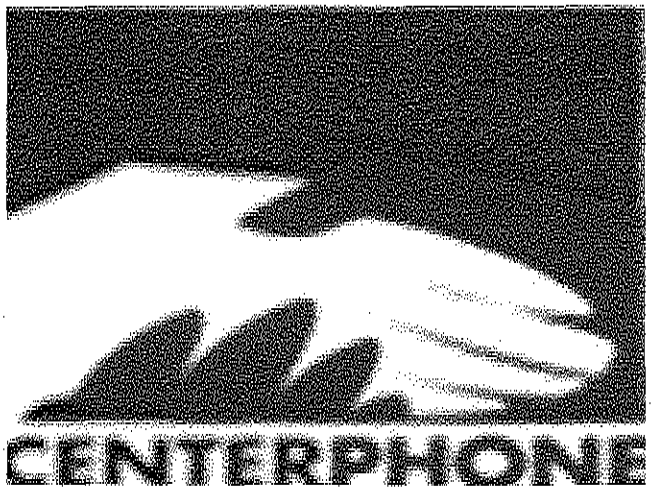


INFORME A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

GAIN PHONE S. A.

AÑO 2016

MARZO 2017

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 2016.

ENTORNO GENERAL 2.016

ESCENARIO MUNDIAL.-

En 2016 se sostuvo la caída de los precios de varias materias primas, en particular del petróleo, por la fortaleza del dólar estadounidense ante varias monedas de todo el mundo, y por la expectativa de un alza en las tasas de interés de la Reserva Federal. Estas tres variables influyeron drásticamente en las economías de las zonas regionales y los países del mundo.

El próximo año, el 2017 estará marcado por el inicio de la normalización de la política monetaria en Estados Unidos,, por la desaceleración de la economía de China y la estabilidad en el precio del petróleo, que en enero 2017 llegó a los $55,00 por barril.

Los expertos esperan que la economía mundial crezca 2.4% frente al 2.6% que se espera en 2016, mientras que el Fondo Monetario Internacional (FMI) pronostica el 2.1%.

Tan solo en noviembre, la economía estadounidense creó 211.000 nuevos empleos, cifra superior a los 200.000 puestos que esperaban los analistas. En lo que va del año, se han creado en promedio 237.000 nuevos empleos cada mes, mientras que la tasa de desocupación ha caído a 4,5%. Se espera que llegue a 4,0% para finales de 2017, en línea con el pleno empleo.

El dólar ganó 9,4% en el 2016, frente a una cesta de monedas de los principales socios comerciales de los Estados Unidos. Esto motivará el incremento de la tasa de interés, lo que moverá los flujos de capital hacia los Estados Unidos.

La apreciación del dólar, y el incremento de la tasa de interés en los estados Unidos, marcará la diferencia con otros bancos centrales importantes como el Banco Central Europeo (BCE), que en el 2016 decidió extender el plazo de su

programa de alivio para varios países, aunque decepcionó la decisión del Reino Unido de retirarse de la Unión Europea.

Además, se espera que el Banco Central de China reduzca los requerimientos de reservas para los bancos y recorte las tasas de interés y que el Banco de Japón aumente sus compras de activos en algún momento de 2017.

ESCENARIO REGIONAL LATINOAMERICANO.-

Según reporte de la CEPAL, América Latina crecerá solo un 1,2% en 2017, tras registrar en el 2016 su peor expansión desde 2009. El PIB descendió 0,9% promedio, como consecuencia del mal desempeño de las economías sudamericanas, especialmente Brasil, Venezuela, y Argentina

Según las proyecciones de la CEPAL, Panamá liderará el crecimiento regional el próximo año con una expansión de 6,2%, seguido por Dominica y República Dominicana (5,2%), San Kitts y Nevis (4,7%) y Bolivia (4,5%). Se prevé que Nicaragua crezca 4,3%, mientras que Cuba lo hará en 4,2%, Guatemala 4,0%, Perú 3,4%, Costa Rica y Honduras 3,3%, Colombia 2,5%, Paraguay 3,0%, México 2,6%, Haití 2,5%, El Salvador 2,4%, Chile 2,1%, Uruguay 1,5%, Venezuela -7%, Argentina 2,7%, Ecuador 0,3%, y Brasil 0,5%.

Los escenarios y riesgos a los que se enfrenta la economía mundial, especialmente China, principal socio comercial de la región condicionarán el desempeño de Latinoamérica en el año 2017.

