

**Blue CC** *cía. Ltda.*  
INFORME ECONÓMICO 2013



AÑO 2013



## 1. INTRODUCCIÓN

La situación económica del país durante el 2013, sumado a una serie de nuevas políticas referente a productos y /o servicios comercializados anteriormente por empresas bancarias, parte del gran generador de trabajo para los call centers a nivel local, de alguna manera ha limitado nuestro campo de acción, y ha disminuido las actividades para las cuales nuestros servicios eran contratados.

Sumado esto a los incrementos salariales y nuevas políticas de contratación, ha dificultado la capacidad operativa que antes caracterizaba a nuestra labor, permitiéndonos la flexibilidad en la operación al permitirnos contratar por temporadas al personal, de acuerdo a la necesidad de los clientes, sin embargo, hemos visto todos estos factores aparentemente negativos, como oportunidades, para cambiar nuestro tipo de trabajo y adaptarnos a los requerimientos de nuestros clientes.

## 2. BREVE ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONÓMICO NACIONAL

La tasa anual de inflación de Ecuador se desaceleró a 2,70% en el 2013 frente al 4,16% registrado el año previo. Los precios al consumidor en el último mes del año se ubicaron en 0,20%, frente al -0,19 % del mismo mes de 2012, mientras que en noviembre de este año fue del 0,39 %.

El índice registrado en el 2013 está por debajo de la meta original de 3,93% fijada por el Gobierno para el periodo.

Guayaquil fue la ciudad con la inflación mensual más alta, con el 0,50%, seguida de Manta con el 0,43%, mientras que Quito y Cuenca fueron las que menos inflación registraron, con el 0,05 y -0,45% respectivamente.

La canasta básica familiar se ubicó en 620,86 dólares, mientras el ingreso mensual para familias con 1,6 miembros fue de 593,60 dólares.

Para 2014, se calcula que la inflación será del 3,2%, también se espera un crecimiento real del producto interno bruto (PIB) del 4,5% al 5,1%.

El nuevo salario básico unificado (SBU) en el año 2013 en el Ecuador es de US\$ 318.00, lo que representa un incremento del 8.81% equivalente a US\$ 26.00 al salario del 2012. Y para el año 2014 los factores a tomar en cuenta por parte del Ministerio de Relaciones Laborales, son el índice de inflación y el índice de productividad, ambos indicadores suman 6,8% que calculado con el salario 2013, son 21 dólares y 72 centavos, que se sumarían al actual salario (\$318) y quedaría en cerca de 340 dólares.



### 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, se extinguió su campaña en el mes de febrero, reapareciendo para el mes de mayo, con una campaña diferente a la cual se denominó 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 mes de julio se suma a esta campaña Health Star con Citas médicas, para los clientes del Banco Dmiro compartiendo tanto el recurso telefónico para inbound, como el site de operación, sin embargo, a finales de año se dividió, y contamos con un operador por campaña, además de separar las líneas telefónicas, en este caso el piloto in, para Health Star es el 6003140, línea propiedad del cliente.

Durante el mes de enero iniciamos la campaña de ventas de seguros de desgravamen de Banco Bolivariano, con la compañía Ecuatoriano Suiza, también parte del grupo empresarial de ATS, con la cual contratamos alrededor de 10 operadores, y significó una facturación de \$ 18750.11, es decir el 22% de la facturación del 2013, lastimosamente, esta campaña se vio frenada abruptamente por errores operativos en el mes de abril.

En cuanto a la compañía Claro, se nos asignó vía concurso en el mes de octubre, la campaña para recuperación de contratos, y manejo de Courier, con dos operadores, a un precio por hora de \$5.85 incrementándose luego en el mes de diciembre a tres operadores más un back up. Además de la campaña de recuperación, manteníamos un contrato por 5 operadores para la gestión de ventas de sus servicios, a un valor hora de \$3.6, pero en el mes de noviembre se paralizó esta campaña debido al bajo porcentaje de ventas durante los últimos seis meses.

En cuanto al manejo administrativo la compañía sufrió varios cambios, entre ellos se contrató una persona para sistemas, para mejorar la operación mediante el desarrollo de aplicaciones que



permitían la verificación de la gestión de los operadores, al igual que el control de la plataforma telefónica, a esta contratación se sumó un asistente administrativo como apoyo al área de operaciones, quién se hacía cargo de lo administrativo y le restaba tiempo para su trabajo. Para el mes de septiembre, el cargo de Jefe de Operaciones fue eliminado, debido a la renuncia de Patricio Suárez, asumiendo sus funciones Karina Suárez.

