

# INFORME ECONÓMICO



BLUE CO  
...su mejor estrategia

## **BLUECONTACTO CENTER CIA. LTDA.**

AÑO 2012

## INDICE

PAG.

1.	Breve análisis del entorno económico .....	1
2.	Nuestra empresa .....	1
2.1.	Reseña y Estructura de BLUECC .....	1
2.2.	Reuniones de Socios .....	2
2.3.	Análisis Financiero .....	3
2.3.1.	Balance General .....	3
2.3.1.1.	Activos Corrientes .....	4
2.3.1.2.	Activos no Corrientes .....	6
2.3.2.	Pasivos .....	6
2.3.3.	Patrimonio .....	6
2.3.4.	Estado de Resultados .....	7
2.3.4.1.	Ingresos Operacionales .....	8
2.3.4.2.	Costos y Gastos .....	10
2.3.4.2.1.	Gastos de Venta .....	10
2.3.4.2.2.	Gastos Bancarios .....	11
2.3.2.3.	Utilidad y/o pérdida .....	11
3.	Proyecciones para el año 2013 .....	11
4.	Recomendación de Utilidades .....	13

## 1. BREVE ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONÓMICO

El año 2012 cerró con una inflación del 4.16%, menor con relación al año 2011 que fue del 5.41%, con una tasa de desempleo del 5.04% también menor al año pasado que fue del 5.10%, el subempleo en el año 2012 se ubicó en el 39.83%.

En política salarial, como cada año el gobierno incrementó el salario básico para el año 2013, se consideró un incremento del 8.81%, siendo el nuevo salario básico de \$318.00, con este incremento el gobierno estimó que las familias ecuatorianas alcanzan a cubrir la canasta familiar básica que actualmente se ubica en los \$ 617.38, tomando como base el 1.6 perceptores por cada familia, este es un efecto directo a nivel empresarial, ya que las tablas sectoriales también se modifican y se incrementan, estos costos muchas veces son asumidos directamente por el consumidor.

## 2. NUESTRA EMPRESA

### 2.1. RESEÑA Y ESTRUCTURA DE BLUECC

Bluecc se constituyó legalmente mediante escritura pública el 24 de febrero del 2012, esta integrada por 4 socios, su objeto social son "las actividades de centro de llamadas, centro de contacto, centro de interacción con clientes o call center, entendiéndose como tal, el servicio de recibir o efectuar llamadas telefónicas en gran volumen, con el propósito de realizar ventas, mercadeo, servicio al cliente, soporte técnico, labores de posventa o cualquier otra actividad de negocios especializada, y en general el servicio por el cual se realizan negocios vía telefónica, del internet o cualquier otro medio de contacto, combinando una base de datos centralizada con un sistema automático de distribución de llamadas y/o contactos, operando bajo el principio de atender necesidades del cliente en tiempo real".

De la fecha de constitución a inicios del mes de abril, se realizaron los trabajos de instalación y arreglos para montar la oficina, se dio un abono para la adquisición de la plataforma tecnológica y todos los equipos que ello conlleva, se adquirieron los muebles de oficina, las estaciones de trabajo de los operadores, y demás para poder arrancar con la operación.

Iniciamos con 2 clientes:

- Flan Ecuador (1 operador) y
- ATS (1 operador),

A mediados del mes de julio del 2012, ingreso una nueva campaña "Claro", quien al cierre del año alcanzo el 47% de los ingresos, siendo un cliente potencial y con el cual nos hemos mantenido hasta el cierre de este ejercicio fiscal.

Nuestra estructura organizacional básica se ha manejado de la siguiente manera:

1. Presidencia a cargo de Ricardo Siguenza
2. Gerencia y Representación Legal a cargo de Margoretti Salazar
3. Operaciones- apoyo administrativo-sistemas y servicios generales a cargo de Patricio Suarez
4. Comercial y Apoyo Operativo a cargo de Karina Suárez
5. Sistemas a cargo de Fernanda Suárez

Actividades de asesoría y Apoyo:

Se mantienen pagos fijos mensuales por prestación de los siguientes servicios:

- Contabilidad (Lcda. Tulia García)
- Arriendo de plataforma (Ing. Vinicio Roldán a finales del año por cambio de plataforma )

Como la empresa es nueva y debido al flujo limitado de liquidez, se ha retrasado la contratación de personal para el manejo exclusivo de los siguientes temas: administrativos, calidad, sistemas, mensajería y limpieza, actividades que han recaído bajo la responsabilidad de Patricio (Operaciones) y Karina (Comercial).

