

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

ESCUELA DE GERENCIA Y LIDERAZGO

TEMA:

**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS,
FINANCIERAS Y DE MERCADEO PARA LA EMPRESA
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO PARA MEJORAR SU
GESTIÓN EMPRESARIAL”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN GERENCIA Y LIDERAZGO**

**AUTORAS: SILVIA LICETH ECHEVERRÍA PINTO ANDREA
CRISTINA SOTO CEVALLOS**

TUTOR: ING. GIOVANNY LUCERO

QUITO, ABRIL 2011

DECLARACION

Silvia Liceth Echeverría Pinto y Andrea Cristina Soto Cevallos, declaramos que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido anteriormente presentado para ninguna calificación o grado; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Politécnica Salesiana, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y normatividad institucional vigente.

Silvia Liceth Echeverría Pinto

Andrea Cristina Soto Cevallos

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por las señoritas; Silvia Liceth Echeverría Pinto y Andrea Cristina Soto Cevallos, bajo mi supervisión.

Ing. Giovanni Lucero
DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme guiado durante mi carrera universitaria y por mantener viva en mí la fe y la confianza que requería para culminar mis estudios.

A mi madre, mis abuelitos, mis tíos, mis primos y mi esposo; que con sus consejos y su confianza me dieron fuerza y ánimo para cumplir una más de mis metas, gracias por estar siempre a mi lado y ser el eje de mi vida.

A mis amigas Kary y Jeaneth quienes me dieron el ánimo para seguir realizando mi tesis y me apoyaron en cada momento de mi vida universitaria, gracias por estar siempre a mi lado.

A mi compañera de tesis Andrea, por el apoyo y la confianza que depositó en mí para realizar este proyecto y así culminar juntas nuestro ciclo educativo.

A mi tutor Ing. Giovanni Lucero, por guiarme durante todo el proceso de mi investigación; gracias por su tiempo, su interés y su confianza, que me han ayudado a culminar con éxito mi tesis.

Y a todos mis profesores que durante estos años me han brindado sus conocimientos, su amistad y su confianza para así convertirme en una excelente profesional y ser humano.

Silvia Liceth Echeverría Pinto

Al culminar una etapa más de las muchas que tengo en mente quiero agradecer principalmente a Dios por darme la vida, salud y una hermosa familia. Le agradezco haberme bendecido durante toda mi vida estudiantil, por brindarme la confianza en mí misma para desarrollar cada etapa y terminarla satisfactoriamente.

A mis padres, mi hermana, mi esposo y mi abuelita Julia les agradezco por quererme y amarme incondicionalmente, por celebrar conmigo mis triunfos y de igual manera levantarme de mis caídas. Gracias por su apoyo en cada decisión tomada a través del tiempo. En general quiero agradecer a toda mi familia, a mis tíos y tías, a mis primos y primas por todo su cariño, sus consejos, por ser además mis amigos y porque cada uno de ellos aportó con un granito de arena para que esto sea posible.

A mis amigas y amigos que en realidad han sido pocos los verdaderos; gracias Pancho, Jorgito y Kary con quienes he compartido buenos y malos momentos durante nuestra carrera y quienes ayudaron a que las noches de clases sean más llevaderas. Mis amigas y amigos con quienes siempre nos apoyamos mutuamente para terminar cada semestre satisfactoriamente.

A mi compañera de tesis Liceth por su colaboración en el desarrollo de la misma y por su confianza en mí para el cumplimiento de este proyecto.

A mi tutor el Ing. Giovanni Lucero por guiarme durante todo este tiempo, gracias por sus consejos y por brindarme lo mejor de sí para concluir de la mejor manera esta tesis.

Finalmente quiero agradecer a todos mis profesores por su tiempo, su amistad y por compartir conmigo su conocimiento durante toda mi carrera universitaria en las

clases impartidas y en ciertas ocasiones incluso fuera de ellas, hecho que me ha ayudado a desempeñar de forma positiva mi rol como estudiante y profesional.

ANDREA CRISTINA SOTO CEVALLOS

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico primeramente a Dios por haberme dado la entereza que necesité para seguir adelante con mis objetivos y mis metas.

A mi madre y mejor amiga Janeth, quien con su dedicación y amor logró siempre darme una palabra de apoyo cuando lo necesite; lucho a mi lado durante todos mis estudios y depositó en mí su confianza. Gracias por haberme enseñado que los sueños se hacen realidad y que todos los obstáculos los derribaré. Esta tesis es dedicada especialmente a usted por ser la mejor madre del mundo, espero darle más alegrías para que se sienta orgullosa de la mujer que ha formado.

A mis tíos Luis y Marco, que siempre confiaron en mí y que desde el inicio de mi carrera me apoyaron y me dieron todo el valor que necesite para culminar con éxito este ciclo de mi vida. Gracias por ser los mejores tíos y por estar siempre pendientes de mí y de mi vida.

A mi esposo Juan Carlos quien con paciencia, amor y confianza estuvo a mi lado para apoyarme en los momentos más difíciles. Gracias por confiar en mí y por darme el valor para culminar la tesis y seguir adelante.

A mi prima Giselle mi princesita, porque pensando en ti me esforcé cada día más para conseguir terminar mi tesis; está empezando a vivir y quiero servirte de ejemplo para que tú también nos des muchas alegrías a tus papitos y a mí.

Finalmente, quiero dedicar esta tesis a una persona a la cual amo con todo el corazón mi padre Marco, gracias por enseñarme a tomar mis propias decisiones, le prometí que sería una profesional, sé que ahora que se encuentra en el cielo

está muy orgulloso de mi; siempre lo llevare en mi corazón como el mejor padre del mundo.

