

GAIN PHONE S. A.



ANALISIS ECONÓMICO AÑO 2014

ESCENARIO MUNDIAL:

Al finalizar el año fiscal y económico 2014 uno de los fantasmas de la ciencia económica denominada "recesión" que inicio en los Estados Unidos el año 2008 y que se acentuó en el 2009 no ha terminado de irse de algunas economías del mundo. Al respecto, los estudiosos de la economía señalan que el año 2015 no será nada fácil para las economías por el comportamiento de dos variables delicadas y polémicas de difícil solución como es el déficit fiscal de los gobiernos y los índices de empleo privado.

En la Unidad Americana que todavía se mantiene como la primera economía del mundo este fenómeno recesivo ha sido irónicamente benigno disminuyendo parcialmente su impacto en el último año, pues, las variables macroeconómicas han podido recuperarse; tal es el caso del pleno empleo y el consumo interno como variables endógenas, mientras sus variables exógenas, de la misma manera, se han recuperado a nivel mundial mejorando su balanza comercial y su balanza de pagos. Como evidencia de esta recuperación está la revalorización del dólar ante el euro y el yen que impacta en toda operación de intercambio comercial con sus mejores socios entre ellos Europa, China, Canadá y México. Con el objeto de magnificar su posición financiera se anota que para el año 2014 el PIB total es de 17.2 billones de dólares con un ingreso anual per cápita de 48.147 dólares y una inflación del 1.5% y con un crecimiento económico del 4.2%. Así mismo, la moneda norteamericana representa el 60% de las reservas monetarias mundiales.

Cabe dejar de manifiesto que una política de gobierno estadounidense, en el segundo semestre el año 2014, determinó que este país decida autoabastecerse con su propio petróleo disminuyendo sus demandas externas de este "commodity" e incrementado sus exportaciones, situación perversa para pocos y saludable para muchos, porque como resultado de dicha medida el precio del crudo cayó en un 50%. Esta estrategia es apoyada por la propia OPEP y los grandes productores de crudo, además, como contrapartida ha permitido un proceso de mejora de la economía mundial de manera relativa con la revalorización de la moneda estadounidense.

En la Unión Europea el escenario económico no marcha bien, incluso, sus tendencias son más alarmantes de lo que sucede en la Unión Americana a pesar del trabajo que realiza la Troika europea. Países como España, Grecia, Irlanda y Portugal presentan síntomas negativos desde el punto de vista económico especialmente cuando se trata del índice de empleo y déficit fiscal. Como dato referencial el desempleo promedio en la Unión es del 12%, España y Grecia registran un índice del 26%. Con el propósito de hacer un símil con los Estados Unidos se cita que al cierre del 2014 el PIB total es de 12.9 billones de euros con un crecimiento del 1.5% promedio entre los 28 países europeos y del 1.2% promedio entre los países de la eurozona, índices que demuestran un crecimiento modesto con una tendencia negativa hacia el año 2015. La revalorización del dólar está afectando el comercio internacional de Europa con el resto del mundo, situación que está siendo moderada con la caída del precio del crudo.

En las economías asiáticas el panorama económico tampoco es muy alentador, pues, están pasando por procesos de reactivación interna. Así la China disminuirá las exportaciones y dinamizará el consumo interno, situación que afectará las relaciones comerciales con aquellos países que realizan importaciones de dicho país. Por otra parte, la economía japonesa viene enfriándose por la pérdida de sus mercados tradicionales. Situación similar la experimenta la India debido a sus grandes brechas internas de pobreza y riqueza.

En las economías de la Región Latinoamericana y Centroamericana, hasta el año 2013 su situación estaba apuntalada por sus estrategias individuales y como bloque, en el año 2014 dicha primavera y panacea ha comenzado a desmoronarse debido a que sus clientes de materias primas a nivel mundial han ido perdiendo su poder adquisitivo y de compra. Se estima que esta caída en espiral en algunos y, en tobogán para otros, durará al menos unos cinco años de manera sistemática y creciente. Los gobiernos latinoamericanos, en su mayoría, de corte populista que gobernaron en bonanza ahora les tocarían gestionar en la crisis, situación que no será fácil especialmente cuando se trata de gasto público, subsidios y bonos solidarios en un ambiente regional de desempleo, inseguridad, desigualdad social y corrupción.

