y medianos emprendedores que a través de nuestras perlas han podido ofrecer sus productos de máxima calidad a gran cantidad de familias ecuatorianas. Esta relación ganar-ganar genera oportunidades de progreso económico y desarrollo sostenible en todo el Ecuador.



OBJETIVO 14

Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

El compromiso ambiental es de todos y como empresa responsable somos conscientes de los daños que ocasiona el uso excesivo de las fundas plásticas, ya que provoca un gran problema ecológico en los mares. Por ello hemos ejecutado, por más de cuatro años, nuestra campaña de concienciación **Menos fundas, más vida**, que promueve hábitos más amigables con el ambiente, como la reutilización de fundas plásticas, del bolso reusable y de cajas de cartón.



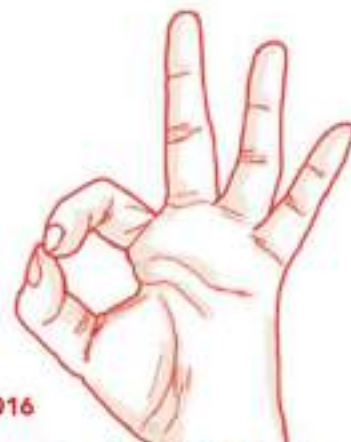
OBJETIVO 17

Alianzas para lograr objetivo.

Nuestros proyectos sociales han sido posibles gracias a acuerdos claves que nos permitieron ofrecer, a lo largo del 2018, una amplia gama de talleres y cursos inclusivos a favor de la comunidad. **Como resultado de esta estrategia afianzamos, por ejemplo, las alianzas con instituciones privadas, públicas y sin fines de lucro,** las cuales nos permitieron crecer y seguir realizando proyectos de impacto social. Esto es un ejemplo de que en Ecuador existen personas e instituciones que apuestan permanentemente por cambios positivos.



Puestos elevados



Revista Vistazo
Septiembre 2018

Ranking	Posición	
	2017	2016
500 mayores empresas	#12	#12
Las 100 empresas privadas más grandes	#8	#12
Las empresas que más ganaron	#8	x
Top 10 comercio y distribución	#4	#3
Las 50 multinacionales con mayores ingresos de 2017	#4	x



Revista Vistazo
Febrero 2019

Ranking	Posición	
	2017	2016
Reputación corporativa	#20*	#40*

*La posición corresponde al año 2018



Pertenecemos a estas asociaciones

GRI (102-13)



Organización de empresarios para empresarios, creada para promover el concepto de desarrollo sostenible y facilitar la implementación de soluciones innovadoras en temas ambientales y de responsabilidad social en el Ecuador.



Entidad gremial orientada a fomentar los flujos comerciales entre Ecuador y Estados Unidos, con miras a contribuir al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos de ambos países.



Organización miembro de la red mundial Uniapac (Union Internationale des Associations Patronales Catholiques), comprometida con difundir los principios y valores de la doctrina social de la Iglesia en el medio empresarial.



CECE
Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico

Conjunto de empresas cuyo interés principal es fortalecer, madurar y provocar el crecimiento del ecosistema digital del Ecuador de forma ordenada y para el beneficio tanto de la oferta como de la demanda, sin fines personales sino estrictamente gremiales.

Revista Vistazo

Julio 2018

Ranking

Top of Mind 50 empresas con la mejor reputación digital

2017

#40

Posición

2016

-



Revista Ekos

Agosto 2018

Marcas más influyentes en redes sociales

(Categoría supermercados)

#2

#3



Revista Ekos

Septiembre 2018

Empresas con mayor utilidad

#25

-

Ranking empresarial Top 1000

#9

#8



DISTINCIONES



Cámara de Industrias de Guayaquil

Reconocimiento empresarial por la gestión alineada a los objetivos de desarrollo sostenible.

Fundación Resurgere

Reconocimiento por la gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

Ministerio de Industrias y Productividad

Reconocimiento al Desarrollo de proveedores.

Casa Cuna Juan B. Arzube Cordero

Reconocimiento al Mérito de la infancia.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Reconocimiento a las buenas prácticas laborales. Segundo puesto en la puntualidad en el pago de aportes. Top 10 de empresas con mayor número de afiliados.



CÁMARA DE INDUSTRIAS DE GUAYAQUIL

Gremio encargado de velar y representar los legítimos intereses de sus afiliados, brindando capacitaciones, información económica y asesorías con el fin de formar parte del desarrollo industrial de la ciudad.



CAMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL

Somos miembros de las Cámaras de Comercio de 32 ciudades en 15 provincias. La Cámara de Comercio de Guayaquil, nuestra ciudad matriz, procura la prosperidad de sus socios y de los negocios en general, para lo cual impulsa el desarrollo del comercio y de las fuentes de riqueza.



La Cámara de la Construcción de Guayaquil tiene por objeto la regulación, desarrollo y protección de las actividades propias de los constructores. Específicamente debe velar y defender los derechos de sus asociados y proponer iniciativas para su mejoramiento profesional, social y económico.



Equilibrio con ética e integridad

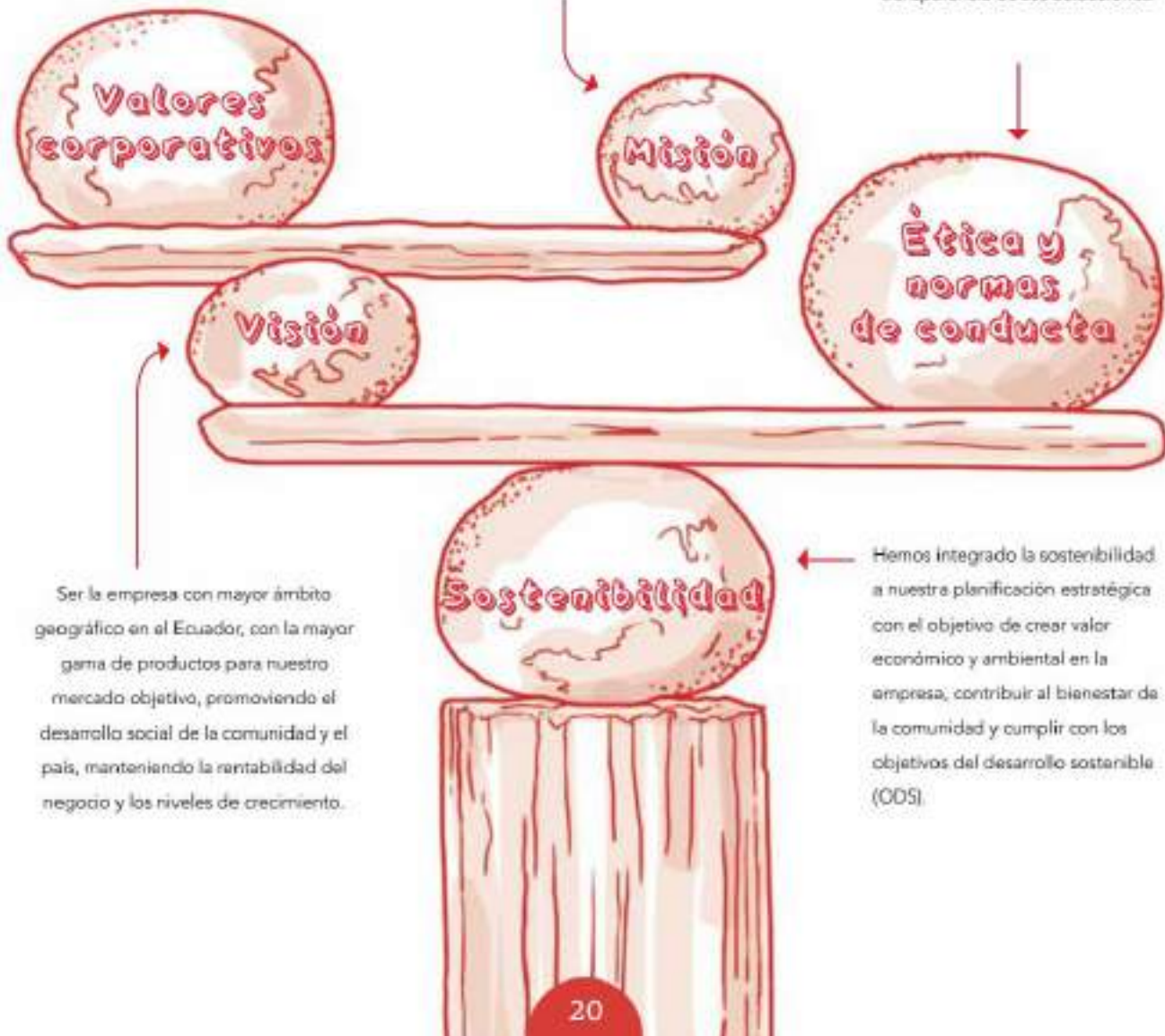
GRI (102-16)

Honestidad, ética, actitud de servicio, cumplimiento de las leyes, calidez, sencillez, conocimiento y trabajo en equipo.

Generar bienestar en los hogares ecuatorianos. Promover el crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Generar nuevas plazas de trabajo. Incrementar año a año el valor de nuestra compañía.

Nuestro Código de Ética y Conducta

Corporativa rige para directores, gerentes, jefes y empleados a través de normas que reglamentan el desarrollo de los negocios y procesos, los cuales deben estar enmarcados bajo los principios de lealtad, honestidad e integridad que garanticen la transparencia de sus actuaciones.



Nuestros grupos de interés

GRI (102-40, 102-41, 102-42)

Nuestra empresa tiene relaciones con varios grupos de interés, entre ellos clientes, colaboradores, comunidades, accionistas y proveedores.

Respecto a la participación interna, **el Comité de Empresa de Trabajadores de Tía acoge al 99.96% del personal que labora en nuestros 205 almacenes, centros de distribución y oficina matriz.**

Esta organización cuenta con autonomía, gobernanza propia, beneficios y actividades que promueven la integración y el bienestar de los trabajadores. Además, mantiene una excelente relación con la empresa.

Nos preocupamos también por fortalecer canales eficaces de comunicación con nuestros clientes y las comunidades, por ello disponemos de página web, buzón de sugerencias en los locales, correo electrónico de servicio al cliente y redes sociales. De esta manera permanecemos atentos a sus mensajes para responder a ellos.



Decisiones con liderazgo estratégico

GRI (102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31, 102-32, 102-33)

La gobernanza de nuestra empresa está a cargo de un gerente general y siete directores que lideran las diferentes áreas de la organización. Este grupo de profesionales de amplia experiencia laboral e intachable reconocimiento moral y ético conforma un **directorío presidido por Francisco de Narváez Steüer, nieto de Karel Steüer, fundador de Tía en Ecuador.**

Ellos dirigen los objetivos y estrategias de la empresa, así como los nuevos proyectos implementados para mantener el desarrollo que caracteriza a Almacenes Tía.

El directorío es el máximo órgano del gobierno corporativo, el cual se reúne periódicamente con el fin de revisar el cumplimiento de los objetivos y evaluar los temas económicos, ambientales, sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.

Las funciones del directorío, así como el procedimiento de nombramiento de directores, están claramente estipulados en nuestros estatutos. Mientras, los aspectos relacionados con el comportamiento y gobernanza se establecen en el Código de Ética y Conducta Corporativa, el cual determina el marco para las correctas relaciones internas entre colaboradores y externas con clientes, proveedores y competidores. Este documento, que rige también para los miembros del directorío, procura evitar los conflictos de intereses y prohíbe actividades que puedan interpretarse como de beneficio propio o hacia proveedores, clientes, instituciones financieras o terceros vinculados con algún empleado o funcionario.

El procedimiento para comunicar las preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno

es escalable; es decir, todo colaborador de nuestra empresa debe comunicarse con sus jefes inmediatos para que sus comentarios lleguen ante el directorío.

Los aspectos sociales y ambientales dependen del área corporativa, la cual es responsable de velar por la sostenibilidad operativa de la empresa y de elaborar la presente Memoria de Sostenibilidad.



DIRECTORIO DE LA EMPRESA

Sentadas, desde la izq.: Sara Lema (gerenta técnica), Patricia Valle (auditora general) y Alexandra Barco (directora de Recursos Humanos).

De pie, desde la izq.: Paola Meléndez (gerenta de Finanzas), Ángel Zamora (director de Logística y Distribución), Noralva Rengifo (directora de Marketing), Marcelo García (director administrativo y financiero), Sandro Sgaravatti (director de Operaciones), José Muñiz (director de Compras), Leonardo Pesantes (director corporativo) y Pedro González (contralor).



Talento humano y método estricto para este informe

GRI (102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

La presente Memoria de Sostenibilidad contó con la asesoría del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (Cemdes) y de la empresa Ypsilon, entidades que nos brindaron capacitación sobre los cambios registrados desde el GRI G4 hasta el GRI Standards, metodología que se usó como referencia para elaborar este informe.

Posteriormente, **el equipo Tía responsable de este documento procedió a realizar focus groups a las diferentes áreas operativas de la empresa para definir los aspectos materiales por reportar;** es decir, los colaboradores participaron de forma activa en este proceso.

A través de los grupos de trabajo se aplicaron principios como la precisión, el equilibrio, la claridad, la compatibilidad, la fiabilidad y la puntualidad, para lo cual se realizó una labor exhaustiva de levantamiento de información y verificación para contar con datos veraces y contrastados.

En el 2015 lanzamos nuestra primera Memoria de Sostenibilidad y hemos venido reportando informes correspondientes a los periodos anuales, siendo la presente la número 5 (las ediciones anteriores se encuentran disponibles en la página corporativa de la empresa). En estos libros se han mantenido los temas materiales y sus coberturas.

El presente informe, que cuenta con el apoyo editorial de Diario El Universo, corresponde al

periodo 2018 y se alinea al GRI Standards con el propósito de ofrecer un reporte de sustentabilidad que posea indicadores comparables para medir diferentes asuntos de interés.

La guía empleada contiene una serie de principios que buscan garantizar la calidad de la información expuesta a nuestros grupos de interés con resultados generales y específicos basados fundamentalmente en el triple balance (*triple bottom line*), que comprende los ámbitos económico, ambiental y social, teniendo como marco los seis objetivos de desarrollo sostenible (ODS) que la empresa acoge como propios desde el 2017.

El informe cierra con los estados financieros de Tía S.A. correspondientes al año 2018, los cuales cuentan con la auditoría de Ernst & Young Ecuador.



TEMAS CUBIERTOS

Global Reporting Initiative (GRI), entidad con sede en Holanda, determina el contenido que debe ser abordado por una Memoria de Sostenibilidad. Bajo ese estándar, este reporte cubre los siguientes temas:

GRI 200: Económicos. Desempeño económico, impactos económicos indirectos y prácticas de adquisición.

GRI 300: Ambientales. Materiales, agua, energía, efluentes y residuos, y cumplimiento ambiental.

GRI 400: Sociales. Empleo, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil, prácticas en materia de seguridad, derechos de los pueblos indígenas, comunidades locales, evaluación de los proveedores, salud y seguridad de clientes, marketing y etiquetado, y privacidad del cliente.

Para comentarios y sugerencias, comunicarse al (04) 259-8830 ext. 3124 o al email memoria.sostenibilidad@tia.com.ec

EQUIPO QUE ELABORÓ ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Sentadas, desde la izq.: Ruddy Parrales, Andrea Dueñas, Laura Bravo y Diana Suárez.

De pie, desde la izq.: Gabriela Campoverde, Kliffer Henk, Edgar Puerta, María Isabel Posligua, Víctor Franco, Cristina Escala, Nathaly Herrera, Ana Moreno, César Cedeño, Melissa De la Vega, Bruno Carranza y Moisés Pinchevsky.







CAPÍTULO 2

Comunidad



BENEFICIOS PARA TODOS

23,502
estudiantes

de 65 centros educativos del Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría participaron en la campaña educativa NutriTía.

1,244
estudiantes

favorecidos con el programa educativo Mejores Escuelas en alianza con Fe y Alegría.

1,012
horas

de capacitación beneficiaron a

96

comerciantes del programa Mejores Tiendas, en Guayaquil.

150

estudiantes beneficiados del programa Rescatando Nuestra Cultura.



Ecuador le brinda un significado especial a la palabra "comunidad", que trasciende a la sencilla visión de convivir en cercanía. Aquí significa mucho más, ya que nuestro territorio nacional se alimenta de la generosidad en cada acto noble que los ecuatorianos realizamos en beneficio de nuestros vecinos.

Este es el tamiz multicultural donde operamos para atender a las familias de los 17 millones de habitantes de esta hermosa nación. Lo hacemos con cada niño, cada madre de familia o cada comerciante beneficiado por alguno de nuestros programas.

Así funcionamos en Tía: como buenos vecinos y buenos ecuatorianos.

677,700
trípticos educativos
entregados en más de 90 ciudades
sobre prevención de enfermedades
(vectores zika, chikungunya, dengue)
y buenas prácticas de salud.

2
COMUNIDAD

62,387
niños y niñas
disfrutaron de
nuestra Chocolatada
Navideña en 176
instituciones
educativas y de
acogida social,
ubicadas en 87
ciudades. Esta
actividad congregó a
colaboradores de 184
locales a nivel
nacional.



414
participantes
asistieron al Centro
de Desarrollo
Comunitario y
recibieron
8,705
horas
de capacitación en
23 cursos y talleres.



Nuestra mano voluntaria

GRI (413-1)

En el 2018 reafirmamos el compromiso de la empresa en beneficio de las comunidades y su entorno natural. Por ello, nuestras actividades de responsabilidad social incluyeron el programa de voluntariado corporativo, en el cual 968 colaboradores entregaron 3,896 horas de labor a causas sociales como campañas de reforestación y la Chocolatada Navideña.

SEMBRAMOS VIDA

Las iniciativas ambientales son prácticas tradicionales en nuestra empresa. Por ello participamos por quinto año consecutivo en la **jornada de reforestación Haz más, siembra vida**, realizada por la Fundación Scouts del Ecuador en el cerro Atacazo, ubicado en el sur occidental de Guamaní, a 45 minutos de la ciudad de Quito.