LICETH

La presente tesis se la dedico en primer lugar a Dios por guiarme durante toda mi carrera universitaria, por darme la fuerza y la tranquilidad que en ciertos momentos difíciles tanto necesité.

A mis padres Sonia y Orlando por su amor, apoyo y confianza incondicional. Por cada palabra de aliento para continuar con mi ardua tarea para cumplir todos mis objetivos como ser humano y profesional. Ésta es mi forma de devolver en parte un poco del esfuerzo y sacrificio que han hecho a lo largo del tiempo para hacer de mí la mujer que soy.

A mi hermana Eliana, mi niña consentida, la razón por la cual cada día me esforcé para terminar este proyecto y poder darte el mejor ejemplo siendo responsable con el cumplimiento de mis metas. De esta manera deseo que tú también sigas luchando por tus sueños, que no decaigas ante las adversidades y que en un futuro no muy lejano también cumplas con este objetivo y puedas cumplir muchos más.

Finalmente le dedico este trabajo a mi esposo Rafael, por su amor y su paciencia. Te lo dedico por ser el gran esposo, amigo y compañero que eres, has sido parte de mi vida desde que inicié mi tesis y durante su desarrollo has vivido conmigo alegrías, tristezas, noches de desvelo e incluso hasta molestias pero siempre has estado a mi lado. Igualmente quiero que sepas que estaré a tu lado acompañándote para que también puedas culminar esta etapa tan importante y que juntos nos realicemos en este caso profesionalmente.

ANDREA CRISTINA

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se desarrolla en la empresa QUITUSOFT Estudio Informático, ubicada en el sur de la ciudad de Quito, en la que se propone el diseño de estrategias administrativas, financieras y de mercadeo para mejorar su gestión empresarial, y de esta manera satisfacer las necesidades de los propietarios.

El tema de investigación tiene importante relevancia, puesto que actualmente la empresa no maneja ningún tipo de sistema administrativo, ni de mercadeo para darse a conocer en su área empresarial; y por ende se ha convertido en un aspecto negativo, por tal motivo el propósito del presente trabajo es determinar la necesidad de implementar estrategias administrativas, de marketing y de finanzas.

En el primer capítulo podemos encontrar el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación, el marco de referencia y conceptual, la hipótesis la cual tendrá su validación en la parte final del presente trabajo.

El segundo capítulo, presenta el diagnóstico empresarial y el escenario del macro entorno en el cual se define la situación en la que se encuentra el país en sus diferentes aspectos: económicos, políticos y sociales que afectan el crecimiento de la microempresa; a su vez el escenario del micro entorno se presenta mediante la herramienta FODA en la cual se realiza un diagnóstico empresarial interno para definir la situación actual real de la empresa. Se presenta el análisis de las 5 Fuerzas de Porter; así como la oferta de los productos y servicios con los que cuenta la empresa en cuestión.

Finalmente se presenta el análisis de la Matriz Boston Consulting Group o Matriz BCG para determinar la categoría en la que se encuentra cada producto y servicio de la empresa estudiada.

En el tercer capítulo se realiza el estudio de mercado basado en la investigación de campo, segmentación, definición de la muestra, diseño de encuestas y análisis de los datos obtenidos. Se define la propuesta administrativa, se diseña el proyecto de publicidad, se determina la estructura organizacional y se crea los manuales de cargos y procesos, los mismos que servirán como lineamiento para enmarcar el óptimo funcionamiento de la misma.

En el cuarto capítulo se establecen los procesos más importantes en todo proyecto de investigación, ya que consiste en la justificación del mismo desde el punto de vista económico – financiero, la viabilidad del proyecto mediante la utilización de métodos financieros que requieren; el presupuesto de inversión, estados de pérdidas y ganancias, flujo de caja; con lo cual se determinó el TIR, el VAN y el Costo – Beneficio.

Para finalizar, en el quinto capítulo la formulación de las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a todo el proceso de investigación, de tal manera que se pueda generar un contexto global del aporte para la empresa en todos los ámbitos.

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
DEDICATORIA.....	V
INDICE GENERAL.....	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	VIII

CAPÍTULO I

1.	PLAN DE TESIS	18
1.1.	Tema	18
1.2.	Planteamiento del Problema	18
1.3.	Formulación y Sistematización del Problema.....	20
1.4.	Objetivos de la Investigación.....	20
1.5.	Justificación del Proyecto	21
1.6.	Marco de Referencia	21
1.7.	Marco Conceptual	24
1.9.	Aspectos Metodológicos	26

CAPÍTULO II

2.	ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA.....	29
2.1.	Macroambiente	29
2.1.1.	Producto Interno Bruto (PIB)	29
2.1.2.	Inflación.....	32
2.1.3.	Salario Mínimo	34
2.1.4.	Remesas	34

2.2.	Análisis Interno de la Empresa.....	37
2.2.1.	Historia de la Empresa Quitusoft.....	37
2.2.2.	Mapa de Procesos	42
2.2.3.	Análisis FODA.....	44
2.2.3.1.	Fortalezas	44
2.2.3.2.	Debilidades	45
2.2.3.3.	Oportunidades.....	46
2.2.3.4.	Amenazas	47
2.2.3.5.	Matriz de Estrategias de Fortalecimiento	53
2.2.3.6.	Matriz de Estrategias de Mantenimiento	55
2.2.3.7.	Matriz de Estrategias Ofensivas.....	57
2.2.3.8.	Matriz de Estrategias Defensivas.....	59
2.2.4.	Análisis de la Situación Externa (PORTER).....	61
2.2.4.1.	Amenaza de los Nuevos Competidores	62
2.2.4.2.	Rivalidad Entre los Competidores	63
2.2.4.3.	Poder de Negociación de los Proveedores	63
2.2.4.4.	Poder de Negociación de los Clientes.....	64
2.2.4.5.	Amenaza de Productos y Servicios Sustitutos	64
2.2.5.	Oferta de Productos y Servicios	65
2.2.6.	Tipología de los Clientes	68
2.2.6.1.	Características Cliente Individual	68
2.2.6.2.	Características Cliente Empresa	68
2.2.7.	Análisis Comparativo Con la Competencia	69
2.2.7.1.	Oferta de Servicios.....	69
2.2.7.2.	Oferta de Productos	71
2.2.8.	Matriz BCG.....	74
2.2.9.	Cuadro de Factores Claves de Éxito y Ventajas Competitivas	77

