

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL PARA LOS ACCIONISTAS

A los señores accionistas:

RESULTADOS 2018

NETLIFE

1	Antecedentes	2
2	ANALISIS DEL ENTORNO	2
	ANALISIS DEL MACROENTORNO:	2
	2.1.1 Entorno Macroeconómico:	2
	2.1.2 Entorno Tecnológico:	4
	2.1.3 Entorno Social:	4
3	RESULTADOS 2018	5
	3.1.1 COMERCIAL	5
	3.1.2 SERVICIOS Y POSTVENTA:	5
	ACTIVIDADES DE APOYO:	6
	3.1.3 AUDITORÍA INTERNA	6
	3.1.4 TALENTO HUMANO	6
	3.1.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
4	ESTADOS FINANCIEROS	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
5	CONCLUSIONES	7

1 ANTECEDENTES

Durante el año 2018 se ha presentado incrementos importantes de los niveles de desempleo y subempleo, los mismos que se ven agudizados por el importante ingreso de ciudadanos venezolanos que llegan a nuestro país buscando un futuro mejor.

Preocupa sobremanera la desaceleración de la economía en el contexto de la corrección del déficit fiscal, lo cual ha sumido al sistema financiero en un estatus quo en el cual han tomado medidas importantes para restringir los préstamos y tratar de fortalecer sus captaciones.

Muchos sectores de la economía como la construcción se encuentran también inmersas en esta contracción fruto de los dos indicadores anteriormente mencionados, desempleo y falta de liquidez.

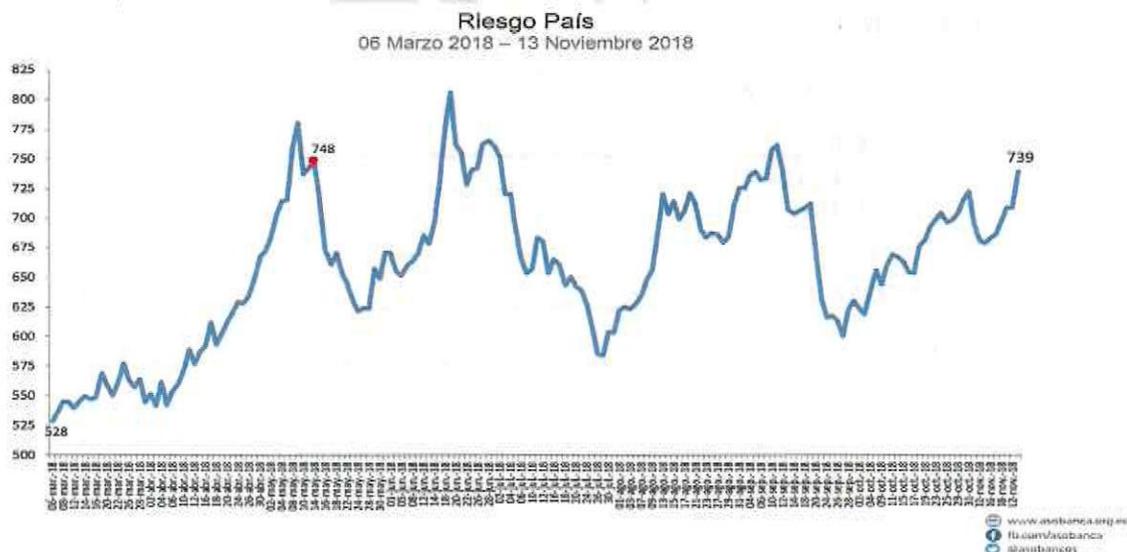
2 ANALISIS DEL ENTORNO

ANALISIS DEL MACROENTORNO:

2.1.1 Entorno Macroeconómico:

El riesgo país ha aumentado en los últimos meses, lo que revela una potencial incidencia a nivel macroeconómico en el Ecuador para el 2019.