En el 2017, esa zona sufrió un incendio que destruyó 383 hectáreas de bosque. La actividad de remediación contó con la participación de colaboradores de Tía como parte de los 450 voluntarios que sembraron 1,000 árboles nativos.



1,000
árboles nativos
de la zona
sembrados.

CON SABOR A NAVIDAD

Por decimocuarto año consecutivo realizamos nuestra tradicional Chocolatada Navideña, en la cual nuestros colaboradores preparan actividades recreativas y un desayuno con chocolate caliente para la población educativa de las escuelas cercanas a nuestros locales.

Este año, la actividad fue a favor de 62,387 niños y niñas (18% más que el año anterior) de 176 centros educativos y de acogida social, quienes disfrutaron de un animado día de integración con la participación de alumnos, profesores y padres de familia.

Una de las escuelas fue la Unidad Educativa Estero Salado de Fe y Alegría, ubicada en la 40 y Argentina (Guayaquil), en donde participaron 35 colaboradores voluntarios de matriz, quienes prepararon 430 desayunos y un show.

Este año, la Chocolatada contó con la participación de 184 locales a nivel nacional.



2 COMUNIDAD

“Estas actividades son muy buenas porque permiten demostrar nuestra vocación de servir a los demás a través del voluntariado corporativo.”

Andreina Espinoza
Voluntaria de la
Chocolatada Navideña



niños y niñas
favorecidos.

62,387
17.8% (evolución)

2018



centros educativos
participantes.

176
2.9% (evolución)

2017

52,931

171

Colaboradores voluntarios en el agasajo navideño en la Unidad Educativa Estero Salado de Fe y Alegría (Guayaquil).



Educando a la comunidad

GRI (413-1)



urante el 2018 nuestro Centro de Desarrollo Comunitario (CDC), cuya sede se ubica en Bastión Popular (Guayaquil),

continuó brindando más espacios de formación a favor del progreso personal y profesional de cientos de personas que buscan superarse de forma continua.

Este año estuvimos presentes en Guayaquil, Quito, Portoviejo, Vinces (Los Ríos) y el recinto El Corozal (Isidro Ayora, Guayas), para beneficiar a las comunidades con capacitaciones de tipo educativo, recreativo y familiar, así como de emprendimientos.

Al cierre del año, los cursos, talleres y charlas dirigidos a niños, jóvenes, padres de familia y pequeños emprendedores sumaron 8,075 horas de capacitación, 414 participantes y 1,656 familiares beneficiados indirectamente.

Estos resultados fueron gracias a las alianzas logradas con instituciones y personas que se unieron voluntariamente a este proyecto, como el Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría, Instituto Superior Tecnológico Liceo Cristiano de Guayaquil, Centro de Formación y Capacitación Aristos, Pastoral Social Cáritas de la Arquidiócesis de Portoviejo y Quito, Carmen Suárez, Alicia Guerrero, Elías Anchundia y María Mercedes Pesantes (virreina de Guayaquil 2017). ¡Gracias a todos ellos!

Cursos realizados

Guayaquil

Educación, recreación y emprendimiento

Curso vacacional de manualidades

Instructor:
Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría.

Taller de locución

Instructor:
Elías Anchundia.

Talleres para emprendedores

1. Técnicas de marketing para pequeños negocios.
2. ¿Cómo desarrollar un emprendimiento?
3. ¿Cómo ser microempresario?
4. Finanzas domésticas.

Instructor:
Instituto Superior Tecnológico Liceo Cristiano de Guayaquil.



Talleres de decoración y manualidades

1. Con la técnica de foamy para fiestas infantiles.
2. Adornos navideños.
3. Elaboración de bolsos tejidos.
4. Bisutería.

Instructora:
Alicia Guerrero.

Talleres de gastronomía

1. Cocina y repostería.
2. Repostería y bocaditos.
3. Cocina navideña.

Instructor:
Escuela de los Chefs.

Curso de manicura y pedicura

Instructora:
Carmen Suárez.

414
participantes
en los cursos.



8,075
horas de
capacitación.

Quito

Educación y recreación

Curso vacacional

Danza, teatro y pintura.

Instructor:
Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría.

Salud y familia

Taller Mujer

Al rescate de la ternura.

Instructor:
Pastoral Social Cáritas de Ecuador.

Portoviejo

Emprendimiento

Curso de decoración para eventos

Instructor:
Pastoral Social Cáritas de Portoviejo.

Vinces

Educación y recreación

Curso vacacional de danza y teatro

Instructor: Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría.

El Corozal (Isidro Ayora)

Emprendimiento

Taller de manualidades navideñas

Instructora:
Alicia Guerrero.



“Agradezco a Almacenes Tía porque siempre ha demostrado interés en ayudarnos. Este curso de manualidades nos permitió aprender nuevas destrezas y también a compartir e integrarnos con otras personas del sector.”

Santa Pincay

Participante del curso de manualidades



Seamos geniales

GRI (413-1)

Creemos en la importancia de incentivar la ciencia en los niños y adolescentes. Por esta razón **auspiciamos por segundo año consecutivo el festival maker de ciencia y tecnología Sé Genial, organizado por la Espol (Guayaquil).**

En el evento se realizaron experimentos de matemáticas, física, biología, química e ingeniería; juegos y desafíos; show de ciencias y conferencias que permitieron al público familiarizarse con diversos temas como la impresión 3D y la cultura maker.

Cientos de estudiantes de la urbe se dieron cita en este evento gratuito que, como elemento extra, incluyó la exposición de la ciencia detrás de los desastres naturales al interactuar con un simulador de tsunamis y con réplicas de los volcanes Cotopaxi y Sierra Negra.



Chicos 'pilas'

GRI (413-1)

Por duodécimo año consecutivo auspiciamos el concurso Genios de Diario El Universo, que promueve la educación, la cultura y el deporte entre niños y jóvenes.

En el 2018, **el programa abarcó a 4,840 estudiantes de 165 unidades educativas** de la provincia del Guayas, a quienes presentamos

nuestra campaña NutriTía a través de trivias y videos sobre la alimentación saludable.

En la ceremonia de premiación del programa Supergenios y SuperMinigenios 2018 realizamos la entrega de tabletas, cámaras fotográficas e impresoras para los ganadores del primer, segundo y tercer lugar. Los maestros coordinadores recibieron tarjetas obsequio Tia.



Escuelas con Alegría

GRI (413-1)

Por cinco años consecutivos hemos destinado un total de \$ 100,000 a favor de la educación de nuestro país. Lo hacemos a través de nuestro programa Mejores Escuelas, que es llevado a cabo en alianza con el Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría.

En el 2018 renovamos el convenio de cooperación por un monto de \$ 20,000 destinados a la recuperación y el mejoramiento de la infraestructura de dos centros educativos: Escuela Fe y Alegría de Ambato (622 estudiantes) y la Escuela Gonzalo Cordero Crespo, localizada en el barrio La Colmena de Quito (622 alumnos). Con este proyecto se benefició directamente a 1,244 estudiantes e indirectamente a 4,976 familiares.

Durante los cinco años del programa Mejores Escuelas hemos ejecutado nueve proyectos de mejoramiento de escuelas del país que atienden a un total de 5,400 niños y jóvenes.



5,400
niños y jóvenes
beneficiados en los cinco
años del programa
Mejores Escuelas
durante 9 proyectos.

2 COMUNIDAD

Comida sana

GRI (413-1)

Interessados por promover buenos hábitos alimentarios, en el 2018 emprendimos nuestra campaña de responsabilidad social NutriTía a través de varios canales de nuestra empresa, como Radio Tía, redes sociales y en nuestros 205 locales del país.

La meta fue transmitir a nuestros clientes consejos prácticos sobre una alimentación saludable y balanceada, mensaje que también se difundió entre los 23,502 estudiantes de 65 establecimientos del Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría en el país. La iniciativa abarcó afiches, folletería, cuñas radiales y videos educativos que llegaron a los beneficiarios.

Además, hubo capacitaciones para los dueños de los 65 bares de expendio de comida de esos centros educativos para transmitirles contenidos sobre nutrición y la correcta manipulación de los alimentos.

“Aplaudo el aporte de Tía a favor de la población ecuatoriana por este proyecto educativo y por además ofrecer, desde sus locales, alimentos saludables.”



Cristina Bajaña
Capacitadora Programa
NutriTía



Amigos tenderos

GRI (413-1)

Por segundo año realizamos el programa Mejores Tiendas, cuyo objetivo es capacitar y potenciar pequeños negocios familiares como tiendas, despensas y panaderías fortaleciendo sus conocimientos en temas como servicio al cliente, análisis financiero, administración general, imagen y exhibición, manejo adecuado de productos y técnicas de marketing.

El proyecto benefició a 96 tenderos de la ciudad de Guayaquil con un total de 1,012 horas de capacitación; además contó con el apoyo de instituciones como la Dirección de Educación y Acción Social del Municipio de Guayaquil y el Centro de Emprendimiento e Innovación Municipal Guayaquil Emprende.

“El programa Mejores Tiendas ha sido una gran oportunidad para conocer más de cerca la realidad del emprendedor ecuatoriano. El conocimiento es la mejor herramienta para buscar el éxito, y Almacenes Tia está plenamente convencido de aquello.”

Juan León

Coordinador Centro de Emprendimiento e Innovación Guayaquil Emprende



tenderos beneficiados.

96

2018



horas de capacitación.

1,012

31

2017

310



Al rescate de nuestra identidad

GRI (413-1)

Con el objetivo de recuperar los saberes ancestrales y fortalecer la identidad cultural de nuestro país, auspiciamos el programa social **Rescatando nuestra cultura, del Movimiento de Educación Popular Integral y Promoción Social Fe y Alegría.**

Esta iniciativa arrancó con el proyecto Tejiendo mi faja en el Centro Educativo Comunitario Intercultural Bilingüe de Educación Básica Usubug, ubicado en la localidad de Guamote (Chimborazo), donde padres de familia y estudiantes se integraron en la elaboración de una faja (prenda típica de la vestimenta de la mujer indígena) con el fin de fortalecer la identidad cultural de la comunidad.

El programa generó un impacto positivo directo a 150 estudiantes de la institución e indirecto a 750 beneficiarios.

Para el próximo año se incluirá la elaboración de blusas indígenas bordadas.



2 COMUNIDAD



Todo para ellas

GRI (413-1)

El programa ELLA, que contó con el auspicio de nuestra empresa, fue ideado y puesto en marcha por la virreina de Guayaquil 2017, María Mercedes Pesantes, con el objetivo de promover las aptitudes de las madres solteras a través de nueve sesiones enfocadas en el crecimiento personal de sus participantes. Las actividades se llevaron a cabo en la plaza Colón, ubicada junto al barrio Las Peñas (Guayaquil).

ELLA nace como la sigla de esfuerzo, lealtad, libertad y amor, valores que marcaron los contenidos impartidos cada sábado para abordar temas como economía familiar, comunicación afectiva, prevención de violencia intrafamiliar, emprendimiento con éxito, maquillaje, asesoría de imagen y cuidado facial, entre otros. Estos temas surgieron tras un análisis de las necesidades de las madres solteras para su desarrollo personal y laboral.

El programa capacitó a 50 mujeres en cuatro meses.



50
mujeres
capacitadas.



1,125
horas de cursos
en cuatro meses.



“Estoy muy contenta de que mi programa ELLA, que nació como un sueño durante mi virreinato en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2017-2018, se realizara con mucho éxito. Favorecimos a varias mamitas de sectores vulnerables de la ciudad para fortalecer su crecimiento personal. Estoy profundamente agradecida con la Municipalidad de Guayaquil y con todas las empresas que me apoyaron, en especial con Almacenes Tia, que confió e impulsó mi iniciativa en todo momento. Estoy convencida de que no solo llegamos al corazón de ellas, sino que mejoramos sus vidas.”

**María Mercedes
Pesantes**

Virreina de Guayaquil
2017-2018





¡Feliz día, mamitas!

GRI (413-1)

El viernes 11 de mayo celebramos un animado agasajo por el Día de las Madres en el recinto El Corozal del cantón Isidro Ayora, comunidad cercana a nuestro nuevo Centro de Distribución Nacional en Lomas de Sargentillo.

Las 80 madres del poblado recibieron canastas con obsequios por parte del personal administrativo de la nueva bodega y disfrutaron de un momento de integración con concursos y sorteos. Esta actividad sirvió para generar lazos con la comunidad y visibilizar la gestión de responsabilidad social de la empresa en las zonas donde se ubica.

2
COMUNIDAD

Apoyo a la innovación

GRI (413-1)

Por segundo año consecutivo auspiciamos la iniciativa Mujeres Innovadoras 2018, desarrollada por el Centro de Competitividad e Innovación (CCI). El proyecto tiene como objetivo impulsar el crecimiento de mujeres empresarias a través del financiamiento de ideas que posean elevados componentes de creatividad.

Durante la premiación se realizó la entrega de \$ 5,000 en efectivo para el primer lugar, también una beca completa al programa de formación de Mujeres para Gobierno Corporativo y Alta Dirección del IDE Business School y dos becas para asistir al programa Empretec, de la ONU, otorgadas por Conquito.



+100
propuestas
recibidas
en el año.



¡Vamos al parque!

GRI (413-1)

Durante el 2018 ayudamos a generar una especial alegría en tres barrios tradicionales de Guayaquil: **Guayacanes, Floresta y 4 de Noviembre.**

Junto con los moradores nos enfocamos en mejorar sus parques debido a la gran importancia que tienen para el esparcimiento y encuentro familiar. Nuestro aporte económico consistió en \$ 24,000 destinados para financiar trabajos de pintura, jardinería e iluminación.

De esta manera buscamos ser buenos vecinos y generar prosperidad en las comunidades.



“ Quiero agradecer a Tía en nombre de los moradores porque siempre han cumplido lo que ofrecen. Felicito a la empresa porque este parque estaba totalmente abandonado, muy descuidado y con basura. Ahora con este proyecto tenemos la colaboración de todos los moradores. ”

Yolanda Tapia
Habitante de la ciudadela Floresta



Moradores del sector Guayacanes reciben el parque remodelado.



Junto con los más pequeños

GRI (413-1)

El viernes 1 de junio celebramos el **Día del Niño con los 900 alumnos y alumnas del Centro Educativo Juan Pablo II**, ubicado en Chillogallo (Quito), con quienes tuvimos el agrado de conmemorar esta especial festividad dedicada a la promoción de los derechos de los más pequeños.

El evento, que contó con la presencia de Sarah Garcés, exreina de Quito e integrante de la Fundación Reina de Quito, fue parte de los 38 festejos similares que organizamos en provincias como Pichincha, Imbabura, Santo Domingo de los Tsáchilas, Esmeraldas, Orellana y Manabí.

En total, 11,000 niños recibieron La Migocajita, la cual contiene un lunch nutritivo que incluye fruta, galleta, avena y cereal.

11,000
niños fueron
agasajados.



De viaje con los talentos del ajedrez

GRI (413-1)

Una actividad vital para el ser humano es el deporte, no solo por la complejidad física e intelectual que representa, sino también porque involucra espíritu de competencia y juego limpio.

Por este motivo **brindamos nuestro apoyo por tercer año consecutivo a cuatro ajedrecistas seleccionados de la ciudad de Esmeraldas**, quienes representaron a Ecuador en el XIX Festival Panamericano de Ajedrez de la Juventud, desarrollado en Santiago de Chile.

Gracias a nuestro aporte, Tomás Castillo (sub-16); Boris Giler y Miyamu Pianchiche, campeón nacional de ajedrez clásico (ambos sub-10), y Matías Montaña, campeón nacional modalidad blitz o relámpago (sub-08), viajaron a Chile junto con sus acompañantes.

Alumnos del Centro Educativo Juan Pablo II (Quito) celebraron el Día del Niño junto con Tía.



Constructores de la nutrición

GRI (413-1)

Cada 16 de octubre, el Día Mundial de la Alimentación conmemora la lucha contra el hambre, la desnutrición y el desperdicio. El Banco de Alimentos Diakonia realizó en ese día, por segundo año consecutivo, el evento CANstruction: Cambiando realidades, al cual nos unimos mediante la entrega de 1,384 latas de atún de nuestra marca propia Ta'Riko.

Las latas fueron utilizadas para la construcción de la emblemática frutilla que caracteriza al logo de Diakonia y que posteriormente se sumaron a más enlatados recaudados para ser entregados a 18,000 personas a través de 48 organizaciones sociales.

CANstruction, evento que combina arte y recolección de alimentos, invita a los estudiantes de diferentes instituciones educativas a reunir comida enlatada, diseñar sus esculturas y armarlas durante una semana. Este año, la dinámica de la actividad reunió por primera ocasión a cuatro universidades de Guayaquil: Ecotec, Casa Grande, Agraria del Ecuador y la Asociación de Estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Espol).

Las obras, que fueron ideadas en conjunto por profesores de Diseño y los alumnos, estuvieron expuestas al público en el centro comercial CityMall



del 12 al 26 de octubre.

La inauguración contó con la presencia de monseñor Luis Gerardo Cabrera, presidente del Banco de Alimentos Diakonia, y fue escenario de dos espectáculos artísticos de la fundación Funsiba y un show musical del grupo Tachoneando, de la empresa privada Puerto Limpio.

También asistieron directivos, profesores y estudiantes de las entidades educativas participantes, así como autoridades de las empresas donantes, auspiciantes y miembros de las instituciones beneficiarias.

Útiles necesarios

GRI (413-1)

El compromiso de aportar a la educación de nuestros niños está presente en el corazón de Tía. Por esta razón **en abril donamos 3,180 cuadernos, 1,035 loncheras, 3,710 útiles escolares varios, 331 mochilas y 982 pares de zapatos** a favor de instituciones que trabajan por el bienestar de los

más pequeños.

Las instituciones beneficiadas incluyen al movimiento Fe y Alegría, Banco de Alimentos de Guayaquil, Pastoral Social Caritas Portoviejo, Patronato Municipal de Manta, recinto El Corozal del cantón Isidro Ayora y la Escuela Fiscal Mixta Ángel Veliz Mendoza de Vinces (Los Rios).

