



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación



LICENCIATURA EN SISTEMA DE INFORMACIÓN

TOPICO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Tema:

“Desarrollo y Dirección de Marketing para NET SOLUTION S.A. y su producto SYS DOCTOR, software para Control de Pacientes en Consultorios Médicos, previo su lanzamiento y comercialización en el mercado”

Autores:

Anl. Patricia María Marcillo Sánchez

Anl. Jenny De Lourdes Mendoza Burgos

Anl. Ivette Esmeralda Moreira Neira

Anl. Tania Guadalupe Yaguana Herrera

Año
2004

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a la Escuela Superior Politécnica del Litoral, ya que sus aulas han servido para que los maestros con ánimo de enseñanza hayan transmitido sus conocimientos a nosotros.

Además un reconocimiento especial a nuestros padres por habernos apoyado.

DEDICATORIA

A Dios,

A nuestros padres,

A nuestros familiares,

A nuestros amigos que en todo momento nos apoyaron a seguir adelante para la culminación de la carrera Universitaria.


DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestos en esta tesis, nos corresponden exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma, a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

(Reglamentos de exámenes y títulos profesionales de la ESPOL)

FIRMA DE LOS AUTORES DE TESIS


Anl. Patricia Marcillo Sánchez


Anl. Jenny Mendoza Burgos

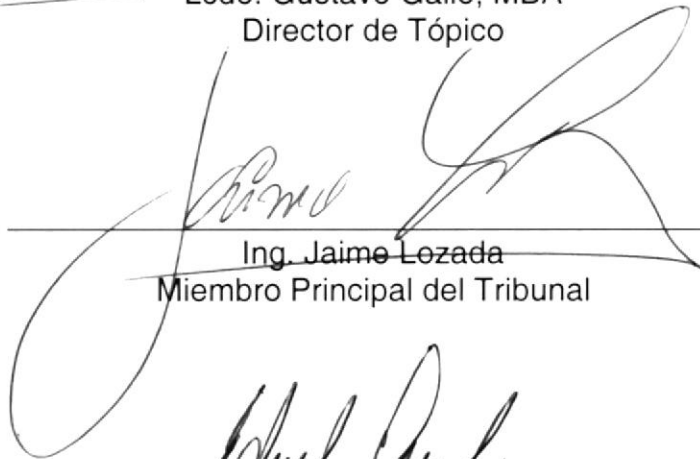

Anl. Ivette Moreira Neira


Anl Tania Yaguana Herrera

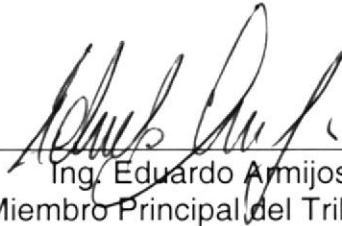
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Lcdo. Gustavo Galio, MBA
Director de Tópico



Ing. Jaime Lozada
Miembro Principal del Tribunal



Ing. Eduardo Armijos
Miembro Principal del Tribunal

RESUMEN

El presente proyecto comprende el Desarrollo y Dirección de Marketing para NET SOLUTIONS S.A. y su producto SYS DOCTOR previo su lanzamiento y comercialización en el mercado.

El Capítulo 1, permite conocer los antecedentes de la empresa, la historia del producto; su misión, visión y estructura orgánica. SYS DOCTOR es un software que consiste en el Control de historias clínicas para consultorios de medicina general.

En los capítulos 2 y 3 se presenta el justificativo del proyecto, su alcance, identifica los usuarios y los beneficios que aporta el producto, tanto al mercado como a la empresa. Se realiza un análisis del sector y la empresa, incluyendo al equipo de trabajo en su estructura, formación y capacitación; se analiza el producto / servicio, se identifica el mercado consumidor así como la segmentación del mercado, su posicionamiento, promesa básica, y el mercado competidor.

Capítulo 4, en este capítulo se desarrollan las estrategias de mercado más apropiadas para el producto y su entorno del mercado y acorde a su realidad financiera. Así como el Análisis Técnico de la empresa.

Net Solutions Group S.A. con una inversión inicial necesaria de \$12,400, se compone de 5 socios minoristas y un socio gestor que aporta con 10% más

que el resto de los socios, convirtiéndolo en el Gerente General. La oportunidad es clara, pues son escasas las empresas en el país que se dedique a desarrollar software en el área de la medicina.

El retorno de la Inversión está prevista después 11 meses de iniciado el lanzamiento, se la obtiene en el primer año con una tasa de retorno del 12%. Según lo presupuestado no se va incurrir en gastos financieros y aporte de algunos de los socios.

SYS DOCTOR, el doctor de la Nueva Era, como hemos llamado a nuestro Software Médico, consideramos se convierta en un requisito indispensable en todos los consultorios médicos donde sus beneficios son su carta de presentación: automatización completa del consultorio, mejora imagen Profesional, optimización de tiempo, aumenta la productividad, control y seguridad de la información.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
DECLARACION EXPRESA	IV
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	V
RESUMEN	VI
INDICE GENERAL	VIII
INDICE DE GRÁFICOS	XIV

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA Y SITUACIÓN ACTUAL	2
1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	3
1.3 VISIÓN	5
1.4 MISIÓN	5
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
CAPITULO II	7
2. ANÁLISIS DE MERCADO	7
2.1 CONSTITUCIÓN DEL MERCADO	8
2.2 ENTE REGULADOR	9

2.3	POSIBILIDADES DE IMPLEMENTACIÓN Y EXITO	12
2.4	RESTRICCIONES O BARRERAS	13
2.5	PRINCIPALES EMPRESAS Y PARTICIPACIÓN ESTIMADA DEL MERCADO ACTUAL	14
2.6	ANÁLISIS DE LA DEMANDA	15
	CAPITULO III	17
3.	ANÁLISIS DEL SECTOR Y LA EMPRESA	17
3.1	RECURSOS CUALIFICADOS DISPONIBLES	17
3.1.1	RECURSOS DEL SISTEMA	17
3.1.2	RECURSOS HUMANOS	18
3.1.3	CAPACIDAD Y FUTURO	18
3.1.4	VISION Y DEMANDA DEL SECTOR	19
3.1.5	CALIDAD DEL SERVICIO VS. RECURSOS HUMANOS	19
3.1.6	ANÁLISIS DEL EQUIPO DE TRABAJO	23
3.1.6.1	DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE GENERAL	23
3.1.6.2	DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE SOFTWARE	23
3.1.6.3	DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE DE VENTAS Y MERCADEO	23
3.1.6.4	DESCRIPCIÓN DEL CARGO: JEFE DE PROYECTOS	23
3.1.6.5	DESCRIPCIÓN DEL CARGO: SECRETARIA EJECUTIVA	23
3.1.6.6	DESCRIPCIÓN DEL CARGO: ASISTENTE DE VENTAS	24
3.1.7	DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CAPACITACIÓN	24
3.1.8	CAPACIDAD DE REPUESTA ANTE REQUERIMIENTOS EMERGENTES	24
3.2	FUNCIÓN DE LOS SISTEMAS ACTUALES	26
3.2.1	SISTEMAS QUE EXISTEN EN EL MERCADO	26
3.2.2	NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA	27
3.2.3	FORTALEZAS Y DEBILIDADES	28
3.2.4	PUNTOS VULNERABLES PERCIBIDOS	29
3.2.5	TENDENCIA EN CUANTO AL DESARROLLO	29
3.3	CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA	31
3.3.1	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE ACTUALMENTE BRINDAN LAS EMPRESAS	31
3.3.2	TENDENCIA DEL MERCADO EN RELACION AL SERVICIO	32
3.3.3	OPORTUNIDADES EN DESARROLLO DE VALORES AGREGADOS	32
3.3.4	CICLOS DE SERVICIO	33
3.3.5	FUGAS DEL SERVICIO.	35
3.4	ANÁLISIS DEL PRODUCTO	36
3.4.1	PRODUCTO / SERVICIO	36
3.4.2	VENTAJAS Y OPORTUNIDADES EN EL MERCADO	38
3.4.3	PUNTO DIFERENCIADOR	39
3.4.4	PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO	41
3.5	ANALISIS DEL CONSUMIDOR	43

3.5.1	IDENTIFICACIÓN Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	43
3.5.2	GRUPO OBJETIVO PRIMARIO Y SECUNDARIO	47
3.5.3	CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO	48
3.6	OBJETIVOS MERCADOLÓGICOS Y FINANCIEROS	49
3.6.1	CÓMO, DÓNDE, CUÁNDO Y POR QUÉ?	49
3.6.2	OBJETIVOS MERCADOLÓGICOS	50
3.6.3	OBJETIVOS FINANCIEROS	52
3.6.4	POSICIONAMIENTO Y PROMESA BÁSICA	53
3.6.5	PLAN DE CONTINGENCIA	54
3.7	COMPETENCIA	57
3.7.1	COMPETIDORES ACTUALES	58
3.7.2	PRINCIPALES COMPETIDORES	58
3.7.3	SHARE MARKET	61
3.8	CUANTIFICACIÓN Y ATRACTIBILIDAD DEL TAMAÑO DEL MERCADO	61
3.8.1	FUENTE DE INFORMACIÓN	63
CAPITULO IV		64
4.	ESTRATEGIAS DE PLAN DE MERCADEO	64
4.1	LANZAMIENTO DEL PRODUCTO	64
4.2	ESTRATEGIA DE PRECIO	66
4.3	ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACIÓN	67
4.4	ESTRATEGIA PROMOCIONAL	70
4.5	ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN	72
4.6	POLÍTICAS DE SERVICIO	73
4.7	POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN	75
CAPITULO V		81
5.	ANÁLISIS TÉCNICO	81
5.1	ANÁLISIS DEL PRODUCTO	81
5.2	EQUIPOS	87
5.3	MOBILIARIOS	88
5.4	PLANOS	89

5.5	HERRAMIENTAS	91
5.6	PLAN DE CONSUMO	93
	PLAN DE COMPRAS	95
5.7	PROVEEDORES	95
5.8	SISTEMAS DE CONTROL	97
	CAPITULO VI	98
	6. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO	98
6.1	GRUPO EMPRESARIAL	98
6.1.1	ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	98
6.1.2	POLÍTICA LABORAL	99
6.1.3	NIVEL DE SEGURIDAD Y RESTRICCIONES	104
6.1.4	FILOSOFIA DE SERVICIO	104
6.1.5	PERSONAL EJECUTIVO	105
6.2	ORGANIZACIÓN	107
6.3	EMPLEADOS	107
6.4	HERRAMIENTAS DE CONTROL Y DESEMPEÑO	108
6.5	ORGANIZACIONES DE APOYO	110
	CAPITULO VII	111
	7. ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL	111
7.1	ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA	111
7.2	ASPECTOS LEGALES DEL EMPLEADO	115
7.3	ASPECTOS LEGALES DEL CLIENTE	117
	Efectos positivos de la empresa para el conglomerado social	117
	CAPITULO VIII	121
	8. ANALISIS FINANCIERO	121
8.1	CAPITAL DE TRABAJO	121
8.2	INVERSIÓN DE ACTIVOS FIJOS	122

8.3	PRESUPUESTO DE INGRESOS	125
8.4	PRESUPUESTO DE EGRESOS	126
8.5	ANÁLISIS DE COSTOS	129
8.6	FLUJO DE CAJA	130
8.7	ESTADO DE RESULTADOS	132
8.8	BALANCE GENERAL	134
	RETORNO DE LA INVERSIÓN	136
8.9	RAZONES	136
8.10	RIESGOS E INTANGIBLES	138
8.10.1	RIESGOS DE MERCADOS	138
8.10.2	RIESGOS TÉCNICOS	140
8.10.3	RIESGOS FINANCIEROS	141
	CAPITULO IX	143
9.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	143
	CAPITULO X	144
10.	IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROYECTO	144
	RECOMENDACIONES	148
	CONCLUSION	149
	ANEXO A	150
	Manual de Funciones	150
	ANEXO B:	156
	Evaluación del Personal	156
	ANEXO C	166
	Pantallas del Sistema "Sys Doctor"	166

ANEXO D	171
Fuente de datos y resultados de las encuestas realizadas	171
Fuente de datos y resultados de las encuestas realizadas	173
ANEXO E	176
Pantalla principal de la página Web del INEC	176
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	177

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 – Distribución del Mercado	16
Grafico 2 – Demanda satisfecha e insatisfecha	18
Grafico 3 – Modelo de Calidad	23
Grafico 4 – Pantalla de presentación del Sistema	39
Grafico 5 – Distribución de los sectores	65
Grafico 6 – Pantalla presentación del sistema	168
Grafico 7 – Pantalla acceso al sistema	168
Grafico 8 – Pantalla principal del sistema	169
Grafico 9 – Pantalla mantenimiento historias clínicas	169
Grafico 10– Pantalla de medicamentos	170
Grafico 11– Reporte de pacientes	170
Grafico 12– Reporte Obtenido por paciente	171
Grafico 13– Reporte estadístico por paciente	171
Grafico 14– Acerca del sistema	172
Grafico 15– Pagina principal del INEC	178

INTRODUCCIÓN

El cuidado de la salud es una industria que usa intensivamente información en sus diferentes procesos, esto hizo que se madurara la idea de crear un sistema (producto) que satisfaga las necesidades en este ámbito. A este producto se le denominó **SYS DOCTOR**.

El producto fue desarrollado con el asesoramiento de un médico de medicina general, el Dr. Danny Granda. El mismo que participó en el desarrollo del producto (SYS DOCTOR) y las pruebas respectivas. Los costos de desarrollo fueron asumidos por todos los socios

Con el pasar de tiempo la oferta de otros sistemas con similares características al programa SYS DOCTOR nos llevó al mejoramiento y pruebas de calidad de nuestro producto para así ofrecer a la demanda servicios en tiempos, costos y calidad.

CAPITULO I

1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA Y SITUACIÓN ACTUAL

En octubre de 2002, Guayaquil-Ecuador se reunieron 6 personas, para formar una empresa que prestara servicios en el desarrollo e Integración de Sistemas con creatividad y madurez profesional, estos se dividieron en un socio principal de la empresa, 5 personas restantes como socios minoristas. La empresa se denominó Net Solutions Group S.A.

Los ingresos de la empresa han permitido dotarnos de una estructura física necesaria para establecer el equipo de trabajo con recursos de red, equipos informáticos, muebles de oficina, suministros necesarios, etc.

1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Es un producto moderno, de fácil instalación y totalmente garantizado que ofrece al cliente con costos bajos, disminuyendo costos y, aumentando ingresos, otorgándoles además competitividad en el medio en el que se desenvuelven.

Los clientes se dividen en dos grupos: médico de consultorio y médico de hospitales, aplicando el mismo producto para ambos.

Entre sus principales características están:

- ✓ Seguridad de ingreso por médico
- ✓ Listado de Medicamentos para recetar
- ✓ Listados Diagnóstico (Enfermedades)
- ✓ Vacunas
- ✓ Seguro Médico
- ✓ Datos del Usuario(Médico)
- ✓ Ficha Médica: Datos Generales, Datos pediátricos y personales, Datos patológicos, Datos ginecológicos, Datos obstétricos

- ✓ Consultas: Motivo de Consulta y Revisión de sistemas, Examen Médico y Diagnóstico, Datos de Embarazo, Medicación e indicación, Vacunación, Dosis, Observación, Control y seguimiento de tratamiento.

- ✓ Reportes: Pacientes y Datos, Consulta por pacientes Historia clínica, Medicinas, Enfermedades, Vacunas, Seguros, Estadístico Enfermedades, Estadístico sexo, Estadístico Medicamentos, Estadístico vacunas.

1.3 VISIÓN

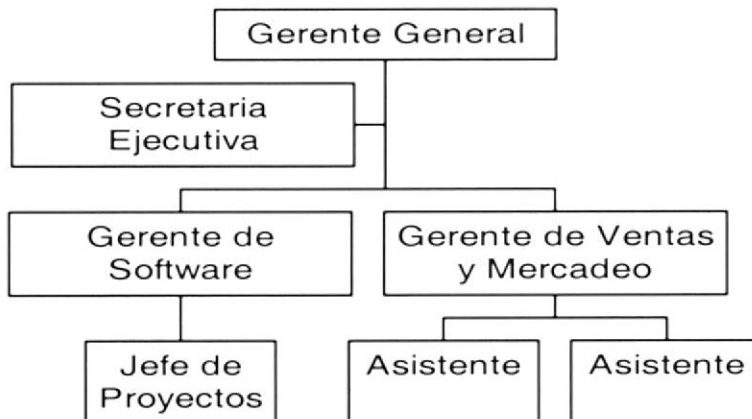
Ser una empresa que mejore continuamente sus procesos, innovando sus productos y servicios, contando con personas basadas en el conocimiento y la ética profesional, para ofrecer productos y servicios de alta calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

1.4 MISIÓN

Crear productos para el ámbito de la Salud brindando especial interés al trabajo que realiza el médico, ayudándolo a automatizar sus labores administrativas y garantizando la eficiente atención de los pacientes Todo esto mediante un grupo de profesionales en desarrollo de sistemas altamente calificado.

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Directiva de NetSolutions Group. S.A



CAPITULO II

2. ANÁLISIS DE MERCADO

En una época de globalización y de alta competitividad de productos o servicios, como lo es en el cambiante mundo del marketing es necesario estar alerta a las exigencias y expectativas del mercado, es de vital importancia para asegurar el éxito de las empresas, hacer uso de técnicas y herramientas, una de ellas es llevar a cabo un estudio de mercado para analizar competencia, canales de distribución, lugares de venta del producto, que tanta publicidad existe en el mercado, precios, etc.

Para realizar éste Plan de Marketing presentamos las fases de un estudio de mercado que abordaremos con amplitud apoyados de herramientas de mercado, es decir, mediante sondeos de opinión como son las encuestas, utilizadas para recopilar información valiosa y necesaria a la hora de la toma de decisión.

2.1 CONSTITUCIÓN DEL MERCADO

Los mercados de la salud representan un segmento relativamente importante en la actividad económica del país, que involucra un número muy grande de oferentes y demandantes. Presenta además una serie de particularidades que lo hacen diferente de otros mercados, tanto desde el punto de vista de las características intrínsecas de los servicios que en él se comercian como desde el punto de vista institucional y de funcionamiento.

La teoría económica suele considerar a la salud como un sector de actividad que no se puede confiar enteramente al libre accionar del mercado, ya que el mismo presenta una serie de elementos cuya provisión eficiente escapa a la capacidad de los mecanismos de precios. Así, por ejemplo, ciertos aspectos ligados con el nivel global de salud de la población pueden considerarse como bienes públicos. Otros, como el control de la difusión de las enfermedades, generan fuertes efectos externos. Finalmente, los mercados de prestaciones de salud se caracterizan también por la existencia de problemas de información asimétrica entre los diferentes agentes económicos implicados en él.

Nuestro grupo objetivo, hacia el cual estará dirigido nuestro producto, serán los Médicos que tengan consultorios grandes y medianos de Medicina General, abarcando el área urbana de las principales provincias del país como Guayas, Pichincha y Azuay.

2.2 ENTE REGULADOR

Las operaciones mercantiles se encuentran reguladas por las leyes que rigen el comercio y las empresas, así como por el Código Civil.

Empresa

- En cuanto a la conformación de la empresa, estaría regulada por la Súper intendencia de Compañías.

Implicaciones Tributarias

- Obligatoriamente debemos inscribirnos en el Registro Único de Contribuyentes como persona jurídica, pues estaremos realizando actividades económicas en el país. Para obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC), presentaremos una solicitud en la delegación regional del Servicio de Rentas Internas correspondiente a nuestro domicilio fiscal como contribuyente.
- La compañía tiene que declarar al SRI el impuesto a la renta anual, IVA mensual y las tasas de ley exigidas por la Súper intendencia de compañías.
- Llevar la contabilidad, pues, basándose en los balances se pagan las retenciones a la fuente e IVA, servicios profesionales de nuestros

asesores, impuesto a la renta y el IVA generado sobre las ventas efectuadas.

La declaración de los impuestos al SRI se realizará de acuerdo a lo señalado en el calendario de fechas de declaración de dicha institución.

- Nuestra compañía estará sujeta a vigilancia y control por parte de la Súper intendencia de Compañías y deberemos realizar contribuciones que serán fijadas anualmente, basándose en los activos reales de la compañía.
- Los estados financieros son presentados a la Súper intendencia de compañías.

Implicaciones Comerciales

- La facturación se realizará utilizando los documentos emitidos por una de las imprentas autorizadas por el SRI.
- La comercialización de nuestros servicios estará sujeta a firmas de contratos por parte del cliente y del proveedor como respaldo. Por parte del cliente, en el caso de que el cliente adquiera nuestros servicio; y por parte del proveedor, si éste realizare negociaciones con nosotros.

Implicaciones Laborales

- Las obligaciones laborales que la empresa contraerá con los empleados son: Afiliación al IESS y Aporte Patronal
- Mensualmente se tiene que realizar los aportes al IESS en un 11,15 % como aporte patronal y 9,35 % como aporte personal. Previamente obtendremos un Número Patronal para poder realizar tramites relacionados con esta entidad
- La empresa está en la obligación de realizar un aviso de entrada y salida cuando el empleado termina su relación laboral, aviso de enfermedad y aviso de accidente de trabajo a todos sus empleados.
- Nuestros colaboradores directos a excepción de nuestros asesores a quienes se les pagará por medio de facturas, se les hará la respectiva retención en la fuente, estarán enrolados; por lo tanto gozarán de todos los beneficios de ley.

Software Médico

- En relación al Software médico no existe en si un ente regulador, pero podríamos suscribir el Software a AESOF (Asociación ecuatoriana de software), o también suscribir el software con el aval del Colegio de Médicos.

Consumidor

- Si es una clínica, ésta debería tener los respectivos permisos municipales y regulados por el Ministerio y Comisaría de Salud y del Colegio de Médicos.

2.3 POSIBILIDADES DE IMPLEMENTACIÓN Y EXITO

Las posibilidades de implementación, son muchas, ya que en el mercado, un 64% se encuentra sin explotar incluido un 2% que usa sistemas gratuitos de Internet. Con una campaña agresiva, con la cual se pueda vencer la resistencia al cambio mostrando los beneficios que recibirá el usuario con una inversión moderada.

Nuestra posibilidad de cubrir el mercado (4213 médicos de medicina general que existen en el Ecuador), es de 18.88% (796) en los dos primeros años; y en los cuales existe una gran expectativa en el software. Estos médicos de medicina general están en nuestro mercado meta de Guayas, Pichincha y Azuay.

2.4 RESTRICCIONES O BARRERAS

En un sondeo realizado (véase Anexo D), hemos determinado que en nuestro país los posibles inconvenientes con que nos podríamos topar serían los siguientes:

1. En un porcentaje del 82%, los consultorios están acostumbrados a llevar en forma manual el registro de las fichas médicas, o en un procesador de texto Word, Excel, etc. para lo cual tendríamos que lanzar una campaña agresiva para convencerlos de los beneficios de la automatización de sus consultorios utilizando nuestro software, el mismo que es muy simple de manipular.
2. Existen una gran cantidad de programas gratuitos de Internet, los cuales están siendo utilizados por un 2% de los consultorios, para lo cual tendríamos que explicarles las desventajas que implican usar este tipo de programas, ya que no tiene soporte técnico garantizado.
 - ✓ Muchas veces los gobiernos desean mantener el poder de la industria, y a veces es más fácil controlar un monopolio que una industria competitiva. Otro factor es que los monopolios gubernamentales representan una fuente de ingreso muy apropiado.

2.5 PRINCIPALES EMPRESAS Y PARTICIPACIÓN ESTIMADA DEL MERCADO ACTUAL

Muchas de las empresas competidoras proveen a sus clientes de un buen servicio lo cual les ha permitido posicionarse como líderes en el mercado, así, como muestra de lo dicho, podemos mencionar a Ocitel S.A. (iHospital), OmegaByte (H-Clinic), SIAMED sin embargo, existen empresas que no realizan seguimiento a sus clientes siendo una desventaja para ello, pues no tienen posibilidad de medir el grado de satisfacción del cliente. Según estudios realizados, iHospital ha captado un promedio de un 21% del mercado en su respectiva área.

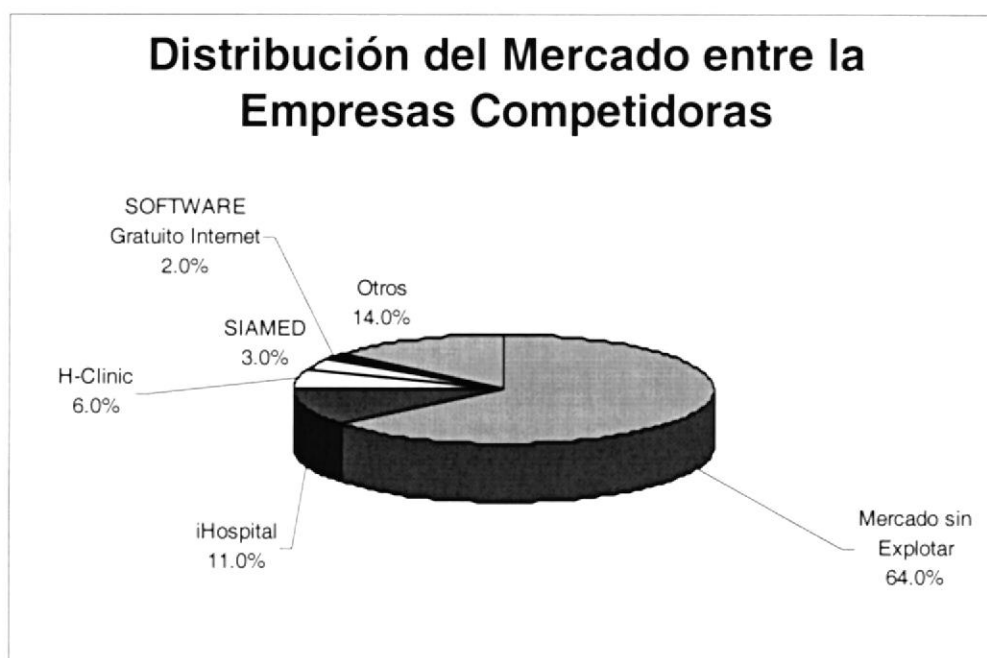


GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN DEL MERCADO

(Fuente de Datos, véase Anexo D)

Según la encuesta realizada (resultados véase en el Anexo D) determinamos que en nuestro país, este mercado no está muy explotado por lo que no existen empresas que sobresalgan, todos los proveedores de estos servicios están orientados a la clase alta y empresas comerciales e industriales de prestigio.

Nuestro producto que va dirigido a un mercado no explotado, siendo esta una de las razones que nos conducen a suponer que con una publicidad agresiva podremos captar una buena fracción del mercado llegando así a convertirnos en líderes dentro del sector.

Nuestras operaciones estarán enfocadas en la provincia del Guayas, Pichincha y Azuay, enfatizando el primero como grupo objetivo trascendental.

La provincia del Guayas, representa el 24% del total de médicos a nivel de país. Pichincha representa el 24% y Azuay el 9%.

Los tres grupos de clientes poseen un poder adquisitivo estable y medio por lo que incursionaríamos en este mercado.

2.6 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Conocer cómo es la demanda, esto es, cuáles son las características, las necesidades, los comportamientos, los deseos y las actitudes de los clientes, siempre puede resultar una cuestión de alto interés para facilitar

la planificación y la gestión en un sector tan novedoso y complejo. Por eso se plantea el interés de realizar, a partir de la información obtenida un análisis específico de la Demanda Satisfecha e Insatisfecha. La demanda en el mundo entero de software y servicios informáticos sigue creciendo a un ritmo sin precedentes a medida que las computadoras y el Internet penetran cada vez más en todos los aspectos de la sociedad.

