



Blue CC cía. Ltda.

INFORME ECONÓMICO 2014



AÑO 2014

1. INTRODUCCIÓN

Este año sin lugar a dudas ha significado un reto para la empresa, los movimientos inesperados de las campañas, terminaciones de contratos abruptos, han causado que continuamente nos planteemos nuevos retos, que pensamos hemos sido capaces de alcanzar.

Sabemos que todo negocio tiene su grado de complejidad, más aun uno como el nuestro, que al ser medido por subjetividades en la mayoría de los servicios prestados, un mal informe, o la falta de acuerdos con los proveedores pueden ocasionar serios quiebres con nuestros clientes.

Sin embargo es necesario mirar al negocio con diferentes perspectivas, y realizar cambios en los diferentes procesos de las distintas áreas, para potenciar los servicios que prestamos, y entregarles a nuestros clientes un servicio de calidad, que sea el fiel reflejo de nuestra organización.

Siempre serán tiempos de crisis, creo que como país latinoamericano, vivimos en la incertidumbre de las nuevas políticas y leyes, pero conociendo bien que nos encontramos en un sistema variable, tenemos que continuar con la seguridad que aunque los cambios nos afecten y modifiquen ciertos negocios, debemos seguir incólumes con nuestros proyectos.

2. BREVE ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONÓMICO NACIONAL

Partiendo de un análisis de Bancos Centrales de 17 países de América Latina que incluye a Estados Unidos, tenemos al Ecuador en la sexta posición con menor inflación, registrando 2,85% en marzo de este año, siendo este porcentaje el segundo menor desde el año 2006.

Se prevé un incremento en la producción de petróleo lo cual incentivará el crecimiento en el país en áreas como la salud, la educación y la construcción.

La economía del Ecuador experimentó en 2013 un crecimiento del PIB que ascendió a 4,5%, algo menor que año previo y también algo por debajo de las proyecciones que ha realizado la CEPAL para el presente año (5,1%), lo cual mantiene al país como uno de los más dinámicos de la región. No obstante, a pesar de que los precios del petróleo han estado por encima de lo presupuestado (US\$ 86,4 por barril), y que no parece razonable suponer que en el segundo semestre la evolución de la economía será diferente; de hecho, al igual que el FMI, las estimaciones gubernamentales son más cautas, ajustando el crecimiento para este año a un 4%. A su vez, otras variables relevantes como la inflación y el desempleo muestran también signos alentadores. La primera se redujo al 2,7%, luego de situarse en 4,2% el año anterior, en especial debido a la reducción de la dinámica alcista de los precios de los alimentos, resultante de las políticas de fijación de precios a 46 productos agropecuarios. De hecho, la inflación registrada al primer cuatrimestre de este año muestra una cierta desaceleración, 0,2 puntos menos que en el mismo período del año anterior.

El nuevo salario básico unificado (SBU) en el año 2014 en el Ecuador es de US\$ 354.00, lo que representa un incremento del 10% equivalente a US\$ 14.00 al salario del 2013. Sin embargo el salario establecido por la tabla sectorial corresponde a \$ 359.16.

3. BLUECONTACTO CENTER CIA. LTDA.

3.1 RESEÑA Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Bluecc Es una empresa joven, la misma que fue constituida mediante escritura pública el 24 de febrero del 2012, siendo integrada por dos socios, con un capital de 400 dólares americanos, cuyo objeto social en forma resumida es la administración de líneas bajo el criterio de centro de llamadas para interactuar con clientes finales, a través de comunicación telefónica, entendiéndose como tal, el manejo de llamadas in y out a gran escala, con la finalidad de generar ventas, mercadeo, help desk, etc.

En el 2012 la empresa inicia sus operaciones con dos clientes, como Flash Ecuador y ATS, cada una con un site de operación, para el mes de julio se inició la campaña de venta de servicios de telefonía e internet fijo para “CLARO”, para el 2013 la nómina de clientes se incrementó, en muchas de las ocasiones se potenciaron a los clientes que arrancaron con nosotros.

Para el caso de ATS, continuamos con la campaña ONLINESERVICES, destinada a la atención a los clientes que han contratado seguros con la aseguradora Ecuatoriano Suiza, a través de la cual, administramos su línea 1700, y 6022772 al igual que respondemos mails para contratación, comprobación y cancelación de servicios, para el caso de la campaña Health Star con Citas médicas para los clientes del Banco Dmiro se consiguió el incremento de una estación a tiempo completo y dos con part time desde las 08:30 hasta las 12:30 pm.

