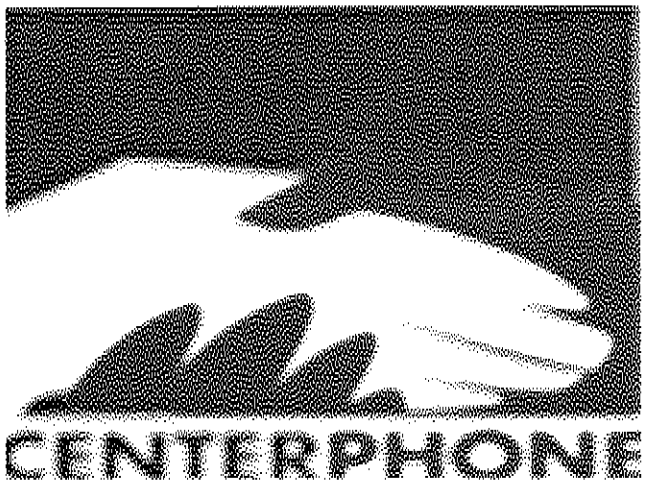

INFORME A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

GAIN PHONE S. A.

AÑO 2015

FEBRERO 2016

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 2015.

ENTORNO GENERAL 2.015

ESCENARIO MUNDIAL.-

Al término del año fiscal y económico 2015 se debe señalar con preocupación que aún continúan vigentes focos de recesión económica tanto en países ricos, emergentes y pobres; las causas en términos generales se atribuyen a la apreciación del dólar a nivel mundial, moratoria de deuda pública, gastos públicos internos excesivos, procesos de migración mundial, disminución de la inversión, encarecimiento del crédito y caída de los precios de commodities y materias primas; entre los cuales están los precios del petróleo. Sin embargo, el bajo precio del crudo ha permitido a ciertas economías no petroleras equilibrar y compensar sus indicadores macroeconómicos y alivianar la crisis individual y global.

El FMI por su parte reitera y ratifica que la recesión económica global se mantiene, incluyendo a lo indicado, la volatilidad de los mercados financieros e inmobiliarios registrada en las Bolsas del mundo y el efecto contagio de este fenómeno por regiones y afinidades geopolíticas. Entre los países más afectados están Japón, China, Australia, Canadá y la mayoría de los países de América Latina, encabezados por Brasil y Venezuela como los de mayor recesión. Este organismo ha estimado que a finales del 2015 el crecimiento del PIB mundial cerrará en 1.7% y para el 2016 no superará el 3%, siempre y cuando se actué con innovación y estrategia.

Los Estados Unidos todavía se mantiene como la primera economía del mundo. El fenómeno recesivo ha ido disminuyendo sistemáticamente en el último año, pues, las variables macroeconómicas han podido recuperarse y racionalizarse, 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. Una estrategia adicional a su convalecencia económica, es la apreciación de su moneda y el incremento del 0.25% en la tasa de interés por efectos de la volatilidad financiera y crediticia mundial, liderada por China. El PIB de esta economía creció en el 2015 en el 2.6% dentro de un PIB total de 17.4 billones de dólares, en una población de 318.9

millones de habitantes, quienes experimentan una inflación anual acumulada del 1.6% y un desempleo abierto del 5.0%.

En la Unión Europea el escenario se mantiene con tendencias alarmantes, a pesar del trabajo que realiza la Troika europea. Países como España, Grecia, Irlanda y Portugal presentan síntomas todavía 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 europea es del 12%.

Con el propósito de hacer un símil con los Estados Unidos se cita que, al cierre del 2015, 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 2016. La apreciación del dólar y el incremento de la tasa de interés estadounidense, están afectando el comercio internacional de Europa con el resto del mundo, situación que está siendo moderada con la caída del precio del crudo, el mismo que podría descender a precios inferiores a los 20 dólares por barril durante el año 2016, situación mediática que ayudaría a restablecer estas economías.

La Unidad de países asiáticos conformada por China, Japón, Korea del Sur, Tailandia y otros, experimentan problemas internos especialmente en índices de consumo. Sin embargo, para el caso de China se espera una aceleración de su economía con un crecimiento promedio anual del 7% del PIB en los próximos cinco años. Este fenómeno positivo podría empujar a los demás países asiáticos a reordenar sus índices macroeconómicos hacia un escenario positivo, según estudios basados en los términos de referencia de los Tratados de Libre Comercio bilaterales suscritos entre estos países. Sin ninguna duda estos convenios son positivos.

