

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación Licenciatura en Sistemas de Información

“Desarrollo y Dirección de Marketing para SISCOM S.A. y su producto SOFLAB previo su lanzamiento y comercialización en el mercado”

TOPICO DE GRADUACIÓN

Previa la obtención del título de :

LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Presentado por :

Janeth Elizabeth Andrade Velasco
Mayra Verónica Fernández Escobar
Maria Elizabeth Figueroa Aquino
Ana Leticia Sánchez Vera

Guayaquil – Ecuador

**Año
2004**

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme en todo momento con salud, amor y con fuerza para vencer cada obstáculo que se presentó en mi vida universitaria, conduciendo mis pasos por el camino del bien, protegiéndome y cuidándome en cada momento de mi vida.

A mis amados padres Jaime Andrade Salazar y Bélgica Velasco Montaña quienes siempre se preocuparon de apoyarme y tuvieron la inmensa bondad de otorgarme la oportunidad de estudiar ya que ese es el mejor regalo que se le puede dar a un hijo: La Educación.

Infinitas Gracias

Janeth Andrade Velasco

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado la vida para poder concluir mis estudios, a mis padres Roberto y Angela que me han apoyado en mis estudios desde que estaba en la escuela, a mi esposo e hija por su comprensión y amor incondicional, a el Ing. Carlos Valle por haberme impartido sus enseñanzas y por su apoyo en todo momento durante todo el módulo de Inglés, a mi profesor guía Dr. Gustavo Galio, y a todos los profesores en general, a todas las personas que me han ayudado para poder terminar esta Tesis de Grado.

Mayra Fernández Escobar

AGRADECIMIENTO

Como primer agradecimiento, se lo doy a DIOS, que es el ser divino que me ha dado la vida, y que gracias a la FE, y a las bendiciones que el me regala, he podido alcanzar mis metas trazadas.

A mi mamá Haydee Figueroa , por su comprensión y apoyo incondicional, para culminar una meta más de mi vida profesional, a la Directora de Licenciatura en Sistemas de Información, Ing. Mónica Villavicencio y a los profesores que lo conforman, por transmitirnos sus conocimientos morales y académicos;

A mi Director de Tesis Dr. Gustavo Galio, quien me ha enseñado a valorar, y encontrar el camino del éxito; a través de sus enseñanzas dictadas en seminarios y en la materia dictada como es el Tópico de Graduación.

A mis compañeras de tesis, por ser parte de la culminación de nuestra Tesis

Maria Elizabeth Figueroa

AGRADECIMIENTO

Esta es una gran oportunidad que Dios, nos ha brindado en mi vida, el poder triunfar en mis estudios y poder terminar otra de mis meta formadas desde aun en mi niñez.

Gracias a Dios por estar siempre conmigo guiándome y formándome por el camino del bien.

Agradezco a mis padres Víctor y María Teresa por todo el apoyo incondicional que me han brindado en todos los momentos de mi vida.

Quisiera aprovechar para darle las gracias a la Ing. Mónica Villavicencio y a la Lcda.. Pilar Giler, por toda la ayuda que me han brindado desde el inicio de mi carrera

Un agradecimiento a todo el personal docente de esta prestigiosa institución como lo es la “ Escuela Superior Politécnica del Litoral”, y muy en especial a mi profesor de tópico Dr. Gustavo Galio quien con su ayuda y dirección hizo posible la culminación de mi trabajo.

Ana Sánchez Vera

DEDICATORIA

Dedico éste trabajo a mi familia pero en especial a mi madre, Bélgica Velasco Montaña, ya que me brindó su apoyo incondicional, guiando de esta manera mis pasos para convertirme bien una persona culta, de bien y digna de sus arduos esfuerzos y sacrificios.

Janeth Andrade Velasco

DEDICATORIA

A mis Padres, quienes siempre creyeron en mí y han sido un ejemplo en mi vida, guiando de esta manera mis pasos por el camino del bien y dándome la educación ya que es el mejor regalo que un padre puede dar a sus hijos.

A mi esposo, por ser un gran compañero y por su apoyo brindado.

A mis compañeras de tesis, por su apoyo y paciencia

Mayra Fernández Escobar

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi mamá Francisca Aquino y a mi Papá Juan Figueroa (fallecido), abuelitos que me brindaron la crianza, y el abrigo familiar, que todo ser humano necesita.

A mi mamá adoptiva Haydee Figueroa, por su consistente dedicación de tiempo, energía, ideas y fortaleza que me ha brindado; sin ello, no habría podido culminar mis estudios, desde la educación primaria hasta la profesional.

A mi hermana Miriam Figueroa, tía a la cual considero como hermana, gracias ñaña por tu paciencia, conmigo.

A mi hermano José Miguel Mieles Figueroa, por el carisma que me brinda, cada vez que me siento decaída.

Maria Elizabeth Figueroa

DEDICATORIA

A mis padres Víctor y María Teresa, quienes siempre supieron motivarme, y ser una luz en los momentos difíciles de mi vida, les dedico este pequeño esfuerzo producto de mis sabios maestros que sin sus enseñanzas no hubiera sido también posible esta muestra de lo que he aprendido en el transcurso de mi carrera estudiantil.

A mis hermanos Gustavo y Raúl por todo su cariño y por todo el apoyo que me han brindado.

Ana Sánchez Vera

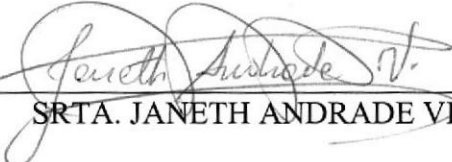
DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos e ideas expuestas en esta tesis, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma, a la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**”.

(Reglamento de Exámenes y Títulos profesionales de la ESPOL)




SRTA. MAYRA FERNÁNDEZ ESCOBAR



SRTA. JANETH ANDRADE VELASCO



SRTA. ELIZABETH FIGUEROA AQUINO



SRTA. ANA SANCHEZ VERA

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



ING. MONICA VILLAVICENCIO
Coordinadora de LSI



LCDO. GUSTAVO GALIO
Director de Tópico



ING. LENIN FREIRE
Miembro Principal



ING. NESTOR ARREAGA
Miembro Principal

RESUMEN

El sector de la salud está constituido por una multiplicidad de instituciones públicas y privadas con y sin fines de lucro, coordinadas en base a los acuerdos y las normas establecidas por el Consejo Nacional de Salud. El sector público está formado por las siguientes entidades: el Ministerio de Salud Pública, El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Servicio de Sanidad de las Fuerzas Armadas y el Servicio de Sanidad de la Policía, el Instituto Nacional del Niño y la Familia (INNFA), el Ministerio de Bienestar Social, Sociedad de la Lucha contra el Cáncer (Solca), Junta de Beneficencia de Guayaquil (JBG) y la Sociedad Protectora de la Infancia de Guayaquil, la Cruz Roja Ecuatoriana.

Las organizaciones privadas con fines de lucro poseen establecimientos hospitalarios de diferentes características, consultorios y servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento para la población con capacidad de pago. Existen aseguradoras y entidades de medicina prepagada privadas que cubren un 5.5% de la población de los estratos de medianos y altos ingresos.

SISCOM. S.A. Tendrá como objetivo cumplir con el compromiso de implantar su sistema de laboratorio clínico administrativo garantizando el buen funcionamiento de su entidad, para una toma de decisiones en el momento que se requiera.

Ser líderes reconocidos por la excelencia en el desarrollo de sistemas de laboratorios clínicos, por el modelo de gestión empresarial, por las relaciones de equidad y respeto con nuestros colaboradores, prestadores y por la confianza que generamos en afiliados.

Para la conformación de **SISCOM S.A.** se requiere de una inversión inicial de **US \$ 1.000** de los cuales los socios accionistas, conformado por Mayra Fernández, Janeth Andrade, Elizabeth Figueroa y Ana Sánchez, aportarán un capital de **US\$ 3.743**.

En base a la información obtenida en el análisis económico, tenemos una proyección conservadora de ventas **US \$ 119.100** en tres años, considerando siempre que nuestro objetivo será brindar el mejor servicio de salud en calidad de intermediarios. También es importante tener presente que el 40% de la ventas se realizan a crédito concedido por nuestra empresa.

Los **Resultados Financieros** calculados nos permiten pronosticar una **tasa de retorno del 52,78%** a dos años y un mes de recuperación.

La eficiencia que la empresa administrará los Activos, Pasivos y Capital de trabajo generará una utilidad bruta total aproximada de 4.287,12 al primer año; 21.140,48 al 2 año; 33.716,52 al tercer año. Estos resultados son aceptables considerando que somos una empresa de servicios de salud y con poco tiempo en el mercado, los mismos que están basados en un Presupuesto de Ingresos y Gastos, los cuales a su vez están vinculados directamente con los resultados del Análisis de Mercado.

Podemos concluir que en nuestro País esta empresa de servicios de salud está en su etapa inicial, con muy pocos gestores y un mediano mercado de servicios de salud, lo cual nos permite visualizar que se nos abrirá un abanico llenos de oportunidades cuando ya poseamos nuestro propio edificio con el servicio en marcha y el control general del mercado.

INDICE GENERAL

Introducción	1
1.1 La Empresa y el producto SOFLAB	2
1.2 Historia de la Empresa y Situación actual	3
1.3 Características del producto	4
1.4 Nuestra Misión	6
1.5 Nuestra Visión	6
1.6 Estructura organizacional	7
2 Análisis de mercado	8
2.1 Constitución del mercado	9
2.2 Ente regulador	10
2.3 Posibilidad de implementación y éxito	11
2.4 Restricciones o barreras	11
2.5 Principales empresas y participación estimada del mercado actual	12
2.6 Análisis de la demanda	13
3.1 Análisis del sector y la empresa	15
3.1.2 Recursos humanos	17
3.1.3 Capacidad y futuro	18
3.1.4 Visión y demanda del sector	19
3.1.5 Calidad del servicio vs. recursos humanos	19
3.1.6 Análisis del equipo de trabajo	21
3.1.6.1 Descripción del cargo: Gerente general.....	21
3.1.6.2 Descripción del cargo: Gerente de marketing	21
3.1.6.3 Descripción del cargo: Jefe de proyecto.....	23
3.1.6.4 Descripción del cargo: Gerente de desarrollo.....	23
3.1.6.5 Descripción del cargo: Gerente financiero.....	25
3.1.6.6 Descripción del cargo: Asistente de contabilidad	25
3.1.6.7 Descripción del cargo: Gerente recursos humanos.....	26
3.1.7 Determinación del nivel de capacitación	28
3.1.8 Capacidad de respuesta ante requerimientos emergentes	33
3.2 Funciones de los sistemas actuales	37
3.2.1 Como son los sistemas que actualmente existen en el mercado.	37
3.2.2 Nivel de satisfacción percibido	39
3.2.3 Fortalezas y debilidades	40
3.2.4 Puntos vulnerables	41
3.2.5 Tendencia desarrollo del software	42
3.3 Calidad de atención percibida	43
3.3.1 Percepción de la calidad del servicio que actualmente brindan las empresas.	43
3.3.2 Tendencia del mercado en relación al servicio	43
3.3.3 Oportunidades en desarrollo de valores agregados.....	46
3.3.4 Ciclos de servicio	47
3.3.5 Fugas del servicio	48
3.4 Análisis del producto	49

3.4.1	Producto / servicio	49
3.4.2	Ventajas y oportunidades en el mercado	50
3.4.3	Identificar el punto diferenciador y beneficios	51
3.4.4	Presentación del producto	53
3.4.4.1	Logotipo	53
3.4.4.2	Empaque	54
3.4.4.3	Precio	55
3.4.4.4	Servicio y valores agregados	57
3.5	Análisis del consumidor	57
3.5.1	Identificación y segmentación del mercado.	57
3.5.2	Grupo objetivo primario y secundario	59
3.5.3	Características del mercado.	60
3.6	Objetivos mercadológicos y financieros.....	61
3.6.1	Como cuando donde y por que?.....	61
3.6.2	Objetivos mercadológicos: corto, mediano y largo plazo.....	63
3.6.3	Objetivos financieros: corto, mediano y largo plazo	64
3.6.4	Posicionamiento y promesa básica.....	64
3.6.5	Plan de contingencia.....	66
3.7	Competencia	66
3.7.1	Competidores actuales	66
3.7.2	Principales competidores	69
3.7.3	Share market	71
3.8	Cuantificación del mercado	71
3.8	Fuentes de información	73
4.	Estrategia del plan de mercadeo	74
4.1	Relanzamiento del producto SOFLAB	74
4.2	Estrategia de precio	75
4.3	Estrategia de comercialización	75
4.4	Estrategia promocional	76
4.5	Estrategia de distribución	76
4.6	Política de servicio	77
4.7	Política de comercialización	77
5.	Análisis técnico.....	79
5.1	Producto	79
5.2	Equipo	80
5.3	Mobiliario	80
5.4	Plano de la oficina.....	82
5.5	Herramientas.....	82
5.6	Plan de consumo.....	83
5.7	Plan d compras.....	86
5.8	Proveedores	88
5.9	Sistemas de control.....	89
6	Análisis administrativo.....	90
6.1	Grupo empresarial.....	90
6.1.1	Estructura de la empresa.....	90

6.1.2 Política laboral.....	90
6.1.3 Nivel de seguridad y restricciones.....	111
6.1.4 Filosofía de trabajo.....	113
6.1.5 Personal ejecutivo.....	116
6.2 Organización.....	116
6.3 Empleados.....	117
6.4 Herramientas de control.....	118
7 Análisis legal y social.....	122
7.1 Aspectos legales de la empresa.....	122
7.2 Aspectos legales del empleado.....	123
7.3 Aspectos legales de los clientes.....	124
7.4 Legislación.....	125
8 Análisis económico	126
8.1 Capital de trabajo.....	126
8.2 Inversión de activos fijos.....	128
8.3 Presupuesto de ingresos.....	134
8.4 Presupuesto de egresos.....	136
8.5 Análisis de costo.....	139
8.6 Flujo de caja.....	140
8.7 Estado de resultados.....	141
8.8 Balance general.....	143
8.9 Razones financieras	144
8.10 Análisis de riesgos e intangibles.....	145
8.10.1 Riesgos de mercado.....	146
8.10.2 Riesgos técnicos.....	146
8.10.3 Riesgos financieros.....	147
9 Cronograma de actividades.....	148
10 Implementación, ejecución y control.....	149
Conclusiones.....	150
Recomendaciones.....	151
Anexo 1 Creatriz.....	152
Anexo 2 Modelo de Fishbean.....	153
Gráfico de Fishbean.....	155
Anexo 4 Funciones de los empleados por cargos.....	156
Anexo 5 Reglamento de seguridad e higiene industrial.....	173
Anexo 6.....	182
Anexo 7.....	183
Anexo 8 Patente única.....	185
Anexo 9 Amortización.....	188
Anexo 10 Pantallas del Sistema	189
Bibliografía	192

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Organigrama SISCOM S.A.....	7
Figura 2.1 Empresas competidoras en el desarrolladoras de software.....	13
Figura 2.2 Estadístico de la demanda de Mercado.....	15
Figura 2.3 Logo del Sistema para laboratorios clínicos(SOFLAB).....	53
Figura 2.4 Empaque del sistema para laboratorios clínicos.....	54
Figura 3.1 Plano de la Oficina de SISCOM S.A.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Principales Empresas competidores.....	13
Tabla 2.2 Análisis de la demanda.....	15
Tabla 2.3 Casos Emergentes.....	34
Tabla 2.4 Problemas y oportunidades.....	38
Tabla 2.5 Segmentación geográfica	59
Tabla 2.6 Mercado primario y mercado secundario.....	59
Tabla 2.7 Esperanza de Compra.....	72
Tabla 3.1 Equipo de Oficina.....	80
Tabla 3.2 Mobiliario de Oficina.....	81
Tabla 3.3 Plan de consumo para materiales de oficina (en forma mensual).....	84
Tabla 3.4 Plan de consumo para materiales de oficina (en forma anual).....	85
Tabla 3.5 Plan de consumo para materiales de aseo.....	85
Tabla 3.6 Plan de compra para materiales de oficina (en forma mensual).....	86
Tabla 3.7 Plan de compra para materiales de oficina (en forma anual).....	87
Tabla 3.8 Resumen en Material de Oficina.....	87
Tabla 3.9 Plan de compra material de aseo.....	87
Tabla 3.10 Resumen material de aseo.....	88
Tabla 3.11 Resumen material de aseo y material de oficina.....	88
Tabla 3.12 Proveedores.....	88
Tabla 4.1 Cargos de la alta gerencia.....	90
Tabla 4.2 Rubros.....	126
Tabla 4.3 Inversión de Capital de Trabajo.....	127
Tabla 4.4 Activo Fijo Existente.....	128
Tabla 4.5 Activo Fijo.....	128
Tabla 4.6 Muebles y Enseres.....	129
Tabla 4.7 Licencias.....	129
Tabla 4.8 Inversión en Activos fijos.....	129
Tabla 4.9 Inversión en Materiales de Oficina.....	130
Tabla 4.10 Inversión en materiales de oficina(forma anual).....	131
Tabla 4.11 Resumen de Inversión en materiales de oficina.....	131
Tabla 4.12 Inversión de materiales de aseo.....	132
Tabla 4.13 Resumen de inversión de materiales de aseo.....	132
Tabla 4.14 Tabla de depreciación.....	133
Tabla 4.15 Publicidad.....	134
Tabla 4.16 Cantidad de software vendidos.....	135
Tabla 4.17 Presupuesto de ingresos.....	135
Tabla 4.18 Presupuesto de egresos.....	136
Tabla 4.19 Presupuesto de personal.....	137
Tabla 4.20 Presupuesto gasto de operación.....	138
Tabla 4.21 Presupuesto gasto de administración y ventas.....	138
Tabla 4.22 Análisis de costo.....	139

Tabla 4.23 Análisis de precio.....	140
Tabla 4.24 Flujo de caja.....	141
Tabla 4.25 Estado de resultado.....	142
Tabla 4.26 Balance general.....	144

INTRODUCCIÓN

El sector de la salud está constituido por diversas instituciones públicas y privadas con y sin fines de lucro, escasamente coordinadas y que operan sobre la base de acuerdos y normas del Consejo Nacional de Salud. En un país donde el tema de los laboratorios clínicos está siempre en el candelero y donde los sistemas públicos, no pueden atender la demanda de sus clientes de una manera rápida y eficiente.

Por este motivo este proyecto comprende el desarrollo y dirección de marketing para SISCOM S.A. y su producto SOFLAB previo a su relanzamiento y comercialización en el mercado

A lo largo de este documento se muestran las diferentes opciones que usted puede obtener al usar nuestro sistema para laboratorio clínicos **SOFLAB** "*El software para laboratorios clínicos hecho a su medida*". Conocer los antecedentes de la empresa, su misión, visión. Este proyecto presenta el alcance, los beneficios que aporta el producto tanto al mercado como a la empresa y su respectivo análisis del mismo, segmentación del mercado y su correspondiente posicionamiento. El análisis del producto y consumidor. Los recursos tanto humanos como técnicos, las funciones de las personas que conforman la empresa. El análisis de la competencia y estrategias a emplear en el producto, como también el Plan de contingencia. El análisis administrativo y financiero que involucran el desarrollo competitivo dentro del mercado de la empresa. El respectivo cronograma de trabajo e implementación, ejecución y control del sistema.

1.1. LA EMPRESA Y EL PRODUCTO SOFLAB

SISCOM S.A., es una empresa 100% ecuatoriana, que fue creada en el año 2004 para satisfacer las necesidades de un mercado exigente que requiere de automatización para mejorar sus resultados y ser mas competitivos.

Desarrollamos productos sistematizados en el área administrativa financiera y laboratorio clínico, altamente reconocidos y premiados en el mercado. Estamos ubicados en Jiguas 1400 y Víctor Emilio Estrada.

SOFLAB fue desarrollado por solicitud de unos de nuestros clientes, con el asesoramiento de una reconocida laboratorista clínica que deseaba automatizar su laboratorio clínico, ya que ella era la más interesada de que ese proyecto se llevara a cabo y en efecto así fue.

Actualmente ofrecemos los siguientes servicios y productos:

SERVICIOS

- Análisis de procesos de negocios
- Desarrollo de aplicativos según las necesidades del cliente
- Asesoramiento a clientes en las herramientas de desarrollo de software

- Actualización de software implantado en el mercado.
- Entrenamiento en herramientas de desarrollo como: SQL Server, Visual Basic, y otros.
- Instalación de servidores
- Conversión y migración de datos
- Auditorias de aplicativos.

PRODUCTOS

Contamos con módulos aplicativos como:

- Inventarios
- Cuentas por cobrar
- Cuentas por pagar
- Bancos
- Contabilidad general
- Facturación y punto de ventas
- Laboratorios clínicos

1.2 HISTORIA DE LA EMPRESA Y SITUACIÓN ACTUAL

En este mismo año iniciamos el servicio de outsourcing de proyectos, de automatización de procesos y desarrollo de software, con un esquema mediante el cual nos podemos hacer cargo del proceso completo de desarrollo y operación de las soluciones implementadas en el sitio del cliente.

En Octubre del 2003 se formo el grupo de trabajo **SISCOM S.A.**, dentro de la universidad Politécnica del Litoral de Guayaquil, con 4 analistas de sistemas que en esos momentos se encontraban realizando el tópicó de graduación de Licenciatura en Sistemas de Información; interesadas en el desarrollar sistemas para empresas. Contando solo con el capital, producto del trabajo que actualmente desempeñaba cada una de los involucrados en el proyecto.

Se empezó desarrollando un sistema administrativo financiero y por solicitud de unos de nuestros clientes empezamos a desarrollar un sistema para laboratorio clínico, teniendo como soporte sus conocimientos en esta área, ya que una reconocida laboratorista clínica que deseaba esa automatización y como la demanda era mínima, decidimos implantarlo para poder sacarle el máximo provecho, tanto a nivel de conocimientos como financiero, este se convirtió en nuestro proyecto de graduación.

1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

SOFLAB es un sistema para laboratorios clínicos que le permite generar formulas para las diferentes pruebas, e ingresar resultados tanto de exámenes como de cultivo.

Es un producto de fácil instalación y totalmente garantizado que ofrece al cliente resultados rápidos y entendibles disminuyendo sus costos y aumento de ingresos.

Nuestros clientes son los laboratorios clínicos, clínicas y hospitales, aplicando el mismo producto para todos ellos.

SOFLAB es una herramienta versátil, es decir que podemos adaptar los módulos de acuerdo al tipo de empresa que requiere nuestra solución tecnológica

Sus principales características son:

- ✓ Fácil de Instalar ya que lo puede instalar cualquier persona con solo seguir las instrucciones.
- ✓ Fácil de Operar / Manejar / Utilizar.
- ✓ Es un Sistema Confiable ya que al ingresar la aplicación al inicio del día genera un respaldo automático de la base de datos evitando la pérdida de información.
- ✓ El Sistema brinda seguridad al usuario Final controlando de acceso a los diferentes módulos, ya que los usuario puede ingresar solo a las opciones que tienen permisos
- ✓ Garantiza que la información es autentica y que no ha sido manipulada por terceros por medio de una tabla de Auditoria.
- ✓ El formato de menú utilizado facilita el acceso y uso de las aplicaciones de un manera clara y sencilla
- ✓ El sistema es Multicompañías, Multicaja
- ✓ La facturación afecta automáticamente a la contabilidad
- ✓ Sistema homogéneo en todas sus pantallas
- ✓ Generación de estados financieros a la fecha que el usuario solicite
- ✓ Reportes y consultas para su auditoria al momento

1.4 NUESTRA MISIÓN

Tener en nuestros clientes, un socio estratégico, apoyándolos siempre con soluciones innovadoras. utilizando las metodologías, estándares y productos de software líderes en el mercado que permitan a nuestros clientes aumentar su nivel de eficiencia y productividad, así como reducir sus costos de operación, mediante herramientas desarrolladas e integradas con tecnología de punta.

1.5 NUESTRA VISIÓN

Ser líderes del mercado en Asesoría y Desarrollo de Software a nivel nacional e internacional con estándares de calidad que nos permitan estar al nivel de las mejores compañías desarrolladoras y consultoras de software en el mercado mundial.

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA SISCOM S.A.



Figura 1.1 Organigrama SISCOM S.A

2 ANÁLISIS DE MERCADO

La variada tecnología moderna, una población más afluyente y complicada, el descubrimiento de nuevos materiales, la automatización en la producción y la utilización de la computadora, han sido factores para producir un enorme flujo de bienes y servicios dirigidos hacia toda clase de consumidores, quienes al adquirirlo están elevando su nivel de vida y satisfaciendo una necesidad.

Al analizar el mercado se debe empezar por estudiar al consumidor, pues este es el que indica a las empresas que tipo de productos son los que desea adquirir, debiendo decidir la empresa a qué precios venderlos, dónde y cómo hacer publicidad al producto, qué canales de distribución se emplearán, etc.

Los planes de mercado son el enlace entre fabricantes y consumidores, ya que dirigen y controlan la distribución del gran flujo de bienes y servicios que ofrecen los productores a una multitud heterogénea de consumidores, con lo cual se obtiene un doble resultado:

- ✓ Satisfacer necesidades de consumidores
- ✓ Realizar ventas que a la vez produzcan utilidades, con las cuales la empresa pueda continuar operando.

A pesar de los avances tecnológicos la mayoría de laboratorios clínicos no están automatizados, por ello nosotros hemos incursionado en el desarrollo de sistemas en esta área, para dar soluciones a nuestros futuros clientes.