La respuesta a este escenario es que América Latina viene experimentando problemas relacionados con inflación, deficiente política económica, equivocada política monetaria, pésima disciplina fiscal, agresiva política tributaria, costoso endeudamiento externo e inestabilidad interna de los sistemas de gobierno. Los resultados son evidentes en las economías conforme a su PIB regional del 2.7% a

sus PIBs individuales, así, Brasil con 1.3%, Venezuela con 0.5%, Argentina con 0.5%, Chile con 3.2%, Perú con 4.0%. Así mismo, la tasa de desempleo regional promedio se ubica en el 6.2%. Este panorama negativo para la Región obliga a los gobiernos iniciar reformas estructurales de sus sistemas económicos, sociales, fiscales y tributarios para salir de esta potencial recesión regional que en su momento le toco vivir a los países del primer mundo desde año 2009, como se anotó en líneas anteriores. La diferencia está en que nuestros países son menos rentables, sólidos y solventes, situación que infiere que las consecuencias podrían ser catastróficas, incluyendo los problemas geopolíticos bilaterales entre países que todavía están vigentes en sus Cancillerías.

ESCENARIO NACIONAL:

Durante el año 2014, a diferencia que los últimos años la posición económica financiera del Ecuador ha ido por dar un término "enfriándose" y a esta fecha presenta indicadores macroeconómicos modestos con una tendencia a empeorarse en los próximos años. Para explicar este comentario se observa los siguientes indicadores macroeconómicos, así, el índice de crecimiento del PIB fue de 3.5% llegando a un PIB total equivalente a 69.770.35 millones de dólares, con un índice inflacionario anual de 3.55% y un riesgo país de 858 puntos. Respecto al comercio internacional se registran exportaciones acumuladas de 19.914.69 millones de dólares e importaciones acumuladas de 19.444.10 millones de dólares, para arrojar una balanza comercial positiva de apenas 470.59 millones de dólares. La deuda externa pública se sitúa en 16.724.30 millones de dólares y la privada en 6.372.87 millones de dólares. La inversión externa directa es modesta en 135.51 millones de dólares. A partir del segundo semestre del año 2014, se inició en el mundo la caída del precio de barril de crudo, hasta llegar a un valor unitario de 53.55 dólares, situación letal para nuestra economía, pues, su participación es del 15% del Presupuesto General del Estado, además, es el 57% de las exportaciones, es el 11.5% del PIB. Al inicio del año 2014 se estimaba un déficit de 5.000 millones y al término del año este se transformaría en 7.000 millones de dicho presupuesto. Al respecto, el gobierno tomo medidas unilaterales de salvaguarda como la elevación de los aranceles de importaciones con los países de Colombia y Perú, del 21% y del 7% respectivamente sin el visto bueno de la CAN. Estas medidas sin ninguna duda atentan en contra de la industria y la inversión privada, toda vez que adicionalmente dictarán nuevas reformas tributarias y nuevas rectificaciones al sector automotriz. Cabe, sin embargo, dejar expreso que la gestión gubernamental durante su permanencia en el poder y particularmente en el devenir del año 2014 ha dedicado sus esfuerzos a la obra pública y a la obra social con resultados muy positivos, pero, que será necesario de una auditoria o fiscalización de los recursos

financieros recibidos frente a los gastados dentro de su gestión para ratificar o rectificar del buen uso de los dineros del estado en los años de bonanza económica gracias a un precio de barril de crudo promedio en los últimos siete años de 95 dólares, incluyendo los buenos precios de las flores, del banano y del camarón.

Por lo anteriormente expuesto y para evitar una catástrofe económica anunciada es necesario que el gobierno central revise su presupuesto 2015 de 36.317.0 millones de dólares reduciendo el gasto público y haciendo reformas tributarias, arancelarias y fiscales inteligentes y oportunas con la participación y compromiso del sector privado, las mismas que se sustenten en estudios técnicos y no políticos. Todo esto considerando cambios estructurales y sustanciales de la Matriz Productiva cuyas metas y objetivos estratégicos han sido trastocados con los cambios de escenarios económicos internos y externos a nivel global.