CAPÍTULO III

3.	ESTUDIO DE MERCADO.....	80
3.1.	Investigación de Mercados.....	80
3.1.1.	Encuesta	80
3.1.2.	Objetivo General	81
3.1.3.	Objetivos Específicos	81
3.1.4.	Tamaño de la Muestra	82
3.1.5.	Diseño de las Encuestas.....	83
3.1.6.	Procesamiento de Datos	88

3.2.	Diseño de la Propuesta Administrativa.....	115
3.2.1.	Mision.....	115
3.2.2.	Vision	115
3.2.3.	Objetivos	116
3.2.3.1.	Objetivo General	116
3.2.3.2.	Objetivos Específicos.....	117
3.2.4.	Estrategias	117
3.2.4.1.	Estrategias Administrativas	117
3.2.4.2.	Estrategias Financieras y Legales	118
3.2.4.3.	Estrategias de Mercadeo	118
3.2.5.	Plan Operativo	119
3.2.5.1.	Plan Operativo 1	120
3.2.5.2.	Plan Operativo 2	121
3.2.5.3.	Plan Operativo 3	122
3.2.5.4.	Plan Operativo 4	123
3.2.5.5.	Plan Operativo 5	124
3.2.5.6.	Plan Operativo 6	125
3.2.5.7.	Plan Operativo 7	126
3.2.5.8.	Plan Operativo 8	127
3.2.5.9.	Plan Operativo 9	128
3.2.5.10.	Plan Operativo 10	129
3.2.5.11.	Plan Operativo 11	130
3.2.5.12.	Plan Operativo 12	131
3.2.5.13.	Plan Operativo 13	132
3.2.5.14.	Plan Operativo 14	133
3.2.5.15.	Plan Operativo 15	134
3.2.5.16.	Plan Operativo 16	135
3.2.5.17.	Plan Operativo 17	136
3.2.5.18.	Plan Operativo 18	137
3.2.5.19.	Plan Operativo 19	138
3.2.5.20.	Plan Operativo 20	139
3.2.5.21.	Plan Operativo 21	140
3.2.5.22.	Plan Operativo 22	141
3.2.6.	Estructura Organizacional.....	142
3.2.6.1.	Organigramas	142
3.2.6.1.1.	Organigrama Estructural Propuesto.....	142
3.2.6.1.2.	Organigrama Funcional Propuesto.....	143
3.2.7.	Valores.....	144
3.2.7.1.	Matriz Axiológica	144
3.2.8.	Reglamento.....	147

3.2.8.1.	Formularios	151
3.2.9.	Manuales.....	156
3.2.9.1.	Manual de Cargos	156
3.2.9.1.1.	Formato del Manual de Cargos.....	157
3.2.9.2.	Manual de Procedimientos.....	178
3.2.9.2.1.	Formato del Manual de Procedimientos	179
3.3.	Desarrollo del Proyecto de Publicidad.....	210
3.3.1.1.	Logotipo	210
3.3.1.2.	Rotulo principal	211
3.3.1.3.	Tarjetas de Presentación	212
3.3.1.4.	Díptico	213
3.3.1.5.	Publicación de Señalización.....	215
3.3.1.6.	Papeleria	216

CAPITULO IV

4.	ANALISIS FINANCIERO	220
4.1.	Determinacion de la Inversion	221
4.2.	Gastos Administrativos.....	223
4.3.	Proyeccion de Ventas	224
4.4.	Estado de Perdidas y Ganancias	225
4.5.	Flujo de Caja.....	227
4.6.	Evaluacion Financiera	229
4.7.	Valor Actual Neto	229
4.8.	Tasa Interna de Retorno	230
4.9.	Costo – Beneficio	231
4.10.	Periodo de Recuperacion.....	232
4.11.	Punto de Equilibrio	232

CAPITULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	237
5.1.	Conclusiones.....	237
5.2.	Recomendaciones.....	239
5.3.	Bibliografía	242
5.4.	Anexos	244

CAPÍTULO I

PLAN DE TESIS

CAPÍTULO I

1. PLAN DE TESIS

1.1. TEMA

DISEÑO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS Y DE MERCADEO PARA LA EMPRESA QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO PARA MEJORAR SU GESTIÓN EMPRESARIAL

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO, se constituyó hace seis meses por un grupo de jóvenes emprendedores; ésta principalmente se dedica a:

- Desarrollo de Software y Páginas Web
- Ventas de Equipos y Suministros en general
- Mantenimiento de Hardware y Software
- Compu – Tuning
- Asesoría Informática

Se encuentra ubicada en la Avenida Teniente Hugo Ortiz y Diego Vaca de la Vega OE3-11 (esquina), en el Sector de la Quito Sur.

Los sistemas informáticos que actualmente se desarrollan son: Sistemas Contables, Sistema de Comercialización, Sistema de Bodega, Sistema SRI, Sistema de Nómina de pagos, Sistema de Recaudación, Sistema de Activos y Otros de acuerdo a la exigencia de sus clientes.

Cada uno de los sistemas y páginas web cuentan con capacitación y servicio técnico gratuito; al mismo tiempo se realizan visitas periódicas dependiendo de las necesidades del cliente que utiliza el sistema o las páginas web.