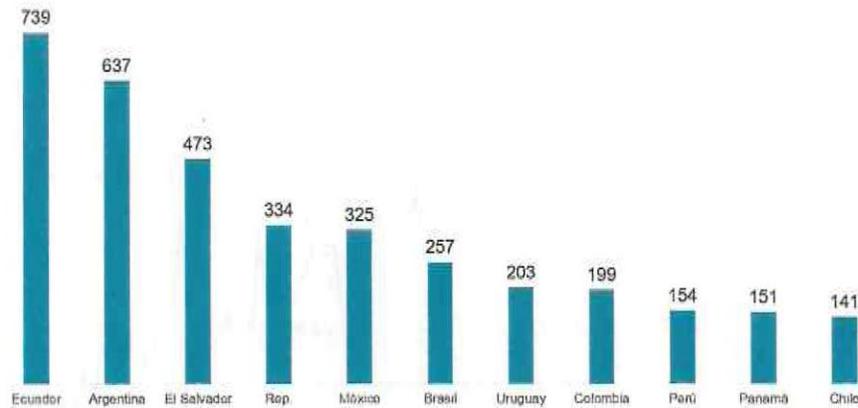
Riesgo País. Fuente: www.asobanca.org.ec



Esto comparado frente a otros países de la región, presenta una situación de baja probabilidad de inversión externa.

Riesgo País - EMBIG

13 Noviembre 2018

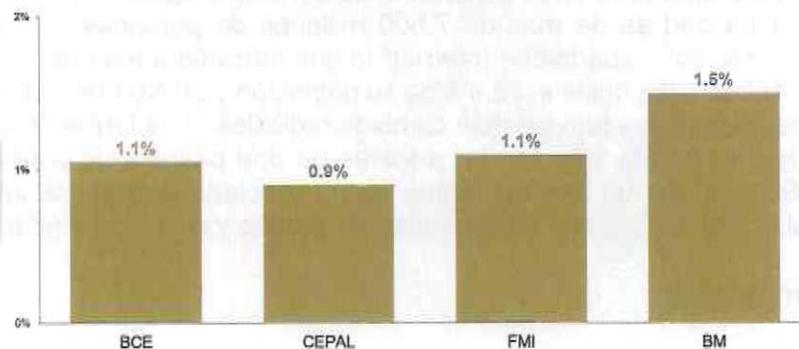


La proyección de crecimiento del país no es alentadora, por lo que se deben considerar posibles escenarios para el desempeño de la empresa, ya que la proyección da un promedio de crecimiento del PIB en el 2019 para el Ecuador del 1%, lo que sumado a la baja en la liquidez de los fondos disponibles o depósitos de corto plazo, complementa la visión de un entorno general de ajuste.

Fuente: BCE, FMI, BM, CEPAL

Proyecciones crecimiento económico - Ecuador

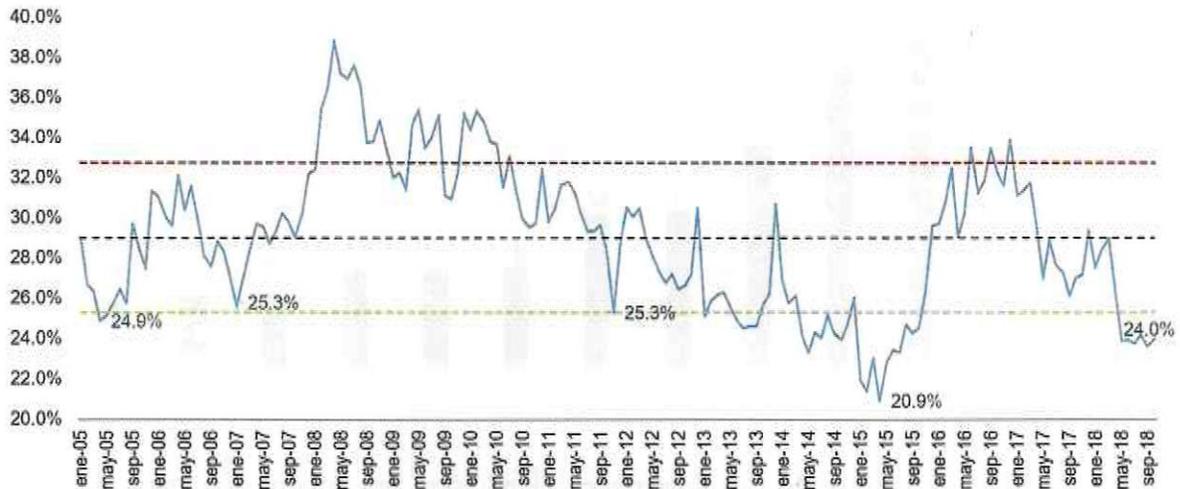
Variación Percentual PIB. 2018



Fondos disponibles / Total Depósitos Corto Plazo. Fuente: Superintendencia de Bancos