En la Unidad de países latinoamericanos durante el 2015, de acuerdo con un informe sobre el crecimiento del PIB y tasa de desempleo realizado por el FMI, se observa dos caras de una misma moneda, unos con eficiencia económica y otros con deficiencia económica. Los primeros son en su orden Bolivia con el 4.1% del PIB y 4% de desempleo , Colombia con el 2.5 del PIB y 9% de desempleo y Perú con el 2.4% del PIB y el desempleo del 6%; y los segundos en su orden Venezuela con el -10% del PIB y el desempleo del 14%, Brasil con el -3% del PIB y el desempleo del 6.6% y Ecuador con el -0.6 del PIB y el desempleo del 4.7%. De estos países analizados, la economía de mayor sensibilidad y fragilidad es Venezuela, pues se estima para el 2016 un PIB de -8.5%, una inflación anual acumulada del 204.1% y una tasa de desempleo que bordearía el 20%. La economía que seguiría en el 2016 en este tobogán negativo sería Brasil. Curiosamente los dos países señalados experimentan serios problemas políticos

internos de desgobierno y corrupción. Analistas coinciden en que los gobiernos populistas saldrían del escenario político.

ESCENARIO NACIONAL.-

El Ecuador del 2015, se presentó muy diferente a los años precedentes, pues, los indicadores macroeconómicos que determinan la posición económica y financiera de un país han sido trastocados o al menos desviados de su curso normal de crecimiento, debido a un proceso sistemático de obsolescencia del modelo económico aplicado para una economía dolarizada boyante y próspera, debido a una variable exógena a la gestión del gobierno de turno, como fue un precio de petróleo que bordeo los 100 dólares por barril los últimos años, cuantificándose en dicho periodo ingresos de al menos 260.000 millones de dólares, los mismos que fueron utilizados para atender gastos corrientes en un gran porcentaje en lugar de aplicarlos en inversiones, las mismas que fueron atendidas con créditos de origen chino, en términos financieros no preferentes, es decir, caros si los comparamos con fondos provenientes de los tradicionales organismos de desarrollo como el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Corporación Andina de Fomento o del Fondo Monetario Internacional; los cuales para determinar su idoneidad exigen sinceridad en la información macroeconómica previo a conceder los respectivos empréstitos.

Para sustentar el escenario con el cual cierra el país el 2015, iniciemos señalando que las exportaciones fueron de 15.697 millones de dólares y las importaciones fueron de 17.583 millones de dólares, observándose que la Balanza Comercial registra un déficit recurrente de menos 1.886 millones de dólares, debido entre otros asuntos, a la disminución de las exportaciones petroleras sumado el deterioro de su precio por barril, el mismo que cerró el 2015 con un valor equivalente a 35.62 dólares, con una tendencia negativa de promediar a un precio por barril de 20.0 dólares en el año 2016. El PIB cierra con signo negativo de menos 0.6% según el FMI, el mismo que podría recuperarse en el 2016 con el 1.0% en el mejor de los casos. Este modesto panorama hizo que la inversión real sea casi nula, registrando un valor de 254 millones de dólares. El índice de Riego País, que está en 1.235 puntos, hace adicionalmente que los intereses de los créditos sean más caros. Para el 2016 se presupuesta una inversión por 5.100 millones de dólares, que como están las cosas sería difícil alcanzar.

La Deuda Publica registra un monto de 32.415 millones de dólares, equivalente al 32.7% del PIB, a esto debe sumarse 2.500 millones de venta anticipada a Tailandia y 2.800 millones de venta anticipada a China, constituyéndose este país en el mayor acreedor de los últimos años. El desempleo abierto está en el 4.7%

porcentaje que tiende a empeorarse en el 2016, debido al modelo económico que quiere aplicar el gobierno central en una situación de crisis económica, demostrando que fue eficiente como administrador de la bonanza petrolera e impositiva.

El presupuesto del 2015 experimentó un déficit fiscal de 3.000 millones. El presupuesto del 2016 adolece del mismo mal, y su déficit podría ser de 10.000 millones si el precio de crudo baja a 20 dólares según predicciones de los expertos, dejando como una boya de salvación la recaudación tributaria que estima un valor de 15.489 millones de dólares, siempre y cuando el sector empresarial y privado no cierre sus puertas por falta de inversión y consumo.

Los depósitos captados del público han registrado una fuerte reducción del 11,53% en el ejercicio económico 2015, al pasar de 27.597 millones de dólares al cierre del ejercicio 2014, a 24.414 millones de dólares al 31 de diciembre del 2015.