Actualmente QUITUSOFT no maneja ningún tipo de sistema de mercadeo para darse a conocer en su área empresarial, esto impide que los productos y servicios que se ofrecen sean conocidos; como se puede observar ésta es una debilidad significativa dentro de la empresa y por ende se ha convertido en un aspecto negativo.

Se considera que esto se debe a la falta de coordinación y organización de los socios, no cuentan con los fondos necesarios para cumplir las expectativas del mercado; y, no manejan un sistema de planificación estratégica esto impide que los productos y servicios que se ofrecen sean conocidos completamente y además no logran cumplir con los objetivos planteados. Si estos aspectos negativos no son corregidos a tiempo la empresa corre el riesgo de no ser tomada en cuenta por sus posibles clientes y por ende desaparecer del mercado

Para enfrentar este aspecto negativo se propone realizar el DISEÑO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS Y DE MERCADEO PARA LA EMPRESA QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO PARA MEJORAR SU GESTIÓN EMPRESARIAL, ya que con esta innovación se podrá mejorar sus actividades y potencializar las capacidades y competencias que se manejan dentro de la empresa. De esta manera se logrará establecer un modelo administrativo que cumpla con parámetros que permitan mejorar la calidad del servicio prestado.

1.3. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General:

¿Cuál es el mecanismo requerido para que la empresa QITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO realice sus actividades administrativas financieras y de mercadeo de una manera lógica y organizada?

Problemas específicos:

¿Cómo se relaciona en la actualidad la empresa con su entorno, tomando en cuenta que no existió una previa investigación de mercados?

¿Qué tipo de planteamiento se ha realizado para la toma de decisiones?

¿Cómo establecer que nuestra propuesta cumpla con las expectativas planteadas?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Diseñar estrategias administrativas financieras y de mercadeo que conlleven a mejorar la gestión empresarial de Quitusoft Estudio Informático.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico general de la empresa y su entorno
- Plantear un modelo de gestión que nos permita cumplir con los objetivos planteados.
- Operativizar el modelo de gestión a través de lineamientos y establecimiento de indicadores de gestión.

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Al momento de la constitución de la empresa QITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO, sus socios no han tomado en cuenta la importancia de crear estrategias que les permita planificar sus actividades y funciones, no han realizado una previa investigación de mercado, no conocen las herramientas que deberían ser aplicadas en este caso; y además se considera que no existe innovación en cuanto a la publicidad y su establecimiento en el mercado.

La propuesta mencionada podría ayudar para el desarrollo de la empresa QITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO, puesto que así se establecerán parámetros en cuanto a manejo de recursos y su gestión administrativa, se determinará el segmento de mercado, el tipo de publicidad que se debe realizar de acuerdo a las necesidades y expectativas del consumidor.

Se podrá establecer con exactitud la misión y visión de la empresa tomando en cuenta las expectativas de los socios, se podrá determinar cuáles son las fuentes de inversión más idóneas, el tipo de estructura organizacional que debe poseer la empresa y se logrará crear manuales administrativos.

1.6. MARCO DE REFERENCIA

MARCO TEÓRICO

a) Según Idalberto Chiavenato en su libro Administración en los Nuevos Tiempos:

Administración Estratégica: La administración estratégica significa, en consecuencia, administración orientada hacia objetivos generales de la organización a largo plazo. La administración estratégica busca el comportamiento que tienda a la consecución de resultados globales de la organización. Está orientada hacia el futuro y hacia el destino de la organización. El administrador

estratega es aquel cuya actividad se orienta hacia la organización completa para moldear su futuro y preparar su destino. Globalidad, largo plazo y destino son los aspectos principales de esta visión estratégica.

Además, la administración estratégica representa la articulación de todo lo organizacional. La estrategia es el elemento unificador de los componentes de la organización. Según Levy, la administración estratégica se sustenta en cinco pilares básicos de toda la empresa: recursos, mercados, cultura (creencia) y estructura organizacional, entrelazados todos por la estrategia. La cultura es el "por qué", la estrategia es el "qué", la estructura organizacional es el "cómo", los recursos son el "interior", los mercados son el "exterior".

b) Según Samuel Certo en su libro Administración Moderna Diversidad, calidad, ética y el entorno global:

Planeación Estratégica: Si los gerentes quieren ser planeadores estratégicos de éxito deben comprender los fundamentos de la planeación estratégica y cómo formular planes estratégicos.

Fundamentos De La Planeación Estratégica: Esta sección aborda los fundamentos básicos de la planeación estratégica. Para hacerlo, se presentan las definiciones de planeación estratégica y de estrategia en detalle.

Definición De Planeación Estratégica: La planeación estratégica es planeación de largo alcance que se centra en la organización como un todo. Para la planeación estratégica, los administradores consideran la organización como una unidad total y se preguntan qué se tiene que hacer a largo plazo para cumplir los objetivos de la organización. El largo alcance se define como un período que se extiende de tres o cinco años en el futuro. Por tanto, en la planeación estratégica los gerentes tratan de determinar lo que sus organizaciones deben hacer para tener éxito entre tres y cinco años desde ahora. Los mayor éxito serán aquellos

capaces de alentar un pensamiento estratégico innovador dentro de su organización.

Los gerentes tienen dificultades para decir exactamente cuán lejos en el futuro debe entenderse su plan estratégico. Como regla general, ellos siguen el principio de compromiso que afirma que los gerentes deben comprometer fondos para planeación sólo si puede anticiparse en el futuro cercano una recuperación de los gastos de planeación. En realidad, los costos de planeación constituyen una inversión y, por tanto, no se debe incurrir en ellos, a menos que se anticipe una razonable recuperación sobre esa inversión.