Los países desarrollados y en desarrollo, sector privado están en un acelerado proceso de informatización cada vez más amplio y que exige la más variada selección de soluciones de alta calidad así como también el sector médico.

La Demanda actual que actualmente esta trabajando con software médicos, hay un 25.0% Satisfecha y un 75.0% insatisfecha.

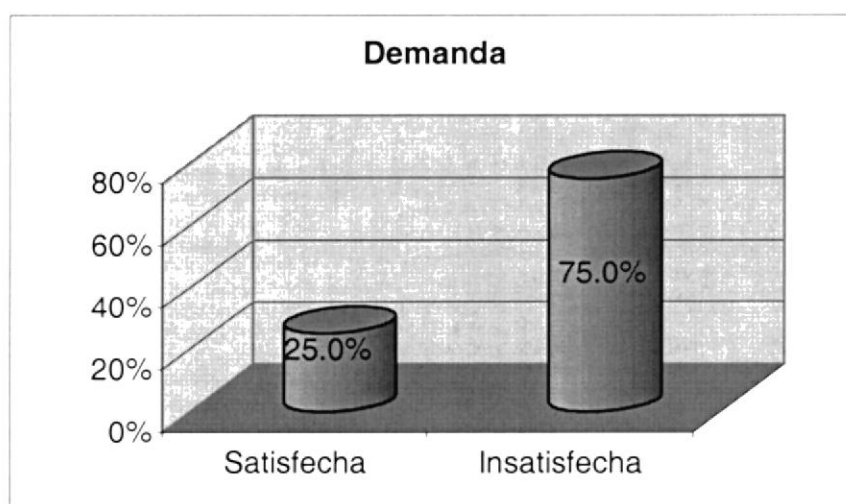


GRÁFICO 2. DEMANADA SATISFECHA E INSATISFECHA (Fuente de Datos, véase Anexo D)

CAPITULO III

3. ANÁLISIS DEL SECTOR Y LA EMPRESA

3.1 RECURSOS CUALIFICADOS DISPONIBLES

3.1.1 RECURSOS DEL SISTEMA

Características Técnicas del Equipo para su funcionamiento.



- Procesador Pentium MMX 233MHZ
- 64MB RAM
- 6GB de Disco Duro mínimo

- CDROM de 24X de velocidad
- Floppy Drive de 1.44 3.5"
- Monitor de 14" o más pulgadas
- Keyboard & Mouse
- Impresora
- Sistema Operativo Windows en cualquiera de sus versiones

3.1.2 RECURSOS HUMANOS

El personal con el que cuenta nuestra compañía es altamente capacitado en cada una de las áreas en que está distribuida, brindando seguridad a nuestros Clientes y recibiendo por parte de ellos la confianza que nos hace fuerte convirtiéndonos en una opción importante a la hora de resolver sus necesidades.

3.1.3 CAPACIDAD Y FUTURO

Actualmente estamos produciendo muy cercano a la capacidad máxima, es decir, el personal con que contamos satisface las necesidades de nuestros clientes con su esfuerzo.

3.1.4 VISION Y DEMANDA DEL SECTOR

Se tiene pensado abastecer todas las necesidades del profesional médico. El mercado que nos estamos enfocando es un mercado virgen sin explotar, en las que tenemos todas oportunidades para ingresar en ese medio.

Demanda

En estos momentos el mercado no se encuentra saturado porque en si no existe productos que satisfaga las necesidades de los médicos que es nuestro principal beneficiario y cliente. Y más vamos a crear la necesidad en nuestro mercado e incentivar que deben automatizar sus procesos por medio de unas herramientas que los ayuden en sus labores.

3.1.5 CALIDAD DEL SERVICIO VS. RECURSOS HUMANOS

- La empresa, como base del éxito del proceso de mejoramiento ha determinado una adecuada política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes. Para esto la empresa creará el compromiso de todos los componentes de la organización.
- La política de calidad ha sido redactada con la finalidad de que pueda ser aplicada a las actividades de cualquier empleado, igualmente será

aplicada a la calidad de los productos o servicios que ofrece nuestra empresa.

- Para dar efecto a la implantación de esta política, los empleados tendrán los conocimientos requeridos para conocer las exigencias de los clientes, y de esta manera lograr ofrecerles excelentes productos o servicios que puedan satisfacer o exceder las expectativas.
- El personal en cuanto al servicio está acorde a las exigencias de los clientes a través de programas de capacitación de Atención al Cliente y Calidad en el Servicio.

Aseguramiento de la calidad

Para asegurar calidad:

- Desarrollar y comprender el término de calidad total como clave del éxito, así el servicio que brinden nuestros empleados a los clientes será de calidad.
- Determinar mecanismos de evaluación de calidad en las empresas para así poder conocer la situación real de la organización y poder planificar, orientar y mejorar los recursos hacia todos los niveles de la organización, con el objetivo de cumplir con nuestra visión.

Modelo de calidad adoptado por la empresa

La empresa gracias a los agentes facilitadores, espera resultados claves lo que nos lleva a la innovación y aprendizaje en donde:

- **Resultados en los clientes:** resultados en la satisfacción de los médicos
- **Personas:** usuario que utiliza el sistema.
- **Sociedad:** satisfacción de los pacientes que se hacen atender en dicho centro médico.



GRÁFICO 3. MODELO DE CALIDAD

En cuanto al servicio que brinden nuestros empleados a los clientes los podemos categorizar de la siguiente manera:

- Servicio en atención al cliente a través de las llamadas

- 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.

- Atención personalizada a domicilio.
 - Puntualidad, eso le dé una imagen de eficiencia a la empresa.
 - Trato cortés y amable.
 - Explicar claramente el origen del problema, garantías de soporte y mantenimiento.
 - Dar soluciones claras y no confundir al cliente.
 - Dar confianza al cliente.
 - A través de folletos, informes, revistas...promociones de nuestros productos

3.1.6 ANÁLISIS DEL EQUIPO DE TRABAJO

En la parte de Recursos humanos, que es de vital importancia, se utilizarán adecuadamente programas de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo, además de mejorar, analizar con lo que actualmente se cuenta.

3.1.6.1 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE GENERAL

Véase el Anexo A

3.1.6.2 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE SOFTWARE

Véase el Anexo A

3.1.6.3 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE DE VENTAS Y MERCADEO

Véase el Anexo A

3.1.6.4 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: JEFE DE PROYECTOS

Véase el Anexo A

3.1.6.5 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: SECRETARIA EJECUTIVA

Véase el Anexo A

3.1.6.6 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: ASISTENTE DE VENTAS

Véase el Anexo A

La evaluación del personal. Ver Anexo B.

3.1.7 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CAPACITACIÓN

- La capacitación es fundamental para el crecimiento continuo de una empresa, ya que ésta, se encuentra representada por sus empleados, es necesario que su nivel de conocimientos esté siempre actualizado, de acuerdo a los avances tecnológicos y médicos.
- La capacitación para nuestra empresa es un aspecto estratégico en donde se deben concentrar los esfuerzos organizacionales para alcanzar la principal idea a futuro, como también la reingeniería de procesos, y así alcanzar la certificación de los sistemas de calidad.

3.1.8 CAPACIDAD DE REPUESTA ANTE REQUERIMIENTOS EMERGENTES

Mejoramiento Continuo

1. Plan de Seguridad.- Debemos considerar la seguridad de:

- Base de datos.- Trabajar con procedimientos para Hackers.

- Del Sistema Ejecutable y de los fuentes crear claves de seguridad por separados para cada uno.
 - Copias ilegales, registro de propiedad intelectual del software y piratería.
2. **Nuevo Competidor**.- Estar preparados para cuando aparezca un nuevo competidor, lo que vamos a realizar es promociones de garantía del sistema, darles capacitación gratis por un mes, aliarnos con distribuidores y realizar combos (ordenadores más sistema por un precio módico).
 3. **Desastres Naturales**.- Debemos estar preparados para los desastres naturales como incendios, terremotos, robos, etc. para esto vamos a realizar respaldos del sistema y guardar uno en la empresa y otro en un casillero del Banco Central.
 4. **Resistencia del Cliente**.- Crear conciencia que la tecnología avanza y que hay que adaptarse al cambio en los procesos que actualmente llevan los médicos, explicarles los beneficios que van a conseguir con la adquisición de un software Médico, realizar publicidad por Radio, Periódico, TV, Internet, Revistas.

3.2 FUNCIÓN DE LOS SISTEMAS ACTUALES

3.2.1 SISTEMAS QUE EXISTEN EN EL MERCADO

En el mercado existen varios software médicos que son de ayuda para los doctores en sus consultorios los cuales están desarrollados desde un simple Editor de Texto hasta un complejo lenguaje de programación, podemos mencionar a Ocitel S.A. (iHospital), OmegaByte (H-Clinic), SIAMED.

Este software busca dotar a los médicos de un programa que les ayude a llevar un control de las fichas de sus pacientes de forma automatizada, reduciendo así, el tiempo de ingreso y búsqueda de fichas médicas.

Los software médicos que existen en el mercado pueden ser clasificados en:

- ✓ Software de Medicina General (Siamed)
- ✓ Software de Especialidades (H-Clinic)
- ✓ Software integrado que cubre las los anteriores (iHospital)

Las funciones de estos sistemas son:

- ✓ Automatizar el proceso médico y/o administrativo para consultorios y/o clínicas.

La función que desempeñan estos programas son similares entre ellos, sus diferencias se basan en:

- ✓ Plataforma de desarrollo
- ✓ Entorno gráfico
- ✓ Complejidad
- ✓ Tiempo de Respuesta
- ✓ Accesibilidad

3.2.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

- ✓ La satisfacción de los clientes en el uso de cualquier software médico puede basarse en el acceso en línea a las fichas de los datos médicos de sus pacientes y rapidez en la accesibilidad a la información.
- ✓ El escaso conocimiento que pueda existir en manejo del computador y la complejidad del funcionamiento del software médico hacen que exista un rechazo al uso de estos programas.
- ✓ El uso de software médicos instalados desde el Internet, crea una satisfacción a medias al médico que lo usa (muchas veces porque no cubre todos sus requerimientos), aunque cabe recalcar que estos sistemas no son personalizados y que muchos de ellos son obtenidos de forma gratuita.

- ✓ Sin embargo, a pesar de que la tecnología avanza y el computador se convierte día a día en la herramienta de trabajo de todo profesional, el nivel de utilización de estos programas, en términos prácticos, solo está entre el 5 y 10%, la otra parte todavía utiliza el papel para la mayoría de sus transacciones. Se estima que el nivel de satisfacción percibida por parte de los médicos que utilicen el Sys Doctor será de un 90% ya que el software cubre en su totalidad las necesidades requeridas por el médico.

3.2.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

A continuación se mencionan las fortalezas y debilidades del programa SYS DOCTOR

Fortalezas

- Plataforma de desarrollo segura
- Personal de desarrollo altamente calificado
- Adaptarse rápidamente a las tendencias del mercado
- Soporte técnico gratuito limitado después de la instalación.
- Reporte estadísticos para la toma de decisiones.
- Facilidad de manejo del programa.
- Costo accesible

Debilidades

- Producto con una imagen un poco joven
- Instalación un poco difícil si no se tiene un mínimo conocimiento de computación

3.2.4 PUNTOS VULNERABLES PERCIBIDOS

- Este software al igual que muchos programas existentes están propensos a la contaminación de virus informáticos.
- La manipulación de archivos por parte del usuario puede ocasionar que se eliminen archivos necesarios para el funcionamiento y ejecución del sistema.
- No es integrable con otros sistemas, si el doctor posee otro software administrativo o de especialidades que se desee integrar al SYS DOCTOR sería poco probable.

3.2.5 TENDENCIA EN CUANTO AL DESARROLLO

Los sistemas médicos fueron desarrollados inicialmente en las plataformas que en esa época estuvieron al alcance, estas plataformas fueron:

- ✓ FoxPro para Dos
- ✓ FoxPro para Windows

- ✓ Cobol

- ✓ C++

Muchos sistemas que están puestos en el mercado aún se encuentran funcionando en esas plataformas.

Pero el avance tecnológico ha hecho que actualmente se utilicen herramientas de desarrollo más sofisticadas dándole al usuario un ambiente más agradable de trabajo. La nueva tendencia se basa en:

- ✓ Visual Studio .Net

- ✓ ASP .NET

- ✓ Java

Nuestro software se encuentra desarrollado en Visual Basic 6.0 con MySql.

Las nuevas tendencias del mercado se enfocan a lenguajes más modernos como Visual Studio.Net. Se contempla en un futuro migrar nuestra aplicación a esta nueva herramienta.

3.3 CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA

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

- ✓ Uno de los aspectos que actualmente contribuye a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es **la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben**.
- ✓ Resulta obvio que para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar "**calidad del servicio**".
- ✓ Las empresas a pesar de que se preocupan por dar un servicio de calidad a sus clientes, estos no se encuentran completamente o casi nada satisfechos es muy difícil satisfacer a todo un mercado, pero si se busca aumentar el porcentaje de satisfacción.
- ✓ Para evaluar el servicio de calidad de una empresa existen distintas posibilidades de medición. El uso de indicadores externos (encuestas estandarizadas que recogen la opinión expresa de los clientes) como instrumentos de medida de la calidad del servicio, sería una buena técnica adoptada por nuestra empresa.

3.3.2 TENDENCIA DEL MERCADO EN RELACION AL SERVICIO

Este mercado, es un mercado de precios, pero muchas veces esto hace que se descuide la parte del servicio.

Pero no debemos asociar precio con servicio, independiente del precio del producto o servicio que se esté dando, este siempre debe de gozar de los estándares de calidad (o por lo menos acercarse a estos).

El cliente espera obtener un resultado (costo/beneficio) razonable del producto.

3.3.3 OPORTUNIDADES EN DESARROLLO DE VALORES AGREGADOS

Se ha estudiado la posibilidad de entregar valores agregados dependiendo del volumen de ventas, así:

- Si la venta se realiza para un hospital, y el total de software vendido supera los 5 consultorios, se entregarán cursos sin costo, con una duración de 10 horas en total en las siguientes herramientas:

Windows, Word, Excel y Power Point.

Los cursos serán dictados en las instalaciones del cliente, con esto evitaremos readecuaciones de espacio continuas en nuestras oficinas.

- Si los pagos son al contado, tiene opción a otra licencia de uso del software a mitad de precio.

3.3.4 CICLOS DE SERVICIO

Ubicación Geográfica.

Net Solutions se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil. Luque 1021 y 6 de marzo. Piso # 3 Ofic. 54.

Identificación propia del negocio

En el piso 3 Ofic. 54 se encuentra un letrero que identifica el nombre de la empresa, fondo negro con letras doradas, aunque no representa el logo de la empresa.

Parqueo.

No existe un lugar propio del edificio donde parquearse, pero al frente de este, existe un lugar donde se pueden guardar los carros.

Si se llega en transporte urbano, existen muchas líneas de transporte que pasan al pie del edificio.

Contacto: Primer punto de contacto adecuado para la atención

A la entrada del edificio está el guardia de seguridad, este le indica la oficina que se está buscando.

El Punto de contacto personal es la secretaria que es la que recibe al cliente.

Tiempo de espera

El cliente pasa inmediatamente a la oficina donde la secretaria lo atenderá y le preguntará los motivos de la visita, y le brindará café y unas revistas, para que sea más agradable la espera.

Contacto Físico con el producto o lo que se busca

Una vez especificado el motivo de la visita, este es atendido por la persona respectiva para solucionar el requerimiento. Este requerimiento puede ser por servicio de algún producto o simplemente por información.

Salida

Una vez que el cliente queda satisfecho es despedido por la secretaria de la empresa.

Luego el cliente se dirige a salir de las instalaciones de la empresa para ello va hasta los ascensores, para bajar y salir del edificio.

Una vez que salió del edificio donde queda ubicada la empresa, en caso de haber llevado vehículo, debe caminar hacia el lugar de parqueo, porque a las afueras del edificio donde esta ubicado la empresa no hay parqueo, pero a dos cuadras hay un parqueadero, si no lleva vehículo, de acuerdo a la ubicación física donde esta ubicada

la empresa (centro de la ciudad de Guayaquil), son calles por las que fluyen gran cantidad de taxis y buses

3.3.5 FUGAS DEL SERVICIO.

Parqueo.

Una de las fugas, es que el cliente que ha llegado en transporte propio y el lugar donde alquilan parqueo se encuentra lleno, se hace muy difícil buscar un lugar de parqueo dependiendo la hora de llegada.

Búsqueda de la oficina.

A pesar de que existen ascensores, estos se encuentran la mayor parte del tiempo en reparación, lo que dificulta llegar a la oficina que se encuentra en el tercer piso y donde hay que hacer uso de las escaleras.

Letrero.

El letrero con el nombre de la empresa es muy pequeño, no es muy legible a simple vista.

Contacto.

No siempre está la secretaria en la oficina, ya que solo trabaja medio tiempo, y no hay quien atienda al cliente y reciba las llamadas.

Fugas del servicio en relación al sistema desarrollado

- **Atención al Cliente.**- Cada instalación del software requerirá esfuerzos de capacitación y soporte al usuario y si la demanda crece, el personal con el contamos actualmente no abastecerá el mercado cubierto y con ello se puede afectar la satisfacción del cliente y en consecuencia la imagen del servicio.
- **Los Equipos.**- El incorrecto funcionamiento del equipo hace que las condiciones de operación degraden el funcionamiento de nuestro sistema.
- **La información.**- Resulta siempre de vital importancia respaldar la información del sistema, si el cliente no posee los recursos necesarios de almacenamiento externo, la pérdida de información por falencias del equipo puede ser mal interpretado como fallas del sistema.

3.4 ANÁLISIS DEL PRODUCTO

3.4.1 PRODUCTO / SERVICIO

Dirigido a la medicina general y orientada al área de consultorios, dispensarios, hospitales que tienen una visión moderna y futurista con

grandes proyecciones en el mercado local y nacional, y que desean estar actualizados en la tecnología.

Es un programa diseñado para satisfacer las necesidades de un Consultorio Médico en general, y en particular para archivar Historias Clínicas y gráficos de pacientes en un formato de Base de Datos y emitir Prescripciones y Órdenes Médicas.

Pantallas principales del SYS DOCTOR

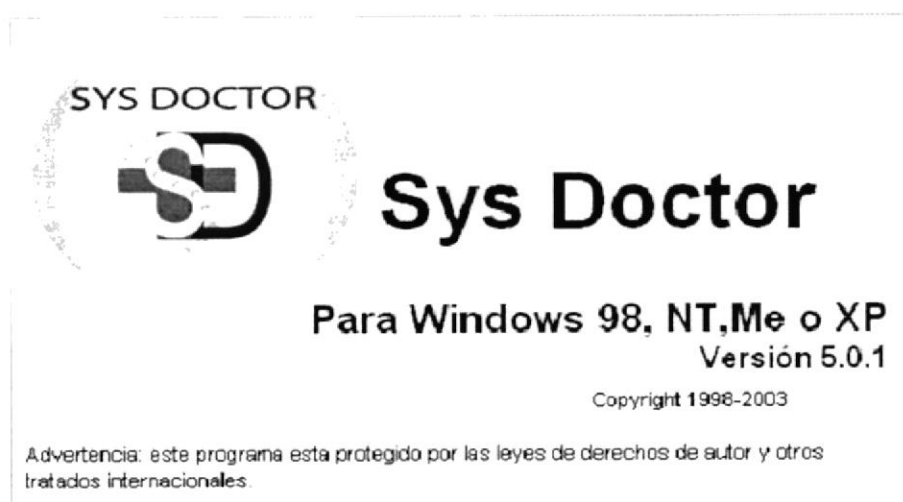


GRÁFICO 4. PANTALLA PRESENTACIÓN DEL SISTEMA

Siguientes, Ver anexo No. C

3.4.2 VENTAJAS Y OPORTUNIDADES EN EL MERCADO

VENTAJAS	OPORTUNIDADES
Herramienta de gran ayuda a los profesionales de la Salud.	Con el personal que contamos en nuestra empresa, esta podrá posicionarse en el mercado de forma efectiva.
Llevar un control de todos los pacientes por doctor.	Ser pioneros en nuestro país de nuevas formas de hacer negocios al mismo tiempo que brindamos servicio de calidad.
Facilidad de uso.	Que nuestros Clientes se sientan seguros de usar nuestro servicio de exclusividad en el diseño y que cubra con sus requerimientos, los hará más leales.
Mejorar la Imagen del Consultorio.	Hacerles ver a los Médicos que el avance tecnológico es un hecho y si queremos sobrevivir en el mundo de los negocios es necesario adaptarnos a ellos, y no verlo como un gasto sino como una inversión.
Manejo de promociones	Los posibles sustitutos no cubren con todas las necesidades del mercado que nuestro software proporciona porque no tiene la conceptualización y no está elaborado y desarrollado como nuestro producto.

3.4.3 PUNTO DIFERENCIADOR

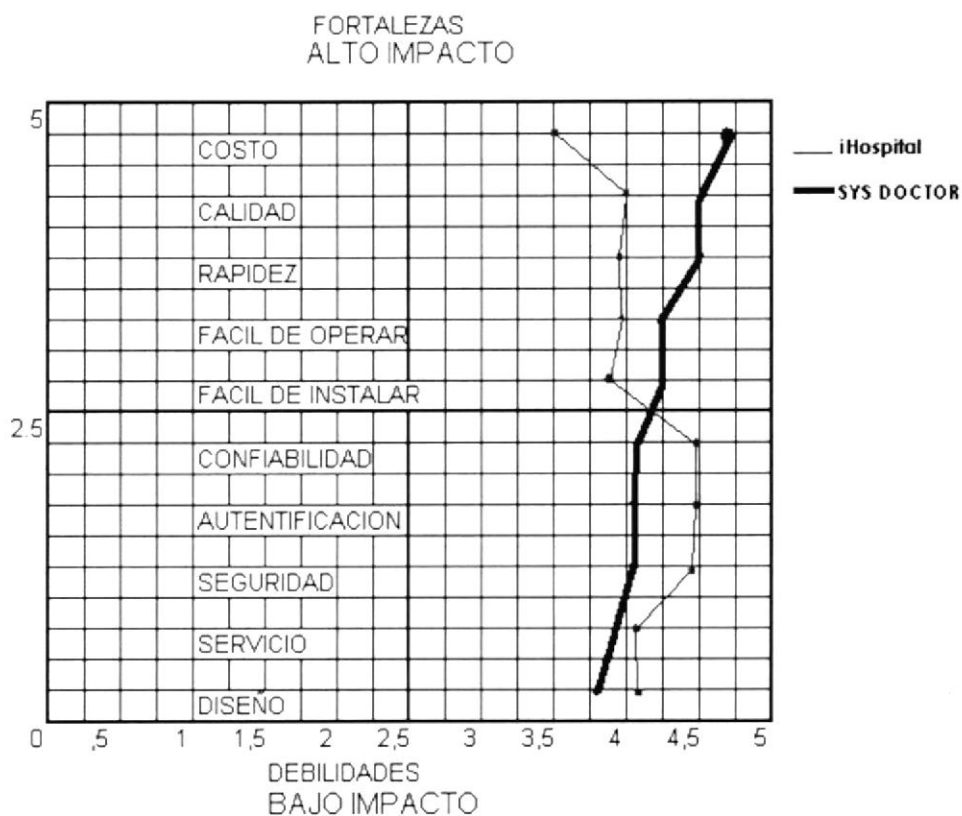
Evaluación Comparativa según atributos.

CARACTERISTICA	Sys DOCTOR	iHospital
Costo	4,8	3,5
Calidad	4,5	4,0
Rapidez	4,5	3,9
Fácil de Operar	4,4	3,9
Fácil de Instalar	4,4	3,8
Confiabilidad	4,3	4,5
Autenticación	4,2	4,5
Seguridad	4,2	4,4
Servicio	4.0	4,1
Diseño	4.0	4,3

**Puntaje minino 0.5 y máximo 5

Encuesta y Resultados, ver Anexo D

MAPA PERCEPTUAL Evaluación Comparativa según atributos



La evaluación de nuestro producto, con relación al competidor más significativo, se resalta en los costos, calidad, rapidez, fácil de operar y fácil de instalar.

Estos son nuestros puntos diferenciadores para competir en el mercado debido a que nuestro competidor principal tiene deficiencias en estos puntos, dándonos ventajas para comenzar nuestra campaña agresiva de lanzamiento.

Beneficios

- Reportes Estadísticos
- Seguridad de Base de Datos.
- Respaldos de la Información.
- Reducción de Presupuestos en los suministros.
- Bajos Costos de acuerdo a las versiones.
- Ahorrar tiempo al momento de realizar la ficha.

3.4.4 PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

3.4.4.1 LOGOTIPO

SYS DOCTOR



- **Grupo**

Objetivo: “Para la Nueva Era de Negocios en Medicina y Tecnología”

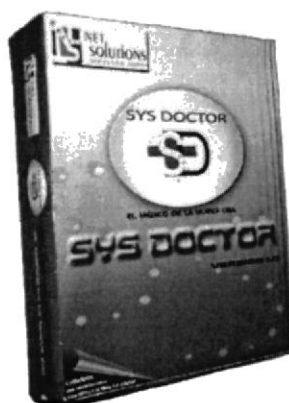
- **Significado de “Sys Doctor”:** “Software Médico”

- **Página Web de la Empresa desarrolladora del Software:**

<http://www.Net Solutions.com.ec>



3.4.4.2 EMPAQUE



3.4.4.3 PRECIO

El precio de Venta inicial para nuestro producto será de \$ 300.

- Captar Clientes, ofreciendo un producto de calidad a un precio accesible hasta lograr posicionamiento.
- Contamos con una infraestructura capaz de soportar y cubrir las necesidades de atención al Cliente, de forma tal que todas aquellas sugerencias y dudas se atiendan de manera oportuna, rápida y eficaz.
- Nuestra empresa está formada con personal experto en ventas y sistemas especializados en sector médico, los cuales se encargará de

realizar las visitas posteriores a los ejecutivos de nuestros clientes, lo que permitirá llegar a más de nuestro grupo objetivo.

El servicio que brindamos está disponible las 24 horas del día y soporte a usuario.

