



**INFORME A LA JUNTA GENERAL
DE ACCIONISTAS**

**GAIN PHONE S. A.
AÑO 2019**

FEBRERO 2020

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 2019.

ENTORNO GENERAL 2019

ESCENARIO MUNDIAL.-

El PIB mundial en el año 2020 será de 280.000 billones de dólares, y, lo que preocupa y agrava el desarrollo de las economías mundiales es el nivel de endeudamiento que será tres veces mayor al PIB mundial. El pronóstico es que el PIB mundial bajará del 3,6% en el 2019 al 2,9% en el 2020.

Hubo una guerra comercial mundial entre las potencias China y Estados Unidos, con una clara respuesta hacia el proteccionismo, mediante el incremento de aranceles y prohibiciones de importación. Esta guerra, como intuimos no tuvo ganadores, solo perdedores. La tensión comercial produjo un aumento de la incertidumbre para los negocios, especialmente en las zonas estrechamente vinculadas a Estados Unidos y China.

En Europa también se incrementará la tensión económica y geopolítica por el Brexit, que se definió. Gran Bretaña saldrá definitivamente de la Unión Europea a partir del 31 de enero 2020.

En la zona Euro para el año 2020 se prevé un crecimiento del PIB del 1,2%, menor al 1,8% del 2019.

Otro tema que incide en la economía mundial es el precio del petróleo. Estiman que bajará en el 2020. La producción está en manos de Rusia, Estados Unidos, y Arabia Saudita; les interesa un precio razonable; pero los conflictos bélicos en la zona por los ataques defensivos en Irak y Siria contra la milicia Chií Kata Ib iniciados por Estados Unidos, preocupan a los mercados.

La UE no debe dejar de observar a la banca en la sombra ya que es el nuevo riesgo mundial, no está regulada ni controlada y capta y presta dinero, podría ser el inicio de una nueva crisis, especialmente en las zonas Euro y Asiática. Estiman que la banca en la sombra es tres veces mayor a los depósitos de la banca tradicional Europea y Asiática.

Adicionalmente los bancos centrales de Estados Unidos y de la Zona Euro han dejado su política de facilidad monetaria y restringirán recursos con la elevación de tasas de interés.

ESCENARIO REGIONAL LATINOAMERICANO.-

Según reporte de la CEPAL y del FMI, el PIB de América Latina crecerá un 1,3% en 2020, tras registrar en el 2019 un crecimiento casi nulo del 0,1%, un frenazo en seco en comparación con el 1% del 2018. Se debe a un momento de claro estancamiento y bajo crecimiento, en el que 23 de 33 países de la región presentaron una desaceleración de su crecimiento en el 2019, y 14 países anotaron una expansión igual o inferior al 1%. El período 2014-2020 se conformará como el de menor crecimiento en las últimas 7 décadas.

Los expertos señalan que América Latina es la región más desigual del mundo, la gran disparidad entre grupos sociales en subregiones como Centro y Sur América, y Chile pararán factura al crecimiento de varios países entre los que se anotan Venezuela, Ecuador, Colombia, por la violencia social de la protesta.

Según las proyecciones de la CEPAL, Panamá liderará nuevamente el crecimiento regional en el año 2020 con una expansión de 5,0%, seguido por República Dominicana 3,9%, Colombia 3.5%, Paraguay, Perú, Guyana, Guatemala, y Costa Rica 3,0%, Bolivia, Uruguay, Argentina, St Vicent Granadinas, Chile, México, Haití, Trinidad y Tobago, Brasil, Jamaica, Santa Lucía, El Salvador, Belice, Surinam 1,0%, Ecuador 0%, Nicaragua -5,3% Venezuela -14%.

Financieramente en el año 2020 persistirán la volatilidad y la incertidumbre observadas en 2019, 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 euro y el aumento de la tasa de interés en Estados Unidos, lo que limitará la demanda de crédito, y la inversión.

El problema político y social en Sur y Centro América, Venezuela, Colombia, Ecuador, Bolivia, Chile, Brasil, Nicaragua, El Salvador, Guatemala también es una amenaza para la zona Latina de América.