2.1 CONSTITUCIÓN DEL MERCADO

El sector de la salud esta constituido por instituciones publicas o privadas con y sin fines de lucro, las mismas que son coordinadas en base a los acuerdos y normas establecidas por el Consejo Nacional de Salud . El sector público está formado por las siguientes entidades:

- ✓ El Ministerio de Salud Pública es el ente regulador del sector sanitario en Ecuador; así mismo, es el mayor ejecutor de prestaciones sociales de salud y posee la más amplia red de servicios, que representa más de la mitad de la infraestructura instalada en el país.
- ✓ El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), atiende mediante afiliación personal a los trabajadores formales (el 28% de la población económicamente activa) y al sector rural.
- ✓ Los Servicios de Sanidad de las Fuerzas Armadas, y de la Policía, dependientes de los institutos de seguridad social de las respectivas instancias. Las Fuerzas Armadas y la Policía disponen de servicios ambulatorios y de hospitalización para sus miembros y familiares y funcionan bajo la modalidad de seguro de salud.

Se puede considerar dentro del sector público a las instituciones que, aun siendo autónomas y de carácter privado, realizan prestaciones con finalidad social:

- ✓ La Junta de Beneficencia de Guayaquil (JBG) y la Sociedad Protectora de la Infancia de Guayaquil, que atienden la recuperación de la salud de población de medianos y escasos recursos, principalmente de la región de la Costa.
- ✓ La Sociedad de la Lucha contra el Cáncer (SOLCA) presta sus servicios especializados de diagnóstico y tratamiento en las principales ciudades del país.
- ✓ La Cruz Roja Ecuatoriana, que atiende emergencias y regula los bancos de sangre.

Las organizaciones privadas con fines de lucro poseen establecimientos hospitalarios de diferente complejidad, consultorios y servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento para la población con capacidad de pago.

Las Organizaciones con fines de lucro son 352 unidades y las sin fines de lucro son 163 unidades

2.2 ENTE REGULADOR

- ✓ El ente regulador es el Ministerio de Salud y la Dirección Provincial de Salud.

2.3 POSIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN Y ÉXITO

Las posibilidades de implementación, son muchas ya que de acuerdo a un sondeo que realizado por nosotras un 47% aproximadamente, se encuentra sin explotar. Nuestra empresa prevee la posibilidad de implementación en los diferentes laboratorios de un 30% y en las clínicas privadas un 15%, pero también tenemos la posibilidad en los hospitales de un 5% a 8% esto es con respecto a Guayaquil, en Quito y en otras partes del Ecuador también tenemos la posibilidad de implementar nuestro sistema.

2.4 RESTRICCIONES O BARRERAS

Basándonos en un sondeo que hemos realizado podemos determinar que en nuestro país las posibles barreras con las cuales nos podríamos encontrar :

- ✓ Un gran porcentaje de laboratorios están acostumbrados a llevar en forma manual el registro de exámenes médicos, para lo cual tendríamos que lanzar nuestro producto con una campaña agresiva para convencerlos de la calidad de SOFLAB
- ✓ Por no ser líderes en el mercado, ciertos laboratorios clínicos, no usan nuestro Sistema.
- ✓ La gran cantidad de programas gratuitos de Internet.
- ✓ La competencia que existe en el mercado de desarrollo de ese tipo de sistema

- ✓ Las patentes constituyen una barrera para la competencia e impiden que los beneficios de la Investigación fluyan a través del mercado hacia los consumidores.
- ✓ Algunos laboratorios clínicos se resisten al cambio, debido a que su personal no está capacitado en el área de computación y por este motivo prefieren realizar sus procesos manualmente.

2.5 PRINCIPALES EMPRESAS Y PARTICIPACIÓN ESTIMADA DEL MERCADO ACTUAL

La competencia tiene como objetivo lograr que nuestro producto para laboratorios clínicos cuente con la mayor calidad, los mejores precios y una diferenciación consistente respecto a los productos de la competencia.

Nuestro producto va dirigido a un mercado poco explotado, siendo esta una de las razones que nos conduce a suponer que con una publicidad agresiva podremos captar una buena fracción del mercado, llegando a convertirnos en líderes del mercado.

Nuestras operaciones estarán enfocadas en la provincia del Guayas y Pichincha de manera inicial. Nosotros consideramos nuestra principal competencia a las diferentes empresas desarrolladoras de Software que existen en nuestro país.

Empresas	%
Internet	28
Yoveri	11
Agrosoft	8
Free Lance	6
Mercado sin explotar	47

Tabla 2.1 Principales Empresas competidores

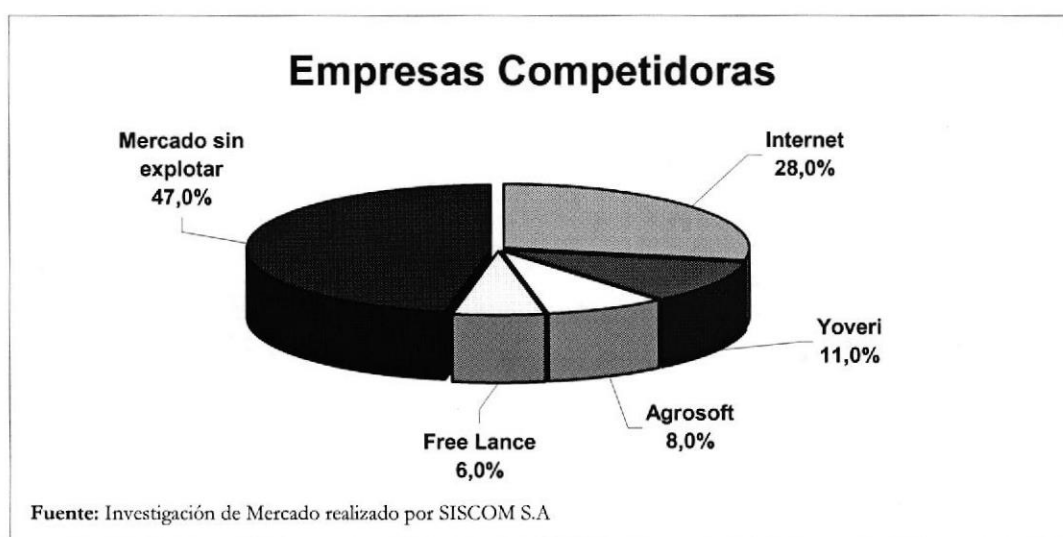


Figura 2.1 Empresas competidoras en el desarrolladoras de software

2.6 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La realización de un sondeo y análisis del mercado, permite a las empresas trazar estrategias de comercialización más eficaces. También les permite realizar análisis de la competencia y su posicionamiento. La demanda en el mundo del Software y Servicios

Informáticos esta creciendo a un ritmo impresionante, el Internet llega cada vez más a todo el mercado.

En los países desarrollados y en vía de desarrollo, el sector privado está en un acelerado proceso de informatización cada vez más amplio, que exige la mas variada selección de soluciones de alta calidad, así como también, el sector medico. La demanda actual que esta trabajando con un software para laboratorios clínicos corresponde a un 55% insatisfecha y un 45% satisfecha de un 100%

Algunos de los motivos por lo cual los laboratorios están insatisfechos son:

- ✓ Los resultados no son los que esperaban en cuanto a reportes esperan reportes que les permita tomar decisiones en cuanto a sus ingresos.
- ✓ El sistema es muy lento en tiempo de respuesta al momento de realizar las consultas
- ✓ Mal servicio
- ✓ Solo tienen el modulo de Laboratorio y les gustaría tener un sistema integrado con los módulos de Contabilidad, Facturación, Inventarios, Cuentas por Cobrar, cuentas por Pagar, etc.

Demanda	%
Satisfecha	45
Insatisfecha	55

Tabla 2.2 Análisis de la demanda

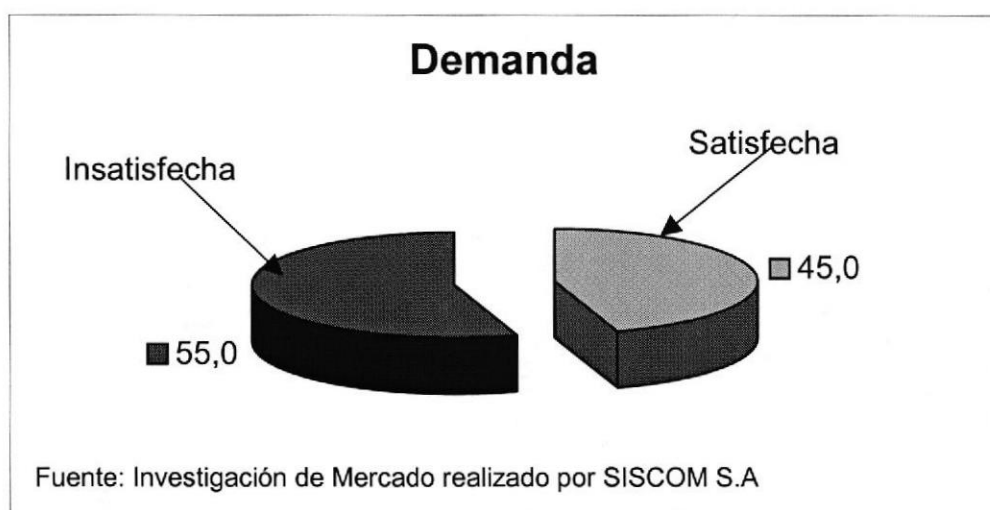


Figura 2.2 Estadístico de la demanda de Mercado

3. ANÁLISIS DEL SECTOR Y LA EMPRESA

3.1. RECURSOS CUALIFICADOS DISPONIBLES

3.1.1 RECURSOS DEL SISTEMA

Para el funcionamiento del Software para laboratorio clínico usted necesita tener un computador con Windows y una impresora (para que pueda emitir las facturas y los reportes).

Aspectos Tecnológicos:

- ✓ Desarrollado en Visual Basic 6.0. (ambiente gráfico amigable).
- ✓ Conexión a una base de datos en Access lo que permite un costo relativamente barato por concepto de licencias o SQL Server 7.0.
- ✓ Funcionamiento en red bajo Windows NT - 95 – 98 – 2000 - XP
- ✓ Hardware requerido: Computadora Pentium o superior – 10Gb de espacio libre en disco – Memoria: lo requerido para correr Windows.
- ✓ Resolución de Monitor: 800 x 600
- ✓ Red de área local cable belden nivel 5 UTP y conectores RJ45

Servidor y Estaciones

- ✓ **Software (requerimientos mínimos)**
 - Visual Basic 6.0
 - Sistema Operativo
 - Windows 95- NT o Windows 98 – 2000 –Xp
 - Estaciones de Trabajo: Win98
- ✓ Base de Datos Access 97
- ✓ Antivirus
- ✓ Software para respaldo de información en Cinta o CD.

✓ **Hardware**

- Pentium III
- 128 Memoria Ram (aconsejable 256 Ram)
- 32 MB mínimo en Memoria RAM
- Disco Duro 10 GB de espacio libre
- Red de área Local Belden nivel 5 UTP y conectores RJ45
- Impresoras (para impresión de reportes)

3.1.2 RECURSOS HUMANOS

SISCOM S.A. Está constituida por un equipo de personas dedicadas al desarrollo e implementación de sistemas para mejorar la productividad de pequeñas y medianas empresas.

Nuestra mayor fortaleza viene dada por nuestra orientación al cliente ya que proporcionamos un servicio y asistencia de primer nivel con personal altamente capacitado.

Nuestro interés es desarrollar una relación a largo plazo con nuestros clientes ya que el continuo intercambio de experiencias e ideas nos permiten ofrecer productos a la medida y un servicio personalizado. Por esto el personal con el que cuenta nuestra compañía es altamente calificado en cada una de las áreas en que esta distribuida, brindando de esta

manera seguridad a nuestros clientes, y así recibiendo su confianza. Estando seguros de que cuando ellos tengan la necesidad de adquirir otro tipo de sistemas nos llamaran.

El ambiente de trabajo en el cual nos desenvolvemos es el adecuado para las actividades que realizamos, con esto damos buenos resultados para la empresa

3.1.3 CAPACIDAD Y FUTURO

Debido al rápido avance en el desarrollo tecnológico, los tiempos de respuesta y otras expectativas de los usuarios cambian casi mensualmente. El Sistema tiene la capacidad de satisfacer lo que un Laboratorio Clínico necesita, dado que ya ha sido implantado en hospitales y se han realizados los cambios citados por estos; pero aun así el sistema debe ser actualizado periódicamente para reflejar los cambios según las reglas del negocio donde se va implantar. Sin este paso, los sistemas serian inútiles y obsoletos, muchas veces demandando niveles de servicio mucho más allá de las capacidades tecnológicas existentes.

SOFLAB , es un sistema para laboratorios clínicos, el mismo que le permite generar la orden de exámenes de los pacientes para facturar y toma de pruebas, también le permite generar formulas e ingresar los datos de las diferentes pruebas tales como: exámenes y cultivos.

Nuestro sistema **SOFLAB** por solicitud de nuestros clientes se va cambiando su diseño en base a sus requerimientos, y de esta manera se crean las actualización del sistema.

En cuanto a la tecnología vamos a migrar nuestro sistema, que esta desarrollado en Visual Basic 6.0 a Visual .Net, y como el diseño de nuestro sistema soporta access, sql, oracle, no vemos ninguna variación ante una migración de datos.

3.1.4 VISIÓN Y DEMANDA DEL SECTOR

El mercado percibe a nuestro producto **SOFLAB** como un sistema de fácil manejo y fácil de entender, el cual les ha permitido trabajar de una manera rápida en los resultados de sus exámenes y cultivos. La Demanda de nuestro producto para comenzar será media.

El mercado nos ve como una empresa innovadora, con una excelente prestación de los servicios de laboratorios clínicos; capaz de realizar avances tecnológicos con creabilidad ya que contamos con el asesoramiento de una laboratorista clínica reconocida en el mercado, y de esta manera generamos confianza en los laboratorios clínicos que existen en el país.

3.1.5 CALIDAD DEL SERVICIO VS RECURSOS HUMANOS

Nuestra empresa **SISCOM S.A**, trabaja con estándares de servicio al cliente y capacitación directa de nuestros empleados para conseguir los resultados esperados.

A nuestros clientes les ofrecemos, una atención personalizada, dándoles así soluciones, no solo al sistema vendido sino también a nivel de hardware, si es que tuvieran algún tipo de inconveniente en sus equipos de trabajo.

Nuestro objetivo es que el cliente se sienta satisfecho por la compra que realizó y por el servicio que **SISCOM S. A**, le brinda.

El personal de **SISCOM S.A**, esta altamente capacitado para el desenvolvimiento de sus actividades empresariales, y poder ayudarnos entre si. Es por este motivo decimos que en nuestra empresa hay *trabajo en equipo*. Nuestra compañía dará conferencias constantemente, de acuerdo a las exigencias del mercado, los departamentos que siempre estarán recibiendo estos seminarios de manera constante son: el departamento de Marketing a los cuales se les dará charla de motivación y servicio al cliente, y el departamento de Sistemas, el mismo que recibirá capacitación en los diferentes lenguajes de programación de acuerdo al **BOOM** del mercado.

Al personal administrativo, también daremos seminarios en su área. Todo el personal de **SISCOM S.A**, recibirá los diferentes seminarios, una vez que hayan terminado el seminario que corresponde a su departamento.

3.1.6 ANÁLISIS DEL EQUIPO DE TRABAJO

3.1.6.1 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE GENERAL

Profesional : Mayra Fernández

Título : Analista de Sistemas

Cargo : Gerente General

Aporte a la Organización :

- ✓ Solidos conocimientos de administración
- ✓ Saber dirigir a un grupo de trabajo eficientemente
- ✓ Conocimiento de normas de calidad
- ✓ Visión para un crecimiento futuro.
- ✓ Contabilidad

La función principal del Gerente general es garantizar al grupo de accionistas el adecuado desempeño de la compañía

3.1.6.2 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE DE MARKETING

Profesional : Elizabeth Figueroa

Título : Analista de Sistemas

Cargo : Jefe de Marketing

Aporte a la organización :

- ✓ Sólidos conocimiento de Marketing
- ✓ Crear estrategias de mercado
- ✓ Conocimiento del Mercado en que se desenvuelve el producto.
- ✓ Aumentar volúmenes en las ventas
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Desarrollar campañas promocionales

Profesional : Carla Jimbo

Título : Tecnóloga en Sistemas

Cargo : Asesora Comercial

Aporte a la organización :

- ✓ Manejo en sistemas integrados.
- ✓ Aumentar volúmenes en las ventas
- ✓ Servicio al cliente

La función principal del Departamento de Marketing es ofrecer una atención personalizada y eficaz a todas las empresas que contratan nuestros servicios y a su vez que el cliente final sienta satisfacción con una entrega oportuna y segura.

3.1.6.3 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: JEFE DE PROYECTO

Profesional : Ana Sánchez

Título : Analista de Sistemas

Cargo : Jefe de proyecto

Aporte a la organización:

- ✓ Conocimientos en las herramientas tecnológicas a utilizar.
- ✓ Capacidad de resolución de problemas en su rama.
- ✓ Eficiencia
- ✓ Organización en su trabajo
- ✓ Liderar al grupo en forma responsable cumpliendo con los objetivos en el tiempo estimado.

3.1.6.4 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE DE DESARROLLO

Profesional : Janeth Andrade

Título : Analista de Sistemas

Cargo : Gerente de desarrollo

Aporte a la organización:

- ✓ Conocimientos en las herramientas tecnológicas a utilizar.
- ✓ Capacidad de resolución de problemas en su rama.
- ✓ Eficiencia
- ✓ Organización en su trabajo
- ✓ Liderar al grupo en forma responsable cumpliendo con los objetivos en el tiempo estimado.

La función principal del departamento de sistemas, es proporcionar a los usuarios internos las herramientas de información adecuados para el correcto desenvolvimiento de las funciones y actividades departamentales.

Será responsable de proporcionar confiabilidad y veracidad de la información inmersa en los procesos.

Mantener los equipos en buen estado.

Desarrollar y otorgar el funcionamiento correcto de la red.

Dar el funcionamiento adecuado de las aplicaciones requeridas por cada departamento.

Asesorar en la utilización de ciertos Software y Hardware.

Deberá desarrollar en forma objetiva diferentes aplicaciones, dar mantenimiento periódico a los mismos e implantarlos.

Además vigilará que ante posibles eventualidades o contingentes existan los debidos respaldos para que dicho sistema de información se mantenga siempre operativo

3.1.6.5 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE FINANCIERO

Profesional : María Vera

Título : Contadora

Cargo : Gerente financiero

Aporte a la organización :

- ✓ Contabilidad general
- ✓ Contabilidad de costo
- ✓ Manejo de personal
- ✓ Creatividad y orden en su trabajo

3.1.6.6 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: ASISTENTE DE CONTABILIDAD

Profesional : Jacqueline Pacheco

Título : Tecnóloga en Contabilidad

Cargo : Asistente de contabilidad

Aporte a la organización :

- ✓ Libro banco
- ✓ Contabilidad general y de costo

La función principal del Departamento Financiero es mantener permanentemente un flujo de efectivo disponible para la empresa, para lo cual deberán cumplir con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados, hacer las declaraciones respectivas de impuestos al SRI., elaborar balances y estados financieros necesarios y controlar la rotación de los inventarios, Obtención de la documentación personal del nuevo colaborador, abrir su ficha y file personal, elaboración de contrato de trabajo, llenar aviso de entrada al IESS y coordinar su legalización.

Preparar quincenalmente la información para el pago de haberes (Sueldos, componente salarial, descuentos, etc.)

Cálculo y elaboración de planillas de aportes al IESS, control y pago de servicio de alimentación y deducciones.

Proporcionar y llenar el referente formulario relativo a préstamos quirografarios.

Proporcionar y llenar el formulario referente al retiro de fondo de reserva, para que sea firmado por la Dirección de Recursos Humano, Llenar y firmar avisos de enfermedad.

3.1.6.7 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE RECURSOS HUMANOS

Profesional : Mariuxi Hidalgo

Título : Psicóloga

Cargo : Gerente de recursos humanos

Aporte a la organización :

- ✓ Entrevistas correspondientes a Recursos Humanos. Apoyo logístico en las pruebas psicotécnicas. Apoyar en la estructuración de la empresa
- ✓ Coordinar el plan de acción para la obtención de la certificación del ISO 9000.
- ✓ Coordinar y Supervisar todas las actividades relacionadas con los subsistemas de selección, capacitación y administración de Recursos Humanos.

La función principal del Departamento de Recursos Humanos es velar por la administración integral de los Recursos Humanos siguiendo los parámetros de calidad establecidos por la empresa, por medio del cumplimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos.

Implementar programas de desarrollo que conlleven al mantenimiento de un buen clima laboral en la compañía, asesorar en la aplicación de normas y procesos.

3.1.7 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CAPACITACIÓN

Tomando en cuenta que para **SISCOM S.A.**, el Capital Humano se constituye en la principal herramienta para alcanzar el logro de nuestros objetivos Corporativos y la satisfacción de nuestros Clientes, hemos diseñado un exigente y dedicado programa de selección que nos garantice tener los mejores colaboradores del mercado, llegando a analizar y evaluar diferentes aspectos de la persona, de su entorno, de su formación, su cultura, principios y valores.

Nuestra empresa cuenta con un procedimiento de reclutamiento y selección en base al cual efectúa la contratación de todos los trabajadores, para el cual nos basamos en el siguiente proceso:

1.0 RECEPCIÓN DE SOLICITUD

1.1 El Director de Recursos Humanos receipta del Jefe de Área correspondiente la solicitud de Requerimiento de Personal y entrega al Analista de Selección.

2.0 BÚSQUEDA EN BASE DE DATOS INTERNA

2.1 El Analista de selección busca en la Base de Datos Interna los candidatos que cubran con el perfil requerido.

3.0 RECLUTAMIENTO EXTERNO

3.1 En caso de que en la base de datos Interna no se encuentre a los candidatos que cumplan con este perfil el Analista de Selección debe realizar la búsqueda por medios externos.

3.2 Se procede a realizar la búsqueda por medio de:

* Medios de Comunicación

* Referidos

* Instituciones Educativas

4.0 PRECALIFICACIÓN

4.1 En base al perfil requerido para el puesto vacante, el Analista de Selección procede a precalificar las carpetas.

5.0 VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS

5.1 El Analista de Selección realiza las llamadas telefónicas correspondientes para verificar las referencias personales de los candidatos precalificados.

5.2 Las carpetas de los candidatos que tengan malas referencias serán desechadas.

6.0 ENTREVISTAS DE PRESELECCIÓN

6.1 El Analista de Selección realiza las entrevistas telefónicas a los candidatos para confirmar información y conocer si sus aspiraciones salariales se encuentran dentro del presupuesto asignado para cubrir ese cargo. Los candidatos que estén acorde al presupuesto continúan el proceso.

6.2 Se realizan las entrevistas personales y se llena el formulario o Guía de entrevista.

6.3 El Director de Recursos Humanos realizará una entrevista para conocer al candidato y sus cualidades.

7.0 TOMA DE PRUEBAS DE APTITUD

7.1 El Analista de Selección realiza las correspondientes pruebas de personalidad, aptitudes y conocimiento a cada uno de los candidatos en el tiempo establecido para cada test.

8.0 CALIFICACIÓN DE PRUEBAS E INFORME

8.1 El Analista de Selección califica las pruebas realizadas a cada uno de los candidatos según las plantillas correspondientes.

8.2 El Analista de Selección realiza un informe detallando los resultados de las pruebas de cada candidato y estableciendo el promedio total en base a los resultados obtenidos de las diferentes pruebas tomadas.

9.0 SELECCIÓN DE PERSONAS CON MEJOR PUNTAJE

9.1 En base al informe el Analista de Selección selecciona a las personas con más alto puntaje, teniendo como base establecida un puntaje mínimo del 85%.

9.2 Las personas que no obtienen el mínimo requerido no continúan con el proceso de selección.

10.0 ENVÍO DE TERNA PARA ENTREVISTA CON JEFE INMEDIATO

10.1 De los candidatos con más alto puntaje el Analista de Selección escoge las tres mejores calificaciones para establecer la terna.

10.2 El analista de selección procederá a enviar la terna al Jefe Inmediato del Área Solicitante para que haga las respectivas entrevistas.

11.0 SELECCIÓN DEL CANDIDATO IDÓNEO

11.1 El Director de Recursos Humanos receptorá del Jefe del Área solicitante la comunicación en la que se establece cual fue el candidato seleccionado para cubrir la vacante, entregando esta documentación al Analista de Selección.

- 11.2 Los candidatos no seleccionados son ingresados a la base de datos por el Analista de Selección para ser considerados en un próximo requerimiento.

Contamos con nuestro propio departamento de selección que continuamente adelanta procesos de reclutamiento de vendedores. Esto nos permite reaccionar rápidamente ante nuevos requerimientos de personal por rotación, crecimiento y/o nuevos servicios.

La capacitación es fundamental para el crecimiento constante de nuestra empresa, ya que esta se encuentra representada por los empleados de la misma, y esto hace que el nivel de conocimiento de sus empleados sea el mejor, que siempre se estén actualizando de acuerdo al avance tecnológicos, financiero y Medico.

- ✓ La capacitación para nosotros es un punto estratégico, el cual nos va a permitir llegar a alcanzar gran parte del mercado

Metodología de trabajo

Estamos en capacidad de realizar el análisis, desarrollo e implementación de software aplicativo que permite asegurar la calidad del servicio en cuanto a entregables definidos, costos, y tiempos.

La administración de las actividades y del recurso involucrado, así como el control de los distintos equipos de trabajo que se van conformando a lo largo del desarrollo de un proyecto, se lo realiza utilizando la herramienta MS Project, de Microsoft.

El servicio que brindan nuestros empleados a nuestros clientes lo podemos categorizar de la siguiente manera:

- ✓ Servicio de atención al cliente a través de las llamadas
- ✓ Entender las necesidades del cliente por teléfono
- ✓ Manejar la percepción del cliente por teléfono.
- ✓ Atención personalizada en nuestra oficina
- ✓ Trato cortés y amable
- ✓ Atención oportuna
- ✓ Entregar información adecuada con ayuda de folletos.
- ✓ Manejo de agendas para anotaciones y concretar nuevas citas.
- ✓ Dominio total del producto
- ✓ Dar soluciones claras y no confundir al cliente.
- ✓ Dar confianza y Seguridad al cliente

Nuestra filosofía y valores de la empresa

El pensamiento que alimenta nuestras acciones se enfoca principalmente en el hecho que debemos trabajar con calidad, enfocándonos principalmente en nuestra gente, ya que creemos que la grandeza surge de adentro hacia afuera, es decir, del individuo hacia la empresa. En la fuerza de este principio encontramos la fórmula para hacer más

profesional nuestra organización, desarrollando y capitalizando el potencial de nuestros recursos humanos.