De igual manera, la cartera de créditos del sistema bancario ecuatoriano se redujo en el 5,07%, pasando de 19.930 millones de dólares al cierre del año 2014, a 18.920 millones de dólares al finalizar el año 2015. Esta reducción de cartera le ha permitido a la banca ecuatoriana mitigar en parte, el efecto de la caída de recursos de clientes y de la nueva normativa emitida por la autoridades, relativas a la segmentación de crédito y las nuevas ponderaciones para los cálculos del requerimiento de patrimonio técnico de la entidades financieras en Ecuador.

La cartera en riesgo del sistema bancario se incrementó sensiblemente durante el ejercicio 2015, pasando de un ratio del 2,87% al cierre del año 2014 a un ratio del 3,66% al finalizar el año 2015.

Por lo anteriormente expuesto y para evitar una catástrofe económica "anunciada" es necesario que el gobierno central revise los siguientes aspectos: Eliminación inmediata de salvaguardias; eliminación indefinida del anticipo del impuesto a la renta; exoneraciones tributarias a nuevos emprendimientos y nuevas inversiones; seguridad jurídica para la inversión nacional e internacional; flexibilidad laboral en sectores estratégicos; eliminación del impuesto a la salida de capitales. Adicionalmente, reducir el gasto público e instrumentar 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. El objetivo es restaurar la confianza entre todos los ecuatorianos; todo esto, considerando cambios estructurales y sustanciales de la Matriz Productiva cuyas metas y objetivos estratégicos han sido trastocados con los nuevos escenarios económicos internos y externos a nivel global.

Patricio Rojas Arias (Enero 2016)

GESTIÓN AÑO 2015

ANTECEDENTES

Cabe recordar que Gain Phone S. A. inicia sus actividades en julio del año 2013, considerando las oportunidades de negocio para Centerphone.

Actualmente la estructura Organizacional de esta compañía está compuesta por:

- Gerencia Comercial: responsable de la relación con los clientes y apertura de nuevos negocios.
- Jefe de Operaciones: responsable del 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.
- Gerente General.

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

Existen aproximadamente 250 empresas de este tipo de negocio 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 concentran únicamente en la naturaleza de su negocio.

- Evitan los costos de la implementación y actualización de los recursos físicos y tecnológicos para un negocio de CCC.

- Mejoran las estrategias de atención a clientes usando tecnología sin requerir inversiones.

- Transforman los costos fijos en variables ya que el costo del Call Contact Center está relacionado con su utilización.

- Reducen costos administrativos y de personal.

- Concentran la gestión en la evaluación y el mejoramiento de resultados.

- Reciben retroalimentación continua y objetiva de su negocio para el mejoramiento del mismo.

CLIENTES

En cuanto a nuestra cartera de clientes, hoy está conformado en su gran mayoría por empresas de diferente ámbito de negocios, con quienes hemos 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 / Centerphone, genera directamente con el cliente de cada compañía la gestión requerida.

- **CFC Corporación**: Renta de tecnología.
- **Acosaustro**: 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, auditorias de servicio, campañas puntuales, administración de línea 1800, prospección de clientes, investigación de mercado, servicio de asistencia KIA.
- **ASIACAR:** Linea 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.
- **Portcoll:** Cobranza preventiva, campañas recordatorias, campañas de fidelización, campañas de bienvenida, Línea 1800, servicio al cliente.

ESTADOS FINANCIEROS

AÑO FISCAL 2015

BALANCE DE SITUACIÓN:

A continuación se presenta cuadro con el Balance de Situación a Diciembre 2015:

Nombre Cuenta	2015	2014
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
Fondos Disponibles	113.863	155.841
Inversiones Temporales	191.790	473.517
Cuentas por cobrar	521.631	94.356
Otras cuentas por cobrar	12.012	193
Otras Ctas. X Cobrar (Crédito Tributario)	27.887	49.502
SUBTOTAL	867.183	773.410
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Terrenos	-	-
Edificios	-	-
Muebles y Equipos	3.540	2.540
Depreciación Acumulada	(1.733)	(666)
SUBTOTAL	1.807	1.874
OTROS ACTIVOS	-	-
TOTAL ACTIVOS	868.991	775.285
PASIVO	2.015	2.014
PASIVOS CORRIENTES		
Préstamos instituciones bancarias	-	-
Proveedores y otros	35	504
Otras cuentas por pagar	295.704	272.048
SUBTOTAL	295.739	272.552
PASIVOS NO CORRIENTES		
Préstamos instituciones bancarias	-	-
Cuantas por pagar largo plazo	-	-
Provisión jubilación patronal y desahucio	30.245	27.822
Impuesto diferido	-	-
SUBTOTAL	30.245	27.822
TOTAL PASIVOS	325.984	300.374
PATRIMONIO	2.015	2.014
CAPITAL	800	800
APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	-	-
RESERVA LEGAL	6.662	6.662
RESERVA FACULTATIVA	59.955	59.955
RESULTADOS ACUMULADOS	475.590	407.494
TOTAL PATRIMONIO	543.007	474.911
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	868.991	775.285