La Administración Estratégica: La administración estratégica es el proceso de asegurar que una organización posea y se beneficie de una estrategia organizacional apropiada. En esta definición, una estrategia apropiada es aquella que se ajusta mejor a las necesidades de la organización en un momento determinado.

El proceso de administración estratégica consta de cinco pasos continuos y secuenciales:

- Análisis del entorno
- Establecimiento de una dirección para la organización
- Formulación de estrategias
- Ejecución de estrategias
- Control estratégico

1.7. MARCO CONCEPTUAL

Asesoría Informática: Servicio técnico en base al manejo del computador y de los programas instalados en el mismo.

Cliente: Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago, es un equipo o proceso que accede a recursos y servicios brindados por otro llamado Servidor, generalmente de forma remota.

Compu – Tuning: Es el ensamblaje de un computador con accesorios de acuerdo al gusto y preferencias del consumidor.

Estrategia: Se define como una guía para lograr un máximo de efectividad en la administración de todos los recursos en el cumplimiento de la misión.

Estrategia Administrativa: Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos.

Estrategia Financiera: Las estrategias financieras empresariales deberán estar en correspondencia con la estrategia maestra que se haya decidido a partir del proceso de planeación estratégica de la organización. Consecuentemente, cada estrategia deberá llevar el sello distintivo que le permita apoyar el cumplimiento de la estrategia general y con ello la misión y los objetivos estratégicos.

Gestión: Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Investigación de Mercados: Se puede definir como la recopilación y análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados

de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses.

Mercado: Entendemos por mercado el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar la transacción de bienes y servicios a un determinado precio.

Comprende todas las personas, hogares, empresas e instituciones que tiene necesidades a ser satisfechas con los productos de los ofertantes. Son mercados reales los que consumen estos productos y mercados potenciales los que no consumiéndolos aún, podrían hacerlo en el presente inmediato o en el futuro.

Mercadeo: El análisis de un mercado y sus necesidades, la determinación del producto adecuado, sus características y precio, la selección de un segmento dentro del mismo, y como comunicar un mensaje y la logística de la distribución del producto, son parte del arte conocido como comercialización, mercadeo o marketing.

El concepto de mercadeo ha ido modificándose de una orientación masiva, a lo que se ha dado en llamar mercadeo uno a uno. El mercadeo, como todo proceso, es dinámico y cambia, se modifica constantemente. Este proceso, pese a lo que se crea, no ha ocurrido al mismo tiempo en todos los países, o regiones del mundo.

Modelo de Gestión: Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

Página Web: Una Página de Internet o Página Web es un documento que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualesquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones. Un Sitio Web es un conjunto de páginas Web relacionadas entre sí.

Software: Se denomina software, programación, equipamiento lógico o soporte lógico a todos los componentes intangibles de un ordenador o computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware). Esto incluye aplicaciones informáticas tales como un procesador de textos, que permite al usuario realizar una tarea, y software de sistema como un sistema operativo, que permite al resto de programas funcionar adecuadamente, facilitando la interacción con los componentes físicos y el resto de aplicaciones.

1.8. HIPÓTESIS DE TRABAJO

“El diseño de estrategias administrativas financieras y de mercado para mejorar la gestión empresarial de QITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO, generará el incremento en la cartera de clientes, lealtad de los mismos, posicionamiento de mercado, y aumento de utilidades de la empresa”.

1.9. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Se utilizará la investigación exploratoria debido a que esta empresa es nueva en el mercado y es mucho más fácil este tipo de investigación para así poder desarrollar

las primeras etapas de la toma de decisiones y al mismo tiempo obtener una investigación preliminar de la situación actual con un gasto mínimo de dinero y tiempo. Además que nos ayudará a identificar los problemas que tiene la organización así como también sus oportunidades potenciales en cuanto a mercado y crecimiento.

Se podrá también utilizar la investigación descriptiva ya que nos permitirá conocer con exactitud cuáles son las funciones, actividades y procesos que cada persona cumple dentro de la organización, así como conocer el entorno en el cual se está desarrollando la empresa.

También se considera el método deductivo para establecer el mercado de equipos de cómputo (hardware y software), considerando que esta investigación permite explorar el universo y luego profundizar temas y criterios específicos, así por ejemplo se realizará el análisis de la comercialización de artículos y sistemas de informática a través de la empresa QITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO, objeto del estudio.

En algunos casos se empleará el método inductivo el mismo que partirá del trabajo que realizará la empresa y su importancia en el entorno es decir, partirá de aspectos de la organización a nivel interno para llegar a deducir ciertas estrategias que conlleven a establecer el modelo de gestión que se implementará en la empresa.

En cuanto a métodos secundarios necesariamente se diseñará y realizará una encuesta para conocer la demanda insatisfecha y así proyectar el mercado de la empresa en la venta de artículos y sistemas informáticos.

Igualmente se harán investigaciones que tienen que ver con revistas especializadas y documentación bibliográfica que nos permitirá profundizar en aspectos del diseño de estrategias administrativas financieras y de mercado.

CAPÍTULO II
ANÁLISIS
SITUACIONAL DE LA
EMPRESA

CAPÍTULO II

2. ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1. MACROAMBIENTE

Son fuerzas que rodean a la empresa, sobre las cuales la misma no puede ejercer ningún control. Se puede citar el rápido cambio de tecnología, las tendencias demográficas, las políticas gubernamentales, la cultura de la población, la fuerza de la naturaleza, las tendencias sociales, etc.; fuerzas que de una u otra forma pueden afectar significativamente y de las cuales la empresa puede aprovechar las oportunidades que ellas presentan y a la vez tratar de controlar las amenazas.