## 2.2. REUNIONES DE SOCIOS

Durante el año 2012 se mantuvieron 2 reuniones oficiales de socios, en las cuales contamos con más del 50% del capital presente, en estas reuniones se trato como temas importantes los siguientes:

- En la primera reunión convocada con carácter de urgente llevada a cabo en el mes de julio/2012, se trató temas concernientes a la organización de actividades y la mas importante la falta de liquidez, estábamos arrancando con "Claro", y debido a sus procesos de facturación y pagos, fue necesario inyectar dinero para desembolso inmediato de sueldos e inversión, por lo que se solicitó a cada socio un aporte de \$1000 c/u, los socios que cumplieron con este fueron: Ing. María Fernanda Suarez y Sr, Ricardo Siguenza.
- En la segunda reunión llevada a cabo a finales del año 2012, fue convocada para tratar temas netamente relacionado a la operación, se empezó a delegar funciones y responsabilidades, siempre enmarcados en la cooperación, se conoció el desempeño

de cada campaña, etc., de esta reunión se elaboró un informe memoria, que fue enviado por correo electrónico a cada socio.

## 2.3. ANÁLISIS FINANCIERO

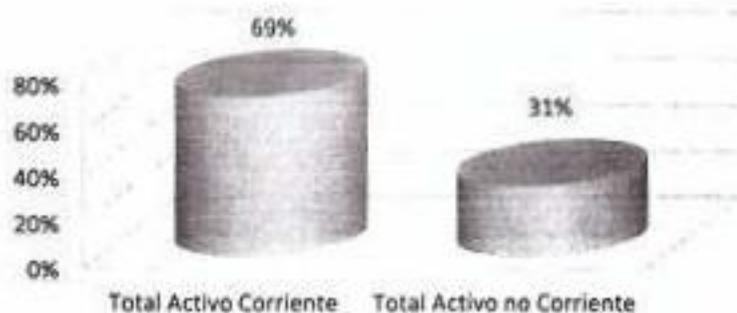
Para conocer la situación financiera de BLUECC analizaremos los 2 principales estados financieros de la compañía: el Balance General y Estado de Resultados del año que termina.

### 2.3.1. BALANCE GENERAL

#### ACTIVOS

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	\$1,745.26	17%
Cuentas por Cobrar	\$6,594.24	66%
Pagos Anticipados	\$500.00	5%
Impuestos Corrientes	\$1,164.23	12%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>\$10,003.73</b>	<b>69%</b>
Propiedad Planta y Equipo:	\$4,467.00	100%
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>\$4,467.00</b>	<b>31%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$14,470.73</b>	<b>100%</b>

#### ACTIVOS



### PASIVOS

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Pasivo Corriente	\$42.78	0.31%
Cuentas por Pagar	\$13,900.76	99.69%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>\$13,943.54</b>	<b>95%</b>
<i>Patrimonio</i>	\$527.19	100%
<b>Total Patrimonio de los Accionistas</b>	<b>\$527.19</b>	<b>5%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>\$14,470.73</b>	<b>100%</b>

### PASIVOS Y PATRIMONIO



### 2.3.1.1. ACTIVOS CORRIENTES

### ACTIVOS CORRIENTES



**Efectivo y equivalente de efectivo.-** Es el valor que se mantiene en la cuenta principal de la compañía en el Banco Internacional. Este rubro representa el 17% del activo corriente.

**Cuentas Por Cobrar.-** Este rubro representa el 66% del activo corriente, en esta cuenta se registran los valores pendientes de cobro al cierre del año, de nuestros principales clientes, la cuenta se desglosa de la siguiente manera:

Descripción	Valor	%
Ecuadortelecom	4,272.75	65%
ETSNI	1,402.50	21%
Flash Ecuador	918.99	14%
<b>Total Cuentas por Cobrar</b>	<b>6,594.24</b>	<b>100%</b>



**Pagos Anticipados:** Esta cuenta representa el 5% del activo corriente, y corresponde a los valores entregados como anticipos por parte de la empresa, en este caso los \$ 500, fueron entregados en calidad de garantía al Sr. Galo Monar por el arriendo de la oficina.