Financieramente en el año 2017 persistirán la volatilidad y la incertidumbre observadas en 2016, lo que hará que algunas economías emergentes sigan teniendo dificultades para obtener recursos en los mercados internacionales. A ello se suma la persistente apreciación del dólar y el aumento de la tasa de interés en Estados Unidos.

ESCENARIO NACIONAL.-

La economía ecuatoriana actual requiere con urgencia liquidez en cantidades importantes, a plazos largos y con tasas de interés bajas. Con o sin FMI, la política económica debe ordenar el manejo fiscal, debe olvidar el derroche, debe regular el endeudamiento, debe mejorar las relaciones internacionales, el rol del sector privado debe ser más activo, la información económica debe ser transparente.

El país requiere de recursos frescos, que los puede lograr abriendo otras puertas como las del FMI, el BID, y el Banco Mundial.

La balanza de pagos tiene dos elementos complicados: el déficit comercial y la dependencia en el ingreso de créditos externos del sector público, indispensables para atender el alto servicio de la deuda internacional. De esto se desprende que la brecha de la cuenta corriente será el 3% del PIB, y otra brecha, la de amortización de la deuda externa, que sumadas pueden llegar a los 12.000 millones de dólares.

Será complicado sostener una política promotora de exportaciones bajo las condiciones actuales. El acuerdo comercial con la Unión Europea ofrecerá incentivos tributarios, lo que permitirá mirar soluciones para el crecimiento de las exportaciones y por tanto del sector exportador y financiero.

No hay que dejar de observar, que a la fecha hay 24 arbitrajes internacionales, que le podrían costar 14.000 millones de dólares. Si se especula que podríamos ganar la mitad, la otra mitad valdría 7.000 millones de dólares, cifra escalofriante.

El Gobierno cumplió el compromiso de pagar a la Oxy 980 millones de dólares en abril del 2016 y asumió los costos de liquidación del recurso humano de la compañía.

El País no podrá mantener la producción petrolera, que en el 2016 bajo 30.000 barriles diarios, porque el gobierno no entrega a Petroecuador y Petroamazonas los recursos que demanda la explotación; y, porque tendrá que disminuir la producción en 20.000 barriles por compromiso con la OPEP para sostener el precio del petróleo durante el año 2017. Esto agrava la situación de por si deficitaria. No hay dinero para poner en producción los campos Auca, e ITT.

El panorama es obscuro y desalentador, y más aún si tomamos en cuenta de que es un año de elecciones presidenciales.

Por lo anteriormente expuesto y para evitar una catástrofe económica anunciada es necesario que el gobierno central revise su presupuesto 2017 de 29.317 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 internos y externos a nivel global.

Julio Jaramillo (Enero 2017)

GESTIÓN AÑO 2016

ANTECEDENTES

Gain Phone S. A. inicia sus actividades en julio del año 2013 como empresa, considerandolas oportunidades de negocio para Centerphone y su potencial influencia en los negocios de nuestros clientes; para lo cual ha sido necesario que la compañía vaya evolucionando en los diferentes componentes que la constituyen:

- Modelo de Negocio
- Estructura Organizacional.
- Infraestructura Tecnológica.
- Mejora de procesos.
- Optimización de costos.

Actualmente la estructura Organizacional de la 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: responsables 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: responsable por la información Contable y Estados Financieros.

- Gerente General: establecimiento de los lineamientos estratégicos, definición de políticas y vela por el cumplimiento de los resultados.

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.

Considerando que el gasto de personal representa el 54% de nuestros costos, nos hemos centrado en optimizar los procesos lo que nos permita que nuestros Asesores puedan manejar diferentes campañas dentro de una misma estación. Esto ha permitido que mejoremos nuestro indicador de 1 campaña por Asesor, al inicio de la gestión, a 1.4 campañas por Asesor en la actualidad; y nuestro objetivo es llegar a 1.6 – 1.8, para lo cual es necesario implementar mejoras tecnológicas que ayuden a minimizar los tiempos muertos, indicador crucial en nuestro negocio. En este sentido pensamos en migrar el esquema de telefonía (digital a voz sobre IP), sistema de manejo de la data integrado con la plataforma de telefonía con discado predictivo y CRM para la administración y explotación de la data.

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 280 y 1000 posiciones.

AMERICAN CALL CENTER: televentas y servicio al cliente.

GEA: asistencia en seguros.

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

SICOBRA: cobranzas

ABIATAR: Toma de citas, Televentas

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

CORIS: asistencia en seguros y televentas.

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

MEDIANAS: Oscilan entre 60 y 200 posiciones.