Guayaquil: ecosistema de innovación

GRI (413-1)



La iniciativa Guayaquil Inn es promovida por la Alcaldía de Guayaquil con miras a convertir a esta ciudad en un polo de innovación para el país y Latinoamérica; para ello suma las voluntades de varias entidades y empresas en beneficio de la población.

Almacenes Tía apoya esta propuesta que desde octubre ejecuta el programa MIT-REAP (Regional Entrepreneurship Acceleration Program / Programa regional de aceleración al emprendimiento), del Instituto de Tecnología de Massachusetts (Boston), y que localmente es organizado por la Dirección de Acción Social y Educación (DASE) del Municipio de Guayaquil y la Fundación Educate.

2
COMUNIDAD

Tal reunión contó con la presencia de nuestro director corporativo, Leonardo Pesantes, quien participó en jornadas de trabajo intensivo junto con representantes de la academia, sector público, empresa privada, emprendedores e inversionistas.

Los socios fundadores de esta iniciativa son, además, el Centro de Competitividad e Innovación, Espae (Escuela de Negocios de la Espol), Palamarti, Estratega, Banco del Pacífico y la plataforma de marketing Exma, entidades que trabajan en conjunto para promover las 3 C de la competitividad: conocimiento, capacidades y conectividad global.

Representantes de Ecuador durante una de las jornadas del programa MIT-REAP.



Sonrisas perfectas

GRI (413-1)

Desde el 2013 contribuimos con la labor solidaria que realiza la Fundación Rostros Felices, liderada por el doctor Jorge Palacios, para prestar asistencia médica a quienes padecen de problemas congénitos como labio leporino, paladar hendido y cicatrices deformantes por causas traumáticas como quemaduras o accidentes.

En el 2016 renovamos el convenio de cooperación por tres años adicionales a esta labor social que consiste en intervenciones quirúrgicas gratuitas a la comunidad. Durante los últimos dos años, la fundación ha evaluado a 3,380 personas y ha operado a 493 pacientes.



Dulce Pascua

GRI (413-1)

Gracias a la colaboración de Pastelo, en febrero donamos 1,908 panes de Pascua Ta'Riko al Banco de Alimentos en Quito. **Nuestro Centro Regional de Distribución en la capital entregó 723 unidades y en Guayaquil dimos 1,185.**

De esta manera, Tia contribuye con la misión del Banco de Alimentos de ayudar a reducir el hambre y la desnutrición en la población vulnerable.



1,908
panes de Pascua
Ta'Riko entregados
al Banco de Alimentos.
Esta donación supera los
\$ 6,800





Teletón récord

GRI (413-1)

En diciembre del 2018 **donamos \$ 25,000 a la teletón Juntos por la vida** del Municipio de Guayaquil, presentada bajo el lema Todos Unidos. En la edición número 27 de esta jornada solidaria se recaudaron \$ 1'752,325, mientras que en el 2017 la suma fue de \$ 1'701,500.

Las fundaciones beneficiarias en este año fueron San Juan Pablo II, Siervas del Plan de Dios, Soldaditos de Dios, María Gracia, Fasinam y Centro de Discapacidad Jacinta y Francisco, entre otras entidades dedicadas a ayudar a niños con diabetes, discapacidad y epidermolisis bullosa.

La fundación Teletón por la Vida Ecuador es una institución de asistencia social fundada en 1984 por Jaime Nebot.

Solidaridad navideña

GRI (413-1)

Apoyamos las iniciativas benéficas que realizaron algunas instituciones en diciembre, como entregas de juguetes y agasajos navideños a comunidades vulnerables y de escasos recursos en varios sectores del país.

En esta ocasión donamos 28 pallets de juguetes, material escolar y mercadería variada a beneficio de instituciones sociales como Club Rotario Guayaquil Moderno, voluntariado de las Fuerzas Armadas, Fe y Alegría, Pastoral Social Cáritas de la Arquidiócesis de Portoviejo, iglesia San Francisco de Asís de Buijo Histórico y la parroquia Cristo Redentor (Guayaquil).

En la festividad navideña también pudimos colaborar con 171 instituciones como iglesias, fundaciones, municipios y patronatos de 58 ciudades. Esta labor es una demostración del aporte social que realizamos en virtud de la cercanía que mantienen nuestros locales con las distintas comunidades donde estamos ubicados.



Los invitamos a crecer junto con nosotros

GRI (413-1)

La ciudad de Ibarra acogió en junio la **cuarta Rueda de Negocios Crecimiento Compartido**, la cual contó con la participación de autoridades del país y de la provincia de Imbabura.

Participaron 100 emprendedores del norte del país que presentaron sus productos a ejecutivos comerciales de nuestra empresa, quienes los evaluaron y brindaron asesoría para mejorar su calidad a fin de analizar su posible incorporación como proveedores.

Asimismo recibieron información sobre diferentes instituciones financieras y regulatorias para formalizar su negocio, entre ellas el Ministerio de Industrias y Productividad, el Ministerio de Agricultura y Ganadería, la Prefectura de Imbabura y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (Arcsa).

Emprendedores durante su cita comercial con un ejecutivo de Tía durante la IV Rueda de Negocios.



+ 100
emprendedores
participantes.



4
instituciones
públicas aliadas
al programa.



El evento permitió atender a emprendedores de la zona norte del país.

“ Represento a una empresa procesadora de frutas congeladas. Me pareció muy importante la iniciativa de Tía, ya que como empresa privada nos ayuda a fortalecer los procesos de pequeños emprendedores. ”

Patricia Taramuel
Emprendedora



Corazones con brillo

GRI (413-1)



Como apoyo al trabajo tradicional que realizan los limpiadores de calzado en Guayaquil, **entregamos canastas y camisetas a la Asociación de Betuneros de la plaza Rocafuerte**, ubicada frente a la iglesia de San Francisco y cerca de nuestra casa matriz. Nuestro compromiso y solidaridad hacia los integrantes de esta comunidad nos han motivado por tres años consecutivos a brindarles ayuda en esta labor con la cual mantienen a sus familias.

2
COMUNIDAD

¡A prevenir!

GRI (413-1)

A través de nuestros locales, ubicados en 96 ciudades del país, **entregamos a nuestros clientes trípticos educativos sobre prevención de enfermedades como el zika, dengue y chikungunya.**

Adicionalmente, repartimos material didáctico sobre buenas prácticas de salud en la comunidad. En total distribuimos 677,700 trípticos en nuestros locales a nivel nacional.





3 COLABORADORES



CAPÍTULO 3

Colaboradores



NUESTRA FUERZA LABORAL



42,204
horas de
capacitación.



28,073
capacitaciones
individuales.



331
Colaboradores
con capacidades
especiales.

3 COLABORADORES



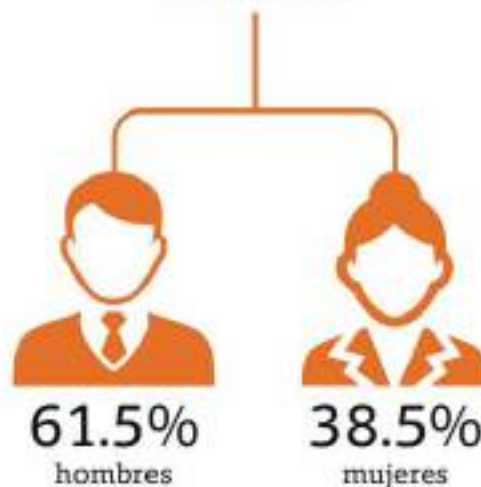
Durante estos 58 años, la esencia de nuestra empresa se ha visto reflejada en nuestros colaboradores, quienes a través de su esfuerzo, compromiso, proactividad y sencillez han hecho posible el crecimiento de esta organización.

Nos enorgullece decir que **somos la cuarta empresa que genera más puestos de trabajo en Ecuador**, convirtiéndonos en el primer empleo de muchos ecuatorianos que se benefician de la oportunidad de lograr su crecimiento personal y profesional en Almacenes Tía.

Este 2018 cerramos con 8,361 colaboradores en todo el país, lo que equivale a un 2.30% de crecimiento versus el año anterior. Ese importante contingente humano compone el corazón de nuestros 205 locales a nivel nacional, que mantienen la meta firme de contribuir con el bienestar de cada vez más familias ecuatorianas.



8,361
colaboradores



3,000
plazas de
trabajo
se generarán en
los próximos 3
años con la
inauguración de



100
locales



Poderosa fuente de empleo formal

GRI (401-1)



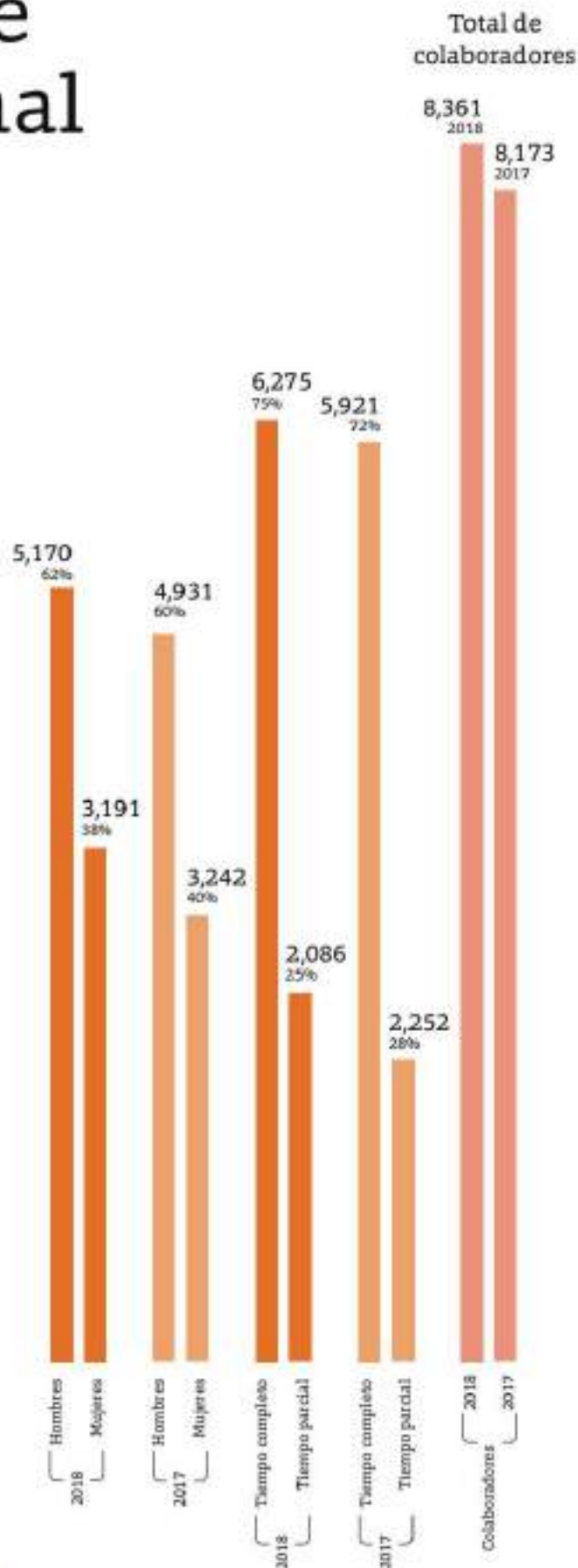
lo largo de nuestros 58 años de operación hemos generado miles de plazas de empleo en todo el país. Gracias a ello, hemos sido testigos de innumerables

historias de superación de ecuatorianos que aprovecharon esta oportunidad para obtener mayor bienestar y desarrollo para ellos y sus familias.

¡Somos sinónimo de progreso! Este 2018 abrimos 17 nuevas sucursales, por lo cual incrementamos nuestro personal en 2.30%. Es decir, culminamos este año con **8,361 colaboradores: 61.5% hombres y 38.5% mujeres**. Estas cifras componen un logro valioso para nuestra empresa, la cual promueve el trabajo en 22 provincias del territorio nacional a través de un total de 205 almacenes.

Este importante desempeño se verá reforzado aún más en el futuro cercano, ya que en el mes de mayo suscribimos un convenio de inversión con el Gobierno Nacional por un total de \$ 127 millones para **comprometernos hasta el 2028 a generar 3,000 plazas de trabajo y construir 100 nuevos locales, meta que esperamos cumplir y superar en mucho menos tiempo: en los próximos tres años.**

Además, continuamos generando oportunidades laborales a través de contratos de jornada parcial para que 2,086 empleados gocen de un horario flexible. Esta opción permite a colaboradores como madres, padres o estudiantes cumplir con sus responsabilidades y compromisos personales y académicos, a la vez que cuentan con una importante experiencia laboral amparados por el prestigio de nuestra marca.





3
UNIVERSIDAD



Jóvenes dentro de nuestra esencia

GRI (404-1, 404-2, 404-3)

A través del giro de nuestro negocio podemos contribuir con el objetivo de desarrollo sostenible número ocho, enfocado en la generación de plazas de empleo dignas, con respeto a la ley y dentro de un ambiente que brinda oportunidades de desarrollo profesional.

Con cada local inaugurado nos complace contratar a jóvenes que buscan una experiencia laboral y de crecimiento personal en una organización con gran prestigio, donde pueden poner en práctica sus conocimientos para seguir superándose.

Durante el 2018 ingresaron 3,940 nuevos colaboradores a nuestra empresa, de los cuales el 97.5% pertenece al rango de adultos jóvenes que engloba a los menores de 30 años.

Esta cantidad representa un incremento del

9.86% en esas edades, en comparación con el 2017, lo cual demuestra que en Almacenes Tía mostramos una gran apertura hacia ese sector de la población.

Debido a ello, durante el año continuamos la alianza con la academia a través de convenios suscritos con la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Espol), la Universidad de Guayaquil, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y la Universidad de las Américas. Estos acuerdos permitieron a los alumnos que cursan los últimos años tener acceso a una pasantía formal y, por lo tanto, a su primera experiencia de trabajo.

Esos jóvenes tuvieron la oportunidad de aprender del giro de nuestro negocio, relacionarse en un ambiente laboral real en colaboración con otras áreas de la empresa y participar en proyectos dentro de ambientes corporativos.

CUERPO LABORAL

Rango de edad	2018			2017			Evol.
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
18 - 24	1,466	2,703	4,169	1,618	2,608	4,226	(1%)
25 - 34	1,346	1,954	3,300	1,297	1,860	3,157	5%
35 - 49	353	475	828	299	432	731	13%
50 en adelante	26	38	64	28	31	59	8%
Total	3,191	5,170	8,361	3,242	4,931	8,173	2%

¡Siempre capacitados!

GRI (404-1, 404-2, 404-3)



\$ 151,019
inversión en programas
de capacitación.



60.7%
más que
en el 2017

El desarrollo de conocimientos y la mejora en el desempeño de nuestros colaboradores siempre son prioridad. Por ello, durante el 2018 brindamos un especial impulso al número de capacitaciones que promueven el crecimiento integral a nivel personal y profesional de nuestros colaboradores.

Alcanzamos la cifra récord de 28,073 capacitaciones individuales (15.3% más en

comparación con el 2017) y 42,204 horas de formación externa e interna. El incremento en participantes se debe a nuestro programa de formación *in house* Escuela para Jefes, que extendimos este año hacia el área de Logística.

La inversión que realizamos para estos programas y capacitaciones fue de \$ 151,019, un 60.70% más que en el 2017. Así pudimos llegar a más colaboradores con mejores y nuevos temas que les permitan desarrollarse profesionalmente.

CAPACITACIONES 2018

	Externa	Interna	EVA	Programa de Formación Interna		Total
				Operaciones	Logística	
Horas	3,212	15,083	15,323	4,922	3,664	42,204
Capacit. individuales *	389	3,934	23,166	107	477	28,073
Horas por persona	8	4	1	46	8	-

* Todas las capacitaciones recibidas por cada colaborador.



La clase es ahora virtual



GRI (404-1, 404-2, 404-3)

La más moderna tecnología nos ayuda a brindar un mejor servicio a nuestros clientes y, además, nos aporta más accesos para contribuir con el crecimiento de nuestros colaboradores.

Este es el caso de nuestra plataforma EVA (Entorno Virtual de Aprendizaje), que nos permite capacitar y evaluar a todos nuestros colaboradores en locales y oficina matriz. Con esta herramienta, **durante el 2018 dictamos 15,323 horas de capacitación online (80.2% más que en el año anterior) para 23,166 colaboradores** en temas como buenas prácticas de manipulación de productos, campañas internas, consultas y servicios en locales, entre otros.

Gracias a esta iniciativa tecnológica e-learning, con

la que hemos trabajado desde el 2015, brindamos charlas interactivas y evaluamos el conocimiento de nuestro personal rompiendo con las barreras de la distancia.



15,323
horas de capacitación.



80.2%
incremento de entrenamiento virtual.



23,166*
capacitaciones individuales

* Todas las capacitaciones recibidas por cada colaborador.



Jefes en las aulas

GRI (404-1, 404-2, 404-3)

Desde nuestros inicios nos hemos destacado por valorar siempre el desempeño de nuestros colaboradores y buscar su crecimiento dentro de Tía. Bajo esa premisa en el 2013 nació la **Escuela de Operaciones para Jefes, un espacio de formación profesional para coordinadores y jefes de locales que aspiran a proyectar sus perfiles laborales para optar por cargos superiores.**

Este programa permite a nuestro personal participante aprender sobre las actividades que realizan las distintas áreas que conforman nuestra empresa. De esa forma estarán capacitados para desenvolverse en los diferentes escenarios de nuestro giro de negocio, ya sea en el ámbito administrativo u operativo.

En el 2018, **nuestra Escuela de Operaciones para Jefes dictó 4,922 horas de capacitaciones dirigidas a 107 colaboradores** en temas como servicio al cliente, marketing, responsabilidad social, gestión ambiental, seguridad industrial, exhibición y administración de mercadería, procesos legales, desarrollo y liderazgo, entre otras.

Además, este 2018 integramos nuestra primera Escuela de Logística, dirigida a los colaboradores de nuestro Centro de Distribución Nacional. Ellos sumaron 477 nuevos colaboradores que recibieron 3,664 horas de formación.