**Impuestos corrientes:** Estos valores corresponden a: retenciones en la fuente que nos han realizado, retenciones de impuesto al valor agregado en compras; este valor asciende a \$1.164.23. Esta cuenta en el activo corriente representa el 12%.

### 2.3.1.2. ACTIVOS NO CORRIENTES

**Propiedad Planta y equipo:** Esta cuenta registra las compras de equipos de cómputo con su respectiva depreciación, que corresponde al 31% del total del activo.

### 2.3.2. PASIVOS



**Pasivos Corrientes:** representa el valor pendiente de pago a Proveedores, por compras de equipos o por servicios prestados.

**Cuentas por Pagar:** Se registran los valores por concepto de retenciones de impuestos por pagar, IESS por pagar, y Prestamos por pagar, este rubro corresponde al 99.69% a diciembre del 2012.

### 2.3.3. PATRIMONIO

<i>Patrimonio</i>	Valor	%
Capital Social	400.00	76%
Utilidad Contable del Periodo	127.19	24%
<b>TOTAL</b>	<b>527.19</b>	<b>100%</b>



**Capital Social:** Es el valor aportado por los socios para constituir la empresa y que corresponde al 76% del Patrimonio

**Utilidad Contable del periodo:** Es la utilidad generada durante el período contable de abril a diciembre del 2012 y que corresponde al 24% del Patrimonio.

#### 2.3.4. ESTADO DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN	VALOR
Ingresos Operacionales	\$ 41,959.78
Gastos de Ventas	\$ 41,396.68
Otros (Gastos)	\$ 435.91
<b>Utilidad Antes de Impuestos y Participación a Trabajadores</b>	<b>\$ 127.19</b>

### 2.3.4.1. INGRESOS OPERACIONALES

INGRESOS	VALORES	%
Servicio de Call Center	\$ 39,320.22	94%
Comisiones	\$ 724.37	1.7%
Servicio de entregas	\$ 82.50	0.20%
Reembolso de gastos	\$ 1,832.69	4%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 41,959.78</b>	<b>100%</b>



**Servicio de Call Center:** Este rubro posee el mayor porcentaje de ingresos con un 94% y corresponde al valor cobrado por el servicio de call center prestados a los clientes, tanto en llamadas entrantes como en salientes.

**Comisiones:** Este refleja el valor total cobrado por concepto de comisiones a la campaña de Flash Ecuador, por la venta de los equipos de ultamagic, ultramagic rew y geles, campaña que duró hasta el mes de diciembre y sin embargo hasta el momento no nos cancelan la facturación del mes de diciembre.

**Servicio de entregas:** Corresponde al valor facturado y cobrado a Flash Ecuador por servicio de entrega de equipos, durante el tiempo que duró la campaña.

**Reembolsos de gastos:** En este rubro se registran los valores cobrados por concepto de reembolso de consumo telefónico de las siguientes campañas Flash Ecuador y Claro.

### Porcentaje de participación de los clientes en el ingreso

Cliente	Total	%
ECUADOR TELECOM S.A	19,569.46	46.73
ETSNI	14,979.71	35.77
MARIA LORENA MOYA	3,455.78	8.25
FLASHECUADOR	2,353.17	5.62
ATS	1,522.00	3.63
<b>TOTALES</b>	<b>41,880.12</b>	<b>100.00</b>



## 2.3.4.2. COSTOS Y GASTOS

### 2.3.4.2.1. GASTOS DE VENTA

GASTOS DE VENTA	VALORES	%
Gastos de Personal	22,675.50	55%
Gastos Operativos	18,592.05	45%
Gastos Bancarios	129.13	0.31%
<b>TOTAL</b>	<b>41,396.68</b>	<b>100%</b>