Estamos convencidos que los Valores que sustentan nuestras acciones, van enfocados a lograr nuestras metas:

Innovación.- Damos nuevas soluciones a sus problemas de una manera eficiente.

Sinceridad.- Somos un personal completamente sencillo y veraz.

Honestidad.- Nuestro equipo de trabajo posee un alto índice de honestidad, para que de esta manera nuestros clientes se sientan seguros de adquirir nuestros Servicios.

Trabajo en Equipo.-El ambiente de trabajo en nuestra empresa es agradable.

Superación Constante.- Constantemente nos estamos preparando para cada día ser uno de los mejores en el mercado.

Puntualidad.- Ofrecemos puntualidad al momento de entregar alguna petición del cliente.

3.1.8 CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE REQUERIMIENTOS EMERGENTES

El equipo de trabajo que conforma SISCOM S.A., estará preparado ante cualquier situación emergente en cuanto a soluciones de conflictos informáticos que presente nuestro producto, pues la capacitación que tiene su personal lo permite así:

Posibles Situaciones Emergentes	Atención del Conflicto	Acudir en Lugar de...
Desconocimiento del uso del computador por parte del usuario que utiliza el sistema	Ana Sánchez	Elizabeth Figueroa
El sistema no se conecta a una unidad lógica	Janeth Andrade	Mayra Fernández
Problema en la base de Datos del Sistema	Mayra Fernández	Janeth Andrade
Error de Windows por recargo de programas.	Elizabeth Figueroa	Ana Sánchez
Configuración de Equipos	Mayra Fernández	Ana Sánchez

Tabla 2. 3 Casos Emergentes

Nuestra empresa cuenta con un equipo de trabajo profesional, en todas sus áreas. (*Ver Anexo 1*).

Seguridad en el software

- ✓ Copias ilegales,
- ✓ Patente del software.

Nuevo Competidor:

Estar preparado para cuando aparezca un nuevo competidor, por lo cual vamos a ir capacitando a nuestro personal de una manera diaria o semanal, para que sean capaces de enfrentar los nuevos retos que se les presentan.

Desastres Naturales

Siempre debemos estar preparados para cualquier desastre natural como: incendio terremotos, robos, etc.; para esto vamos a tener respaldo de nuestro sistema y guardarlo en un banco de nuestra mayor confianza y seguridad.

Confianza Tecnológica

Crearles confianza a nuestros clientes en la tecnología avanzada, haciéndoles ver que adaptarse al cambio no es malo sino por el contrario beneficioso para ellos, ya que los datos serian realizados de una manera más rápida.

Para ello realizaremos publicidad por: Internet, Charlas o Conferencias, Revistas.

Recursos de profesionales técnicos calificados

Contamos con un plantel de profesionales valiosos por su conocimiento técnico y experiencias acumuladas en distintas áreas de negocios dentro de diversas empresas, siendo esto parte de nuestro nivel de calidad que ponemos en disponibilidad para la ejecución de proyectos pequeños, medianos y de gran alcance

Ventajas competitivas

Las ventajas competitivas de nuestros servicios se resumen en los siguientes hechos:

- ✓ Sistemas hechos a la medida, con asesoramiento de una laboratorista reconocida en el mercado, experimentados en trabajar en equipo, y con la disciplina participativa en el desarrollo de proyectos tecnológicos.
- ✓ Soporte efectivo, rápido y oportuno, debido a que nuestras oficinas están ubicadas Guayaquil.
- ✓ Soluciones computacionales gradualmente instalables, teniendo en cuenta las necesidades particulares de cada cliente.
- ✓ Seguridad
- ✓ Optimización de productividad y rendimiento
- ✓ Flexibilidad: Se podrá instalar nuevos módulos según las necesidades de la empresa.
- ✓ Amigable: Fácil de manejar, interfase gráfica.
- ✓ Actualidad: Cumple los requerimientos contables y normativas legales del ministerio de Finanzas.
- ✓ Versatilidad: Adecuado para cualquier tipo de empresa.
- ✓ Servicio de Capacitación y soporte: De un equipo de Profesionales que atienden requerimientos y necesidades de los clientes.
- ✓ Mantenimiento: El cliente recibirá gratis cualquier cambio que se haga en el sistema en un período de 6 meses.

3.2 FUNCIONES DE LOS SISTEMAS ACTUALES

3.2.1 COMO SON LOS SISTEMAS QUE ACTUALMENTE EXISTEN EN EL MERCADO.

Aunque ya se han hecho algunos trabajos con hospitales del sector público, es sorprendente que los directivos y personal de estas instituciones no sean fáciles de integrar con lo que es software y en general tecnología, muchas veces el software no es fácil de manipular para los médicos. Se han encontrado personas reacias a utilizar ciertos tipos de software, los cuales pretenden agilizar y disminuir la realización de procesos.

Al respecto se explico que los directivos de clínicas y hospitales tienen claro cuál es el papel de la informática en el medio hospitalario, si no hay entendimiento, es porque el lenguaje no es el adecuado.

Hay mucha competencia entre casas de software para la instalación de sus programas, la propuesta que se le hace a los hospitales es que compren un software único, para que después no haya incompatibilidades al querer instalar nuevo software.

Es necesario automatizar primero los equipos, para luego proceder a sistematizarlos. Si algún equipo no funciona en algún momento, puede ser por falta de una adecuada automatización.

Dada las necesidades que existían en los laboratorios clínicos por no contar con un sistema Computarizado para llevar de manera mas ordenada y rápida los procesos de

resultados de exámenes **SISCOM S.A.** nace con la misión de dar solución a estos problemas con un personal altamente capacitado y utilizando tecnología de punta.

Problemas	Oportunidades
Poco reconocimiento en el mercado con nuestro producto ya que es un sistema poco requerido	Tener una mayor participación en el mercado ya que hay poca competencia en el desarrollo de este software

Tabla 2.4 Problemas y oportunidades

En el mercado existen algunos software para laboratorios clínicos que son de ayuda para los doctores en sus laboratorios.

Alguno de estos software están desarrollados en un Editor de Texto hasta un complejo lenguaje de programación

Las funciones que desempeñan estos programas son similares entre ellos sus diferencias se basan en:

- ✓ **Entorno Gráfico:** No tienen gráficos, es decir la mayoría de estos sistemas no poseen un ambiente amigable para el usuario.
- ✓ **Plataforma de Desarrollo:** La plataforma en la cual fueron desarrollados estos Sistemas son DOS, fox para DOS.

- ✓ **Tiempo de Respuesta:** Es lento al momento de realizar las operaciones.
- ✓ **Accesibilidad:** Este tipo de Sistema no es fácil de usar.
- ✓ **Complejidad:** Son complejos de manejar para los usuarios.
- ✓ **Seguridad.:** La mayoría de este tipo de Sistema no son confiables, no tienen un control de auditoria en el cual se presente la fecha y hora al momento de realizar las modificaciones de los registros en el Sistema.

3.2.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO

- ↳ El nivel de Satisfacción de los clientes en el uso de los sistemas para laboratorios clínicos es muy buena, ya que ellos comentan sus experiencias que han tenido con sistemas anteriores y con el que tienen ahora. Es un agrado para nosotros que nuestro sistema le satisfaga todas sus necesidades.
- ↳ A pesar que la tecnología avanzada y el computador se convierte día a día en la herramienta de trabajo de todo profesional el nivel de utilización de estos programas, solo esta en un 6% y 10% la otra parte todavía lo hace a la manera antigua.
- ↳ El poco conocimiento que pueda existir en el manejo del Computador.

3.2.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Objetivos

- ✓ Dar a conocer nuestro Sistema en todos los laboratorios, clínicas y hospitales donde se realicen exámenes.
- ✓ Posicionarnos y Mantenernos en el mercado en un 20%
- ✓ Ampliar nuestro mercado a nivel regional e interprovincial
- ✓ Ser líder en el mercado

Debilidades

- ✓ Se puede incurrir en muchos gastos de publicidad.
- ✓ Mercado no seguro
- ✓ Podría haber poca aceptación en el mercado, por ser una empresa joven.
- ✓ Competidores locales muy pocos posicionados en el mercado
- ✓ Gastos elevados
- ✓ Poco reconocimiento en el mercado.
- ✓ Problemas que están fuera de nuestro alcance
- ✓ No encontrarnos en Internet, que es el BOOM de esta era.

Oportunidades

- ✓ Servicio diferencial a los existentes en el mercado
- ✓ Establecernos en un nicho de mercado.

- ✓ Concentración de esfuerzo de comercialización de clientes con gran interés de adquirir el software
- ✓ Todos los exámenes deben salir impresos en función a la percepción

Fortaleza

- ✓ Profesionales especializados para brindar asesoría
- ✓ Oportunidad de liderazgo en un nicho de mercado
- ✓ Sistema de instalación personalizada con recursos audiovisuales
- ✓ Plataforma Segura
- ✓ Bajo Costo
- ✓ Agradable presentación
- ✓ Empresa Sólida y legalmente constituida.
- ✓ Profesionales en continua capacitación.
- ✓ Nuestra mayor fortaleza viene dada por nuestra orientación al cliente ya que proporcionamos un servicio y asistencia de primer nivel con personal altamente capacitado.

3.2.4 PUNTOS VULNERABLES

SOFLAB al igual que otros programas están expuestos a la contaminación de virus informáticos, por lo cual es necesario que su equipo tenga un antivirus.

- ✓ Piratería o Plagio del Sistema.
- ✓ Virus contaminantes

3.2.5 TENDENCIA DESARROLLO DEL SOFTWARE

Los sistemas que actualmente existen en el mercado fueron inicialmente desarrollados en plataformas que en esa época estaban al alcance

- ↳ FoxPro para Windows
- ↳ FoxPro para DOS

La Nueva tendencia se basa en

- ↳ Visual Basic
- ↳ Access
- ↳ Visual fox
- ↳ Asp
- ↳ .Net

Nuestro Sistema esta desarrollado en Visual Basic con Access por el costo relativamente barato en concepto de licencias.

Estos nuevos lenguajes de programación, nos permiten estar a la par de nuestros competidores.

3.3 CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

3.3.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE ACTUALMENTE BRINDAN LAS EMPRESAS.

- ✓ La opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben.
- ✓ Calidad del Servicio
- ✓ Las empresas a pesar de que se preocupan por dar un servicio de calidad a sus clientes, estos no se encuentran totalmente satisfecho, ya que es muy difícil satisfacer a todo un mercado, pero no imposible
- ✓ Realizar encuestas a los clientes sobre el sistema y así medir la calidad del mismo.

3.3.2 TENDENCIA DEL MERCADO EN RELACIÓN AL SERVICIO

Cuando se trata de servicios, la mezcla de mercadeo tradicional no es suficiente. Es necesario revisar las tradicionales cuatros P del mercadeo promoción, producto, precio y plaza e incluir tres P adicionales: personas (empleados y clientes), procesos y perceptibles (videncia física).

En servicios la mejor publicidad es la referencia que un cliente pueda dar a sus conocidos será satisfactoria en la medida en que los empleados puedan resolver problemas.

La tendencia del mercado es en cuanto a precios, pero esto muchas veces hace que se descuide la parte de servicios.

Nosotros tenemos que tener en cuenta lo siguiente: Al cliente no le interesa saber si pago mucho o poco lo que realmente le interesa es saber que el programa que el adquirió funcione y que la empresa cumpla con lo pactado.

SISCOM S.A. contara próximamente con un área de capacitación, la cual tendrá un Coordinador y un equipo de capacitadores a su cargo. Hemos desarrollado un amplio y completo programa de capacitación que les permita a nuestros vendedores adquirir las habilidades y herramientas necesarias para convertirse en un experto en el manejo de las relaciones con los clientes.

Cada uno de nuestros colaboradores recibirá instrucción por parte de personal idóneo en temas referentes al negocio tales como:

- ✓ Bienvenida Institucional
- ✓ Cultura Corporativa
- ✓ Entrenamiento teórico y práctico en el manejo de las herramientas tecnológicas de trabajo diario
- ✓ Aplicaciones de los clientes
- ✓ Etiqueta, cortesía y técnicas efectivas al hablar con los clientes

- ✓ Calidad y El Servicio como venta
- ✓ Manejo de quejas y sugerencias con clientes

Adicionalmente como parte de nuestra cultura corporativa, periódicamente realizaremos talleres, actividades de bienestar, seminarios y cursos prácticos; en temas como:

- ✓ Motivación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Ventas efectivas
- ✓ Crecimiento y desarrollo

Frecuencia de Capacitaciones

Según requerimiento especificado en la propuesta, se dispondrá de 4 horas mensuales para capacitación y entrenamiento, 1 hora semanal para el entrenamiento grupal y ½ semanal para entrenamiento individual.

Bienestar Laboral

Conscientes de la importancia que representa implementar acciones orientadas a generar un óptimo ambiente de trabajo entre todos nuestros colaboradores, creamos los

espacios tanto físicos como eventuales que hagan sentir al personal un clima de trabajo cálido y amigable.

Contamos para esto con una sala en la cual los vendedores pueden tomar su descanso programado, y disfrutar de la lectura, música, video y TV, o compartir una charla amena, tomando un café.

Buscamos realizar actividades de integración de tipo cultural, deportivo y otras en las que el grupo de vendedores se integre con todo el personal de la empresa

3.3.3 OPORTUNIDADES EN DESARROLLO DE VALORES AGREGADOS.

Entre los más importantes tenemos:

- ✓ Capacitación sobre el sistema
- ✓ Asesoramiento técnico (computadores, ups, etc.)
- ✓ Administración de datos
- ✓ Manejos de datos
- ✓ Asesoramiento en la seguridad del sistema en una empresa.

3.3.4 CICLOS DE SERVICIO

Ubicación Geográfica

SISCOM S.A. se encuentra ubicada en Urdesa Central,. Higuas 1400 y Víctor Emilio Estrada. Piso # 2 Oficina 2.

Identificación Propia

En el Piso # 2 Oficina 2 se encuentra un letrero que identifica el nombre de la Empresa fondo Azul con letras Blancas pero no tiene el logo de la empresa sino el nombre.

Parqueo

No posee parque propio, pero junto a sus instalaciones se encuentra un parqueo público.

Contacto

A la entrada del edificio se encuentra el conserje del edificio, este le indicara donde queda la oficina, es más, a mano derecha, en la pared se encuentra una placa indicando las diferentes oficinas que se encuentran en el edificio y por consiguiente las letras blancas y con fondo concho de vino se diferencian a los demás identificaciones.

El punto de Contacto es la secretaria de la empresa que es la que recibe a los clientes, en el momento de entrar en las instalaciones su presencia es la primera que se advierte.

Tiempo de Espera

El cliente pasa inmediatamente a la oficina donde la secretaria lo atenderá. Si algunos de nuestros jefes de Ventas Vendedores o Jefes de Desarrollo están desocupados se los atenderá inmediatamente caso contrario el cliente deberá esperar su turno, que le repartirá la secretaria.

Salida

El cliente es despedido por la persona que lo atendió y por la Secretaria agradeciendo su visita preguntándole si regresará para reservar un turno y la hora para que la siguiente ocasión que se acerque a las instalaciones ingrese directamente sin esperas.

3.3.5 FUGAS DEL SERVICIO

En realidad no existen fugas del servicio en relación al sistema desarrollado, pero si en cuanto a la empresa por ejemplo:

Parqueo: Cuando el cliente no encuentra donde parquear ya que las calles están llenas de carros o el parque de junto igual de lleno, provocando en el cliente su desesperación y su descontento lo que hace que se valla del lugar.

Letrero: Poco Visible ya que es muy pequeño y desde la calle no se logra ver, debido que hay que ingresar en el edificio y subir al piso en que se encuentra la empresa.

3.4 ANÁLISIS DEL PRODUCTO

3.4.1 PRODUCTO / SERVICIO

Nuestro producto fue desarrollado en la plataforma de Visual Basic 6.0 el cual es un ambiente amigable, la base de Datos esta hecha en Access, por lo económico que resulta con respecto a otras bases de datos como SQL u Oracle.

Este nuevo Sistema desarrollado por **SISCOM S.A.**, va dirigido a los laboratoristas clínicos, hospitales, laboratorios y clínicas a nivel local y provincial que desean estar actualizados en la tecnología

Además contamos con un área de soporte técnico preparado para atender al cliente en el momento que lo requiera. Sin lugar a dudas esto constituye un precedente muy valioso en la comercialización seria y profesional de nuestro producto.

A través de este servicio iremos poniendo a disposición de nuestros clientes las utilidades, actualizaciones y respuestas a las consultas mas frecuentes relacionadas con el sistema de servicios de para laboratorios clínicos.

Objetivos

Nuestra empresa, ofrece el servicio de desarrollo y Asesoramiento de Nuevos Sistemas, orientado a los laboratorios clínicos, con el cual se ha planteado los siguientes objetivos:

- ✓ Mantener herramientas fáciles de usar para que nuestros clientes puedan utilizar el sistema sin ningún tipo de problema por parte de ellos.
- ✓ Instar a los usuarios para que notifiquen al gerente acerca del Sistema que ellos están utilizando.

3.4.2 VENTAJAS Y OPORTUNIDADES EN EL MERCADO

Para definir e identificar ventajas y oportunidades del mercado, utilizamos el modelo de FishBean (*ver anexo 2*).

Ventajas

- ✓ Fácil de Usar
- ✓ Es una Herramienta de gran ayuda para los laboratoristas.
- ✓ Los Competidores no están bien posicionados en el mercado.
- ✓ Calidad del Producto

- ✓ Permite cierres de mes con opción a cambiar cualquier dato de cualquier mes anterior, actualizando los reportes mensuales.
- ✓ Mayorizaciones Diarias.
- ✓ Posee interfaz gráfica
- ✓ Proporcionar ayudas para búsqueda de auxiliares, cuentas, comprobantes, pacientes, médicos, pruebas, exámenes, cultivos, entre otros.
- ✓ Permite generar fórmulas para diferentes pruebas.
- ✓ Permite ingresar resultados tanto de exámenes como de cultivos.

Oportunidades.

- ✓ Llegar a ser pioneros del mercado.
- ✓ Expandirnos a Nivel Nacional, y talvez comercializarlo a nivel Internacional
- ✓ Obtener buenas utilidades.

3.4.3 IDENTIFICAR EL PUNTO DIFERENCIADOR Y BENEFICIOS

Bajo un análisis detallado y minucioso entre nuestro producto y el de los competidores hemos llegado a la conclusión de que nuestro producto se diferencia de ellos por su **Buena Calidad y su Bajo Costo**. Es aquí donde nosotros atacaremos a la competencia,

no sin descuidarnos cada día de la nueva tecnología y de los nuevos competidores que puedan aparecer.

Características del Sistema

- ✓ Fácil de Operar / Manejar / Utilizar.
- ✓ Es un Sistema Confiable ya que al ingresar la aplicación al inicio del día genera un respaldo automático de la base de datos evitando la pérdida de información.
- ✓ El Sistema brinda seguridad al usuario Final controlando de acceso a los diferentes módulos, ya que los usuario puede ingresar solo a las opciones que tienen permisos
- ✓ Garantiza que la información es autentica y que no ha sido manipulada por terceros por medio de una tabla de Auditoria.
- ✓ El formato de menú utilizado facilita el acceso y uso de las aplicaciones de un manera clara y sencilla
- ✓ El sistema es Multicompañías, MultiCaja
- ✓ La facturación afecta automáticamente a la contabilidad
- ✓ Generación de estados financieros a la fecha que el usuario solicite

Beneficios

- ✓ Seguridad en sus datos
- ✓ Respaldo de la Información

- ✓ Bajo Costo
- ✓ Reportes exactos.
- ✓ Optimización de productividad y rendimiento
- ✓ Se puede instalar nuevos módulos según la necesidades de la empresa.
- ✓ Cumple con los requerimientos contables y normativas legales del ministerio de Finanzas.
- ✓ Se adapta a cualquier tipo de empresa.
- ✓ Servicio de Capacitación y soporte: Estupendo equipo de Profesionales que atienden requerimientos y necesidades de los clientes.
- ✓ Mantenimiento: El cliente recibirá gratis cualquier cambio que se haga en el sistema en un período de 6 meses.
- ✓ Controla los permisos de Acceso.

3.4.4 PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

3.4.4.1 LOGOTIPO

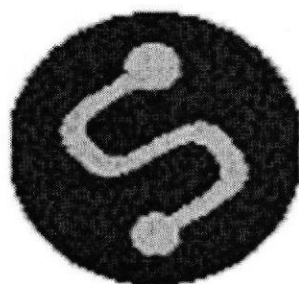


Figura 2.3 Logo del Sistema para laboratorios clínicos(SOFLAB)

Va ha estar protegida por las leyes de derecho de autor y otros tratados internacionales.

La reproducción o distribución ilícitas del programa o cualquier parte del mismo esta penada por la ley con severas sanciones civiles y penales, y será objetos de todas las sanciones judiciales que correspondan. La marca va a estar patentada

3.4.4.2 EMPAQUE



Figura 2.4 Empaque del sistema para laboratorios clínicos

Materiales de cartón y plástico, con diseño atractivo, de buena calidad

Va a tener una carátula del Software con información del sistema en la caja de CD Duradero.

La característica de protección de seguridad es que va a tener un sello el cual se debe verificar que no sea alterado para su conveniencia, como identificación va a tener el logo de la compañía y el logo del sistema que van a ser impresos a color para tener un diseño atractivo, el material del empaque es de cartón en forma de caja en el cual va a contener el manual de usuario y el CD de instalación con su respectiva licencia.

3.4.4.3 PRECIO

El Sistema que ofrecemos se llama SOFLAB el cual es un sistema para laboratorios Clínicos que automatiza los procesos en los laboratorios, proporcionándoles información de manera rápida y oportuna que le permitirá tomar decisiones correctas.

Sistema de Laboratorio Clínicos lo podrá encontrar en los siguientes paquete:

BASICO Su costo es de \$ 800

- ✓ Contabilidad
- ✓ Banco
- ✓ Clínico
- ✓ Catalogo
- ✓ Mantenimiento

PLATINUM Su costo es de \$ 1500

- ✓ Contabilidad
- ✓ Banco
- ✓ Clínico
- ✓ Facturación

- ✓ Catalogo
- ✓ Mantenimiento

GOLD Su costo es de \$ 3000

- ✓ Contabilidad
- ✓ Bancos
- ✓ Cuentas Por Cobrar
- ✓ Cuentas Por Pagar
- ✓ Facturación
- ✓ Inventario
- ✓ Clínico
- ✓ Catalogo
- ✓ Mantenimiento

Canales de distribución a nivel local para después expandirnos

Ventajas es que el sistema como es de buena calidad nos sirve como referencia para obtener nuevos clientes.

El Porcentaje de laboratorios que manejen nuestro producto va a ser a medida que nos conozcan esperamos alcanzar un 30 % del mercado

3.4.4.4 SERVICIO Y VALORES AGREGADOS

- ✓ Instalación requerida en los servidores y estaciones del cliente
- ✓ Capacitación para su uso
- ✓ Facilidad de servicio y mantenimiento
- ✓ El Tiempo de garantía es de un año por fallas propias del sistema

3.5 ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR

3.5.1 IDENTIFICACIÓN Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.

Los últimos avances tecnológicos de la ciencia médica tienen fuertes implicaciones en el financiamiento y la provisión de los servicios, ya que además de producir aumentos en los costos del sector, generan cambios en la demanda. Médicos y en los laboratorios clínicos.

Nuestro mercado apunta hacia las Clínicas, Laboratorios Clínicos, y Hospitales

Segmentaremos nuestro mercado de la siguiente manera:

SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
REGIÓN	Las 3 regiones (Costa, Sierra y Galápagos)

CIUDAD	Guayaquil Quito y Galápagos
DENSIDAD	Urbana
LOCALIZACIÓN DENTRO DE LA CIUDAD	Norte Sur
SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA	
TAMAÑO DEL LABORATORIO	Medianos y Grandes
TARGET	Laboratorio Clínico
SEGMENTACIÓN PSICOGRÁFICA	
ESTILO DE TRABAJO	Laboratorios clínicos que tienen la necesidad de estar en línea con la automatización de sus procesos, para un mejor y actual desarrollo
SEGMENTACIÓN CONDUCTISTA	
TIPOS DE CLIENTES	Laboratoristas y médicos
FORMA DE PAGO	60 % previo al Contrato de Compraventa del Software y el restante en pago diferidos a los meses estipulados.
BENEFICIOS BUSCADOS	Calidad del producto Satisfacción del Cliente Fácil de manejar Comodidad en forma de pago

	Posibilidad de maximizar Ingresos.
--	------------------------------------

Tabla 2.5 Segmentación geográfica

3.5.2 GRUPO OBJETIVO PRIMARIO Y SECUNDARIO

Mercado Primario		Mercado Secundario	
Laboratorios Clínicos (en Gye)	106	Hospitales Estatales	1925
Laboratorios Clínicos (Otros lugares)	205	Junta de Beneficencia	39
Total de Laboratorios	311		
Clínicas	42		

Tabla 2. 6 Mercado primario y mercado secundario

30% de Laboratorios Clínicos GYQ = 31

30% de Laboratorios Clínicos = 61

15% Clínicas = 7

Total = 99

Grupo Primario.- Laboratorios Clínicos

Grupo Secundario.- Clínicas, Hospitales

Base de Datos

Nuestra base de datos esta conformada por las clínicas, laboratorios clínicos, y hospitales que existen en Guayaquil. Esta información nos fue suministrada por el Ministerio de Salud

3.5.3 CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO.

Si bien es cierto en los laboratorios, hospitales en lo que comprende la mayoría de estos no poseen, un software en laboratorio clínico, comprobado por la realización de encuestas a laboratorios, y hospitales; con respecto a las clínicas, lo poseen, pero con una standardización obsoleta, los mismos que son entidades con el 98% de posibilidad de adquirir un software actualizado y personalizado de acuerdo a las necesidades del Cliente. El mercado en la actualidad no es, en lo absoluto competitivo, ya que aquellas personas, como Jefe de Clínicas, Director de Hospitales , y Administradores de Laboratorio Clínico, no se han actualizado de la mejor tecnología en software clínico, e incluso la mayoría de ellos lo manejan de forma manual.