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 INHOUSE o OUTSOURING.
- Mejoran las estrategias de atención a clientes usando tecnología sin requerir inversiones en las empresas.
- 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.
- El cambio del mercado ha obligado a crear nuevas estrategias, con el fin de apoyar de manera objetiva a la forma de dar a conocer el producto específico al segmento que lo requiere, este cambio de comportamiento motiva que hagamos alianzas estratégicas con empresas especializadas en distintos servicios y de esta manera abaratar costos con nuestros

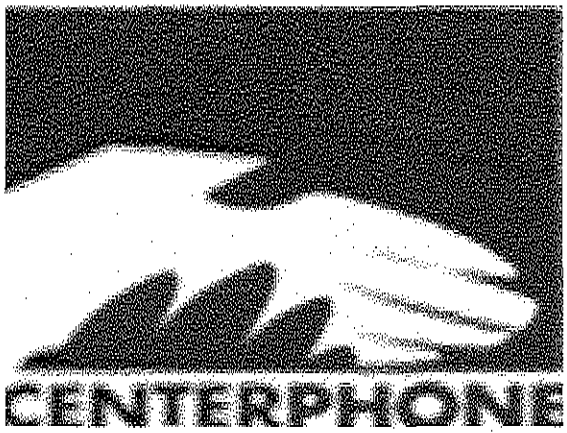
clientes que redunde en obtener precios competitivos:sms, mails masivos, campañas segmentadas con geo referenciación de envío de mensajes promocionales (disminuye el costo al publicitar en medios tradicionales que persigue captar clientes a las tiendas), manejo de Comunity Manager (con el objetivo de posicionar una empresa en internet, ganando credibilidad y diferenciándose de la competencia).

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 y monitoreo.
- **Acosaustro**: Línea 1800, fidelización de clientes, prospección de clientes, estudio de nivel de satisfacción de clientes, actualización de base de datos, seguimiento de clientes,
- **Sherloc Technology Solutions**: Línea 1800, fidelización de clientes, renovación de Seguros Satelitales, agendamiento de citas.
- **Neo Hyundai:** Línea 1800,Investigaciones de Mercado, prospección de clientes, eventos, encuestas de satisfacción, citas para talleres, colisiones, campaña de camiones, campañas de servicio, actualización de base de datos, envío de mailing.
- **Metrocar:** Línea 1800, prospección de clientes, CSI, citas de talleres, manejo de leads.
- **KIAMotors:** Actualización base de datos, auditorias de servicio, campañas puntuales, administración de línea 1800, prospección de clientes, investigación de mercado, IVR
- **ASIACAR:** Línea 1800, prospección de clientes, CSI, citas, promociones de repuestos y mantenimientos.
- **Recordmotor**: Encuestas de satisfacción.
- **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, seguimiento para renovación de clientes rezagados, encuestas de satisfacción de siniestros, bienvenidas.
- **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, renta de tecnología.



ESTADOS FINANCIEROS

AÑO FISCAL 2016

BALANCE DE SITUACIÓN:

A continuación se presenta cuadro con el Balance de Situación a Diciembre 2016:

GAIN PHONE S.A BALANCE GENERAL			
Nombre Cuenta	2015	2016	Variación 2015 - 2016
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Fondos Disponibles	32.739	113.863	(81.124)
Inversiones Temporales	465.332	191.790	273.543
Cuentas por cobrar	112.393	521.631	(409.238)
Otras cuentas por cobrar	12.301	12.012	288
Otras Ctas. X Cobrar (Crédito Tributario)	19.947	27.887	(7.940)
SUBTOTAL	**642.712**	**867.183**	**(224.471)**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Terrenos	-	-	-
Edificios	-	-	-
Muebles y Equipos	3.540	3.540	-
Depreciación Acumulada	(2.916)	(1.733)	(1.183)
SUBTOTAL	**624**	**1.807**	**(1.183)**
OTROS ACTIVOS	37.903	-	**37.903**
TOTAL ACTIVOS	**681.239**	**868.991**	**(187.752)**
PASIVO			
PASIVOS CORRIENTES			
Préstamos instituciones bancarias	-	-	-
Proveedores y otros	12.709	35	12.674
Otras cuentas por pagar	50.701	295.704	(245.003)
SUBTOTAL	**63.410**	**295.739**	**(232.329)**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Préstamos instituciones bancarias	-	-	-
Cuantas por pagar largo plazo	-	-	-
Provisión jubilación patronal y desahucio	37.035	30.245	6.790
Impuesto diferido	-	-	-
SUBTOTAL	**37.035**	**30.245**	**6.790**
TOTAL PASIVOS	**100.445**	**325.984**	**(225.539)**
PATRIMONIO			
CAPITAL	800	800	-
APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	-	-	-
RESERVA LEGAL	6.662	6.662	-
RESERVA FACULTATIVA	535.545	59.955	475.590
RESULTADOS ACUMULADOS	37.787	475.590	(437.802)
TOTAL PATRIMONIO	**580.794**	**543.007**	**37.787**
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	**681.239**	**868.991**	**(187.752)**