Patricio Rojas Arias

Enero 2015

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

SEÑORES ACCIONISTAS:

Cumpliendo con los Estatutos de la Empresa y de conformidad con la Ley de Compañías del Ecuador, presento a continuación a los Señores Accionistas de **GAIN PHONE S.A.**, el informe que resume la gestión gerencial y empresarial realizada durante el año fiscal 2014.

ANTECEDENTES

Cabe mencionar que Gain Phone S. A. inicia sus actividades en julio del año 2013. Hasta el 30 de junio del mismo año, venía funcionando como un Departamento Comercial anexo a la estructura Organizacional de CFC. Por decisión de la Administración de la Corporación y, anticipando las oportunidades de crecimiento del negocio de Centerphone, toman la decisión de crear una nueva empresa a la cual se traslade el personal, los activos y pasivos, el know how del negocio, la cartera de clientes, etc.; a formar parte de esta nueva compañía cuya razón social es Gain Phone S. A., pero más conocida entre sus clientes como Centerphone (nombre comercial).

Actualmente la estructura Organizacional de esta compañía está compuesta por:

- Gerencia Comercial: responsable de la relación con los clientes y el manejo operativo del Call - Contact Center.
- Supervisores: responsable por el seguimiento operativo del personal a cargo y de la generación de los resultados de las diferentes campañas.
- Asesores: quienes día a día tienen contacto con los clientes.
- Contador General.

- Gerencia General, encargada a mi persona, con el objeto de organizar y ordenar la nueva gestión de la empresa, en aspectos como la estructura, procesos, la parte financiera y la toma de decisiones en cuanto a los negocios junto con la Gerencia Comercial, orientados a la rentabilidad por cliente.

Ecoilpet tiene el 99.88% de participación accionaria de esta compañía. Razón por la cual realizó una inversión para la remodelación de la infraestructura: estaciones de trabajo y plataforma telefónica, con lo que se dio el paso inicial para la transformación y le permita evolucionar de ser un centro de gestión de llamadas (Call Center) a un Call Contact Center, concepto que integra la telefonía con el computador (CTI) haciendo más eficiente el aprovechamiento del recurso humano que disponemos, proporcionando un servicio más personalizado a nuestros clientes; complementado con la asesoría en estrategias comerciales puntuales (filosofía de CRM).

En la actualidad, para los Call Contact Centers, el teléfono sigue siendo el medio masivo más accesible para garantizar el contacto oportuno y eficaz con los clientes; por esta razón, las empresas dedicadas a brindar estos servicios, han implementado diversas herramientas tecnológicas a fin de solventar las necesidades de sus clientes, pero aún no han llegado a posicionarse con una gestión completa y global, incluso al punto de convertirse en asesores en estrategias de marketing.

MERCADO Y COMPETENCIA

En la actualidad existen aproximadamente 250 empresas y, de acuerdo al número de estaciones que manejan, se las considera como grandes, medianas y pequeñas de CCC – Call Contact Center, distribuidas en Quito, Guayaquil y Cuenca; entre las más conocidas tenemos:

GRANDES: Oscilan entre 200 y 400 posiciones.

AMERICAN CALL CENTER: televentas y servicio al cliente.

GEA: asistencia en seguros.

RECAP: toma de citas IESS y servicio al cliente.

TATA: televentas, servicio al cliente, ventas cruzadas. **CALL CENTER GRUPO BANCO DEL PICHINCHA.**

SICOBRA: cobranzas

TSC: toma de citas (mtto. Vehículos) y pedidos (comida)

CORIS: asistencia en seguros y televentas.

MEDIANAS: Oscilan entre 60 y 150 posiciones.

PARTNERS GROUP: televentas, atención al cliente, renta de tecnología y venta de desarrollo.

C3: televentas, atención al cliente, encuestas de satisfacción.

BY PHONE/ ATPHONE: televentas, atención al cliente.