3.6 OBJETIVOS MERCADOLÓGICOS Y FINANCIEROS.

3.6.1 COMO CUANDO DONDE Y POR QUE?

¿Cómo vamos a llegar?

Promocionarlos a los médicos de clínicas, para que a su vez, estos nos contacten con los laboratorios clínicos ligados entre si.

Promocionarlos al colegio de médicos, y estos nos difundirán a las entidades médicas.

Asociarnos a distribuidores de computadores, para propagandizar nuestro software.

Proporcionar un certificado de Licencia para cada Laboratorio que lo adquiera.

¿Cuándo vamos a llegar?

Tenemos que iniciar brindando seminarios a las clínicas, hospitales y Laboratorios Clínicos, de cómo esta en la actualidad el avance tecnológico para los Laboratorios, donde la mayoría de los centros clínicos no es tomado en cuenta, caso contrario lo que sucede en los países desarrollados, en o referente a software clínicos, y hacerles referencia que no porque nuestro país sea un país subdesarrollado, debemos reflejarnos en ello, mas bien aplicarlo para poder progresar, en el ámbito mas importante como es el control sistematizado con relación a los diagnósticos, estadísticas, historiales de la salud de los ciudadanos.

¿Dónde vamos a llegar?

Nuestra visión esta enfocado, principalmente en clínicas de nuestra provincia, citamos; Clínica Panamericana, Clínica Guayaquil.

Cabe indicar que las clínicas son las mas expensas a adquirir un software para la actualizar, ya que esta tienen mayores ingresos que los Hospitales.

¿Por qué vamos a llegar?

Nosotras como emprendedoras del software clínico, tenemos la capacidad absoluta de desarrollar, de implantar software y mucho mas cuando se trata de un software clínico.

Porque somos capaces de despejar cualquier inquietud o expectativas, a nuestros clientes (medico), obteniendo un nivel de satisfacción alto.

Obtener lucros, a medida que se implemente nuestro software. .

3.6.2 OBJETIVOS MERCADOLÓGICOS: CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

CORTO PLAZO

- ✓ Cubrir las necesidades de nuestros clientes

MEDIANO PLAZO

- ✓ De acuerdo al avance tecnológico en otros países desarrollados nosotros debemos luchar para poder llevar la tecnología de la salud, como prioridad.

LARGO PLAZO

- ✓ Llegar a ser líder en el mercado y mantenernos en el mismo.

3.6.3 OBJETIVOS FINANCIEROS: CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

CORTO PLAZO

- ✓ Al inicio del año, obtendremos la recuperación de la inversión hecha previo al proyecto (25%), con posibilidades de crecimiento en 30% de las ventas.

MEDIANO PLAZO

- ✓ Incrementar nuestros ingresos.

LARGO PLAZO

- ✓ Llegar a ser una empresa totalmente solvente en todo aspecto.

3.6.4 POSICIONAMIENTO Y PROMESA BÁSICA

Algunos productos son posicionados en base a sus características o cualidades.

Cabe indicar que nuestro posicionamiento está basado en la segmentación, ya que ello nos dirige a la realidad de aquellas personas, necesitadas de nuestro software.

De acuerdo a las investigaciones realizadas por nuestro excelente Equipo de Marketing resaltaron como fortalezas de Nuestro Producto las siguientes:

- ✓ Seguridad
- ✓ Eficacia

- ✓ Confiabilidad
- ✓ Rapidez

Estas características son puntos clave para la formación de nuestra promesa básica que la detallamos a continuación:

SofLab “Software para Laboratorios hecho a su medida” “Su Visión al Progreso”

SofLab “Software para Laboratoristas Clínicos Especializados”

Para poder posicionarnos bien en el mercado, es necesario aplicar nuestra promesa básica, ya que ella es el medio para captar en la mente de nuestro cliente.

SOFLAB va a posicionarse en el mercado, como un producto que se ajusta al crecimiento de su laboratorio, debido a la calidad del producto y servicio que nuestra empresa le ofrece, haciendo de esto un compromiso interno entre el cliente y nosotros.

3.6.5 PLAN DE CONTINGENCIA

Nuestra prioridad de negocios va a ser el sector de la salud, sin embargo podríamos incluir un servicio adicional para personas naturales en menor proporción, agregando así un servicio más.

De darse el caso de que nuestras ventas en Guayaquil no tengan los resultados esperados, incursionaríamos con nuestros servicios en la ciudad de Cuenca, Quito debido a que son otras de las ciudades grandes de nuestro país y cuenta con un considerable número de laboratorios. Para ello tendremos que replantear los análisis necesarios siendo esta nuestra vía para determinar cuales serían nuestros posibles proveedores y clientes.

3.7 COMPETENCIA

3.7.1 COMPETIDORES ACTUALES

Cada día hay mas empresas desarrolladoras que se disputaban el mercado del Software realizando Sistemas para las diferentes áreas, pero son pocas las que se han enfoca al mercado de Laboratorios Clínicos.

Las empresas son:

Internet (Sistemas bajados desde internet) Son empresas que colocan sus sistemas de manera que las personas que visitan alguna pagina lo utilicen y de esta manera puedan adquirir uno.

Agrosoft.- Es una empresa de desarrollo de software. Que se dedica a realizar sistemas de tipo Administrativos Financieros y de Producción, además realizan otros servicios como el de dictar Seminarios.

Entre sus servicios tenemos:

- ✓ Auditorias Agrícolas
- ✓ Seminario de Administración Bananera
- ✓ Seminario de Contabilidad Agrícola de Banano.
- ✓ Seminario de Euregap
- ✓ Asesoramiento a clientes en las herramientas de desarrollo

Free Lance .- Son personas que se esfuerza en brindar y mantener un alto estándar de servicio al cliente. Asegurando la calidad de servicio y satisfacción al cliente. Soporte a usuario, desarrollo de software ellos pueden tener varios servicios como:

- ✓ Le ayuda a conseguir lo apropiado en Software para sus aplicaciones
- ✓ Realiza Instalaciones de Software y le proporciona soporte con las licencias respectivas.

Yoveri.- Es una Empresa de Desarrollo de Software que se esfuerza en brindar un alto estándar de servicio al cliente, asegurando de esta manera la calidad del Servicio.

Entre sus servicios tenemos:

- ✓ Análisis de Procesos de Negocios.
- ✓ Desarrollo de aplicativos a la medida
- ✓ Asesoramiento a clientes en las herramientas de desarrollo
- ✓ Entrenamiento en herramientas de desarrollo tales como : Oracle

La preferencia por este Sistema Computarizado está en aumento, cada día en los laboratorios, según la laboratorista, dueña del laboratorio ALFA Mientras más se agudiza la crisis económica -dice la especialista- más personas buscan proteger su salud y se realizan exámenes.

Existen un numero considerado de empresas desarrolladoras pero no todas estas empresas se dedican a los sistemas de laboratorios clínicos, y es aquí donde nosotros podemos atacar el mercado.

Las empresas son:

- ↪ Internet (Sistemas bajados desde internet)
- ↪ Agrosoft
- ↪ Free Lance
- ↪ Yoveri

Las empresas más importantes en el mercado son:

1. Internet (Sistemas bajados desde internet)
2. Yoveri
3. Agrosoft
4. Free Lance

3.7.2 PRINCIPALES COMPETIDORES

Internet (Sistemas bajados desde internet) por ser una de las maneras mas rápidas y flexibles para los clientes, de adquirir algun software (demos) para laboratorios clínicos, tiene un índice de estimación en el mercado del 28%.

Agrosoft Es una empresa que se dedica a realizar sistemas de tipo Administrativos Financieros y de Producción, el índice de estimación del mercado de Agrosoft es del 8%. La fuerza de esta empresa radica en el desarrollo de sistemas tipo Financieros y Gerencial

Yoveri Es una Empresa de Desarrollo de Software que se esfuerza en brindar un alto estándar de servicio al cliente, asegurando de esta manera la calidad del Servicio. Su índice de estimación en el mercado es del 11%. Su fuerza radica en el Análisis de Procesos de Negocios, Desarrollo de aplicativos a la medida, Asesoramiento a clientes en

las herramientas de desarrollo, Entrenamiento en herramientas de desarrollo tales como Oracle.

Los puntos vulnerables que tienen las empresas anteriormente mencionadas son el Plagio de Programa y Virus, ya que de estos dos ninguna empresa desarrolladora de Software hasta el momento se encuentra completamente asegurada.

De acuerdo al estudio realizado por nuestro equipo de trabajo se llegó a la conclusión de que nuestros Principales Competidores serían los programas que se pueden bajar de internet por tener un índice aceptable de reconocimiento en el mercado, el que le seguirá es Yoveri , Agrosoft, por ser unos de los segundos competidores reconocidos en el mercado Ecuatoriano.

Según el resultado de las opiniones dadas por nuestro departamento de marketing, las características primordiales para los laboratoristas clínicos se basa en un buen diseño estructural de fácil comprensión y acceso cuya información sea precisa y clara. La mayoría de las empresas desarrolladoras no han contemplado la idea de realizar un software para laboratorio clínico; teniendo nuestro producto una ventaja sobre los competidores.

Por este motivo nuestra empresa mediría su fuerza con Yoveri que es una empresa reconocida en el mercado del software.

Uno de nuestros principales objetivos es llegar a ser líder en el mercado del software, por este motivo no debemos descuidar a los software (demos) que se puedan bajar desde internet

3.7.3 SHARE MARKET

De acuerdo a las investigaciones realizadas por nuestro excelente Equipo de Marketing Las Empresas con la que esperaríamos crecer sería Yoveri por tener un índice del 11% de estimación en el mercado del Software. y de esta manera estar casi a la par de aquellas empresas que colocan sus productos de software para laboratorios clínicos en Internet, y que tiene un índice del. 28% en el mercado.

3.8 CUANTIFICACIÓN DEL MERCADO

Según las cifras del Ministerio de Salud Publica, un promedio de 311 laboratorios se incorpora a las empresas de medicina a nivel nacional, entre las mas importantes tenemos: Laboratorio Alfa y Laboratorio Baquerizo.

La Ley no distingue entre medicina prepagada y los servicios de salud, de modo que ambas prestaciones se combinan en la práctica en el país, según un estudio elaborado por la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios (TECU) en 1999.

Según las investigaciones del mercado por parte de nuestro departamento de Marketing se detallan a continuación:

Descripción	Número	Porcentaje
Universo en Estudio (tamaño del mercado)	311	100 %
Laboratorios (Gye)	106	34 %
Laboratorios (otras ciudades)	205	65.9 %

Guayaquil	106		
	Peso *	IM **	Proyección **
Imposible Compra	1%	10%	0
No esta seguro que lo comprara	25%	25%	7
Posibilidad de Compra	20%	8%	2
Seguro que lo Compra	60%	31%	20
Alta Posibilidad de Compra	40%	9%	4

Tabla 2.7 Esperanza de Compra

*Peso: Factor de éxito Aplicado

**IM : Investigación de Mercado

***Proyección : Unidades por comercializar.

3.9 FUENTES DE INFORMACIÓN

Entre las fuentes de información primario y secundario para cuantificación del mercado, tenemos:

- ✓ Ministerio de salud Publica
- ✓ Internet.

La proyección de crecimiento es media, porque los otros competidores están bien posicionados en el mercado, pero nosotros podemos llegar a alcanzarlos e incluso superarlos.

4. ESTRATEGIA DEL PLAN DE MERCADEO

SISCOM S.A. basara sus ventas de la siguiente manera: Ventas directas a laboratoristas, sociedades médicas y empresas de salud. Además contaremos con un grupo de ejecutivos de ventas, quienes visitaran los canales de distribución.

4.1 RELANZAMIENTO DEL PRODUCTO SOFLAB

Presentación del Demo a todos los laboratorios clínicos.

- ✓ Conferencia sobre nuestro producto y sus beneficios
- ✓ Visita a las clínicas y hospitales que tengan su laboratorio incorporado ahí y demostrarles de cómo funciona el Software **SOFLAB**

Los medios que nosotros vamos a utilizar para el relanzamiento de SOFLAB serán:

- ✓ Revistas
- ✓ Correos electrónicos

4.2 ESTRATEGIA DE PRECIO

La estrategia de Precio la determinaremos con objeto de cubrir los costos fijos y variables, teniendo en cuenta las limitaciones legales y gubernamentales, la demanda y el comportamiento del consumidor ante las variaciones de precios y la competencia.

A la hora de fijar el precio se ha tenido en cuenta que los objetivos de la empresa son maximizar el beneficio a un corto plazo, mantenernos y mejorar la participación en este mercado y crear una imagen fuerte de la empresa.

Los precios serán iguales o inferiores a la competencia. El porcentaje de ventas a crédito 40% y contado al 60%, a tres, seis, nueve..

Por las ventas del sistema en Internet vamos a dar un 25% de descuento, con esto vamos a reducir un poco los costos de comercialización

4.3 ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACIÓN

En los tres primeros años para apoyar el relanzamiento de nuestro producto haremos publicidad en los mejores diarios del país, con inserciones y notas de prensa en (El Universo, Expreso, Telégrafo y otros) así como en algunas revistas de mercado.(revistas de médicos).

En la actualidad nuestra comunicación se basa fundamentalmente en visitas a clientes apoyándonos con la demostración de nuestro producto, y las referencias de otros clientes importantes.

4.4 ESTRATEGIA PROMOCIONAL

Asignaremos un presupuesto para la promoción, los medios que se usaran localmente serán: prensa, revista médicas.

Acciones a realizar:

- ✓ Campaña de Relanzamiento: Visitas personalizadas
 - Revista
 - Envío de correos electrónicos.

4.5 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN

Teniendo en cuenta que la distribución de nuestro producto nos traerá utilidades de posesión, lugar y de tiempo.

Utilizaremos el canal de distribución directo con nuestro propio representante que visitará a nuestros clientes informándoles acerca de los beneficios que proporciona nuestro sistema **SOFLAB**, y a las personas (en nuestro caso Doctores o laboratoristas

clínicos) que deseen información acerca del mismo. y de esta manera pasen a ser posibles clientes, ofreciéndoles así una atención personalizada.

4.6 POLÍTICA DE SERVICIO

Siscom S.A. mantiene las siguientes políticas de servicios

- ✓ Nuestros Producto, lo podrá adquirir en un 40% a crédito y un 60% al contado.
- ✓ Una vez que usted cancele el 60% al contado, se le procederá a entregarlo
- ✓ Si usted no puede instalarlo, nuestro personal encargado, se lo instalara
- ✓ Le daremos una capacitación por 15 días al personal que su empresa elija para utilizar nuestro producto (**SOFLAB**)
- ✓ Nuestro sistema SOFLAB, tiene una garantía de 6 meses, por falla propia del sistema.
- ✓ Por la compra de un paquete platium de nuestro sistema SOFLAB, usted recibirá una impresora (canon) gratis.

4.7 POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

- ✓ La forma de pago es del 60% al contado y del 40% a crédito, financiándolo a 3, 4, y 6 meses.

- ✓ Sus pagos lo poda realizar : en efectivo, cheque certificado, por el momento no vamos a utilizar las tarjetas de credito.
- ✓ Una vez que usted cancele el 60% del valor total que vale el sistema, se procederá a firmar un contrato de Compra.

5. ANÁLISIS TÉCNICO

5.1 PRODUCTO

A través de nuestro Sistema para Laboratorio Clínico, el cliente podrá tener sus resultados de exámenes con plena confianza, ya que antes de ser entregados estos son revisados y firmados por la dueña del laboratorio que es una de las laboratoristas reconocida en el mercado, garantizando nuestro producto.

El sistema **SOFLAB** actualmente consta de los módulos de: contabilidad, bancos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, facturación, clínico, inventario, catalogo, y seguridad.

Los requerimientos mínimos para el sistema funcione en una computadora son los siguientes:

- ✓ Procesador 486 o superior.
- ✓ 32 Mb memoria Ram.
- ✓ Sistema operative : Windows 95, 98, milenium, xp

Requerimiento para Red:

- ✓ Hub, dependiendo del numero de equipos que usted tenga, puede ser de 8,12,24

- ✓ Cable UTP categoría 5
- ✓ Conectores Rj45 para la interconexión.
- ✓ Tarjeta de red.

5.2 EQUIPO

A continuación detallaremos los equipos, necesarios para el buen desenvolvimiento y desarrollo de SOFLAB

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UBICACION
Computador Pentium III	1	Gerente General
Computador Pentium III	1	Gerente de Desarrollo
Computador Pentium III	1	Jefe de Proyecto
Computador Pentium III	1	Jefe de Marketing/ Contadora

Tabla 3.1 Equipo de Oficina

5.3 MOBILIARIO

A continuación detallaremos el mobiliario, necesarios para el buen desenvolvimiento y desarrollo de SOFLAB

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UBICACIÓN
Mesa para computador	4	Para cada uno
Sillas	4	Para cada uno
Teléfonos	3	Para cada escritorio
Archivadores	2	Gerencia, Contabilidad
Sumadora	1	Para la Contadora
Fax	1	Para Marketing
Cafetera	1	Sala de Recepción

Tabla 3.2 Mobiliario de Oficina

El mobiliario se compraron mediante financiamiento otorgado por una financiera.

5.4 PLANO DE LA OFICINA



Figura 3.1 Plano de la Oficina de SISCOM S.A.

5.5 HERRAMIENTAS

El sistema esta desarrollado en Visual Basic 6.0 que es un ambiente grafico amigable y fácil de usar, la base de datos con la que estamos trabajando es Microsoft Access y puede ser migrada a SQL Server o Oracle dependiendo de los requerimientos del usuario, nuestro sistema esta sujetos a cambios solicitados por los clientes siempre y cuando estos no sean cambios radicales.

- SofLab puede funcionar tranquilamente en una computadora 486 o superiores con Sistema Operativo Windows 95, 98, Millenium o XP.
- El tiempo de respuesta de las consultas es rápida dependiendo del numero de registros almacenados puede ser menor a un minuto.
- Todos los usuarios que van a usar SofLab serán capacitados para el uso adecuado del sistema y se les entregara el manual de usuario por cada área.

5.6 PLAN DE CONSUMO

Nosotros como un grupo, que necesita ahorros, en la implementación de nuestro proyecto hemos decidido hacer nuestro plan de consumos y de compras en forma mensual y en forma trimestral, ya que hay producto que lo consumiremos en forma paulatina, tal es el caso de Esferos y de Grapadora, cuya diferencia entre ambas es que la primera se gasta en forma constante y la segunda en forma paulatina, a continuación detallamos el cuadro.

Hemos enfocado en estas dos formas de compras, para una optimización de recursos, y basados en nuestro estudio de ahorros, las compra la haremos al por mayor y con un precio menor al del mercado.

Materiales de Oficina (Forma mensual)

Cant/Comprada	Cant/Consumida	Descripción	Valor Unitario	Total
12	2	Archivador Leitz	1,13	2,26
12	12	Bolígrafo	0,12	1,44
3	3	Borrador	0,07	0,21
2	1	Cajas de CD - IMATION RW	10	10
3	1	Cajas de diskette	1,95	1,95
6	6	Lápiz	0,06	0,36
			Total	16,22

Tabla 3.3 Plan de consumo para materiales de oficina (en forma mensual)

Forma Anual

Cant/ Comprada	Cant/Consumida	Descripción	Valor Unitario	Total
12	6	Marcadores fosforescentes	0,56	3,36
3	1	cajas de clip mariposa	0,33	0,33
3	1	cajas de clip normal	0,07	0,07
6	1	Cajas de grapas	0,38	0,38
2	1	Grapadora Swingline	8,6	8,6
12 Resma	6 Resma	Hojas membretadas don logotipo de SISCOM Resma	15	90
6	6	Papel bond 75 grs	2,46	14,76
2	2	Perforadora	4,6	9,2
4	2	Sacagrapas	0,21	0,42
4	2	sacapunta metálico	0,22	0,44

100	50	Sobre bolsa con logotipo de SISCOM	0,07	3,5
3	1	Toner HP laser 1200 15A	65	65
			Total	196,06

Tabla 3.4 Plan de consumo para materiales de oficina (en forma anual)

Materiales de Aseo

Cant/ Comprada	Cant/Consumida	Descripción	Valor Unitario	Total
2	2	Acechen Galon	2,3	4,6
2	2	Cepillo Chico	0,62	1,24
2	1	Cera Galon	2,8	2,8
2	1	Escoba	2	2
2	1	Galon Pinoklin	2	2
2	2	Rollo de papel higienico	5	10
2	2	Trapeadores	1,5	3
			Total	25,64

Tabla 3.5 Plan de consumo para materiales de aseo

5.7 PLAN DE COMPRAS

Material de Oficina (Forma mensual)

Cantidad	Descripción	Valor U	Valor Total
12	Bolígrafo	0.12	1.44
3	Borrador	0.07	0.21
2	Cajas de CD -IMATION RW	10	20
3	Cajas de diskette	1.95	5.85
6	Lápiz	0.06	0.36
Total			27.86

Tabla 3.6 Plan de compra para materiales de oficina (en forma mensual)

Forma Anual

Cantidad	Descripción	Valor U	Valor Total
12	Archivador Leitzi	1.13	13.56
12	Marcadores fosforescentes	0.56	6.72
3	cajas de clip mariposa	0.33	0.99
3	cajas de clip normal	0.07	0.21
6	Cajas de grapas	0.38	2.28
2	Grapadora Swingline	8.6	17.20
12 Resma	Hojas membretadas don logotipo de SISCO	15	180
6	Papel bond 75 grs	2.46	14.76

2	Perforadora	4.6	9.20
4	Sacagrapas	0.21	0.84
4	sacapuntas metálico	0.22	0.88
100	Sobre bolsa con logotipo de SISCOM	0.07	7.00
3	Toner HP láser 1200 15 ^a (Recarga)	65	195
3	Tinta para Canon (recarga)	10	30
Total			478.84

Tabla 3.7 Plan de compra para materiales de oficina (en forma anual)

Resumen en Material de Oficina		
Forma de Consumo	Valor Mensual	Valor Anual
Mensual	27.86	334.32
	39.73	478.64
Total		812.96

Tabla 3.8 Resumen en Material de Oficina

Materiales de Aseo

Cantidad	Descripción	Valor U	Valor Total
2	Acechen Galón	2.3	4.60
2	Cepillo Chico	0.62	1.24
2	Cera Galón	2.8	5.60
2	Escoba	2	4.00
2	Pinoklin Galón	2	4.40
2	Rollo de papel higiénico	5	10.00
2	Rabo de mono	0.8	1.60
2	Trapeadores	1.5	3.00
Total			34.44

Tabla 3.9 Plan de compra material de aseo

Resumen en Material de Aseo		
Forma de Consumo	Valor Mensual	Valor Anual
	8.61	34.44

Tabla 3.10 Resumen material de aseo

Resumen Total de Materiales de Aseo y Oficina	
	Valor
Materiales de Aseo	34.44
Materiales de Oficina	812.96
Total al año en mercaderías	847.40

Tabla 3.11 Resumen material de aseo y material de oficina

5.8 PROVEEDORES

Empresa	Dirección
Aviles Legarda Jorge	Brasil 1332 y Pedro Moncayo
Bustos Rodríguez Segundo	Esmeraldas 2049 y Huancavilca
WELKIN	Alborada XII Etapa CC Gran Albocentro
Imprenta ESPOL	ESPOL Campus Prosperina
CONVERSA	Maracaibo 1216 entre Quito y Machala
SUMICOMPU Espinoza Villón	Venezuela 924 y 6 de Marzo
ARTELIBROS Espinoza Ramírez Silvia	Luque y García Aviles

Tabla 3.12 Proveedores

5.9 SISTEMAS DE CONTROL

- ✓ El sistema es completo, ya que ha sido vendido y se ha obtenido un respuesta positiva por parte del cliente, con la seguridad que le permite ser aceptado.
- ✓ Toda forma o pantalla del sistema debe estar documentada, y quedar por escrito todo cambio que se realice en ellas.
- ✓ Solo el jefe de desarrollo o el administrador de la base de datos debe tener acceso y manipulación de estos
- ✓ Personas ajenas al departamento de desarrollo no tendrán permitido el acceso a este.
- ✓ Se realizaran los respaldos del sistemas al final de la jornada de trabajo.
- ✓ El servidor estará apartado del resto de los demás computadores para más seguridad de la información.
- ✓ Todo cambio que se quiera hacer por parte del usuario debe enviarse por oficio debidamente firmado por jefe del departamento al que pertenece.
- ✓ Todo usuario que maneje el sistema debe enviar por oficio con el respaldo de su jefe de departamento el respectivo permiso para utilizar los diferentes modulo que componen el sistema SOFLAB.
- ✓ Revisar periódicamente el sistema para verificar que ciertas sentencias no estén obstaculizando el buen desempeño y velocidad del sistema.
- ✓ Todo cambio que se quiera hacer directamente en la base de datos, se lo realizara a través de un oficio firmado por el jefe departamental al que pertenece el cambio.

6 ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

6.1 GRUPO EMPRESARIAL

6.1.1 ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Miembro	Área	Cargo
Colaborador 1	Gerencia	Gerente General
Colaborador 2	Sistemas	Gerente Desarrollo
Colaborador 3	Sistemas	Jefe de Proyecto
Colaborador 4	Financiero	Contadora
Colaborador 5	Recursos Humanos	Asistente de Personal
Colaborador 6	Marketing	Jefe de Marketing

Tabla 4.1 Cargos de la alta gerencia

6.1.2 POLÍTICA LABORAL

La empresa tiene un procedimiento de reclutamiento y selección en base al cual efectúa la contratación de todos sus trabajadores. Cualquier persona que tenga el perfil requerido para la posición a llenarse podrá participar en el proceso de selección sin discrimen de sexo, raza o religión.