Estas escuelas (Operaciones y Logística) beneficiaron a un total de 584 personas (77% más que en el 2017) que se instruyeron en conocimientos para mejorar sus aportes en las actividades internas que realizan y, además, para crecer como buenos líderes.

“La Escuela para Jefes me ha enseñado muchas habilidades importantes para mejorar mi desempeño y, gracias a ello, hace poco fui nombrada jefa de local. Me han brindado la oportunidad de mostrar que soy una persona responsable, honesta y con el deseo de compartir mis conocimientos con todos mis compañeros. Trabajar en esta empresa es un privilegio muy grande porque me han ayudado a crecer como persona y como profesional; me siento muy orgullosa. Tía es mi segunda familia, donde entrego parte de mi corazón.”

Diana De la Cruz Tuárez

Jefa de local

Tía avenida del Ejército (Portoviejo)

8 años en la empresa



PROGRAMAS DE FORMACIÓN

(Interna, virtual, Escuela de Operaciones para Jefes y Escuela de Logística)



2018		2017
584	Participantes	134
8,586	Horas	5,040



Mensajes positivos y necesarios

Somos generadores de cambios y superación. Durante el 2018 reforzamos valores humanos y brindamos mayor atención a resolver problemas sociales a través de nuestras campañas de comunicación interna.



En Tía somos águilas. Nuestra principal campaña del 2018 buscó fortalecer el sentido de pertenencia y superación de nuestros colaboradores, para lo cual tomamos como ejemplo el valiente proceso de renovación del águila (a los 40 años de edad, esta ave se desprende voluntariamente de su pico, plumas y garras para extender su vida). Identificamos casos de éxito en las sucursales y áreas administrativas de la empresa para mostrar el crecimiento de nuestros compañeros a nivel personal y de equipo. Además, comunicamos los proyectos más relevantes de las diferentes áreas de la empresa.

Desde la primera ya es violencia.

Generamos conciencia sobre el maltrato hacia las mujeres. Desde agosto difundimos información para aprender a identificar situaciones de violencia y cómo actuar frente a ella. En este proceso identificamos casos que recibieron seguimiento de nuestra área de Trabajo Social.



Intégrate. Difundimos la nueva plataforma tecnológica que ahora emplean Tía y TaTa, y que desde el 2019 funcionará con el nuevo Centro de Distribución Nacional de Lomas de Sargentillo. Para ello trabajamos con la consultora Azurian, experta en gestión de cambios corporativos. Asimismo se desarrollaron actividades de gestión de cambio con el personal involucrado.

Ideas 2019. En noviembre celebramos este concurso para que los colaboradores a nivel nacional participen enviando propuestas de mejora en dos categorías: Más ventas/clientes y Mejores procesos. Recibimos más de un centenar de ideas innovadoras, de las cuales seleccionamos a tres ganadores mediante votación interna.



Cocina saludable. Visitamos los domicilios de una decena de colaboradores voluntarios en diversas ciudades del país para preparar un plato típico y hablar sobre temas como la sanitización de alimentos. Además, esta campaña funcionó para promover nuestras marcas propias.

Convivencia corporativa. Promovimos normas de buena conducta entre nuestros compañeros de trabajo para mantener una relación laboral saludable en las oficinas administrativas, bodegas y locales.

Siempre bien comunicados. El *mailing* sigue siendo nuestra principal vía de comunicación interna, pero en este año hemos implementado además el WhatsApp y Yammer (desde fines del 2018, esta red social permite que todos los colaboradores con correo corporativo puedan publicar e interactuar sobre temas sociales y de la empresa).

EVENTOS RADIALES

A través de *Radio Tía* promovimos dos concursos.

Tía Talento: Nuestros colaboradores participaron en presentaciones artísticas de diversos ámbitos. Hubo 47 inscriptos, de los cuales se seleccionaron 21 semifinalistas que provinieron de varias ciudades. Los ganadores recibieron premios en efectivo.

Baila Tía: Para celebrar con alegría nuestro aniversario 58, más de 8,000 colaboradores grabaron coreografías grupales bailando al ritmo del jingle del festejo.



COMUNICACIONES INTERNAS POR TIPO DE CONTENIDO



31%

Campañas de cultura organizacional.



48%

Eventos y noticias corporativas.



7%

Concursos y promociones internas.



14%

Ofertas comerciales.



¡Siempre superándonos!

GRI (404-3)



1,409
colaboradores
evaluados.

La evaluación de desempeño nos permite año a año identificar las fortalezas de nuestros colaboradores y medir las competencias organizacionales y técnicas, para posteriormente reforzarlas y crear oportunidades en sus respectivas áreas de trabajo.

Este 2018 evaluamos a 1,409 empleados de las áreas de Operaciones y Mercadería/Ventas.

EVALUADOS POR ÁREAS

	2018	2017
Operaciones	1,261	1,323
Mercadería/Ventas	148	107
Total	1,409	1,430

EVALUADOS POR CARGOS

	2018	2017
Gerentes, jefes	204	219
Operativos	1,205	1,211
Total	1,409	1,430



Protectores de la vida

GRI (401-3)

PERMISO PARENTAL

	2018	2017
Hombres	375	331
Mujeres	242	237
Total	617	568

El bienestar de nuestros colaboradores es fundamental y esto nos motiva a brindarles los beneficios necesarios para que puedan desarrollarse en un entorno cómodo y seguro. Ese es el caso de nuestras colaboradoras en estado de gestación, a quienes continuamos brindándoles nuestro apoyo para garantizar la vida de la madre y del bebé que está por nacer.

Entre los beneficios que les otorgamos están: **un refrigerio nutritivo diario, reducción del horario a cinco horas laborables en el último trimestre de gestación, quince días de permiso con salario antes del parto y tres meses de licencia con sueldo luego del alumbramiento.**

Adicionalmente, todas nuestras colaboradoras embarazadas reciben un adecuado control médico prenatal en nuestras oficinas, centros de distribución y en nuestras sucursales con el apoyo de las trabajadoras sociales.

Los padres también deben disfrutar de este momento, así que, conforme a la ley, igualmente reciben días de permiso de paternidad para que estén presentes en la llegada de su bebé.



“Estoy muy agradecida con Tía, porque me ha apoyado mucho. Ingresé hace tres años y me ha dado muchos beneficios desde que empecé hasta ahora con mi maternidad. Estuve un poco delicada de salud al inicio de mi embarazo y fueron muy conscientes con la situación. ¡Son lo mejor!”

Rosa Gabriela Valdiviezo Zambrano
Colaboradora embarazada
Tía avenida del Ejército (Guayaquil)



La salud es prioridad

Con el objetivo de prevenir o detectar enfermedades de forma temprana, nuestra área de Recursos Humanos y Trabajo Social se encarga de realizar las acciones necesarias para priorizar el bienestar de todos los colaboradores.

Por ello, **durante el 2018 realizamos 5,524 consultas médicas** en nuestros tres centros de distribución, oficinas y sucursales. Además, se brindó atención de enfermería en nuestro Centro de Distribución Nacional a 4,900 casos.

2018		2017	Evolución
5,524	Atención médica	2,807	97%
4,900	Enfermería	2,596	89%
10,424	Total	5,403	93%

VACUNACIÓN

Dentro de nuestras acciones para prevención de enfermedades se encuentran las campañas de vacunación que realizamos internamente a nuestro personal en las oficinas de Quito y Guayaquil, y de nuestros centros de distribución.

Durante el año realizamos vacunaciones a 3,577 colaboradores con la finalidad de combatir la influenza, tifoidea, tétanos/difteria, hepatitis y rubeola/sarampión.

VACUNAS

	2018	2017	Evol.
Influenza	2,248	1,382	63%
Tifoidea	87	135	(36%)
Tétanos / Difteria	707	-	-
Hepatitis	298	-	-
Rubeola / Sarampión	237	-	-
Total	3,577	1,517	-



Inclusión y respeto

GRI (405-1, 405-2, 406-1)

En Almacenes Tía valoramos de manera especial el respeto, apoyo e inclusión entre todos nuestros colaboradores. Como prueba de ello, culminamos este 2018 con 331 colaboradores con capacidades especiales, lo que equivale a una evolución del 6.09% sobre el 2017.

Nos alegra saber que creamos oportunidades para este grupo que forma parte muy importante de esta familia y que cumplimos con el porcentaje dispuesto por la ley (4%). La inclusión sincera es un tema de mucha importancia para nuestra empresa, por ello nos preocupamos de que el ambiente y desarrollo de nuestros colaboradores con discapacidad sean los más óptimos, además de que fomentamos una buena convivencia corporativa entre todos.

Vale destacar que en el 2018 no registramos ningún caso de discriminación, trabajo forzado, trabajo infantil, ni de ningún tipo que atente contra los derechos

“ Mi trabajo es gratificante; me siento orgulloso de estar aquí, de interactuar siempre con el cliente y de atenderlo. Me siento orgulloso de pertenecer a la familia Tía. ”

Álex Panchana Bravo
Tía avenida Manabí (Portoviejo)
Colaborador con discapacidad
con catorce años en la empresa



CAPACIDADES ESPECIALES

	2018	2017	Evol.
Hombres	229	209	9.57%
Mujeres	102	103	(0.97%)
Total	331	312	6.09%

humanos y la dignidad de nuestro personal y grupos de interés, ya que además de lo estipulado por las leyes vigentes en nuestro país, nos interesamos en ser ejemplo para las comunidades y el mercado al que pertenecemos, para lo cual fomentamos campañas internas de valores humanos.



Orgullosos de nuestra diversidad

GRI (411-1)



Contamos con 205 locales en 96 ciudades de la Costa, Sierra y Amazonía de nuestro país, lo cual nos permite integrar a gran cantidad de zonas territoriales y ser admiradores de su abundante riqueza humana.

Nuestros colaboradores son la mejor representación de esta realidad: somos una empresa con pura diversidad cultural. Así lo observamos al visitar nuestras sucursales y admirar las costumbres y vestimentas que exponen nuestros colaboradores.

Por esta razón, rechazamos cualquier tipo de discriminación o violencia hacia la identidad étnica y cultural de nuestro personal. Durante el año no se presentaron casos de violaciones de derechos de los pueblos indígenas.

Prohibición de trabajo infantil

GRI (405-1, 411-1)



En Tía no permitimos la contratación de menores de edad dentro de la organización y procuramos que nuestros proveedores y contratistas también cumplan con esta norma.

Sabemos que este es un grupo muy sensible y que está en nuestras manos apoyar el bienestar y correcto desarrollo de la población infantil. Por ello, dentro de nuestras acciones de responsabilidad social buscamos alinear nuestra estrategia corporativa hacia proyectos que fomenten la educación y la dignidad entre niños y jóvenes.



El comité que nos representa

GRI (407-1)



El Comité de Empresa de Trabajadores de Tía culminó el año con **7,953 colaboradores afiliados; es decir, 99.96% de nuestra nómina.**

Durante el 2018 realizaron distintas actividades, como la integración del personal con eventos futbolísticos, agasajos por el Día de la Madre y Día del Padre (estos favorecieron a 1,735 y 2,115 colaboradores, respectivamente) y el campeonato interno de fútbol con la participación de equipos de los locales, centros de distribución y oficina matriz de la ciudad de Guayaquil.

Además, realizaron la entrega anual de tarjetas obsequio por Navidad a todos sus afiliados. Como beneficios adicionales, gracias al aporte del Comité de Empresa y Tía se atendieron satisfactoriamente 1,069 solicitudes de préstamos por educación, enfermedad, fallecimiento y siniestros.



**COMITÉ DE
EMPRESA
TRABAJADORES
TÍA**

3

UNIVERSIDAD



Nuestra meta: cero accidentes

GRI (403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 410-1)

En el 2018 registramos 214 accidentes que ocasionaron 764 días de trabajo perdidos. Del total de sucesos, 58 fueron de tipo *in itinere* o de tránsito (27%). Nuestras campañas, capacitaciones y certificaciones apuntan a crear un ambiente laboral seguro que reduzca al mínimo estos imprevistos y, además, a tener una rápida capacidad de respuesta en el caso de que estos ocurran.

RESUMEN DE SUCESOS

Tipo	Cantidad
Desplazamiento	1
Accidentes de trabajo	156
Accidentes in-itinere	58
Incidentes de trabajo	11



Menor frecuencia y gravedad

A continuación se presenta la estadística de accidentes ocurridos en el periodo 2018. En este detalle, que omite los accidentes *in itinere*, se registran 156 a nivel nacional. En comparación con el periodo 2017 podemos apreciar que

hubo una disminución en la frecuencia de estos sucesos; asimismo, evidenciamos que el índice de gravedad disminuyó, ya que la mayoría de estos acontecimientos fueron leves, como se muestra en la tasa de riesgo.

ACCIDENTES

	Gravedad	Frecuencia	Tasa de riesgo
2018	7.83%	1.96%	3.99%
2017	9.19%	2.72%	3.70%

*Para las estadísticas solo se han considerado los accidentes relacionados directamente con la operación; se omiten los accidentes *in itinere* o en tránsito, y en desplazamiento de la jornada laboral.

¡Certificados!



Uno de los compromisos alcanzados en materia de salud ocupacional fue la certificación OHSAS 18001, que logramos implementar después de seis meses de procesos con el fin de mejorar nuestro sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO).

Esta certificación es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio.

OHSAS 18001 requiere que las empresas se comprometan a eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y para partes interesadas posiblemente expuestas a peligros asociados con sus actividades, así como a mejorar de forma continua el sistema de gestión de SSO.

VENTAJAS

- Crea un sentido de pertenencia y responsabilidad del personal por su lugar de trabajo.
- Reduce el número de accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional, mediante la prevención y control de riesgos y/o control total de pérdidas.
- Mejora el clima laboral.
- Garantiza el cumplimiento continuo de la legislación del país en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Ayuda a integrar la actividad preventiva en la empresa.
- Beneficia los procesos de mejora continua, al igual que otros sistemas de gestión.
- Aumenta el valor añadido de la empresa.
- Mejora la imagen y la competitividad de la organización.
- Reapalda la gestión de SSO.
- Demuestra frente a todas las partes interesadas el compromiso de la empresa con la seguridad y salud ocupacional.

EQUIPO AUDITOR

Para el proceso de auditoría interna se capacitó a diez colaboradores de la empresa de las áreas involucradas (SSO, Mantenimiento, Recursos Humanos, alta dirección) de oficina matriz y bodegas, quienes recibieron 16 horas de formación.



La seguridad es un gran compromiso

GRI (403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 410-1)

Programa de seguridad basado en el comportamiento (SBC). Busca capacitar a los colaboradores del Centro Nacional de Distribución (CND) para que identifiquen peligros y oportunidades de mejora con miras a crear una cultura preventiva. También se realizó un refuerzo de la metodología en el Centro de Distribución de Fríos (CDF).

Campaña de protocolos de emergencias. Se elaboraron trípticos que instruyen a clientes y personal de las sucursales sobre cómo actuar ante sismos. También fueron difundidos a través de los correos de Tía Comunica y se realizaron simulacros en 35 sucursales.

Capacitación virtual. El sistema de capacitación virtual EVA incluyó un video de seguridad y salud ocupacional que indica cuáles son los peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores y cuál es la manera de evitarlos a través de la prevención. Este video estuvo disponible para todo el personal de locales y bodegas.

Campaña de prevención de accidentes en motos. Continuamos con esta iniciativa que implementamos

en el 2016 debido a que registrábamos un índice considerable de accidentes *in itinere*. Para esta campaña exhibimos testimonios de colaboradores accidentados para concienciar a los trabajadores sobre los peligros y riesgos a los que se expone un conductor imprudente. Otras medidas fueron el control en la documentación como matrícula y licencia, y exigir el correcto uso del casco de protección al personal que emplea este medio de transporte para dirigirse a su lugar de trabajo.

Tips de seguridad en temporada navideña. Se plantearon recomendaciones que los jefes de locales deben observar para prevenir incendios, especialmente en diciembre, como el control de equipos de alarmas y el correcto mantenimiento de los sistemas eléctricos. Además, por medio de Radio Tía realizamos un recordatorio de consejos para colaboradores y clientes en las sucursales.

Inspecciones de seguridad por temporada. Realizamos estrictas revisiones sobre los aspectos principales relacionados con temas de seguridad en todos los locales del país, para lo cual contamos con la ayuda de varias áreas.



Estrategias ante los imprevistos

Levantamos planes de emergencia y planos de evacuación para las nuevas sucursales; además, actualizamos los planes de emergencia para las sucursales antiguas. **Con esto cubrimos el 100% de los locales, las tres bodegas y la oficina matriz.**

COMITÉS NECESARIOS PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En Almacenes Tía buscamos que todas las opiniones sean escuchadas para desarrollar fortalezas y oportunidades que apunten a la mejora de nuestros procesos en el ámbito de seguridad y salud.

Nuestro gran tamaño como grupo empresarial que cubre el territorio nacional nos motiva a descentralizar esta responsabilidad para contar con focos de gestión en cada lugar donde operamos, pero teniendo un solo centro coordinador que lidere este desempeño.