ESCENARIO NACIONAL.-

Igual que en el 2019, la economía ecuatoriana en el 2020 requerirá 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.

Sin embargo, el año 2020 se muestra como un "copy paste" del 2019, porque ante la falta de ingresos por la venta del petróleo, ya que, 503.000 barriles mensuales siguen comprometidos con el pago de la deuda externa con China y Tailandia. El Gobierno deberá recurrir nuevamente al endeudamiento para mantener su nivel de gasto público.

El crecimiento económico proyectado para el 2020 será bajo. Según el gobierno 0,2%, mientras que la CEPAL estima que será 0,0%. Hay escepticismo porque vemos un verdadero estancamiento económico que podría continuar durante los dos años que le quedan al actual Gobierno si no toman decisiones importantes como una nueva renegociación de la deuda comprometida con la venta de petróleo. Preguntémosnos qué pasaría si baja el precio.

El país requiere de recursos frescos, que los puede lograr abriendo puertas a la inversión extranjera y fortaleciendo al sector productivo, que ha perdido competitividad, por varias razones, entre otras las impositivas, a pesar de la renovación de las preferencias arancelarias con su mayor socio comercial, los Estados Unidos, y las internas por los conflictos sociales generalizados que nos pasarán factura a todos, el alto porcentaje de desempleados entre otros.

Ante la imposibilidad de traer recursos frescos, y, con el mantenimiento del gasto corriente por el irresponsable sostenimiento del número de empleados estatales, las ecuaciones son simples; la una, los recursos extraídos vía impuestos a los particulares se malgastarán en subsidios mal orientados y en alimentar un pesado rol de pagos estatal que absorben inmisericordemente la caja, la otra, la inversión generará nuevos puestos de trabajo y crecerá el número de aportantes de impuestos tanto de empresas como de trabajadores que incrementarán la caja.

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 se mantenga en el 10% del PIB.

Será complicado sostener una política promotora de exportaciones bajo las condiciones actuales. El acuerdo comercial con la Unión Europea ofreció incentivos tributarios, lo que permitió lograr soluciones para el crecimiento de las exportaciones y por tanto del sector exportador y financiero. El alto incremento en el Ranking mundial de riesgo país es otra barrera.

No hay que dejar de observar, que a la fecha siguen pendientes 22 arbitrajes internacionales, que le podrían costar 13.000 millones de dólares. Si se especula que podríamos ganar la mitad, la otra mitad valdría 6.500 millones de dólares, cifra escalofriante.

El País logro mantener la producción petrolera, que, en el 2019 subió a 537.000 barriles diarios y se prevé incrementarla en 20.000 barriles diarios adicionales en el 2020, gracias a que, no tendrá que disminuir la producción en 20.000 barriles por compromiso con la OPEP, puesto que, en enero del 2020 se oficializará la salida. El precio del petróleo WTI que sirve como referencia para el crudo ecuatoriano cerrará en diciembre en \$58,08 por barril, disminuyendo en el 4,9% con relación a la última jornada, a, inicios del mes de diciembre 2019.

Hay expectativa en los ingresos no anunciados por las exportaciones mineras especialmente de cobre y oro que se iniciarán en enero 2020.

El panorama es oscuro y desalentador, y más aún si tomamos en cuenta los problemas de corrupción, sobre los cuales no hay la decisión de enfrentarlos.

Por lo anteriormente expuesto y para evitar una catástrofe económica anunciada es necesario que el gobierno central revise su presupuesto 2020 de 36.400 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. Para cumplir con el presupuesto tiene obligadamente que contratar deuda por 8.000 millones de dólares, lo que es insostenible a futuro. Hoy la deuda externa totalizada es superior a los \$65.000 millones de dólares, el 59% del PIB.

AÑO 2019

MERCADO Y COMPETENCIA.-

Existen aproximadamente en el mercado ecuatoriano, 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 entre 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.