La solicitud del permiso debe ser dirigida al Director del área respectivo quien debe analizar si es factible o no autorizar dicha solicitud.

En caso que el permiso fuera debidamente autorizado, se podrá cargar la ausencia a sus vacaciones en la manera y con las restricciones detalladas en la sección que habla del tema en este documento.

Otra opción que se puede utilizar es coordinar con el área de trabajo respectiva para que el trabajador reponga el día de permiso laborando una jornada completa en unos de sus días planificados como libres, todo esto si es que las circunstancias del trabajo y la operación lo permiten.

Cuando un trabajador se ausente por motivos de fuerza mayor, deberá informar telefónicamente al jefe o gerente de su área de trabajo su imposibilidad de asistir y las causas para ello, en el transcurso de las dos primeras horas del tiempo de inicio de su jornada, para que la empresa pueda planificar el trabajo sin el contingente de esa persona.

Además, si la persona no realiza esta comunicación, y si se han producido más de tres días consecutivos de su ausencia, la empresa tiene el derecho legal de reemplazar al trabajador asumiendo que ha ocurrido un abandono del trabajo, con lo cual la persona habrá perdido su trabajo, todo bajo lo especificado en la Legislación Laboral Ecuatoriana.

Cuando el trabajador ausente retorne a su sitio de trabajo una vez superadas las razones que llevaron a faltar su jornada de trabajo, deberá reportarse directamente donde el Director del área para informar de manera personal las causas de su ausencia y para recibir la respectiva autorización para empezar la nueva jornada.

Tal como consta en el reglamento interno de la empresa, el trabajador que no cumpla con estas disposiciones, se considerará que ha incurrido en violación a dicho cuerpo legal y por tanto será sujeto a un llamado de atención por escrito.

La ausencia del trabajador podrá ser justificada a su retorno, para que no tenga un descuento en su rol de pago mensual.

Las únicas causas que pueden justificar una ausencia son:

- ❖ Enfermedad del trabajador, debidamente comprobada a través de un certificado médico que debe ser emitido por preferencia por el IEISS.
- ❖ Fallecimiento de un familiar del trabajador dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Cualquier otra causa diferente a las mencionadas será sujeta de descuento al trabajador en su rol de pagos de fin de mes, salvo que existan circunstancias comprobables que hayan impedido el traslado del trabajador desde su domicilio al sitio de trabajo, como desastres naturales, huelgas, etc..

La justificación de la falta deberá ser efectuada a través de documentos que confirmen las causas de la ausencia hasta un plazo máximo de 72 horas desde su retorno a la empresa. En caso de no ocurrir así, la falta se considerará injustificada y el trabajador tendrá el descuento respectivo.

Si un trabajador tiene una dolencia que le demande un reposo superior a 10 días el hecho deberá ser oficializado necesariamente con el Seguro Social, para que sea este organismo quien cubra por un lado el tratamiento de la persona y por otro se haga cargo, como dice la ley, del 75% de la remuneración básica el trabajador por el período de ausencia.

Finalmente, en casos extraordinarios una persona podrá solicitar a la empresa una licencia sin remuneración.

Si ocurre esta situación, la licencia a concederse podrá durar un máximo de tres meses, y siempre debe contar con la autorización del Director del área y necesariamente del Gerente General.

Atrasos

De la misma manera que con las ausencias, un atraso puede haber sido autorizado por el Director departamental, cuando el trabajador haya solicitado a dicho funcionario un permiso para llegar más tarde de la hora normal de inicio de la jornada.

La empresa permitirá un período de retraso de máximo 10 minutos de la hora señalada de inicio de la jornada, en caso que no cuente con la autorización respectiva.

Cabe recalcar que la hora señalada de inicio de jornada, siempre será aquella en la que el trabajador debe iniciar su labor, por tanto, toda persona deberá ingresar a su sitio de trabajo con la antelación suficiente para estar listo para arrancar su trabajo a la hora indicada y no exclusivamente ingresar a la empresa a deshora, por lo que la holgura de 10 minutos extras de su período más que amplio para permitir el ingreso del trabajador.

Por esta razón, si una persona llegase al sitio de trabajo luego de este período, no se le permitirá el ingreso y por tanto se considerará una ausencia injustificada que podrá ser descontada de su remuneración mensual, en caso de no ser justificada debidamente.

Vacaciones

La política de vacaciones de la compañía se basará en un esquema de año calendario, es decir, por cada año calendario en curso, la persona tendrá derecho a 15 días de vacaciones. Únicamente el primer año de ingreso del trabajador, se calculará el tiempo proporcional de trabajo del empleado durante ese año calendario y la misma proporción respecto a los 15 días, será el número de días que la persona tendrá derecho a gozar como vacaciones.

Dentro de lo posible se tratará que la gente no acumule sus vacaciones y que siempre tome los 15 días anualmente, basándonos en una política de fomentar el descanso físico y mental del trabajador para recuperar energías.

De la misma manera, y dentro de lo posible, se buscará que el trabajador tome sus días disponibles en una o máximo en dos fases sumadas sean el número total de días a los que tiene derecho por año y si es el caso por acumulación.

Como dice la ley, pasado el quinto año y a partir del sexto, por cada año de trabajo continuo que cumpla en la empresa, el trabajador tendrá derecho aun día extra de vacaciones.

Una persona tiene derecho a solicitar unos días libres fuera de los períodos planificados con cargo a vacaciones, siempre y cuando tengan la autorización del jefe inmediato y de Recursos Humanos, y en caso que las causas así lo justifiquen. Si los días libres solicitados coinciden o se prologan hasta aun día viernes, se contarán como días de vacación el sábado y domingo subsiguientes.

Hasta el 30 de Noviembre de cada año, cada Director departamental deberá presentar a Recursos Humanos el cronograma de vacaciones para el siguiente año, indicando el nombre y las fechas tentativas de vacaciones de cada trabajador a su cargo.

Este cronograma es flexible y dependiendo de necesidades de la compañía podrá ser alterado para cubrir requerimientos operacionales que pueda tener la empresa.

Maternidad

Como lo determina la ley una trabajadora en estado de embarazo tendrá derecho a un período de descanso remunerado por 12 semanas, tratando que esto no ocurra entre dos semanas anteriores y 10 semanas posteriores al parto, período durante el cual la empresa correrá con los pagos del 25% de su remuneración básica más la totalidad de los componentes remunerativos y el seguro social con la diferencia.

Posterior al parto, la ley otorga a la trabajadora diariamente un período libre de lactancia correspondiente a la cuarta parte de su jornada diaria normal hasta que el recién nacido cumpla nueve meses de vida.

Existe la facultad que en circunstancias que el trabajo lo permitan, el número de horas totales de lactancia por todo el período puedan ser canjeadas por días completos que la trabajadora podría tomar reunidos al final de las 12 semanas de embarazo y parto que otorga la ley, los cuales, una vez cumplidos podrán permitirle a la trabajadora vincularse para laborar jornadas completas sin interrupción.

Remuneración

Para guardar una equidad interna, la política salarial de la compañía se basa en la herramienta de valoración de cada uno de los cargos de la estructura organizacional, asignado un puntaje específico a cada posición después de valorar seis factores específicos de cada uno como son:

- ❖ La experiencia necesaria para ocupar el cargo
- ❖ Los estudios mínimos que se requieren
- ❖ El nivel de responsabilidad del cargo
- ❖ El nivel de complejidad de las tareas de la posición
- ❖ El valor económico que genera de manera directa la gestión del cargo
- ❖ El riesgo físico que corre la persona que ocupa la posición

Todos los cargos de la empresa son valorados estudiando los mismos factores y cada uno obtiene un puntaje final que hace comparable un cargo con otro.

Bajo esta permisa se logra una equidad interna para dar un mayor peso a aquellos cargos en que los factores en conjunto han determinado un mayor puntaje y menor peso en el caso contrario.

Al tener esta diferencia de peso de cada cargo en la organización, se trata de buscar un comparativo en el mercado para asignar un valor en dólares para cada cargo y que esa remuneración sea coherente con la realidad del medio.

Para ello se podrá buscar asesoría externa de una compañía que pueda presentar estadísticamente el comportamiento de las remuneraciones en el mercado y que pueda emitir una información con los sueldos que se pagan en el mercado por cada puntaje.

Al tener esta información, se tiene una referencia de lo que cada puesto debe ganar. Como en la mayoría de los casos, los sueldos recurrentes son diferentes a los de los informes estadísticos.

Estas tablas estadísticas van variando semestralmente de acuerdo a movimientos salariales del mercado por decisiones tomadas por las empresas que son parte de la muestra.

Por esa razón es política de la compañía el efectuar revisiones salariales dos veces al año, en el mes de enero, para corregir los sueldos por el segundo semestre del año anterior y en el mes de julio para lo que corresponde al primer semestre del año recurrente.

Estos incrementos están sujetos a una aprobación final por parte del Directorio de la compañía que es la instancia final en decisiones de este tipo, y de ello dependerá que las remuneraciones tengan o no un incremento en las fechas mencionadas.

Por otro lado, y en referencia al tiempo de permanencia del trabajador en la empresa, cuando éste renueva un contrato de trabajo por lapso indefinido, se podrá efectuar un incremento de hasta un 10% de la remuneración básica del trabajador a la fecha de renovación del contrato, todo ello independientemente de los incrementos que se efectúen por disposición del Directorio, según lo descrito anteriormente.

De esta manera, el ingreso de un trabajador se encuentra conformado por su remuneración básica, más los componentes salariales que se pagan mensualmente por la ley.

Si un trabajador ha ingresado a la nómina de la compañía durante el transcurso del mes y no el primer día, o ha salido en un día diferente al último día del mes, el cálculo de sus ingresos se efectuará de manera proporcional al número de días laborados en ese mes.

Algunas posiciones dentro de la empresa establecen con el Jefe o Director del área sus metas y objetivos para determinado período. De acuerdo al cumplimiento de dichas metas, el trabajador se hace acreedor a un bono que es calculado como un porcentaje extra sobre su remuneración básica en el mes que se haya puesto como tope para el logro de dicha meta.

La remuneración de un trabajador es cancelada en dos partes, la primera hasta el día 15 de cada mes, la segunda hasta máximo el último día laborable del mes en curso, a través

de dos depósitos en un cuenta de ahorros o corriente cuya apertura es gestionada con el aval de la empresa.

El trabajador recibe en el transcurso de la siguiente semana posterior al depósito un comprobante de pago donde se detallan todos los valores a él cancelados, para que pueda revisarlos y en caso de existir una inconformidad, solicitar una explicación en el departamento de Recursos Humanos.

Deducciones en la remuneración:

El trabajador tendrá descuentos mensuales por concepto de aporte personal al IESS, valor que posteriormente es depositado por la empresa en dicha institución, para que la persona tenga derecho a todos los beneficios que le brinda el Seguro Social.

Dentro de estos beneficios, el trabajador tiene derecho a solicitar al seguro social préstamos cuyo monto se encuentra en función de su nivel de ingresos. Por ello, la persona que tenga un préstamo de este tipo recibirá mensualmente el descuento que el IESS indique a la empresa por el monto de la cuota mensualmente asignada para la cancelación de su deuda.

De la misma manera si un trabajador tiene un préstamo otorgado por la compañía, mensualmente se descontará de su rol el valor de la cuota mensual para pagar su deuda en el plazo acordado con la empresa.

Existen disposiciones de ciertos organismos del estado que obligan a retener de la remuneración de un trabajador un valor específico por concepto de retenciones judiciales para pago de pensiones alimenticias. Las personas involucradas en este tipo de circunstancias legales sufrirán este descuento de su rol de pagos.

Si el ingreso mensual del trabajador está dentro de los niveles que legalmente deben cancelar impuesto a la renta, el valor mensual respectivo por este rubro será descontado su planilla de pagos.

Si existen faltas disciplinarias que ameriten una sanción económica, este descuento será hecho de la planilla mensual de sus haberes del trabajador.

Si un trabajador requiere que se le entregue cualquier implemento de su dotación de uniformes o implementos de trabajo, por pérdida o deterioro no justificado del ya entregado, recibirá el implemento por parte de la empresa, pero el valor del mismo será descontado de su rol de pagos según el costo en libros que se tenga según inventario respectivo.

Finalmente, en circunstancias en las que un bien o equipo asignado a un trabajador para el desempeño de su trabajo sufre un daño o pérdida, una vez que se certifique que el hecho ha sido de su responsabilidad, se procederá a descontar el valor de dicho bien o equipo, o si está asegurado, el valor del deducible, en una o en varias cuotas dependiendo del monto total del mismo.

Bonificaciones de ley

Cumpliendo disposiciones legales, la empresa cancela en determinados meses del año algunos valores como beneficios de ley tales como:

- ❖ **Décimo Tercer Sueldo:** Cada trabajador recibe por este concepto el valor de la doceava parte de la suma de todas sus remuneraciones básicas calculadas desde el mes de diciembre del año anterior hasta el mes de noviembre del año en curso, monto que es cancelado a la persona hasta máximo el 24 de diciembre de cada año.
- ❖ **Décimo Cuarto Sueldo:** por este rubro el empleado recibe hasta el día 15 del mes de Abril de cada año el valor de \$8USD como compensación extra por período de inicio de clases.

Terminación de la relación laboral

La empresa se enmarca y respeta siempre las disposiciones contenidas en el código de trabajo para la terminación de la relación laboral con cualquiera de sus trabajadores.

Cuando un trabajador haya terminado su relación con la empresa, sea por renuncia voluntaria o por decisión de la compañía, tendrá derecho a recibir una liquidación con todos los valores proporcionales de las bonificaciones de ley y la porción de remuneraciones mensuales que son derechos del trabajador, guardándose la empresa la

facultad de descontar de dicha liquidación todos los valores que sean adecuados por parte de la persona hacia la compañía, como son: aportes al seguro social, saldos de préstamos, etc.

Una vez que la persona se ha desvinculado, será obligación de la compañía el entregar un documento oficial certificando que el trabajador laboró en la empresa, mencionando el período durante el cual estuvo vinculado.

Reconocimientos:

Cuando una persona o un equipo de trabajadores hayan demostrado una acción extraordinaria en su gestión, sea en volumen o en la calidad de trabajo, altas muestras de honradez, o alguna acción que merezca ser premiada por parte de la empresa, se procederá a efectuar un reconocimiento por el hecho.

La empresa considera que el reconocimiento económico no necesariamente es la mejor manera de premiar a un trabajador, sin que de plano se prohíba esta opción.

Se recomienda en estas situaciones, premiar al trabajador con un comida, sea esto un almuerzo o una cena en un sitio especial en donde en compañía del gerente o sus representantes se pueda manifestar públicamente el reconocimiento de la compañía por el logro alcanzado, además de hacer público el hecho a través de los medios internos de comunicación con que cuenta la compañía como son en las carteleras de la empresa.

En otras circunstancias se puede optar por la entrega en público de un electrodoméstico adquirido por la empresa y que sirva para el hogar del trabajador.

Cualquier reconocimiento deberá además hacerse llegar por escrito al trabajador, para que este documento conste en su carpeta y pueda de esa manera ser tomado en cuenta a futuro para potenciales ascensos o transferencias.

De todos modos y en circunstancias especiales se podría hacer uso de la opción del reconocimiento en dinero, situación que debe ser autorizada siempre por la Gerencia General

Más que un beneficio extra, la empresa reconoce el esfuerzo de sus trabajadores a través de un agasajo a fin de año, con un evento social en el que participan todos los trabajadores de la empresa, junto con las autoridades de la misma, para estrechar los lazos de amistad entre todos quienes conformamos SISCOM S.A.

En el mencionado agasajo, la compañía hará extensivo su agradecimiento a aquellos trabajadores de cada área que se han distinguido como lo más colaboradores y eficientes, entregando a cada uno de ellos un obsequio en muestra del reconocimiento por su fructífera gestión.

Además, como parte de la temporada de fin de año, la compañía entregará a cada trabajador un presente navideño que pueda servir de estímulo y agradecimiento por el duro trabajo de un año.

Por otro lado, la empresa tiene la política de brindar a todos sus trabajadores la oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional.

Para ello, al existir una vacante siempre se procurará que la nueva posición sea ocupada por una persona interna, siempre y cuando posea la preparación y conocimientos necesarios para el nuevo cargo.

Préstamos a trabajadores

Un trabajador de la empresa tiene derecho a que la empresa le facilite un préstamo siempre y cuando se cumplan ciertos requerimientos.

En primer lugar, no podrán acceder a préstamos aquellas personas que se encuentren menos de seis meses en la empresa, que tengan calificaciones inferiores al 50% en su última evaluación de desempeño o que tengan en su carpeta más de dos llamados de atención por faltas disciplinarias.

La empresa podrá otorgar préstamos sin intereses hasta por el valor total de la remuneración básica más componentes salariales del trabajador (Ingreso Bruto), para ser

descontados de su rol de pagos hasta seis meses contados a partir del siguiente mes en que el préstamo ha sido otorgado.

Si una persona reúne las condiciones para el crédito pero solicita un valor superior al parámetro señalado, podrá autorizarse el mismo siempre y cuando el valor no supere dos veces su remuneración básica más componentes salariales.

Dentro de este rango, se podrá autorizar el crédito por parte de la Dirección de Recursos Humanos, con la diferencia que el plazo máximo podrá ser de seis meses y el préstamo será calculado sin interés.

Cualquier solicitud de crédito con condiciones fuera de lo detallado, como situaciones emergentes no contempladas en este documento y que ameriten, a criterio de la Gerencia General, un apoyo por parte de la compañía, deberá ser enviada bajo el mismo procedimiento a la Dirección de Recursos Humanos pero la autorización será efectuada exclusivamente por la Gerencia General.

Además si el trabajador de la empresa sufre una calamidad doméstica extrema en que la compañía pueda colaborar, como ayuda al trabajador, podrá canalizar una donación voluntaria no reembolsable, o la entrega de un bien que pueda ser de utilidad para superar la calamidad ocurrida, y si es necesario, podrá autorizar una ayuda colectiva por parte de los trabajadores, todo esto bajo la autorización de la Gerencia General.

Cuando existan circunstancias de fuerza mayor, el trabajador podrá solicitar de manera extraordinaria a la Dirección de Recursos Humanos un anticipo de su sueldo de fin de mes, el cual puede ser autorizado hasta máximo por un 50% de su ingreso mensual, debiendo pasar por lo menos cuatro meses para que pueda solicitar otro anticipo similar.

A nivel de Directores, la empresa podrá brindar la posibilidad de efectuar créditos especiales con condiciones diferentes a las detalladas, cuando el préstamo esté enfocado a la adquisición de bienes muebles o inmuebles como vivienda o vehículo sin interés.

Alimentación

Para facilitar la gestión del trabajador y brindarle un nivel de comodidad en su trabajo la empresa le da un subsidio de \$1.50 USD a todos los trabajadores, estos tienen una hora en el horario de que su jefe inmediato lo designe para tomar sus alimentos

El auxilio se otorgará por día laborado en una jornada mayor a 7 horas en días hábiles y de 6 horas en días no hábiles. La persona que no viniere a trabajar con justificación o no, perderá derecho al auxilio

6.1.3 NIVEL DE SEGURIDAD Y RESTRICCIONES

EQUIPOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN PERSONAL

Es política de la empresa velar por la protección y la seguridad de todos sus colaboradores. Por ello, la compañía entrega a sus trabajadores todos aquellos implementos que sean necesarios para que se pueda garantizar la seguridad y comodidad para el desarrollo de su labor.

Nuestra empresa posee una bitácora, donde cada trabajador firma e indica la hora de entrada y su salida respectiva de la compañía, para evitar de esta manera algún inconveniente en futuro.

El presidente y los respectivos gerentes que consta en la compañía tiene libre acceso a la misma, pero no se le permitirá el retiro de ningún equipo sin previo conocimiento y aprobación de la junta de accionistas.

Las únicas personas que tiene acceso a los programas fuentes del sistemas es el personal del área de sistema y el gerente general, ellos son los responsables por los instaladores, programas fuentes del sistema.

A esta área se prohíbe la entrada a particulares, solo el personal de este departamento podrá estar ahí, por motivo de seguridad.

El personal de cada departamento es responsable por el mismo, es decir **NO SE PUEDE PERDER NADA**, de ese departamento.

Cuando una persona de sea realizar sus practicas pre-profesionales o pasantías nuestro personal de recursos humanos, le indica al gerente, para que tenga conocimiento de esta persona e informa a la persona que también tiene que firmar la bitácora, y explicándole a la misma las políticas de la empresa.

Prácticas pre-profesionales y pasantías

La empresa tiene una total apertura para mantener convenios con algunas instituciones tanto educativas como técnicas que puedan enviar estudiantes o personal técnico a efectuar pasantías en nuestra empresa, con el objeto de tener un intercambio de experiencias de beneficio mutuo para las dos partes.

Este tipo de pasantías demandan una vinculación por un plazo lo suficientemente largo como para que la persona llegue a tener un conocimiento profundo de la empresa como para poder brindar su contingente en beneficio de la empresa.

Existe otro tipo de prácticas pre profesionales de corto plazo que son solicitadas por institutos educacionales locales. En estos casos, la empresa, a través del departamento de Recursos Humanos, analizará cada solicitud, tratando que la vinculación, en caso de

ser aceptada, sea de beneficio para la empresa y no solo para la persona o institución que solicita.

Este tipo de prácticas deben también estar amparadas dentro del respectivo marco legal para evitar contingencias legales a futuro. Esta es la razón por la cual el departamento de Recursos Humanos debe ser el canalizado de estas solicitudes

6.1.4 FILOSOFÍA DE TRABAJO

HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Es política de la compañía proveer a sus trabajadores de todo el entrenamiento necesario para el crecimiento y desarrollo profesional del empleado y de esa manera lograr un mayor nivel de productividad en el desarrollo de su gestión en la compañía.

Este tipo de entrenamiento puede ser desarrollado tanto dentro como fuera del país, demandado en ciertos casos el egreso de altos valores por este concepto.

Todo plan de entrenamiento de un trabajador representa para la compañía una inversión que debe ser retribuida posteriormente.

Por otra parte, la compañía busca potenciar las habilidades y conocimientos de su personal a través del entrenamiento y capacitación.

Algunos eventos de capacitación interna se desarrollan en días en que el personal tiene planificados como libres, justamente para que su participación no afecte en la operación.

Por esta razón, todo trabajador invitado a un evento de capacitación deberá responder y reflejar su interés asistiendo al mismo.

Será responsabilidad de los Gerentes de cada departamento el concienciar a su gente sobre la importancia de cada evento y el esfuerzo que hace la empresa para que el mismo se lleve a cabo.

Para aquellas personas que según la política de la empresa tienen derecho a ganar horas extras, y para estimular de alguna manera la participación del personal en los eventos de capacitación, la compañía reconocerá como sobre tiempos las horas que estos trabajadores hayan invertidos en estos eventos, durante sus días planificados como libres.

Además, todos los costos de alimentación en un evento de capacitación son asumidos por la empresa, por tanto, si una persona asiste a un evento en un día planificado como libre.

Toda capacitación sobre temas técnicos vinculados con la operación de la compañía tendrá una evaluación luego de la culminación del evento.

Todo participante deberá alcanzar por lo menos un resultado de 80% en la evaluación, caso contrario se considerará que ha reprobado el curso.

Si luego de esta segunda oportunidad la persona vuelve a reprobar la evaluación, se registrará el hecho en la carpeta del trabajador como una novedad importante, particular que será tomado en cuenta para decisiones futuras de renovación de contrato, incremento de sueldo, y posibilidad de promociones internas.

Los funcionarios que se les asignarían equipos son:

Gerente General, Gerente de Sistemas.

- **Computadoras, Impresoras**

La empresa entregará al personal administrativo ciertos equipos como computadoras, impresoras, infocus, etc, para el desarrollo de su trabajo.

Cualquier desperfecto o pérdida provocados por una falta de precaución en su manejo, correrán a cargo del empleado, quien será sujeto a cancelar todos los valores que demanden el arreglo o reposición del equipo.

Todo trabajador a su ingreso a la compañía firmará un acta de recepción de los equipos asignados a su persona, y a su vez a su salida de la empresa firmará un acta

de entrega de dichos equipos en buen estado. En caso del equipo sea entregado en mal estado se les descontará al trabajador en su respectiva liquidación.

6.1.5 PERSONAL EJECUTIVO

SISCOM S.A, dedicada exclusivamente al Asesoramiento y desarrollo de software, para lo cual contará un personal altamente capacitado, dentro de la rama a la que prestará sus servicios.

Cada Empleado de nuestra compañía deberá cumplir funciones designadas por la misma *(Ver anexo3)*.

6.2 ORGANIZACIÓN

Nuestra organización en un inicio contará con las siguientes áreas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Marketing
- ✓ Sistemas
- ✓ Financiero
- ✓ Jurídico

6.3 EMPLEADOS

UNIFORME

La empresa entregará al personal administrativo cada año su respectiva dotación de uniformes establecidos por la compañía. Si se produce cualquier daño en los mismos por fabricación la compañía asumirá los costos, pero en caso contrario si la reposición deba efectuarse por pérdida o daño por falta de precaución del trabajador, su valor será descontado en el rol de pagos.

El diseño de los uniformes y utilización del mismo será elaborado de acuerdo a las normativas que se determinen desde el departamento de Recursos Humanos, que serán incluidas en el respectivo reglamento interno.

Cuando el trabajador tenga menos de un año en la empresa, a su salida tendrá que devolver la dotación respectiva.

6.4 HERRAMIENTAS DE CONTROL

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La empresa someterá a sus trabajadores a un proceso periódico de evaluación del desempeño para medir el rendimiento de su gente. Existen de manera general dos tipos de evaluaciones.