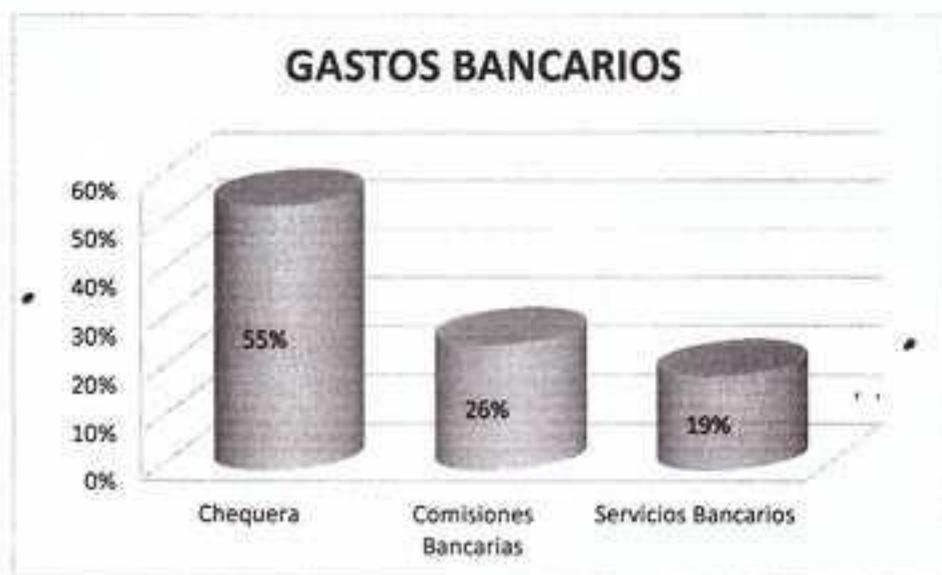


**Gastos de personal:** Registra el valor cancelado al personal por concepto de sueldos, horas extras, comisiones, décimo tercero, décimo cuarto, vacaciones, aportes, trabajos ocasionales, movilización, agasajos.

**Gastos Operativos:** En esta cuenta se registran los valores cancelados por alquiler de la plataforma, luz, teléfono, caja chica, imprenta, mantenimientos, compra de equipos, gastos de constitución etc.

### 2.3.4.2.2. GASTOS BANCARIOS

GASTOS BANCARIOS	VALORE	%
Chequera	70.5	55%
Comisiones Bancarias	33.51	26%
Servicios Bancarios	25.12	19%
<b>TOTAL</b>	<b>129.13</b>	<b>100%</b>



**Gastos Bancarios:** Corresponden a los valores pagados por chequera, comisiones bancarias, multas e intereses, y gastos no deducibles, como se muestra en el gráfico anterior.

### 2.3.2.3. UTILIDAD Y/O PÉRDIDA

En este ejercicio económico del año 2012, BLUECC registra una utilidad de \$ 127.19, antes de impuestos y participaciones.

## 3. PROYECCIONES PARA EL AÑO 2013

En este nuevo año y conforme a nuestro crecimiento es importante realizar inversiones en: tecnología, personal, físicas, estructurales, seguridad etc, para el desarrollo normal y eficiente de nuestras operaciones, por lo tanto se ha estimado las siguientes proyecciones para el año 2013:

## **TECNOLÓGICO**

Es necesario contar con aplicación para el correcto registro de la información capturada en la gestión realizada por operaciones, asimismo contar con herramientas que nos ayuden a obtener informes y reportes inmediatos (desarrollo de reportes de llamadas por diferentes estados y categorías, reporte de tiempo de logueo para control de los operadores, tiempo en línea, etc.).

Asimismo contar con un desarrollo que permita una búsqueda más rápida para las grabaciones en tiempo real o aquellas que se realizaron en meses o inclusive en años.

Se debe adecuar en el área de servidores con las seguridades necesarias, así como también el adquirir un rack para el orden de los servidores.

Es importante resaltar el desarrollo o compra de una software para control del personal en los horarios de salida y entrada, etc.

## **ADMINISTRATIVO / OPERATIVO**

Es necesario establecer y delimitar funciones para cada departamento, así como también elaborar el manual de procesos, el Reglamento Interno de trabajo de la empresa y el Reglamento de seguridad industrial.

Para el desarrollo óptimo de nuestra operación se prevee realizar las siguientes contrataciones en cuanto a personal:

- Una persona para el área de sistemas, que tenga conocimientos en programación SQL, podrán ser estudiante del último año de universidad, o una persona de tiempo completo.
- Un asistente administrativo
- Dos personas dedicadas a calidad para el área operativa.
- Servicios de asesoría legal
- Persona de limpieza y mensajería.
- Se planificará desarrollar programas de capacitación para el personal operativo y administrativo.