¹

2.1.1. PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

El PIB es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado, dentro de las fronteras de un país. ²

De acuerdo a los resultados del cuadro No. 1 del PIB estructurado por actividad en el periodo del 2005 al 2009 se observa que éste ha tenido una tendencia creciente en lo relacionado a otros servicios, es así que en términos de porcentajes para el año 2005 se obtuvo el 15.3% y para el 2009 este creció al 16.1%, cabe señalar que en esta rama de actividad se encuentran los servicios informáticos.

Esta situación se debe fundamentalmente al desarrollo de la tecnología y a la influencia de la globalización pues las distancias se han acortado por el avance de

¹ <http://www.mailxmail.com/curso-introduccion-marketing-social/macro-microambiente>

² http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=prevision_pib

la informática y de la electrónica, medios que han permitido tener una comunicación al instante.

Lo descrito anteriormente lleva a concluir que es una oportunidad para la empresa objeto del estudio, debido a que se puede notar que ha existido un incremento en las ventas anuales y por ende en el aporte al Producto Interno Bruto del país.

A continuación se presenta el cuadro en el cual se puede observar el Producto Interno Bruto por clase de actividad económica desde el año 2005 hasta el año 2009:

CUADRO Nº 1

PRODUCTO INTERNO BRUTO POR CLASE DE ACTIVIDAD ECONOMICA
Estructura porcentual (a precios de 2000)

Ramas de actividad \ Años CIU CN	2005	2006 (sd)	2007 (p)	2008 (prev)	2009 (prev)
A. Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	10.3	10.5	10.6	10.4	10.2
1. Cultivo de banano, café y cacao	2.5	2.5	2.6	2.5	2.5
2. Otros cultivos agrícolas	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5
3. Producción animal	1.6	1.6	1.7	1.6	1.6
4. Silvicultura y extracción de madera	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
5. Productos de la caza y de la pesca	1.6	1.8	1.7	1.7	1.7
B. Explotación de minas y canteras	13.8	12.6	11.1	9.9	9.9
6. Extracción de petróleo crudo y gas natural	21.5	20.9	19.4	17.9	17.4
7. Fabricación de productos de la refinación de petróleo	-8.1	-8.6	-8.6	-8.4	-7.9
8. Otros productos mineros	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4
C. Industrias manufactureras (excluye refinación de petróleo)	13.3	13.7	14.0	13.9	13.8
9. Carnes y pescado elaborado	4.4	4.8	4.9	4.9	4.8
10. Cereales y panadería	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4
11. Elaboración de azúcar	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
12. Productos alimenticios diversos	1.4	1.4	1.5	1.5	1.5
13. Elaboración de bebidas	0.4	0.4	0.5	0.5	0.5
14. Elaboración de productos de tabaco	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
15. Fabricación de productos textiles, prendas de vestir	2.1	2.0	2.0	1.9	1.9
16. Producción de madera y fabricación de productos de madera	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3
17. Papel y productos de papel	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
18. Fabricación de productos químicos, caucho y plástico	1.0	0.9	0.9	1.0	1.0
19. Fabricación de otros productos minerales no metálicos	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9
20. Fabricación de maquinaria y equipo	0.4	0.4	0.4	0.5	0.4
21. Industrias manufactureras n.c.p.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

D. Suministro de electricidad y agua	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9
22. Suministro de electricidad y agua	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9
E. Construcción y obras públicas	8.7	8.6	8.4	9.4	9.5
23. Construcción	8.7	8.6	8.4	9.4	9.5
F. Comercio al por mayor y al por menor	14.4	14.6	14.7	14.7	14.7
24. Comercio al por mayor y al por menor	14.4	14.6	14.7	14.7	14.7
G. Transporte y almacenamiento	7.3	7.4	7.4	7.4	7.4
25. Transporte y almacenamiento	7.3	7.4	7.4	7.4	7.4
H. Servicios de Intermediación financiera	1.8	2.0	2.2	2.2	2.2
26. Intermediación financier	1.8	2.0	2.2	2.2	2.2
I. Otros servicios	15.3	15.6	16.1	16.0	16.1
27. Otros servicios	15.3	15.6	16.1	16.0	16.1
J. Servicios gubernamentales	4.5	4.5	4.6	4.8	4.9
28. Servicios gubernamentales	4.5	4.5	4.6	4.8	4.9
K. Servicio domestic	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
29. Servicio domestic	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Serv. de intermediación financiera medidos indirectamente	-2.2	-2.6	-2.8	-2.7	-2.7
Otros elementos del PIB	11.8	12.2	12.6	12.8	13.0
PRODUCTO INTERNO BRUTO	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

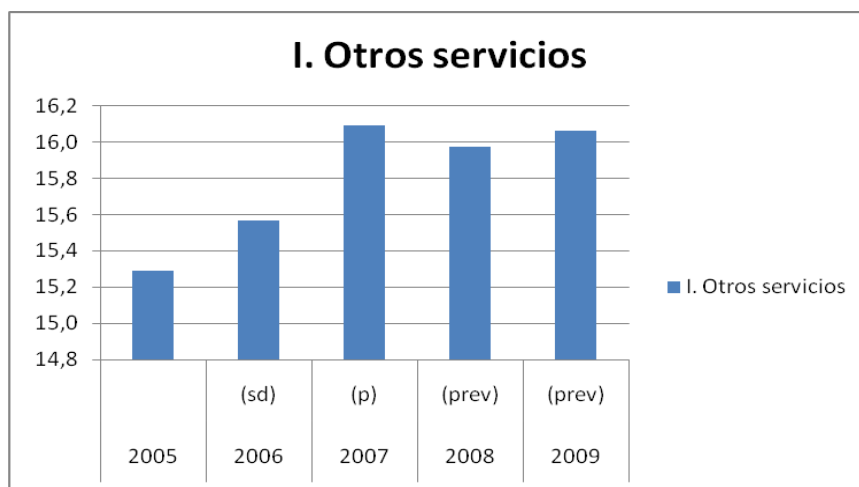
(sd) cifras semidefinitivas.