SYS DOCTOR, tiene previsto un arduo cronograma de control de calidad, que incluye desde la evaluación del Software hasta el lanzamiento del mismo al mercado junto con el seguimiento del mismo una vez distribuido

3.4.4.4 SERVICIOS Y VALORES AGREGADOS

Se tiene que categorizar los clientes, porque todo lo que se entrega no es siempre lo que se debe entregar, la categorización de los clientes será de esta forma:

Clientes de Hospitales Públicos

Clientes de Hospitales Privados

Clientes de Consultorios independientes

3.5 ANALISIS DEL CONSUMIDOR

3.5.1 IDENTIFICACIÓN Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Nuestro grupo objetivo, hacia el cual está dirigido nuestro producto, debe tener las siguientes características:

SEGMENTACION GEOGRAFICA	
REGION	Costa y Sierra
PROVINCIA	Guayas, Pichincha y Azuay
DENSIDAD	Urbana
LOCALIZACIÓN DENTRO DE LA CIUDAD	Norte – Centro – Sur - Este –
GUAYAS	
<p>ESCALA GRAFICA 25 K.m. 0 K.m. 25 K.m. 50 K.m. 75 K.m.</p> <p>SIMBOLOGIA --- LIMITE PROVINCIAL — LIMITE CANTONAL ■ CAPITAL PROVINCIAL □ CABECERA CANTONAL</p>	<p>CANTONES: Guayaquil - Alfredo Baquerizo M. Balao – Balzar – Colimes – Daule – Durán - El Empalme - El Triunfo – Milagro – Naranjal - Naranjito – Palestina - Pedro – Carbo – Salinas - Samborondón - Santa Elena - Santa Lucía - Urbina Jado - Yaguachi - Playas - Simón Bolívar - Marcelino - Maridueña - Lomas de Sargentillo - Nobol - La Libertad Gral. Antonio Elizalde - Isidro Ayora</p>
Cantón más importante	Guayaquil
Parroquias Principales de Guayaquil	<p>Zona Norte: Tarqui Zona Centro: Letamendi, Zona Sur: Ximena Zona Este: Febres Cordero</p>

PROVINCIA DEL AZUAY	
<p style="text-align: center;">Cantón más importante</p>	<p>Cuenca - Sigsig - Giron - Oña – Gualaceo Chordeleg - Nabon - El pan - Paute - Sevilla de oro - Pucara Guachapala - San Fernando Camilo Ponce Enríquez Santa Isabel</p>
<p>Parroquias Principales de Cuenca</p>	<p style="text-align: center;">Cuenca</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sagrario 2. Gil Ramírez Dávalos 3. San Sebastián 4. Huayna-Cápac 5. Bella Vista 6. El Vecino 7. Totoracocha 8. Monay 9. Sucre 10. Cañaribamba 11. San Blas 12. El Batán 13. Yanuncay 14. Machángara

PROVINCIA PICHINCHA	
<p>Map of the Province of Pichincha showing its cantons and surrounding provinces. The map includes labels for provinces like Esmeraldas, Imbabura, Sucumbios, Napo, Manabí, Cotacachi, Los Ríos, and Cacha. Cantons in Pichincha are numbered 1 to 7. A legend defines symbols for provincial limits, cantonal limits, provincial capital, and cantonal capitals. A scale bar shows 0 to 21 km. An inset map shows the province's location in Ecuador.</p>	<p>Quito - Santo Domingo Cayambe - San Miguel De Los Bancos – Mejía - Pedro Vicente Maldonado, Pedro Moncayo, Puerto Quito y Rumiñahui</p>
Principal Cantón	Quito
Parroquias / Sectores Principales de Quito divididas por zonas	<p>1. Zona Metropolitana Sur: Centrales de Guamaní, Turubamba, La Ecuatoriana, Quitumbe y Chillogallo.</p> <p>2. Zona Metropolitana Centro Sur: Mena, Solanda, La Argelia, San Bartolo, La Ferroviaria, Chilibulo, La Magdalena, Chimbacalle y la parroquia suburbana de Lloa.</p> <p>3. Zona Metropolitana Centro: Puengasí, La Libertad, Centro Histórico, Itchimbía y San Juan.</p> <p>4. Zona Metropolitana Centro Norte: Belisario Quevedo, Mariscal Sucre, Iñaquito, Rumipamba, Jipijapa, Cochapamba, La Concepción, Kennedy, y San Isidro del Inca y las parroquias suburbanas de Nayón y Zámbriza.</p> <p>5. Zona Metropolitana Norte: Cotocollao, Ponceano, Comité del Pueblo, El Condado, Carcelén, y las parroquias suburbanas de Nono, San Antonio, Pomasqui y Calacalí.</p>

SEGMENTACION DEMOGRÁFICA	
TAMAÑO DEL CONSULTORIO	Grandes, Medianos que se encuentren en Consultorios particulares, clínicas u hospitales
OCUPACIÓN	Todas las áreas de la medicina, especialmente Medicina General.
SEGMENTACION PSICOGRÁFICA	
ESTILOS DE VIDA	Consultorios que se preocupan de estar al día con la nueva era tecnológica que presten servicio especializado a sus pacientes, utilizando un sistema automatizado.
SEGMENTACION CONDUCTISTA	
TIPOS DE CLIENTES	Médicos.
SITUACION DE COMPRA	Compra (50% al momento de firmar el convenio y la diferencia en dos meses)
BENEFICIOS BUSCADOS	Calidad en el producto. Rápido acceso a datos. Minimización de costos. Atractivo y Amigable al usuario. Status y mayor posicionamiento en el mercado. Fácil de manejar.
ACTITUD HACIA EL PRODUCTO	Positiva

3.5.2 GRUPO OBJETIVO PRIMARIO Y SECUNDARIO

Primario	Secundario
Doctores de Medicina General y especialistas de la Provincia del Guayas – Pichincha y Azuay	Doctores de Medicina General y especialistas de otras provincias

3.5.3 CARACTERISTICAS DEL MERCADO

El sector médico presenta enormes perspectivas de desarrollo, como efecto, sobre todo, de la tecnología informática del sector, no solo en la parte técnica médica, si no en la administrativa, lo que nos da como resultado un mercado sin explotar, aunque muchas veces este mercado sea renuente al cambio ya que están acostumbrados a llevar manualmente su trabajo. Sin dejar de mencionar los bajos ingresos que muchos de ellos puedan tener.

Las características de nuestro mercado, hacia el cual estará dirigido nuestro producto están dadas por:

Especialidad

Médicos de la especialidad de: Medicina General, Ginecología y Pediatría

Tamaño del consultorio

Pueden ser pequeños, medianos o grandes

Ubicación geográfica del Consultorio

Consultorios del sector urbano de las principales provincias del país como lo son Guayas, Pichincha y Azuay, mercado el cual no esta siendo explotado.

Tipo de Consultorio

Está orientado a los médicos que laboran en consultorios: independientes, clínicas privadas, hospitales públicos, hospitales, centros y subcentros de salud.

3.6 OBJETIVOS MERCADOLÓGICOS Y FINANCIEROS

3.6.1 ¿CÓMO, DÓNDE, CUÁNDO Y POR QUÉ?

¿Cómo vamos a llegar?

1. Por medio de promociones: en las ventas, combos (computadora mas sistema), de garantías, entregar capacitación gratuita por un determinado tiempo.
2. Asociarnos a distribuidores de computadoras para distribuirlo con ellos.
3. Promocionarlo en los colegios de Médicos primero de la Costa y después expandirnos a la Sierra.
4. Entregar un certificado de licencia para cada médico que lo compre.

¿Cuándo vamos a llegar?

Tenemos que empezar vendiendo la idea de cambio en los consultorios por medio de la nueva tecnología, los benéficos que esta

presta, como va ayudar a sus procesos y hacerles ver a los Médicos que el avance tecnológico es un hecho y si queremos sobrevivir en el mundo de los negocios es necesario adaptarnos a ellos, y no verlo como un gasto sino como una inversión.

¿Dónde vamos a llegar?

La tendencia de hacer negocios en el Ecuador no se limita solo al trato personal y físico con el cliente, sino que hay que experimentar nuevas formas de mantener la calidad de servicio del producto, con una cobertura a nivel nacional, empezando con nuestra provincia.

¿Por qué vamos a llegar?

El personal con el que cuenta nuestra compañía es altamente capacitado en medicina como en sistemas, brindando seguridad a nuestros Clientes y recibiendo por parte de ellos la confianza que nos hace fuerte convirtiéndonos en una opción importante a la hora de resolver sus necesidades.

3.6.2 OBJETIVOS MERCADOLÓGICOS

Corto Plazo

- ✓ Incrementar la participación en el mercado
- ✓ Cubrir las necesidades de nuestros clientes.

- ✓ Satisfacer el mercado Médico, otorgando soluciones y medios que ayuden a aumentar su productividad.
- ✓ Sostener un contacto directo con nuestros clientes.
- ✓ Aceptar sugerencias y opiniones de nuestros clientes que nos permitan mejorar el producto.

Mediano Plazo

- ✓ Llegar a tener confianza y reconocimiento de partes de nuestros compradores, de tal forma que nos permita la posterior internacionalización de nuestros productos.
- ✓ Garantizar servicios técnicos especializados con ayuda en línea vía Internet las 24 horas del día.
- ✓ Lograr que nuestros productos se puedan diferenciar de la competencia.
- ✓ Cubrir el mercado en un 18.44% en el ámbito nacional.

Largo Plazo

- ✓ Una de nuestras más altas metas es llegar al mercado internacional, con lo cual se está trabajando con algunos contactos externos.

- ✓ Ser Líder del mercado nacional.

3.6.3 OBJETIVOS FINANCIEROS

Corto Plazo

- ✓ El margen de utilidad que esperamos es de un 60%, se irá incrementando a medida que aumente la demanda.
- ✓ Recuperar la inversión inicial en el primer año de actividades.

Mediano Plazo

- ✓ Alcanzar rentabilidad con las ventas de nuestro producto primeramente en el ámbito local.
- ✓ Disminuir los gastos en un 20%.

Largo Plazo

- ✓ Incrementar mis ganancias en un 20% anual con el respecto al año anterior.
- ✓ Faltan objetivos financieros: Nivel de utilidades, Retorno sobre capital. Participación de Mercado

3.6.4 POSICIONAMIENTO Y PROMESA BASICA

Promesa Básica

“El Médico de la nueva era”

Posicionamiento

PRODUCTO DESARROLLADO CON SOFTWARE DE ALTA TECNOLOGÍA; VERSÁTIL, FACIL DE ENTENDER Y OPERAR, GARANTIZANDO ORGANIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE PACIENTES.

Para poder lograr algo, en la sociedad de hoy en día, es preciso ser realista, de esta manera, el enfoque fundamental del posicionamiento, no es partir de algo diferente, sino manipular lo que ya está en la mente de las personas. Las estrategias anteriormente usadas ya no funcionan en el mercado actual, hay demasiados productos, compañías y "ruidos", por eso se hace necesario un nuevo enfoque en publicidad y en marketing. En el mundo de la comunicación de hoy, el único medio para destacar es saber escoger, concentrándose en pocos objetivos, practicando la segmentación; esto es "conquistando posiciones".

Posicionamiento de nuestro producto (software SYS DOCTOR) estará basado en que nuestro cliente nos recuerde y transmita a los demás (posibles clientes) que es:

- Fácil de utilizar

- Información rápida y veraz
- Confiabilidad
- Control y Seguridad de la Información
- Se integra con Word, Excel

Además queremos que los médicos lo asocien con el Colegio de Médicos, es decir con el orden regulador para dicha sociedad de médicos

Una de las primeras actividades que se realizarán para posicionarnos en el mercado es aliarnos con el Colegio de Médicos, es decir a todos los doctores que estén registrados en el Colegio de Médicos deberán hacer uso del sistema, aparte podrán adquirir el software a un menor costo. Para esto se invitará a todos los doctores inscritos al colegio de médicos a una demostración del software, esto permitirá un contacto directo del médico con el software, aparte le queremos demostrar que el área medica esta un poco olvidada y que con este software la manera tradicional ya es historia y que la tecnología ha llegado al campo médico y el software médico "SYS DOCTOR" es la solución.

3.6.5 PLAN DE CONTIGENCIA

El plan de contingencia que se llevará a cabo por cada uno de los siguientes casos:

Posicionamiento.- Realizar un plan de marketing. Ser uno de los auspiciantes de un seminario médico, en estos casos se reúnen muchos médicos de esta ciudad o de otras ciudades, esto serviría para que el software sea conocido y además nos ayudaría para introducirnos en otras ubicaciones geográficas y ganar posicionamiento a nivel nacional.

Respuesta deficiente del mercado.- La mayoría o casi todos los consultorios médicos no tienen un computador, para motivar al mercado a comprar el software se realizará un combo, es decir trabajaríamos en conjunto con una empresa vendedora de computadoras, para vender el computador y el software a la vez, además darles un certificado de uso legítimo del sistema.

Ataque Agresivo de los competidores.- Ampliarnos geográficamente antes que nuestro competidor lo haga, empezar por las capitales de las provincias ejemplo: Quito, Portoviejo, Machala, Cuenca etc., con el fin de afiliarnos a los colegios de médicos provinciales.

Por cada compra, el médico recibirá la capacitación en el software, además, de un curso de 10 horas de Windows, Word y Excel sin costo.

Niveles de Satisfacción

Para monitorear niveles de satisfacción, en cuanto a manejo y uso del software, una vez que se vende el software a un médico se realizará este seguimiento:

Periodicidad de Llamada controlar el Nivel de Satisfacción	
Primer mes	Se realizará una llamada telefónica por cada semana del mes, al médico que adquirió el software.
Segundo Mes	Se efectuaran dos llamadas telefónicas.
Tercer mes	Dos llamadas telefónicas.
Cuarto mes	Una llamada Telefónica
Quinto mes	Una llamada telefónica
Sexto, Séptimo Octavo mes	Una llamada telefónica
Noveno, décimo, décimo primero, décimo segundo mes	Una llamada telefónica
Cada año se realizará como mínimo	una llamada telefónica

Periodicidad de Visitas para controlar el Nivel de Satisfacción	
El primer mes después de una semana de la instalación	Se realizará una visita.
Cada 3 meses	una visita

Calendario de actividades:

- Este calendario se realizará con el fin tener un control continuo de nuestros clientes, en los primeros tres meses se realizan llamadas

continuas, ya que es un cliente nuevo y esta recién adaptándose al manejo del software, por tanto esta manera de seguimiento telefónico motiva al cliente a seguir usando el software y darle confianza de uso ya que nosotros siempre estamos pendientes de su satisfacción total.

- El calendario telefónico también ayuda a conocer la opinión del cliente sobre el software es decir comenta positivamente o negativamente, si lo recomienda o no lo recomienda.
- Otra alternativa sería enviar una tarjeta a todos nuestros clientes el día del médico, donde además, se les pregunta el nivel de satisfacción en cuanto al software y que opciones nuevas desearían que tenga el sistema.

3.7 COMPETENCIA

Dentro de las empresas desarrolladoras de software que actualmente existen en el mercado Ecuatoriano no existe ninguna que se dedique específicamente a desarrollar software médico o de especialidades médicas, por tanto nuestra empresa se va dedicar únicamente al campo médico, inicialmente en el área de medicina general y luego por especialidades.

3.7.1 COMPETIDORES ACTUALES

Software
lhospital H-clinic SIAMED Software Gratuito de Internet.

Las empresas mencionadas a continuación no se dedican al área médica pero, son empresas desarrolladoras que en algún momento pueden inclinarse hacia la creación de programas para el área.

3.7.2 PRINCIPALES COMPETIDORES

Todas las empresas desarrolladoras de software son posibles competidores. Pero entre las principales empresas tenemos:

MAINT Cía. Ltda. A lo largo de sus 17 años, tiene una amplia experiencia y liderazgo en tecnología

Servicios

- 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: SQL Server, Visual Basic, y otros.

- Instalación de servidores
- Conversión y Migración de datos
- Auditorías de aplicativos

Productos

Contamos con módulos aplicativos que conforman “SIEMPRE”, nombre que significa Sistema Integrado de Información Empresarial. Estos módulos son:

- Administrador de Contactos y Seguridades
- Ventas y Facturación Inventarios
- Cuentas por Cobrar
- Cuentas por Pagar
- Compras
- Bancos
- Recursos Humanos y Rol de Pagos
- Activos Fijos
- Contabilidad General
- Punto de Ventas

Wise Computer Decisions.- Es una empresa que se dedica al desarrollo de software para la Web específicamente aunque también desarrolla software convencionales, además continuamente esta en busca de nuevas áreas de aplicación.

Entre sus principales productos están:

Sistemas integrados de contabilidad, activos fijos, presupuesto, cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Inventario.

Sudamericana de Software.- Esta empresa actualmente ha crecido mucho, y desarrolla software en diferentes plataformas, es una tercerizadora de software.

Tiene su casa matriz en Guayaquil y piensan expandirse hasta Quito, tienen miras de exportar sus productos a todo el mercado sudamericano.

Servicios que ofrecen:

- **Desarrollo de software a la medida:** el software está adaptado específicamente a las necesidades del cliente, es decir, nace con todos tus requerimientos.
- Desarrollo de aplicaciones.
- Servicios de asesoría y consultoría.

- Servicio de "outsourcing".

3.7.3 SHARE MARKET

Tomando en consideración que el mercado sin explotar, representa un 64%, explicado anteriormente en el punto 2.5 (Principales empresas y participación estimada del mercado actual), nosotros estimamos alcanzar un 18.88% del en los dos primeros años.

3.8 CUANTIFICACIÓN Y ATRACTIBILIDAD DEL TAMAÑO DEL MERCADO

1.- El universo está constituido por todos los doctores en salud del país. (Datos publicados por el INEC, en su página Web www.inec.gov.ec), ver anexo E.

Provincia	# Doctores	% Nivel Nacional
Azuay	398	9,4
Bolívar	60	1,4
Cañar	83	2,0
Carchi	65	1,5
Cotopaxi	89	2,1
Chimborazo	131	3,1
El Oro	155	3,7
Esmeraldas	116	2,8
Guayas	1.002	23,8
Imbabura	116	2,8
Loja	200	4,7
Los Ríos	131	3,1
Manabí	326	7,7
Morona Santiago	66	1,6
Napo	37	0,9
Pastaza	22	0,5
Pichincha	1.013	24,0
Tungurahua	129	3,1
Zamora Chinchipe	33	0,8
Galápagos	9	0,2
Sucumbíos	27	0,6
Zonas no delimitadas	5	0,1
TOTAL	4213	100

2.- La provincia del Guayas representa el 24% del sector nacional. Pichincha representa el 24% del sector nacional. Azuay representa el 9% del sector nacional.

Provincia	# Doctores	% Nivel Nacional
Guayas	1002	41,5
Pichincha	1013	42,0
Azuay	398	16,5
TOTAL	2413	100,0

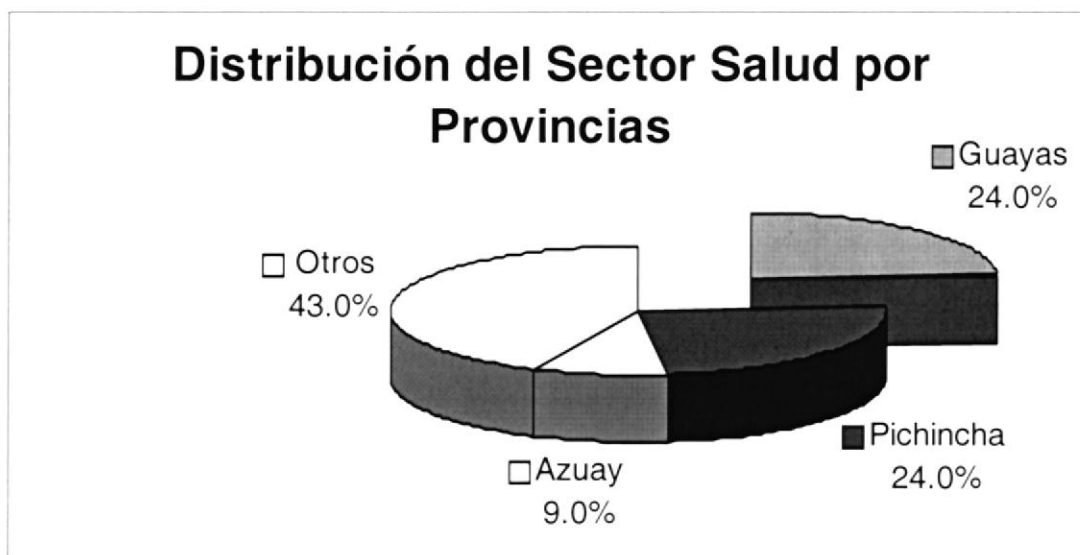


GRÁFICO 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS SECTORES

4.- Basándonos en las encuestas realizadas al sector de la salud, determinamos que nuestro mercado real es del 18.88% y el mercado nacional en los dos primeros años.

Nuestro mercado esperado sería de 796 clientes, para los dos primeros años.

3.8.1 FUENTE DE INFORMACION

Primaria: INEC (página Web www.inec.gov.ec), ver anexo E

CAPITULO IV

4. ESTRATEGIAS DE PLAN DE MERCADEO

4.1 LANZAMIENTO DEL PRODUCTO

Se realizará el Lanzamiento del Sys Doctor, para lo cual se invitará a todos los doctores inscritos al colegio de médicos, esto permitirá un contacto directo del medico con el software, aparte le queremos demostrar que el área medica esta un poco olvidada y que con este software la manera tradicional ya es historia y que la tecnología ha llegado al campo médico y el software medico "SYS DOCTOR" es la solución.

El lanzamiento se lo hará en el mes de (Julio 2004) en la ciudad de Guayaquil, en el doceavo mes (Junio 2005) en la ciudad de Quito y en el catorceavo mes del Cronograma propuesto (Agosto 2005) en la ciudad de Cuenca, se enviará invitaciones por el correo del Ecuador

basándose en el listado de doctores que tenemos en nuestra base de datos. El local que alquilaremos para el evento en Guayaquil será el Hotel Sol de Oriente, para Quito será en el Hotel Republica y para Cuenca en el Hotel Dorado, se invitará a un doctor de prestigio para que de una charla introductoria sobre las bondades que ofrece el Sys Doctor en el área médica, ya que se lo entregaremos dos meses antes para que lo utilice y constate sus beneficios. En el evento presentaremos el producto y su funcionamiento así como entregaremos trípticos, plumas y libretines con 5 hojas con nuestro Logo a los asistentes y se sorteará 20 demos entre los mismos.

Durante el primer año, nuestra fuerza de ventas estará conformada por todos los socios, razón por la cual, debemos organizar nuestro tiempo para realizar también las actividades de mercadeo.

Según la encuesta realizada el 70% de los consultorios médicos no tienen un computador, para motivar al mercado a comprar el software se realizará un combo, es decir trabajaríamos en conjunto con una empresa vendedora de computadoras Sic Sistemas S.A., para vender el computador y el software a la vez, además darles un certificado de uso legitimo del sistema

4.2 ESTRATEGIA DE PRECIO

El precio de nuestro producto inicialmente será de 300 dólares, nos hemos propuesto recuperar nuestra inversión en el primer año, razón por la cual presuponemos vender por lo menos 100 unidades a \$300, para cubrir nuestro punto de equilibrio de acuerdo a nuestro Cronograma de trabajo.

A partir del 11avo. mes de haber salido el producto a la venta, incrementaremos el precio en el 15%(\$345), para cubrir el lanzamiento que se lo hará en la ciudad de Quito.

El precio de nuestros productos tiene una ventaja frente a los competidos, por ser más económicos.

Precio Estimado de Productos & Servicios	
Descripción	Precio
SYS DOCTOR	\$300.0
OCITEL S.A.(IHospital)	\$1,500.0
OMEGABYTE (H-clinic)	\$800.0
SIAMED	\$480.0
Software Gratuito de Internet.	\$ 130-350

Nuestra política de pago será:

Política de Pagos	
Descripción	Porcentaje
Anticipo	50%
Saldo en 2 meses	50%

Descuentos Especiales:

- ✓ A los clientes que nos compren el software a través del Colegio de Médicos durante los primeros 3 meses tendrá un descuento del 10% en el precio establecido al mercado.
- ✓ El día del médico que es el 3 de diciembre, se realizará el 15% de descuento en compras al contado y 10% en compras a crédito.

* El Día del Médico, en América, fue decretado en el Congreso Médico reunido en Dallas (Texas) en 1933, en homenaje al nacimiento del doctor Juan Carlos Finlay, médico investigador, nacido en Puerto Príncipe (Cuba), un 3 de diciembre de 1833.

4.3 ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACIÓN

Una de las primeras opciones para nuestra introducción en el mercado es aliarnos con el Colegio de Médicos, es decir a todos los doctores que estén registrados en el Colegio de Médicos podrán adquirir el software a un menor costo.

- ✓ La política de Venta de la empresa depende del tipo de producto o servicio que se brinde.
- ✓ Productos terminados (software listos para instalar), 50% por adelantado y 50% dentro de 60 días. Para efectos contables estos cobros se los registrará mensualmente.

- ✓ Contratos por horas, se vende un determinado número de horas, y el total es cancelado por adelantado.

- ✓ Asesoría y soporte en los sistemas, 50% al inicio y 50% al final del contrato.

Plan de Ventas

Una vez definido nuestro mercado real en 796 clientes, como lo mencionamos anteriormente, nuestra proyección en ventas mensual para el primer año y segundo año serán las siguientes:

Proyección de Ventas		
Total Mercado	796	
Mes	% de venta	Ventas Unid.
1	8%	26.0
2	8%	26.0
3	8%	26.0
4	8%	26.0
5	8%	26.0
6	12%	40.0
7	8%	26.0
8	8%	26.0
9	8%	26.0
10	8%	26.0
11	8%	26.0
12	8%	26.0
Total primer año		331
13	8%	37.0
14	8%	37.0
15	8%	37.0
16	8%	37.0
17	8%	37.0
18	12%	56.0
19	8%	37.0
20	8%	37.0
21	8%	37.0
22	8%	37.0
23	8%	37.0
24	8%	37.0
Total Segundo Año		465.0

La distribución unitaria de ventas es casi uniforme debido a que nuestro propósito es recuperar la inversión a un año plazo. Cabe mencionar que las fracciones del mercado que utilizaremos son

extremadamente bajas, las cuales podrán fácilmente ser superadas en la ejecución real del proyecto.

Los socios se comprometen firmemente hacer el esfuerzo de por lo menos cumplir con las metas mensuales expuestas anteriormente, apoyados por el hecho de que nuestro mercado no está explotado y tiene un precio accesible a nuestro target de clientes.

Tomando en cuenta que nuestro lanzamiento y salida al mercado sería en el mes de julio del 2004. En el mes número 6 y 18, que sería el mes de diciembre del 2004 y 2005 respectivamente, se incrementan las ventas al 12%, debido a que planificamos que para ese mes siendo el mes del doctor y con el descuento que tenemos aumentaremos nuestras ventas.

4.4 ESTRATEGIA PROMOCIONAL

Como estrategia promocional nos enfocaremos en los siguientes puntos:

- ✓ Ubicaremos un anuncio publicitario de 2 columnas de ancho por 5 cm. de alto, el primer domingo de cada mes, desde el primer mes para la provincia del Guayas en “El Universo”, desde el doceavo mes para la provincia de Pichincha en “El Comercio”, y desde el catorceavo mes para la Provincia del Azuay en “El Mercurio”

- ✓ Ubicar un anuncio publicitario en la página Web <http://www.medicosecuador.com/> , el cual nos saldrá sin costo debido a que ellos pondrá su anuncio en nuestra página Web.
- ✓ Visitas a nuestros clientes, informándoles sobre las promociones existentes.
- ✓ Elaboración de trípticos informativos.
- ✓ Envío de correspondencia electrónica de acuerdo a la base de datos que tenemos.
- ✓ A nuestros clientes, les entregaremos plumas y un Mouse pad con nuestro logo.