CENTERPHONE: *prospección de clientes, encuestas de satisfacción, atención al cliente, asesorías en estrategias de marketing, toma de citas, entre otros.*

VENTAJAS QUE OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES

Entre las ventajas más importantes podemos mencionar:

- Las empresas que adquieren nuestro servicio se concentra únicamente en la naturaleza de su negocio.
- Evita los costos de la implementación y actualización de los recursos físicos y tecnológicos para un negocio de CCC.
- Mejora las estrategias de atención a clientes usando tecnología sin requerir inversiones.
- Transforma los costos fijos en variables ya que el costo del Call Contact Center está relacionado con su utilización.
- Reduce costos administrativos y de personal.
- Concentra la gestión en la evaluación y el mejoramiento de resultados.

CLIENTES

En cuanto a su cartera de clientes, hoy está conformado en su gran mayoría por empresas de diferente ámbito de negocios, con quienes se ha establecido una relación comercial duradera en el tiempo, basada en el apoyo a la consecución directa de los resultados de cada empresa puesto que Gain Phone, genera directamente con el cliente de cada compañía la gestión requerida.

- **CFC Corporación:** Renta de tecnología.
- **Acosaustró:** Línea 1800, fidelización de clientes, prospección de clientes, estudio de nivel de satisfacción de clientes, actualización de base de datos.
- **Sherloc Technology Solutions:** Línea 1800, fidelización de clientes, renovación de Seguros Satelitales, agendamiento de citas.
- **Neo Hyundai:** Investigaciones de Mercado, prospección de clientes, eventos, encuestas de satisfacción, citas para talleres, colisiones, campaña de camiones.
- **Metrocar:** Línea 1800, prospección de clientes, CSI, citas de talleres.
- **KIA Motors:** Actualización base de datos, auditorías de servicio, campañas puntuales, administración de línea 1800, prospección de clientes, investigación de mercado, servicio de asistencia KIA.
- **ASIACAR:** Línea 1800, prospección de clientes, CSI, citas, promociones de repuestos y mantenimientos.
- **Recordmotor:** Encuestas de satisfacción y actualización de Data.
- **Autobahn – Volkswagen:** Línea 1800, prospección de clientes, CSI postventas, toma de citas.
- **Quito Motors:** Línea 1800, prospección de clientes, encuestas de satisfacción de autos Ford y Volvo, seguimiento servicio Post - Venta, toma de citas para talleres.
- **CITI BANK:** Call Center.
- **Seguros Unidos:** Línea 1800, prospección de clientes, actualización de Data.
- **ECASA:** Línea 1800, toma de reclamos, seguimiento de servicio, CSI.
- **Logsa :** Administración línea 1800-MICOOPE, bienvenida de clientes.
- **Portcoll:** Cobranza preventiva, campañas recordatorias, campañas de fidelización, campañas de bienvenida, Línea 1800, servicio al cliente.

ESTADOS FINANCIEROS

AÑO FISCAL 2014

BALANCE DE SITUACIÓN:

A continuación se presenta cuadro con el Balance de Situación a Diciembre 2014:

ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	2014
Fondos Disponibles	155.841
Inversiones Temporales	473.517
Cuentas por cobrar	94.356
Otras cuentas por cobrar	193
Crédito Tributario	49.502
SUBTOTAL	773.410
ACTIVOS NO CORRIENTES	
Muebles y Equipos	2.540
Depreciación Acumulada	(666)
SUBTOTAL	1.874
TOTAL ACTIVOS	775.285
PASIVO	
PASIVOS CORRIENTES	
Proveedores y otros	504
Otras cuentas por pagar	
Provisiones Beneficios Empleados	106.575
Obligaciones Fiscales	165.472
SUBTOTAL	272.552
PASIVOS NO CORRIENTES	
Provisión jubilación patronal y desahucio	27.822
SUBTOTAL	27.822
TOTAL PASIVOS	300.374
PATRIMONIO	
CAPITAL	800
RESERVA LEGAL	6.662
RESERVA FACULTATIVA	59.955
RESULTADOS ACUMULADOS	407.494
TOTAL PATRIMONIO	474.911
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	775.285

ESTADO DE RESULTADOS

A continuación se presenta cuadro del Estado de Pérdidas y Ganancias a Diciembre 2014:

INGRESOS	2014
SERVICIO CONTAC CENTER	484.323
SERVICIO TELEFONICO	109.720
SERVICIO COBRANZA	489.930
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	14.158
<u>TOTAL INGRESOS</u>	1.098.131
GASTOS	
GASTOS PERSONAL	277.225
GASTOS OPERACIONALES	
ARRIENDOS	25.824
MANTENIMIENTOS	1.166
HONORARIOS, GASTOS LEGALES Y OTROS	106.091
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	666
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	772
OTROS GASTOS DE VIAJE	3
SUBTOTAL	134.522
OTROS GASTOS OPERACIONALES	37.536
GASTOS NO DEDUCIBLES	19.711
<u>TOTAL GASTOS</u>	468.995
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	629.136
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	94.370
22% IMPUESTO A LA RENTA	127.271
<u>UTILIDAD DEL EJERCICIO</u>	407.494

La Gerencia pone a consideración de los señores accionistas la distribución de las utilidades del año 2014:

GAIN PHONE	2014
UTILIDAD BRUTA	629.136
(-) 15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	(94.370)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	534.765
(+) GASTOS NO DEDUCIBLES	43.741
UTILIDAD BASE PARA IMPUESTO A LA RENTA	578.506
(-) IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	(127.271)
UTILIDAD NETA	407.494
UTILIDAD A DISPOSICION DE ACCIONISTAS	407.494

VENTAS 2014:

• ESTACIONES Y SERVICIOS TELEFÓNICO

	CLIENTES	PRODUCTO	TOTAL		
			\$ EST.	SER. TEL.	TOTAL
CORPORACION CFC	ACOSAUSTRO	POST VENTA Y SEGUIMIENTO	\$ 21.250	\$ 7.057	\$ 28.307
		NUEVOS CLIENTES	\$ 7.650	\$ 847	\$ 8.497
	CORPORACIÓN CFC	RENTA TECNOLOGIA	\$ 36.270	\$ 18.022	\$ 54.292
		CITAS, SEGUIMIENTO DE CLIENTES-CHEQUES SEMESTRALES	\$ 33.600	\$ 12.839	\$ 46.439
	SHERLOCKTECH SOLUTIONS S. A.	RENOVACIONES DE DISPOSITIVO	\$ 19.800	\$ 8.817	\$ 28.617
		CENTRO DE MONITOREO	\$ 12.420	\$ 804	\$ 13.224
		REACTIVACION DE CLIENTES	\$ 3.000	\$ 998	\$ 3.998
	AUSTROCIRCULO S.A.	COBRANZA- SERVICIO AL CLIENTE	\$ 8.100	\$ 1.726	\$ 9.826
		SUBTOTAL	142.090	\$ 51.110	\$ 193.200
					32%
VENTAS	NEG AUTOM. NEOHYUNDAI S.A.	BIENVENIDA- ENCUESTAS-ACTUALIZACI	\$ 19.360	\$ 1.999	\$ 21.359
	AEKIA S.A.	INVESTIGACION DE MERCADO- VENTA DE PRODUCTO	\$ 21.120	\$ 7.639	\$ 28.759
	METROCAR	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	\$ 10.200	\$ 2.710	\$ 12.910
		PROSPECCION DE CLIENTES	\$ 8.925	\$ 3.072	\$ 11.997
		SUBTOTAL	59.605	\$ 15.421	\$ 75.026
POST VENTA	METROCAR	CITAS PARA TALLERES	\$ 24.650	\$ 3.752	\$ 28.402
	NEG AUTOM. NEOHYUNDAI S.A.	CAMPANAS PROMOCIONALES Y REACTIVACION DE CLIENTES	\$ 6.650	\$ 1.433	\$ 8.083
		ENCUESTAS DE SERVICIO VEHICULOS LIVIANOS CAMIONES COLISIONES	\$ 63.360	\$ 18.233	\$ 81.593
	AEKIA S.A.	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	\$ 54.240	\$ -	\$ 54.240
	FISUM/ AUTOBAHN	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	\$ 10.560	\$ 1.589	\$ 12.149
	QUITO MOTORS S.A.	CITA PARA TALLERES- ENCUESTAS DE SERVICIO	\$ 42.240	\$ 11.190	\$ 53.430
	RECORD MOTOR S. A.	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	\$ 7.270	\$ 140	\$ 7.410
	ASIACAR S.A.	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	\$ 7.335	\$ -	\$ 7.335
	STARMOTORS S.A.	ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS	\$ 4.500	\$ 864	\$ 5.364
	AEKIA S.A.	INVESTIGACION DE MERCADO	\$ 250	\$ 169	\$ 419
		SUBTOTAL	221.055	\$ 37.369	\$ 258.424
	SEGUROS UNIDOS	ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS- SERVICIO AL CLIENTE	\$ 29.840	\$ 419	\$ 30.259
	CITI	SERVICIO DE CALL CENTER	\$ 9.793	\$ -	\$ 9.793
LINEA BLANCA	ECUATORIANA DE ARTEFACTOS S.A.	CITAS PARA MANTENIMIENTO- ENCUESTAS	\$ 12.075	\$ 4.515	\$ 14.253
	PORTGOLL	COBRANZA PREVENTIVA- SERVICIO AL CLIENTE	\$ 11.925	\$ 2.077	\$ 14.002
		SUBTOTAL OTROS	63.633	\$ 7.010	\$ 68.306
		TOTAL	486.383	\$ 110.910	\$ 594.955
					11%

