



**INFORME A LA JUNTA GENERAL
DE ACCIONISTAS**

GAIN PHONE S. A.

AÑO 2017

MARZO 2018

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 2017.

ENTORNO GENERAL 2.017

ESCENARIO MUNDIAL.-

La actividad económica mundial continuó fortaleciéndose durante el año 2017. Se estima que el producto mundial aumentó el 3,7% (medio punto porcentual más que en el año 2016), en tanto que las proyecciones del crecimiento mundial para los años 2018 y 2019 han sido revisadas al alza en 0,2 puntos porcentuales, al 3,9%, como reflejo de la intensificación de la actividad económica mundial y el impacto que se prevé que tengan los cambios de la política tributaria en Estados Unidos recientemente aprobados.

Los riesgos sobre el crecimiento previsto parecen estar equilibrados a corto plazo, y si permanece el fuerte nivel de confianza en los mercados internacionales y la inflación se mantiene en los niveles actuales, las condiciones financieras podrían continuar siendo favorables también a mediano plazo. Entre los riesgos a la baja estarían las medidas aislacionistas, las tensiones geopolíticas y la incertidumbre política observada en algunos países.

El actual repunte cíclico ofrece una oportunidad ideal para llevar adelante las reformas estructurales encaminadas a estimular el producto potencial de los países y lograr un crecimiento más inclusivo. La debilidad de la inflación hace pensar que muchas economías avanzadas aún tienen capacidad ociosa. Las políticas en el ámbito monetario y fiscal deberían guiarse por los objetivos a mediano plazo de garantizar la sostenibilidad fiscal y reforzar el producto potencial. La cooperación multilateral sigue siendo vital para garantizar la recuperación mundial.

Esta mejora en las perspectivas, la prorroga del acuerdo de los países de la OPEP para limitar la producción de petróleo y las tensiones geopolíticas en Oriente Medio, apuntalaron los precios del petróleo que subieron alrededor de un 20% entre agosto de 2017 y mediados de diciembre de 2017, para superar los 60 dólares por barril.

En las economías avanzadas la inflación sigue siendo atenuada. En las economías de mercados emergentes, el nivel general de inflación avanzó ligeramente en los últimos meses. Los mercados siguen previendo que la inflación no registrará alzas sorpresivas y sostenidas.

Las expectativas en torno a la trayectoria que seguirá la tasa de política monetaria fijada por la Reserva Federal de Estados Unidos apuntan en mayor medida al alza, mientras que la intención del Banco Central Europeo es mantener las tasas de política monetaria en los niveles actuales, históricamente bajos.

Los mercados de renta variable continúan al alza por las perspectivas de una normalización gradual de la política monetaria en un entorno de baja inflación; de la

escasa volatilidad prevista de las variables fundamentales de la economía; y por la mejora de las perspectivas a corto plazo de los exportadores de materias primas.

La paridad dólar-euro ha mantenido cierta estabilidad en términos efectivos reales, mientras que el yen japonés se depreció 5% debido al aumento de los diferenciales de las tasas de interés y la libra se apreció cerca de 4% por aumento de las tasas de interés efectuado por el Banco de Inglaterra en noviembre y a las expectativas de un acuerdo sobre el "brexit".

Hay importantes acuerdos comerciales internacionales que se encuentran en proceso de renegociación. El aumento de las barreras al comercio y la realineación regulatoria, en el contexto de estas negociaciones, afectarían negativamente la inversión internacional y reducirían la eficiencia de la producción, arrastrando a la baja el crecimiento potencial en las economías avanzadas, emergentes y en desarrollo.

Las perspectivas mundiales a mediano plazo también podrían verse afectadas por tensiones geopolíticas, especialmente en Asia oriental y Oriente Medio, y a incertidumbre política provocada por las próximas elecciones de varios países (Brasil, Colombia, Italia y México), también podría dar lugar a riesgos en torno a la implementación de reformas necesarias.

Los fenómenos meteorológicos extremos registrados recientemente, apuntan al riesgo de sucesos climáticos poderosos y recurrentes que acarrearán costos humanos y pérdidas económicas devastadoras en las regiones afectadas, aumentando los flujos migratorios y desestabilizando la situación de países receptores.