4.5 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN

Para la distribución de Sys Doctor por los diferentes sectores geográficos que vamos a cubrir, se cuenta con 2 asistentes de mercadeo y ventas, los cuales van a trabajar con el siguiente plan de distribución:

	Nombre de tarea	Comienzo	Fin	2005					2006						
				jul	sep	nov	ene	mar	may	jul	sep	nov	ene	mar	may
1	☐ GUAYAS	ju 01/07/04	ju 30/06/05	[Barra de actividad]											
2	☐ GUAYAQUIL	ju 01/07/04	vi 29/10/04	[Barra de actividad]											
3	NORTE	ju 01/07/04	vi 29/10/04	[Barra de actividad] Asesor de Mercadeo y Ventas (A)											
4	CENTRO-SUR-ESTE	ju 01/07/04	vi 29/10/04	[Barra de actividad] Asesor de Mercadeo y Ventas (B)											
5	☐ RESTO DE CANTONES	lu 01/11/04	ju 30/06/05	[Barra de actividad]											
6	NORTE-OESTE	lu 01/11/04	ju 30/06/05	[Barra de actividad]											
7	CENTRO-SUR-ESTE	lu 01/11/04	ju 30/06/05	[Barra de actividad]											
8	☐ PICHINCHA	vi 01/07/05	vi 30/06/06	[Barra de actividad]											
9	☐ QUITO	vi 01/07/05	lu 31/10/05	[Barra de actividad]											
10	NORTE-SUR	vi 01/07/05	lu 31/10/05	[Barra de actividad]											
11	CENTRO	vi 01/07/05	vi 29/07/05	[Barra de actividad]											
12	RESTO DE CANTONES	ma 01/11/05	vi 30/06/06	[Barra de actividad]											
13	☐ AZUAY	lu 01/08/05	vi 30/06/06	[Barra de actividad]											
14	CUENCA	lu 01/08/05	ma 31/01/06	[Barra de actividad]											
15	RESTO DE CANTONES	mi 01/02/06	vi 30/06/06	[Barra de actividad]											

Para el mes 12 (Julio 2005) que es cuando se desplazará nuestro personal a la provincia de Pichincha, se enviará a dos personas, 1 asistentes de mercadeo y ventas y 1 Jefe de Proyectos. Así mismo en el mes 14 (Septiembre 2006) cuando incursionaremos en la provincia de Azuay enviaremos 1 Asistente de Mercadeo de ventas, quedando al final la distribución del personal de la siguiente manera:

Distribución del Personal

Mes	Provincia	Personal
1-12	Guayas	-2 Líderes de Proyectos -2 Asistente de mercadeo y Ventas
13-13	Pichincha	-1 Líder de Proyectos -1 Asistente de mercadeo y Ventas
	Guayas	-1 Líder de Proyectos -1 Asistente de mercadeo y Ventas
14-24	Azuay	-1 Asistente de mercadeo y Ventas
	Pichincha	-1 Líder de Proyectos -1 Asistente de mercadeo y Ventas
	Guayas	-1 Líder de Proyectos

4.6 POLÍTICAS DE SERVICIO

Net Solutions, con la idea de presentarse como una empresa seria otorgará 1 año de garantía sobre el buen funcionamiento del “Sys Doctor”. Brindando un soporte y asesoramiento, a todos los clientes como máximo en 24 horas laborables después de su llamada.

Ofreceremos a las compañías contratantes una propuesta de negocio moderna en la cual los registros de las fichas médicas, será ágil y veraz, otorgando así un valor agregado a los consultorios que manejen nuestro software.

Una vez hecha la venta de nuestro producto "Sys Doctor" se deberá realizar la post-venta, es decir un seguimiento de nuestros clientes, de esa forma brindarles una respuesta inmediata cuando se presente algún percance. La atención de los clientes se harán telefónicamente o por correo electrónico y si el caso lo amerita nos trasladaremos físicamente a las instalaciones del mismo.

Para el manejo del cobro a nuestros clientes de los servicios que Net Solutions ofrece lo haremos de 2 formas:

- 1.- Cuando se presente un problema en el procesamiento de la información de "Sys Doctor" el servicio técnico o de soporte no tendrá costo alguno.
- 2.- La garantía no cubre la mala manipulación del cliente por personal ajeno a Net Solutions, y el costo se estimará según el tiempo que tome la superación del problema (\$ 15 por hora), con la firme intención de que el cliente deberá quedar completamente satisfecho con los resultados.

4.7 POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN

El contrato de instalación incluirá lo siguiente: -Instalación del Software, Capacitación sobre su manejo en un curso de 19 horas, 1 año de garantía (Solo cubrirá fallas del sistemas, mas no nuevos requerimientos).

Net Solutions piensa difundir de forma regular nuestro servicio con trípticos y demos los cuales se distribuirán a las compañías que venden productos farmacéuticos al por mayor como DIFARE, ellos los distribuirían a cambio de publicarlos en nuestra página Web.

Si es que aparecieren nuevos servicios en el mercado tratando de copiar nuestra idea de negocio, tendríamos que contrarrestarla; haciendo la diferencia brindando un servicio de calidad y trabajando con promociones atractivas como por ejemplo dándole servicios agregados o descuentos a nuestros clientes tomando en cuenta que para ese momento cuando aparezcan ya nosotros estaremos posicionados en el mercado y podremos manejar diferentes tipos de promociones que no afecten mayormente nuestros presupuestos financieros, sin embargo si esto ocurriere al inicio de nuestro negocio deberíamos explotar nuevos mercados.

LUGAR	MERCADO OBJETIVO
Manabí	Consultorios Médicos
Loja	Consultorios Médicos

En el caso de que nuestro mercado objetivo de clientes se vea reducido por efecto de la competencia u otras variables como pueden ser los efectos de la economía, tendremos que atacar otros mercados potenciales, como por ejemplo pueden ser centros de salud o abrirnos hacia otras regiones del país.

De darse el caso de que nuestras ventas en el Guayas, Pichincha y Azuay no tengan los resultados esperados, incursionaríamos con nuestros servicios en la provincia de Manabí y Loja, debido a que están entre las ciudades más grandes de nuestro país y cuentan con un considerable número de empresas. Para ello tendremos que replantear los análisis necesarios siendo esta nuestra vía para determinar cuales serían nuestros posibles proveedores y clientes.

En el caso de que los proveedores que trabajen asociados a nuestros servicios, dejen de trabajar con nosotros porque ya tienen suficiente cartera de clientes, para contrarrestar este riesgo asociarnos con proveedores no son muy conocidas pero si den un buen servicio.

Antes de la compra del producto se les dará un Demo a los clientes interesados para que prueben el software.

- Al cliente que este interesado en comprar el sistema, nuestro personal lo visitará en la ciudad donde resida.
- Cada paquete de nuestro sistema incluirá:
 - Ø 1 CD de instalación.
 - Ø 1 Manual de Usuario
 - Ø 1 Licencia de Uso
- El costo de nuestro producto estará acorde con los precios del mercado.
- Haremos visitas personalizadas para la promoción de nuestro producto.
- Un representante de nuestra empresa, acudirá personalmente donde el cliente para la negociación del software.
- Las ventas del producto haremos a crédito para mayor comodidad de nuestros clientes.
- El crédito será un acuerdo entre el cliente y la empresa.

- El valor del sistema puede ser pagado con un cheque certificado.
- El software se adaptará a las necesidades del cliente.
- El software se le puede agregar requerimientos que desee el cliente pero con un valor más bajo.
- Equipo de vendedores, supervisores, gerente.
- Adiestramiento a vendedores.
- Zonificación de los clientes.
- Se distribuirá por medio de vendedores a nuestros clientes. En base a nuestra base de datos obtenidas.
- La forma de pago es 50% al momento del contrato y el saldo a dos meses.
- El pago inicial puede ser en efectivo o con cheque certificado.

Por Montos

- Venta de 1-5 Software "Sys Doctor", no se dará ninguna licencia adicional, esta venta representa un 2% del ingreso a contado.
- Venta de 6-10 Software "Sys Doctor", se le dará una Licencia adicional y también capacitación por 5 horas, esto representa un 3% del ingreso a contado.
- Venta de 11-15 Software "Sys Doctor", se dará una licencia adicional y capacitación por 8 horas, esto representa un 4% del ingreso a contado.
- Venta de 16-20 Software "Sys Doctor", se dará 2 licencias adicionales y capacitación por 10 horas, esto representa un 5 % del ingreso a contado.
- Venta de 21-25 Software "Sys Doctor", se dará 2 licencias adicionales y capacitación por 15 horas, esto representa un 6 % del ingreso a contado.
- Venta de 26-en adelante Software "Sys Doctor", se dará 2 licencias adicionales y capacitación por 20 horas, esto representa un 10 % del ingreso a contado.

- La capacitación a un mismo cliente (en un mismo sitio la capacitación, que no implique movilización).
- Si un cliente propone una forma de pago diferente como canje, este debe consultar directamente con el gerente de la empresa, y este mismo no debe exceder al 50% de esa venta y 20% de lo presupuestado de ventas en el mes.
- El total de canje no debe exceder del 20% de las ventas totales del mes.

Unidades		Descuento / Adicionales		
		Crédito		Contado
1	5	0%	--	2%
6	10	1 licencia adicional	5 horas capacitación	3%
11	15	1 licencia adicional	8 horas capacitación	4%
16	20	2 licencias adicionales	10 horas capacitación	5%
21	25	2 licencias adicionales	15 horas capacitación	6%
26	30+	2 licencias adicionales	20 horas capacitación	10%

CAPITULO V

5. ANÁLISIS TECNICO

5.1 ANALISIS DEL PRODUCTO

Net Solutions Group S.A. propone el software médico **“SYS DOCTOR”** es un software que tiene como meta principal el buen manejo y control adecuado de las historias clínicas, facturación por paciente en un consultorio médico, pudiéndose obtener reportes con todos los datos del paciente sean estos: datos pediátricos, patológicos, ginecológicos, etc., también el doctor podrá obtener diferentes tipos de listados y reportes, etc. **“SYS DOCTOR”** esta compuesto de las siguientes opciones:

1. Mantenimientos

- Datos del Usuario(Médico)
- Vacunas
- Seguro Médico

2. Transacciones

- Ficha Médica: Datos Generales, Datos pediátricos y personales, Datos patológicos, Datos ginecológicos, Datos obstétricos

3. Proceso

- Emisión de factura
- Respaldo de Base de Datos

4. Reportes y Consultas

- Listados Medicamentos
- Listados Diagnóstico (Enfermedades)
- Consultas: Motivo de Consulta y Revisión de sistemas, Examen Médico y Diagnóstico, Datos de Embarazo, Medicación e indicación, Vacunación, Dosis y Observación
- Listado de Pacientes
- Consulta por pacientes Historia clínica, Medicinas, Enfermedades, Vacunas, Seguros, Estadístico

Enfermedades, Estadístico sexo, Estadístico
Medicamentos, Estadístico vacunas.

5. Ayuda

- Archivo de Ayuda del manejo del sistema

Net Solutions Group S.A. implementará procedimientos para el control de calidad de sus productos, estos serán:

- ✓ Estandarización en el análisis de requerimientos
- ✓ Definir los casos de uso
- ✓ Estándares en la programación
- ✓ Plantillas para la elaboración de bases de datos
- ✓ Estándares para el diseño de páginas Web
- ✓ Métodos de evaluación y definición de controles
- ✓ Procedimiento para las pruebas finales
- ✓ Documentación estandarizada del proyecto
- ✓ Estándares de implementación, involucran respaldos e instalación

Características específicas del producto

- Nuestro producto es el Sistema Sys Doctor versión 1.0 desarrollado en aplicación Visual Basic y como base de datos predeterminada MySQL.
- El ingreso al sistema se lo realiza por medio de una pantalla de acceso la cual nos permite hacer un logon para acceder al menú del sistema.
 - Seguridad de ingreso por médico
- La pantalla principal del sistema tiene los siguientes menús:

1. Mantenimientos

- Datos del Usuario(Médico)
- Vacunas
- Seguro Médico

2. Transacciones

- Ficha Médica: Datos Generales, Datos pediátricos y personales, Datos patológicos, Datos ginecológicos, Datos obstétricos

3. Proceso

- Emisión de factura
- Respaldo de Base de Datos

4. Reportes y Consultas

- Listados Medicamentos
- Listados Diagnóstico (Enfermedades)
- Consultas: Motivo de Consulta y Revisión de sistemas, Examen Médico y Diagnóstico, Datos de Embarazo, Medicación e indicación, Vacunación, Dosis y Observación
- Listado de Pacientes
- Consulta por pacientes Historia clínica, Medicinas, Enfermedades, Vacunas, Seguros, Estadístico Enfermedades, Estadístico sexo, Estadístico Medicamentos, Estadístico vacunas.

5. Ayuda

- Archivo de Ayuda del manejo del sistema

Verificación del software

- ✓ Funcionar adecuadamente
- ✓ Cubrir con las necesidades del cliente (lo acordado o lo entregado)

Verificación del producto final

- ✓ De los Cd's listos para entregase (c/paquete), se elija uno al azar y deberá cumplir con los puntos de verificación anterior.
- ✓ Para el correcto desenvolvimiento de las actividades de la empresa se han dividido dichas actividades en diferentes áreas donde cada una estará representada por uno o varios empleados. Para cada área se ha especificado cargos y las funciones.
- ✓ Por ser una empresa con imagen joven en el mercado, los empleados de Net Solutions estará conformado por el mismo grupo de socios y la contratación de una secretaria.
- ✓ Para el correcto desenvolvimiento de las actividades de la empresa se han dividido dichas actividades en diferentes áreas donde cada una estará representada por uno o varios empleados. Para cada área se ha especificado cargos y las funciones.

5.2 EQUIPOS

Como se menciona anteriormente **Net Solutions Group S.A.** se inicio con un grupo de 6 personas, es así que 5 de los socios fueron los que colaboraron con un computador por cada socio, haciéndose un total de 5 computadores.

Como la Superintendencia de Compañías indica, **Net Solutions Group S.A.** queda constituida con un capital inicial superior al mínimo de \$ 6,900.00, conformada de la siguiente manera:

Aportes de Socios

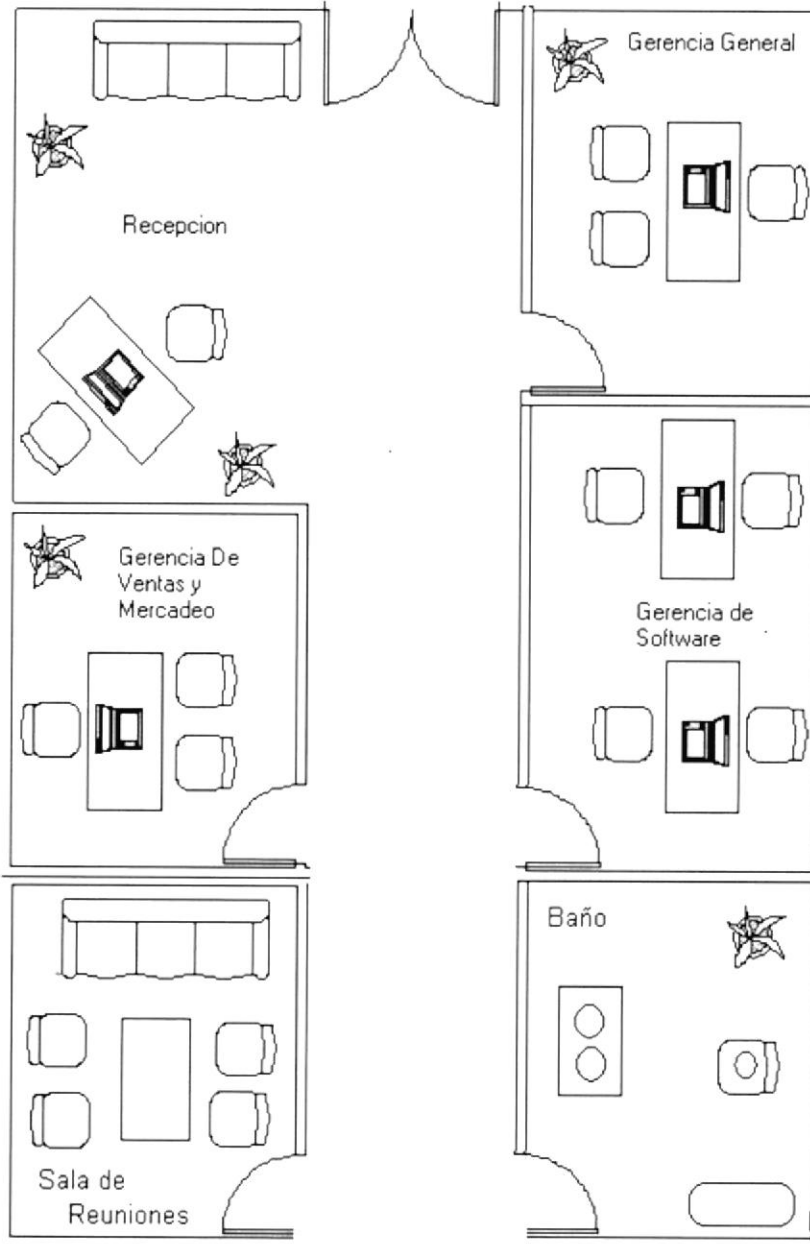
Socio	Bien 1	Valor	Bien 2	Valor	Total Bienes	Efectivo
Patricia Marcillo	Computador	\$650.00			\$650.00	\$1,000.00
Jenny Mendoza	Computador	\$650.00	Impresora	\$75.00	\$725.00	\$1,000.00
Ivette Moreira	Computador	\$650.00			\$650.00	\$1,000.00
Maria Palma	Computador	\$650.00	Impresora	\$75.00	\$725.00	\$1,000.00
Tania Yaguana	Computador	\$650.00			\$650.00	\$1,000.00
Omar Paz						\$4,000.00
TOTAL					\$3,400.00	\$9,000.00

5.3 MOBILIARIOS

Mobiliarios utilizados en el desarrollo del software médico “**SYS DOCTOR**”.

Descripción	Cantidad
Computador INTEL P3, 1Ghz, 36.7GB-SCSI, CD-ROM, CD-RW, Memoria RAM 1GB, Monitor 17”	1
Scanner	1
Impresora	2
CD-Writer	1
Suministros: Disquetes CDs Hojas	Varios
Escritorio	1
Silla	1

5.4 PLANOS



Una vez que la situación lo amerite **Net Solutions Group S.A.** se deberá ubicar en el sector comercial o médico de la ciudad, zona en la que se desarrollan los negocios más importantes. La cercanía a estos sectores nos ayuda para que el soporte técnico y la post-venta sean rápidos y oportunos.

Esta además mencionar que el lugar destinado deberá contar con los servicios básico tales como: luz, teléfono, agua, etc.

Las instalaciones de la oficina o local deben ser debidamente adecuadas al tipo de negocios que desempeñaremos, con una estructura completamente de cemento, acceso por ascensores, escaleras de emergencia, seguridad provista por el arrendatario clima artificial, y fácil acceso desde cualquier punto de la ciudad.

Con miras hacia el futuro las agencias o sucursales que **Net Solutions Group S.A.** tenga deberán cumplir con características similares a las ya mencionadas para la oficina principal, se deben estudiar los sectores y áreas más convenientes para la implantación de dichas agencias.

Net Solutions Group S.A. deberá brindar las facilidades de acceso a nuestra empresa para nuestros clientes ya que nos estableceremos en una zona estratégica de la ciudad, y sobre todo atendiendo a todos aquellos quienes nos visiten de una manera amable y cordial.

Net Solutions Group S.A. transmitirá a sus clientes un ambiente de seguridad y profesionalismo al momento de presentar nuestras propuestas, para así cumplir con todas las expectativas que traiga nuestro futuro cliente, de esta forma al brindar un buen servicio **Net Solutions Group S.A.** se afianzará en el mercado como una empresa seria y responsable, que garantiza el cumplimiento de sus proyectos.

5.5 HERRAMIENTAS

- Nuestro producto es el Sistema “**SYS DOCTOR**” versión 1.0 desarrollado en aplicación Visual Basic 6.0 y como base de datos predeterminada MySql.
- Por ser aún estudiantes gozamos de los beneficios de licenciamiento gratuito que mediante convenio mantiene la ESPOL con MICROSOFT para:
 - ✓ Sistema Operativo (Windows 2000 Profesional)
 - ✓ Sistema Operativo (Windows XP)
 - ✓ Microsoft Visual Studio 6.0
- Requerimos invertir en lo siguiente:
 - ✓ Antivirus CSAV F-PROT

- El tipo de computador que se requiere para que el sistema pueda funcionar sin problema alguno es, requerimiento mínimo:
 - ✓ Procesador Pentium MMX 233MHZ
 - ✓ 64MB RAM
 - ✓ 6GB de Disco Duro mínimo
 - ✓ CDROM de 24X de velocidad
 - ✓ Floppy Drive de 1.44 3.5"
 - ✓ Monitor de 14" o más pulgada
 - ✓ Keyboard & Mouse
 - ✓ Impresora
 - ✓ Sistema Operativo Windows en cualquiera de sus versiones

El software médico "**SYS DOCTOR**" es un sistema que puede funcionar correctamente en equipos muy antiguos ya que no es un software que esta desarrollado en un lenguaje que no necesita grandes recursos, en cuanto a computadoras.

El tiempo de respuesta a las consultas requeridas, es considerablemente rápida, debido a que el Software médico es para consultorios individuales, es

decir cada doctor maneja su propio fichero médico, por tanto no maneja un gran volumen de información, por tanto esto hace que los tiempos de respuesta a las consultas sea rápido.

5.6 PLAN DE CONSUMO

Las compras que se detallaran en el plan de compras, específicamente los varios de oficina en los cuales tenemos artículos consumibles, los mismos que se estiman que puedan ser utilizados durante todo el año, por tanto se estima el siguiente consumo.

VARIOS OFICINA	Uso diario	Uso Semanal	Uso Mensual	Uso Anual	Posibilidad de compra anual
Papel	15	75	300	3600	40 paq. = 4,000 Unid.
CD	1	5	20	240	200 unid.
Diskette	2	10	40	480	500 unid.
CD Venta Software	1448				750 unid.
Utensilios de limpieza		2%	8%	96%	

En cuanto al consumo del papel se estima que si cubrirá la cantidad adquirida con el consumo realizado durante todo el año.

El consumo de los CD se estima que se consumirá 1 CD diariamente, pero lo que se adquirirá no cubre con lo que se estima consumir, ya que se estima consumir 240 CD al año y solamente se adquirirá 200, pero hay que tener en cuenta que los CD se los utilizará específicamente para realizar respaldos,

por tanto los 200 CD estarán divididos en 100 CD regrabables y 100 CD no regrabables, es así que los CD regrabables podrán ser reutilizados varias veces, algunos de ellos se usaran para repartir como demo de los CD no regrabables (se usaran en las diferentes instalaciones y configuraciones del sistema).

Los CD de Software de Venta se comprara 750 anuales.

Lo que se estima consumir de disquetes durante un año si esta dentro de lo que se estima comprar, por tanto no habrá un déficit de disquetes.

Los utensilios de limpieza son muy importantes para el correcto funcionamiento de la empresa, ya que una oficina con olores desagradables da muy mal aspecto, por tanto estos deben ser distribuidos de forma correcta, con el fin que no exista un déficit antes de culminar el año, por tanto lo que se estima consumir si esta dentro de lo que se estima comprar.

PLAN DE COMPRAS

La inversión necesaria por concepto de Activos Fijos es la siguiente

Presupuesto de Inversión			
	Cantidad	Valor Unitario sin iva	Valor Total
Equipos			
Instalación red	1	180.0	180.0
Scanner	1	70.0	70.0
Cd/rw	1	40.0	40.0
Herramientas técnicas	1	54.0	54.0
UPS	1	110.0	110.0
Total equipos			454.0
Muebles y enseres			
Escritorios	5	27.0	135.0
Sillas	12	27.0	324.0
Sofá	1	90.0	90.0
Teléfono fax	1	70.0	70.0
Librero	1	140.0	140.0
Varios	1	72.0	72.0
Total muebles y enseres			831.0
Inversión amortizable			
Office 2000	2	300.0	600.0
Windows xp	2	130.0	260.0
VStudio .net pro 2002	1	1250.0	1250.0
Antivirus	1	100.0	100.0
Total inversión amortizable			2210.0
Varios oficina			
Papel	40 paq.	2.0	80.0
Cd	200 unid.	0.2	40.0
CD para Software de Venta	750	0.2	150.0
Disquetes	500 unid.	0.1	50.0
Utensilios de limpieza			30.0
Total varios oficina			350.0
Total inversión			3845.0

5.7 PROVEEDORES

Net Solutions para sus necesidades mantendrá contacto con proveedores para cubrir sus principales requerimientos de:

- Hardware

- Suministros de oficina
- Software
- Muebles y Equipos de oficina

Los proveedores de Hardware y Suministros son distribuidores minoristas cuyos precios son muy accesibles y no es necesario cubrir cierto monto para ser cliente de ellos, como en el caso de los Distribuidores mayoristas.

Entre los principales proveedores tenemos:

- COSISTCOMP
- PUNTO NET
- PC CLON

Software

- PUNTO NET
- Microsoft del Ecuador

Suministros de Oficina

- Norma Calle
- SUMICOPY

Muebles y Equipos de Oficina

- Mueblería Palito

5.8 SISTEMAS DE CONTROL

“SYS DOCTOR” será un producto que maneja información confidencial de cada uno de los pacientes, por tanto Net Solutions Group S.A. garantiza la total confianza de los pacientes a la hora de asistir al médico.

Los principales aspectos que se implementarán son:

- ✓ Para el acceso al sistema el Médico debe ingresar una clave de ingreso al sistema.
- ✓ La clave de acceso al sistema puede ser únicamente actualizada por aquella persona (médico) que tiene acceso al sistema, ya que dicho cambio solamente se realiza dentro del sistema.
- ✓ La base de datos tiene una clave de acceso.
- ✓ La clave del sistema y la clave de la base de datos solamente la conoce el médico, y él será el único que decide si otra persona debe conocer las claves, en este caso su secretaria, asistente, enfermera, etc.

CAPITULO VI

6. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

6.1 GRUPO EMPRESARIAL

6.1.1 ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Net Solutions es una empresa de organización horizontal, todos los socios en su mayoría han aportado con partes iguales.

Todos los socios tienen conocimientos y experiencia en análisis, diseño, desarrollo, implementación y control de calidad en proyectos de software, además de manejo de relaciones interpersonales, conocimientos financieros y administrativos. Los mismos que han colaborado con su experiencia tanto en empresas comerciales, industriales, financieras y de servicio.

6.1.2 POLÍTICA LABORAL

- ✓ Los problemas laborales tienen repercusiones ideológicas, políticas y económicas que operan como condicionantes de algunas afirmaciones. Nosotros acentuaremos la visión del trabajo desde una **perspectiva filosófica**, dejando en un segundo plano los aspectos económicos y políticos.
 - ✓ Se tomará en cuenta que la ausencia de trabajo es causante de la insatisfacción de las necesidades básicas de las personas.
 - ✓ Comentarios que afirman: «No hay ni habrá nunca más suficiente trabajo (en serio, remunerado, estable, de tiempo completo, seguro) para todos.
 - ✓ La rutina, es verdad que muchos trabajadores optan por salir del sistema y volverse trabajadores autónomos pero los emprendimientos personales instauran una fuente laboral propia, pero sus ejecutores (trabajadores) terminan a veces imponiéndose condiciones (tiempo, ganancia, trato de sus propias fuerzas) que un asalariado juzgaría inaceptables.
 - ✓ Tecnología Obsoleta, muchas veces el escenario laboral obedece a la presencia del avance tecnológico.

Mala repartición de los bienes, el progreso tiene un precio. Si bien los accionistas y los desconocidos dueños de los capitales se han beneficiado considerablemente con las nuevas tecnologías y los adelantos en la productividad, ninguno de estos beneficios ha alcanzado al trabajador medio.

Factores de compensación

- ✓ Nuestra empresa tratará en la medida posible, tomar en cuenta todos estos puntos para crear en el empleado una satisfacción plena del trabajo que realiza. Le daremos seguridad y confianza y que se sienta parte de la empresa.

Los factores que aplicaremos a nuestra empresa son:

- ✓ Comunicación,
- ✓ Liderazgo,
- ✓ Dar la oportunidad de que el trabajador compre acciones de la empresa.
- ✓ Motivación y cultura, en este sentido, es fundamental conocer los beneficios que trae a las organizaciones de éxito la gerencia de recursos humanos, ya que es ésta la que origina políticas de integración y productividad del personal y a la vez es el activo más importante de la organización

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

Métodos de motivación para el empleado:

Utilizar el dinero como una retribución y un incentivo.- El dinero, en la forma de pago o de alguna otra clase de remuneración, es la retribución extrínseca más obvia. El dinero constituye la "zanahoria" que la gran mayoría de la gente quiere.

Hacer explícitos los requerimientos

La motivación no es sólo cuestión de ofrecer retribuciones e incentivos. La gente tiene que saber lo que se espera que haga y qué le pasará sino lo hace. Necesita tener claro su papel, los objetivos que tiene que alcanzar y los estándares de desempeño y de conducta requeridos.