Para ello **contamos con un comité paritario central que funciona en la oficina matriz y está constituido por doce personas: seis representantes de la empresa y seis de los colaboradores.**

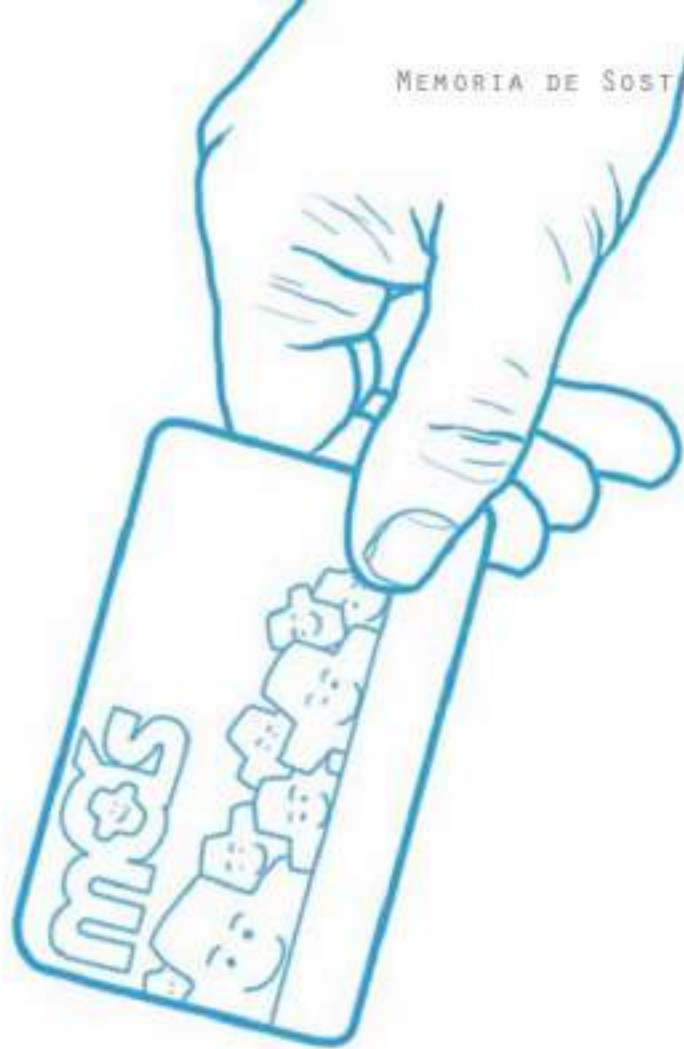
También contamos con subcomités paritarios en cada uno de nuestros 205 almacenes y 3 centros de distribución, los cuales están conformados por 12 colaboradores que han sido capacitados para esta tarea.

De esta forma nos aseguramos de contar con la participación activa de todos los involucrados en este tema tan vital para el bienestar de nuestra fuerza laboral.





4 CLIENTES



CAPÍTULO 4

Clientes

4
C
L
I
E
N
T
E
S



NUESTRA MISIÓN ES SERVIRLOS

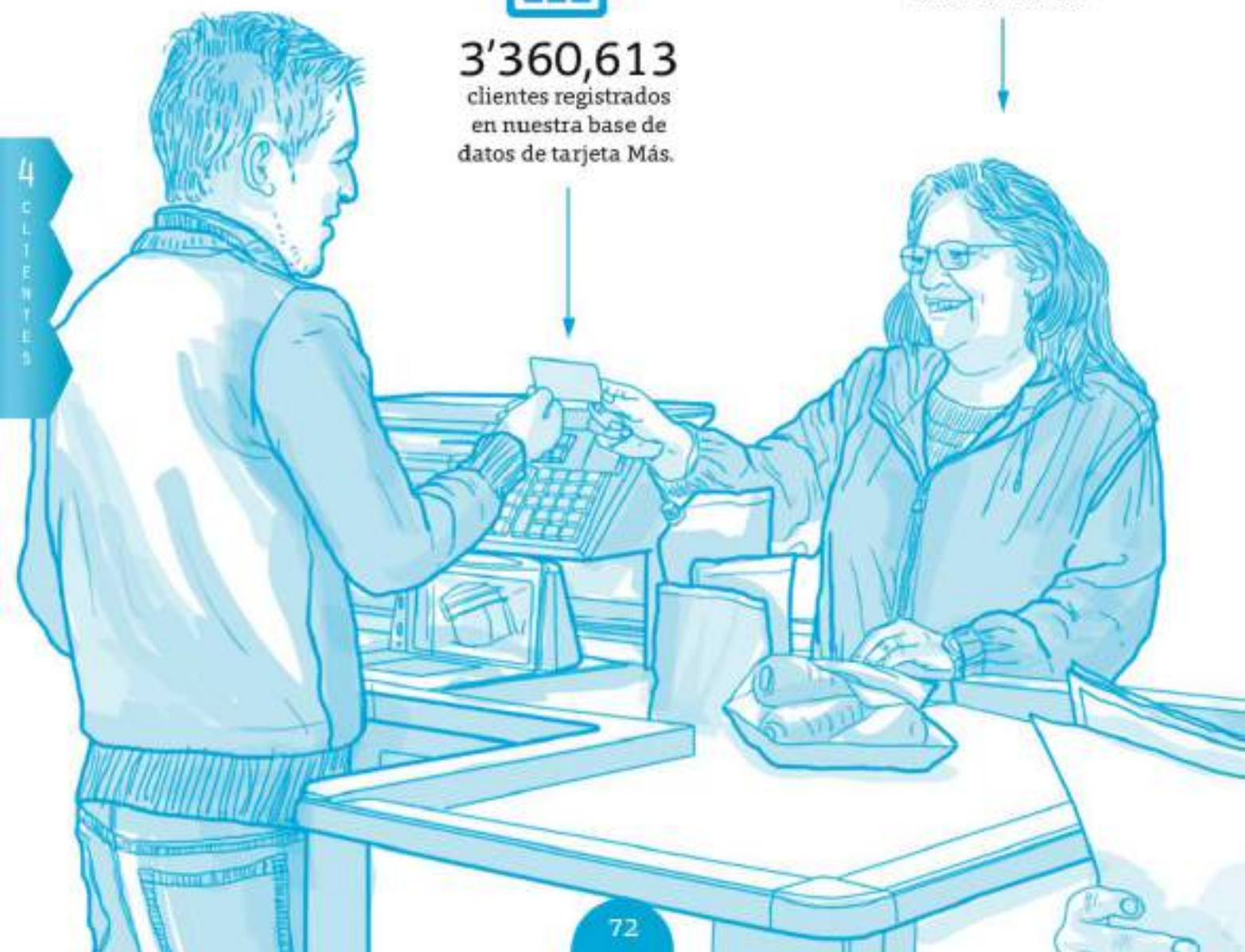


250,000
clientes visitan
diariamente
nuestros locales.



3'360,613
clientes registrados
en nuestra base de
datos de tarjeta Más.

4
CLIENTES



Son la razón de nuestra existencia. Nuestros 205 almacenes en todo el Ecuador tienen el privilegio de atender a **250.000 clientes cada día**, quienes reciben ventajas especiales a través de productos como la tarjeta Más, Tía a Domicilio o nuestra revista *Mejora tu vida*.

Nosotros, a cambio, recibimos su sincera lealtad mostrada durante estos 58 años de operaciones. Nacimos para atenderlos, por ello multiplicamos los canales físicos y virtuales para poder escuchar sus inquietudes y necesidades. Solo así podremos servirlos siempre mejor.

300,000
ejemplares mensuales
de nuestra revista impresa
Mejora tu vida.



1.3
de promedio diario
de apariciones en
medios de
comunicación.



673,652
visitas
en la página web
durante el 2018



43,900
seguidores
en Instagram.



700,000
correos en nuestra
base de datos.



3,432
seguidores
en Twitter.



565,535
seguidores
en Facebook.

13,094
suscriptores en
nuestro canal
en YouTube.



Tía TV: ¡Estamos en las pantallas!

En febrero del 2014 nos convertimos en pioneros al implementar *Radio Tía* para que sea escuchada en nuestros 205 locales a nivel nacional, a través de nuestra página corporativa y por *Radio Tía HD* disponible en Google Play.

Durante el 2018 dimos otro paso importante y emprendimos el proyecto Tía TV, incursionando en la nueva tendencia de transmisiones en vivo o live streaming.

Así, nuestra cabina se convirtió en un moderno estudio de televisión que transmite diariamente programas institucionales que nuestros clientes pueden escuchar a través de *Radio Tía* o ver mediante las plataformas de Facebook y YouTube Live utilizando sus dispositivos móviles o de escritorio.



13,094
suscriptores
al canal de
YouTube.





Programa de consejos prácticos de nutrición para fomentar en nuestros clientes una alimentación saludable y balanceada.

Miércoles y viernes de 11:00 a 11:30.

Conduce: **Cristina Bajaña**



Programa educativo que aborda temas sobre la familia, valores y buenos hábitos para tener una mejor convivencia con la sociedad.

Lunes, miércoles y viernes de 17:00 a 17:30.

Conduce: **Dra. Pilar Adell**



Noticiero diario que informa los principales acontecimientos de la semana en el ámbito nacional, internacional, entretenimiento y deportes, además de promociones y noticias de Tía.

Martes y jueves a las 12:00.

Conducen: **Ana Moreno**

Gabriela Campoverde



Espacio de responsabilidad social que trata temas de interés, entrevistas con especialistas en áreas sociales, familiares, de salud y culturales.

Jueves a las 12:00.

Conduce: **Ana Moreno**



Programa deportivo, de información y entretenimiento para analizar lo mejor del campeonato ecuatoriano de fútbol y eventos deportivos de relevancia.

De lunes a viernes de 12:30 a 13:00.

Conducen: **José Alberto Molestina**

Francisco Molestina



'Mi Tía Amada' triunfa con sus valiosos consejos



926,400
visualizaciones
en el canal
después del
estreno de la serie.

En octubre lanzamos la serie web 'Mi Tía Amada' a través de nuestro canal de YouTube Tía TV, convirtiéndonos en el primer supermercado del país en realizar y transmitir una miniserie web original a través de esta plataforma.

El programa presentó su primera temporada compuesta por doce capítulos protagonizados por un elenco de actores ecuatorianos reconocidos como Christian Maquillón, Belén Idrobo y Frances Swett,

entre otros. Esta serie centra su trama en Amada, una madre y esposa carismática que además es dueña del restaurante Mi Tía Amada (por su tía que le enseñó a cocinar).

En ese popular negocio, Amada pone en práctica su reconocida capacidad de brindar acertados consejos a los problemas de sus comensales, desde reconciliarse con su pareja hasta cómo manejar el bullying de los niños. Todo este contenido se sirve como una dulce receta de amor.



Pioneros en 'big data'

Cada día, nuestros 205 almacenes recopilan 250,000 transacciones comerciales en todo el país, las cuales generan un gran volumen de datos sobre las tendencias en la operación del negocio. Ahora tenemos la posibilidad de aprovechar esa big data a través de herramientas tecnológicas de gran capacidad de procesamiento y análisis, como **Tía Analytics, plataforma inteligente que analiza ese comportamiento para proporcionar información gerencial** capaz de facilitar la toma de decisiones sobre estrategias de ventas y mercadeo.

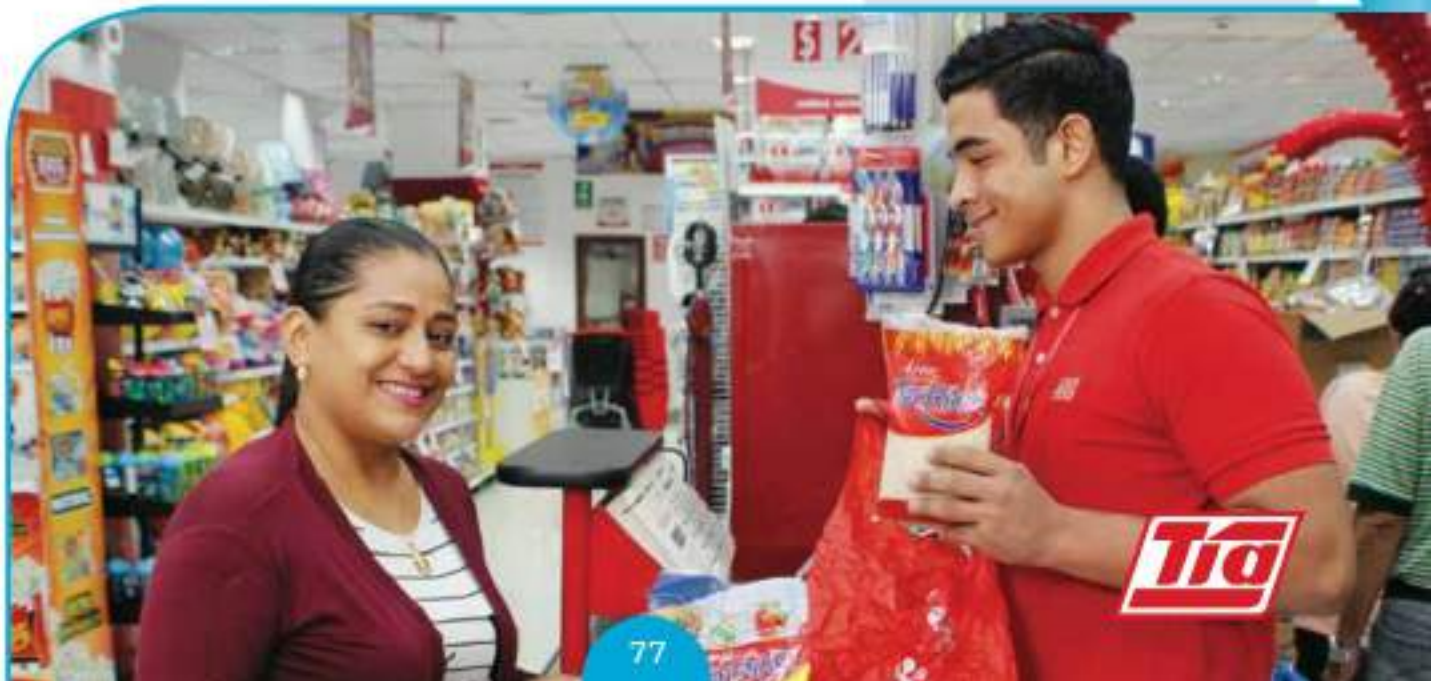
Esta tecnología funciona perfectamente para complementar estudios de mercado y es ofrecido a nuestros proveedores como un servicio que puede mostrarles un sinnúmero de combinaciones de datos, por ejemplo, el movimiento de sus productos, sell-in, sell-out, los lugares geográficos donde tienen mayor demanda, etc.

Un valor agregado de gran interés en Tía Analytics es la posibilidad de combinar la información con los hábitos de consumo de los clientes que forman parte de nuestro programa de fidelización Más, que representa más del 60% de la venta nacional. Así pueden formular variables como edad y género, entre otras, para así alinear mejor las estrategias dirigidas a los consumidores.

TIA ANALYTICS®

Esta plataforma online es capaz de analizar estas variables:

- Ventas segmentadas geográficamente por provincia, ciudad, local y comparativo anual.
- Participación de ventas.
- Entradas y stock diario por local, con filtro por categoría, subcategoría y producto.
- Integración con la base de datos de la tarjeta Más.
- Filtros demográficos: rangos de edades, género, etc.
- Categorización de clientes.
- Comparativo de perfiles de clientes.
- Análisis de comportamiento de consumo.



Ventajas corporativas

Desde el 2005 hemos venido ofreciendo nuestro servicio Consumo Empresarial para empresas que, a su vez, optan por extenderlo a sus colaboradores a través de una tarjeta especial para así entregarles todas las ventajas de una megacadena de cobertura nacional como Tía.

Este servicio también brinda una atención especializada para temporadas especiales. Por ejemplo, para Navidad presenta una oferta variada de canastas de productos, órdenes de consumo y venta

de pavos y pavitas, que se suman a los beneficios regulares del Consumo Empresarial. Estos son:

- Maximización del uso de su dinero a través del pago sin intereses, el cual es descontado directamente de su remuneración mensual.
- Ofertas permanentes y promociones exclusivas que se brindan en nuestros locales.
- Acumulación de puntos Más.
- Canje de premios al instante.
- Atención en cualquiera de nuestros 205 almacenes a nivel nacional.

CONSUMO
Empresarial

Fácil de sacar, comprar y pagar

SIN RECARGOS

 Solicite sin costo tarjetas adicionales
  Solicite a su empresa su cupo
 

CONSUMO
EMPRESARIAL



* Cifras expresadas
en miles de dólares.

\$ 13,264
2018 *

9.22%
Evolución

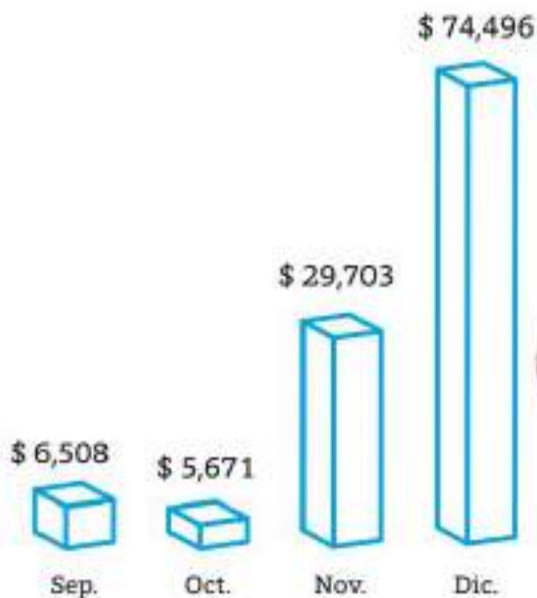
\$ 12,144
2017 *

CrediTía

En Tía trabajamos con la finalidad de ofrecer más beneficios a nuestros clientes. Por este motivo, **desde septiembre del 2018 implementamos el servicio CrediTía, una nueva forma de pago que otorga crédito directo corriente o diferido** de acuerdo con la necesidad de nuestros consumidores, hasta 18 meses plazo.

Este servicio está dirigido solo para clientes fidelizados, en su mayoría no bancarios, como una manera de acercarnos a sus necesidades, comportamiento de consumo y realidad económica. Las compras realizadas a través de CrediTía permiten la acumulación doble de puntos Más y doble oportunidad de ganar en todos nuestros sorteos o promociones.

El proyecto comenzó en los locales de Sangolquí y RiverMall, en Quito. Luego se sumaron las sucursales de Mitad del Mundo (Pichincha) y del cantón Durán (Guayas). Este servicio atendió a más de 1,000 clientes y logró una comercialización de más de \$ 100,000.



4 CLIENTES

Más de 3 millones de clientes con tarjeta Más

GRI (418-1)

Hace más de diez años, la tarjeta Más nació bajo la idea de premiar la fidelidad de nuestros clientes, quienes disfrutan de beneficios especiales, promociones y el canje de premios instantáneos a través de la acumulación de puntos por cada dólar de consumo.

Los usuarios pueden escoger los productos por canjear en nuestro catálogo de premios, el cual se renueva periódicamente y está disponible en el stand Más ubicado en todos los locales o de manera digital en la página web de Tía.