En cuanto a la compañía con Claro, continuamos con la campaña de regularización de contratos, con el incremento de una persona, con lo cual ahora contamos con dos para coordinación y una persona para back up.

Durante este año se realizó un acercamiento con la compañía Conirisk, la misma que fue referida a través de ATS, para desarrollar un software para gestión de riesgos a nivel de seguros de vehículos a cargo de David Galarza, se tiene previsto la entrega de la misma en el mes de enero del 2015.

Para el mes de octubre tuvimos la salida de la persona de sistemas, lo cual nos deja con una serie de vacíos a nivel de desarrollos y tecnología, sobre todo porque el área de sistemas es parte de nuestro core business, para lo cual se decidió que los primeros días del año 2015 se contrataría una nueva persona que supla las actividades que venía realizando nuestro soporte en sistemas.

A finales del 2014 nuestra estructura es la siguiente:

NOMBRE	CARGO
<i>RICARDO SIGUENZA</i>	<i>PRESIDENCIA</i>
<i>KARINA SUÁREZ</i>	<i>GERENCIAL , REPRESENTACIÓN LEGAL, OPERACIONES, APOYO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL</i>
<i>VACANTE</i>	<i>SISTEMAS</i>
<i>ANDRÉS RIVADENEIRA</i>	<i>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</i>

3.2 ANÁLISIS FINANCIERO

Corresponde a la situación económica de la empresa, esta Información ha sido tomada del Balance General y Estado de resultados realizados por nuestra contadora la Lcda Tulia García.

Al final del presente informe, se encuentran anexados todos los documentos para la verificación de la información vertida en este resumen.

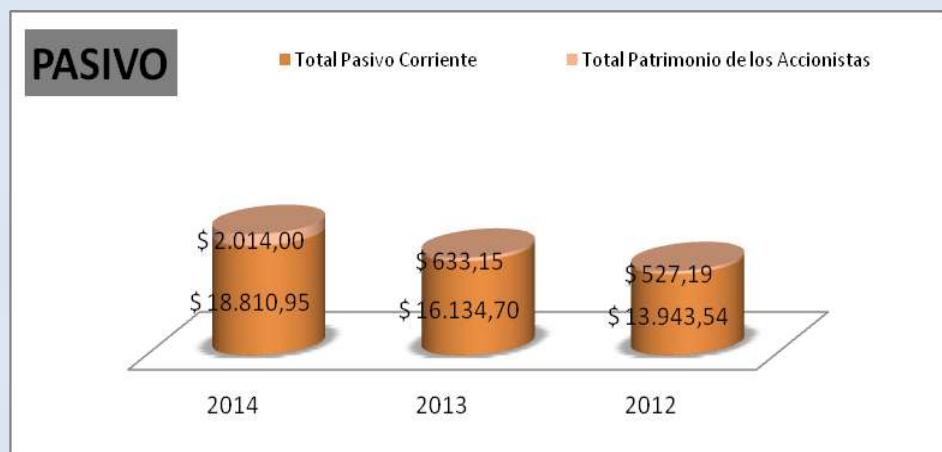
3.2.1 BALANCE GENERAL

BALANCES			
Activo	2014	2013	2012
Total Activo Corriente	\$ 17.626,53	\$ 11.619,41	\$ 10.003,73
% VS T ACTIVO	89,75%	69,30%	69,13%
Total Activo no Corriente	\$ 2.014,00	\$ 5.148,44	\$ 4.467,00
% VS T ACTIVO	10,25%	30,70%	30,87%
TOTAL ACTIVO	\$ 19.640,53	\$ 16.767,85	\$ 14.470,73
Pasivo y Patrimonio	2014	2013	2012
Total Pasivo Corriente	\$ 18.810,95	\$ 16.134,70	\$ 13.943,54

% VS T PASIVO + PATRIMONIO	90,33%	96,22%	96,36%
----------------------------	--------	--------	--------

Total Patrimonio de los Accionistas	\$ 2.014,00	\$ 633,15	\$ 527,19
% VS T PASIVO + PATRIMONIO	10,25%	3,78%	3,64%