Desarrollar el sentido de compromiso interno

Se debe hacer todo cuanto se pueda por incrementar el compromiso y la identificación de la gente con su organización. Su propósito debe

ser integrar hasta donde sea posible las necesidades de la organización con las del individuo, de tal modo que éste sienta que si la organización prospera con su ayuda, él también prosperará.

Motivar a través del trabajo mismo

Dada una estructura salarial equitativa y competitiva que, en la medida de lo posible, ofrezca incentivos financieros efectivos, se puede elevar el nivel de identificación y asegurar una motivación duradera desarrollando un sistema de remuneración intrínseca. Las retribuciones intrínsecas se dan en el contenido del trabajo y proporcionan satisfacción al permitirle a la gente experimentar la sensación de realización, expresar y usar sus capacidades y ejercer su propio poder de toma de decisiones.

Retribuir y reconocer el logro

Un sistema salarial puede estar montado de tal manera que remunere adecuadamente el logro; sin embargo, también hay que retribuir a la gente dándole mayor responsabilidad (retribuciones intrínsecas) y oportunidades de ascenso y mejor status (retribuciones extrínsecas). El elogio al trabajo bien hecho es un motivador importante pero, siempre que este haya sido ganado, éste pierde valor si se hace liberalmente.

Políticas salariales

El sueldo de los empleados de la empresa va a depender del cargo que desempeñe dentro de la misma y será el promedio de lo que ofrecen las empresas.

A todos los socios de la empresa se les fijará un sueldo mensual. Todos los ingresos de la empresa serán ingresados a una Cta. corriente que ya posee la empresa.

Cabe recalcar que durante los 6 primeros meses el sueldo de cada uno de los participantes de la empresa es 0, a excepción de la secretaria.

El incremento salarial dependerá de los ingresos que perciba la empresa y contemplando todas las condiciones del caso, es decir se tomará en cuenta funciones que realiza, tiempo de antigüedad, méritos y reconocimientos; además, que los ingresos también sirven para realizar ciertas inversiones relevantes de la empresa.

Política de bonificaciones

- ✓ No se pagarán bonificaciones sobre las ventas que se realicen el sueldo será de \$300.

- ✓ El porcentaje por comisión que manejará la empresa es el del 5% sobre los productos terminados y de un 7% por contratos cuyos montos sobrepasen los \$ 1000.
- ✓ Se pagarán incentivos por un determinado número de ventas, si estas sobrepasan las expectativas.

6.1.3 NIVEL DE SEGURIDAD Y RESTRICCIONES

6.1.4 FILOSOFIA DE SERVICIO

- La cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales que nuestra empresa inculcará a los empleados y así llegar a convertirnos en una empresa competitiva.
- Desde la perspectiva más general, la globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, nosotros haremos esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia.
- La cultura se fundamenta en los valores, las creencias y los principios que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y

conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos para crear en el individuo un **compromiso interno**.

- Todos los gerentes de la empresa nos comprometemos en la filosofía y el comportamiento, con la noción de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización.
- Asociar las acciones con las palabras.
- Comprometerse con la comunicación de dos vías (descendente y ascendente)
- Énfasis en la comunicación cara a cara.
- Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización.
- Dar confianza y valor a los empleados para comunicar malas noticias.
- Diseñar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita.
- Luchar porque la información fluya continuamente.

6.1.5 PERSONAL EJECUTIVO

- ◆ Director General de Proyectos

- ◆ Coordinador de Marketing, Publicidad y Comercialización
- ◆ Directores de Proyectos
- ◆ Director de Proyecto Web

Director General de Proyectos

El Gerente General será elegido de entre los socios de la empresa, debido a esto los requisitos mínimos son: experiencia en gerencia administrativa, estudios en Ingeniería Comercial o áreas afines. Entre sus cualidades se destaca: don de mando, liderazgo, visionario y eficaz en toma de decisiones. Sus funciones básicas son: evaluación y aprobación de planes y estrategias, gestión administrativa de la empresa. Más adelante se describen las funciones específicas de cada uno de ellos.

CARGOS	REQUISITOS
GERENTE GENERAL	Ingeniero en Administración de Empresas con conocimiento de Sistemas informáticos.
GERENTE DE SOFTWARE	Ingeniero o Tecnólogo en Análisis de Sistemas, experiencia en planeación de proyectos.
GERENTE DE MERCADEO	Profesional con estudios en Publicidad y Marketing que estará a cargo de esta área, será una persona con las siguientes características: proactivo, creativo, facilidad en relaciones interpersonales, habilidades en comunicación y persuasión para vender y de negociación con terceros, para defender las ideas propias y de la organización.
JEFE DE PROYECTOS	Tecnólogo en Análisis de Sistemas
ASISTENTE DE VENTAS	Tecnólogo en Mercadeo
SECRETARIA	Conocimientos y experiencia en el manejo contable, Manejo de archivos y documentos, conocimientos mecanógrafos, conocimientos de utilitarios básicos.

6.2 ORGANIZACIÓN

Los accionistas de la empresa tendrán una participación activa 100% ya que durante el primer semestre se tratará de ahorrar en gastos administrativos, y las actividades principales serán realizadas por los propios accionistas.

Las decisiones serán tomadas en consenso con todos los accionistas, y otras canalizadas a través del socio mayoritario.

La empresa constará de diferentes áreas para:

- Atención al Cliente
- Gerencia General
- Desarrollo de Software y Base de Datos

La empresa manejará una caja chica que estará a cargo del Gerente General, el monto mínimo será de \$ 100 mensuales.

6.3 EMPLEADOS

Por ser una empresa con imagen joven en el mercado, los empleados de Net Solutions estarán conformados por el mismo grupo de socios y la contratación de una secretaria.

Los empleados usarán uniforme que la empresa lo cubrirá en un 50%, la diferencia la cubre el mismo empleado.

Para el reclutamiento de personal se tomarán en cuenta sus relevancias de empleos anteriores y también se realizarán una evaluación previa.

6.4 HERRAMIENTAS DE CONTROL Y DESEMPEÑO

El control será aplicado a todos los niveles jerárquicos de la organización, y esto implica un proceso de Mejoramiento Continuo.

Control

- Registro de horario de Entrada y Salida en una bitácora
- Cronogramas de trabajo
- Informe de Actividades

Desempeño

Se recolectará información con respecto a los criterios de desempeño los cuales servirán para evaluar al empleado de ese puesto.

Se utilizarán los siguientes formatos para evaluar las funciones que desempeña cada empleado:

- Formato de Encuesta para Auditoria de Seguridad de los Datos

- Formato de Encuesta para Auditoria de Seguridad del Personal
- Formato de Encuesta para Auditoria de Seguridad Física
- Formato de Encuesta para Auditoria de Seguridad de las Aplicaciones de Software
- Formato de Encuesta para Auditoria de Seguridad de Documentación

También se empleará un Análisis de puestos:

- Entrevistas a los empleados, preguntarles en qué consiste el puesto y cuáles son sus responsabilidades.
- Reunir información previa, como organigramas, diagramas de proceso y descripciones de puestos, diagramas de procesos, etc.

También se utilizarán cuestionarios donde el empleado también podrá evaluar a la organización y si el puesto que ocupa cubre sus expectativas

6.5 ORGANIZACIONES DE APOYO

Las principales entidades en las cuales vamos sostenernos para encaminar las actividades de nuestra empresa serán:

Entidades / Personal Apoyo	Intervención
Entidades Financieras	Banco Solidario, debido a que la tasa de interés es relativamente baja con respecto a las otras instituciones, recurriremos a esta opción de ser necesario, sin embargo, de acuerdo a los estudios y presupuestos realizados, la inversión de los accionistas y la utilidad que genere el negocio van a constituir aportes suficientes para el desenvolvimiento de la empresa.
Asesor Legal	Personal externo, colaborará en solución de litigios legales.
Asesor financiero	Personal externo, brindará soporte en cuanto a los estados financieros de la empresa así como la asesoría tributaria.

CAPITULO VII

7. ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL

7.1 ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA

Net Solutions es un nombre comercial de una empresa que trabaja con la razón social de uno de los socios.

El capital es de doce mil cuatrocientos dólares 12,400, y la participación de los socios es la siguiente:

Socio	Aporte Total	%
Patricia Marcillo	\$1,650.00	13.31
Jenny Mendoza	\$1,725.00	13.91
Ivette Moreira	\$1,650.00	13.31
Maria Palma	\$1,725.00	13.91
Tania Yaguana	\$1,650.00	13.31
Omar Paz	\$4,000.00	32.26
	\$12,400.00	100

Procedimientos para la conformación de la sociedad

Se deben realizar los siguientes trámites en la Superintendencia de Compañías:

- ✓ Presentar una lista de por lo menos cinco alternativas de nombres para la empresa. La Superintendencia aprobará una de ellas. Ya se han gestionado los trámites para la presentación de los nombres de la empresa, de los cuales nos han devuelto por ya constar en la base de datos de ellos. Por lo que se ha establecido en consenso con los accionistas presentar un nombre que no exista para el reconocimiento en la Superintendencia de compañías y el nombre de Net Solutions como reconocimiento comercial.
- ✓ Presentar en la Superintendencia la lista de accionistas.
- ✓ Presentar la escritura pública legalmente notarial con los estatutos de la compañía.
- ✓ Abrir una cuenta bancaria con el 25% del capital suscrito como mínimo.
- ✓ Esperar la resolución emitida por la Superintendencia de compañías, con la cual la empresa queda constituida.

- ✓ Publicar dicha resolución en uno de los diarios de mayor circulación del país.
- ✓ Registrar la compañía en cualquier cámara, preferiblemente en la cámara de comercio.
- ✓ Inscribir en el registro mercantil el nombramiento del representante legal de la compañía.
- ✓ Entregar todos los documentos, inclusive el recorte de la publicación en la Superintendencia de Compañías.
- ✓ Con la autorización de la Superintendencia de Compañías, obtener el Registro único de contribuyente en el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Implicaciones tributarias

Pago de Contribuciones a la Superintendencia de Compañías: La Superintendencia de Compañías fija contribuciones que anualmente deben ser pagadas, dichas contribuciones equivale al 1 por mil del total del activo de la compañía.

Deben presentar al final de cada período (1 año) el balance general, el estado de pérdidas y ganancias, la nómina de accionistas, el informe

del gerente y el informe del comisario a la Superintendencia de Compañías.

Con el Registro Único de Contribuyente estamos en capacidad de cumplir con el Servicio de Rentas Internas, para el manejo de los impuestos.

Implicaciones comerciales

- ✓ **Liquidación del Impuesto al Valor Agregado:** La liquidación es mensual y se aplica la tarifa del 12% y del 0%, sobre el valor total de las ventas o de prestación de servicios, y también sobre las compras, según el caso.
- ✓ **Declaración del Impuesto del IVA:** Actualmente los servicios se facturan con la tarifa del 12% por el IVA. En las compras realizadas se hace la retención en la fuente del IVA a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad. Se presenta la declaración mensual de estas operaciones realizadas en el mes anterior gravadas con el impuesto, liquidando para pagar el IVA, en la forma y dentro del plazo que establece el Reglamento.
- ✓ **Retenciones en la Fuente:** Somos agentes de retención del impuesto a la renta, estamos obligados a llevar contabilidad y realizaremos los

pagos y acreditaremos a cuenta, valores que constituyen ingresos gravados para quien los perciba.

- ✓ Adicionalmente también realizamos retenciones por pagos de remuneraciones, bonificaciones, comisiones a favor de los contribuyentes en relación de dependencia.

7.2 ASPECTOS LEGALES DEL EMPLEADO

- Como compañía debemos inscribirnos en el Registro Patronal del IESS.
- El IESS, nos asignará un número patronal, que nos servirá de identificación. Este número debe ser usado en todos los documentos y formularios que presentemos al IESS.
- Cuando un empleado ingresa a prestar sus servicios dentro de la empresa, además de elaborar un contrato de trabajo y legalizarlo en la inspectoría de trabajo se hace el aviso de entrada que se sellará en el IESS, de este modo damos cumplimiento a la exigencia de la afiliación que habla en la Ley.
- Cuando un empleado se separa de la compañía, se elabora el finiquito donde consta su liquidación y además se hace el aviso de

salida, notificándole al IESS la fecha en la que el trabajador salió.

Dicho aviso también se hará sellar en el IESS.

Aspectos de legislación urbana

Comprenden todos los permisos ante organismos del gobierno y seccionales.

Para el funcionamiento de la compañía debemos obtener los siguientes permisos:

- ◆ 1.5 por mil Impuesto municipal
- ◆ Permiso Municipal de Funcionamiento.
- ◆ Certificado de Seguridad de Bomberos
- ◆ Permiso de Salud
- ◆ 2 por mil Impuesto Universitario
- ◆ \$50 por Impuesto a la Junta de Beneficencia.

7.3 ASPECTOS LEGALES DEL CLIENTE

Efectos positivos de la empresa para el conglomerado social

La innovación y aprendizaje hacen que la empresa espere resultados claves en lo que respecta a:

- ◆ **Resultados en los clientes:** resultados en la satisfacción de los médicos
- ◆ **Personas:** usuario que utiliza el sistema.
- ◆ **Sociedad:** Atención más rápida y con información exacta al día lo que produce satisfacción de los pacientes que se hacen atender en dicho centro médico.

Licenciamiento de software

En cuanto al Software que Net Solutions usa para el desarrollo, se han tomado las medidas respectivas para que el Software que se utilice esté debidamente legalizado para así evitar problemas legales. Se han adquirido licencias para:

- ◆ Office Professional
- ◆ Windows XP, Windows 2000
- ◆ Licencias en Visual Studio.Net

Propiedad intelectual de software

Propiedad Intelectual hace referencia a la propiedad que se tiene sobre las ideas propias.

El Software Médico que ofrece Net Solutions se registrará en el IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual).

Requisitos

- a) Identificación del solicitante y del inventor, con la determinación de sus domicilios y nacionalidades;
- b) Identificación del representante o apoderado, con la determinación de su domicilio y la casilla judicial para efecto de notificaciones;
- c) Título o nombre de la invención; y,
- d) Identificación de la prioridad reivindicada, si fuere del caso.

A la solicitud del registro de invención se acompañará:

- a) La descripción detallada de la invención, un resumen de ella, una o más reivindicaciones y los planos y dibujos que fueren necesarios (en nuestro caso se entregará una copia del programa en CD);
- b) El comprobante de pago de la tasa correspondiente;
- c) Copia de la solicitud de registro presentada en el exterior, en el caso de que se reivindique prioridad;
- d) El documento que acredite la cesión del derecho de prioridad reivindicado, si fuere del caso;
- e) El documento que acredite la cesión de la invención o el documento que acredite la relación laboral entre el solicitante y el inventor, si fuere del caso; y,
- f) El documento que acredite la representación del solicitante, si fuere del caso.

Piratería del software.

Existen diferentes formas de piratería. Las tres formas en las que se puede realizar piratería de software son:

- A. Copia de software comercial.
- B. Copia del look and feel del programa.
- C. Copia de algún algoritmo que utilice el software en mención.

Mecanismos de Protección

Net Solutions tomará las medidas respectivas en el caso que se detecte cualquiera de las formas de piratería anteriormente mencionadas:

- Seguridades de Instalación del Software, generación de series por cada instalación.
- En los consultorios donde se realice la demostración, se dejará un demo de la aplicación.
- Net Solutions entregará un diploma de certificación de uso de nuestro software.

CAPITULO VIII

8. ANALISIS FINANCIERO

8.1 CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo de la empresa se lo utilizará para:

- Pago de la secretaria
- Pago de alquiler de la oficina
- Pago de Agua
- Pago de Luz
- Pago de Teléfono
- Pago de Impuestos
- Gastos varios

Para el futuro se piensa invertir en préstamo hipotecario para la compra de un departamento propio donde funcionen las oficinas de la empresa.

Además se piensa invertir en capacitación para el personal, ya que debemos estar siempre actualizados con la nueva tecnología.

El capital de Trabajo Inicial es de \$12,400.00

8.2 INVERSIÓN DE ACTIVOS FIJOS

La oficina se encuentra en un edificio ubicado en las calles Luque y 6 de Marzo, el pago del arriendo es de \$ 30 mensuales (descuento especial que les otorgan a ciertos clientes del edificio).

Todos los socios de la empresa han aportado diferentes activos, donde el total suman \$ 3,400.

Amortización de software

La amortización del software se ira a perdida y ganancia mensualmente, durante los 5 años, quedando un saldo de \$1 por cada ítem, según lo estipula la Ley.

Se asume que todo el software fue adquirido en el mismo año por lo que se calcula la amortización por el total del software.

Depreciación de equipos

La depreciación de los equipos se la realiza a tres años quedando con valor de \$1 cada ítem.

Depreciación de equipos

La depreciación de los muebles y enseres a cinco años según lo estipula la Ley

Presupuesto de Inversión			
	Cantidad	Valor Unitario sin iva	Valor Total
Equipos			
Instalación red	1.0	180.0	180.0
Scanner	1.0	70.0	70.0
Cd/rw	1.0	40.0	40.0
Herramientas técnicas	1.0	54.0	54.0
Ups	1.0	110.0	110.0
Total equipos			454.0
Compra durante los 2 años a crédito			
LAPTOP	2.0	2,000.0	4,000.0
INFOCUS	1.0	1,500.0	1,500.0
Muebles y enseres			
Escritorios	5.0	27.0	135.0
Sillas	12.0	27.0	324.0
Sofá	1.0	90.0	90.0
Teléfono fax	1.0	70.0	70.0
Librero	1.0	140.0	140.0
Varios	1.0	72.0	72.0
Total muebles y enseres			831.0
Inversión amortizable			
Office 2000	2.0	300.0	600.0
Windows xp	2.0	130.0	260.0
Vstudio .net pro 2002	1.0	1,250.0	1,250.0
Antivirus	1.0	100.0	100.0
Total inversión amortizable			2,210.0
Varios oficina			
Papel	40 paq.	2.0	80.0
Cd	200 unid.	0.2	40.0
CD para Software de Venta	750.0	0.2	150.0
Disquetes	500 unid.	0.1	50.0
Utensilios de limpieza			30.0
Total varios oficina			350.0
Total inversión			3,845.0

Depreciación de Equipos 3 años

Descripción	cantidad	\$ ingreso	subTotal	mensual	Total Mensual
Computador de Trabajo (aporte de socios)	5	650.0	3,250.0	18.1	90.3
Instalación Red	1	180.0	180.0	5.0	5.0
Scanner	1	70.0	70.0	1.9	1.9
Unidad CD/RW	1	40.0	40.0	1.1	1.1
Herramientas Varias	1	54.0	54.0	1.5	1.5
Impresoras	2	75.0	150.0	2.1	4.2
UPS	1	110.0	110.0	3.1	3.1
LAPTOP	1	2,000.0	2,000.0	55.6	55.6
TOTAL GENERAL			3,854.0	32.8	162.6
LAPTOP	1	2,000.0	2,000.0	55.6	55.6
INFOCUS	1	1,500.0	1,500.0	41.7	41.7
					97.2
					259.8

Depreciación de Muebles
5 años

Descripción	cantidad	\$ ingreso	SubTotal	mensual	TotalMensual
Mesas computadores	5	27.0	135.0	0.5	2.3
Sillas	12	27.0	324.0	0.5	5.4
Sofá	1	90.0	90.0	1.5	1.5
Teléfono Fax	1	70.0	70.0	1.2	1.2
Librero	1	140.0	140.0	2.3	2.3
Varios	1	72.0	72.0	1.2	1.2
TOTAL GENERAL		426.0	831.0	7.1	13.9

Amortización de Software
5 años

INVERSION AMORTIZABLE	cantidad	\$ ingreso	SubTotal	mensual	TotalMensual
Papel	2	300.0	600.0	5.0	10.0
CD	2	130.0	260.0	3.6	7.2
Vstudio .Net Pro 2002	1	1,250.0	1,250.0	34.7	34.7
Antivirus	1	100.0	100.0	2.8	2.8
TOTAL INVERSION AMORTIZABLE		1,780.0	2,210.0	46.1	54.7

Amortizaciones y Depreciaciones

Mes	0	1	2
Dep. Equipos		162.6	162.6
Acum. Dep. Equipos		162.6	325.2
Dep. Muebles		13.9	13.9
Acum. Dep. Muebles		13.9	27.7
Amort. Software		54.7	54.7
Acum. Amort. Software		54.7	109.4
Amort. Derecho Autor	300.0	25	25.0
Acum. Amort. Derecho Autor		25.0	50.0
Amort. GTO. Constitución	400	33.3	33.3
Acum. Amort. GTO. Const.		33.3	66.7
Amort. Software Sys Doctor	5000	83.3	83.3
Acum. Amort. Software Sys Doctor		83.3	166.7
Amort. Diseño	500	20.8	20.8
Acum. Amort. Diseño		20.8	41.7
Mensual.		393.7	393.7
Acum. Mensual		393.7	787.4

8.4 PRESUPUESTO DE EGRESOS

Presupuesto de Insumos y papelería

Mes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12
Inversión							0.0							0.0
Hojas	40.0						40.0							80.0
Cd	20.0						20.0							40.0
Cd Software	75.0						75.0							150.0
Disquetes	25.0						25.0							50.0
Utensilio De Limpieza	10.0						10.0							20.0
Varios	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	65.0
Total Efectivo	175.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	175.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	405.0
Gasto														
consumo	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	350.0
varios	0.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	65.0
Total Consumo	0.0	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	350.0
Consumo														
Ingreso	175.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	175.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	415.0
Egreso	0.0	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	350.0
Inv. Utiles	175.0	150.8	126.7	102.5	78.3	54.2	200.0	175.8	151.7	127.5	103.3	79.2	55.0	55.0
Acumulado Mensual	175.0	180.0	185.0	190.0	195.0	200.0	375.0	380.0	385.0	390.0	395.0	400.0	405.0	405.0

Presupuesto de Insumos y papelería

Mes	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	24
Hojas	0.0					0.0							0.0
Hojas	40.0					40.0							80.0
Cd	20.0					20.0							40.0
Cd Software De Venta	75.0					75.0							150.0
Disquetes	25.0					25.0							50.0
Utensilio De Limpieza	10.0					10.0							20.0
Varios	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	72.0
Total Efectivo	176.0	6.0	6.0	6.0	6.0	176.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	412.0
Gasto													
consumo	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	352.0
varios	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	72.0
Total Consumo	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	352.0
Consumo													
Ingreso	176.0	6.0	6.0	6.0	6.0	176.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	412.0
Egreso	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	352.0
Inv. Utiles	201.7	178.3	155.0	131.7	108.3	255.0	231.7	208.3	185.0	161.7	138.3	115.0	115.0

Pago de Transporte

Mes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12
dias	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Valor	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Unidades Mensuales	26	26	26	26	26	40	26	26	26	26	26	26	26	26
Transp. Vendedores	3	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
Transp. Instaladores	2	52	52	52	52	80	52	52	52	52	52	52	52	52
Mensual	184.0	184.0	184.0	184.0	184.0	212.0	184.0	184.0	184.0	184.0	184.0	184.0	184.0	184.0
Acum Mensual	236.0	420.0	604.0	788.0	972.0	1,184.0	1,368.0	1,552.0	1,736.0	1,920.0	2,104.0	2,288.0	2,472.0	2,656.0

Pago de Transporte

Mes	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	24
dias	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Valor	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Unidades Mensuales	37	37	37	37	37	56	37	37	37	37	37	37	37
Transp. Vendedores	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
Transp. Instaladores	74	74	74	74	74	112	74	74	74	74	74	74	74
Mensual	206.0	206.0	206.0	206.0	206.0	244.0	206.0	206.0	206.0	206.0	206.0	206.0	206.0
Acum Mensual	206.0	412.0	618.0	824.0	1,030.0	1,274.0	1,480.0	1,686.0	1,892.0	2,098.0	2,304.0	2,510.0	2,716.0

8.5 ANÁLISIS DE COSTOS

Concepto	Inicial	Año 1	Año 2
Equipos	454.0		0.0
Muebles y Enseres	831.0		
Compra de Software	2,210.0		
Compra de Equipo Computación		2,000.0	3,500.0
Gto. Diseño	500.0		
Derecho de Autor	300.0		
Gastos por constitución	400.0	0.0	0.0
Gastos de Operación			
Gastos de Insumos (Útiles de Oficina)	175.0	405.0	412.0
Inventario	850.0	2,975.0	2,975.0
Gastos Administrativos & Ventas			
Caja Chica	100.0		
Total	5,820.0	5,380.0	6,887.0
Costo del Desarrollo del proyecto		5,000.0	0.0
Gastos de Personal		25,200.0	33,070.0

Lanzamiento	Guayaquil	Quito	Cuenca
Local	160.0	200.0	250.0
Invitados	300.0	300.0	300.0
Correspondencia	400.0	400.0	400.0
Anuncio	1,000.0	500.0	500.0
Folletería, tríptico, gigantografía	300.0	300.0	300.0
Demos	50.0	50.0	50.0
Plumas	100.0	100.0	100.0
Total	2,310.0	1,850.0	1,900.0

8.6 FLUJO DE CAJA

Meses	Datos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Ingresos													
Saldo Inicial	3,180.0	3,865.0	4,600.0	9,845.0	13,205.0	17,840.0	23,067.0	27,792.0	33,767.0	39,492.0	31,925.0	37,235.0	245,813.1
Caja Chica	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	1,200.0
Otros Ingresos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aporte de Socios	3,510.0	3,510.0	3,510.0	3,900.0	3,900.0	6,000.0	3,900.0	3,900.0	3,900.0	3,900.0	4,485.0	4,485.0	48,900.0
Ventas Contado	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	3,900.0	200.0	200.0	1,200.0	6,400.0
Otros Ingresos	0.0	0.0	3,510.0	3,510.0	3,900.0	3,900.0	3,900.0	6,000.0	3,900.0	3,900.0	3,900.0	3,900.0	55,300.0
Recuperación de Cartera	6,990.0	7,675.0	12,920.0	17,555.0	20,915.0	29,040.0	31,167.0	37,992.0	42,867.0	47,592.0	40,610.0	46,920.0	342,243.1
Gastos													
Alquiler	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0
Alquiler Quito	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Alquiler Cuenca	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Agua	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	96.0
Teléfono	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	300.0
Luz	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	240.0
Papelaria y Gto Vanos	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	175.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	230.0
Sueldos Prog.	600.0	600.0	600.0	600.0	600.0	600.0	690.0	690.0	690.0	690.0	690.0	690.0	7,740.0
Sueldos Adm.	450.0	450.0	450.0	450.0	450.0	450.0	525.0	525.0	525.0	525.0	525.0	525.0	5,850.0
Sueldos Ventas	900.0	900.0	900.0	900.0	900.0	900.0	1,035.0	1,035.0	1,035.0	1,035.0	1,035.0	1,035.0	11,610.0
Transporte Ventas	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	1,584.0
Transporte Instaladores	52.0	52.0	52.0	52.0	52.0	80.0	52.0	52.0	52.0	52.0	52.0	52.0	652.0
Pago Software	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2,500.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2,500.0	5,000.0
Hosting	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0
Anuncio Periódico	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	6,876.0
Anuncio TV	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Anuncio Revista	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0
Folleto, Afiches, Cípticos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Participación Empl	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Imp. Renta	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4,609.5	0.0	0.0	0.0
Inventario	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7,682.5	0.0	0.0	0.0
Total de Gastos	2,825.0	2,825.0	2,825.0	4,100.0	2,825.0	5,723.0	3,125.0	3,975.0	3,125.0	15,417.0	3,125.0	6,475.0	56,365.0
Compras													
Equipos	200.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	1,850.0
Muebles	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Gto y Compras	3,025.0	2,975.0	2,975.0	4,250.0	2,975.0	5,873.0	3,275.0	4,125.0	3,275.0	15,567.0	3,275.0	6,625.0	58,215.0
Ingreso-Egresos													
Financiamiento	3,965.0	4,700.0	9,945.0	13,305.0	17,940.0	23,167.0	27,892.0	33,867.0	39,592.0	32,025.0	37,335.0	40,295.0	284,028.1
préstamo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
pago de préstamo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
intereses	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Neto Disponible	3,965.0	4,700.0	9,945.0	13,305.0	17,940.0	23,167.0	27,892.0	33,867.0	39,592.0	32,025.0	37,335.0	40,295.0	284,028.1
Caja Chica	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	1,200.0
Valor en Banco	3,865.0	4,600.0	9,845.0	13,205.0	17,840.0	23,067.0	27,792.0	33,767.0	39,492.0	31,925.0	37,235.0	40,195.0	282,828.1