ESTADO DE RESULTADOS

A continuación se presenta cuadro del Estado de Pérdidas y Gananciasa Diciembre 2016:

GAIN PHONE S.A ESTADO DE RESULTADOS			
INGRESOS	2016	2015	Variación 2015 - 2016
INGRESOS			
SERVICIO CONTAC CENTER	473.976	509.571	(35.595)
SERVICIO TELEFONICO	108.298	127.288	(18.990)
SERVICIO COBRANZA	-	505.500	(505.500)
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	22.213	72.032	(49.819)
			-
TOTAL INGRESOS	**604.487**	**1.214.391**	**(609.904)**
GASTOS			
GASTOS PERSONAL	**311.952**	**297.639**	**14.314**
GASTOS OPERACIONALES			
ARRIENDOS	27.757	26.399	1.359
MANTENIMIENTOS	1.385	606	779
HONORARIOS, GASTOS LEGALES Y OTROS	158.787	141.014	17.773
AGUA, ENERGIA, LUZ Y COMUNICACIONES			-
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	1.183	1.067	116
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	24.917	6.443	18.474
VIGILANCIA Y OTROS GASTOS LOCALES			-
OTROS GASTOS DE VIAJE	344	173	172
SUBTOTAL	**214.375**	**175.702**	**38.673**
OTROS GASTOS OPERACIONALES	3.704	23.538	(19.835)
GASTOS NO DEDUCIBLES	8.553	137	8.416
TOTAL GASTOS	**538.583**	**497.016**	**41.568**
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	**65.904**	**717.375**	**(651.471)**
15% Participación Trabajadores	9.886	107.606	(97.721)
22% Impuesto a la Renta	18.231	134.179	(115.948)
UTILIDAD DEL EJERCICIO	**37.787**	**475.590**	**(437.802)**

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO 2017:

PyG PROYECTADO 2017		
	TOTAL	
INGRESOS	1.025.615	
# PERSONAS	45	
EGRESOS	751.261	73,2%
DIRECTOS	634.108	61,8%
SUELDOS CALL	251.625	24,5%
COMISIONES CALL	155.350	15,1%
APORTES IESS CALL	49.447	4,8%
FONDOS RESERVA CALL	27.132	2,6%
DECIMO TERCER SUELDO CALL	33.915	3,3%
DECIMO CUARTO SUELDO CALL	18.142	1,8%
VACACIONES CALL	5.087	0,5%
REFRIGERIO CALL	9.875	1,0%
BONIF. DESHAUCIO E INDEMNIZ CALL	0	0,0%
GTOS. VARIOS PERSONAL CALL	1.200	0,1%
TELEFONOS CALLCENTER	24.000	2,3%
TELF. CELULAR CALL	58.335	5,7%
		84,4%
INDIRECTOS	117.153	11,4%
GASTOS POR ECOILPET ARRIENDO	27.756	2,7%
GASTOS POR ECOILPET ASERV ADMINISTRATIVOS	36.692	3,6%
VIGILANCIA	6.532	
HONORARIOS / CAPACITACIÓN	5.000	0,5%
GASTO DE COMPUTACION CALL	19.330	1,9%
GASTO LEGALES	1.000	0,1%
SUMINISTROS	1.800	0,2%
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	3.853	
DEPREC. ACT. FIJOS CALL	1.203	0,1%
IMPUESTOS	6.350	0,6%
PROVISIÓN JUBILACIÓN	7.038	0,7%
CAJA CHICA	600	0,1%
		15,6%
UTILIDAD 2015	274.354	26,8%

GAIN PHONE	2016
UTILIDAD BRUTA	65.904
(-) 15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	(9.886)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	56.018
(+) GASTOS NO DEDUCIBLES	26.850
UTILIDAD BASE PARA IMPUESTO A LA RENTA	82.868
(-) IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	(18.231)
UTILIDAD NETA	37.787
(-) 10% RESERVA LEGAL	-
UTILIDAD A DISPOSICION DE ACCIONISTAS	**37.787**

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 2016, 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 25 días del mes de Marzo del año 2017.

Atentamente,

Alex Gudiño V.

GERENTE GENERAL

CENTERPHONE