GAIN PHONE EN EL AÑO 2019

La Compañía enfocó su gestión, durante el año 2019, en la retención y fidelización de sus clientes habituales, pues por la evolución de la economía del país y de sus mercados, una buena parte de las compañías registraron importantes disminuciones en sus ventas.

Durante el año, luego de la incorporación de nuevos desarrollos tecnológicos en la Compañía en el año anterior, se generó un mayor impulso a la gestión comercial, haciéndonos más competitivos, con productos innovadores y precios accesibles, de manera que no se ofrece simplemente un servicio de Call Center, sino que adaptamos el servicio brindado de acuerdo a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Es así que, estuvimos en disposición de ofrecer junto con el tradicional servicio de Call Center, servicios más actualizados en materia de medios digitales, big data, CRM, tex center y renta de tecnología, con el fin de apoyar y fortalecer las estrategias comerciales de las empresas.

La Compañía, al cierre del año 20189 contaba con diferentes clientes de diferentes líneas de negocios, con quienes se ha establecido una relación de largo plazo, basados en la calidad de los servicios prestados y sus resultados, apoyados en 45 asesores y 67 estaciones.

- Neo Hyundai: Comercial: manejo de leads, campañas puntuales , Post venta: En cuestas de satisfacción campañas de garantías, confirmación de asistencia a eventos, Encuestas de Satisfacción, Toma de Citas para talleres, seguimiento de colisiones, campaña de camiones.
- Intrans : Administración de línea 1800, Prospección de Cliente.
- Global Plan: Administración de línea 1800 , cobranza preventiva.
- KIA Motors: Auditorías de servicio, campañas puntuales administración de línea 1800, prospección de clientes en varias gammas, encuestas de satisfacción.
- ASIACAR:, Prospección de clientes, CSI, citas para talleres, campañas promocionales.

- CITI BANK: Call center.
- Recordmotor VW: Encuestas de satisfacción y actualización de Data.
- Recordmotor HONDA: Encuestas de satisfacción y actualización de Data.
- ECASA: Administración Línea 1800, toma de reclamos, seguimiento de servicio, CSI.
- Seguros Unidos: Administración de línea 1800, televentas, prospección de clientes, recuperación de cartera, actualización de Datos.
- CFC Corporación: Cobranzas (Preventivas y Correctivas), seguimiento de cheques protestados, atención al cliente, verificación de datos para financiamientos.
- Acoastro: Administración de línea 1800.
- Autobahn – Volkswagen: Administración línea 1800, prospección de clientes.
- Quito Motors: Administración línea 1800 Prospección de Clientes, Encuestas de Satisfacción de autos Ford y Volvo, seguimiento servicio Post- Venta, prospección de clientes, toma de citas para talleres, seguimiento.
- Sherloc Technology Solutions: Administración de línea 1800, Fidelización de Clientes, Renovación de Seguros Satelitales, Agendamiento de Citas, courier personalizado, renta de tecnología in house / outsourcing.
- Ecsyauto: Administración línea 1800, prospección de clientes.
- Neoauto: Administración línea 1800 Prospección de Clientes, Encuestas de Satisfacción, seguimiento servicio Post- Venta, prospección de clientes, toma de citas para talleres, envío de sms, mailing.
- Merquiauto: Administración línea 1800 Prospección de Clientes, campañas puntuales de fidelización, envío de sms, mailing.
- Changan: Estudios de mercado.

ESTADOS FINANCIEROS 2019

El Activo de la Compañía asciende, al 31 de diciembre del 2019, a 1'339.047 dólares, un incremento del 39,53% respecto del 31 de diciembre el año anterior. El Activo Corriente representa el 84,55% de total de los Activos, siendo las Cuentas por Cobrar producto fundamentalmente del giro del negocio, las más representativas.

El Pasivo asciende a 465.393 dólares, siendo el Pasivo Corriente el 60,60% del los Pasivos totales, lo que le permite tener un Capital de Trabajo a la fecha de corte de 850.139 dólares, es decir, un incremento de 11.703 dólares (1,40%) respecto de registrado al 31 de diciembre del 2018.