Meses	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	24
Ingresos													
Saldo Inicial	40,195.0	47,077.5	54,550.0	64,865.0	72,480.0	81,845.0	94,679.5	102,944.5	113,212.0	122,477.0	94,754.1	103,019.1	992,099.0
Caja Chica	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	1,200.0
Otros Ingresos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aporte de Socios	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	9,660.0	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	79,867.5
Ventas Contado	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	200.0	6,400.0
Otros Ingresos	4,485.0	4,485.0	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	9,660.0	6,382.5	6,382.5	6,382.5	6,382.5	86,267.5
Recuperación de Cartera	51,362.5	58,245.0	68,615.0	77,930.0	85,545.0	99,187.5	107,744.5	119,287.0	127,277.0	135,542.0	107,819.1	117,084.1	1,155,639.0
Total Disponible	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0
Gastos													
Alquiler	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	560.0
Alquiler Outo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Alquiler Cuenca	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	96.0
Agua	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	300.0
Teléfono	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	240.0
Luz	176.0	176.0	6.0	6.0	6.0	176.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	412.0
Papelaria y Glo Vanos	745.0	745.0	745.0	745.0	745.0	745.0	945.0	945.0	945.0	945.0	945.0	945.0	10,140.0
Sueldos Prog	525.0	525.0	525.0	525.0	525.0	525.0	725.0	725.0	725.0	725.0	725.0	725.0	7,500.0
Sueldos Adm.	1,090.0	1,090.0	1,145.0	1,145.0	1,145.0	1,145.0	1,445.0	1,445.0	1,445.0	1,445.0	1,445.0	1,445.0	15,430.0
Sueldos Ventas	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	1,584.0
Transporte Ventas	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	112.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	926.0
Transporte Instaladores	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Pago Software	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0
Hosting	600.0	600.0	600.0	600.0	600.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	10,000.0
Anuncio Periódico	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Anuncio TV	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Anuncio Revista	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0
Folleto, Afiches, Cripticos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Participación Empl	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Imp. Renta	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13,495.5	0.0	0.0	0.0
Inventario	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22,492.5	0.0	0.0	0.0
Total de Gastos	3,535.0	3,445.0	3,500.0	5,200.0	3,450.0	4,258.0	4,550.0	5,825.0	4,550.0	40,538.0	4,550.0	4,550.0	87,951.0
Compras													
Equipos	650.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	150.0	2,300.0
Muebles	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Glo y Compras	4,185.0	3,595.0	3,650.0	5,350.0	3,600.0	4,408.0	4,700.0	5,975.0	4,700.0	40,688.0	4,700.0	4,700.0	90,251.0
Ingreso-Egresos	47,177.5	54,650.0	64,965.0	72,580.0	81,945.0	94,779.5	103,044.5	113,312.0	122,577.0	94,854.1	103,119.1	112,384.1	1,065,388.0
Financiamiento													
préstamo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
pago de préstamo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
intereses	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Neto Disponible	47,177.5	54,650.0	64,965.0	72,580.0	81,945.0	94,779.5	103,044.5	113,312.0	122,577.0	94,854.1	103,119.1	112,384.1	1,065,388.0
-Caja Chica	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	1,200.0
Valor en Banco	47,077.5	54,550.0	64,865.0	72,480.0	81,845.0	94,679.5	102,944.5	113,212.0	122,477.0	94,754.1	103,019.1	112,284.1	1,064,188.0

8.7 ESTADO DE RESULTADOS

Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ingresos												
Unidades Vendidas	26	26	26	26	26	40	26	26	26	26	26	331
Ventas	7,020.0	7,020.0	7,020.0	7,800.0	7,800.0	12,000.0	7,800.0	7,800.0	7,800.0	7,800.0	8,970.0	97,800.0
Costo Fijo	600.0	600.0	600.0	600.0	600.0	600.0	690.0	690.0	690.0	690.0	690.0	7,740.0
Costo Variable	221.0	221.0	221.0	221.0	221.0	340.0	221.0	221.0	221.0	221.0	221.0	2,771.0
Costo Venta	821.0	821.0	821.0	821.0	821.0	940.0	911.0	911.0	911.0	911.0	911.0	10,511.0
Otros Ingresos	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	13,282.0
Utilidad Bruta	6,399.0	6,399.0	7,399.0	7,179.0	7,179.0	12,260.0	7,089.0	7,089.0	7,089.0	7,089.0	8,259.0	74,007.0
Menos												
Gastos Generales	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	996.0
Gasto Papetería	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	29.2	350.0
Gastos Administrativos	450.0	450.0	450.0	450.0	450.0	450.0	525.0	525.0	525.0	525.0	525.0	5,850.0
Sueldos de Ventas	900.0	900.0	900.0	900.0	900.0	900.0	1,035.0	1,035.0	1,035.0	1,035.0	1,035.0	11,610.0
Gasto Depreciación Equipos	162.6	162.6	162.6	162.6	162.6	162.6	162.6	162.6	162.6	162.6	162.6	1,951.3
Gasto Depreciación Muebles	13.85	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	166.2
Transporte Ventas	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	1,584.0
Transporte Instaladores	52.0	52.0	52.0	52.0	52.0	80.0	52.0	52.0	52.0	52.0	52.0	52.0
Amortización Software	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	656.7
Publicidad	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	773.0	573.0	573.0	573.0	573.0	573.0	7,076.0
Hosting	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0
Amort. Constitución	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	400.0
Amort. Derecho Autor	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	300.0
Amort. Software Sys Doctor	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	1,000.0
Amort. Diseño	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	250.0
Total Gastos	2,642.9	2,642.9	2,642.9	2,642.9	2,642.9	2,870.9	2,852.9	2,852.9	2,852.9	2,852.9	2,852.9	33,202.2
Utilidad Operativa	3,756.2	3,756.2	4,756.2	4,536.2	4,536.2	9,389.2	4,236.2	4,236.2	4,236.2	4,236.2	5,406.2	40,804.8
Gastos Financieros	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Utilidad antes de impuestos	3,756.2	3,756.2	4,756.2	4,536.2	4,536.2	9,389.2	4,236.2	4,236.2	4,236.2	4,236.2	5,406.2	40,804.8
- participación de empleados	0.15	563.4	713.4	680.4	680.4	1,408.4	635.4	635.4	785.4	635.4	810.9	960.9
- impuestos a la Renta	0.25	939.0	1,189.0	1,134.0	1,134.0	2,347.3	1,059.0	1,059.0	1,309.0	1,059.0	1,351.5	10,201.2
Utilidad Gravable	2,253.7	2,253.7	2,853.7	2,721.7	2,721.7	5,633.5	2,541.7	2,541.7	3,141.7	2,541.7	3,243.7	24,482.9
Utilidad Neta	2,253.7	2,253.7	2,853.7	2,721.7	2,721.7	5,633.5	2,541.7	2,541.7	3,141.7	2,541.7	3,243.7	24,482.9

Meses del ejercicio	2013	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ingresos	37	37	37	37	37	56	37	37	37	37	37	463
Unidades Vendidas	12,765.0	12,765.0	12,765.0	12,765.0	12,765.0	19,320.0	12,765.0	12,765.0	12,765.0	12,765.0	12,765.0	12,765.0
Ventas	745.0	745.0	745.0	745.0	745.0	745.0	945.0	945.0	945.0	945.0	945.0	945.0
Costo Fijo	314.5	314.5	314.5	314.5	314.5	476.0	314.5	314.5	314.5	314.5	314.5	314.5
Costo Variable	1,059.5	1,059.5	1,059.5	1,059.5	1,059.5	1,221.0	1,259.5	1,259.5	1,259.5	1,259.5	1,259.5	1,259.5
Costo Venta	200.0	200.0	200.0	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	1,200.0	200.0	200.0	200.0
Otros Ingresos	11,905.5	11,905.5	12,905.5	11,905.5	11,905.5	19,299.0	11,705.5	11,705.5	12,705.5	11,705.5	11,705.5	12,705.5
Utilidad Bruta	163.0	243.0	243.0	243.0	193.0	193.0	193.0	193.0	193.0	193.0	193.0	2,436.0
Menos	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	29.3	352.0
Gastos Generales	525.0	525.0	525.0	525.0	525.0	525.0	725.0	725.0	725.0	725.0	725.0	7,500.0
Gasto Papelería	1,090.0	1,090.0	1,145.0	1,145.0	1,145.0	1,145.0	1,445.0	1,445.0	1,445.0	1,445.0	1,445.0	15,430.0
Gastos Administrativos	259.8	259.8	259.8	259.8	259.8	259.8	259.8	259.8	259.8	259.8	259.8	3,118.0
Sueldos de Ventas	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	13.9	166.2
Gasto Depreciación Equipos	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	132.0	1,584.0
Gasto Depreciación Muebles	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	112.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	926.0
Transporte Instaladores	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	54.7	656.7
Amortización Software	600.0	600.0	600.0	600.0	600.0	1,200.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	10,200.0
Publicidad	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0
Hosting	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Amort. Constitución	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Amort. Derecho Autor	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	1,000.0
Amort. Software Sys Doctor	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	20.8	250.0
Amort.Diseño	3,075.9	3,155.9	3,210.9	3,210.9	3,160.9	3,798.9	4,060.9	4,060.9	4,060.9	4,060.9	4,060.9	43,978.9
Total Gastos	8,829.6	8,749.6	9,694.6	8,694.6	8,744.6	15,500.1	7,644.6	7,644.6	8,644.6	7,644.6	7,644.6	83,669.6
Utilidad Operativa	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Gastos Financieros	8,829.6	8,749.6	9,694.6	8,694.6	8,744.6	15,500.1	7,644.6	7,644.6	8,644.6	7,644.6	7,644.6	83,669.6
Utilidad antes de Impuestos	1,324.4	1,312.4	1,454.2	1,304.2	1,311.7	2,325.0	1,146.7	1,146.7	1,296.7	1,146.7	1,146.7	12,550.4
- participación de empleados	2,207.4	2,187.4	2,423.6	2,173.6	2,186.1	3,875.0	1,911.1	1,911.1	2,161.1	1,911.1	1,911.1	20,917.4
- Impuestos a la Renta	5,297.8	5,249.8	5,816.8	5,216.8	5,246.8	9,300.1	4,586.8	4,586.8	5,186.8	4,586.8	4,586.8	50,201.8
Utilidad Gravable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utilidad Neta	5,297.8	5,249.8	5,816.8	5,216.8	5,246.8	9,300.1	4,586.8	4,586.8	5,186.8	4,586.8	4,586.8	50,201.8

8.8 BALANCE GENERAL

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Activo													
Corriente													
Caja	100	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Banco	3180	3865.0	4600.0	9845.0	13205.0	17840.0	23067.0	27792.0	33767.0	39492.0	31925.0	37235.0	40195.0
Inventario	850.0	629.0	408.0	187.0	1241.0	1020.0	680.0	459.0	1088.0	867.0	646.0	425.0	1054.0
Cuentas x cobrar	0.0	3510.0	7020.0	7020.0	7410.0	7800.0	9900.0	9900.0	7800.0	7800.0	7800.0	8385.0	8970.0
CxC. Lanzamiento	2310.0	2117.5	1925.0	1732.5	1540.0	1347.5	1155.0	962.5	770.0	577.5	385.0	192.5	1850.0
Inv. Utilidad de oficina	175.0	150.8	126.7	102.5	78.3	54.2	200.0	175.8	151.7	127.5	103.3	79.2	55.0
Fijo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Muebles y enseres	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0
Depreciación muebles		-13.9	-27.7	-41.6	-55.4	-69.3	-83.1	-97.0	-110.8	-124.7	-138.5	-152.4	-166.2
Equipo de oficina	3854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0	5854.0
Depreciación de equipos		-162.6	-325.2	-487.8	-650.4	-813.1	-975.7	-1138.3	-1300.9	-1463.5	-1626.1	-1788.7	-1951.3
Software	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0
Amort. Software		-54.7	-109.4	-164.2	-218.9	-273.6	-328.3	-383.1	-437.8	-492.5	-547.2	-601.9	-656.7
Intangibles													
Software Sys Doctor	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0
Amort. Software Sys Doctor		-83.3	-166.7	-250.0	-333.3	-416.7	-500.0	-583.3	-666.7	-750.0	-833.3	-916.7	-1000.0
Derecho Autor	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0
Amort. Derecho Autor		-25.0	-50.0	-75.0	-100.0	-125.0	-150.0	-175.0	-200.0	-225.0	-250.0	-275.0	-300.0
Diseño	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0
Amort. Diseño		-20.8	-41.7	-62.5	-83.3	-104.2	-125.0	-145.8	-166.7	-187.5	-208.3	-229.2	-250.0
Diferidos													
Gros. Constitución	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0
Amort. Gio Constitución		-33.3	-66.7	-100.0	-133.3	-166.7	-200.0	-233.3	-266.7	-300.0	-333.3	-366.7	-400.0
Total de activo	19710.0	25073.7	28487.3	32901.0	37094.6	41288.3	47834.9	51728.6	55622.2	60515.9	52117.5	57181.2	62594.8
Pasivo													
Cuentas x pagar soft	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0
Cuentas x pagar Lanzamiento	2310.0	2117.5	1925.0	1732.5	1540.0	1347.5	1155.0	962.5	770.0	577.5	385.0	192.5	1850.0
Cuentas x pagar Proveedores	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Sobregiro bancario	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Documentos x pagar Equipo	0.0	1800.0	1650.0	1500.0	1350.0	1200.0	1050.0	900.0	750.0	600.0	450.0	300.0	150.0
Imp. Renta	939.0	939.0	1878.1	3067.1	4201.2	5335.2	7882.5	8741.5	9800.6	11109.6	4486.2	5837.7	7439.2
Patrimonio													
Capital pagado	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0
Utilidad del ejercicio acum		2253.7	4507.4	7361.1	10082.8	12804.5	18437.9	20979.6	23521.3	26663.0	29204.7	32448.4	36292.1
U. Mes		2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7	2253.7
Participación de Empleados	563.4	1126.8	1840.3	2520.7	3201.1	4609.5	5244.9	5860.3	6665.8	7491.7	8297.1	9163.6	10063.5
Total pasivo y Patrimonio	19710.0	25073.7	28487.3	32901.0	37094.6	41288.3	47834.9	51728.6	55622.2	60515.9	52117.5	57181.2	62594.8

Activo	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Corriente												
Caja	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Banco	47077.5	54550.0	64865.0	72480.0	81845.0	94679.5	102944.5	113212.0	122477.0	94754.1	103019.1	112284.1
Inventario	739.5	425.0	110.5	1496.0	1181.5	705.5	391.0	1351.5	1037.0	722.5	408.0	93.5
Cuentas x cobrar	10867.5	12765.0	12765.0	12765.0	12765.0	16042.5	16042.5	12765.0	12765.0	12765.0	12765.0	12765.0
CxC. Lanzamiento	3595.8	3441.7	3097.5	2753.3	2409.2	2065.0	1720.8	1376.7	1032.5	688.3	344.2	0.0
Utilites de oficina	201.7	178.3	155.0	131.7	108.3	255.0	231.7	208.3	185.0	161.7	138.3	115.0
Fijo												
Muebles y enseres	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Depreciación muebles	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0	831.0
Equipo de oficina	-180.1	-193.9	-207.8	-221.6	-235.5	-249.3	-263.2	-277.0	-290.9	-304.7	-318.6	-332.4
Depreciación de equipos	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0	9354.0
Software	-2211.2	-2471.0	-2730.8	-2990.7	-3250.5	-3510.3	-3770.2	-4030.0	-4289.8	-4549.7	-4809.5	-5069.3
Inversiones												
Software sys doctor	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0	2210.0
Amort. Software Sys Doctor	-711.4	-766.1	-820.8	-875.6	-930.3	-985.0	-1039.7	-1094.4	-1149.2	-1203.9	-1258.6	-1313.3
Diferidos												
Software sys doctor	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0	5000.0
Amort. Software Sys Doctor	-1083.3	-1166.7	-1250.0	-1333.3	-1416.7	-1500.0	-1583.3	-1666.7	-1750.0	-1833.3	-1916.7	-2000.0
Derecho Autor	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0	300.0
Amort. Derecho Autor	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0	-300.0
Diseño	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0	500.0
Amort. Diseño	-270.8	-291.7	-312.5	-333.3	-354.2	-375.0	-395.8	-416.7	-437.5	-458.3	-479.2	-500.0
Glos. Constitución												
Glos. Constitución	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0	400.0
Amort. Glos. Constitución	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0	-400.0
Total de activo	76020.3	84465.7	93666.1	101866.6	110117.0	125122.9	132273.3	139423.8	147574.2	118736.6	125887.1	134037.5
Pasivo												
Cuentas x pagar soft	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Cuentas x pagar Lanzamiento	3595.8	3441.7	3097.5	2753.3	2409.2	2065.0	1720.8	1376.7	1032.5	688.3	344.2	0.0
Cuentas x pagar Proveedores	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Sobregiro bancario	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Documentos x pagar Equipo	3000.0	2850.0	2700.0	2550.0	2400.0	2250.0	2100.0	1950.0	1800.0	1650.0	1500.0	1350.0
Imp. Renta	9646.6	11834.0	14257.7	16431.3	18617.5	22492.5	24403.6	26314.8	28475.9	7894.6	9805.7	11966.9
Patrimonio												
Capital pagado	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0	12400.0
Utilidad del ejercicio acum	41589.8	46839.6	52656.4	57873.1	63119.9	72419.9	77006.7	81593.4	86780.2	91366.9	95953.7	101140.5
U. Mes	5297.8	5249.8	5816.8	5216.8	5246.8	9300.1	4586.8	4586.8	5186.8	4586.8	4586.8	5186.8
Participación de Empleados	5788.0	7100.4	8554.6	9858.8	11170.5	13495.5	14642.2	15788.9	17085.6	4736.8	5883.4	7180.1
Total pasivo y Patrimonio	76,020.3	84,465.7	93,666.1	101,866.6	110,117.0	125,122.9	132,273.3	139,423.8	147,574.2	118,736.6	125,887.1	134,037.5

RETORNO DE LA INVERSIÓN

Retorno de la Inversión		12%	
Años	Ingresos Futuros		Valor Presente
Año1	24,482.9	1	21859.7
Año2	50,201.8	2	40020.6
			61880.3

En el primer año se recupera la inversión

8.9 RAZONES

Liquidez

La liquidez de nuestra empresa se mide en la capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence la deuda, realmente se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad en que se paga sus facturas.

Deuda

Al iniciar nuestro periodo no hemos recurrido a préstamos bancarios para financiar nuestra empresa. Si existiera alguna deuda por parte de nosotros tendremos dinero para solventar los gastos que se presenten siempre y cuando sean valores menores y que puedan ser cancelados.

Estabilidad

Es la capacidad que tiene nuestra empresa de mantenerse en operación en el mediano y largo plazo, la cual se determina mediante el estudio de su estructura financiera, particularmente, de las porciones que existen en sus inversiones y fuentes de financiamiento.

Rentabilidad o Productividad

Es la capacidad que tendrá nuestra empresa de producir utilidades suficientes para retribuir a sus inversionistas y promover el desarrollo de la misma.

Las razones de operación que se derivan del estado de resultados, pueden ser las siguientes:

- a. Costo de ventas a ventas netas.
- b. Gastos de administración a ventas netas.
- c. Gastos de venta a ventas netas.
- d. Utilidad de operación a ventas netas.
- e. Gastos financieros a ventas netas.
- f. Utilidad neta a ventas netas.

g. Impuestos a ventas netas.

h. Utilidad Neta a ventas netas.

Estas razones varían de mes a mes con las ventas.

Las razones de operación no pueden permanecer constantes si los niveles de ventas cambian, debido a ciertos gastos que se mantienen más o menos fijos en su importe, independientemente de las variaciones de las ventas.

Liquidez		Año 1	Año 2
Capital de Trabajo	Activo Ciculante-Pasivo Circulante	42,784.8	112,040.7
Razón Circulante	Activo Ciculante/Pasivo Circulante	4.27	8.44
Razón Rápida	Activo Ciculante-Inventario/Pasivo Circulante	4.16	8.43
Deuda			0.00
Razón Deuda	Pasivos Totales/Activos Totales	15.08	9.94
Razón de la cap.de pago de %	UAI / Intereses	0.00	0.00
Rentabilidad			
Margen Utilidad Bruta	Utilidad Bruta / ventas	75.67	79.91
Margen de Utilidad Operativa	Utilidad Operativa / Ventas	41.72	52.38
Margen de Utilidad Neta	UAI / Ventas	41.72	52.38
	UAI / Activos Totales	65.19	62.42
Rentabilidad sobre los Activos	UAI / Capital Contable	329.07	674.76

8.10 RIESGOS E INTANGIBLES

8.10.1 RIESGOS DE MERCADOS

Hemos considerado que un riesgo del mercado podría ser que nuevas empresas empiecen a ofrecer un producto y servicio similar al que nosotros ofrecemos, convirtiéndose en un riesgo potencial para nuestro negocio.

Nosotros hemos pensado en afrontar este posible riesgo con una actitud positiva poniendo gran énfasis en la investigación de tecnologías

actualizadas, así como en el progreso de los mercados online, brindándoles siempre a nuestros clientes un servicio y producto de calidad.

Otro riesgo al que debemos enfrentarnos es el de los Precios en negociación del producto otras empresas va a desarrollar productos similares y con bajos precios por lo que nos desplazarán del mercado poniendo a consideración de mercado un nuevo producto y a menor precio.

Este riesgo lo podemos enfrentar promocionando el producto aumentando opciones y adecuándolo para la medicina por especialización.

Un riesgo al que estamos todos expuestos los vendedores de software en la actualidad es la piratería de bases de datos, de claves de acceso e inclusive de los propios fuentes del sistemas, en muchas ocasiones son los mismos vendedores los que conociendo el manejo e instalación del programa lo venden a los clientes a un precio menor al de la venta.

Este riesgo lo podemos controlar patentando nuestro producto para que pueda ser comercializado en el mercado legalmente y creando procedimientos de seguridad para los fuentes, la base y el sistema.

En el caso de los vendedores, para que ellos no instalen ilegalmente el programa, hemos creado un programa que genera una llave de instalación, esa llave es generada y registrada pero solo la conoce el vendedor al

momento que se originó la compra y esa llave es proporcionada solo por los socios de la empresa.

8.10.2 RIESGOS TÉCNICOS

En Net Solutions hemos puesto mucho énfasis en la construcción de nuestro producto **El Sistema Médico** proporcionándole a nuestra arquitectura un gran nivel de flexibilidad y escalabilidad, lista para sobrellevar cambios y actualizaciones de última tecnología. No debemos olvidar que una gran empresa sólo se forma con grandes aliados, es por eso que uno de los objetivos será el de crear y mantener contratos de relación comercial con proveedores de Internet y tecnología, así como competidores del mercado informático.

El progresivo crecimiento de las herramientas tecnológicas podría poner a nuestra empresa Net Solutions en una posición de desactualización tanto en técnicas de programación como en diseño, dando pie al constante rediseño de nuestra aplicación con tecnología de punta.

Para enfrentar este riesgo a medida que existan nuevos cambios Net Solutions se suscribirá a revistas y sitios Web de tecnología, tales como PC Magazines, PC World, TechRepublic, La Web del programador, foros de discusión, etc. Todo esto para mantener una constante actualización en el mundo informático.

La incompatibilidad del software con los nuevos equipos que salgan al mercado ocasionado caídas del sistema ya sea en formatos de fechas, puntos decimales, etc.

8.10.3 RIESGOS FINANCIEROS

En materia de riesgo financiero, mucho de éste se podría presentar debido a cambios y decisiones de gobierno, tales como:

- Un riesgo al que estamos expuesto es la demora en el pago o muchas veces a perder el monto del pago restante. (50% al inicio de la venta del sistema y el otro 50% después de 2 meses de instalado el sistema.)
- Incremento en la inflación
- Aumento del Impuesto al Valor Agregado, influyendo directamente sobre el costo del producto en futuras negociaciones.
- Incremento en servicios básicos como agua, luz, teléfono, etc., el incremento de las tarifas de servicio por parte de nuestro proveedor de Internet, todo esto con la terrible consecuencia de trasladar cualquiera de estos incrementos a nuestros clientes.
- Variaciones en las tasas de interés según el plazo establecido a largo, mediano o corto plazo.

- Y por último cambios en la ya establecida ley de comercio electrónico que podría quizás llevarnos a reestructurar nuestros procesos de ventas y comercialización.

Net Solutions enfrentará estos riesgos de la siguiente manera:

- Instalar un sistema de versión beta que el tiempo de caducidad será a los 2 meses de instalado el sistema en el caso de no pago por parte del cliente esta versión quedara sin uso.
- Realizar un estudio económico de nuestro producto de tal manera que el impacto sea mínimo en el incremento del valor, dándole prioridad a clientes de gran actividad económica.
- Valerse de todas las herramientas de tecnología para ofrecer un servicio con valor agregado, manteniendo la fidelidad y confianza de nuestros clientes, brindándoles alternativas que compensen el limitado poder adquisitivo provisto por el entorno económico.

CAPITULO IX

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	DURACIÓN
Análisis del mercado	1 Octubre 2003	15 Octubre 2003	2 Semana
Conformación de la empresa, regulada por la Superintendencia de Compañías.	16 Octubre 2003	29 Octubre 2003	2 Semanas
Estudio de la competencia	30 Octubre 2003	21 Noviembre 2003	3 Semanas
Análisis de la Demanda	23 Noviembre 2003	28 Noviembre 2003	1 Semana
Cargos y Funciones asignarse a cada socio	1 Diciembre 2003	19 Diciembre 2003	3 Semanas
Análisis del equipo de trabajo	22 Diciembre 2003	2 Enero 2004	2 Semanas
Estudios de respuestas ante Casos emergentes	5 Enero 2004	30 Enero 2004	4 Semanas
Ventajas y oportunidades del producto en el Mercado actual	2 Febrero 2004	13 Febrero 2004	2 Semanas
Punto Diferenciador del Producto, Beneficios	16 Febrero 2004	27 Febrero 2004	2 Semanas
Diseño de empaque, presentación, Logotipo, etc. del producto	1 Marzo 2004	2 Abril 2004	5 Semanas
Metas propuestas a largo, mediano y corto plazo	5 Abril 2004	23 abril 2004	3 Semanas
Plan de Contingencia	26 Abril 2004	14 Mayo 2004	3 Semanas
Lanzamiento del Producto Guayas	01 Julio 2004	15 Julio 2004	2 Semanas
Ventas y distribución en Guayas	01 Julio 2004	31 Julio 2005	52 semanas
Lanzamiento del Producto Guayas	01 Agosto 2005	15 Agosto 2005	2 Semanas
Ventas y distribución en Pichincha	01 Agosto 2005	31 Julio 2006	44 semanas
Lanzamiento del Producto Guayas	01 Septiembre 2005	15 Septiembre 2005	2 Semanas
Ventas y distribución en Azuay	01 Septiembre 2005	31 Julio 2006	40 semanas

CAPITULO X

10. IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROYECTO

Implementación

Net Solutions Group S.A. se inicio con un equipo de 6 personas las mismas que son todas accionistas principales de los cuales se selecciono al accionista de aporte con mas dinero en efectivo para que representara legalmente a la empresa, a este grupo de trabajo también hubo la necesidad de contratar una secretaria. La secretaria no forma parte del grupo de accionistas, es así que la empresa **Net Solutions Group S.A.** esta conformada por un equipo humano de 7 personas, las mismas que tienen objetivos y metas en común.