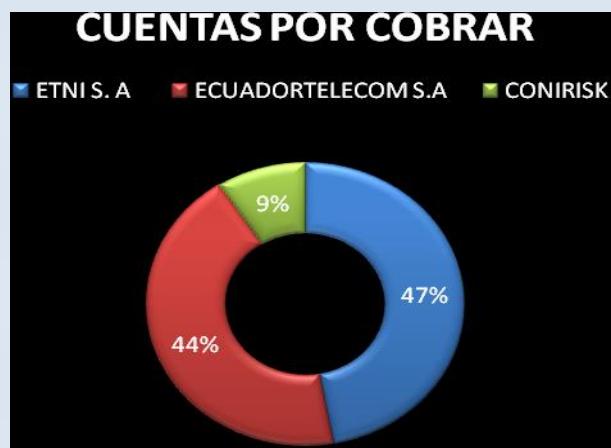
Pasivo y Patrimonio de los Accionistas	\$ 20.824,95	\$ 16.767,85	\$ 14.470,73
---	---------------------	---------------------	---------------------



3.2.1.1 ACTIVO

3.2.1.1.1 ACTIVO CORRIENTE .- Representa el 89.7 % del activo total, con un incremento del 20% en relación al año anterior, esta cuenta incluye el efectivo los pagos anticipados e impuestos corrientes, las cuentas por cobrar, desglosadas de la siguiente manera:

CUENTAS POR COBRAR	VALOR	%
ETNI S. A	3100,00	47%
ECUADORTELECOM S.A	2880,00	44%
CONIRISK	600,00	9%
TOTAL CUENTAS POR COBRAR	6580,00	100%



3.2.1.1.2 ACTIVO NO CORRIENTE.- representa el 10.25% del total del activo, constituye las cuentas de equipos y muebles de oficina, más las respectivas depreciaciones.

3.2.1.2 PASIVO Y PATRIMONIO

3.2.1.2.1 PASIVO CORRIENTE.- representa el 90.33% y constituyen cuentas como cuentas por pagar, proveedores, en relación al año anterior disminuyó en un 6%.

3.2.1.2.2 PATRIMONIO.- representa apenas el 10.25% y muestra un crecimiento del 6%. Este valor está compuesta por el capital inicial más la utilidad del ejercicio.

3.2.2 ESTADO DE RESULTADOS

3.2.2.1 ANÁLISIS DE LOS INGRESOS



BLUE CC

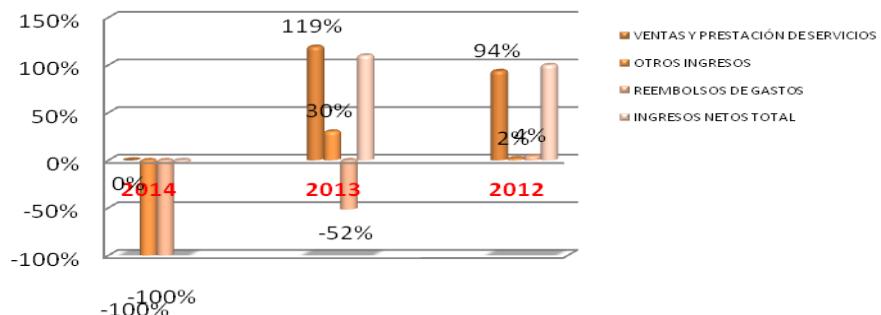
...su mejor estrategia

ANÁLISIS DE INGRESOS

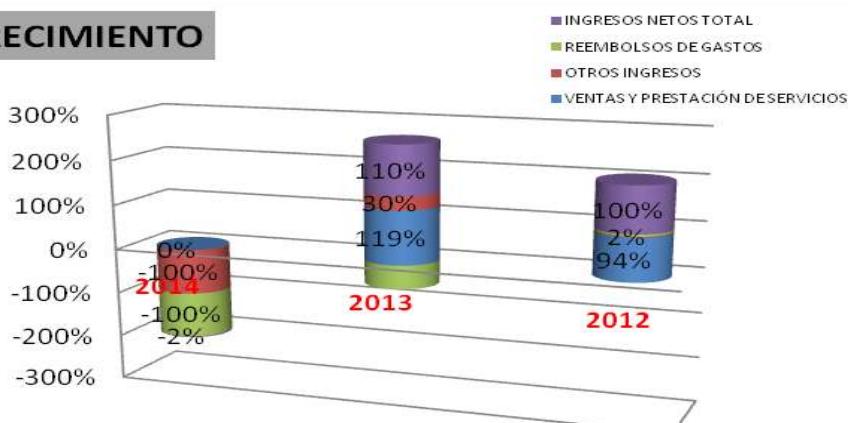
	2014	%	2013		2012
			2013	%	
EVOLUCIÓN					
VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	\$ 86.034,24	100%	\$ 86.171,91	98%	\$ 39.320,22
OTROS INGRESOS	\$ 0,00	0%	\$ 1.050,00	1%	\$ 806,87
REEMBOLSOS DE GASTOS	\$ 0,00	0%	\$ 884,80	1%	\$ 1.832,69
INGRESOS NETOS TOTAL	\$ 86.034,24	100%	\$ 88.106,71	100%	\$ 41.959,78