El día 8 de octubre fue presentada la renuncia a la Gerencia General de la Señora Margoretti Salazar, nombrándose como nuevo representante legal a Karina Suárez, cuyo nombramiento fue inscrito el 12 de octubre del 2013.

A finales del 2013 nuestra estructura es la siguiente:

NOMBRE	CARGO
RICARDO SIGUENZA	PRESIDENCIA
KARINA SUÁREZ	GERENCIAL, REPRESENTACIÓN LEGAL, OPERACIONES, APOYO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL
DAVID GALARZA	SISTEMAS
CRISTINA MUÑOZ	ASISTENTE ADMINISTRATIVO

### 3.2 ANÁLISIS FINANCIERO

A continuación mostraremos una breve radiografía de la situación económica de la empresa, cabe recalcar, que la información presentada ha sido tomada del Balance General y Estado de resultados realizados por nuestra contadora la Lcda Tulia García.

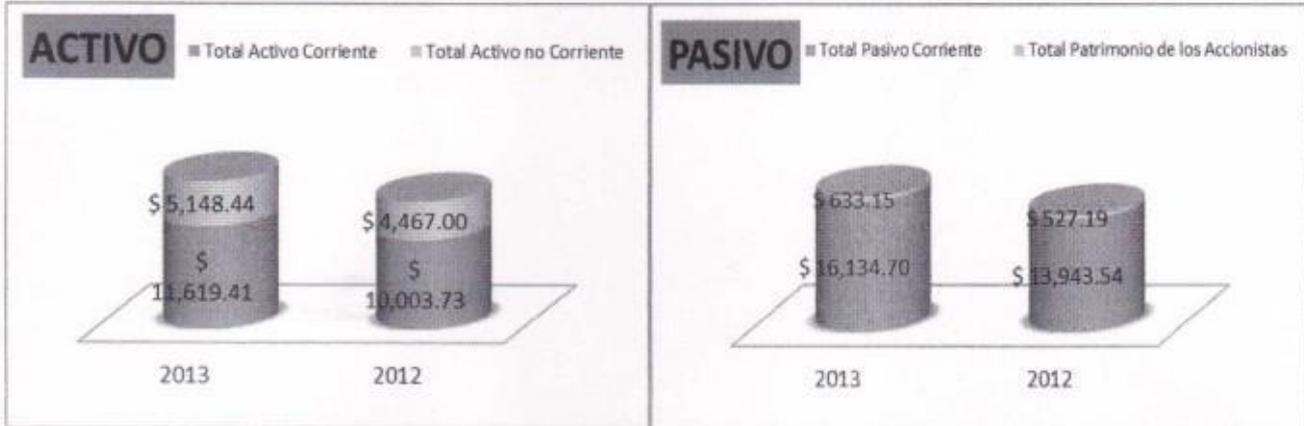
Al final del presente informe, se encuentran anexados todos los documentos para la verificación de la información vertida en este resumen.



**3.2.1 BALANCE GENERAL**

BALANCES		
Activo	2013	2012
Total Activo Corriente	\$ 11,619.41	\$ 10,003.73
% VS T ACTIVO	69.3%	69.13%
Total Activo no Corriente	\$ 5,148.44	\$ 4,467.00
% VS T ACTIVO	30.70%	30.87%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 16,767.85</b>	<b>\$ 14,470.73</b>

Pasivo y Patrimonio	2013	2012
Total Pasivo Corriente	\$ 16,134.70	\$ 13,943.54
% VS T PASIVO + PATRIMONIO	96.22%	96.36%
Total Patrimonio de los Accionistas	\$ 633.15	\$ 527.19
% VS T PASIVO + PATRIMONIO	3.78%	3.64%
<b>Pasivo y Patrimonio de los Accionistas</b>	<b>\$ 16,767.85</b>	<b>\$ 14,470.73</b>





### 3.2.1.1 ACTIVO

**3.2.1.1.1 ACTIVO CORRIENTE** .- Representa el 69.3 % del activo total, con un incremento de apenas el 0.17% al año anterior, esta cuenta incluye el efectivo que al cierre de este ejercicio se encontraba en 0 , pagos anticipados e impuestos corrientes, las cuentas por cobrar, desglosadas de la siguiente manera:

CUENTAS POR COBRAR	VALOR	%
ETNI S. A	\$ 1,650.65	27%
ECUADORTELECOM S.A	\$ 3,844.28	62%
FLASHECUADOR	\$ 711.56	11%
<b>TOTAL CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 6,206.49</b>	<b>100%</b>



**3.2.1.1.2 ACTIVO NO CORRIENTE.**- representa el 30.7% 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 96.22% y constituyen cuentas como cuentas por pagar, proveedores, en relación al año anterior disminuyó en un 0.14%.