ESTADO DE RESULTADOS

A continuación se presenta cuadro del Estado de Pérdidas y Ganancias a Diciembre 2015:

INGRESOS	2015	2014
SERVICIO CONTAC CENTER	509.571	484.323
SERVICIO TELEFONICO	127.288	109.720
SERVICIO COBRANZA	505.500	489.930
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	72.032	14.158
TOTAL INGRESOS	**1.214.391**	**1.098.131**
GASTOS	**2015**	**2014**
GASTOS PERSONAL	**297.639**	**277.225**
GASTOS OPERACIONALES		
ARRIENDOS	26.399	25.824
MANTENIMIENTOS	606	1.166
HONORARIOS, GASTOS LEGALES Y OTROS	141.014	106.091
AGUA, ENERGIA, LUZ Y COMUNICACIONES		
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	1.067	666
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	6.443	772
VIGILANCIA Y OTROS GASTOS LOCALES		
OTROS GASTOS DE VIAJE	173	3
SUBTOTAL	**175.702**	**134.522**
OTROS GASTOS OPERACIONALES	23.538	37.536
GASTOS NO DEDUCIBLES	137	19.711
TOTAL GASTOS	**497.016**	**468.995**
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	**717.375**	**629.136**
15% Participación Trabajadores	107.606	94.370
22% Impuesto a la Renta	134.179	127.271
UTILIDAD DEL EJERCICIO	**475.590**	**407.494**

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2016:

CLIENTES ACTUALES:

					TOTAL		
	CLIENTE		# ESTAC.	# ASES.	ESTAC.	SERV. TELEF	TOTAL
CORPORACION CFC	ACOSAUSTRO	FIRMAS	2	1	$ 21.288	$ 7.416	$ 28.704
		FORMULARIOS DE VINCULACION	3	2	$ 31.932	$ 2.145	$ 34.077
	CORPORACIÓN CFC	RENTA TECNOLOGIA	1		$ 2.160	$ -	$ 2.160
		RENTA TECNOLOGIA Y ESTACION	10		$ 36.000	$ 12.311	$ 48.311
	SHERLOCTECH SOLUTIONS S. A.	CITAS, SEGUIMIENTO DE CLIENTES-CHEQUEOS SEMESTRALES	4	4	$ 42.576	$ 8.516	$ 51.092
		RENOVACIONES DE DISPOSITIVO	4		$ 14.400	$ 9.500	$ 23.900
		CENTRO DE MONITOREO	7		$ 15.120	$ 864	$ 15.984
	AUSTROCIRCULO S.A	COBRANZA- SERVCIO AL CLIENTE	1	1	$ 10.644	$ 2.390	$ 13.034
					$ -	$ -	$ -
	PORTCOLL	COBRANZA PREVENTIVA SERVICIO AL CLIENTE	1	1	$ 10.644	$ 1.251	$ 11.895
POST VENTA	FISUM / AUTOBAHN	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	1	1	$ 10.644	$ 1.677	$ 12.321
	NEG AUTOM. NEOHYUNDAI S.A.	ENCUSTAS DE SERVICIO VEHICULOS LIVIANOS CAMIONES COUSIONES	6	4	$ 63.864	$ 22.099	$ 85.963
	STARMOTORS	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	1	3	$ 10.644	$ 16.263	$ 26.907
	METROCAR	CITAS PARA TALLERES	3	3	$ 31.932	$ 2.095	$ 34.027
	QUITO MOTORS S.A.	CITA PARA TALLERES-ENCUESTAS DE SERVICIO	6	4	$ 63.864	$ 9.375	$ 73.239
	RECORDMOTOR S. A. /ASIACAR	ENCUESTAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	1	1	$ 16.800	$ 144	$ 16.944
SEGUROS	SEGUROS UNIDOS	ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS- SERVCIO AL CLIENTE	3	2	$ 31.932	$ 432	$ 32.364
BANCO	CITI	SERVICIO DE CALL CENTER	1	1	$ 10.671	$ -	$ 10.671
LINEA BLANCA	ECUATORIANA DE ARTEFACTOS S.A	CITAS PARA MANETIMIENTO- ENCUESTAS	3	2	$ 12.600	$ 4.565	$ 17.165
	ESTACIONES COMPLETAS		36	30	$ 437.715	$ 101.043	$ 538.758
	ESTACIONES RENTADAS		22				
	TOTAL ESTACIONES		58				