De acuerdo al organigrama **Net Solutions Group S.A.** esta compuesta por cuatro áreas o departamentos, y cada una de las cuales tiene su función especifica.

Departamento	No. Personas	Actividad
Gerencia General	1	<p>Maneja la parte Administrativa, legal y financiera de la empresa.</p> <p>Gerencia General: Trabaja de forma coordinada con las demás áreas de la empresa, para especificar con cuanto de dinero cuenta para realizar cualquier actividad</p>
Gerencia de Software	2	<p>Esta gerencia se encarga del análisis, diseño desarrollo de software.</p> <p>Gerente de Software: Es la persona encargada de la planificación de un proyecto, elaborar el calendario de actividades, etc., también el gerente de software, en caso que el tiempo lo amerite puede realizar el papel de desarrollador de software.</p> <p>Jefe de Proyectos: es la persona encargada del desarrollo del software, también forma parte en la planificación de un proyecto, sea esto análisis, diseño, etc., trabaja en continua coordinación con el Gerente de Software.,</p>
Gerencia de Mercadeo y Ventas	3	<p>Gerencia encargada del plan de ventas y estrategias de comercialización</p> <p>Gerente de Mercadeo y Ventas: Es la persona encargada de desarrollar y coordinar las estrategias de comercialización y distribución del software.</p> <p>Asistentes: Son dos personas las cuales se encargan de las ventas del software, es decir realizan las visitas, a los diferentes sitios, sean estos dentro o fuera da la ciudad, de acuerdo como se haya realizado la estrategia de distribución y comercialización, trabajan de forma coordinada con el Gerente de Mercadeo y Ventas.</p>
Secretaria	1	<p>Es el área encargada de la recepción.</p> <p>Secretaria: Persona encargada de contestar el teléfono, y quien muestra que Net Solutions Group S.A. tenga una buena imagen, ya que es la persona encarga de dar la correcta información y a tiempo, trabaja muy en conjunto con el Gerente General.</p>

Cabe mencionar que aunque este estipulado cada una de las funciones de las diferentes áreas o departamentos, indistintamente del cargo que tenga cada uno de las personas que forman parte de **Net Solutions Group S.A.** desempeñaran el papel de Asesores (Gerencia de Mercadeo y Ventas) con el fin de alcanzar las metas y objetivos planteados.

De acuerdo a los objetivos establecidos, se ha estipulado que en caso que cierta área o departamento necesite el apoyo de otra área o departamento, el personal esta en la capacidad de formar parte de dicha área o departamento y trabajar en forma conjunta, y su cargo tendrá más de una función, considerando que no se cuenta con el dinero necesario para la contratación de personal.

Quedando estipulado que el personal de **Net Solutions Group S.A.** esta en capacidad de ubicarse en cualesquiera de los puestos de la empresa en caso que se amerite a excepción del puesto de la Secretaria, ya que la secretaria no cuenta con el conocimiento necesario para cualesquiera de las demás funciones de la empresa.

Ejecución y control

De acuerdo al calendario de actividades se ha programado que **Net Solutions Group S.A.** lanzará al mercado el software médico **Sys Doctor** en el mes de Julio, aunque es indiferente el mes para este tipo de software pero se ha considerado el mes de julio por los siguientes factores:

- ◆ Si se vende a consultorios individuales, los doctores son padres de familia y aunque no lo fueran tienen gastos en navidad, fin de año, inicio escolar, es así que los meses de enero a mayo son meses con un alto índice de gastos, disminuyendo la posibilidad de cualquier tipo de adquisición fuera de lo establecido.
- ◆ En caso de los hospitales, clínicas, etc., estas se rigen de acuerdo al presupuesto con el que cuenta, y el mes de julio si es un buen mes para realizar una adquisición ya que pueden estimar con cuanto de dinero cuentan.

La ejecución de este proyecto se estima que sea un verdadero éxito ya que se han realizado todos los estudios necesarios y además se ha desarrollado un software en base a las necesidades reales para un consultorio médico.

RECOMENDACIONES

- ❖ A todos los médicos de consultorios, clínicas, dispensarios médicos que requieran mantener su información organizada.
- ❖ A los doctores que busquen mantenerse actualizados con la tecnología de punta.
- ❖ Porque el software se constituye en una inversión que proporciona al paciente seguridad y garantía de los chequeos médicos.
- ❖ A todos los hospitales porque se constituye en una herramienta de apoyo en el trabajo diario.

CONCLUSION

Ayudar a todos los profesionales de la salud a trabajar con tecnología, ahorrando tiempo y espacio en los consultorios médicos.

Permitiendo un control sistematizado u organizado

ANEXO A

Manual de Funciones

GERENTE GENERAL

Tareas

- ✓ Dirigir y asesorar al grupo de trabajo en el empleo estratégico de la Tecnología de información.
- ✓ Coordinar con la Directiva y accionistas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos del área tecnológica.
- ✓ Planificar labores y proyectos.
- ✓ Supervisar la ejecución de los cronogramas de trabajo.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las metodologías de desarrollo y mantenimiento de sistemas definidos para el departamento.
- ✓ Presentar reportes de avances de cronogramas.
- ✓ Responsable de la implantación y cumplimiento de los métodos y procedimientos implantados en Net Solutions.
- ✓ Responsable por la ejecución de las tareas y proyectos planificados.
- ✓ Participar en las reuniones que tengan relación con los clientes

- ✓ Elaborar los presupuestos.
- ✓ Administrar los recursos del personal, hardware y software a emplearse en el desarrollo y operación de los sistemas.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los objetivos establecidos en la empresa.

GERENTE DE SOFTWARE

Tareas

- ✓ Asesorar a los jefes de proyectos y coordinar en los aspectos relativos al procesamiento automático de datos.
- ✓ Administrar el Software disponible en el Servicio.
- ✓ Mantener las actualizaciones correspondientes e informar al personal involucrado sobre cualquier cambio realizado.
- ✓ Hacer uso eficiente de medios magnéticos, formularios continuos y de otros materiales relacionados con el servicio.
- ✓ Planificar el mantenimiento preventivo de equipos y solicitar los trabajos
- ✓ Controlar y asesorar en el funcionamiento de equipos en todas las áreas de la Institución.
- ✓ Planificar mejorar y/o desarrollo de nuevos módulos informáticos.

- ✓ Planificar y controlar el trabajo de la Sección de Procedimientos.
- ✓ Evaluar el desarrollo y productividad de los paquetes de software y equipos de la empresa.
- ✓ Implementar los paquetes de software nuevos adquiridos o desarrollados para la empresa.

JEFE DE PROYECTOS.

Tareas

- ✓ Aplicar técnicas de recolección de datos y procedimientos en uso, para el desarrollo de nuevos sistemas administrativos o mejoramiento de los existentes.
- ✓ Utilizar métodos de análisis y diseño estructurado en la construcción de diagramas de flujo de datos, diseño de archivos y otros.
- ✓ Relevar procesos e identificar requerimientos de sistematización.
- ✓ Realizar estudios de factibilidad como paso previo al desarrollo e implantación de sistemas de información.
- ✓ Analizar, diseñar y desarrollar estándares, normas y procedimientos, como instrumentos de aplicación práctica en procesos administrativos o técnicos.

- ✓ Participar en grupos de desarrollo de sistemas y asistir al usuario en la definición de requerimientos de automatización.
- ✓ Elaborar planes de investigación de sistemas de información.
- ✓ Colaborar con el analista de sistemas usuarios, en las fases de especificación, desarrollo, pruebas e implantación de sistemas de información.
- ✓ Asistir a los niveles ejecutivos en el desarrollo e implantación de normas, métodos y procesos para el área administrativa informática.
- ✓ Coordinar con el auditor informático en la terminación de los elementos de control que contendrán los sistemas de información.
- ✓ Elaborar informes sobre el cumplimiento de planes y cronogramas de trabajo.
- ✓ Participar en la formulación de presupuestos de la unidad administrativa y colaborar en la definición y adquisición de recursos.
- ✓ Contribuir al desarrollo de políticas, normas y procedimientos de informática.
- ✓ Colaborar en la realización de estudios administrativos
- ✓ Asesorar en la planificación de la empresa.

GERENTE DE MERCADEO Y VENTAS

Tareas

- ✓ Atención directa a los clientes y proveedores
- ✓ Publicidad
- ✓ Desarrollo de estrategias de mercadeo.

ASISTENTE DE MERCADEO Y VENTAS

Tareas

- ✓ Atención directa a los clientes y proveedores
- ✓ Publicidad
- ✓ Desarrollo de estrategias de mercadeo.

SECRETARIA EJECUTIVA

Tareas

- ✓ Mecanografiar los oficios, informes y otros documentos similares.
- ✓ Redactar la correspondencia de rutina.
- ✓ Realizar tareas de archivo.
- ✓ Atender y efectuar llamadas telefónicas.
- ✓ Coordinar y atender citas

- ✓ Recibir las cotizaciones de equipos, software, accesorios de computación y comunicaciones.
- ✓ Elaborar órdenes de Compra y documentar las carpetas respectivas.
- ✓ Seguimiento a seguros de equipos, software, accesorios de computación y comunicaciones.
- ✓ Se encargará del manejo contable
- ✓ Manejo económico de la empresa
- ✓ Las actividades administrativas y legales de Net Solutions
- ✓ Trabajar coordinadamente con el Gerente General.

ANEXO B:

Evaluación del Personal

INVENTARIO DE LA CREATRIZ

9= TOTALMENTE DE ACUERDO 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO

- 1) _____ Puedo dejar para mañana lo que puedo hacer hoy.
Soñar despierto es una actividad útil _____
- 2) _____ Yo determino mis propios valores morales.
Con frecuencia tengo fantasías sexuales _____
- 3) _____ Siento libertad de no hacer lo que otros esperan de mí.
Ser creativo es el mayor de los atributos del hombre _____
- 4) _____ Acepto mis debilidades.
Prefiero nuevas formas, en lugar de formas probadas y comprobadas _____
- 5) _____ Generalmente pienso que tendré éxito.
Existe una variedad de soluciones para cada problema _____
- 6) _____ Para mí es posible vivir como yo quiero.
Las ideas tienen más importancia que la gente _____
- 7) _____ Puedo enfrentarme a los altibajos de la vida.
Existen más similitudes que diferencias entre la gente _____
- 8) _____ Cuando trato con otros creo debo decir lo que siento.
Creo que "el que no arriesga no gana" _____
- 9) _____ Puedo "arriesgar el cuello" en mis relaciones con otros.

- Con frecuencia encuentro el lado gracioso donde otros no _____
- 10) _____ Vivo de acuerdo a mis deseos, gustos y valores.
Mis ideas son generalmente mejor que las de los demás _____
- 11) _____ Confío en mi habilidad de ver situaciones en la dimensión apropiada.
Las limitaciones son para las personas promedio _____
- 12) _____ Poseo una capacidad innata para enfrentarme con la vida.
Soy una persona por encima del promedio _____
- 13) _____ Me puedo sentir bien sin tener que complacer a los demás.
Lo que los demás consideran un caos, a mi no me molesta _____
- 14) _____ estoy dispuesto a arriesgar una amistad, diciendo o haciendo lo que creo que es correcto.
La ambigüedad total es preferible a la claridad total _____
- 15) _____ Me siento con libertad de ser yo mismo sin importar consecuencias.
Le doy poca importancia al tiempo _____
- 16) _____ Siento la libertad, de mostrar ante extraños, mis sentimientos, tanto de amistad, como de enemistad.
Los inventores contribuyen más que los líderes políticos _____
- 17) _____ Disfruto el aislamiento y la privacidad.
Mi niñez fue solitaria _____
- 18) _____ Soy asertivo y positivo.
a veces creo que estoy loco _____
- 19) _____ Me puedo arriesgar a ser yo mismo.
Realmente soy muy diferente a cualquier otro _____
- 20) _____ Soy autosuficiente.
Soy muy complicado aun para mi mismo _____

21) _____ A veces hago trampa.

Mucha gente se refiere a mi como inconsciente _____

22) _____ A veces me siento tan enojado que quiero destruir o lastimar a otros.

Prefiero el extremo desorden que el extremo orden _____

23) _____ Me siento cierto y seguro en mi relación con otros.

Siento reto más que temor ante situaciones nuevas _____

24) _____ Puedo aceptar mis errores.

Rara vez me entienden completamente _____

25) _____ Hay personas estúpidas y aburridas.

Me aburro rápidamente _____

26) _____ He tenido momentos de intensa felicidad, como si experimentara una especie de éxtasis o bienaventuranza.

No me gusta que me supervisen _____

27) _____ La honestidad no es siempre la mejor política.

Con frecuencia soy más perseverante que otros _____

28) _____ Me siento confortable con un desempeño menos que perfecto.

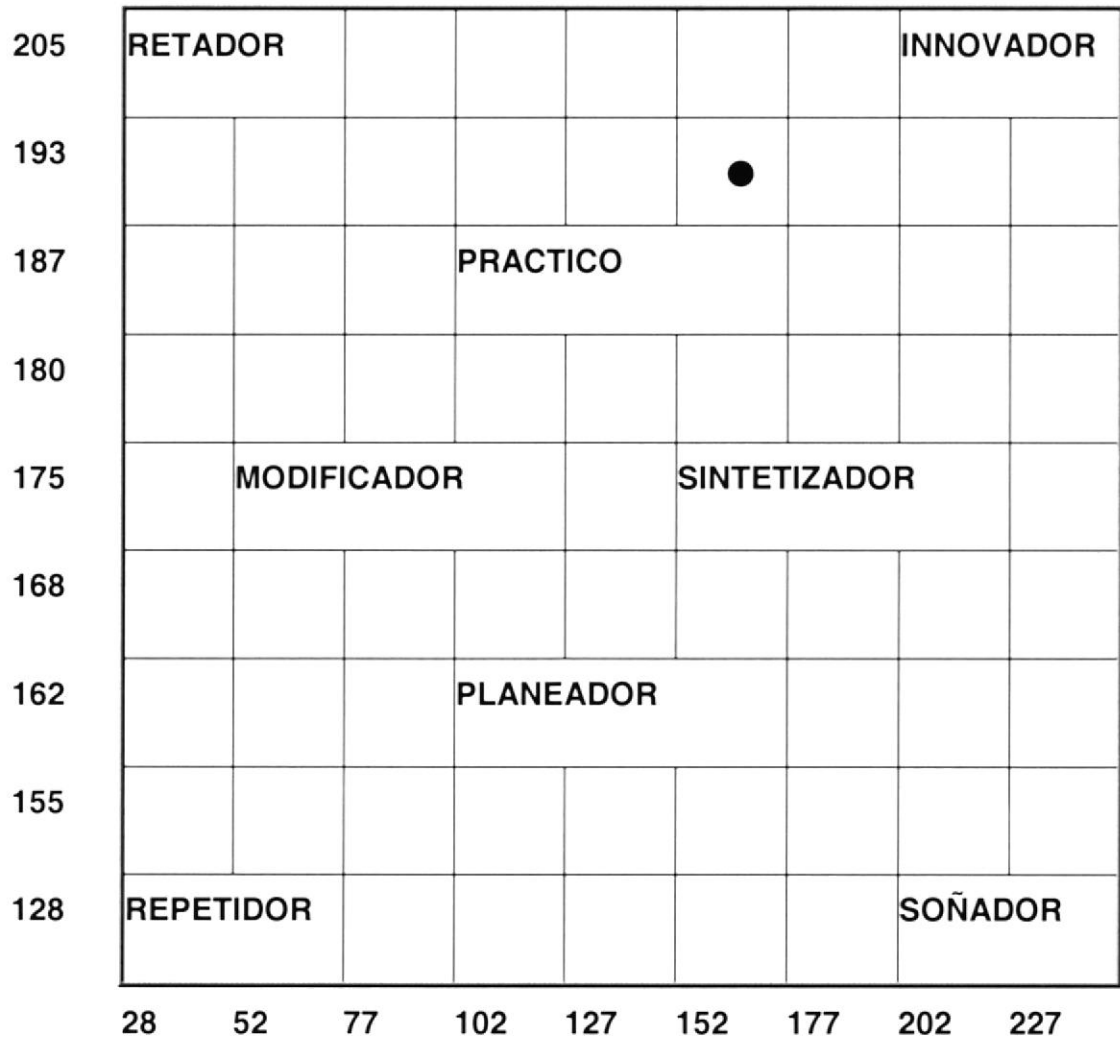
Mi trabajo es mi creación _____

_____ TOTAL COLUMNA IZQUIERDA TOTAL COLUMNA DERECHA _____

Una vez realizado el cuestionario de la creatriz, método utilizado para la evaluación del personal, obtuvimos los siguientes resultados, los cuales han sido graficados.

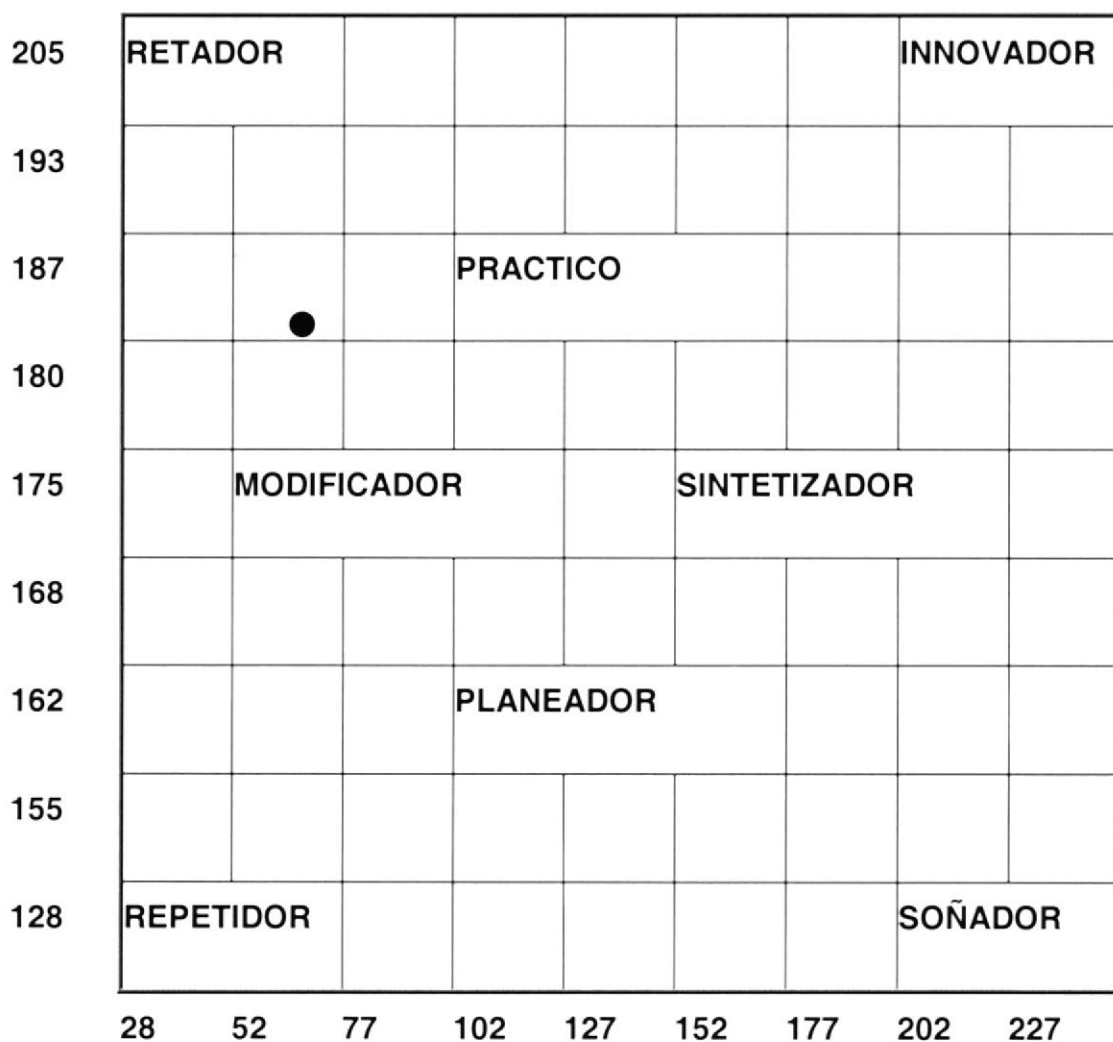
RESUMEN CREATRIZ DEL PERSONAL DE NET SOLUTIONS				
Nombre Personal	Cargo	Totales por Inventario		Resultado
		Izq.	Der.	
Omar Paz	Gerente General	190	153	
Ivette Moreira	Gerente de software	183	170	
Patricia Marcillo	Gerente de Ventas y Mercadeo	170	160	
Jenny Mendoza	Asistente de Mercadeo y Ventas	179	162	
Tania Yaguana	Asistente de Mercadeo y Ventas	181	177	
Mercedes Cuesta	Secretaria	162	205	

Omar Paz



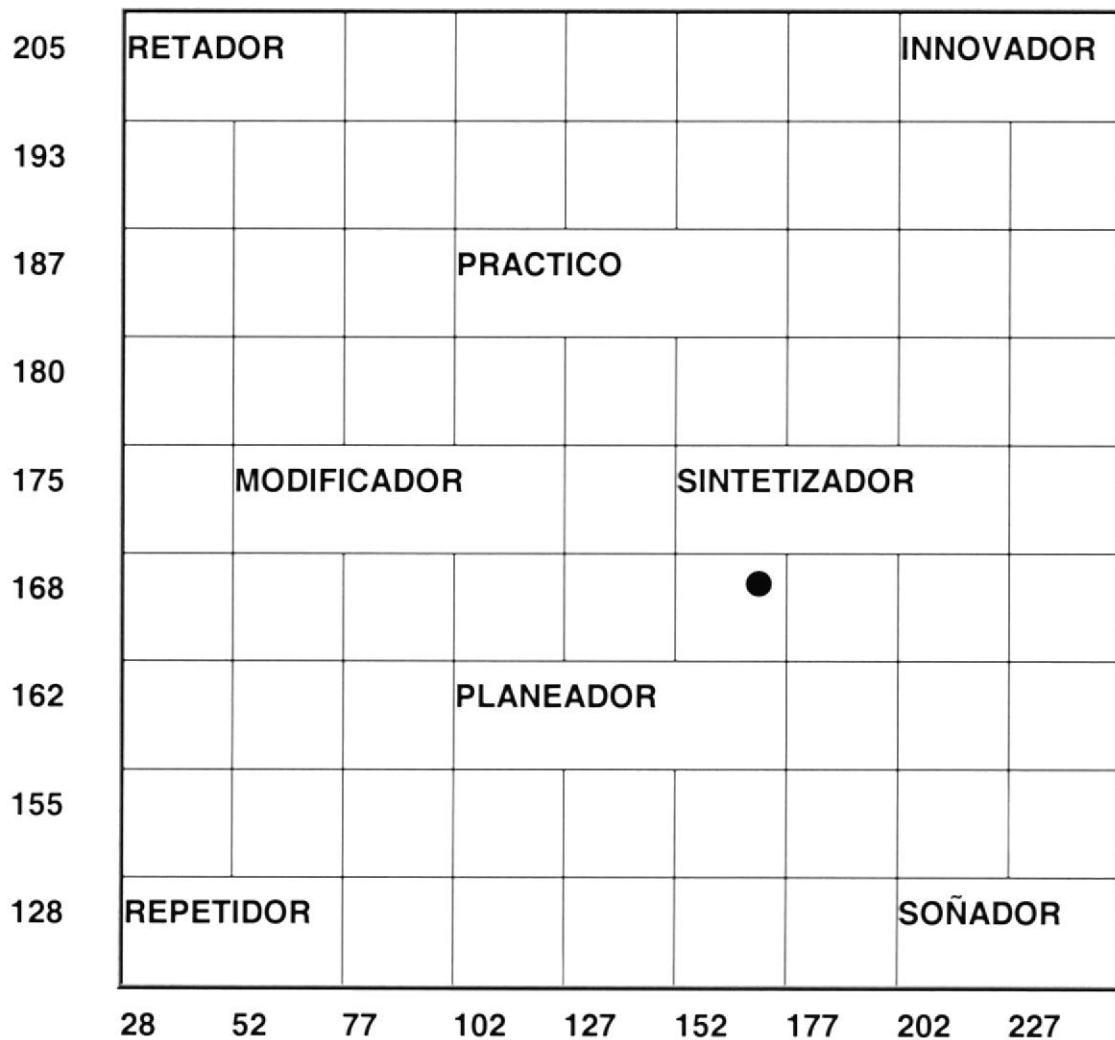
Análisis de lo percibido: Los resultados indican que es una persona que es práctico. Toma las decisiones adecuadas en este momento, en el que se están dando muchos cambios en la empresa.

Ivette Moreira



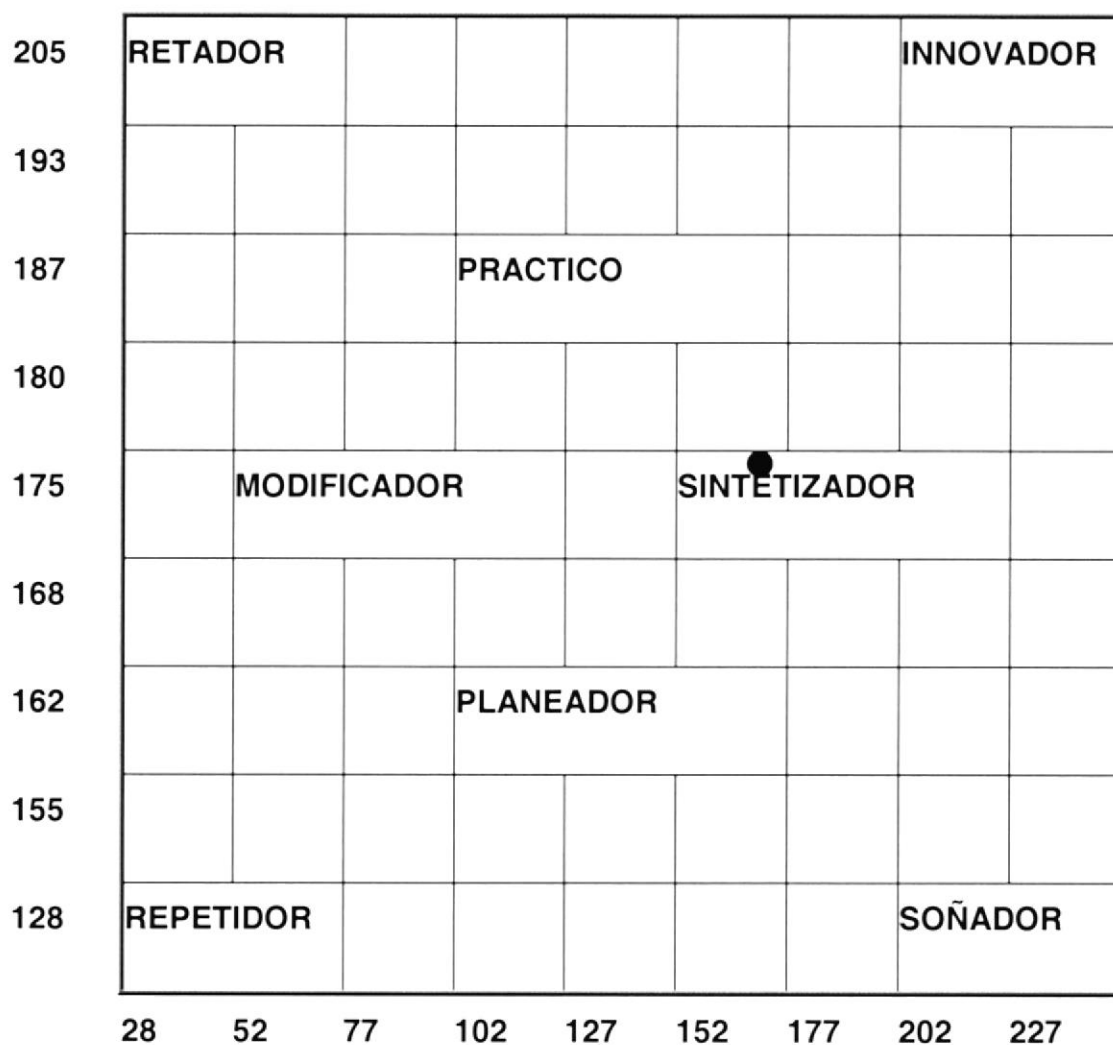
Análisis de lo percibido: El resultado de la prueba de la creatriz recayó en el triángulo de Sintetizador acercándose más al Práctico.