Las economías avanzadas, emergentes y en desarrollo tienen la necesidad de incrementar el crecimiento del producto potencial, a través de reformas estructurales que estimulen la productividad y asegurándose que los beneficios del crecimiento estén ampliamente distribuidos, además de reforzar la regulación financiera y fortalecer los márgenes fiscales de protección, actuando en un entorno caracterizado por tasas de interés bajas y volatilidad escasa. La actual reactivación cíclica ofrece una oportunidad ideal para reformas estructurales.

En general, la política fiscal debería estar centrada en objetivos a mediano plazo (inversión pública para estimular el producto potencial e iniciativas encaminadas a aumentar las tasas de participación en la fuerza laboral), asegurando al mismo tiempo que la dinámica de la deuda pública sea sostenible y que se mitiguen los desequilibrios externos excesivos, orientando simultáneamente las políticas hacia la mejora de la calidad de la salud y la educación públicas y protegiendo a los segmentos vulnerables de la población, incluidos los que podrían verse perjudicados por la transformación estructural.

Dado que el repunte cíclico de los precios de las materias primas ha dado recientemente un respiro, las autoridades deberían evitar la tentación de postergar las reformas y los ajustes presupuestarios.

Los esfuerzos multilaterales concertados siguen siendo necesarios para preservar el ímpetu reciente de la actividad mundial, fortalecer las perspectivas a mediano plazo y lograr que los beneficios del avance tecnológico y la integración económica internacional estén distribuidos con más amplitud, continuando con los programas de reforma

regulatoria financiera; modernizando el marco de comercio internacional multilateral; reforzando la red mundial de protección financiera; preservando las relaciones de corresponsalia bancaria; poniendo freno al lavado de dinero, la delincuencia organizada y el terrorismo; y facilitando la mitigación y adaptación al cambio climático.

FUENTE: Informe WEO

ESCENARIO NACIONAL.-

En diciembre del 2017, informes del Centro de Estudios Latinoamericanos (CEPAL), señalan que la economía del Ecuador durante el 2017 creció en el 1%, con una previsión de crecimiento para el año 2018 del 1,3%. Mientras, el Banco Central del Ecuador estima un crecimiento del 1,5% para el 2017, debido al aumento del consumo privado y al aumento de la confianza en el país, y un crecimiento del 2% para el 2018, principalmente por el aumento de las exportaciones de los principales productos no petroleros y por el aumento de inversiones privadas en la construcción y minería.

A pesar de estas cifras, este crecimiento no parecería ser sostenible en el mediano y largo plazo, pues los nuevos ingresos de recursos financieros al país (bonos en el mercado internacional, créditos del Banco Central del Ecuador, desembolsos de organismos multilaterales, preventas petroleras, y otras operaciones) se traducen en deuda externa.

Sin embargo, el crecimiento podría sostenerse si la Ley para la Reactivación Económica aprobada por la Asamblea Nacional en diciembre, alcanza su propósito de impulsar la actividad económica de las micro y pequeñas empresas, así como la economía popular y solidaria.

La Balanza Comercial presenta un superávit menor que el alcanzado el año anterior, que se explica porque el déficit de la balanza no petrolera aumentó de manera importante por el desmonte progresivo de las salvaguardias, provocando un incremento de las importaciones debido a la disminución de los aranceles.

El incremento en el precio del petróleo provocó un importante superávit de la balanza comercial petrolera, el mismo que aporta directamente para que no exista déficit en la balanza total.

Para finales del año 2017, la deuda externa pública representa el 31% del PIB, con un incremento del orden del 21% respecto de la registrada un año antes, y que corresponde por acreedor a bancos (43%), organismos internacionales (29%), gobiernos (26%) y proveedores (2%).

La deuda interna pública del gobierno central representa a finales del año 2017 el 15% del PIB, correspondiendo el 95% a la emisión de Bonos del Estado y el 5% a deudas con entidades del Estado.

Por lo tanto, la deuda pública agregada supone el 46% del PIB previsto para el año 2017. El fuerte endeudamiento del país se debe a la necesidad de cubrir el déficit fiscal que para este año podría cerrar entre el 5% y 7% del PIB. El déficit se genera en gran medida por el alto gasto público, principalmente por el pago de salarios y por las inversiones en infraestructura para el país.