% CRECIMIENTO	2014	2013	2012
VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0%	119%	94%
OTROS INGRESOS	-100%	30%	2%
REEMBOLSOS DE GASTOS	-100%	-52%	4%
INGRESOS NETOS TOTAL	-2%	110%	100%

EVOLUCIÓN



CRECIMIENTO



3.2.2.1.1 VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.-

Este rubro corresponde al ingreso total de este año, y registró durante el año 2014 un leve decrecimiento de menos del 0.5%, debido a los cambios de objetivos de los clientes, y estuvo compuesto de la siguiente manera:

FACTURACIÓN	2014		2013		2012	
CLARO SERVICIO	46053,75	54%	56716,13	66%	19569,46	47%
FLASH ECUADOR	0	0%	585,68	1%	5808,95	14%
ETSN	29443,72	34%	7149,99	8%	14979,71	36%
ECUATORIANO-SUIZA	0	0%	18750,11	22%		0%
ATS	9336,77	11%	2970	3%	1522	4%
Conirisk	1200,00	1%				
TOTAL	86034,24	100%	86171,91	100%	41880,12	100%



3.2.2.1.2 REEMBOLSO DE LOS GASTOS

Esta cuenta registra los valores cobrados por reembolso de servicios utilizados para el desarrollo de la gestión, como el tráfico telefónico. Durante el 2014 sufre una importante disminución ya que los clientes decidieron pagar directamente su consumo telefónico.

3.2.2.1.3 OTROS INGRESOS

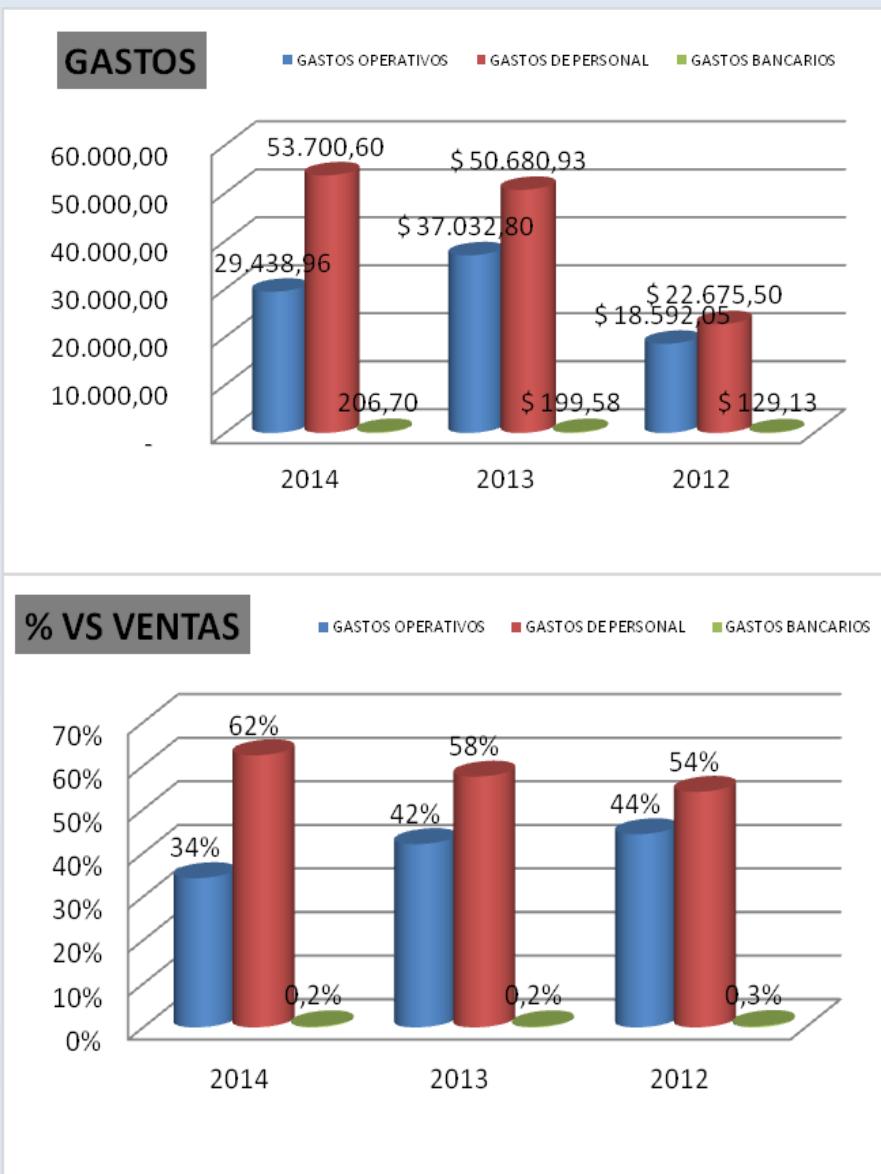
En este año no tuvimos fuentes externas que alimenten la cuenta de otros ingresos.