(p) cifras provisionales

(prev) cifras de previsión.

Fuente: Datos estadísticos Boletín Informativo del Banco Central del Ecuador.

GRÁFICO Nº 1



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/>

Elaborado: Autoras de la tesis.

2.1.2. INFLACIÓN

Es un indicador del crecimiento sostenido de los precios de los bienes y servicios expresados en porcentaje con relación a un periodo de tiempo, es decir es la tasa porcentual a la que crece el nivel de precios en una economía durante un período específico.³

En el gráfico No. 2 sobre la variación porcentual de la Inflación que ha tenido el país desde el año 2000 hasta el año 2008, se aprecia que existe una cierta estabilidad en los precios; sin embargo, se debe considerar que frente al incremento de los precios internacionales (petróleo y de otros productos) así como la influencia de la crisis financiera a nivel mundial ha incidido en el aumento de la inflación del año 2008.

Lo cual afecta directamente de forma negativa a la empresa ya que la mayoría de insumos son fabricados fuera del país, además que la nueva política arancelaria ha incrementado nuevos porcentajes de pago en las aduanas haciendo que las empresas proveedoras de estos insumos incrementen sus precios al momento de la comercialización.

CUADRO No. 2

VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA INFLACIÓN EN EL PERIÓDO 2000 – 2009

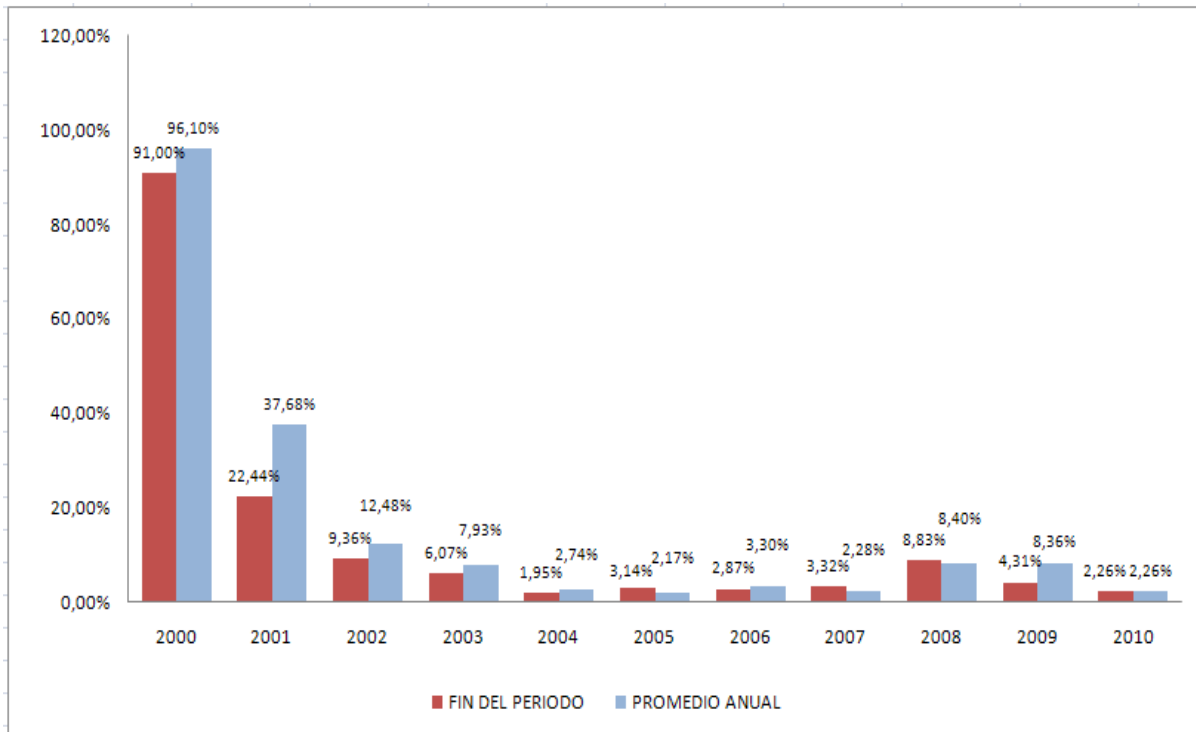
AÑO	FIN PERIODO	PROMEDIO ANUAL
2000	91,00%	96,10%
2001	22,44%	37,68%
2002	9,36%	12,48%
2003	6,07%	7,93%
2004	1,95%	2,74%
2005	3,14%	2,17%

³ http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion

2006	2,87%	3,30%
2007	3,32%	2,28%
2008	8,83%	8,40%
2009	4,31%	8,36%
SEP 2010	2,26%	2,26%

Fuente: <http://www.bce.fin.ec/>
 Elaborado: Autoras de la tesis.

GRAFICO No. 2
VARIACION PORCENTUAL DE LA INFLACION EN EL PERIODO 2000 – SEP
2010



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/>
 Elaborado: Autoras de la tesis.

2.1.3. SALARIO MÍNIMO

El salario mínimo es la cantidad menor que debe recibir en efectivo el trabajador por los servicios prestados en una jornada de trabajo.⁴

La remuneración que percibe cada persona ha aumentado paulatinamente al final de cada año, en diciembre del 2009 el salario mínimo vital subió a \$240.00 mientras que en el 2008 era de \$200.00, lo cual deja ver que al finalizar cada año va a seguir con su tendencia al alza. El aumento que ha tenido la remuneración total permite que las personas destinen un mayor porcentaje de sus ingresos a la adquisición de bienes y servicios que no son de la canasta básica.

