

A los señores socios de:

LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA.

En cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias vigentes, me es grato presentar a consideración de los señores socios, el informe correspondiente al ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del 2018.

1. Cumplimiento de objetivos previstos:

Considerando la crisis generalizada de la economía ecuatoriana en el año 2018, con un PIB de US\$ 105mm (1% de crecimiento anual), fuerte dependencia del petróleo, déficit de la balanza comercial y una deuda externa pública agregada que representa el 44.7% del PIB; la Gerencia orientó sus esfuerzos a consolidar el crecimiento de la compañía y cumplir con los objetivos definidos para el año mediante las estrategias resumidas a continuación:

- Se superó la barrera del millón en ventas (US\$ 1'049mil) incorporando nuevos clientes como: Roche, Medicamenta, Janssen, Procter and Gamble, Fresenius Kabi;
- Fuimos reconocidos como PARTNER IDEAL por Novartis en la categoría costo/beneficio;
- Optimización de costos operacionales mediante el levantamiento de tiempos de ocupación reales versus contratados del personal de campo y call center, optimizando gestiones de cada cliente e implementación de nuevos proyectos con la misma infraestructura;
- Mejora en niveles de servicio de campo y call center ante eventualidades, a través de la capacitación de back ups para cada cliente disminuyendo la acumulación de días de vacaciones del personal;
- **Posicionamiento** de nuestro modelo de gestión con clientes atendiendo sus requerimientos relacionados con calidad, compliance y farmacovigilancia;
- Incorporación de herramientas de inteligencia de negocios (BI) en nuestra página web para que nuestros clientes puedan verificar los KPIs operacionales respectivos;

2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General:

La Gerencia cumplió con las disposiciones impartidas por la Junta de Accionistas, orientados a alcanzar los objetivos planteados para el año 2018 y cumplimiento de obligaciones con organismos de control.

3. Información sobre hechos extraordinarios

La Gerencia informa, que, durante el año 2018, no han existido hechos extraordinarios, en los ámbitos operacionales, comerciales, administrativos, laboral y legal.

4. Situación financiera de la compañía al cierre del año 2018:

Las ventas aumentaron en US\$ 400mil (53.5%) al pasar de US\$ 748mil en el 2017 a US\$ 1'149mil en el 2018 producto de una estrategia de consolidación del programa de soporte a pacientes (PSP).

El margen bruto disminuyó en US\$ 28mil (21.4%) en el 2018 como resultado del incremento del costo de nómina en US\$ 309mil y del costo del programa de soporte a pacientes (PSP) en US\$ 119mil.

Bajo un enfoque de eficiencia de gastos operacionales, los gastos de ventas disminuyeron en US\$ 14mil (39%) en el 2018; de igual manera los gastos generales disminuyeron en US\$ 4mil (7.5%).

Conforme lo anterior la utilidad operacional (EBITDA) disminuyó en US\$ 10mil (23.9%); el gasto financiero se incrementó en US\$ 18mil por el préstamo bancario que fue contratado para cumplir con las necesidades de capital de trabajo, cerrando el ejercicio económico del año 2018 con una utilidad neta de US\$ 8mil.

El activo total se incrementó en US\$ 107mil (44%) al pasar de US\$ 244mil en el 2017 a US\$ 351mil en el 2018.

En relación con el año 2017, el activo circulante se incrementó en US\$ 99mil (46.8%) como resultado de un aumento de cartera de clientes en US\$ 76mil (59.1%) para atender a los nuevos clientes que tienen un período de cobro promedio de 73 días en el 2018.

Como consecuencia del incremento de cartera, en el año 2018, el pasivo a largo plazo se incrementó en US\$ 150mil (624.3%); por la contratación del préstamo con el Banco Pacífico para financiar el capital de trabajo que demanda la operación, al cierre del 2018 registra un saldo de US\$ 184mil.

5. **Recomendaciones a la Junta General de Socios respecto de políticas y estrategias para el año 2019:**

Para rentabilizar la compañía bajo un enfoque de sustentabilidad, la Gerencia recomienda para el año 2019 las siguientes estrategias:

- Alcanzar ventas por US\$ 1'435 mil que representan un incremento del 25% en medio de una economía ecuatoriana que va a crecer un 1% en el mejor escenario y un sector salud con una proyección optimista del 12%;
- Implementar una estrategia de eficiencia en costos orientada a mejorar la rentabilidad;
- Desarrollar y consolidar relaciones con instituciones bancarias y financieras que permitan mejorar el músculo financiero; y,
- Fomentar una cultura organizacional encantadora para nuestros colaboradores para retener a nuestros *high potentials*.