El Patrimonio de la Compañía, de 873.654 dólares, registra un incremento en el año 2019 del 9,39% (75.030 dólares), producto de la constitución de reservas facultativas por las utilidades del ejercicio anterior.

BALANCE GENERAL			
(en dólares)	2.018	2.019	VAR.
Caja y Bancos	62.862	9.106	-53.756
Inversiones	1.518	1.597	79
Activos Financieros	541.307	179.845	-361.462
Cuentas por Cobrar	295.811	358.333	62.522
Otras Cuentas por Cobrar	13.083	435.291	422.208
Impuestos Corrientes	24.611	42.269	17.658
Otros Activos Corrientes	0	105.685	105.685
Total Activo Corriente	939.192	1.132.126	192.934
Activo Fijo	4.143	7.676	3.533
Otros Activos No Corrientes	16.375	199.245	182.870
Total Activo No Corriente	20.518	206.921	186.403
TOTAL ACTIVO	959.710	1.339.047	379.337
Cuentas por pagar	16.003	4.728	-11.275
Pasivo financiero	0	69.026	69.026
Impuestos Corrientes	39.123	53.372	14.249
Beneficios a empleados	45.594	41.286	-4.308
Otros pasivos Corrientes	36	113.575	113.539
Total Pasivo Corriente	100.756	281.987	181.231
Pasivo financiero	0	120.477	120.477
Beneficios a Empleados	60.330	62.929	2.599
Total Pasivo No Corriente	60.330	183.406	123.076
TOTAL PASIVO	161.086	465.393	304.307
Capital	800	800	0
Reservas	678.460	797.824	119.364
Resultados Acumulados	119.364	75.030	-44.334
TOTAL PATRIMONIO	798.624	873.654	75.030
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	959.710	1.339.047	379.337

Los Ingresos de la operación, fueron en el año 2019, de 1'020.574 dólares, con un incremento del 35,43% respecto de los obtenidos un año antes.

El incremento de los Gastos Generales fue del 28,16%, lo que le ha permitido a la Compañía incrementar su Resultado de la Operación en el 90,61% (79.457 dólares).

La Utilidad Bruta obtenida asciende a 97.562 dólares, que representa una disminución respecto del ejercicio anterior de 45.998 dólares, como consecuencia de la constitución de provisiones por un valor de 115.189 dólares por la estimación del deterioro de las cuentas por cobrar.

CUENTA DE RESULTADOS			
(en dólares)	2.018	2.019	VAR.
(+) Ingresos Operacionales	753.577	1.020.574	266.997
(-) Costo por servicios	665.883	853.423	187.540
RESULTADO DE LA OPERACIÓN	87.694	167.151	79.457
(+) Ingresos Financieros	63.773	68.584	4.811
(-) Otros egresos (ingresos)	7.907	138.173	130.266
RESULTADO DEL EJERCICIO	143.560	97.562	-45.998

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Pongo a consideración de los Señores Accionistas, la aprobación de la distribución de los resultados correspondientes al ejercicio fiscal por el año terminado el 31 de diciembre del 2019.

De acuerdo a la Conciliación Tributaria, la Utilidad Líquida por el ejercicio 2018 ascendió a 54.645 dólares.

La Gerencia General de Gain Phone S.A. propone a los Señores Accionistas que la Utilidad Líquida de 54.645 dólares, sea registrada en la cuenta de Reservas Facultativas, de manera que se continúe fortaleciendo el Patrimonio, y le permita a la Compañía acometer nuevos proyectos.

AGRADECIMIENTO

Me permito expresar mi agradecimiento a los Señores Accionistas de la Compañía, por la confianza y el respaldo brindado a la gestión realizada durante el ejercicio fiscal 2019, aprovechando para hacerlo extensivo a todos los funcionarios y empleados de la Compañía quienes, con su conocimiento, esfuerzo y compromiso, contribuyen al logro de las metas y objetivos propuestos.

Atentamente,

Luis Javier López Fernández-Asenjo

GERENTE GENERAL
GAIN PHONE S.A.