3.2.2.2 ANÁLISIS DE LOS GASTOS

Los gastos operativos disminuyeron en un 8%, no así el gasto que representa al personal, ya que durante este año se añadió al valor del sueldo del personal de sistemas, se ajustó el salario tanto del Gerente como el del asistente administrativo, al igual que el incremento salarial decretado afectó el rubro de gastos, y cabe destacar que a partir del mes de marzo, se empezaron a pagar los fondos de reserva del 80% del personal en nómina, y que varios de estos se encontraban impagados desde el año anterior, a la fecha nos encontramos con todos nuestros haberes al día.

ANÁLISIS DE LOS GASTOS

	2014	2013	2012
GASTOS OPERATIVOS		\$	\$
	29.438,96	37.032,80	18.592,05
% \$ VENTAS	34%	42%	44%
GASTOS DE PERSONAL		\$	\$
	53.700,60	50.680,93	22.675,50
% \$ VENTAS	62%	58%	54%
GASTOS BANCARIOS	206,70	\$ 199,58	\$ 129,13
% \$ VENTAS	0,2%	0,2%	0,3%
GASTOS TOTALES	83.346,26	\$ 87.913,31	\$ 41.396,68
% \$ VENTAS	96,9%	99,8%	98,7%



3.2.2.2.1 GASTOS OPERATIVOS

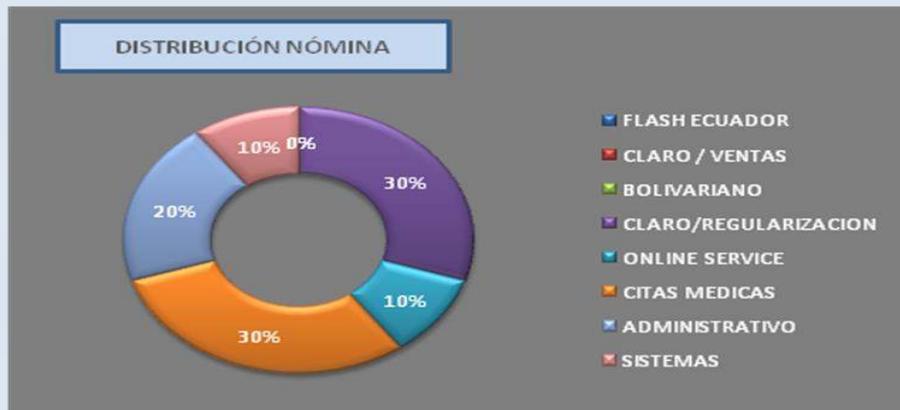
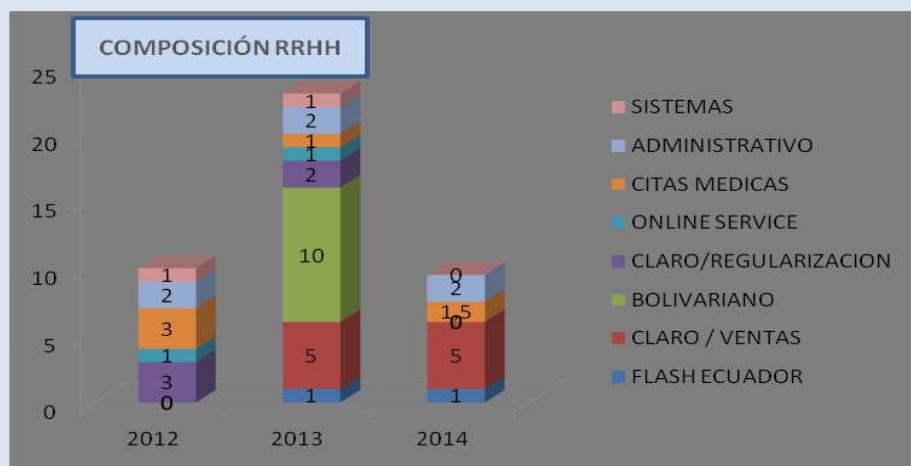
En este rubro se contemplan valores destinados a Honorarios Profesionales, Luz, teléfono administrativo, caja chica, mantenimientos, notarias, etc.