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2015:

CLIENTES ACTUALES:

		TOTAL				
	CLIENTE	# ESTAC.	# ASEES.	ESTAC.	SERV. TELEF.	TOTAL
CORPORACION CFC	ACOSAUSTRO	2	1	\$ 22.400	\$ 7.238	\$ 29.638
	CORPORACIÓN CFC	10		\$ 38.160	\$ 16.052	\$ 54.212
	CITAS, SEGUIMIENTO DE CLIENTES-CHEQUES SEMESTRALES	3	3	\$ 38.100	\$ 10.919	\$ 49.019
	RENOVACIONES DE DISPOSITIVO	6		\$ 21.600	\$ 1.583	\$ 23.183
	CENTRO DE MONITOREO	6		\$ 12.960	\$ 144	\$ 13.104
VENTAS	AUSTROCIRCULO	1	1	\$ 11.300	\$ 2.198	\$ 13.498
	SUBTOTAL			\$ 144.520	\$ 38.133	\$ 182.653
	MEOHYUNDAI	2	2	\$ 22.880	\$ 939	\$ 23.819
	METROCAR	1	1	\$ 11.200	\$ 2.224	\$ 13.424
	AEKIA	2	2	\$ 22.520	\$ 6.770	\$ 29.290
	SUBTOTAL			\$ 56.600	\$ 9.933	\$ 66.533
POST VENTA	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	1	1	\$ 11.280	\$ 1.380	\$ 12.660
	ENCUESTAS DE SERVICIO VEHICULOS LLEVAMOS CAMIONES COLISIONES	6	4	\$ 67.560	\$ 18.683	\$ 87.243
	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	4	3	\$ 45.040	\$ 12.710	\$ 57.750
	CITAS PARA TALLERES	3	3	\$ 33.800	\$ 2.349	\$ 35.949
	CITA PARA TALLERES- ENCUESTAS DE SERVICIO	4	4	\$ 45.040	\$ 13.263	\$ 58.303
	SUBTOTAL	1	1	\$ 12.040	\$ 3.724	\$ 15.764
	SUBTOTAL			\$ 214.540	\$ 53.109	\$ 267.649
SEGUROS	SEGUROS UNIDOS	3	2	\$ 33.620	\$ 432	\$ 34.052
	CITI	1	1	\$ 11.391	\$ -	\$ 11.391
	PORTCOLL	1	1	\$ 11.300	\$ 1.308	\$ 12.608
	ECASA	3	2	\$ 30.800	\$ 5.311	\$ 35.911
	SUBTOTAL			\$ 86.911	\$ 7.051	\$ 93.962
	ESTACIONES COMPLETAS	38	32	\$ 502.571	\$ 108.226	\$ 610.797
	ESTACIONES RENTADAS	22				
	TOTAL ESTACIONES	60				
						16,58%
						6,04%
						24,29%
						8,53%
						55,44%