La primera tiene que ver con evaluación por período de prueba, que cumple con el objetivo final de determinar la renovación o no del contrato de un trabajador.

Este mecanismo será desarrollado para todos los contratos que tengan una fecha límite de terminación es decir: el período de prueba de tres meses en el contrato a plazo fijo.

El segundo tipo de evaluación tiene un objetivo diferente: medir el rendimiento del trabajador para conocer sus fortalezas y debilidades y su calidad de trabajo, con el fin de la que empresa pueda pulir las condiciones del trabajador en busca de un incremento en su productividad en el trabajo.

Normas de conducta y disciplina

Con el objetivo de la empresa de siempre mantener un adecuado ambiente de trabajo y una imagen de alta calidad ante el cliente y público en general, será necesario seguir ciertos lineamientos específicos en las áreas de trabajo como las siguientes:

Presentación Personal: Todo trabajador deberá presentarse en su trabajo limpio, aseado, por tanto estrictamente el uniforme designado según las especificaciones determinadas en el manual respectivo.

Será responsabilidad mantener siempre sus uniformes y ropa de trabajo en impecables condiciones como para ser utilizados cumpliendo los lineamientos de la compañía.

De la misma manera, es requisito que todo el personal porte en su uniforme o ropa de trabajo la respectiva credencial de identificación que lo autoriza para circular por las diferentes instalaciones de su lugar de trabajo.

Actitud Frente al Trabajo: El trabajador debe estar consciente que su apariencia y actitud no solo refleja una impresión personal hacia los demás, sino también una imagen, identidad y estándar de servicios de la compañía ante sus clientes.

Por ello el trabajador debe mantener una actitud diligente para poner en práctica sus conocimientos, experiencia y esfuerzos en la tarea a él asignada.

Todo trabajador, cualquiera que sea su posición dentro de la empresa deberá mostrar respeto y cortesía frente a clientes, visitas, directivos de la compañía, compañeros de trabajo y personal a su cargo, buscando que el ambiente de trabajo se desenvuelva en las mejores condiciones de armonía y compañerismo.

Cualquier dificultad interpersonal detectada o cualquier tipo de problema como pérdida de pertenencias deberá ser comunicada a la compañía a través del departamento de Recursos Humanos para buscar soluciones inmediatas y de esa manera evitar que surjan problemas que puedan afectar posteriormente al correcto desempeño de sus labores.

Como es lógico es totalmente prohibido ingerir bebidas alcohólicas o estupefacientes durante su jornada de trabajo, o llegar al sitio de trabajo bajo efecto activo de dichas sustancias o con rezagos que puedan afectar a los sentidos y reflejos del trabajador.

No se podrán efectuar juegos de azar, rifas, comercialización de productos con sus compañeros, o actividades similares dentro de las instalaciones de la compañía, además de abstenerse enfáticamente de recibir cualquier tipo de obsequio o reconocimiento por parte de los clientes, proveedores o cualquier persona externa relacionada de alguna manera con la gestión de la compañía.

El trato frente a clientes y visitas en general siempre debe ser cordial y educado. Se debe abstener de discutir con ellos, prefiriendo orientar a la persona con el funcionario que pueda solucionar su inquietud.

Se deben evitar las visitas personales, para que sean atendidas luego de la jornada del trabajador o en casos extremos hacerlo de manera muy breve en sitios de no incidencia en el trabajo.

De la misma manera ningún trabajador puede autorizar que una persona externa ingrese a la compañía a efectuar labores comerciales con empleados de la empresa.

La respuesta a llamadas telefónicas deberá hacerse máximo luego que el aparato telefónico timbre por tres ocasiones. La persona que responda la llamada deberá hacerlo siempre con la formalidad del caso y con la frase identificadora de la empresa, cuando se traten de llamadas externas.

Organizaciones de apoyo

Las organizaciones que ayudarán a **SISCOM S.A** a brindar un buen servicio al Cliente para mejorar sus resultados, serán los médicos- Laboratoristas Clínicos , las Clínicas y Hospitales.

Nuestra Empresa Contara con reglamentos de Seguridad e Higiene (*Ver anexo5*). Si el trabajador no cumpliera con las normas descritas en el presente Reglamento será sancionado, por el Comité de Seguridad, de acuerdo a la gravedad de la falta cometida.

7 ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL

7.1 ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA

Tipo de sociedad y procedimientos para la conformidad de la sociedad.

SISCOM S.A es una compañía de responsabilidad limitada, la cual está Constituida por cuatro socios (Janeth Andrade, Mayra Fernández, Elizabeth Figueroa, Ana Sánchez), según el Art. 95 de la Ley de Compañías. (*Ver Anexo 6*)

Implicaciones tributarias, comerciales y laborales

Facturación.- El contribuyente debe realizar la facturación en los documentos emitidos por las Empresas autorizadas por el SRI.

Contabilidad.- Llevar la contabilidad y en base a sus balances, pagar las retenciones en la fuente, impuesto a la renta, IVA por los bienes y servicios efectuados.

Presentar declaraciones del Impuesto a la Renta.

- ✓ En las Instituciones Financieras a nivel nacional y en las que mantengan un Convenio Especial de Recaudación con el SRI.
- ✓ En las oficinas del Servicio de Rentas Internas en todo el país.
- ✓ Los Contribuyentes Especiales, por medio magnético.

- ✓ A través del Internet (www.sri.gov.ec).
- ✓ La empresa presentará los estados financieros a la Superintendencia de Compañías.

7.2 ASPECTOS LEGALES DEL EMPLEADO

Aviso de Entrada y Salida

- ✓ La empresa está en la obligación de realizar el aviso de entrada y salida al IESS, al igual que aviso de enfermedad.
- ✓ La empresa aportará mensualmente al IESS el 11.5 % patronal y el 9.35 % personal.

Retenciones en la fuente por concepto de Impuesto a la Renta e IVA

La empresa retiene el 100% del IVA y Los CONTRIBUYENTES ESPECIALES, el 30% del IVA en facturas por sus proveedores de bienes, o del 70% del IVA facturado por los prestadores de servicios.

Marco Legal

Esta ley defiende, regula y establece las normas necesarias para el desarrollo de las actividades de una consultora. (*Ver anexo No. 7*)

7.3 ASPECTOS LEGALES DE LOS CLIENTES

EL CLIENTE se compromete a no copiar, reproducir, comunicar públicamente, transformar, total o parcialmente, ni realizar cualquier otra actividad en el software y diseño del producto, sin el previo consentimiento de **SISCOMSA**.

SISCOM S.A. se reserva el derecho a revisar y/o modificar en cualquier momento el software, publicar versiones posteriores y modificar todas o algunas de sus características y especificaciones, siempre con la finalidad de mejorar el servicio y adaptarlo a las necesidades del mercado. Estas modificaciones se notificarán al **CLIENTE** con una antelación de al menos 1 mes de anticipación a su puesta en funcionamiento.

EL CLIENTE será el único responsable de la legítima titularidad y uso que haga de cuantos elementos, informaciones y gráficos hayan sido incluidos siguiendo en el sistema, así como del de cualesquiera signos distintivos del **CLIENTE** que aparezcan en el mismo.

SISCOM S.A. no asumirá ninguna responsabilidad derivada de la decisión de dar por terminado el presente contrato, no debiendo abonar indemnizaciones por tal concepto. No obstante ello, **SISCOM S.A.** comunicará esta decisión a **EL CLIENTE** con tres meses de antelación, y satisfará a éste el importe proporcional de los servicios suscritos por el período de tiempo que reste para finalizar éstos.

EL CLIENTE se compromete a firma un documento, en el cual indicará que esta conforme con la entrega del sistema **SOFLAB**, ya que tiene todas los requerimientos que el solicito, dicho documento es redactado por nuestra compañía **SISCOM S.A**

7.4 LEGISLACIÓN

Reglamentación urbana para el negocio

SISCOM S.A no ha encontrado dificultad legal o de reglamento que impida el funcionamiento del servicio que ofrecemos.

Trámites y permisos ante los organismos, del gobierno y seccionales

Para el funcionamiento de la compañía, debemos tener los siguientes permisos o realizar los trámites respectivos:

- ✓ Patente Municipal
- ✓ Impuesto de Patente Única (*Ver anexo 8*).
- ✓ Impuesto al Cuerpo de Bomberos.
- ✓ Permisos de Salud.
- ✓ Patente Comercial.
- ✓ Solicitar el I.S.P.

8 ANÁLISIS ECONOMICO

8.1 CAPITAL DE TRABAJO

INVERSIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO

Para dar inicio a nuestro negocio de Software para Laboratorio Clínico (SOFLAB) necesitamos de los siguientes rubros los mismos que dan a la formación a nuestro capital de trabajo, estos rubros son:

RUBROS	COSTO
	AÑO 0
Gastos de Personal:	
Administrativos	0
Contador	600
Asistente de Selección	600
Útiles de Oficina	270,99
Gastos de Constitución	300
Gastos de Ventas:	
Arriendo Edificio	1200
Total	2.970,99

Tabla 4.2 Rubros

Los requerimientos del capital de trabajo se indican en la siguiente tabla:

INVERSIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO

CAPITAL	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2
Capital de Trabajo del periodo	2902.99	2902.99	2902.99
Inversión en Capital de Trabajo Requerido	\$ 2902.99	2902.99	2902.99

Tabla 4.3 Inversión de Capital de Trabajo

El capital de trabajo se calcula a partir de los gastos fijos mensuales. Para la ejecución de nuestro Proyecto se requiere de una Inversión inicial de **\$2902.99**, lo cual será financiado con capital propio, debido a que algunos Activos fueron dados como parte del Capital de uno de los Accionistas.

ACTIVO FIJO EXISTENTES EN LA EMPRESA

Los siguientes Activos fijos que detallamos a continuación fueron parte del Capital.

EQUIPOS	CANTIDAD	US\$ VALOR UNITARIO	\$ VALOR TOTAL
Computadoras Pentium	4	500	2000
Escritorio	4	70	280
Sillas	4	40	160

Impresora Hp	1	233	233
Impresora Canon	1	70	70
TOTAL EQUIPOS			\$2.743

Tabla 4.4 Activo Fijo Existente

8.2 INVERSIÓN DE ACTIVOS FIJOS

La Inversión en activos fijos que requiere *SISCOM S.A.* es la siguiente:

EQUIPOS	CANTIDAD	US\$ VALOR UNITARIO	\$ VALOR TOTAL
Hub 16 puertos	1	212	212
UPS regulador APC350 WATTS	1	45	45
Maquina sumadora	1	70	70
Extintor	1	40	40
Cableado	1	150	150
Software	1	650	650
TOTAL EQUIPOS			\$1.167

Tabla 4.5 Activo Fijo

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD	US\$ VALOR UNITARIO	\$ VALOR TOTAL
ARCHIVADOR	2	80	160
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			\$160

Tabla 4.6 Muebles y Enseres

LICENCIAS	CANTIDAD	US\$ VALOR UNITARIO	\$ VALOR TOTAL
CARGOS DIFERIDOS			
Licencias Windows 2000	3	150	450
Licencias Visual Basic	2	100	200
Gastos de constitución			300
TOTAL LICENCIAS, FRANQUICIAS Y OTROS			\$950

Tabla 4.7 Licencias

TOTAL INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS	
	\$1.977

Tabla 4.8 Inversión en Activos fijos

Material de Oficina (Forma mensual)

Cantidad	Descripción	Valor U	Valor Total
12	Bolígrafo	0,12	1,44
3	Borrador	0,07	0,21
2	Cajas de CD – IMATION RW	10	20
3	cajas de diskette	1,95	5,85
6	Lápiz	0,06	0,36
Total			27,86

Tabla 4.9 Inversión en Materiales de Oficina

Forma Anual

Cantidad	Descripción	Valor U	Valor Total
12	Archivador Leitz	1,13	13,56
12	Marcadores fosforescentes	0,56	6,72
3	cajas de clip mariposa	0,33	0,99
3	cajas de clip normal	0,07	0,21
6	Cajas de grapas	0,38	2,28
2	Grapadora Swingline	8,6	17,2
12	Hojas membretadas don logotipo de SISCOM - Resma	15	180
6	Papel bond 75	2,46	14,76

	grs		
2	Perforadora	4,6	9,2
4	Sacagrapas	0,21	0,84
4	Sacapunta metálico	0,22	0,88
100	Sobre bolsa con logotipo de SISCOM	0,07	7
3	Toner HP láser 1200 15* (Recarga)	65	195
3	Tinta para Canon (recarga)	10	30
Total			478,64

Tabla 4.10 Inversión en materiales de oficina(forma anual)

Resumen en Material de Oficina			
Forma de Consumo	Valor Mensual	Valor Anual (4meses)	Valor Anual (12meses)
Mensual	27,86	11,44	334,32
	39,89	159,55	478,64
Total		202,99	608,96

Tabla 4.11 Resumen de inversión de materiales de oficina

Cantidad	Descripción	Valor U	Valor Total
2	Acechen Galón	2,3	4,6
2	Cepillo Chico	0,62	1,24
2	Cera Galón	2,8	5,6
2	Escoba	2	4
2	Pinoklin Galón	2	4,4

2	Rollo de papel higiénico	5	10
2	Rabo de mono	0,8	1,6
2	Trapeadores	1,5	3
Total			34,44

Tabla 4.12 Inversión de materiales de aseo

Resumen en Material de Aseo		
Forma de Consumo	Valor Mensual	Valor Anual
	2,87	34,44

Tabla 4.13 Resumen de inversión de materiales de aseo

Los Activos se depreciarán en línea recta de acuerdo con la siguiente tabla donde se indica la vida útil y calculo de depreciación.

Elementos	Vida	%	Valor Inicial	Valor Residual	Valor a Depreciar	Depreciac. /Anual-12 meses	Depreciac./ Anual-4meses
Computadoras(4)	3	0,1	2000	200	1800	600	200
Impresora (2)	3	0,1	303	30,3	272,7	90,9	30,3
Escritorio (4)	10	0,1	280	28	252	25,2	8,4
Sillas (4)	10	0,1	160	16	144	14,4	4,8
Archivador (2)	10	0,1	160	16	144	14,4	4,8
Software (1)	3	0,1	650	65	585	195	65
Hub 16	3	0,1	212	21,2	190,8	63,6	21,2

puertos (1)							
UPS regulador APC350 WATTS (1)	3	0,1	45	4,5	40,5	13,5	4,5
Maquina sumadora (1)	10	0,1	70	7	63	6,3	2,1
Extintor (1)	10	0,1	40	4	36	3,6	1,2
Cableado (1)	3	0,1	150	15	135	45	15
Licencias Windows 2000 (3)	3	0,1	450	45	405	135	45
Licencias Visual Basic (2)	3	0,1	200	20	180	60	20
Total Depreciación						1.266,90	422,30

Tabla 4.14 Tabla de depreciación

Amortización

Nuestra empresa amortizará su gasto de constitución durante un periodo de 5 años (*ver anexo 9*)

GASTO DE PUBLICIDAD

Realizaremos campañas de publicidad por medio de periódicos, revistas, Informativos, las campañas que realizaremos por medio de periódicos y revistas serán durante dos meses (En el mes del Medico y en el mes de la Salud)

Publicidad	Año 1	Año2	Año3
En Periódicos solo los días Domingos	4056	2028	1014
Hojas Volantes	80	0	0
Revistas	2335	2335	2335
Total	6471	4363	3349

Tabla 4.15 Publicidad

8.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS

De acuerdo a las encuestas realizadas por nuestro departamento de Marketing a los propietarios de los laboratorios clínicos actuales o futuros laboratoristas clínicos (doctores), se llego a la siguiente conclusión:

MERCADO	CANTIDAD DE SOFLAB(VEND)	CANTIDAD 2005 DE SOFLAB(VEND)			CANTIDAD 2006 DE SOFLAB(VENDIDA)		
		Básico	Básico	Platium	Gold	Básico	Platium
Guayas	5	8	4	2	10	5	3
Otras Ciudades	6	7	4	2	8	4	3

Tabla 4.16 Cantidad de software vendidos

En base al análisis de Mercado, se realizó un pronóstico de ingresos que Siscom S. A con su software para laboratorios clínicos (SOFLAB) tendrá para la ejecución del Proyecto y de esta manera llegar a la meta propuesta, tal como lo podemos observar en la siguiente tabla.

PRESUPUESTO DE INGRESOS			
DESCRIPCIÓN	Año 1	Año 2	Año 3
VENTAS BRUTAS	8,800.00	36,000.00	45,900.00
VENTAS NETAS			
	8,800.00	36,000.00	45,900.00
VENTAS DE CONTADO(60%)			
VENTAS A CRÉDITO (40%)	5,280.00	21,600.00	27,540.00
	3,520.00	14,400.00	18,360.00
RECUPERACIÓN DE CARTERA(87%)			
INGRESOS EFECTIVOS	3,062.40	12,528.00	15,973.20
CUENTAS POR COBRAR	5,280.00	21,600.00	27,540.00
	457.60	1,872.00	2,386.80

Tabla 4.17 Presupuesto de ingresos

8.4 PRESUPUESTO DE EGRESOS

Considerando el modelo anterior; y, a partir de los ingresos por los servicios proyectados, hemos realizado una estimación del Presupuesto de Gastos, el cual puede observar en la siguiente tabla.

SERVICIO E INSUMOS

DESCRIPCIÓN	9 Mes	10 Mes	11 Mes	12 Mes	Año 1	Año 2	Año 3
	DESGLOSE DEL AÑO 1						
Servicios Básicos (luz, teléfono, agua)	-	60	60	60	180,00	792,00	871,20
Útiles de Oficina	67,75	67,75	67,75	67,75	270,99	894,26	983,68
Arrendamiento del Edificio	300	300	300	300	1.200,00	3.960,00	4.356,00
Útiles de Limpieza	2,87	2,87	2,87	2,87	11,48	37,88	41,67
TOTAL GASTOS	300	360	360	360	1.662,47	5.684,14	6.252,55

Tabla 4.18 Presupuesto de egresos

PRESUPUESTO DE PERSONAL

El presupuesto de Personal que hemos realizado, están distribuidos de acuerdo a las necesidades reales que **SISCOM S. A** , el cual nos va a permitir cumplir con el objetivo propuesto de nuestra Empresa.

Presupuesto de Personal	Año 0		Año 1		Año 2	
	V. Men.	Valor Total	V. Men.	Valor Total	V. Men.	Valor Total
Gerente General	0	0	300	3600	400	4800
Gerente Sistema	0	0	300	3600	400	4800
Jefe de Proyecto	0	0	300	3600	400	4800
Jefe de Marketing	0	0	300	3600	400	4800
Asistente de Selección	150	600	250	3000	350	4200
Contadora	150	600	250	3000	350	4200
Total Gasto		1200		20400		27600

Tabla 4.19 Presupuesto de personal

Considerando que en el año cero empezamos a trabajar desde el mes de Septiembre

PRESUPUESTO DE OTROS GASTOS

El presupuesto de otros gastos para Siscom S. A , esta compuesto por el presupuesto de Gastos de Operación y Gastos de administración y Ventas, los mismos que están detallamos continuación :

Presupuesto de Gastos de Operación

Rubros	Año 1	Año 2	Año 3
Depreciación Activos Fijos	422,30	1.266,90	1.266,90
Amortización	20	60	60
Seguro Contra Incendio	550	605	665,5
Total Gastos Operacionales	992,3	1.931,90	1.992.40

Tabla 4.20 Presupuesto gasto de operación

Presupuesto de Gastos de Administración y de Ventas

Rubros	Año 0	Año 1	Año 2
Gastos de Publicidad	6471	4363	3349
Gastos de Transporte	300	600	300
Total Gastos Administración y Ventas	6771	4963	3649

Tabla 4.21 Presupuesto gasto de administración y ventas

8.5 ANÁLISIS DE COSTO

En el Análisis de Costo identificamos en forma resumida los elementos de costo que intervienen y su impacto, así como el punto de equilibrio del negocio, es necesario que realicemos un análisis de costos, el mismo que a continuación detallamos.

COSTOS FIJOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Servicios Básicos	180,00	792,00	871,20
Depreciación Activos Fijos	422,30	1.266,90	1266,9
Amortización	20	60,00	60,00
Gastos de Aseo	11,48	37,88	41,67
Gasto Útiles de Oficina	270,99	894,26	983,68
Seguro contra incendios	550,00	605,00	665,50
Gasto de Publicidad	6.471,00	4.363	3.349
arriendo	1.200,00	3.960,00	4.356,00
TOTAL COSTOS FIJOS	9.125,77	11.979,04	11.593,95
Gasto de Transporte	300,00	330,00	363,00
Gasto de Personal	1200	20.400,00	27600
TOTAL COSTOS VARIABLES	1.500,00	20.730,00	27.963,00
TOTAL COSTOS FIJOS VARIABLES	10.625,77	32.709,04	39.556,95

Tabla 4.22 Análisis de costo

De la misma manera incluimos a continuación un análisis de precios para cada costo, dentro de los tres primeros años.

Análisis de Precios

Costos	Año 1	Año 2	Año 3
Costos Fijos	9.125,77	11.979,04	11.593,95
Costos Variables	1.500,000	20.730,00	27.963,00
Total Costos	10.625,77	32.709,04	39.556,95
Total Costos de Venta Real (50%)	5.312,88	16.354,52	19.778,48

Tabla 4.23 Análisis de precio

8.6 FLUJO DE CAJA

A continuación tenemos el Flujo de Caja proyectado.

Flujo de Caja			
Descripción	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos Operacionales			
Caja Inicial	1,000.00	-2,062.07	4,405.39
Ventas de Contado	5,280.00	21,600.00	27,540.00
Recuperacion de carteras	3,062.40	12,985.60	17,845.20
IVA PAGADO POR PARTE DE LOS CLIENTES	1,056.00	4,320.00	5,508.00
Total Entrada en Efectivo	10,398.40	36,843.53	55,298.59
Menos Obligaciones a Corto Plazo			
menos inversión en Activo Fijo	1,977.00	0.00	0.00
menos Egreso Otros Gastos			
Menos Sueldo Personal	1,200.00	20,400.00	27,600.00
Menos Gasto de Alquiler	1,200.00	3,960.00	4,356.00
Menos Gasto publicidad	6,471.00	4,363.00	3,349.00
Menos Gasto Transporte	300.00	330.00	363.00
Menos Gasto Útiles de Oficina	270.99	894.26	983.68

Menos Gastos legales de Constitución	300.00	0.00	0.00
Gasto de Material para Aseo	11.48	37.88	41.67
Pago Participación Utilidades(15%)	0.00	0.00	493.64
Pago Impuesto a la Renta(25%)	0.00	0.00	822.74
Menos Servicios Básicos	180.00	792.00	871.20
Incendios	550.00	605.00	665.50
Menos: Depreciación	422.30	1,266.90	1,266.90
Menos : Amortización	20.00	60.00	60.00
IVA PAGADO	0.00	1,056.00	4,320.00
Total Salida o Egresos	12,902.77	33,765.04	45,193.34
Neto Disponible (Entradas menos Salida)	-2,504.37	3,078.49	10,105.26
Depreciación	422.30	1,266.90	1,266.90
Amortización	20.00	60.00	60.00
Flujo Neto de Caja	-2,062.07	4,405.39	11,432.16

Tabla 4.24 Flujo de caja

8.7 ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultado que nuestro Grupo de Trabajo presenta esta proyectado a 3 años, considerando desde el tiempo que se inicio las ventas del Sistema. SOFLAB

Estado de Resultados			
	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos			
Ventas	8,800.00	36,000.00	45,900.00
Costo de Vta	5,312.88	16,354.52	19,778.48
Utilidad Bruta	3,487.12	19,645.48	26,121.52
Gastos Operativos			
Gastos Útiles de Oficina	135,49	447,13	491,84
Gastos Material para Aseo	5,74	18,94	20,84

Gasto servicio básico	90,00	396,00	435,60
Sueldos	600,00	10.200,00	13.800,00
Gastos de Publicidad	3.235,50	2.181,50	1.674,50
Amortización/Gasto de Constitución	10,00	30,00	30,00
Seguro contra incendios	275,00	302,50	332,75
Transporte	150,00	165,00	181,50
Arrendamiento	600,00	1.980,00	2.178,00
Depreciación	211,15	633,45	633,45
Total de Gastos Operativos	5,312.88	16,354.52	19,778.48
Utilidad Antes de Impuesto Y Participación de Empleados			
Participación de Empleados	-1,825.77	3,290.96	6,343.05
15% Participación Empleados	0.00	493.64	951.46
25% Impuesto	0.00	822.74	1,585.76
Utilidad después de Impuesto	-1,825.77	1,974.58	3,805.83

Tabla 4.25 Estado de resultado

Cabe mencionar que el Costo de Venta, es el 50% de mis gastos operativos, ya que en mis costos de venta, incurren gastos Fijo y Gastos Variables, prorrateando a la mita de sus gastos, ya que nuestra empresa posee al iniciarse 2 departamentos

8.8 BALANCE GENERAL

Balance General			
Activo	Año 1	Año 2	Año 3
Activo Corriente			
Caja y Banco	-2,062.07	4,405.39	11,432.16
Cuentas Por Cobrar	457.60	1,872.00	2,386.80
Total Activos Corrientes	-1,604.47	6,277.39	13,818.96
Activo Fijo			
Equipo de Computación	2,710.00	2,710.00	2,710.00
Menos Depreciación Acumulada	271.00	1,084.00	1,897.00
Equipo de Oficina	390.00	390.00	390.00
Menos Depreciación Acumulada	11.70	46.80	81.90
Mobiliarios	320.00	320.00	320.00
Menos Depreciación Acumulada / mobiliarios	9.60	38.40	67.20
Software	650.00	650.00	650.00
Menos Depreciación Acumulada / software	65.00	260.00	455.00
Licencias	650.00	650.00	650.00
Menos Depreciación Licencias	65.00	260.00	455.00
Total Activos Fijos	4,297.70	3,030.80	1,763.90
Activos diferidos			
Gastos de Constitución	300.00	300.00	300.00
Amortización Acumulada	20.00	80.00	140.00
Total de Activos Diferidos	280.00	220.00	160.00
Total de Activos	2,973.23	9,528.19	15,742.86
Pasivo			
Pasivo Corriente			
IVA	1,056.00	4,320.00	5,508.00
Pago del 15% Participación Empleados	0.00	493.64	951.46
Pago del 25% Impuesto	0.00	822.74	1,585.76
Total Pasivo	1,056.00	5,636.38	8,045.22
Patrimonio			
Capital	3,743.00	3,743.00	3,743.00
Utilidades o Perdida del ejercicio	-1,825.77	1,974.58	3,805.83
Resultado del ejercicio Anterior	0.00	-1,825.77	148.81

Total Patrimonio	1,917.23	3,891.81	7,697.64
Total Pasivo y Patrimonio	2,973.23	9,528.19	15,742.86

Tabla 4.26 Balance general

8.9 RAZONES FINANCIERAS

LÍQUIDEZ

- ✓ SISCOM S.A. empieza con una liquidez no favorable, ya que sus activos circulantes es menor que sus pasivos circulantes. Lo que no facilita la toma de decisiones cuando se requiera. Pero es favorable el cobro de las cuentas por cobrar diariamente de un 18.72%.