3.2.2.2.2 GASTOS DE PERSONAL.

EL gasto del personal constituye el porcentaje más alto del gasto en relación al gasto total, con un incremento del 4% en relación al año anterior, esto debido a la contratación de nuevo personal, todos afiliados al IESS, y recibiendo beneficios sociales, adicionalmente como mencioné en el párrafo anterior, durante este año se empezó a generar los valores de fondos de reserva.

El recurso humano se encuentra dividido de la siguiente manera:

CAMPANAS	OPERADORES		2013		2012	
FLASH ECUADOR	0	0%	1	4%	1	11%
CLARO / VENTAS	0	0%	5	22%	5	53%
BOLIVARIANO	0	0%	10	43%	0	0%
CLARO/REGULARIZACION	3	30%	2	9%	0	0%
ONLINE SERVICE	1	10%	1	4%	0	0%
CITAS MEDICAS	3	30%	1	4%	1,5	16%
ADMINISTRATIVO	2	20%	2	9%	2	21%
SISTEMAS	1	10%	1	4%	0	0%
TOTAL	10	100%	23	100%	9,5	100%



Para nuestro negocio, el recurso humano constituye nuestra materia prima, al igual que las líneas telefónicas, y por tanto tiene un impacto en el gasto de la empresa, es por ello que es necesario analizar cómo es su componente.

RECURSOS HUMANOS	2014	2013	2012
<i>NÚMERO DE EMPLEADOS</i>	10	21	10
<i>% VAR*EMPLEADO</i>	-52%	110%	
<i>GASTOS DE PERSONAL</i>	53700,00	50680,93	22675,50
<i>%VAR GSTP ERSONAL</i>	6%	124%	
<i>COSTO MEDIO POR EMPLEADO</i>	5370	2413	2268
<i>% VAR COSTE MEDIO</i>	123%	6%	
<i>VENTAS POR EMPLEADO</i>	8603,42	4103,42	3932,02
<i>% VAR ANUAL V.P.E</i>	110%	4%	

Como se puede observar el costo medio por operador para el año 2014 se incrementó en un 6%, el costo medio por empleado subió, especialmente porque todo nuestro personal ya es de planta, y cuentan con todos los beneficios sociales, pero al igual que podemos apreciar que existe un aumento en su costo, también se distingue un importante incremento en el ingreso por empleado, que subió a un 110% este año.

3.2.2.3 UTILIDAD Y / O PÉRDIDA

En este ejercicio económico la utilidad fue de \$ 2417.10, antes de impuestos.