**3.2.1.2.2 PATRIMONIO.**- representa apenas el 3.64% y muestra un crecimiento del 0.14%. 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

EVOLUCIÓN
VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
OTROS INGRESOS
REEMBOLSOS DE GASTOS
INGRESOS NETOS TOTAL

ANÁLISIS DE INGRESOS		
2013		2012
	%	
\$ 86,171.91	98%	\$ 39,320.22
\$ 1,050.00	1%	\$ 806.87
\$ 884.80	1%	\$ 1,832.69
\$ 88,106.71	100%	\$ 41,959.78

% CRECIMIENTO
VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
OTROS INGRESOS
REEMBOLSOS DE GASTOS
INGRESOS NETOS TOTAL

2013	2012
119%	94%
30%	2%
-52%	4%
110%	100%





### 3.2.2.1.1 VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.-

Este rubro representa el 98% del ingreso total, y registró durante el año 2013 un incremento que superó el 110% en relación al año anterior, y estuvo compuesto de la siguiente manera:

FACTURACIÓN	2013		2012	
CLARO SERVICIO	56716,13	66%	19569,46	47%
FLASH ECUADOR	585,68	1%	5808,95	14%
ETSNI	7149,99	8%	14979,71	36%
ECUATORIANO-SUIZA	18750,11	22%		0%
ATS	2970	3%	1522	4%
<b>TOTAL</b>	<b>86171,91</b>	<b>100%</b>	<b>41880,12</b>	<b>100%</b>



### 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 2013 sufre una importante disminución ya que los clientes decidieron pagar directamente su consumo telefónico.

### 3.2.2.1.3 OTROS INGRESOS

Constituye el 1% del ingreso total, y registró un incremento del 30% en relación al 2012.

### 3.2.2.2 ANÁLISIS DE LOS GASTOS



### ANÁLISIS DE LOS GASTOS

	2013	2012
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	\$ 37,032.80	\$ 18,592.05
% \$ VENTAS	42%	44%
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	\$ 50,680.93	\$ 22,675.50
% \$ VENTAS	58%	54%
<b>GASTOS BANCARIOS</b>	\$ 199.58	\$ 129.13
% \$ VENTAS	0.2%	0.3%
<b>GASTOS TOTALES</b>	\$ 87,913.31	\$ 41,396.68
% \$ VENTAS	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.



Este rubro merece una atención especial, ya que constituye el porcentaje más alto del gasto en relación al gasto total, constituyendo el 58% con un incremento del 4% en relación al año anterior, esto debido a la contratación de y persona de sistemas y un asistente administrativo, necesarios en el desempeño de nuestra gestión; adicionalmente el gasto del personal actual es estrictamente el necesario para la gestión.

El recurso humano se encuentra dividido de la siguiente manera:

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



Para entender como impacta el recurso humano en el gasto y en el ingreso mismo de la empresa, a continuación incluyo un cuadro que muestra la evolución del recurso humano y como afecta a los indicadores.



RECURSOS HUMANOS	2013	2012
NÚMERO DE EMPLEADOS	21	10
% VAR *EMLEADO	110%	
GASTOS DE PERSONAL	50680,93	22675,50
%VAR GSTP ERSONAL	124%	
COSTO MEDIO POR EMPLEADO	2413	2268
% VAR COSTE MEDIO	6%	
VENTAS POR EMPLEADO	4103,42	3932,02
% VAR ANUAL V.P.E	4%	



Como se puede observar el costo medio por operador para el año 2013 se incrementó en un 6%, principalmente por la contratación de un administrativo, y un técnico de sistemas, este último parte del core business del call center.

### 3.2.2.3 UTILIDAD Y / O PÉRDIDA

En este ejercicio económico la utilidad fue de \$ 432.98, antes de impuestos.