ENDEUDAMIENTO

- ✓ Razón de endeudamiento.- El monto del dinero de terceros que se utiliza para generar utilidades es de un 30% lo cual nos permite objetar, que SISCOM S.A, puede aumentar sus ingresos debido a que trabaja con poco dinero de sus acreedores, y así pagar a su debido tiempo. Pero los gastos pueden ser altos debido a que el dinero mayormente invertido es de la empresa y no de acreedores.

RENTABILIDAD

- ✓ Rotación del activo total.- La eficiencia con la que la empresa puede utilizar sus activos, para generar ventas es de un 2.48% en relación a sus ventas anuales vs los activos totales.
- ✓ El análisis de rentabilidad .- es aceptable debido con un 45% sobres sus ventas menos sus costos de las mismas.

RECUPERACIÓN

- ✓ Periodo de recuperación.- La capacidad de SISCOM S.A, para recuperar su inversión inicial es en 2 años y 7 meses.

8.10 ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES

SISCOM S.A. realizan análisis de Gestión de Riesgos e Impacto en el Negocio para ayudar a determinar los Procesos Críticos que se pueden presentar en cada proyecto nuevo. Identifican las vulnerabilidades en el procesos, desarrollan la estrategias para gestionar los riesgos y diseñan un programa de Continuidad de negocio Integrado así como su implantación.

8.10.1 RIESGOS DE MERCADO

- ✓ Es poca la competencia, ya que existen pocos sistemas de laboratorios clínicos.
- ✓ Podría haber una fuerte competencia por parte de algún sistema que sea publicado recién y que esté constituido con lo últimos en tecnología.
- ✓ Que ciertos laboratorios clínicos les parezca mejor seguir trabajando en Excel, porque hasta ahora a sido su herramienta de trabajo y ya están acostumbrados al mismos.
- ✓ La competencia baje los precios, provocando una cuesta abajo de la salida de nuestro sistema.
- ✓ No tener la acogida esperada.
- ✓ Por piratería ya que en nuestro país no existen leyes que controlen la piratería de software a pesare de que nuestro sistema este patentado y registrado.

8.10.2 RIESGOS TÉCNICOS

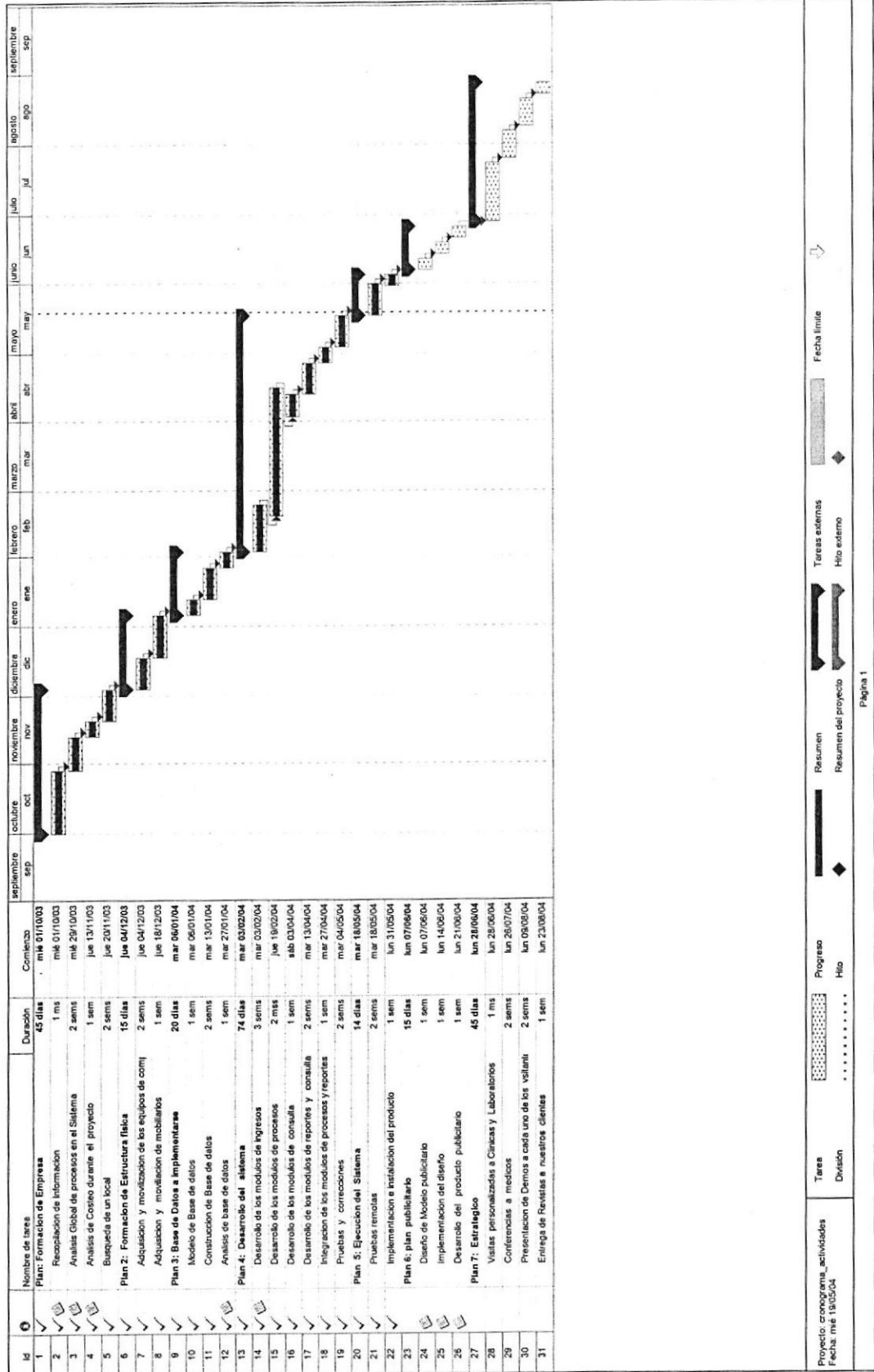
- ✓ Podría presentarse problemas con personas que no se adapten con nuestro sistema, ya que ellos prefieren realizar los procesos manual por motivo de no aceptar la implementación de una herramienta que reduce los procesos manuales, automatiza e integre las actividades que maneja la empresa por temor a despidos.
- ✓ Al momento de trabajar en el sistema, se dañe el computador y no se haya grabado con anterioridad algún proceso.

- ✓ Se tendría que migrar a una base de datos y lenguaje de programación más acorde a la tecnología de ese momento.
- ✓ Con el avance de la tecnología en la medicina, el sistema podría prestarse para modificaciones posteriores, teniendo que sacar nuevas versiones para futuros clientes.
- ✓ Que pase algún incendio y se dañe el servidor.
- ✓ Algún cortocircuito y se pierda la información.

8.10.3 RIESGOS FINANCIEROS

- ✓ Al momento de vender el sistema a una x entidad, estas personas se rehusaran a dejar su sistema manual por uno automatizado obligándonos a crear nuevos beneficios para los clientes y un gasto para nosotros.
- ✓ Aumente la competencia y nos obligue a bajar los precios o aumentar los beneficios y vaya contra nuestras utilidades.
- ✓ Debido a la situación actual del país no sea atractivo el mercado de sistemas de laboratorios clínicos.
- ✓ Las empresas a quienes se le vende el sistema no quieran pagar el costo del mismo.

9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



10 IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL

Desde el 1 de Octubre del 2003 SISCOM S.A. ha venido trabajando en el desarrollo de aplicaciones hechas a la medida para sus clientes, levantando la información y analizándola para dar un buen servicio y solución a los problemas presentados en los ingresos de información de los clientes de los laboratorios y sobre todo tener al momento que el gerente solicite los resultados financieros de los ingresos y egresos del dinero para poder tomar decisiones. Y por esto SOBLAB ha pasado por estrictos controles de calidad para poder ser lanzado al mercado y alcanzar nuestras metas propuestas en venta ya que contamos con un personal altamente calificado tanto en el desarrollo de las aplicaciones como en el área de marketing que están poniendo en práctica las estrategias de ventas de nuestro producto.

CONCLUSIONES

SISCOM S. A. frente a los avances tecnológicos, ve la oportunidad de cubrir la necesidad de tener una comunicación más rápida y directa con los laboratorios clínicos

El presente trabajo ha sido desarrollado con el propósito de suplir estas necesidades, tanto a las entidades medicas públicas como privadas.

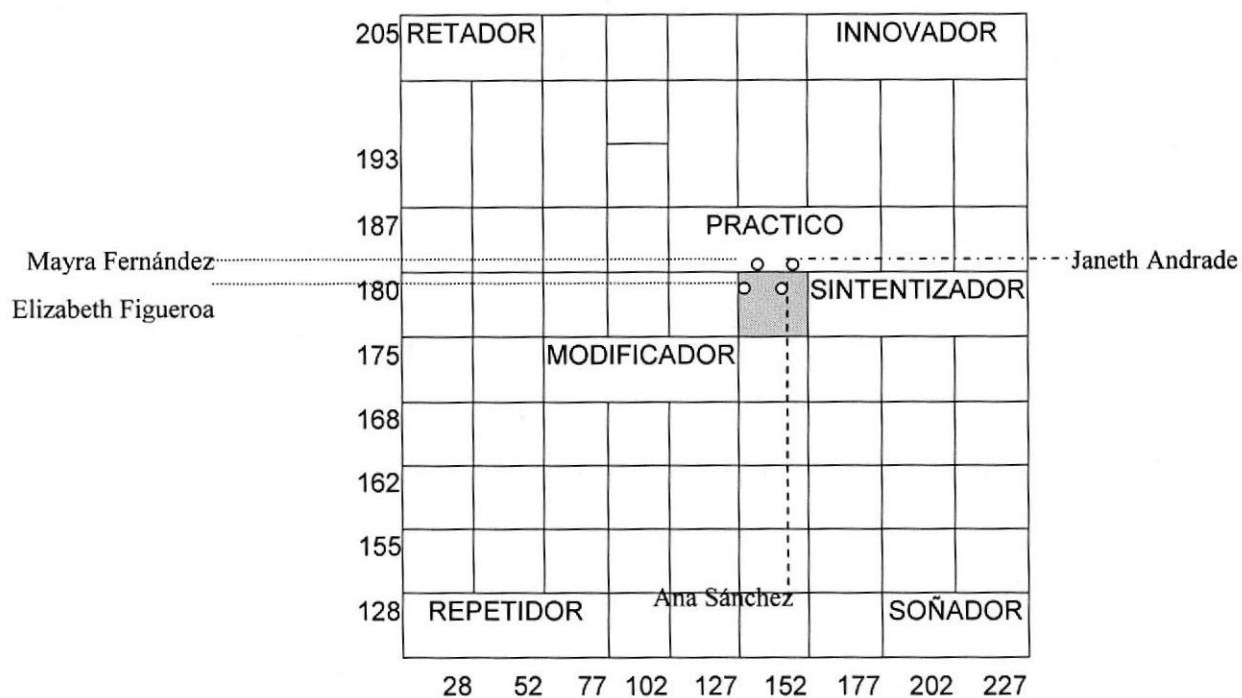
En el desarrollo de SOFLAB, nuestro propósito es cumplir con todas las expectativas planteadas a lo largo de este documento.

RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones más importantes podemos enumerar las siguientes:

- ✓ Tener una persona encargada para la administración del Sistema SOFLAB.
- ✓ Respaldo Semanalmente los Datos, así como el respaldo de los fuentes.
- ✓ Mantener actualizada la información de SOBLAB.
- ✓ Mantener comunicación con nuestras instalaciones, de problemas con el sistema, si se presentasen.

Anexo 1 Creatriz



Nuestro grupo enrola en el sector practico sintetizador y algo modificar; estoy nos indica que siempre estamos en actualización de información al mismo que no nos complicamos frente a un problema.

Todo postulante deberá presentar un certificado médico de buena salud. Además, aparte de cumplir estos requisitos, las personas preseleccionadas ingresan a un evento de capacitación interna sobre conocimientos básicos, con una duración de tres semanas.

Luego de este evento, las personas que hayan aprobado el curso luego de la evaluación realizada al final del mismo, son las que se encontrarán listas para una vinculación definitiva con la empresa.

Políticas de contratación

Una vez cumplidos todos los requisitos, y cuando la persona es escogida para que ingrese como trabajador de SISCOM S.A, éste firmará su contrato de trabajo, documento que legaliza su vinculación a la compañía.

Los trabajadores administrativos entrarán firmado el contrato de plazo fijo, con un período de prueba de tres meses. Durante este período, la empresa o trabajador pueden dar por terminada la relación laboral exclusivamente con una notificación escrita, sin que exista de por medio ningún tipo de indemnización laboral.

A los dos meses de firmado este contrato a plazo fijo por un año, se efectúa un proceso de evaluación para decidir si el trabajador ha aprobado o no el período de prueba.

Anexo 2 (MODELO DE FISHBEAN)

MARKETING BÁSICO

	SOFLAB	Clinic	SP & L
Calidad Del Servicio	4,10	4,10	4,00
Categorización De Clientes	3,50	4,10	3,50
Retención De Clientes	4,00	4,10	3,00
Share Market De La Empresa / Sistema	3,60	4,00	2,50
Calidad Del Producto	4,00	3,00	2,00
Perdida De Clientes	3,50	3,10	2,00
Nivel De Satisfacción Percibido	3,10	3,00	1,50
Posicionamiento De La Empresa / Sistema	0,80	1,20	1,10

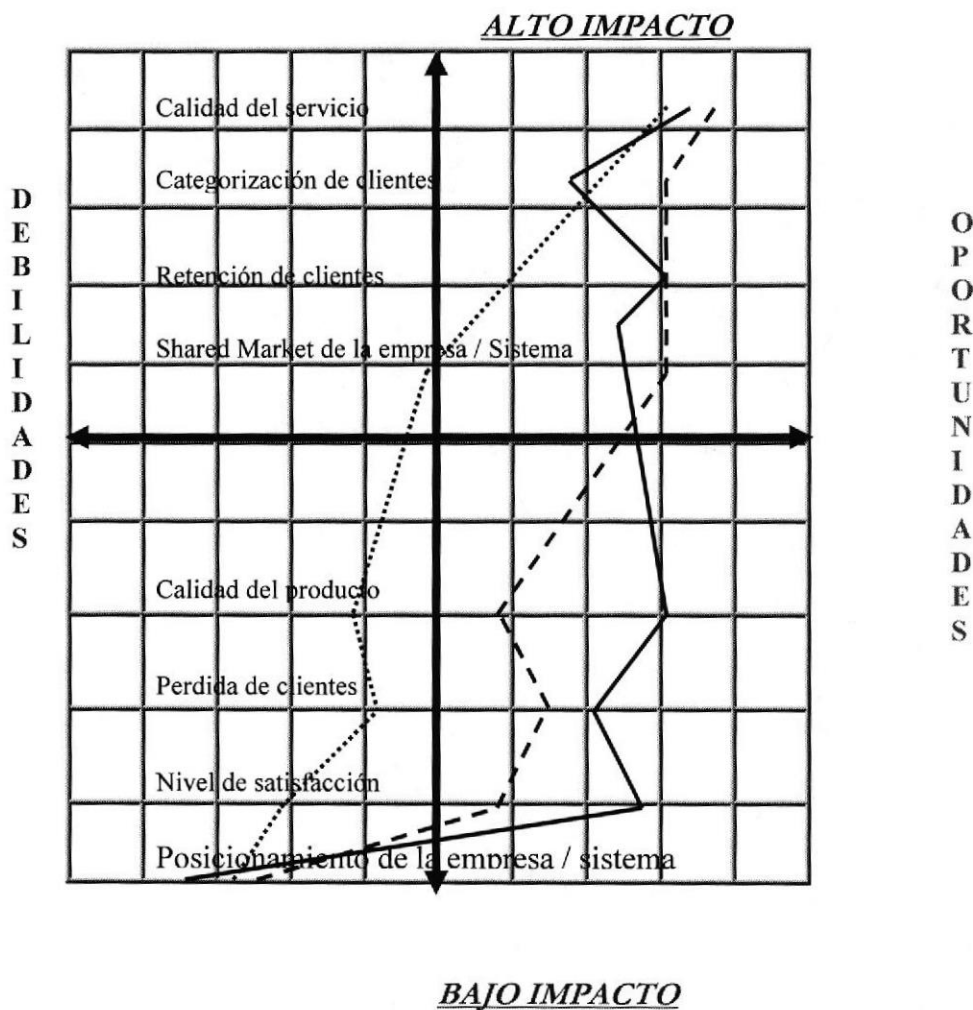
MARKETING MIX

	SofLab	Clinic	SP & L
Eficacia en la fijación de precios	3,00	4,00	3,00
Eficacia en la cobertura	3,50	5,00	3,00
Eficacia en la promoción	4,00	4,10	3,00
Eficacia en los asesores comerciales	3,50	4,10	2,00
Eficacia en las mejoras continuas	4,00	3,10	3,10
Eficacia en los distribuidores	4,10	4,30	3,10
Plan de contingencia	4,10	4,10	2,00

FINANZAS

	SofLab	Clinic	SP & L
Costo o disponibilidad de capital	3,00	5,00	2,50
Flujo de efectivo	3,00	4,10	3,10
Fuentes de inversión	4,00	4,00	3,10
Estabilidad financiera	3,00	3,10	2,00
Análisis de las razones financieras	3,00	4,00	2,00

GRÁFICO DE FISHBEAN



Soflab ———

SP&L

Clinic - - - -

Anexo 3 (Funciones de los empleados por cargos)

FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS POR CARGOS

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente General
DEPARTAMENTO:	Administración
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Presidente Ejecutivo

OBJETIVO DEL CARGO:

Garantizar al grupo de accionistas el adecuado desempeño de la compañía en todas sus áreas, así como la rentabilidad del negocio, teniendo la satisfacción, sostenimiento y crecimiento de sus clientes, como vehículo primario de crecimiento de la compañía. Todo lo anterior, enmarcado en las políticas y normas dictadas y aprobadas por el Directorio de la compañía.

I. FUNCIONES:

- Coordinar en conjunto con los diferentes frentes comerciales, la adecuada implementación y administración de la relación con los clientes de la compañía.
- Preparar la compañía en su infraestructura para el adecuado funcionamiento, de acuerdo a las proyecciones comerciales.
- Preparar el presupuesto de la compañía y asignar partidas a cada área, para la aprobación del Directorio.
- Revisión de resultados de las diferentes áreas

- Generar informes periódicos al Directorio de la compañía.
- Coordinar la elaboración y ejecución de los planes de trabajo de cada una de las áreas.
- Justificar la creación de cargos para la aprobación del Directorio.

II. ACTIVIDADES:

- Asistir a las reuniones del Directorio y citadas por el Presidente Ejecutivo.
- Realizar reuniones de seguimiento con el personal de las diferentes áreas.
- Asistir a reuniones y videoconferencias de seguimiento con clientes.

III. RESPONSABILIDAD:

- Velar y proteger los intereses de la compañía.
- Garantizar la adecuada utilización de los recursos.
- Velar por la rentabilidad de la compañía.
- Estructurar la compañía con una clara orientación a la calidad.
- Verificar se cumplan los acuerdos de servicio contratados por los clientes de la compañía.
- Aprobar la contratación de personal de la compañía.

IV. FORMACIÓN

ACADEMICA: Universitaria en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial, Economía o carreras afines

EXPERIENCIA: 5 años en cargos de primer nivel, además con 3 a 4 años de experiencia en el negocio.

TIEMPO DE ADAPTACIÓN EN EL PUESTO: 3 meses

V. RELACIONES

- **INTERNAS:** Presidencia, Directorio
- **EXTERNAS:** Clientes, Proveedores, Empresas Filiales.

NOMBRE DEL CARGO: Directora de Recursos Humanos

DEPARTAMENTO: Recursos Humanos

CARGO DE QUIEN DEPENDE: Gerencia General

OBJETIVO DEL CARGO:

Velar por la administración integral de los Recursos Humanos siguiendo los parámetros de calidad establecidos por la empresa.

I. FUNCIONES:

- Velar por el cumplimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos.
- Realizar reporte de las estadísticas de Personal
- Implementar programas de desarrollo que conlleven al mantenimiento de un buen clima laboral en la compañía.
- Asesorar en la aplicación de normas y procesos.

II. ACTIVIDADES:

- Apoyar en la estructuración de la empresa.
- Supervisar la provisión de los servicios del personal.
- Supervisar la adquisición y manejo de los suministros de oficina.
- Supervisar la ejecución de la información para el pago del personal.
- Realizar seguimiento a las actividades de capacitación.
- Supervisar el procedimiento de selección.
- Realizar reportes mensuales de las actividades del área.

III. RESPONSABILIDAD:

- Atender las diversas solicitudes e inquietudes del personal de la compañía.
- Coordinar el plan de acción para la obtención de la certificación del ISO 9000.

- Coordinar y Supervisar todas las actividades relacionadas con los subsistemas de selección, capacitación y administración de Recursos Humanos.

IV. FORMACIÓN

ACADEMICA: Universitaria en el Área de Psicología Organizacional, Ingeniería Comercial o carreras afines o con experiencia y habilidad en el manejo de Recursos Humanos.

EXPERIENCIA: 5 años de experiencia en el área de Recursos Humanos y 2 años en puestos similares

TIEMPO DE ADAPTACIÓN EN EL PUESTO: 3 Meses

V. RELACIONES

- **INTERNAS:** Presidencia, Gerencia General, Gerentes de las otras Areas, Comité Ejecutivo, Recursos Humanos.
- **EXTERNAS:** Departamento Legal, Crédito y Tercería.

VI. CONDICIONES DE TRABAJO:

- **MEDIOS MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS:**
Computadora, Sumadora, teléfono, Windows 98, 2000 o XP, Internet, Outlook.
- **LUGAR DE TRABAJO:** Recursos Humanos
- **HORARIO DE TRABAJO:** Fijo
- **RIESGOS:** Ninguno
- **EQUIPOS PROTECTORES:** Protector de Pantalla.

NOMBRE DEL CARGO: Analista Administrativo – Financiera

CARGO DE QUIEN DEPENDE: Directora Financiera

OBJETIVO DEL CARGO:

Velar por la buena administración de los recursos humanos de la compañía y tener un buen mantenimiento de las oficinas de la compañía.

I. FUNCIONES:

- Formalizar y legalizar el ingreso o salida del colaborador.
- Cumplir de manera efectiva y puntual con el cálculo de las remuneraciones a las que tiene derecho el empleado.
- Proporcionar al personal beneficios compensatorios de origen social.
- Contratación del personal e ingreso al Sistema de Seguridad Social.

- Precautelara y hará seguimiento por el buen mantenimiento de las oficinas.
- Dar seguimiento al proceso de compras de bienes a proveedores.

II. ACTIVIDADES:

- Obtención de la documentación personal del nuevo colaborador, abrir su ficha y file personal.
- Elaboración de contrato de trabajo, llenar aviso de entrada al IESS y coordinar su legalización.
- Preparar quincenalmente la información para el pago de haberes (Sueldos, componente salarial, descuentos, etc.)
- Calculo y elaboración de planillas de aportes al IESS
- Control y pago de servicio de alimentación y deducciones.
- Proporcionar y llenar el referente formulario relativo a préstamos quirografarios.
- Proporcionar y llenar el formulario referente al retiro de fondo de reserva, para que sea firmado por la Dirección de Recursos Humanos.
- Llenar y firmar avisos de enfermedad.

✓ RESPONSABILIDAD:

- Ingreso del nuevo colaborador al Régimen de Seguridad Social dentro del plazo establecido.
- Pagar puntualmente a los trabajadores de la compañía.

- Pagar puntualmente las planillas del Seguro Social.
- Pagar anualmente lo referente al Fondo de Reserva.
- Solucionar los problemas de orden social.

IV. FORMACIÓN

ACADEMICA: Profesional en Psicología, Ingeniería Comercial o carreras Afines.

EXPERIENCIA: 3 años en el área de Nómina o Administración de Recursos Humanos.

TIEMPO DE ADAPTACIÓN EN EL PUESTO: 1 mes

V. RELACIONES

- **INTERNAS:** Con todo el personal de la compañía
- **EXTERNAS:** Seguro Social, Departamento Legal y Tercería para la administración de los recursos humanos.