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO 2015:

1.- UNIDAD DE NEGOCIOS CALL CENTER – CENTERPHONE:

	TOTAL	
INGRESOS	996.234	
# PERSONAS	44	
EGRESOS	796.043	79,9%
DIRECTOS	616.102	61,8%
INDIRECTOS	179.941	18,1%
UTILIDAD 2015	200.191	20,1%

2.- UNIDAD DE NEGOCIOS COBRANZAS:

Con la buena experiencia lograda en este año y medio con lo realizado en el Call Center, también se ha pensado proponer a la Junta General que el Departamento de Cobranzas, que actualmente está dentro de la estructura de la empresa CFC, pase a la empresa Gain Phone como una Unidad de Negocio adicional e independiente que complemente y fortalezca el trabajo de esta compañía tanto en gestión como en resultados. Esto permitiría lograr una sinergia en las operaciones de Cobranzas y la del Call Center y que esta unidad pueda ofrecer sus servicios a diferentes empresas como actualmente lo hace Centerphone.

	TOTAL	
INGRESOS	1.016.245	
# PERSONAS	31	
EGRESOS	639.325	62,9%
DIRECTOS	505.767	49,8%
INDIRECTOS	133.558	13,1%
UTILIDAD 2015	376.920	37,1%

RESULTADO CONSOLIDADO 2015:

	TOTAL	
INGRESOS	2.012.479	
	# PERSONAS	75
EGRESOS	1.435.368	71,3%
DIRECTOS	1.121.869	55,7%
INDIRECTOS	313.499	15,6%
UTILIDAD 2015	577.111	28,7%

REQUERIMIENTO DE LA GERENCIA GESTIÓN AÑO 2015

ANTECEDENTES.-

1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

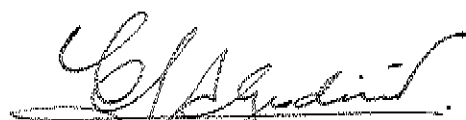
	CARGO	SUELDO	
12	ASESORES - TELEVENDEDORES	\$ 365	+COMISIONES
1	SUPERVISOR	\$ 380	+COMISIONES
1	JEFE DE OPERACIONES	\$ 800	+COMISIONES
1	CONTROL DE CALIDAD	\$ 600	+COMISIONES

2.- SISTEMA - CRM: (Administración de Relación con Clientes), en la actualidad y tomando en cuenta la competencia de cada una de las empresas que administramos el Call Contact Center, es importante contar con una herramienta que nos permita administrar y conocer a cada uno de sus clientes; centralizando la información, podremos conocer sus necesidades y crear nuevos productos que sean atractivos para ellos, también nos permite adelantarnos a los futuros requerimientos y realizar estrategias de marketing directo manteniendo una base actualizada depurada y segura para cada uno de nuestros clientes.

PRODUCTO	CANTIDAD	COSTO SIN IVA	TOTAL
SOFTWARE CRM			
LICENCIAS UNIVERSALES	10	\$ 2.080	\$ 20.800
LICENCIAS ADMINISTRADOR			\$ 27.314
TOTAL LICENCIAS			\$ 43.303
IDENTIFICACIÓN PROCESOS			
ENLACE CON SISTEMAS			
CAPACITACIÓN			
TOTAL IMPLEMENTACIÓN			\$ 52.245
	TOTAL	\$	95.548

La Gerencia de Gain Phone S.A., se permite presentar el respectivo reconocimiento y agradecimiento a los señores Accionistas de la Compañía, por la confianza y el respaldo brindado a la gestión realizada durante el ejercicio fiscal 2014, aprovecho para hacer extensivo el agradecimiento a todos los funcionarios y empleados de Gain Phone, que, con su conocimiento, esfuerzo y compromiso contribuyen al logro de metas y objetivos institucionales y empresariales.

Es todo cuanto me permito informar a los Señores Accionistas de la Compañía Gain Phone S. A. en el mes de Marzo del año 2015.



Alex Gudíño-V.

GERENTE GENERAL