Durante el 2018 recibimos al día 250,000 clientes, de los cuales 96,800 presentaron la tarjeta Más. Adicionalmente extendimos los beneficios de la tarjeta a nuestros colaboradores al otorgar 3'376,176 puntos y 4,085 premios canjeados.

Finalizamos el año con una participación del 63.35% de la venta total. Este es el resultado de un

trabajo constante en conjunto con nuestros locales.

Durante el periodo 2018 no registramos ningún reclamo relativo a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de sus datos, ya que contamos con una estricta política de privacidad y confidencialidad en la información personal proporcionada y autorizada por nuestros compradores. Empleamos esta información para enviarles ofertas personalizadas basándonos en su historial de consumo.

CLIENTES MÁS

Año	Registrados	Activos
2018	3'360,613	2'710,540
2017	2'882,411	2'288,898
Evolución	16.59%	18.42%

Año	Premios redimidos	Puntos redimidos
2018	960,239	213'247,880
2017	664,045	192'242,186
Evol.	44.60%	10.93%



Ventajas en la app Más

En febrero del 2018 lanzamos la app Más, disponible para el sistema operativo Android. Gracias a esta herramienta digital, los clientes de Almacenes Tía pueden registrarse y acceder a la consulta de sus puntos acumulados, promociones, ofertas, cupones electrónicos, catálogo de productos, localización de locales en todo el país y nombres de los ganadores de las campañas mensuales de la empresa.

Además, nuestros clientes pueden acceder al enlace de nuestro sitio de e-commerce y disfrutar de una oferta variada de productos.

La app Más nos permite acercarnos de manera más eficiente y 'tecno' a través de sus teléfonos celulares. ¡Estamos al alcance de su mano! Y eso también nos pone más cerca de sus corazones.

APP MÁS



9,372
personas
activas.



62,452
descargas de
la aplicación.



1'332,502
visitas.



3'249,935
visualizaciones
de pantallas.



'Delivery' a su casa

Con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia de compra desde la comodidad del hogar, **desde febrero del 2017 emprendimos el servicio Tía a Domicilio**. Los clientes pueden comprar productos solo con realizar una llamada telefónica al **1800-842-842 (TIA TIA)** o al **WhatsApp 099-095-9959**.

Los usuarios pueden solicitar productos comestibles, bebidas, perfumería y artículos de limpieza, entre otros, para cancelarlos en efectivo o con tarjeta de crédito o débito cuando sean entregados.

Al cierre del 2018, Tía a Domicilio ofreció su servicio en los locales de las urbanizaciones La Joya, La Aurora, Maestro y Ciudad Celeste, en la provincia del Guayas, y en el local de la Plataforma Gubernamental, en Quito, además de sus zonas de influencia.

VENTAS



¿CÓMO ES EL PROCESO?



4 CLIENTES



Compras con un clic

Con el objetivo de alinearnos a las nuevas tendencias de consumo, **desde marzo del 2018 tenemos disponible nuestra moderna página de comercio electrónico,**

www.tia.com.ec, para ofrecer a nuestros clientes una nueva experiencia de compra en línea desde la comodidad de su hogar o donde se encuentre.

Entre los beneficios que ofrecemos con esta nueva plataforma se destacan: ahorro de tiempo, seguridad y confianza en las facilidades de pago con tarjetas de crédito, débito o en efectivo al momento de la entrega, acumulación de puntos Más y acceso a artículos exclusivos solo para la tienda virtual.

Dentro de nuestro sitio web, los clientes pueden acceder a diversas categorías de productos, como **comestibles, electrodomésticos, tecnología, hogar, artículos para mascotas y juguetes**, los cuales se comercializan a nivel nacional con entregas de tres a cinco días laborables en el territorio continental y hasta quince días laborables para los clientes en las islas Galápagos.

Además, como miembros activos de la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico, durante el 2018 participamos en tres eventos: en abril ofrecimos ofertas exclusivas a nuestros

clientes participantes en el CyberMami, y en los meses de septiembre y noviembre intervenimos en el Cyber Monday, jornadas en las cuales registramos 22,181 visitas a nuestra web. ¡Somos un éxito también en el mundo virtual!

Tia.COM.EC



22,181
visitas en el
Cyber Monday.



\$ 65,746
en ventas en nuestra página
web durante el primer año.



1,076
tickets emitidos.

4
C
L
I
E
N
T
E
S

Tia

Innovadores: Lucía 1.0 y cajas autopago

En los últimos años, la evolución de los consumidores cada vez más digitalizados vuelve imprescindible que el sector del comercio minorista se reinvente y adopte nuevas tecnologías que resuelvan y entiendan las necesidades del público.

Por esta razón incorporamos dos proyectos innovadores que nos convierten en una empresa pionera en el sector *retail*. Con estas propuestas cumplimos con nuestro objetivo de transformar la

experiencia de compra de nuestros clientes a través de la tecnología.

El primer proyecto es la caja autopago (o cajero self checkout), servicio disponible desde noviembre del 2018 para nuestros clientes en el local Tía Ciudad Celeste, en Samborombón.

Esta nueva modalidad cuenta con cajas equipadas con tecnología de lectores de barras, monitor táctil y sistemas de cobro que permiten agilizar el pago y evitar largas filas.



También presentamos a Lucía 1.0, un robot con inteligencia artificial diseñado para el control de precios, etiquetas y faltantes en las estanterías, para lo cual fue programado y ensamblado por los ingenieros del Departamento de Data Science de nuestra empresa.

A este desarrollo se sumarán otras adquisiciones de similares características en febrero del 2019, ya que incorporaremos diez robots a los que hemos denominado TiaBots. Algunos se dedicarán a la interacción directa con los clientes para ofrecerles ofertas personalizadas.

Estos robots aportarán para un servicio y experiencia de compra que por primera ocasión se vivirá en el país.

“ La experiencia de usar el cajero *self checkout* fue novedosa, lo cual permite mayor rapidez en las transacciones y disminuye las colas en las otras cajas. Es un sistema único en los supermercados del país; exclusividad de Tia. ¡Felicitaciones! ”

Ana María Aveiga
Cliente de cajas autopago



10
TiaBots
serán incorporados
en el 2019.



Siempre mejores: web corporativa

En marzo del 2018 renovamos nuestra página corporativa para publicar noticias sobre nuestra empresa, información de nuestros servicios empresariales, oportunidades laborales y los requisitos para convertirse en proveedores, entre otros datos.

El sitio web **corporativo.tia.com.ec** brinda también acceso a nuestro portal de servicio al cliente, en el cual resolvemos dudas sobre la tarjeta Más y CrediTia, además de solicitudes laborales, pedidos de facturación, sugerencias y preguntas sobre nuestros productos, precios y premios.

Entre mayo y diciembre del 2018 atendimos

546 de estas solicitudes a través de nuestro portal.

La cercanía con nuestros clientes a través de nuestras plataformas nos ha permitido gestionar eficazmente sus mensajes para contribuir al mejoramiento de nuestro servicio.



4'137,573
visitas en
nuestra web
corporativa.



Socialmente responsables

Somos conscientes de la importancia de nuestro rol como empresa privada dedicada a servir a las personas que desean adquirir productos de primera necesidad.

Por ello, en nuestros locales del país ofrecemos

descuentos adicionales enfocados en brindar una ayuda a nuestros clientes de los grupos de atención prioritaria.

Estos son: **5% para personas con capacidades especiales, 8% para los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano y 5% para jubilados.**

Para nosotros es un privilegio poder servirlos.

DESCUENTOS GENERADOS

Grupo beneficiario	2018	2017	Evolución
Bono de Desarrollo Humano	246,808	259,751	(4.98%)
Personas con capacidades especiales	73,202	65,224	12.23%
Jubilados	79,925	63,603	25.66%
Total	399,935	388,578	2.9%



Tienen el sello Tía



Ofrecemos una amplia gama de productos de marcas propias que se destacan por su alta calidad y precios bajos

para ajustarse a las necesidades de nuestros clientes.

La elevada aceptación de esos artículos por parte de nuestros compradores provocó que las referencias de tal oferta se elevaran en 60% en comparación con el año 2017.

También nos enorgullece destacar que dentro del grupo de proveedores que fabrican nuestros productos de marcas propias, 155 sean de la industria ecuatoriana,

lo que representa una evolución del 202.63%, en comparación con el 2017.

Estos proveedores cumplen con estrictas regulaciones de producción para ofrecer altos estándares de calidad.

Además, cerramos este año 2018 con 238 referencias en productos de alta rotación, lo cual representa un crecimiento del 53%.

En nuestra sección de artículos de tecnología e innovación logramos ofrecer 1,294 presentaciones en productos de juguetería, electricidad y Navidad, lo cual nos permite seguir atendiendo a nuestros clientes con la misma calidad, variedad y economía que nos caracteriza.

REFERENCIAS DE MARCAS PROPIAS

Marcas	2018	2017	Evolución
BestXmas	314	81	288%
Extreme	30	23	30%
Free Beach	24	52	(54%)
Happy Toys	670	288	133%
Home Club	726	616	18%
Hometech	117	133	(12%)
Just Baby	65	73	(11%)
Mayik	80	47	70%
Play School	196	92	113%
Ta'Riko	127	97	31%
Top One	29	36	(19%)
Trial	177	62	185%
Total	2,555	1,600	60%



155
proveedores
nacionales.



2,555
referencias de
marcas propias.



60%
crecimiento
de marcas
propias.



4
C
L
I
E
N
T
E
S



Reporte de mediciones

GRI 414

Evaluación social de los proveedores

Nuestros proveedores son seleccionados estrictamente por la calidad de sus productos, por lo cual no realizamos evaluaciones estrictas de su gestión en el aspecto social.

GRI 416

Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

Nuestros productos alimenticios cumplen con todos los requisitos exigidos por las leyes ecuatorianas, como registro sanitario y semaforización, por lo cual todos nuestros proveedores se rigen también con esos estándares de calidad.

Sin embargo, si un producto genera un reporte por parte de un cliente o colaborador, nuestros especialistas realizan un análisis profundo de artículos similares, incluso a través de laboratorios privados, para evaluar el nivel del problema. Si los resultados no son adecuados, realizamos un bloqueo de esos pedidos hasta que el proveedor mejore en su producción y controles.

En el caso de cárnicos de nuestras marcas propias, llevamos un cronograma anual de control microbiológico conforme a la normativa NTE INEN: 1338.

Además, desde el 2017 mantenemos la Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura en Alimentos (BPMA) por parte del organismo de inspección acreditado Icontec, la cual avala el cumplimiento de la normativa técnica sanitaria ARCSA-067-2015-GGG, como es el caso de Almacenes Tía. Gracias a esta certificación, garantizamos la inocuidad de nuestros productos cárnicos, así como la ampliación de nuestro surtido a través de la innovación, dejando de ser vendedores de cortes primarios y colocándonos en un mejor nivel competitivo.

CONTENIDO 416-2

Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

En el 2018 identificamos casos con advertencia de autoridades, ante los cuales tomamos correctivos pertinentes. Además, registramos una multa.

CONTENIDO 416-3

Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

Durante el año no identificamos ningún caso sobre este aspecto.

CONTENIDO 417-2

Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

Conforme a lo reportado en la oficina matriz, en el año pagamos una multa debido a un caso de incumplimiento de etiquetado.





4
C
L
I
E
N
T
E
S







CAPÍTULO 5

¡Ambiental

5
AMBIENTAL



OPERACIÓN CON ELEVADA RESPONSABILIDAD



En Tía tenemos un firme compromiso con el planeta. Nuestras iniciativas ejecutadas a lo largo de nuestra cadena de valor y cultura corporativa buscan establecer una **armonía entre nuestro desempeño como empresa y el cuidado del ambiente**, de modo que seamos una fuente de beneficios para esta generación y para aquellas que están por venir.

Nuestra responsabilidad en este ámbito involucra elementos tan complejos como la operatividad de nuestros tres centros de distribución

a nivel nacional, al igual que decisiones simples motivadas por nuestras campañas como Menos fundas, más vida, y el Biocartonero, que buscan involucrar a los 250,000 clientes que diariamente visitan nuestros 205 locales. Tal volumen de negocio provoca que cada decisión que implementemos tenga un gran impacto en todo el país.

El uso eficiente de la energía eléctrica y el correcto manejo de las aguas residuales son también prioridad en nuestra estricta política ambiental, la cual es parte de nuestra esencia más profunda.

3%

de incremento de registros ambientales.

7%

de incremento en informes ambientales de cumplimiento.

100%

de locales nuevos con regularizaciones ambientales.

30%

de ahorro energético por cambio de vitrinas de frío con puertas de frío en 18 locales.



Eficiencia operativa en tres gigantes

Nuestras acciones a favor del planeta comienzan desde el corazón de nuestra cadena de valor: los centros de distribución. **Al cierre del 2018 contamos con tres complejos de bodegas** donde se realizan la recepción y despacho de la mercadería hacia nuestros locales.

Estas instalaciones ocupan un lugar especialmente importante en el momento de tomar decisiones para lograr una gestión operacional diaria con mínimo impacto ambiental.

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

	Secos		Frios	
	CND*	CRD**	CDF (GYE)***	CDF (LUCO)****
Galpones	23,000 m ²	20,700 m ²	2,100 m ²	2,600 m ²
Operación	2'445,788 bultos al mes recibidos y despachados.	1'457,797 bultos al mes recibidos y despachados.	356,315 gavetas al mes recibidos y despachados.	95,114 gavetas al mes recibidos y despachados.
Almacenamiento	28,000 m ³	34,000 m ³	No aplica	No aplica
Cobertura	130 locales	80 locales	138 locales	72 locales
Colaboradores	274 personas	165 personas	151 personas	49 personas
Flota de camiones	49 unidades	33 unidades	37 unidades refrigeradas	23 unidades refrigeradas

* CND: Centro Nacional de Distribución (Km. 26 1/2 vía a Caule, Guayaquil).

** CRD: Centro Regional de Distribución (vía Calacalí, Quito).

*** CDF (GYE): Centro de Distribución de Frios (Km. 11 1/2 vía Perimetral, Guayaquil).

**** CDF (LUCO): Centro Regional de Distribución (vía Calacalí, Quito).

Nota: Nuestro nuevo Centro de Distribución Nacional se está construyendo en Lomas de Sargentillo (Guayas) e integrará el CND y el CDF en el 2019.



Indicadores logísticos

PRECISIÓN DE INVENTARIO

Para un negocio de *retail* como el nuestro es de vital importancia la precisión del inventario en nuestros centros de distribución. Durante el año **mantuvimos estrictos controles de calidad para verificar periódicamente la ubicación de los productos** en los racks con el fin de evitar discrepancias entre los registros virtuales y la realidad física.

NIVEL DE SERVICIO AL PROVEEDOR

Durante el año se implementaron varias medidas a favor de la atención a nuestros proveedores. Gracias a una coordinación más eficiente **se obtuvo un incremento del 2.07% en el nivel de servicio** para lograr un mayor cumplimiento en los horarios de atención y un bajo número de atrasos.

VOLUMEN DE DESPACHO

Durante el 2018 inauguramos 17 locales en varias zonas del país. Debido a este logro **el volumen de despacho de la mercadería aumentó 10.7%**, hasta registrar 596,783 m³ de productos gestionados al finalizar el año.

BULTOS DESPACHADOS POR HORA

Una medida adoptada fue la creación de un área específica, junto a los andenes, para **facilitar el tránsito del 30% del volumen de productos despachados cada día**. Esto favoreció a que disminuyera el tiempo operativo en esta parte del proceso.

PORCENTAJE DE MALOS DESPACHOS

Se implementó un área llamada Unidad de Control para establecer **procesos y auditorías a través de inventarios cíclicos** que ayudan a identificar los errores que se generan en los despachos.

Indicador	2018	2017	Evol.
Precisión de inventario	93.38%	93.11%	0.28%
Nivel de servicio al proveedor	88%	87%	2.07%
Volumen de despacho m ³	661,038	596,783	10.77%
Bultos despachados por hora	105	99	6.06%
Porcentaje de malos despachos	0.076%	0.080%	(5.60%)



¡Ya viene!: nuevo Centro de Distribución Nacional

Nuestra permanente expansión ha generado la necesidad de construir un nuevo centro de distribución que se ajuste a nuestra exponencial cobertura en los requerimientos y estándares logísticos.

Nuestro Centro de Distribución Nacional estará ubicado en el km 49 ½ de la vía Guayaquil-Manabí, en el cantón Lomas de Sargentillo, provincia del Guayas. **Para este proyecto estamos destinando una inversión de más de \$ 47 millones** e implementaremos tecnología innovadora de abastecimiento que unificará nuestros procesos logísticos tanto para productos perecederos como no perecederos.

El nuevo Centro de Distribución Nacional ocupa 160,000 m² de los 920,000 m² del terreno total, en donde se instalarán distintas áreas operativas y de integración. Contará con un edificio de productos fríos de 6,800 m² que contendrá cámaras para preservar lácteos, carnes, frutas y verduras a sus temperaturas óptimas.

En cuanto al despacho de productos secos, su espacio de construcción de 40.000 m² contará con paneles de energía solar para generar 100 kW que alimenten los ventiladores de la bodega.

Tales iniciativas confirman que la sostenibilidad es elemento imprescindible en cada actividad de nuestra empresa, ya que estamos decididos a que todos nuestros procesos sean más amigables con el ambiente. Por ello, el Centro de Distribución Nacional es el reflejo de una estricta política constructiva que dará como resultado un edificio enfocado en la eficiencia energética.

Además, se han implementado acciones que nos ayuden a reducir los impactos ambientales, como la

optimización de los recorridos de la flota de camiones, la cual significará una reducción anual de emisiones de 1.361 t de CO² (e).





51,000 m²
cubiertos y 39,000 m²
de circulación
y caminería.



40,000 m²
en bodega de
secos y 8,000 m²
de frescos.



93 ha
en total y 16 ha
intervenidas en
esta primera etapa.



\$ 47
millones de
inversión.



2,200
toneladas de acero
en estructuras
y cubiertas.



41,000
pallets de
capacidad.