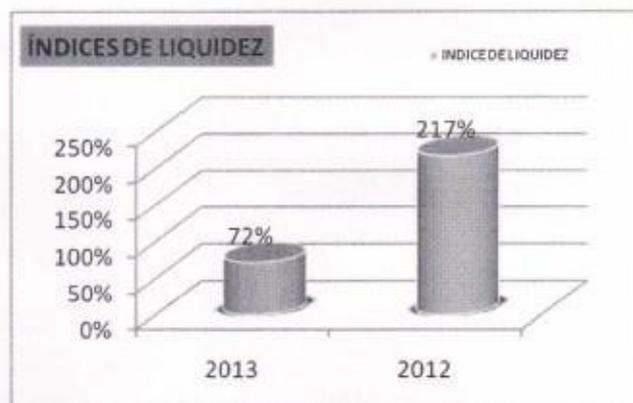
### 3.2.3 RAZONES

#### 3.2.3.1 INDICADORES DE SOLVENCIA Y LIQUIDEZ



**BLUE CC**  
...su mejor estrategia

INDICES FINANCIEROS	2013	2012
INDICE DE SOLVENCIA NETA	72%	217%
INDICE DE SOLVENCIA BRUTA	104%	104%
INDICE PATRIMONIAL	4%	4%
INDICE DE LIQUIDEZ	72%	217%
CAPITAL DE TRABAJO	0%	90%
RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL	108%	32%





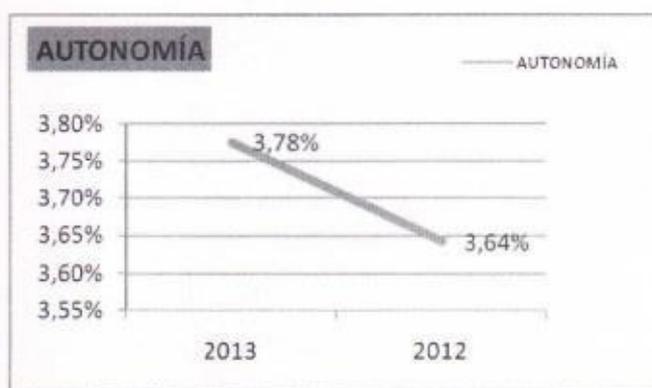
Los índices de mayor preocupación corresponden a los del capital de trabajo, el cual representa que nuestro pasivo es superior a nuestros activos, en especial por las deudas a tercero, y que impactan directamente al capital.

Por otra parte, la rentabilidad sobre el capital fue superior para este año, en un 108%, los demás índices son manejables y muestra una compañía que puede seguir trabajando sin recurrir a mayores deudas.

### 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	2013	2012
ENDEUDAMIENTO	96%	90%
APALANCAMIENTO EXTERNO	2548%	2645%
APALANCAMIENTO INTERNO	3,92%	3,78%
AUTONOMÍA	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 96%, 6 puntos más 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 3.78%.

### 4. NUEVOS RETOS PARA EL 2014



Una frase que es el fiel reflejo de la subsistencia de las empresas, y la generación de utilidad dice "de acuerdo a la inversión es la ganancia", nos invita a mejorar las áreas de nuestra compañía que requieren una mejora urgente, precisamente para eso, para generar utilidad, tanto a nuestros trabajadores como a nuestros socios.

Las áreas que debemos potenciar son las siguientes:

#### **4.1 COMERCIAL**

Los tiempos cambian, los requerimientos de los clientes varían nos exigen cada vez más, especializarnos en actividades que les resultan complementarias, y en las que podemos apalancarnos para atraer nuevas campañas, por lo tanto, más que desarrollar un plan comercial, es necesario cambiar nuestro portafolio de servicios y enfocarlos hacia esos nuevos requerimientos.

Este año, se pondrá especial atención justamente al desarrollo de nuevos servicios que nos permitan adelantarnos a los otros call centers.

Para este año, también es necesario no solo pensar las cosas, sino hacerlas, por lo tanto tenemos previsto crear una asociación con uno de nuestros clientes para instalar un call center en la ciudad de Guayaquil, que nos permitirá ofrecer mejores servicios a nuestros clientes, tomando en cuenta que nuestros clientes se encuentran radicados en esta ciudad, y requieren ciertos servicios que no se los podemos brindar desde Quito.