Patricia Marcillo



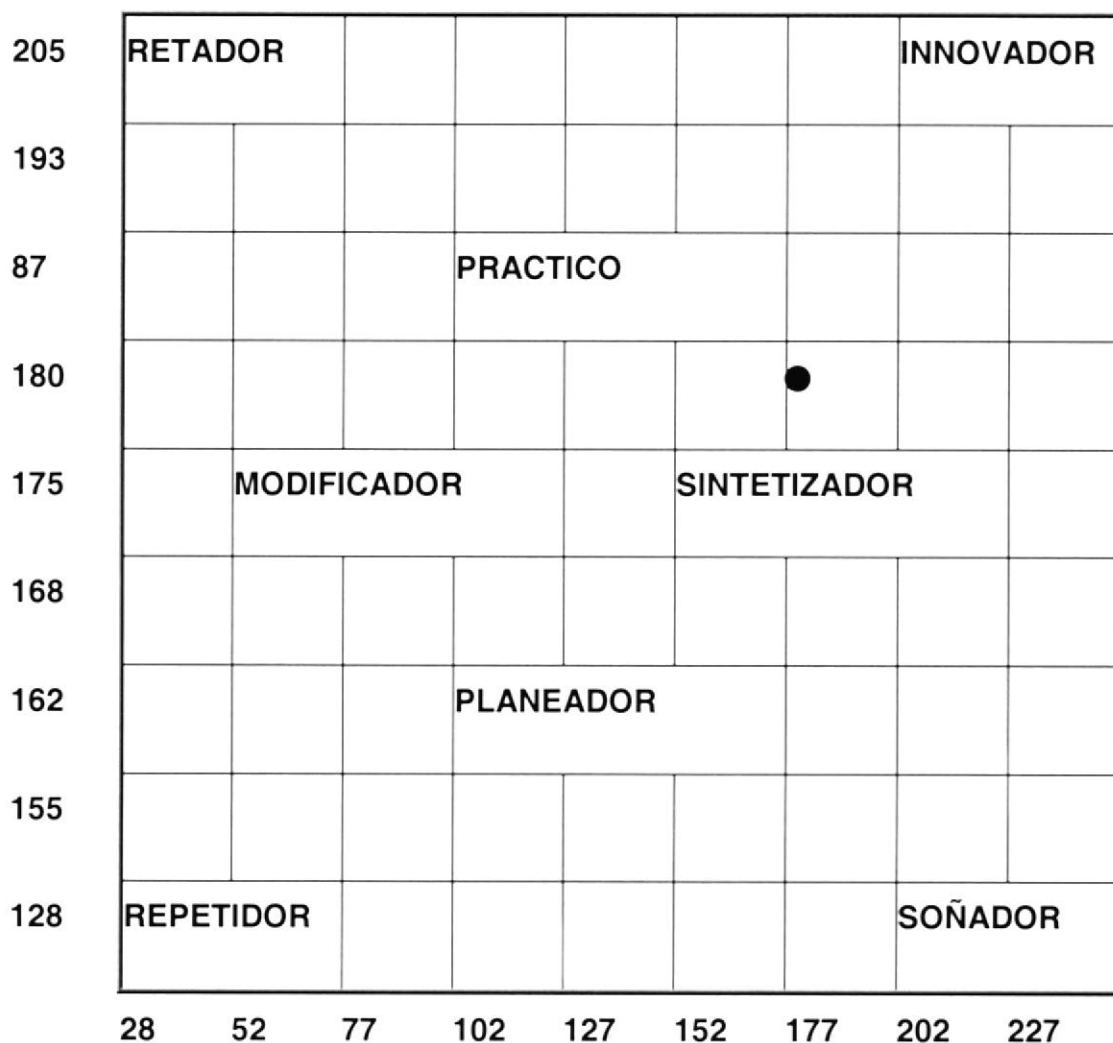
Análisis de lo percibido: Los resultados indican que es una persona que es sintetizador, tiene las ideas precisas para resolver los problemas que se presentan en el trabajo diario de la empresa.

Jenny Mendoza



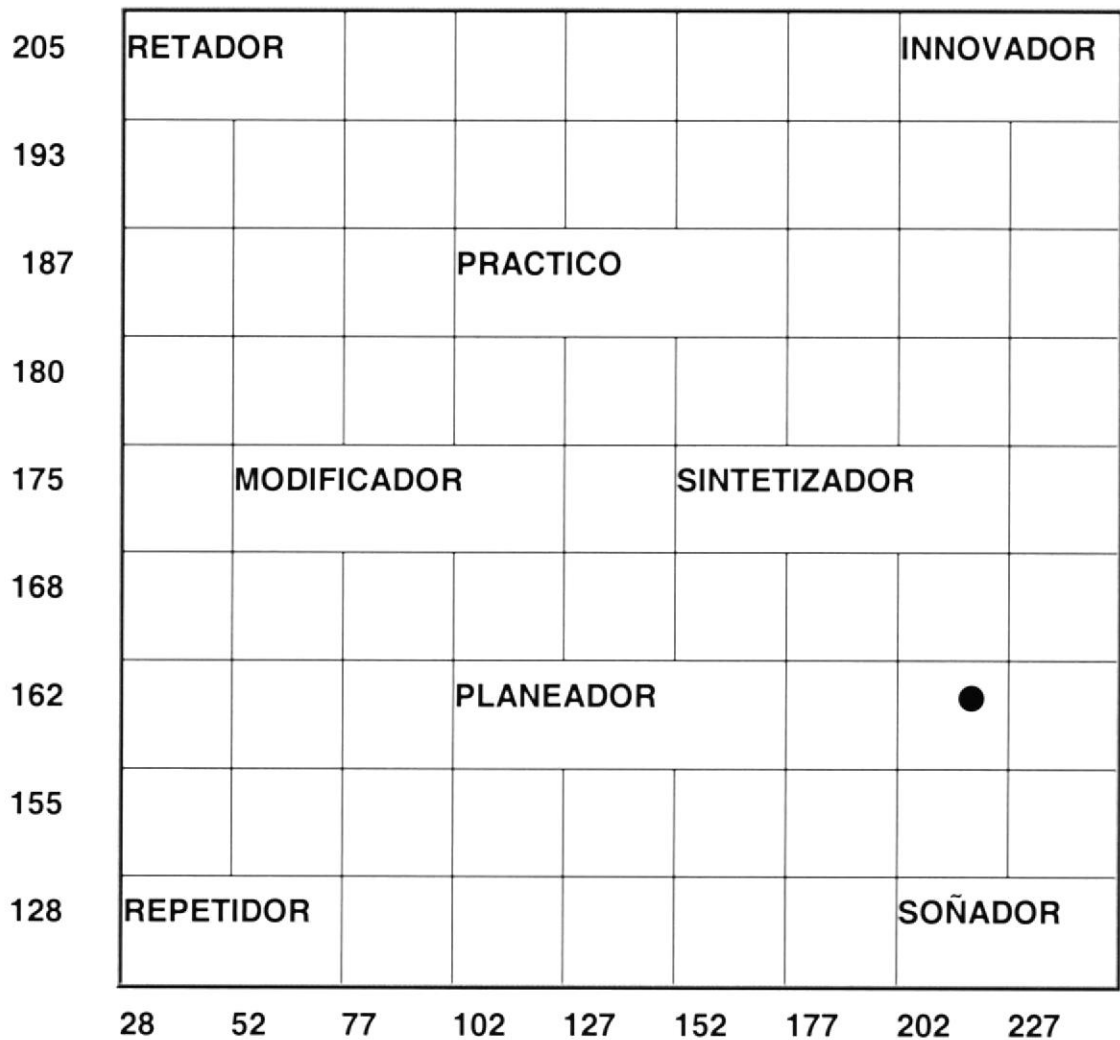
Análisis de lo percibido: Los resultados indican que es una persona sintetizador Presenta ideas claras, precisas e importantes a la gerencia para resolver los cambios que se presentan a diario.

Tania Yaguana



Análisis de lo percibido: Los resultados indican que es una persona que es sintetizador y practico, Debe ser muy cauteloso y persuasivo al exponer sus ideas y plantearlas ante los clientes.

Mercedes Cuesta



Análisis de lo percibido: Según los rangos que se dan para evaluar el resultado de la creatriz, es soñadora.

ANEXO C

Pantallas del Sistema “Sys Doctor”

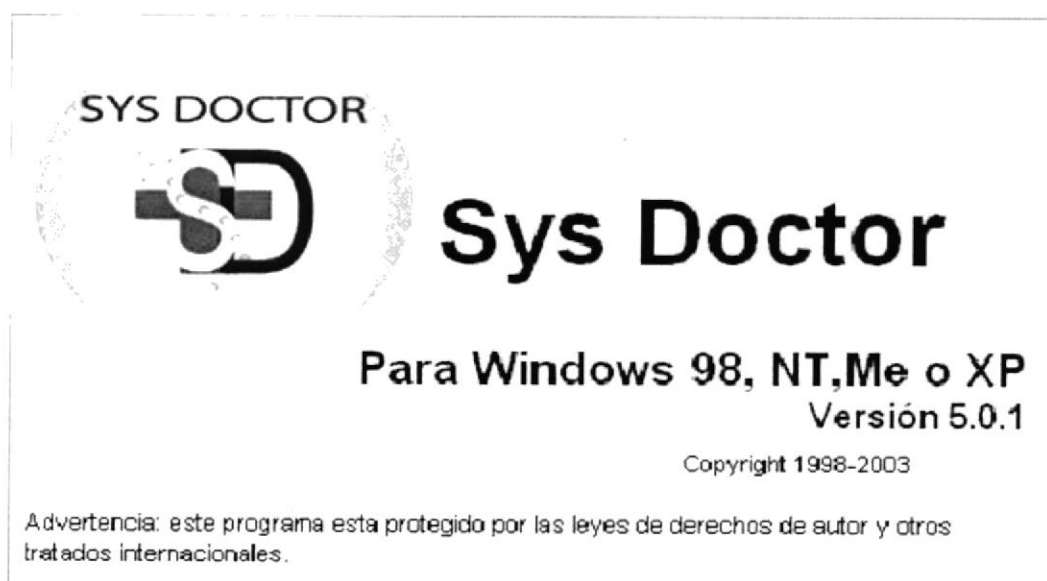


GRÁFICO 6. PANTALLA PRESENTACIÓN DEL SISTEMA

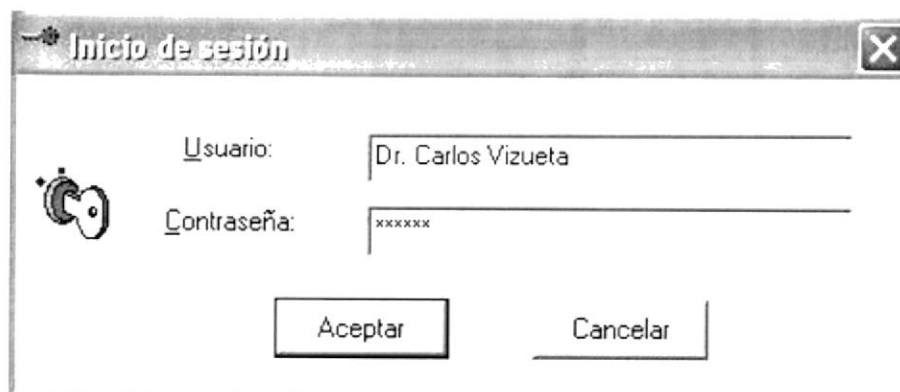


GRÁFICO 7. PANTALLA ACCESO AL SISTEMA



GRÁFICO 8. PANTALLA PRINCIPAL DEL SISTEMA

Apellidos: Nombres:
 Paciente: No. Ficha:
 [Generales] | Personales | Patológicos | Ginecológicos | Obstétricos
 Fecha de Nac.: Sexo:
 Estado Civil: T. Sangre: Seguro:
 Dirección: Teléfono:
 En caso urgente avisar a:
 Representante:
 Dirección:
 Lugar de Trabajo: Estado Civil:
 Instrucción: F. de Nac.:

GRÁFICO 9. PANTALLA MANTENIMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS

Medicamentos

Nuevo Guardar Modificar Eliminar Imprimir Salir

Datos generales:

Nombre y Dosis : AMPIBEX Cantidad : 2 pastillas Tiempo\Intervalo : 12 horas

Administrese...
despues de come

Lista de Medicamentos

Medicamento	Código	Dosis	Tiempo	Prescripción
AMPIBEX	4	2 p...	12 ho...	despues de ...
GADUOL	8	2 C...	6 HO...	DESPUES ...
LINCONCIN	7	1 A...	CAD...	DESPUES ...
MEJORAL	1	1	cada 8	antes de co...

GRÁFICO 10. PANTALLA DE MEDICAMENTOS

Reporte por paciente

Imprimir Salir

Paciente Davila Antonio No. Ficha 12

GRÁFICO 11. REPORTE POR PACIENTES

FICHA 6			
NOMBRE Paz Barreiro Omar Khayyam			
FECHA NACIMIENTO 04Ene/1973			
ESTADO CIVIL SOLTERO			
SEXO MASCULINO			
TIPO DE SANGRE A+			
FECHA	HORA	DIAGNOSTICO	MEDICAMENTO
05May/1998	02:14:00	COLERA	
MOTIVO VOMITO			
FECHA	HORA	DIAGNOSTICO	MEDICAMENTO
01Jun/1998	11:11:00	COLERA PULMONIA LEPTOSPIROSIS	
MOTIVO CANSANCIO, DOLOR DE CABEZA			
FECHA	HORA	DIAGNOSTICO	MEDICAMENTO
05Jun/1998	01:08:00	COLERA AMEBIASIS	AMPBEX LINCONCIN
MOTIVO DOLOR DE CABEZA			
FECHA	HORA	DIAGNOSTICO	MEDICAMENTO
14Sep/2003	12:09:00	AMEBIASIS	GADUOL
MOTIVO MAREOS			

GRÁFICO 12. REPORTE OBTENIDO POR PACIENTE

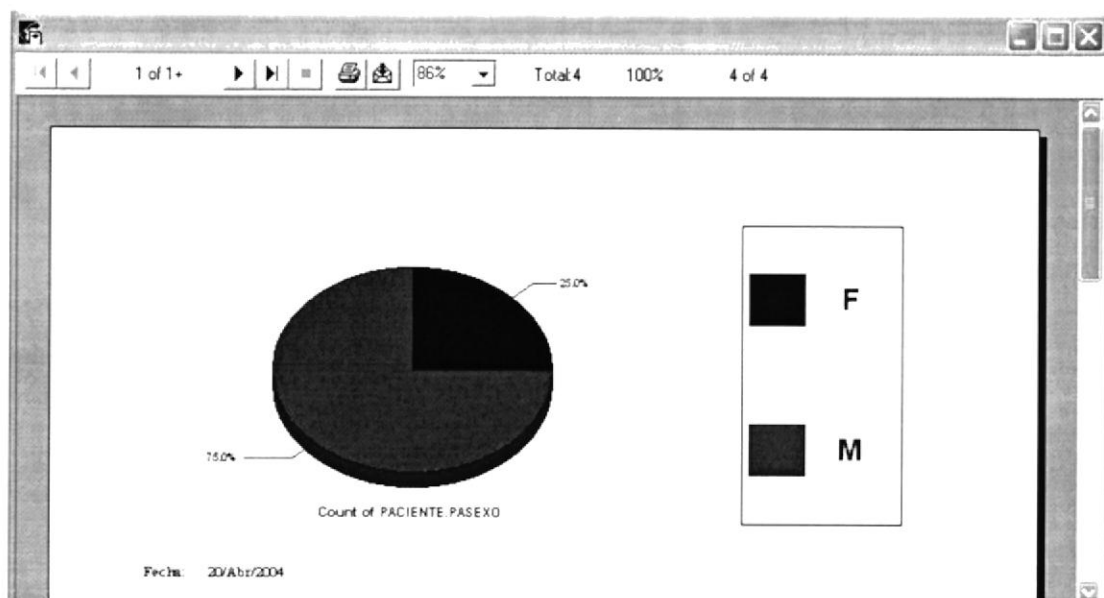


GRÁFICO 13. REPORTE ESTADÍSTICO POR SEXO

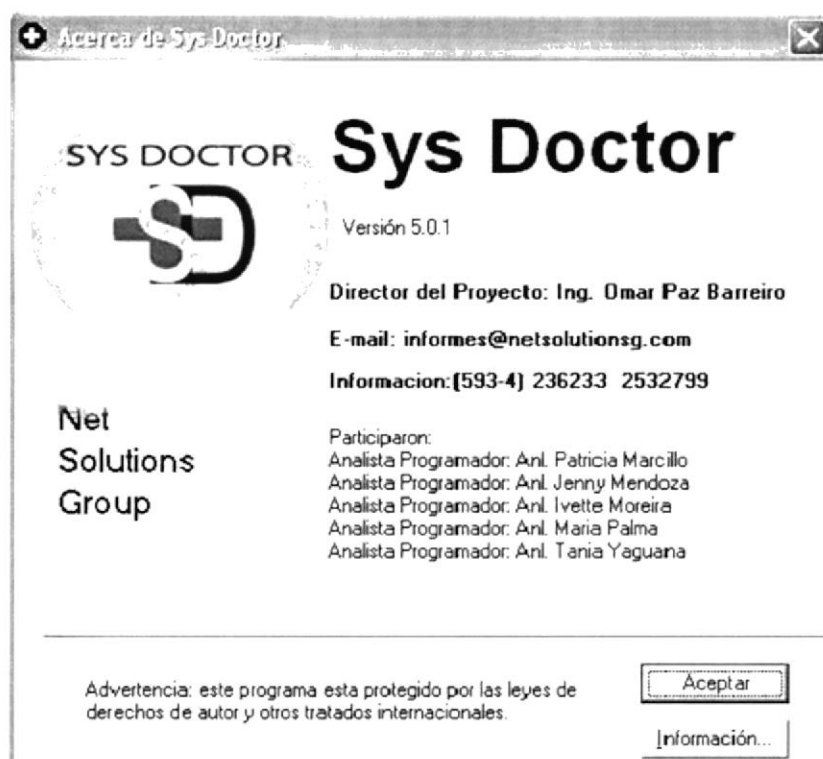


GRÁFICO 14. ACERCA DEL SISTEMA

ANEXO D

Fuente de datos y resultados de las encuestas realizadas

Questionario

Introducción

Qué piensa de combinar sus actividades médicas con tecnología tales como un computador y software médico. Su opinión es muy importante.

NOMBRES _____ EDAD _____ años.

SEXO F M ESPECIALIDAD _____

TELEFONO _____

No. Pacientes x día: _____ Valor Promedio de Consulta _____

Lugar Donde Desempeña Su Trabajo Consultorio (*puede seleccionar varios*)

Casa Oficina Particular Hospital Clínica Centro Medico

Tiene Secretaria: Si No

Tiene Computador en su consultorio: Si No

Tipo computador: Pentium I Pentium II Pentium III Pentium IV
 No recuerda

1.- ¿Cómo lleva el control de sus pacientes? Manual Computarizado No lleva

2.-¿Quién lleva el registro de sus pacientes? Médico Secretaria o Enfermera
 Otro _____ (especifique)

3.- ¿Cuánto tiempo a usted le toma buscar una Ficha médica de un paciente?
 0 – 5 min. 6 –10 min. 11–20 min. 21–30 min. Más de 30

4.-¿Conoce o utiliza algún Sistema Médico computarizado?

	UTILIZA	CONOCE	CUAL
SI			
NO			

5.- El Sistema Médico computarizado que usted utiliza lo considera

Satisfactorio Muy bueno Bueno Regular Malo

6.- En orden de prioridad enumere las características principales que debería tener un software

(1 mas alto y 5 el mas bajo)

- ___ Fácil de Operar
 ___ Rápido
 ___ Seguro
 ___ Diseño agradable
 ___ Costo accesible

7.- ¿De qué manera adquirió el Software Médico que actualmente utiliza?

- Comprado Dist. Autorizado Regalado Comprado Dist. No Autorizado
 Prestado

8.- Estaría de acuerdo en adquirir un software médico computarizado que le ayuda en el registro y control de pacientes incluido el computador

- SI NO Solo el sistema médico

9.- Qué opciones le gustaría que tuviera un sistema médico (puede seleccionar varios)

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ficha del Paciente (Datos Personales, | <input type="checkbox"/> | Tipos de Enfermedades |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Patológicos, Ginecológicos, Obstétricos) | <input type="checkbox"/> | Reportes Estadísticos |
| | | Tipos de Medicamentos | <input type="checkbox"/> | Horarios por día |
| | | Tipos de Vacunas | <input type="checkbox"/> | Seguridades de Acceso |
| | | Seguro Médico / Convenios | | |

Otros

- _____

10.- De qué manera le gustaría conocer el Sistema Médico

- Demo Internet Presentación / Demostración

Fuente de datos y resultados de las encuestas realizadas

- ✓ Muestra 300 Doctores
- ✓ Localidad: Norte y Centro de Guayaquil

Según nuestra encuesta realizada el 14 de Noviembre del 2003 se pudo comprobar que de 246 doctores, no cuentan con una computadora en su consultorio y todo lo realizan de forma manual, esto representa un 82%.

Además encontramos que 26 doctores trabajan con utilitarios básicos como Word, Excel.

28 doctores tienen computadora y manejan algún sistema gratuito de Internet o sistemas piratas, esto incrementa a que muchos software se devalúen debido a la actitud de muchas personas, que colaboran con la piratería, lo que implica que dejen de pagar impuestos al estado ocasionando pérdidas para el país y para las empresas desarrolladoras.

Por medio de que software lleva el control de sus pacientes

Utilizan Sistema Gratuitos	5
Utilizan Utilitarios	26
No utilizan (forma manual)	246
Otros(Piratas)	23
Total	300

Conoce algún Sistema Médico computarizado

No	180
Si	120
	300

El Sistema Médico computarizado que usted utiliza lo considera

Satisfactorio	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
50	160	70	20	0

Estaría de acuerdo en adquirir un software médico computarizado que le ayuda en el registro y control de pacientes incluido el computador

SI	NO	Solo el sistema medico
130	80	90

Grafico 1.

Distribución del Mercado

Entre las principales empresas que existen en el mercado tenemos los siguientes resultados por orden de prioridad:

Prioridad	H-Clinic	iHospital	SIAMED
Posicionamiento	5	2	2
Share Market	3	3	4
Nivel de Satisfacción percibido	1	3	0,1
Categorización de clientes	0	5	0,4
Retención de Clientes	4	2	0,5
Pérdida de Clientes	2	7	0,3
Calidad del Producto	1	8	1
Calidad del Servicio	1	3	0,7
TOTAL	17	33	9

Nuestro producto esta orientado hacia el mercado donde todavía no han llegado productos innovadores el cual representa un 14%.

Grafico 2.

DEMANDA SATISFECHA E INSATISFECHA

Son mas frecuentes los usuarios insatisfechos por productos mal diseñados que no están de acuerdo a los requerimientos del doctor.

Según las encuestas realizadas a los sectores abajo mencionados tenemos los siguientes resultados:

Ubicación	Satisfecha	Insatisfecha
Norte	60	120
Centro	10	100
Sur	5	5
TOTALES	75	225

Nuestro producto esta basado en requerimientos de doctores de medicina general, que paso a paso se ha ido moldeando según sus exigencias y necesidades.

ANEXO E

Pantalla principal de la página Web del INEC

Microsoft Internet Explorer

Arquivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

http://www.inec.gov.ec/

INEC
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS

República del Ecuador Instituto Nacional de Estadística

Buscar:

Censos | División Política | Encuestas | Publicaciones | Estudios | Oferta Estadística | Biblioteca | Metodologías

INFORMACION ESTADÍSTICA

ECONÓMICA

- Manufactura y Minería
- Empleo y Remuneraciones
- Actividad Industrial
- ENPPIM
- IPCU
- IPDU
- IPD
- Consumo Interno
- Hoteles, Restaurantes y O.
- Edificaciones
- Transporte
- ESPAE

SOCIAL

- Empleo, Subempleo y Des.
- Migración
- Zonas Populares de Vida
- Nacimientos
- Defunciones, Enfermedades
- Matrimonios y Divorcios
- Capital y Egresos Recaud.
- Reservas y Enteros de B.

CIFRA DEL MES

IPCU ABRIL 2004

Comportamiento y tendencia mensual acumulada y anual

Bienvenido!

Usted ha realizado 0 descargas hasta la fecha. Tenemos a su disposición 7 publicaciones nuevas.

[Descarga de Informaciones](#)

INDICADORES ECONÓMICOS

INDICE DE PRECIOS AL PRODUCTOR IPP - MARZO 2004

Variación Mensual	0.30%
Variación Anual	-2.00%
En lo que va del año	6.20%

NOTICIAS ACTUALES

SISTEMA INTEGRADO DE CONSULTAS

PROCESA TUS DATOS

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC, pone a disposición el Sistema Integrado de Consulta a los Censos Nacionales e Investigaciones Estadísticas (SICCEN), el mismo que permite obtener en pocos segundos resultados a niveles geográficos previamente definidos por el usuario.

IPCU - ABRIL 2004

El Índice de Precios al Consumidor Urbano (IPCU) correspondiente al mes de abril del 2004 fue de 1247,18. Si se lo compara con el índice del mes anterior (1239,09) la inflación mensual es de 0,65%, frente al índice de abril del 2003 (1203,28) la inflación anual asciende al 3,65%, en cambio, la inflación en lo

Descarga Gratis

Haga clic aquí para registrarse

Haga clic aquí para actualizar sus

LINKS

Internet

GRÁFICO 15. PANTALLA PRINCIPAL DE LA PAGINA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Muñiz González Rafael: **Marketing Hoy. Marketing. Gestión Comercial. Atención al Cliente**, Edición 2, Volumen 1, 1996

Tovar Jiménez, José: **Operaciones Financieras (Teoría Y Problemas Resueltos)**, Edición 1, Volumen 1, 2001

Minguez Hernández, Fernando: **Renta Fija E Instrumentos, Derivados. Casos Prácticos**, Edición 1, Volumen 1, 2000

Oren Harare: **The Leadership Secrets of Colin Powell**. McGraw-Hill Trade, 2004 (278p.)

Robert A. Peterson: **Electronic Marketing and the Consumer**. Sage Pubns, EE.UU. 1997.

Jim Sterner: **World Wide Web Marketing: Integrating the Internet Into Your Marketing Strategy**. . John Wiley and Sons, Inc. EE.UU. 1995.