3.2.3 RAZONES

3.2.3.1 INDICADORES DE SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

INDICES FINANCIEROS	2014	2013	2012
<i>INDICE DE SOLVENCIA NETA</i>	94%	72%	217%
<i>INDICE DE SOLVENCIA BRUTA</i>	115%	104%	104%
<i>INDICE PATRIMONIAL</i>	13%	4%	4%
<i>INDICE DE LIQUIDEZ</i>	94%	72%	217%
<i>CAPITAL DE TRABAJO</i>	0%	0%	90%
<i>RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL</i>	84%	108%	32%



BLUE CC

...su mejor estrategia

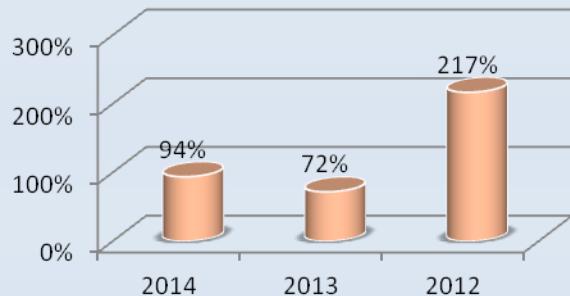
ÍNDICES FINANCIEROS

■ INDICE DESOLVENCIA NETA ■ INDICE DESOLVENCIA BRUTA



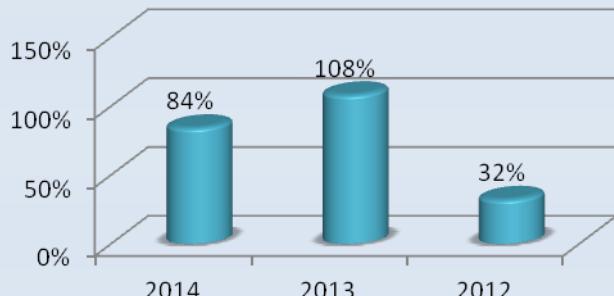
ÍNDICES DE LIQUIDEZ

■ INDICE DE LIQUIDEZ



RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL

■ RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL



Los índices de mayor preocupación corresponden a los del capital de trabajo, el cual representa que nuestro pasivo es superior a nuestros activos, en especial por las deudas a terceros, y que impactan directamente al capital.

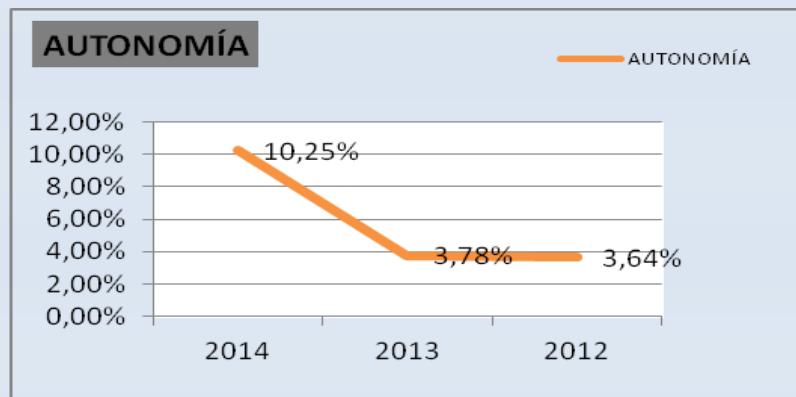
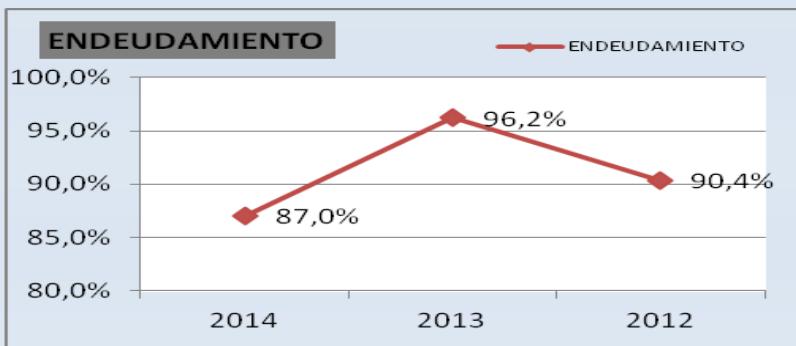
Por otra parte, la rentabilidad sobre el capital es menor este año, mientras que los índices de solvencia, y patrimonial han mejorado. Son índices manejables, que reflejan la administración austera que tuvimos este año.

3.2.3.2 INDICADORES DE APALANCAMIENTO

Miden el grado o la forma en que los activos han sido financiados, considerando tanto la contribución de terceros (endeudamiento), como la de los propietarios.