Índice de Liquidez

Enero 2005– octubre 2018



El índice de liquidez confirma que el Ecuador podría llegar a tener un entorno similar al que existió en 2015 y 2016.

2.1.2 Entorno Tecnológico:

El Internet se ha transformado en la plataforma de conexión digital entre todo el mundo. La población mundial en la actualidad es de más de 7.600 millones de personas¹, de los cuáles más de 4.200 millones de personas son usuarios de Internet² lo que equivale a más del 50%. En Latinoamérica y el Caribe este porcentaje sube hasta el 62,4% de su población y en Norteamérica y Europa supera el 80%. En tan sólo unos pocos años han existido cambios radicales en la forma de ver el mundo y muchas de las cosas que hoy se hacen sólo se ven a través de una pantalla de conexión a Internet dentro del mundo digital. Sólo por dar un ejemplo, antes, en un concierto la forma de interactuar no contemplaba el mundo digital, mientras que hoy las pantallas de acceso y conexión digital no pueden faltar.

2.1.3 Entorno Social:

El consumidor actual, ha tenido un gran cambio en su comportamiento, el cuál ha sido detonado en parte por el acceso a internet y el uso de múltiples aplicaciones alrededor de él. La crisis generalizada de la clase media que está atravesando el mundo occidental, confirmada por el estudio de PEW³, y que ha venido calando desde el 2008 en los consumidores, hace que deban ajustar sus gastos y que se cuestionen el valor real que le genera ciertos servicios, como por ejemplo el servicio de televisión pagada versus el costo que tiene, la cual se agrava por los altos precios del servicio debido al costo alto que tienen los operadores de televisión pagada para implementar la red que brinda el servicio en los diferentes hogares.

¹ <http://countrymeters.info/es/World>

² <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

³ <https://www.puromarketing.com/88/31146/crisis-clase-media-como-eso-cambia-consumo-estrategia.html>

Dentro de este cambio surge el descenso en la percepción de valor que le genera la televisión tradicional y la televisión pagada, entre otras cosas por:

- Disponer de menos tiempo para ver contenido, lo que le hace cuestionarse el pago de un valor mensual por la suscripción a un plan de cientos de canales, cuando en la práctica casi nunca encuentra la programación que busca y no le dedica casi nada de tiempo a ese servicio.
- La sobrecarga de publicidad a la que se ve enfrentado el consumidor hace que tenga aversión a ella, lo que genera cierto estrés el momento de visualizar su programación favorita, ya que no puede relajarse para disfrutar de ella sin que existan interrupciones por espacios publicitarios.
- La proliferación de productos sustitutos y nuevos competidores de industrias diferentes como Youtube, Netflix, Amazon Prime, Facebook que ofrecen sus servicios a una fracción del precio de la televisión pagada, pero, además, que ofrecen contenido ajustado para los más variados gustos en un formato bajo demanda e incluso sin costo. Frente a esto, es un hecho que los consumidores pasan más tiempo disfrutando de videos y entretenimiento online. Como ejemplo, sólo basta ver los anuncios de Facebook que va a transmitir la Champions League y Copa Libertadores a través de dicha plataforma o darse cuenta de la gran cantidad de personas que vivieron con furor la temporada de Luis Miguel en Netflix en la cual el capítulo final generó picos de consumo históricos.

3 RESULTADOS 2018

Netlife inició sus operaciones en noviembre del 2010 con la misión de mejorar la calidad de vida de los hogares ecuatorianos entregando un servicio con tecnología de punta y proporcionando a sus usuarios la mejor experiencia de servicio para cualquier aplicación digital que pueda existir hoy o en el futuro.