+1,800
empleos
directos e
indirectos.



Correcta gestión de efluentes y residuos

GRI (306-1, 306-2, 306-3, 306-5)

En Tía nos preocupamos por efectuar una adecuada disposición de los efluentes y residuos generados en nuestros procesos, conforme a nuestra política de gestión amigable con el ambiente.

En el caso del vertido de aguas, **durante agosto del 2018 instalamos una planta de tratamiento de líquidos en nuestro Centro de Distribución de Fríos**, la cual funciona en conjunto con trampas de grasas para tratar el agua utilizada en el área de procesos de cármicos, en el proceso de frutas y verduras, y en el área de lavado de gavetas.

Estas aguas residuales son tratadas biológicamente con el fin de generar el menor impacto a la naturaleza y así cumplir con las disposiciones establecidas por la legislación. Los sedimentos en los tanques se entregan a un gestor ambiental que los utiliza como abono orgánico.

Durante el año no se reportaron cuerpos de agua

afectados por vertidos de líquido y/o escorrentias ni derrames significativos.

En nuestro Centro de Distribución de Fríos también se realizan cortes de carnes de res, cerdo y pollo que generan desperdicios orgánicos que son entregados a Puerto Limpio (empresa encargada de la recolección de la basura de Guayaquil) o a una empresa de la industria alimentaria.

Respecto a la estadística de residuos de vegetales, la cantidad del 2018 disminuyó en comparación con la del año anterior debido a la inauguración de nuestra Plataforma de Fríos en Calacalí, que recibe la mayor cantidad de proveedores de este tipo.

Además, algunos de los vegetales que no pudieron destinarse a la venta, por no cumplir con los estándares de presentación (pero sí de calidad), fueron derivados al Banco de Alimentos de Guayaquil y Quito para que sean repartidos entre sus organizaciones sin fines de lucro.



Tipo de residuo	Destinataria	kg 2018
Aserrín	Ind. Alimentaria	20,047.45
Carne industrial	Ind. Alimentaria	45,600.55
Grasa de cerdo	Ind. Alimentaria	13,952.65
Grasa de pollo	Ind. Alimentaria	8,182.95
Huesos	Puerto Limpio	107,171.20
Desperdicios	Puerto Limpio	3,171.01
Vegetales	Puerto Limpio	18,758.00
Total		216,883.81

Mejor 'frío' en Calacalí

Como parte de la estrategia para la operación de nuestra cadena logística, inauguramos la Plataforma de Fríos en las instalaciones del Centro Regional de Distribución (CRD), localizado en el kilómetro 7 de la vía Calacalí (Quito, provincia de Pichincha).

Esta nueva Plataforma de Fríos de 3,247 m² requirió una inversión que asciende a más de \$ 3'000,000, monto que la empresa destina con el objetivo de mejorar nuestros procesos logísticos de

despacho de productos perecederos, frutas, verduras y congelados hacia los almacenes.

Con esta inauguración se generaron 23 puestos de trabajo, lo cual significa oportunidades de crecimiento profesional para los habitantes de la localidad de Calacalí y zonas cercanas.

Con la operación de la nueva Plataforma de Fríos, los despachos llegarán con mayor rapidez a nuestros locales ubicados en el norte, centro-norte y Amazonia, además de que se optimizará el volumen de compra directamente con el comprador.



Reciclaje prioritario

GRI (301-2, 301-3)



Uno de nuestros firmes compromisos con el ambiente radica en la política de reciclaje de cartón y plástico que realizamos a lo largo de nuestra cadena de valor.

Nuestra política establece el envío de estos materiales desde todos los locales hacia los centros de distribución a través de los camiones de despacho de mercadería. **Los centros de distribución funcionan como puntos de acopio que luego entregan los materiales a un gestor ambiental calificado por las autoridades del ramo.**

RECICLAJE (en kilogramos)



Año	2018	2017	Evol.
Plástico	228,830	213,266	7%
Cartón	3'041,894	2'364,454	29%

También consideramos importante reciclar las bandejas de poliestireno empleadas en nuestro Centro de Distribución de Fríos para procesar los cortes de cárnicos expendidos al público.

Para reducir ese consumo, aumentamos 8.57% la presentación de los cárnicos empacados al vacío, y para el 2020 tenemos previsto cambiar las bandejas de poliestireno por bandejas elaboradas 100% de material PET reciclado.

¿Y los 'pallets'?

GRI (301-2, 301-3)



El *pallet* es otro instrumento útil para los procedimientos logísticos que realizamos en nuestros centros de distribución para el almacenamiento, despacho y transporte de mercadería.

Como parte de nuestro compromiso con el ambiente nos cercioramos de que los *pallets* que adquirimos provengan de proveedores certificados por la autoridad ambiental, de modo que la madera sea obtenida de bosques sembrados para ese propósito y no de áreas protegidas o nativas.

Otra política que emprendimos desde el 2015 es el mantenimiento de los *pallets* con el fin de optimizar y prolongar su vida útil. Aquellos que deban reemplazarse son vendidos a proveedores calificados para el transporte de adoquines,

PALLETS (unidades)



Año	2018	2017	Evol.
Adquiridos	11,000	9,000	22%
Reparados	29,909	29,120	3%
Total	53,177	47,390	12%

Evitemos el uso excesivo de fundas plásticas



2'922,920

fundas que no se usaron gracias al Biocartonero.

Menos fundas, más vida es el nombre de la campaña con la cual buscamos concienciar, desde el 2014, las consecuencias negativas que ocasiona el uso excesivo de las fundas plásticas en la vida marina.

El principal problema radica en que estos desechos terminan en el océano, confundándose entre los alimentos que ingieren los animales acuáticos y ocasionando graves problemas en su salud y en muchos casos, la muerte.

Otras afectaciones que suelen ocurrir son las estrangulaciones, enredos y asfixias que sufren las especies por causa de los desechos plásticos que se

encuentran como basura en su hábitat, ocasionando una situación que podemos combatir a través de nuevos hábitos.

Por ello **seguimos motivando a nuestros clientes para que empleen otras opciones en el transporte de sus compras, como cajas de cartón a través del Biocartonero.**

Esta alternativa se encuentra disponible en 91 locales de nuestro país y funciona como un dispensador que ofrece gratuitamente la posibilidad de usar cajas de cartón para evitar el uso de fundas plásticas. Gracias a esta iniciativa hemos logrado evitar el uso de 2.9 millones de fundas plásticas en el 2018.



Eficiencia energética

GRI (302-1, 302-4)

Durante el 2018 trabajamos en dos proyectos piloto que buscan la eficiencia energética en nuestros locales. La primera iniciativa consiste en el control de la climatización en los almacenes según tres parámetros: el horario, la temperatura ambiental y el número de personas.

La segunda acción, que se aplica en 18 sucursales, modernizó las vitrinas de exhibición para productos refrigerados. ¡Ahora tienen puertas!

Este proyecto busca que el sistema de

refrigeración tenga menos ciclos de compresión durante el día, con lo cual hemos logrado obtener un 30% de ahorro energético en comparación con una vitrina tradicional sin puertas.

Ambos proyectos piloto tienen previsto ser ejecutados también durante el 2019 en los locales que son parte del plan de inauguración y remodelación anual de la empresa.

Durante el 2018, nuestro consumo nacional de energía eléctrica fue del 58'680,432 kWh, lo que representa un 4.93% menos que el año anterior.

ENERGÍA ELÉCTRICA

Año	Gasto anual	kWh
2018	6'361,875	58'680,432
2017	6'759,220	61'725,714
Evolución	(5.88%)	(4.93%)



Respetuosos de las leyes

GRI (307-1)

El compromiso por el cuidado del planeta incluye el cumplimiento de la legislación relacionada con ese ámbito. Por este motivo, **durante el 2018 continuamos con los registros e informes ambientales** que avalan el correcto desempeño de nuestros locales en todo el país, alcanzando una evolución del 3% en registros ambientales y del 7% en reportes de cumplimiento con respecto al 2017.

También se gestionó la licencia ambiental para la subestación eléctrica que funcionará en el nuevo Centro Nacional de Distribución.







CAPÍTULO 6

Económico



FIRME CRECIMIENTO



\$ 50.8
millones

invertidos en 17 nuevos
locales, remodelaciones,
tecnología y otros ámbitos.



\$ 681.9
millones
de ingresos.



123,938 m²
de área de venta.



76.9
millones
de tickets emitidos.



El 2018 significó un año de metas cumplidas gracias al esfuerzo y dedicación demostrados por todas nuestras áreas. **Somos una entidad privada con orientación hacia resultados positivos y a la mejora continua de nuestros procesos**, lo cual es posible gracias a nuestro excelente desempeño económico producido gracias a la preferencia de los ecuatorianos.

Nuestros resultados financieros se resumen en los \$ 681.9 millones de ingresos que registramos en el 2018, los cuales generaron una utilidad bruta de \$ 35.8 millones. También destacamos los \$ 50.8 millones invertidos en la apertura de 17 nuevos locales, remodelaciones, ampliaciones y tecnología, con lo cual permanecemos fieles a nuestra filosofía de enfocarnos en generar bienestar a la mayor cantidad de hogares ecuatorianos.



\$ 20 millones
colocados en nuestra novena obligación.



\$ 437.7 millones
de compras a proveedores nacionales.



\$ 35.8 millones
generados en utilidad neta.



Panorama económico

La economía ecuatoriana moderó su crecimiento al 1.4% anual en el 2018, frente a una expansión del 2.4% registrada en el año previo. El menor dinamismo económico fue resultado de un ajuste en la tasa de crecimiento del consumo de los hogares, que pasó del 3.7% en 2017 al 2.7% en 2018.

En el mismo periodo, el gasto del Gobierno Nacional se moderó ligeramente del 3.2% al 2.9%, mientras que el ajuste en el crecimiento de la inversión fue aún mayor, pasando del 5.3% al 2.1%, principalmente debido a una contracción considerable de la inversión en obra pública.

Las actividades comerciales aumentaron a una tasa del 3.1% anual en el 2018, frente al 5.4% observado durante el 2017. Las actividades industriales y de servicios también moderaron su crecimiento durante este año, mientras que las actividades de la construcción registraron un ligero repunte, luego de años de recesión.

El sector externo contribuyó negativamente

al crecimiento de la economía en 2018, ante una expansión del 5.8% anual en las importaciones, mientras que las exportaciones apenas aumentaron al 0.9% anual. La apreciación del dólar está encareciendo las exportaciones ecuatorianas y han abaratado la compra de productos importados, cuyos precios también han caído en el caso de los productos europeos, gracias al acuerdo comercial alcanzado con la Unión Europea en 2017.

El deterioro de la balanza comercial llevó a que el país registrara un déficit en cuenta corriente del 1.4% del PIB en 2018, frente a un déficit del 0.5% en el periodo del 2017.

En contraste con la profundización de los desequilibrios externos, el déficit del sector público se moderó en el último año al 1.2% del PIB, frente al 4.5% registrado el año pasado. La inflación se mantuvo en niveles cercanos a cero a lo largo de 2018, persistiendo la tendencia observada durante 2017.

Fuentes de información: Banco Central del Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). **Elaboración:** Proftas.



En resultados: ¡nadie es como Tía!

GRI (201-1)

La solidez de nuestra empresa está plasmada en el crecimiento continuo que hemos demostrado a lo largo de los más de 58 años en el Ecuador, generando empleos e invirtiendo en la construcción de nuevos locales que satisfagan las necesidades de las familias que confían en la calidad y el servicio que ya son parte de nuestra esencia corporativa.

Estos indicadores son un canal para transparentar anualmente nuestro ejercicio económico como agradecimiento a nuestros

clientes y colaboradores, ya que sin ellos no habríamos logrado alcanzar ni superar nuestras metas financieras, que se demuestran en el crecimiento de 3.12% en ingresos o en los casi 77 millones de transacciones en el 2018.

Las donaciones aumentaron en 160.91% con respecto al año anterior, ya que los 17 locales que abrimos en nuevas locaciones impulsaron el incremento de nuestra ayuda a la comunidad. Un ejemplo es el apoyo que brindamos a escuelas, colegios, iglesias y patronatos con cada inauguración.



DESEMPEÑO (en miles de dólares)

Indicadores	2018	2017	Evolución
Activos	\$ 377,393	\$ 282,611	33.54%
Pasivos	\$ 318,318	\$ 239,290	33.03%
Patrimonio	\$ 59,076	\$ 43,321	36.37%
Ingresos	\$ 681,920	\$ 655,414	3.12%
Venta neta	\$ 633,754	\$ 611,831	3.58%
Utilidad bruta	\$ 228,105	\$ 215,119	6.04%
Participación a trabajadores	\$ 9,641	\$ 9,221	4.55%
Impuesto a la renta	\$ 18,791	\$ 12,600	49.14%
Tickets emitidos	76,955	74,153	3.78%
Utilidad neta	\$ 35,844	\$ 39,655	(9.61%)
IVA	\$ 21,381	\$ 22,723	(5.90%)



Noveno éxito en el mercado bursátil

Ecuador es un país decidido que apunta a un progreso permanente y no se deja abatir ante ningún tipo de adversidades. Por esto, a pesar de que el escenario se torne frágil en ocasiones, continuamos asumiendo nuevos retos que miran al futuro siempre con optimismo.

Desde el 2010 hemos incursionado anualmente

en el mercado bursátil con emisiones de obligaciones que nos ratifican como una empresa sólida en nuestro desempeño económico.

Durante el 2018 generamos la novena emisión de obligaciones por \$ 20 millones. Los fondos obtenidos estarán destinados a nuevos proyectos de inversión local y a capital de trabajo. Es decir, para seguir construyendo la Tía que amamos.

9^a
Emisión de obligaciones.

\$ 20 millones
Monto total.

AAA-
Calificación de riesgo.

7 años
Plazo de inversión.

Llegamos a más familias ecuatorianas

GRI (203-1, 203-2)

Seguimos invirtiendo en nuestras instalaciones con el objetivo de brindar una mejor experiencia de compra a los clientes. **Destinamos \$ 50.8 millones a inversiones relacionadas con el crecimiento de nuestra infraestructura y el mejoramiento de la tecnología.**

El 40.48% se enfocó en la apertura de 17 nuevas sucursales, ampliaciones, remodelaciones

y la compra de terrenos; es decir, 32.84% más que el 2017, mientras que las inversiones en los centros de distribución y otros inmuebles crecieron 6.3% en comparación con el año anterior.

Estas decisiones permitieron que el área de venta de todos nuestros almacenes, que ya suman 205 en 22 provincias, crezca 9.42% hasta alcanzar un total de 123,938 m². Esto significa más familias satisfechas en todo el territorio nacional.

INVERSIONES (en miles de dólares)

Indicadores	2018	2017	Evolución
Tecnología	\$ 3,147	\$ 5,125	(38.59%)
Locales nuevos, terrenos, ampliaciones / remodelaciones	\$ 20,588	\$ 15,498	32.84%
Centros de Distribución y otros	\$ 27,130	\$ 19,904	6.30%
Total	\$ 50,865	\$ 40,526	25.51%

Aclaración: La presente Memoria de Sostenibilidad 2018 agrupa las inversiones de manera distinta a lo presentado en la Memoria del año anterior. Por ello las cifras de ambos años no coinciden.

AUMENTO DEL ÁREA DE VENTA

	2018	2017	Evolución
Crecimiento	9.42%	6.31%	-
Dato en metros cuadrados	123,938 m ²	113,269 m ²	9.42%

NUEVOS ALMACENES

Local	Ciudad	Fecha de inauguración
Milagro III	Milagro	12 de enero
Plataforma Gubernamental	Quito	19 de enero
Machala IV	Machala	10 de marzo
Coop. Juan Montalvo	Guayaquil	19 de mayo
Quevedo III	Quevedo	22 de junio
Shushufindi	Shushufindi	29 de junio
Pifo	Quito	17 de agosto
Machala Terminal	Machala	14 de septiembre
Tumbaco II	Tumbaco	19 de octubre
San José de Guamani	Quito	9 de noviembre
Machala VI	Machala	16 de noviembre
Ciudad Celeste	Samborondón	29 de noviembre
Rocafuerte	Rocafuerte	7 de diciembre
Portoviejo III	Portoviejo	14 de diciembre
Portoviejo IV	Portoviejo	21 de diciembre
Ventanas II	Ventanas	22 de diciembre
Pueblo solo Pueblo	Quito	28 de diciembre



La producción nacional, nuestra mejor apuesta

GRI (203-2, 204-1)

Nuestros proveedores (nacionales y extranjeros) son los aliados más importantes a la hora de llegar a los hogares ecuatorianos que confían en Almacenes Tía.

Nuestras perchas se encuentran surtidas por casi el 80% de productos ecuatorianos, lo cual nos llena de orgullo ya que así fomentamos el desarrollo de la industria nacional desde diversos sectores de la producción. Para asegurar una eficaz relación de ganar-ganar, acompañamos a varios de ellos en sus

procesos con miras a cumplir con los altos estándares que exige el mercado. Esto ocurre particularmente con los emprendedores locales que ven en Tía la oportunidad de llegar a todos los rincones del país.

Durante el 2018, nuestras compras a empresas ecuatorianas ascendieron a \$ 437.7 millones, lo cual representó un crecimiento del 7.81% respecto del año anterior. Además, **nuestras compras totales aumentaron 5.96%**, lo que demuestra nuestra confianza en el Ecuador y nuestro gran desempeño económico.

“Hace cuatro años, el sueño empezó gracias al apoyo que nos brindó Almacenes Tía para llegar a los hogares ecuatorianos. Somos representantes del agro como productores de papa chola, con la cual hemos generado fuentes de empleo. Seguros de seguir creciendo junto con esta prestigiosa empresa, continuaremos trabajando con altos estándares de calidad como hasta ahora lo hemos hecho.”

Sherly Reyes

Gerenta propietaria
Papa Fresh



COMPRAS DIRECTAS A PEQUEÑOS PRODUCTORES

En mayo dimos inicio a un **proyecto piloto de compras en el campo que nos permitió trabajar con 24 nuevos agricultores y asociaciones agrícolas**, logrando así el ingreso a nuestras tiendas de más de 400 toneladas de productos como papa, pepino, sandía, piña y granadilla.