ENDEUDAMIENTO	2014	2013	2012
ENDEUDAMIENTO	87,0%	96,2%	90,4%
APALANCAMIENTO EXTERNO	934%	2548%	2645%
APALANCAMIENTO INTERNO	10,71%	3,92%	3,78%
AUTONOMÍA	10,25%	3,78%	3,64%

ENDEUDAMIENTO	2014	2013	2012
ENDEUDAMIENTO	87,0%	96,2%	90,4%
APALANCAMIENTO EXTERNO	934%	2548%	2645%
APALANCAMIENTO INTERNO	10,71%	3,92%	3,78%
AUTONOMÍA	10,25%	3,78%	3,64%



3.2.3.2.1 RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO

Mide la proporción de la empresa que ha sido financiada con deuda, en este caso es del 87%, 9 puntos menos en relación al año anterior.

3.2.3.2.2 RAZÓN DE AUTONOMÍA

Mide la proporción de la empresa que ha sido financiada con dinero propio, en este caso corresponde al 10.25%.

4. LO QUE SE VIENE ESTE 2015

De acuerdo a dos de los hábitos de las personas altamente efectivas desarrolladas por Covey “Con el fin en la mente”, “Primero es lo Primero”, nos invita hacer una reflexión sobre lo que estamos haciendo con la empresa, hacia donde la queremos llevar, cuáles son los objetivos, y cuáles son las prioridades que debemos establecer para que este fin se haga realidad.

Sabemos lo que necesitamos, sabemos el factor que hacen grandes a las empresas, sin embargo a pesar de tener el conocimiento claro, no hemos invertido el suficiente tiempo para buscar soluciones que conformen el factor diferenciador que requerimos para potenciar nuestra gestión

Tenemos varios frentes que debemos destacar que necesitan atención urgente:

4.1 COMERCIAL

Menos palabras más hechos, este año apunta a ser complicado, necesitamos desarrollar nuevos productos, nuevas ideas que nos hagan competitivos en el mercado.

Por tanto iniciaremos en el segundo semestre del año una campaña para buscar nuevos clientes y ampliar los servicios que prestamos.

4.2 TECNOLOGÍA

Es necesario contar con back up de toda la tarjetería, de los servidores, y contar con una persona fija en el área de sistemas que nos ayude a desarrollar nuevas y mejores aplicaciones para el control de personal, no sólo de puntualidad, sino también de productividad, que nos ayude a vigilar el buen rendimiento de nuestros equipos y software, que constituyen la matriz del servicio que prestamos a nuestros clientes.

Durante este año cumplimos con la adquisición de Back up tanto en servidores de telefonía, como en su tarjetería lo cual nos permitirá crecer en el momento que la gestión así lo requiera.

Sin embargo es necesario realizar las siguientes inversiones que continuarán mejorando el área de sistemas

Entre las adquisiciones planificadas tenemos:

- Rack
- Aire acondicionado

- Servidores de back up para telefonía y base de datos.
- División en área de servidores, para liberar el área de la cafetería.

4.3 ADMINISTRATIVO

Esta ha sido una tarea pendiente, es necesario realizar el Reglamento Interno de la compañía y culminar con el plan mínimo de riesgos, además de desarrollar aplicativos que nos permitan llevar un control de nómina, documentos, Recurso humano, y documentos contables.

4.4 RECURSO HUMANO

El recurso humano, constituye la parte más sensible de nuestro negocio, es importante generar un sentido de pertenencia y desarrollar incentivos y planes de mejora que generen beneficios adicionales a los ya recibidos.

Durante este año, estableceremos mejoras salariales en la gente, sin que estos perjudiquen el desenvolvimiento de la empresa.

Requerimos que las personas que se encuentran capacitadas, y que conocen en su totalidad los negocios que realizamos continúen con nosotros, y esto será posible si a la par también somos competitivos salarialmente, obviamente dentro de las capacidades de la empresa.

Para este año es necesario contratar personal que nos apoye en el área de supervisión y calidad, ya que estos dos constituyen un factor transcendental en la productividad del personal, y en la calidad del servicio prestado.

Muchas campañas que hemos perdido, han sido debido a la falta de atención en el control y la calidad de la gestión, para este año, pondremos énfasis en el manejo profesional de las campañas.

5. RECOMENDACIONES DE LAS UTILIDADES

Al ser el valor generado en utilidades muy pequeño, y tomando en cuenta que nuestro capital social es muy bajito, lo ideal es mantener ese valor como parte de un fondo especial para futuras capitalizaciones.

Atentamente,

Karina Suárez
Gerente General