Los resultados de los objetivos del Plan Operativo Anual 2018 fueron:

INDICADORES	2018		
	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
CLIENTES ACTIVOS	260.000	277.148	107%
INGRESOS	96.200.000	102.550.885	107%
EBITDA	20,00%	16,00%	80%
SATISFACCIÓN 12-24 MESES	70,00%	70,00%	100,00%
TOM + ESPONTÁNEA NSE AB*	62,00%	62,00%	100,00%

*Nivel socio económico nivel alto y medio Alto

3.1 COMERCIAL

SERVICIOS TOTALES: En diciembre del 2018 se finalizó con 277.148 clientes totales.

3.2 SERVICIOS Y POSTVENTA:

La deserción disminuyó hasta el nivel de 8.83% debido a la implementación de las siguientes medidas:

- Optimización en los procesos de atención de cliente, facturación, recaudación,
- Retenciones agresivas estrategias de fidelización y retención.

a) ANALISIS DE DESERCIÓN (CHURN)

Parte de la estrategia para disminuir la deserción ha consistido en comprender los motivos por los cuales nuestros clientes, deciden abandonar el servicio.

b) GESTIÓN DE RECAUDACIÓN Y COBRANZAS

El 2018 ha sido un año de gran crecimiento para la compañía, terminado el año con una facturación del orden de los \$102.550.885 30MM por encima del año 2017

RECAUDACION: El flujo de recaudación en el 2018 ha sido positivo.

ACTIVIDADES DE APOYO:



3.3 AUDITORÍA INTERNA

El área de Auditoría ha cumplido su plan de auditoría y el requerimiento de la gerencia de realizar una revisión anual a todas las áreas de la empresa en búsqueda de generar aseguramiento de la organización y aporte en sus procesos de riesgos, gestión y gobierno.

Adicionalmente se han realizado auditorías del sistema de gestión de calidad a todos los procesos buscando la permanencia de este y la mejora continua.

3.4 TALENTO HUMANO

En el 2018 inicio el proyecto de implementación de Cultura de Innovación.

3.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Durante el 2018 se obtuvo la certificación en la ISO 9001:2015, además se revisaron y optimizaron los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

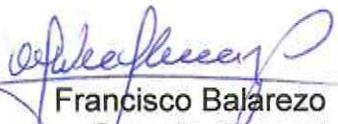
3.6 ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS	
MEGADATOS S.A.	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
INGRESOS	102.550.885
COSTOS	78.484.726
GASTOS	18.268.564
UTILIDAD DE OPERACIÓN	5.797.595
OTROS GASTOS	2.049.790
UTILIDAD DEL EJERCICIO	3.747.805
EBITDA	13.865.594

3.7 CONCLUSIONES

- La marca Netlife se ha consolidado en este último año de trabajo en donde se han obtenido y cumplido las metas planteadas, celebrando ocho años en el mercado como una de las empresas líderes en el sector.
- En el cuarto trimestre, la marca alcanzó una recordación total (TOM+Espontanea+Asistida) del 91%, un reconocimiento publicitario del 62% y una atribución de marca del 93%.
- Uno de los hitos del 2018 ha sido superar la meta de deserción consiguiendo una sustancial disminución del % de churn frente a un promedio de 2% de la industria. Este resultado se ha conseguido gracias a la implementación de nuevas estrategias de mantenimiento y fidelización de clientes.
- Se ha garantizado el flujo de operación de la compañía superándose la meta de recaudación y alcanzando indicadores de recuperación del 92% en el 2018.
- Para el cambio de la cultura debe existir una transformación en los siguientes puntos: reducir la estructura jerárquica de la organización, orientar los procesos a la innovación e involucrar a todo personal para llevar a cabo este proceso de cambio.

Agradezco a los accionistas por la confianza depositada en mi persona y en mi equipo de trabajo, agradezco también el apoyo económico a los proyectos lo cual ha permitido los resultados que ustedes están visualizando.


Francisco Balarezo
Gerente General
MEGADATOS S.A