#### **4.2 TECNOLOGÍA**

Para el año 2013, una de las grandes decisiones positivas, fue la contratación de una persona fija para sistemas, la cual nos permitió desarrollar procesos de calidad y control de llamadas, que nos han permitido evaluar a nuestro personal, y las campañas que mantenemos actualmente.

Sin embargo, esto solo es el inicio, es imperioso realizar ciertas adquisiciones que nos permitirán desarrollar nuestra actividad con fluidez, y crear a la vez un plan de contingencia.

Entre las adquisiciones tenemos:

- Tarjeta de troncales
- 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

En lo administrativo, este año también se realizó la vinculación de una operadora para el apoyo administrativo.

Es necesario realizar el Reglamento Interno de la compañía y el de Seguridad Industrial, 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, siendo parte importante en el desarrollo de nuestra gestión, se encuentra relegado a solo recibir un salario mensual, sin proporcionarle algún beneficio por pertenecer a la empresa.

Es comprensible que por la limitación en los recursos económicos no se haya podido desarrollar un plan de incentivos para el personal, sin embargo, existen incentivos, que sin necesidad de generarle un gasto a la empresa se los puede otorgar a los empleados generando así un sentimiento de que la empresa también está en búsqueda de mejorar su calidad de vida.

Entre las cosas que se podrían implementar, por ejemplo, podrían ser tarjetas para compras en Fybeca o Supermaxi, cupones, conseguir consultas médicas gratuitas o a menor precio en la red médica de uno de nuestros clientes, etc

#### 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



BLUECONTACTO CENTER CIA LTDA

NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

NOTA 1. Efectivo y Equivalente de Efectivo

Para el año 2013 se termino con un sobregiro contable por lo cual se transfiere este saldo al pasivo corriente

NOTA 2. Cuentas por Cobrar Comerciales.

Corresponde al servicio prestado a las siguientes empresas.

ETNI S. A	\$ 1.650.65
ECUADORTELECOM S.A	\$ 3.844.28
FLASHECUADOR	\$ 711.56

NOTA 3. Pagos Anticipados

Corresponde al Anticipo dado al Sr. Galo Monar, propietario del inmueble que la empresa arrienda por \$500,00 y \$1.728,00 al Sr. Santiago Chavarría por anticipo de servicios prestados.

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,	\$ 644.42
Crédito Tributario 12% IVA en Compras.	\$ 188.14

- 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	\$ 2.352,35
------------------------------------	-------------

NOTA 5. Activos Fijos

Corresponde a los Equipos adquiridos por la empresa.

Equipo de Computación	\$7.571,88
Muebles de Oficina	\$ 1.079,00
Depreciación de Activos Fijos	\$ (3.502,44)

NOTA 6. Proveedores Locales

Corresponde a compras menores pendientes de pago por \$ 709,00. Así como al sobregiro ocasional con Banco Internacional por \$ (211,48)

NOTA 7. Impuestos Corrientes por Pagar

Corresponde a los siguientes conceptos por pagar al SRI.

Retenciones de Impuesto a la Renta	\$ 71,79
Retenciones de IVA por pagar	\$ 84,00
Impuesto IVA en Ventas	\$ 1.299,43

NOTA 8. IESS por pagar y Beneficios a Empleados

Corresponde a los siguientes conceptos.

Aportes Personal y Patronal	\$ 539,23
Prestamos Quirografarios	\$ 53,42
Remuneraciones y Decimos por Pagar	\$ 3.430,89

NOTA 9. Prestamos Por Pagar

Corresponde a valores adeudados a:

Galo Suarez	\$5.020,00
María Fernanda Suarez	\$2.079,41
Margoretti Salazar	\$ 370,00
Sigüenza Ricardo	\$ 1.000,00
Otros	\$ 1.086,96

NOTA 10. Ingresos Operacionales

Corresponde a los siguientes rubros.

Servicio de Call Center	\$ 86.171,91
Desarrollo de Aplicativos	\$ 1.050,00
Reembolso de Gastos	\$ 884,80

NOTA 11: Gastos de Ventas

Corresponde a:

- Gastos de Personal \$ 50.680.93

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

- Gastos Generales de Ventas \$ 37.032,80

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

- Gastos Bancarios: \$199.58
- Gastos no deducibles: \$ 150.78

Corresponde a multas e interés por pagos retrasados por impuestos

NOTA 12: Otros Ingresos y Gastos

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