## **COMERCIAL**

Es necesario desarrollar un programa comercial, a fin de ganar nuevos clientes, y mantener a los actuales.

Con miras a crecer no solo a nivel de Quito, si no también en otras ciudades como Guayaquil, donde se pretendía realizar una alianza estratégica a fin de participar como

accionistas en una nueva empresa, es necesario en este nuevo año empezar a trabajar en este proyecto.

Establecer tablas de comisiones.

## **ADQUISICIONES**

### **SISTEMAS**

Tarjetas  
Rack  
Aire acondicionado  
Servidores  
Puerta eléctrica  
Central telefónica con extensiones

### **OPERACIONES**

Estaciones de trabajo  
16 sillas giratorias  
16 diademas telefónicas  
2 Computadores  
2 Escritorios

### **ADMINISTRATIVO**

5 Papeleras  
2 Archivadores  
1 Mueble grande para carpetas  
3 Sumadoras  
Muebles y para área de cafetería

## **4. RECOMENDACIÓN DE UTILIDADES**

El valor generado de utilidades por este período no es significativo, esto en razón a que la empresa es nueva en el mercado y por las inversiones que hemos tenido que realizar.

La recomendación de la Administración es mantener este valor en una cuenta especial para futuras capitalizaciones e inversión.

Atentamente



Margoretti Salazar

**GERENTE GENERAL**

**BLUECONTACTO CENTER CIA LTDA**

**BALANCE GENERAL**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**



Activo	Nota	Pasivo y Patrimonio de los Accionistas	Nota
<b>Activo Corriente</b>		<b>Activo Corriente</b>	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	\$ 1,745.26	1. Proveedores Locales	\$ 42.78
Cuentas por Cobrar	\$ 6,594.24	Cuentas por Pagar	\$ 13,900.76
Documentos y Cuentas por Cobrar Clientes no relacionados	6,594.24	2 Retenciones de Impuestos por Pagar	33.37
Pagos Anticipados	500.00	Retenciones del Iva por pagar	45.36
Impuestos Corrientes:		3 Impuestos por Liquidar	666.93
Impuesto al Valor Agregado en Compras	74.22	less por Pagar	321.91
Retenciones del IVA	353.25	4 Beneficios de ley por pagar	3,501.80
Retenciones del Impuesto a la Renta	736.76	Prestamos por Pagar	9,331.39
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>\$ 10,003.73</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>\$ 13,943.54</b>
Propiedad Planta y Equipo:		<b>Patrimonio</b>	
Equipo de Computacion	\$ 4,467.00	Capital Social	\$ 527.19
(-) Depreciacion Activo Fijo	5,390.04	Utilidad Contable del Periodo	400.00
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>\$ 4,467.00</b>	5. <b>Total Patrimonio de los Accionistas</b>	\$ 527.19
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 14,470.73</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 14,470.73</b>

*[Signature]*  
Sra. Margoretti Salazar Jaramillo  
Gerente General

*[Signature]*  
Cody Yllia Garcia Moya  
Contadora General  
Registro 26786



**BLUE CC**

...su mejor estrategia

**BLUECONTACTO CENTER CIA LTDA**

**ESTADO DE RESULTADOS**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.**

<b>Ventas Netas</b>			41,959.78		41,959.78
Ingresos Operacionales		Nota \$	10		
			41,959.78		
<b>Gastos de Ventas</b>		11 \$			41,396.68
Gastos de Personal			22,675.50		
Gastos Generales de Ventas			18,592.05		
Gastos Bancarios			129.13		
<b>Otros Ingresos (Gastos)</b>		12 \$			435.91
Ingresos no operacionales			16.20		
Intereses y Multas			452.11		