NUEVOS NEGOCIOS:

					TOTAL		
	CLIENTE		# ESTAC.	# ASES.	ESTAC.	SERV. TELEF.	TOTAL
POST VENTA	NEG AUTOM. NEOHYUNDAI S.A.	AGENDAMIENTO DE CITAS	2	2	$ 15.200	$ 3.200	$ 18.400
ASISTENCIA	EVERPAEK	ASISTENCIA	5	5	$ 88.000	$ -	$ 88.000
SEGUROS	SEGUROS UNIDOS	RENOVACIONES	4	4	$ 320.000	$ 3.200	$ 323.200
TURISMO	VISITA ECUADOR	TELEVENTAS	5	5	$ 120.000	$ -	$ 120.000
AUTOMOTRIZ	METROCAR	LEADS VENTAS	1				
SEGUROS	SEGUROS UNIDOS	SINIESTROS	2		$ 17.600	$ 2.400	$ 20.000
	ESTACIONES COMPLETAS		19	16	$ 543.200	$ 6.400	$ 569.600
	TOTAL		77	46	$ 980.915	$ 107.443	$ 1.108.358

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO 2016:

PyG PROYECTADO 2015		
	TOTAL	
INGRESOS	1.088.358	
# PERSONAS	48	
EGRESOS	754.427	69,3%
DIRECTOS	585.158	53,8%
SUELDOS CALL	250.492	23,0%
COMISIONES CALL	124.339	11,4%
APORTES IESS CALL	45.542	4,2%
FONDOS RESERVA CALL	24.989	2,3%
DECIMO TERCER SUELDO CALL	31.236	2,9%
DECIMO CUARTO SUELDO CALL	18.549	1,7%
VACACIONES CALL	4.685	0,4%
REFRIGERIO CALL	10.126	0,9%
BONIF. DESHAUCIO E INDEMNIZ CALL	0	0,0%
GTOS. VARIOS PERSONAL CALL	1.200	0,1%
TELEFONOS CALLCENTER	24.000	2,2%
TELF. CELULAR CALL	50.000	4,6%
		77,6%
INDIRECTOS	169.269	15,6%
GASTOS POR ECOLPET ARRIENDO	27.756	2,6%
GASTOS POR ECOLPET ASERV.ADMINISTRATIVOS	90.053	8,3%
HONORARIOS / CAPACITACION	8.000	0,7%
GASTO DE COMPUTACION CALL	17.430	1,6%
GASTO LEGALES	1.000	0,1%
SUMINISTROS	1.800	0,2%
DEPREC. ACT. FIJOS CALL	1.167	0,1%
IMPUESTOS	1.452	0,1%
PROVISION JUBILACION	20.011	1,8%
CAJA CHICA	600	0,1%
		22,4%
UTILIDAD 2015	333.931	30,7%

REQUERIMIENTO DE LA GERENCIA

GESTIÓN AÑO 2016

ANTECEDENTES.-

1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

	CARGO	SUELDO	
16	ASESORES - TELEVENDEDORES	$ 365	+COMISIONES
1	SUPERVISOR	$ 380	+COMISIONES
1	JEFE DE MERCADEO Y CRM	$ 1.200	+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**

LIQUIDACIÓN DE UTILIDADES	
UTILIDAD BRUTA	717.375
(-) 15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	(107.606)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	609.769
(+) GASTOS NO DEDUCIBLES	137
UTILIDAD BASE PARA IMPUESTO A LA RENTA	609.906
(-) IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	(134.179)
UTILIDAD NETA	475.590
(-) 10% RESERVA LEGAL	-
UTILIDAD A DISPOSICION DE ACCIONISTAS	**475.590**

La Gerencia tiene a bien sugerir a los Señores Accionistas que de la Utilidad Liquida sea distribuida como un Dividendo en Efectivo.

Me permito 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 2015, aprovecho para hacer extensivo el agradecimiento a todos los funcionarios y empleados de Gain Phone, que, con su esfuerzo y compromiso contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

Es todo cuanto me permito informar a los Señores Accionistas de la Compañía Gain Phone S. A. a los 20 días del mes de Febrero del año 2016.

Atentamente,

Alex Gudiño V.

GERENTE GENERAL

CENTERPHONE