La disminución en la tasa de desempleo nacional, que se ubica en el 4,1%, se da por el incremento de la tasa de empleo adecuado y la tasa de subempleo, lo que indica que por una parte el desempleo se elimina con la creación de empleos de calidad, aunque, por otra parte, también con el aumento de la precariedad laboral. Siguen existiendo en el país políticas laborales que mejoren la calidad del empleo, ya que en los últimos 10 años la tasa promedio de empleo adecuado se ubicó en el 43%.

La variación anual negativa de la inflación se da fundamentalmente por la contracción de la demanda y un menor consumo de los hogares, tendencia que puede cambiar si las previsiones de crecimiento económico para el 2018 se cumplen.

El valor de la canasta familiar básica en el mes de noviembre se ubicó en 706,31 dólares y el ingreso familiar mensual de un hogar fue de 700,00 dólares; esto significa una cobertura del 99,11% del costo total de la canasta familiar básica.

FUENTE: Centro de Estudios Latinoamericanos

GESTIÓN AÑO 2017

ANTECEDENTES.-

Gain Phone S. A. inicia sus actividades en julio del año 2013 como empresa, considerando las 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 1.32 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. (**GRUPO BCO. 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.

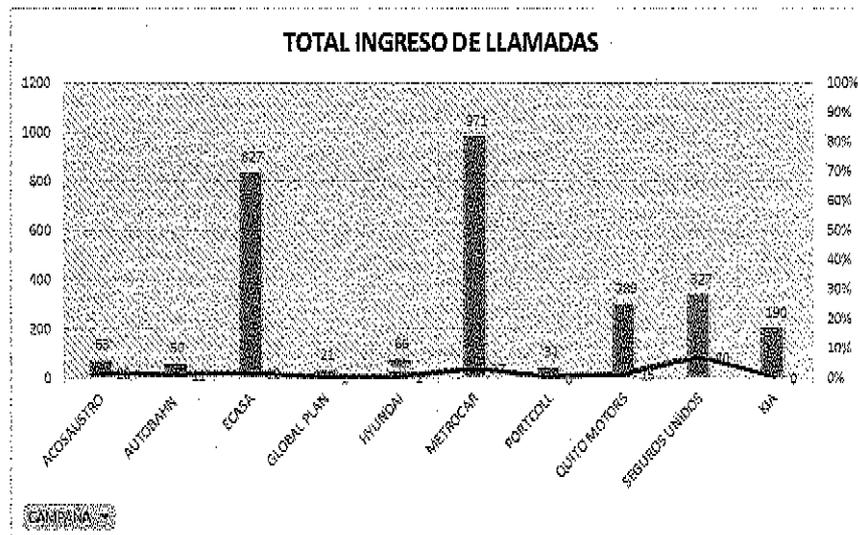
- Concentran la gestión en la evaluación y el mejoramiento de resultados.
- Reciben retroalimentación continua y objetiva de su negocio para el mejoramiento del mismo.
- El cambio del mercado ha obligado a crear nuevas estrategias, con el fin de apoyar de manera objetiva a la forma de dar a conocer el producto específico al segmento que lo requiere, a través de la omnicanalidad. 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 Community 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.

GESTIÓN 1800.-

	<h2>RESUMEN GESTION 1800 DEL 2017</h2>
---	--



ESTADOS FINANCIEROS
AÑO FISCAL 2017

BALANCE DE SITUACIÓN.-

A continuación se presenta cuadro con el Balance de Situación a Diciembre 2017:

BALANCE GENERAL				
(en dólares)	2017	2016	VAR.	%
ACTIVOS				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalentes de efectivo	85.679	32.739	52.940	161,71%
Activos financieros	492.057	465.332	26.725	5,74%
Impuestos corrientes	22.107	19.947	2.160	10,83%
Otros activos corrientes	135.867	124.695	11.172	8,96%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	735.710	642.712	92.998	14,47%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Propiedades, planta y equipo, neto	5.073	624	4.449	712,98%
Otros activos no corrientes	64.752	37.903	26.849	70,84%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	69.825	38.527	31.298	81,24%
TOTAL ACTIVO	805.535	681.239	124.296	18,25%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Obligaciones con instituciones financieras	0	0	0	0,00%
Otras obligaciones corrientes	75.655	63.410	12.245	19,31%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	75.655	63.410	12.245	19,31%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones a largo plazo	0	0	0	0,00%
Reserva para jubilación patronal	50.620	37.035	13.585	36,68%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	50.620	37.035	13.585	36,68%
TOTAL PASIVO	126.275	100.445	25.830	25,72%
PATRIMONIO				
Capital Social	800	800	0	0,00%
Reserva Legal	6.662	6.662	0	0,00%
Reserva Facultativa	573.332	535.545	37.787	7,06%
Resultados Acumulados	0	0	0	0,00%
Resultado Neto del Ejercicio	98.466	37.787	60.679	160,58%
TOTAL PATRIMONIO	679.260	580.794	98.466	16,95%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	805.535	681.239	124.296	18,25%

ESTADO DE RESULTADOS.-

A continuación se presenta cuadro del Estado de Pérdidas y Ganancias a Diciembre 2017:

ESTADO DE RESULTADOS				
(en dólares)	2017	2018	VAR.	%
(+) INGRESOS OPERACIONALES	668.294	582.274	86.020	14,77%
(-) GASTOS GENERALES	582.485	526.327	56.158	10,67%
MARGEN OPERATIVO	85.809	55.947	29.862	53,38%
(+) INGRESOS NO OPERATIVOS	75.742	22.213	53.529	240,97%
(-) OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	13.006	12.257	749	6,11%
UTILIDAD BRUTA DEL EJERCICIO	148.546	65.904	82.642	125,40%
(-) PARTICIPACION TRABAJADORES	22.282	9.886	12.396	125,39%
(-) IMPUESTO A LA RENTA	27.798	18.231	9.567	52,48%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	98.466	37.787	60.679	160,58%

PRESUPUESTO 2018.-

A continuación se presenta el presupuesto para el ejercicio fiscal 2018:

PRESUPUESTO 2018				
(en dólares)	2017	2018	VAR.	%
(+) INGRESOS OPERACIONALES	668.294	1.272.513	604.219	90,41%
(-) GASTOS GENERALES	582.485	1.054.978	472.494	81,12%
MARGEN OPERATIVO	85.809	217.535	131.725	153,51%
(+) INGRESOS NO OPERATIVOS	75.742	80.000	4.258	5,62%
(-) OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	13.006	23.506	10.500	80,73%
UTILIDAD BRUTA DEL EJERCICIO	148.546	274.029	125.483	84,47%

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES.-

Pongo a consideración de los Señores Accionistas, la aprobación de la liquidación de los resultados correspondientes al ejercicio fiscal por el año terminado el 31 de diciembre del 2.017.

La Utilidad Bruta del ejercicio 2017, ascendió a 148.545,77 dólares. Luego de la aplicación del 15% de participación de trabajadores por 22.281,87 dólares y de la deducción del Impuesto a la Renta causado por 27.798,23 dólares, la Utilidad Neta de la Compañía por el ejercicio terminado el 31 de diciembre del 2017, es de 98.465,68 dólares.

LIQUIDACIÓN DE UTILIDADES	
UTILIDAD BRUTA	148.545,77
(-) 15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	22.281,87
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	126.263,90
(+) GASTOS NO DEDUCIBLES	91,68
(-) INGRESOS EXENTOS	0,00
(+) PARTICIPACIÓN TRABAJADORES (ING. NO GRAVADO)	0,00
UTILIDAD BASE PARA IMPUESTO A LA RENTA	126.355,58
(-) IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	27.798,23
UTILIDAD NETA	98.465,68
10% RESERVA LEGAL	0,00
UTILIDAD A DISPOSICION DE LOS ACCIONISTAS	98.465,68

La Gerencia General propone a los Señores Accionistas que la Utilidad Líquida de 98.465,68 dólares, resultante de la liquidación anteriormente aprobada, y con el objeto de fortalecer el Patrimonio de la Compañía, sea registrada en la cuenta de Reservas Facultativas.

AGRADECIMIENTO

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 2017, 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.

Atentamente,

Alex Gudiño V.

GERENTE GENERAL