Utilidad Antes de Impuestos y Participación a

Trabajadores

\$

127.19

Sra. Margoreffi Salazar Jaramillo

Gerente General

  
 Izda Tullia García Moya  
 Contadora General

Registro 26786

**INDICES FINANCIEROS**  
**BLUECONTACTO CENTER CIA LTDA**



<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	ACTIVO CORRIENTE PASIVO CORRIENTE	10.000,73 <u>4.612,78</u>	2,17
	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	5.387,95	
<b>EFECTIVIDAD</b>	TOTAL PASIVO TOTAL ACTIVO	13.943,54 <u>14.470,73</u>	0,96
<b>EFICIENCIA DE SOLIDARIDAD</b>	TOTAL ACTIVO TOTAL PASIVO	14.470,73 <u>13.943,54</u>	1,04
<b>EFICIENCIA PATRIMONIAL</b>	PATRIMONIO ACTIVO TOTAL	527,79 <u>14.470,73</u>	0,04
<b>EFICIENCIA DE LA CALIDAD</b>	ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS - GASTOS ANTICIPADOS PASIVO CORRIENTE	10.000,73 <u>4.612,78</u>	2,17
<b>EFICIENCIA SOBRE EL CAPITAL</b>	UTILIDAD CAPITAL SOCIAL	127,79 <u>400,00</u>	0,32
	UTILIDAD PASIVO A LARGO PLAZO + PATRIMONIO	127,79 <u>527,79</u>	0,24
	UTILIDAD INGRESOS	127,79 <u>41.050,78</u>	0,00
	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES PATRIMONIO	127,79 <u>400,00</u>	0,32



**BLUE CC**

...su mejor estrategia

BLUECONTACTO CENTER CIA LTDA

NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

NOTA 1. Efectivo y Equivalente de Efectivo

Corresponde al saldo en la cuenta del Banco Internacional por un monto de \$1.745,26

NOTA 2. Cuentas por Cobrar Comerciales

Corresponde al servicio prestado a las siguientes empresas:

ETNI S. A	\$ 1.402,50
ECUADORTELECOM S.A	\$ 4.272,75
FLASHECUADOR	\$ 918,99

NOTA 3. Pagos Anticipados

Corresponde al Anticipo dado al Sr. Galo Monar, propietario del inmueble que la empresa arrienda por \$500,00

NOTA 4. Impuestos Corrientes

- Corresponde a los valores que se liquidaron en el pago de Retenciones en la Fuente e Impuesto al Iva del mes de diciembre y son:

Retenciones de IVA recibidos	\$ 353,25
Crédito Tributario 12% IVA en Compras	\$ 74,22

- Corresponde a las Retenciones en la Fuente que nos han realizado por las ventas operativas, este valor será liquidado en el pago de Impuesto a la Renta.

Retenciones de Impuesto a la Renta	\$ 736,76
------------------------------------	-----------

NOTA 5. Activos Fijos

Corresponde a los Equipos adquiridos por la empresa.

Equipo de Computación	\$3827,00
-----------------------	-----------

**NOTA 6. Proveedores Locales**

Corresponde a compras menores pendientes de pago por \$ 42.78;

**NOTA 7. Impuestos Corrientes por Pagar**

Corresponde a los siguientes conceptos por pagar al SRI:

Retenciones de Impuesto a la Renta	\$ 33.37
Retenciones de IVA por pagar	\$ 45.36
Impuesto IVA en Ventas	\$666.93

**NOTA 8. IESS por pagar y Beneficios a Empleados**

Corresponde a los siguientes conceptos:

Aportes Personal y Patronal	\$ 283.12
Prestamos Quirografarios	\$ 38.79
Remuneraciones y Decimos por Pagar	\$ 3.501.80

**NOTA 9. Prestamos Por Pagar**

Corresponde a valores adeudados a:

Galo Suarez	\$5.800.00
Maria Fernanda Suarez	\$ 1.789.41
Margorety Salazar	\$ 370.00
Siguenza Ricardo	\$ 1.000.00

**NOTA 10. Ingresos Operacionales**

Corresponde a los siguientes rubros:

Servicio de Call Center	\$39.320.22
Comisiones	\$ 724.37
Servicios de Entrega	\$ 82.50
Reembolso de Gastos	\$ 1.832.69

**NOTA 11. Gastos de Ventas**

Corresponde a:

- Gastos de Personal \$22.675.50

Gastos de sueldos, comisiones, pagos de bonificaciones y decimos, aportes al IESS, agasajo navideño.

- Gastos Generales de Ventas \$18.592.05

Pago de honorarios profesionales, telecomunicaciones, gastos de servicios básicos, arrendamientos de bienes, mantenimiento de equipos y soporte.

- Gastos Bancarios: \$129.13

*NOTA 12. Otros Ingresos y Gastos*

Corresponde a interés de la cuenta corriente y pagos de multas e intereses.