Esta iniciativa incluye el acompañamiento técnico *in situ* y capacitaciones dictadas por nuestros gestores comerciales en las zonas productivas. Al acortar la cadena de abastecimiento potenciamos el desarrollo de este grupo humano del sector rural con repercusiones positivas en frescura, abastecimiento y rentabilidad de los cultivos.

Para el próximo año está previsto trabajar de la mano con comunidades que siembran cítricos y productores dedicados a la exportación. El objetivo para el 2019 es triplicar los ingresos de frutas y vegetales mediante esta vía, con lo cual llegaríamos a las 1,200 toneladas.

COMPRAS POR PROVEEDOR (productos de consumo masivo)

Tipo de empresa	2018	Participación	2017	Participación	Evolución
Total	\$ 379'909,048	100%	\$358'538,747	100%	5.96%
Grande	\$ 331'010,647	87.13%	\$ 312'680,711	87.21%	5.86%
Mediana empresa	\$ 29'097,635	7.66%	\$ 26'082,112	7.27%	11.56%
Pequeña empresa	\$ 11'813,222	3.11%	\$ 10'947,357	3.05%	7.90%
Microempresa	\$ 4'569,297	1.20%	\$ 4'000,506	1.12%	14.21%
EPS	\$ 1'156,956	0.30%	\$ 1'411,721	0.39%	(18.04%)
Artesano	\$ 948,251	0.25%	\$ 1'176,107	0.33%	(19.37%)
Otros	\$ 1'313,036	0.35%	\$ 2'240,231	0.62%	(41.38%)

COMPRAS DENTRO Y FUERA DEL PAÍS

Procedencia	2018	Participación	2017	Participación	Evolución
Total	\$ 470'817,880	100%	\$453'342,791	100%	3.85%
Nacional Productos nacionales de proveedores nacionales	\$ 373'111,453	79.25%	\$ 358'594,241	79.1%	4.05%
Proveedor Importados por proveedores nacionales	\$ 64'604,195	13.72%	\$ 67'129,064	14.81%	3.76%
Importado Productos importados por Tía	\$ 33'102,231	7.03%	\$ 27'619,485	6.09%	19.85%

Aclaración: La Memoria de Sostenibilidad 2017 mostró datos distintos en este ámbito, por ello no coinciden con la información presentada en los dos cuadros de esta página.



El sabor más puro de nuestro país



Para nosotros es importante destacar nuestra identidad a través de productos que nos identifican por su característico sabor tradicional. Cada región de nuestro país sobresale por su gastronomía, tan diversa como la flora y fauna de cada provincia. Contamos con alimentos, especias y variedades típicas que gozan de un alto valor nutricional, además de una gran aceptación entre nuestros clientes.

TENEMOS EL SABOR TÍPICO

Reconocemos el valor de los alimentos que desde pequeños nos han acompañado en la cocina o el comedor. Por ello nos preocupamos de que, en cada rincón del país, nuestros clientes puedan encontrar aquellos productos típicos que tanto gustan a abuelos, padres, hijos y nietos.

Orejitas, melvas, dulces de guayaba, empanadas de verde, tamales, tortillas de maíz o maíz tostado son solo algunos de los alimentos que gozan de una gran aceptación en nuestros locales, y de los que contamos con aproximadamente 150 ítems en presentaciones diferentes y a precios asequibles para los consumidores.



LEGADOS ANCESTRALES

Las tradiciones se transmiten de generación en generación y, con estas, también se heredan los secretos para una alimentación sana. Productos que se destacan por su textura, sabor, valor nutricional y, sobre todo, por su profunda presencia en el imaginario de los pueblos son los conocidos como "ancestrales".

La sal prieta, panela, cúrcuma, miel de abeja, semilla de chía, moringa, quinoa y pinol, entre otros alimentos, están disponibles en 83 presentaciones diferentes, gracias a los productores nacionales que ven en nuestras perchas un espacio importante para llegar a los hogares.



“Agradecemos a Almacenes Tía por la confianza en estos dos años. A través de esta prestigiosa cadena de tiendas, nuestra bebida de guanábana Pepa ha logrado gran participación en el mercado a nivel nacional. Reiteramos nuestro compromiso para fortalecer el vínculo comercial que desarrollamos en beneficio de nuestros clientes.”

Jaime Naveda
Presidente
El Guanabazo C. A.





ANEXOS



TIA S.A.
Chimborazo 217 y Luque
P.O. (5934) 2598830
Cofe: 09-01-05835
Guayaquil - Ecuador

TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA S.A.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
POR EL PERIODO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 VS DICIEMBRE 2017
(Expresado en U.S. dólares)

	Diciembre 2018	Diciembre 2017
ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	30,091,946.81	35,770,626.81
Cuentas por cobrar	13,712,783.70	13,656,649.41
Inventarios	79,701,731.99	67,536,674.90
Otros activos	0,401,699.14	2,157,997.82
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	123,907,161.61	119,133,948.94
ACTIVO NO CORRIENTE		
Propiedades y equipos, neto	214,019,813.38	150,961,836.37
Activos intangibles	33,626,594.67	10,546,073.73
Otras Cuentas por Cobrar	2,099,800.00	-
Otros activos	317,444.46	1,956,187.53
Activos por Impuestos Diferidos	530,536.66	-
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	251,485,191.29	163,477,099.63
TOTAL DEL ACTIVO	377,392,352.90	282,611,048.57
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Préstamos y obligaciones financieras	60,259,701.47	36,804,274.52
Cuentas por pagar comerciales	72,902,554.15	61,632,695.88
Otras cuentas por pagar	1,403,562.87	1,241,459.81
Pasivos por impuestos corrientes	9,326,397.96	6,133,463.09
Provisiones	25,419,840.19	24,336,363.96
TOTAL DEL PASIVO CORRIENTE	169,372,054.63	130,348,307.26
PASIVO NO CORRIENTE		
Préstamos	94,065,341.58	76,743,238.32
Obligaciones por beneficios definidos	11,529,439.43	10,374,679.00
Obligaciones por beneficios desahucio	3,507,039.40	3,404,040.66
Otros pasivos	33,740,311.54	17,072,448.64
Pasivo por impuesto diferido NIIF	6,023,656.22	1,346,367.05
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	148,865,788.23	108,941,373.69
TOTAL DEL PASIVO	318,237,842.86	239,289,680.95
PATRIMONIO		
Capital social	5,798,510.88	1,606,272.90
Reservas Legales	2,099,275.44	803,136.45
Resultados acumulados	50,377,675.82	40,911,958.07
TOTAL DEL PATRIMONIO	59,075,462.14	43,321,367.42
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	377,392,352.90	282,611,048.57


Lic. Pedro Gonzalez Villos
Director Principal


Inc. Juan Carlos Lora
Contador General

TIA S.A.
Chimborazo 217 y Luján
P.O. (5934) 2398830
Código: 09-01-05835
Guayaquil - Ecuador

TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS (TIA) S.A.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
POR EL PERÍODO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 VS DICIEMBRE 2017

	Diciembre 2018	Diciembre 2017
Ventas	633,754,204.91	611,831,349.27
Arendamientos, concesiones y otros	48,168,800.35	43,583,025.06
TOTAL INGRESOS	681,923,005.26	655,414,374.33
COSTO DE VENTAS		
Costo de las mercaderías vendidas	461,349,058.96	446,426,962.54
Descuento y bonificación en compras	(7,633,623.15)	(6,131,768.61)
TOTAL COSTO DE VENTAS	453,715,435.81	440,295,193.93
MARGEN BRUTO	228,207,569.45	215,119,180.40
GASTOS		
Sueldos y salarios	50,744,853.98	47,745,352.76
Servicios de vigilancia y logística	2,513,719.17	3,428,554.48
Beneficios sociales y otros	20,567,793.47	19,217,602.45
A jubilación patronal	486,821.83	1,031,979.43
Desahucio	296,384.23	848,942.40
Remuneración del directorio	1,924,000.00	1,849,955.00
Participación de trabajadores	9,641,213.39	9,221,346.80
Arendas	9,454,284.78	8,938,846.90
Publicidad	8,246,939.74	10,880,387.40
Servicios básicos	7,429,022.32	7,763,605.27
Mantenimiento y reparaciones	6,054,576.46	5,812,486.10
Impuestos y contribuciones	5,779,648.44	6,501,200.97
Seminarios de oficina	1,472,962.89	1,310,554.00
Gastos de viajes y movilización	4,316,417.58	4,203,092.34
Honorarios en general	7,141,353.04	7,578,952.01
Materiales de empaque	3,596,474.82	3,578,812.36
Gastos financieros	18,165,753.50	11,796,372.37
Seguros	1,200,630.74	953,525.94
Otros	29,746.65	29,086.70
Donaciones	68,044.09	25,313.00
Depreciación y amortización	13,222,179.07	11,941,513.18
TOTAL DE GASTOS	173,479,656.27	162,864,881.89
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	54,634,109.18	52,254,298.51
Impuesto a la renta del ejercicio	(10,790,543.68)	(12,598,969.84)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	35,843,565.50	39,655,328.67
Impuesto Diferido	600,245.10	50,600.80
Total Resultado Integral	36,443,810.60	39,705,929.47


Econ. Pedro Gonzalez Villegas
Director Principal


Ing. Juan Carlos Lara
Contador General





Ernst & Young Ecuador E&Y Cia. Ltda.
 Av. Francisco de Orellana y Alberto Borge
 Edificio Centrum, Piso 14
 P.O. Box: 09-01-7572
 Guayaquil Ecuador

Phone: +593 4 261 - 6500
 ey.com

Informe de los auditores independientes

A los accionistas de Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.:

Informe sobre la auditoría de los estados financieros separados

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados adjuntos de Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. (una sociedad anónima constituida en el Ecuador), que comprenden el estado separado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018, y los estados separados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros separados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. al 31 de diciembre de 2018, y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera y el Oficio No. Oficio N°SCVS-INMV-2017-00060421-OC de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que modifica lo referente a la aplicación de la tasa de descuento para planes de pensión (Véase Nota 2(b)).

Bases para la opinión de auditoría

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con estas normas se describen más adelante en nuestro informe en la sección Responsabilidades del Auditor sobre la Auditoría de los Estados Financieros. Somos independientes de la Compañía de acuerdo con el Código de Ética emitido por el Comité de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés), conjuntamente con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador y hemos cumplido con otras responsabilidades de ética de acuerdo con dichos requerimientos y el Código de Ética emitido por el IESBA.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Asuntos claves de auditoría

Los asuntos claves de auditoría son aquellos que a nuestro juicio profesional fueron de mayor importancia para la auditoría de los estados financieros separados del año 2018. Estos asuntos fueron cubiertos en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros separados tomados en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre ellos. No presentamos una opinión separada sobre dichos asuntos. Para los asuntos que se incluyen a continuación, se proporciona una descripción de como en nuestra auditoría se cubrió dichos asuntos en ese contexto.

Hemos cumplido con las responsabilidades descritas en nuestro informe en la sección Responsabilidades del Auditor sobre la Auditoría de los Estados Financieros que tienen relación con estos asuntos.



Informe de los auditores independientes (continuación)

Consecuentemente, nuestra auditoría incluye la realización de procedimientos diseñados para responder a nuestra evaluación de riesgo de distorsiones importantes en los estados financieros separados. Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría, incluyendo los procedimientos desarrollados para cubrir los asuntos que se describen a continuación, proporcionan la base para nuestra opinión de auditoría sobre los estados financieros adjuntos.

Existencia y valuación de inventario

Al 31 de diciembre de 2018, la Compañía mantiene inventario por US\$ 79,701,733 que representa el 21% del total de los activos, distribuidos principalmente en los segmentos de supermercados, ferretería, ropa y juguetería. La valuación de los inventarios se realiza al costo promedio o al valor neto de realización, el que sea menor. Debido a la participación significativa de los inventarios como parte del activo total, concluimos que la existencia y valuación de los inventarios son un asunto clave de auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros, observar los recuentos físicos de inventario en diferentes ubicaciones (incluyendo tiendas y centros de distribución), determinar la condición del inventario y realizar pruebas en una muestra de artículos para evaluar la base del costo y el valor neto realizable del inventario y evaluar la idoneidad de la provisión para lento movimiento, de requerirse.

Responsabilidades de la gerencia de la Compañía sobre los estados financieros separados

La gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera y de su control interno determinado como necesario por la gerencia, para permitir que la preparación de estados financieros separados esté libre de distorsiones importantes debidas a fraude o error.

En la preparación de estos estados financieros separados, la gerencia es responsable de evaluar la habilidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha; revelar cuando sea aplicable, asuntos relacionados con negocio en marcha; y, de usar las bases de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la gerencia intente liquidar la Compañía o cesar las operaciones o bien no tenga otra alternativa realista para poder hacerlo.

La gerencia es responsable por vigilar el proceso de reporte financiero de la Compañía.

Responsabilidades del auditor sobre la auditoría de los estados financieros separados

Nuestros objetivos son el obtener seguridad razonable de si los estados financieros separados tomados en su conjunto están libres de distorsiones importantes debidas a fraude o error, y el emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría siempre detectará distorsiones importantes cuando estas existan. Las distorsiones pueden deberse a fraudes o errores y son consideradas materiales si, de manera individual o en su conjunto, podrían razonablemente esperarse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en estos estados financieros separados.





Informe de los auditores independientes (continuación)

Como parte de nuestra auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría. Nosotros además:

- Identificamos y evaluamos el riesgo de distorsiones importantes en los estados financieros separados, debidas a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría en respuesta a aquellos riesgos identificados y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una distorsión importante que resulte de fraude es mayor que aquel que resulte de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones falsas y elusión del control interno.
- Obtenemos un conocimiento del control interno que es relevante para la auditoría, con el propósito de diseñar los procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos si las políticas contables usadas son apropiadas y si las estimaciones contables y las revelaciones relacionadas hechas por la gerencia son razonables.
- Concluimos si la base de contabilidad de negocio en marcha usada por la gerencia es apropiada y si basados en la evidencia de auditoría obtenida existe una incertidumbre importante relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la habilidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre significativa, somos requeridos de llamar la atención en nuestro Informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros separados; o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha del informe de auditoría. Sin embargo, hechos y condiciones futuras podrían ocasionar que la Compañía cese su continuidad como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros separados, incluyendo sus revelaciones y si los estados financieros separados representan las transacciones y hechos subyacentes de una manera que alcance una presentación razonable.

Hemos comunicado a la gerencia, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad de la auditoría, y los hallazgos significativos de auditoría, incluyendo en caso de existir, cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en nuestra auditoría.

También hemos proporcionado a la gerencia una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos relevantes de ética aplicables a nuestra independencia y hemos comunicado sobre todas las relaciones y otros asuntos que se puede esperar que razonablemente comprometan nuestra independencia, y donde sea aplicable, tomamos las correspondientes salvaguardas.

De los asuntos comunicados a la gerencia, determinamos los que fueron más significativos para la auditoría de los estados financieros separados de ese año y por lo tanto fueron considerados como asuntos claves de auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro Informe de auditoría a menos que alguna disposición legal o



Informe de los auditores independientes (continuación)

reglamentaria prohíba revelar públicamente esos asuntos; o, cuando en circunstancias extremadamente inusuales, determinemos que algún asunto no debería ser comunicado en nuestro informe, debido a que las consecuencias adversas de hacerlo son mayores a los beneficios del interés público de dicha comunicación.

Otros asuntos

Como se menciona en la Nota 25(d) a los estados financieros, durante el año 2018 la Compañía identificó ajustes que afectan a años anteriores; y como resultado, los saldos comparativos para el año 2017 han sido modificados para hacerlos comparables con los del año 2018. Dichos ajustes fueron revisados y en nuestra opinión, son apropiados y han sido adecuadamente aplicados. Los estados financieros separados de TIA S. A. al 31 de diciembre de 2017 y por el año terminado en esa fecha antes de los ajustes de restablecimiento, fueron auditados por otros auditores, cuyo informe de fecha 23 de febrero de 2018 contiene una opinión sin salvedades. No hemos sido contratados para auditar, revisar o aplicar procedimientos de auditoría sobre los estados financieros separados al 31 de diciembre de 2017; excepto por los ajustes mencionados, consecuentemente no podemos expresar una opinión sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2017 y por el año terminado en esa fecha.

Según se menciona en la Nota 2(a), los estados financieros separados no consolidados se emiten para cumplir con requerimientos legales, locales y presentan la situación financiera, resultados de operación y flujos de efectivo de Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. de manera individual. De acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera, la Compañía prepara estados financieros consolidados de Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. y subsidiaria al 31 de diciembre de 2018 que se emiten por separado.

Bruce Young
RNAE No. 462

Betsy Zorrilla
Betsy Zorrilla
RNCPA No. 24.844

Guayaquil, Ecuador
8 de marzo de 2019





COORDINACIÓN GENERAL

Leonardo Pesantes, director corporativo

COORDINACIÓN EDITORIAL

Melissa De la Vega

EQUIPO EDITORIAL DE DIARIO EL UNIVERSO

Moisés Finchevsky (edición)

Bruno Camanta (diagramación, ilustración y diseño gráfico)

FOTOGRAFÍA

Martín Pérez, Jean Vera y José Escobar

ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible de Ecuador (Cemdes)



Un agradecimiento especial al equipo Tia conformado por: Cristina Escalá, Ana Moreno, Gabriela Campoverde, María Posiguas, Ruddy Paredes, Diana Rulona, Rosana Delgado, César Cedeño, Kiffet Henk, Víctor Franco, Andrés Daeftas, Nathaly Herrera, Juan Bazán, Laura Bravo, Andrés Urquiza, Martha Domínguez y Javier Hurtado.

Reservados todos los derechos.

Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra sin autorización, por escrito, de Almacenes Tia.

Año 2018

Impreso por

EL UNIVERSO



calidad, variedad y economía



/tiaec



@almacenastiaec



@tiaec



Tia TV



www.corporativatia.com.ec

Matriz: Chimborazo 217 y Luque
(Guayaquil-Ecuador)
PBX (04) 259-8830