6. **Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor:**

La Gerencia ha tomado las acciones necesarias para cumplir con todas las disposiciones legales relacionadas con propiedad intelectual y derechos de autor emitidas por los organismos de control respectivos.

Atentamente,



Fausto Ricardo Puente Santos

GERENTE GENERAL

ACTIVO	2018	2017	Variación	% Var.
TOTAL ACTIVO	350.809	243.630	107.179	44,0%
Activo FIJO	38.660	31.061	7.599	24,5%
<i>% vs. Total</i>	<i>11,0%</i>	<i>12,7%</i>		
Activo CIRCULANTE	312.149	212.569	99.581	46,8%
Existencias	0	0	0	0,0%
<i>% vs. Total</i>	<i>0,0%</i>	<i>0,0%</i>		
Realizable	309.699	189.100	120.599	63,8%
<i>% vs. Total</i>	<i>88,2%</i>	<i>77,6%</i>		
Disponible	2.450	23.469	-21.019	-89,6%
<i>% vs. Total</i>	<i>0,7%</i>	<i>9,6%</i>		
 Patrimonio NETO y PASIVO	 2018	 2017		
TOTAL	350.809	243.630	107.179	44,0%
PATRIMONIO NETO	56.336	44.922	11.414	25,4%
<i>% vs. Total</i>	<i>16,1%</i>	<i>18,4%</i>		
CAPITAL	52.000	14.000		
<i>% vs. Total</i>	<i>14,8%</i>	<i>5,7%</i>		
Pasivo LARGO PLAZO	175.302	24.203	151.100	624,3%
<i>% vs. Total</i>	<i>50,0%</i>	<i>9,9%</i>		
Pasivo CORTO PLAZO	119.171	174.505	-55.334	-31,7%
<i>% vs. Total</i>	<i>34,0%</i>	<i>71,6%</i>		

	2017	%	2018	%	DESV	% Desv
a VENTA NETA	748.871	100,0%	1.149.255	100,0%	400.384	53,47%
c VALOR INGRESOS	748.871	0,0%	1.149.255	0,0%	400.384	53,47%
Costes de venta	619.342	82,7%	1.047.500	91,1%	428.158	69,13%
d MARGEN BRUTO	129.529	17,3%	101.755	8,9%	-27.774	-21,44%
3.2 Gastos ventas/mk	32.375	4,3%	20.979	1,8%	11.396	-35,20%
3.3 Publicidad y RRPP	3.465	0,5%	900	0,1%	2.565	-74,03%
Gastos Ventas y Marketing	35.840	4,8%	21.879	1,9%	-13.961	-38,95%
4.2 Servicios exteriores	49.718	6,6%	42.943	3,7%	6.775	-13,63%
4.3 Tributos	1.929	0,3%	4.788	0,4%	2.858	148,15%
4.5 Otros gastos de gestión	598	0,1%	610	0,1%	12	2,05%
Gastos generales	52.245	7,0%	48.341	4,2%	-3.904	-7,47%
e E.B.I.T.D.A.	41.443	5,5%	31.535	2,7%	-9.909	-23,91%
Amortizaciones y otros	3.680	0,5%	5.323	0,5%	1.643	44,66%
f RESULTADO Explotación	37.763	5,0%	26.211	2,3%	-11.552	-30,59%
2 FINANCIERO						
Ingresos financieros	693		8.049		7.355	1061,01%
Gastos financieros	1.312	189,3%	19.312	239,9%	18.000	1371,64%
Otros ajustes	6.671	962,3%	6.510	-80,9%	161	-2,41%
g RESULTADO Financiero	-7.250	-1051,6%	-17.773	-220,8%	-10.483	143,81%
h RESULTADO Bruto	30.474	4,1%	8.438	0,7%	-22.035	-72,31%
Particip trab / Impto renta	12.523	-41,1%	30	0,4%	12.553	-99,76%
i RESULTADO NETO	17.951	2,4%	8.468	0,7%	-9.483	-52,83%