VI. CONDICIONES DE TRABAJO:

- **MEDIOS MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS:**
Computadora, Sumadora, teléfono, Máquina de Escribir, Windows 98, 2000 o XP, Internet, Outlook.
- **LUGAR DE TRABAJO:** Recursos Humanos
- **HORARIO DE TRABAJO:** Fijo
- **RIESGOS:** Ninguno
- **EQUIPOS PROTECTORES:** Protector de Pantalla

PROCESOS ASIGNADOS:

- Actividades de planificación y campañas
- Asignación de turnos
- Identificar cantidad y tipos trabajo
- Identificar números de puestos y personas requeridas
- Administración del personal
- Aseguramiento diario del nivel de servicio
- Evaluar , analiza y planificar
- Análisis de operaciones
- Proceso de información para pagos
- Control productividad
- Generación de reportes
- Reportes

CLIENTES Y EVENTOS DE LA RELACION

- Administrativa y financiera
 - Quincenalmente se les envía la información para pago de Roles

NOMBRE DEL CARGO:	Asesor comercial
DEPARTAMENTO:	Departamento de Comercialización
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Jefe de Marketing

OBJETIVO DEL CARGO:

Atender y resolver de manera eficiente las múltiples necesidades de los clientes que se contacten.

I. FUNCIONES:

- Mercadeo de Servicios y Productos
- Ventas de servicios y productos
- Gestiones de Cobranzas
- Actualización de datos de clientes
- Control de Calidad de Productos y Servicios
- Servicio al cliente

II. ACTIVIDADES:

- Atender los requerimientos de los clientes por cualquiera de los canales contratados para dar servicio (teléfono, fax, Internet, etc.).
- Procesar y dar solución a los requerimientos del cliente.
- Documentar a través de códigos de actividad las llamadas.

III. RESPONSABILIDAD:

- Atender los requerimientos de los clientes de acuerdo a las políticas de calidad de la compañía.
- Cuidar las herramientas entregadas para la realización del trabajo.
- Brindar atención amable y oportuna a todos los requerimientos y consultas solicitadas por los clientes con respecto a servicios, transacciones y operaciones de los nuevos productos que requieren contratar.
- Proporcionar información confiable y estándar.
- Cumplir con los horarios de trabajo asignados.

IV. FORMACIÓN

ACADEMICA: Preferiblemente estudiantes universitarios o egresados de carreras: ingenierías, economía, informática y carreras afines. Sólidos conocimientos en MS Office, Windows e Internet.

EXPERIENCIA: Preferible haber desempeñado labores de Atención al cliente, Ventas, atención telefónica, Telemercadeo.

TIEMPO DE ADAPTACIÓN EN EL PUESTO: 1 mes

V. RELACIONES

- **INTERNAS:** Supervisores
- **EXTERNAS:** Clientes que contacten

VI. CONDICIONES DE TRABAJO:

- **MEDIOS MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** PC, Software y Aplicaciones
- **LUGAR DE TRABAJO:** Servicio al Cliente / Departamento de Marketing
- **HORARIO DE TRABAJO:**
- **RIESGOS:** Ninguno

NOMBRE DEL CARGO: Gerente de Sistemas

DEPARTAMENTO: Sistemas

CARGO DE QUIEN DEPENDE: Gerente General

OBJETIVO DEL CARGO:

Mantener el sistema global de la empresa en óptimas condiciones y prestar un buen servicio con respecto a la tecnología de la compañía.

I. FUNCIONES:

- Mantener los equipos en buen estado.
- Desarrollar y otorgar el funcionamiento correcto de la red.
- Dar el funcionamiento adecuado de las aplicaciones requeridas por cada departamento.
- Asesorar en la utilización de ciertos Software y Hardware.
- Será responsable de proporcionar confiabilidad y veracidad de la información inmersa en los procesos.

II. ACTIVIDADES:

- Desarrollar la implementación del Sistema
- Verificar el desempeño que tengan las personas que estén a su cargo
-

III. RESPONSABILIDAD:

- Velar por el correcto funcionamiento de todos los equipos computacionales y de procesos definidos.

IV. FORMACIÓN

ACADEMICA: Universitaria en Ingeniería electrónica, Sistemas o carreras afines.

EXPERIENCIA: 1 año en el manejo de los siguientes sistemas: Sistemas Operativos DOS, Windows 95,98 y 2000, UNIX, SQL Server, LAN WAN, Reuters. Lenguajes de programación.

TIEMPO DE ADAPTACIÓN EN EL PUESTO: 3 meses

V. RELACIONES

- **INTERNAS:** Con todos los departamentos
- **EXTERNAS:** Clientes

VI. CONDICIONES DE TRABAJO:

- **MEDIOS MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** Kit de herramientas, Computadora, programas, Sistemas computacionales y de procesos definidos

- **LUGAR DE TRABAJO:** Dpto. Sistemas
- **HORARIO DE TRABAJO:** Fijo
- **RIESGOS:** Ninguno

NOMBRE DEL CARGO: Programador
DEPARTAMENTO: Dpto. de Sistemas
CARGO DE QUIEN DEPENDE: Gerente de Sistemas

OBJETIVO DEL CARGO:

Mantener el sistema global de la empresa en óptimas condiciones y prestar un buen servicio con respecto a la tecnología de la compañía.

I. FUNCIONES:

- Administrar los recursos de los servidores tanto locales como remotos
- Administración de la Red.
- Creación de Reportes y Aplicaciones de la empresa.

II. ACTIVIDADES:

- Configuración y administración de redes LAN WAN,

- Instalación y configuración de la aplicación SOFLAB.
- Instalación y configuración del sistema operativo y aplicaciones a las estaciones de trabajo.
- Desarrollo de Aplicaciones y Creación de Reportes
- Respaldos de Bases de Datos

III. RESPONSABILIDAD:

- Velar por el buen funcionamiento de los sistemas, equipos computacionales y de procesos definidos.

IV. FORMACIÓN

ACADEMICA: Universitaria en Ingeniería electrónica, Sistemas o carreras afines.

EXPERIENCIA: 1 año en el manejo de los siguientes sistemas: Sistemas Operativos DOS, Windows 95,98 y 2000 o XP, UNÍX, SQL Server, Redes LAN ,WAN y Routers.

TIEMPO DE ADAPTACIÓN EN EL PUESTO: 3 meses

V. RELACIONES

- **INTERNAS:** Con todos los departamentos

- **EXTERNAS:** Clientes

VI. CONDICIONES DE TRABAJO:

- **MEDIOS MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** Kit de herramientas, Computadora, teléfono. Sistemas computacionales y de procesos definidos
- **LUGAR DE TRABAJO:** Dpto. de Sistemas
- **HORARIO DE TRABAJO:** Fijo
- **RIESGOS:** Ninguno

Anexo 5 (Reglamento de seguridad e higiene industrial)

REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

GENERALIDADES

MIEMBRO DEL COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

Art.1.El Comité de Seguridad e Higiene Industrial en SISCOM S.A. estará conformado por: El Gerente General, El Gerente de Recursos Humanos y El Gerente de Sistema.

La estructura y funcionamiento del Comité de Seguridad e Higiene Industrial, será la determinada en el Art. 14 del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

FUNCIONES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD

Art.2 .SON FUNCIONES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD:

- a) La revisión permanente de las normas de Seguridad e Higiene Industrial y recomendar su adopción a la Dirección de la Compañía.
- b) Investigar las causas de los accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales que se pudieren producir en la empresa y obligar la adopción de las medidas precautelatorias y correctivas necesarias.

- c) Vigilar el cumplimiento tanto de la Empresa como de los trabajadores, de Leyes, Reglamentos, Instructivos y medidas de prevención de riesgos.
- d) Capacitar a sus miembros en los principios de seguridad para que ellos a su vez formen en estos principios a todo el personal de la Empresa.
- e) Motivar y mantener el interés del personal e informarles sobre temas de Seguridad e Higiene Industrial.
- f) Procurar y lograr la participación concienzuda de todo el personal en programas de prevención de accidentes.
- g) Realizar periódicamente inspecciones de seguridad.
- h) Velar por el cuidado y equipamiento de botiquines de primeros auxilios.

Art.3. ACCIDENTES DE TRABAJO.- Para efectos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Accidente de Trabajo es "Todo suceso imprevisto o repentino que cause al trabajador lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena, así como las que sufre el trabajador al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa".

Art.4. ENFERMEDADES PROFESIONALES.- En enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que produce incapacidad".

Art.5.INSPECCIONES DE SEGURIDAD.- Las inspecciones de seguridad e higiene, son necesarias para localizar las causas de los accidentes, ayudan a proteger a los

trabajadores contra los riesgos. Las inspecciones continuas permiten difundir el o los programas de seguridad lo cual conlleva también a estimular a que los trabajadores individualmente inspeccionen sus propias zonas de trabajo.

ART.6 DE LAS RESPONSABILIDADES: DIRECTORES DE DEPARTAMENTO, SUPERVISORES.

- a) Es responsabilidad de los directores departamentales, supervisores, controlar que se tomen las medidas inmediatas para evitar que se produzcan o repitan accidentes debido a equipos defectuosos o mal protegidos y a procedimientos o actos inseguros.
- b) Deberán reportar todo tipo de accidente al departamento de recursos humanos a fin de proceder con los respectivos trámites legales pertinentes.(IESS)
- c) En lugares donde puede existir peligro o riesgo de incendio deberán verificar si existen los respectivos extintores apropiados para estos casos, los mismos que deberán encontrarse en perfectas condiciones operativas, y que las personas de estas áreas sepan donde exactamente se encuentran y como manejarlos.

ART.7.ES OBLIGACIÓN DE TODO TRABAJADOR:

- a) Acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en la ley, el IESS y el presente reglamento.

- b) Poseer los documentos proporcionados por las autoridades de salud, de acuerdo a lo que establece el Código de trabajo y el IEISS.
- c) Asistir a las reuniones de seguridad a que fueren convocados y tomar parte activa en ellas.
- d) Si observara alguna acción o condición insegura que amenace la vida o integridad física suya o de sus compañeros de trabajo, póngalos sobre aviso y comunique de inmediato.
- e) Cuando termine su turno de trabajo, deberá informarle al trabajador entrante de todo cambio que altere el funcionamiento normal del sistema.
- f) No es permitido en el trabajo toda clase de actos ajenos al mismo, como son los juegos o bromas con las que pudieren poner en peligro la seguridad o la vida de los demás y la propia; así como las prohibiciones establecidas en el código de trabajo y lo estipulado en el Reglamento Interno de la empresa.
- g) Los equipos eléctricos deben ser desconectados luego de terminar las tareas diarias.
- h) Leer los avisos de seguridad, no mover ni dañar los rótulos que señalan lugares peligrosos.
- i) No obstruya las puertas o vías de acceso de las instalaciones y edificios con materiales que dificulten o estorben la libre circulación.
- j) No trate de sacar manchas de su ropa con solventes volátiles, mientras la tenga puesta, igualmente se prohíbe correr dentro de las instalaciones

innecesariamente, así como llevar en los bolsillos objetos afilados o con puntas y comida.

ART.8. Los trabajadores que utilizan **HERRAMIENTAS DE MANO**, deberán tener presente las siguientes medidas de seguridad:

1. Seleccionar las herramientas adecuadas para el trabajo que se va a efectuar, luego de usarlas cerciórese de no dejar herramientas en el piso, límpielas y proceda a guardar en el sitio destinado para cada una.
2. Antes de usar asegúrese que las herramientas estén en buenas condiciones.

ART.9.ORDEN Y LIMPIEZA.- Para mantener orden y limpieza en prevención de la seguridad de los trabajadores y de un ambiente agradable, se deberán observar las siguientes reglas:

1. Fijarse siempre que no se produzca el amontonamiento de basura, papeles, etc. En los botaderos, los cuales deben desocuparse y barrerse todos los días o cada que sea necesario, esta medida prevendrá la posible ocurrencia de incendios.
2. Cuando existan canaletas para instalaciones eléctricas o de red, fijarse que siempre se encuentren cubiertos, con rejillas metálicas o con otros materiales adecuados.

3. Aprenda la forma correcta de realizar su trabajo, ese será el único camino seguro, si no está convencido que entiende su trabajo completamente, solicite a su superior inmediato instrucción adicional.

ART.10.PLAN DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS.-

1. La empresa mantendrá en los lugares que existan: equipos que pudieren ser focos de posible incendios, los respectivos extintores, de acuerdo a las normas técnicas recomendadas los del tipo más adecuado (A,B,C,MIXTO).
2. Se elaborará un plano de los posibles sitios con riesgo de incendio el mismo que será de conocimiento general de todo el personal.
3. Se elaborará un plan de evacuación, el mismo que será de divulgación general y conocimiento de todo el personal.
4. Deberá mantenerse constantes inspecciones para verificar que los equipos contra incendios se encuentren en perfecto estado, recargados, con los seguros funcionales, todo esto a cargo de la Administración de Recursos Humanos.
5. Al detectar incendio se debe suspender en forma inmediata el fluido eléctrico con toda precaución.
6. Se deberá mantener por lo menos una línea telefónica libre para el caso de llamadas emergentes.
7. Se debe tener permanente formación en lo referente a ataque al fuego y plan de evacuación y primeros auxilios con todo el personal de la empresa.

ART.11 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD POR OPERACIONES Y FUNCIONES.

11.1)ADMINISTRACIÓN.- Se observarán las siguientes medidas de seguridad:

1. Tener cuidado de que no existan cables, cordones sueltos, que puedan provocar caídas.
2. No dejar equipos de oficina encendidos (computadoras, sumadoras, cafeteras, etc.)
3. Nunca deje tomacorrientes libres, cables eléctricos pelados o deteriorados.
4. Revise antes de salir que no queden abiertas llaves de agua ni escapes de baños.
5. En los pasillos, oficinas, etc. Camine no corra puede causar daños a otra persona o a usted mismo.
6. Nunca almacene en las oficinas sustancias tóxicas que puedan emanar gases dañinos a causar explosiones.
7. Cuando encuentre sillas en mal estado, no las utilice, reporte el daño.
8. cuando deba subir para alcanzar algo utilice un medio adecuado, fijelo bien al piso, si es necesario solicite ayuda.
9. Tenga cuidado con los archivadores, ubíquelos siempre en lugares seguros, por ningún motivo saque más de un cajón a la vez.

10. Cuando deba de levantar pesos hágalo de tal forma que el peso o la tensión descargue sobre las piernas, mantenga en posición vertical su columna vertebral.
11. No use la lengua para sellar sobres, recuerde que el papel puede cortarlo, utilice pegante.
12. Cierre los cajones de escritorio, archivadores, etc. Luego de usarlos pero tenga cuidado de no lastimarse en especial remordiéndose los dedos.
13. Siempre debe de lavarse las manos antes y después de sentarse a operar, debido a que puede sufrir infecciones como la conjuntivitis.

ART.12. INSTALACIONES ELECTRICAS.- Cuando deban realizarse trabajos eléctricos se deben tener en cuenta las siguientes instrucciones:

- A menos que sea parte de su trabajo regular, no intente reparar ni ajustar ningún equipo eléctrico.
- Informe a su inmediato superior sobre todo aparato eléctrico que no ofrezca seguridad o necesite reparación.
- Antes de accionar interruptores verifique si el piso está seco, caso contrario párese sobre una tabla u otro aislante.
- Antes de efectuar reparaciones en equipos o instalaciones eléctricas tomar las precauciones debidas.

- Los tubos fluorescentes deben ser manipulados con cuidado especial, estos contienen compuesto de berilio que es peligroso para la salud, en caso de rotura de un tubo evite la inhalación de los gases contenidos en él.
- No cambie de alumbrado sin antes haber interrumpido el fluido eléctrico.

ART.13. QUE HACER EN CASO DE OCURRIR UN ACCIDENTE DE TRABAJO.

- Todo accidente por leve que parezca, debe ser reportado al inmediato superior y por este al departamento de Recursos humanos.
- El accidentado debe ser colocado en un sitio tranquilo y ventilado, debe despejarse el área de curiosos, si la lesión aparentemente permite la movilización del paciente hay que trasladarlo sin demora al centro médico privado más cercano o al IESS. En caso de prever que la lesión es grave no mover al accidentado y buscar ayuda especializada en forma urgente.

SANCIONES

ART.14.- El incumplimiento de las normas establecidas en el presente reglamento, será sancionado de acuerdo a las faltas cometidas.

ART .15.- El Comité de Higiene y Seguridad Industrial, analizará las faltas cometidas y emitirá sus recomendaciones a fin de que la gerencia o el Departamento de Recursos humanos establezca las sanciones correspondientes.

ART.16. Las infracciones serán sancionadas de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

ART.17. Todo lo no previsto en el presente reglamento, se observará lo dispuesto en el código de Trabajo, y, Reglamentos de Seguridad de Trabajo contra riesgos e instalaciones de Energía Eléctrica y toda disposición que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dicte en relación a esta materia.

Anexo 6

El Capital con que se constituyo la compañía fue de mil dólares de los Estados Unidos de América.

Resolución No. 99.1.1.3.08 de 16 de Octubre de 2003. Publicada en el **R.O. 278** de 26 de Octubre del mismo año, en concordancia con el Art. 99 literal **g)** de la ley para la Transformación Económica del Ecuador de 29 de febrero del 2000, publicada en el **R.O. 34** del 13 marzo del mismo año.

Anexo 7

Cumplimiento de otros requisitos en razón del objeto social.

Compañías Consultoras.- R.O. 136 del 24 de febrero del 1989. De acuerdo con el artículo citado, su objeto deberá contraerse únicamente a la actividad consultora, en cualquiera de sus manifestaciones.

Del Ámbito de la Ley

Art. 1 (Consultoría).- Prestación de servicios profesionales especializados, que tengan por objeto identificar, planificar, elaborar, evaluar proyectos de desarrollo, en sus niveles de factibilidad, diseño u operación.

Art. 2 (Consultores).- La consultoría podrá ser ejercida por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de conformidad con la presente Ley y su reglamento

De Los Consultores

Art. 5 (Compañías Consultoras).- Para que una compañía nacional pueda ejercer actividades de consultoría, deberá estar constituida de conformidad con la Ley de compañías.

Número Patronal

Toda persona natural o entidad que adquiriera la calidad de empleador, deberá inscribirse en el Registro Patronal del IESS. El número patronal asignado al empleador sirve de identificación en el IESS.

Pago al IESS

El patrono está en la obligación de realizar las respectivas aportaciones patronales a sus empleadores de acuerdo a las disposiciones vigentes.

Carnet de afiliación de Personal.

El patrono está en la obligación de solicitar al IESS, y gestionar la emisión de la Libreta de afiliación a cada uno de sus empleadores.

Anexo 8 (Patente única)

Impuesto de Patente Única

Artículo 44. Objeto.- El ejercicio de toda actividad económica que se realice dentro de la jurisdicción cantonal, a través de un establecimiento permanente, constituye objeto del presente impuesto y obliga a la obtención de la patente única anual.

Se entenderá por establecimiento permanente el lugar fijo donde el contribuyente, persona natural o sociedad, efectúa todas o parte de sus actividades, que puede ser un lugar o centro permanente para la dirección, agencia, sucursal, fábrica, taller, almacén, bodega, depósito o similares, así como las oficinas para el desarrollo regular de las actividades económicas.

Artículo 45. Sujeto Activo.- El sujeto activo del impuesto de patente única es la respectiva Municipalidad dentro de cuya jurisdicción se realiza la actividad económica.

Artículo 46. Sujeto Pasivo.- Son sujetos pasivos de este impuesto todas las personas naturales y sociedades que ejerzan actividades económicas, a través de un establecimiento permanente, dentro del cantón.

Artículo 47. Base Imponible y Tarifa.- Los Concejos, mediante ordenanza, establecerán la tarifa del impuesto anual en función del capital con el que operen los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón. La tarifa mínima será de diez (US\$10) dólares y la máxima de quinientos (US\$500) dólares de los Estados Unidos de

América) y En la misma ordenanza se establecerán las fechas máximas para el pago de este impuesto.

Solicitud para Registro de Patente

Requisitos generales:

Formulario “Solicitud para Registro de Patente Personas Jurídicas”.

Original (para verificación) y copia certificada de los Estados Financieros del período inmediato anterior al año de registro de la Patente Municipal, con la fe de presentación de la Superintendencia de Compañías o Bancos, según el caso.

Original y copia legible de la cédula de ciudadanía y del nombramiento actualizado del representante legal.

Copia legible del RUC actualizado de la compañía

Copia de la Escritura de Constitución (cuando es por 1ra. vez).

Copia legible del Comprobante de Pago de Patente del año anterior.

Original (para verificación) y copia legible de la Declaración y Comprobante de Pago del Impuesto del 1.5 por mil del año correspondiente (para renovación de Patente).

Requisitos adicionales (según el caso):

Original y copia legible del Certificado de Seguridad (otorgado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos), para establecimientos de concurrencia pública masiva (bares, discotecas, restaurantes, hoteles, moteles, cines, teatros, salas de espectáculos públicos, etc.).

Pasos del trámite:

Solicitar el formulario "Registro de Patente Municipal Personas Jurídicas" en las Ventanillas de Patente de la Dirección Financiera (Bloque Noroeste 2). La Tasa de Trámite para el pago de Patente se incluirá en el Comprobante de Pago de dicho impuesto.

Llenar la solicitud a máquina o con letra clara

Adjuntar a la solicitud todos los requisitos indicados, colocarlos en una carpeta y entregarla en las ventanillas de Patente de la Dirección Financiera, Bloque Noroeste 2, donde se le entregará la liquidación correspondiente. (No se aceptará documentación incompleta o ilegible). Cancelar en las Ventanillas de Recaudaciones (Bloque Noroeste 1) el valor del impuesto.

Nota: La cancelación del tributo se efectuara en forma inmediata a la presentación de los requisitos.

Anexo 9 (Amortización)

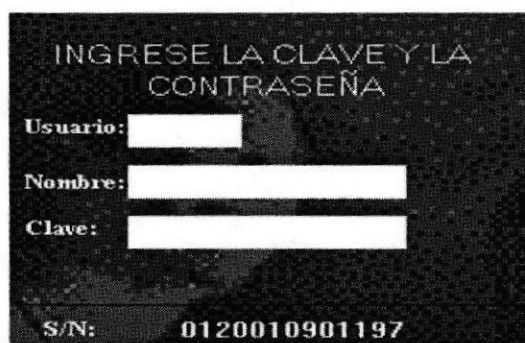
Rubro	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Valor	Amortización Anual	Valor	Amortización Anual	Valor	Amortización Anual	Valor	Amortización Anual	Valor	Amortización Anual
Gasto de Constitución	300	20	300	60	300	60	300	60	300	60
Total Amortización		20		60		60		60		60

Anexo 10 (Descripción detallada del Sistema)

Pantalla de Inicio del Sistema



Pantalla de Usuario



Pantalla principal de la aplicación



Pantalla ordenes de exámenes

Orden de Examen

Laboratorio

Orden: Factura: Caja:

Paciente: CAAMAÑO SOLIS ANITA Fecha:

Doctor: Convenio:

Ingreso de Ordenes Saldos Entrega de Ordenes

Recibo de pago:

Forma de Pago:

Tipo	Institucion bancaria	Cta. Tarje	Cheque, fec exp
EFFECTIV			
Total:			27,60
Cambio:			0,00

Observacion:

Subtotal:

Descuento:

+ IVA:

Total a pagar:

- Abono:

Pendiente:

Pago:

Saldo:

Pantalla resultado de exámenes

Resultado de Examen

Laboratorio

Orden: Fecha:

Paciente:

Ingreso de Resultados Imprimir

#	Clave	Prueba	Presición	Resultado	Unidades	C. Colonia	Otros MicroOr
1	HEMOG	Recuento de Hematies	2 Dec	4.18	mls. /ml		
2	HEMOG	Hemoglobina	1 Dec	13.4	g/dl		
3	HEMOG	Hematócito	1 Dec	40.1	%		
4	HEMOG	VCM Vol. Corpuscular Medio	0 Dec	96	u3		
5	HEMOG	HCM Hemoglobina Corp. Media	0 Dec	32	pg		
6	HEMOG	CHCM Conc. de Hb Corp. Media	0 Dec	33	%		
7	HEMOG	Recuento de Leucocitos	0 Dec	7.500	p. ml		
8	HEMOG	Blastos	0 Dec	0	%		
9	HEMOG	Promielocitos	0 Dec	0	%		
10	HEMOG	Mielocitos	0 Dec	0	%		
11	HEMOG	Metamielocitos	0 Dec	0	%		
12	HEMOG	Cayados	0 Dec	0	%		
13	HEMOG	Segmentados	0 Dec	67	%		
14	HEMOG	Eosinófilos	0 Dec	0	%		

Observacion:

Pantalla de Ingreso de exámenes y cultivos

Ingreso de Exámenes y Cultivos

Laboratorio

Examen / Cultivo

Examen Cultivo

Código: 218 09-ene-2004

Clave: HEMOG Hemograma

Precio: Normal 7.35 Especial 1 0.00 Especial 2 00.00 Especial 3 00.00 Especial 4 00.00

Componentes

Código	Nombre	Rango	Dec	Unidades
1	Recuento de Hematíes	2	12	mills./ml
3	Hematócrito	4	11	%
4	VCM Vol. Corpuscular Medio	1	10	u3
5	HCM Hemoglobina Corp. Media	1	10	pg
6	CHCM Conc. de Hb Corp. Media	1	10	%
15	Recuento de Leucocitos	1	10	p. ml
16	Blastos	0	10	%
17	Promielocitos	0	10	%
18	Mielocitos	0	10	%
19	Metamielocitos	0	10	%

Nuevo
 Modificar
 Buscar
 Grabar
 Cancelar
 Anular
 Salir

BIBLIOGRAFIA

a) TESIS

1. Letty Herrera, Renzo Huerta, Miriam Casierra, "Desarrollo para aplicaciones en sitio Web, para la elaboración de Medisalud.com.ec" (Tesis, Licenciatura en Sistemas de Información, Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2003

b) REFERENCIAS DE INTERNET

2. Javier Quiñones

<http://www.monografias.com/trabajos12/libauprod/libauprod.shtml>

3. José Orlando Morera

<http://www.monografias.com/trabajos15/plan-marketing/plan-marketing.shtml>

4. Ing. Maria Julia Solanelles Rojas

<http://www.monografias.com/trabajos12/aarrrt/aarrrt.shtml>

c) LIBRO CON EDICIÓN

5. Idesa, Dirección de Marketing y Ventas (Edición Didáctica Multimedia Marketing y Ventas,2001), pp. 352-360