2.1.4. REMESAS

Las remesas son fondos que los emigrantes envían a su país de origen, normalmente a sus familiares y sin esperar contrapartida alguna.⁵

Al igual que muchos países de América Latina, Ecuador depende de los fondos que los migrantes envían a casa. El Banco de Desarrollo Interamericano estima que el Ecuador recibió \$2.000 millones en remesas en el 2009, equivalente al 6.7% de su PIB y segundo solamente en relación a las exportaciones de petróleo. Un 14 por ciento de adultos en Ecuador recibe envíos de dinero regularmente.

⁴ <http://www.agendistas.com/economia/definiciones-salario-minimo.html>

⁵ <http://www.agendistas.com/economia/definiciones-salario-minimo.html>

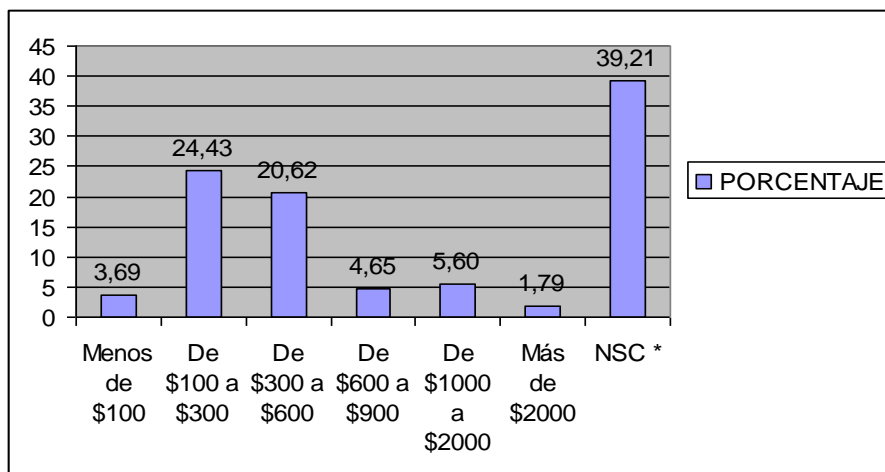
CUADRO No. 3
MONTO DE DINERO QUE RECIBE EN DÓLARES LOS FAMILIARES DE
MIGRANTES MENSUALMENTE AÑO 2009

DETALLE	PORCENTAJE
Menos de \$100	3,69
De \$100 a \$300	24,43
De \$300 a \$600	20,62
De \$600 a \$900	4,65
De \$1000 a \$2000	5,60
Más de \$2000	1,79
NSC *	39,21
TOTAL	100,00

Fuente: Centro de Investigación y Apoyo al Migrante Ecuatoriano

Elaborado: Autoras de Tesis

GRAFICO No. 3
MONTO DE DINERO QUE RECIBE EN DÓLARES LOS FAMILIARES DE
MIGRANTES MENSUALMENTE AÑO 2009



Fuente: Centro de Investigación y Apoyo al Migrante Ecuatoriano

Elabora: Autoras de Tesis

De acuerdo al cuadro No. 5 y al gráfico No. 5 se aprecia que el promedio de remesas recibidas de 100 a 300 dólares mensuales corresponde a un 24.4%, mientras que las remesas recibidas de 301 a 600 dólares es de 20.6%, lo que

significa que el 45% de familiares de migrantes ecuatorianos tienen un ingreso mínimo de \$100 mensuales, valor suficiente para adquirir en no más de seis meses un computador y/o sus accesorios.

CUADRO NO. 4
DESTINO DEL DINERO DE LAS REMESAS

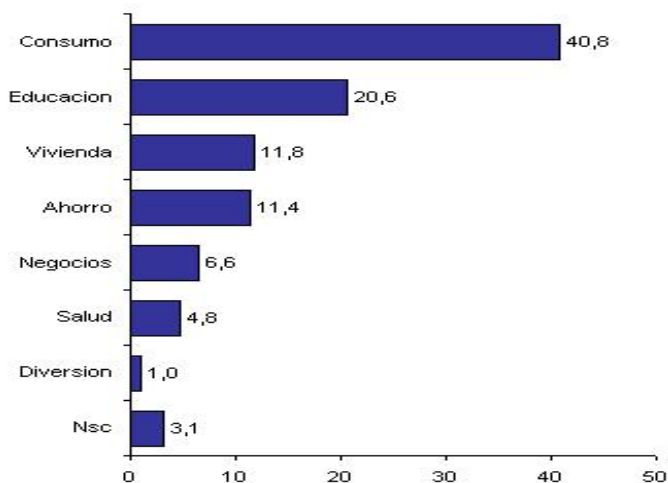
DETALLE	PORCENTAJE
Nsc*	3,10
Diversión	1,00
Salud	4,80
Negocios	6,60
Ahorro	11,40
Vivienda	11,80
Educación	20,60
Consumo	40,80
TOTAL	100,00

Fuente: Centro de Investigación y Apoyo al Migrante Ecuatoriano

Elabora: Autoras de Tesis

GRAFICO No. 4

Destino del dinero de las Remesas



Fuente: Centro de Investigación y Apoyo al Migrante Ecuatoriano

Elabora: Autoras de Tesis

El cuadro No. 6 y el gráfico No. 6 muestran como la mayor parte de las remesas son destinadas al consumo y educación con un 40.8% y 20.6% respectivamente, esto permite a las microempresas como es el caso de QUITUSOFT prestar sus servicios y que éstos sean acogidos de forma inmediata, a pesar de que los negocios se encuentran en un porcentaje bajo, se sabe que quienes reciben las remesas las aprovechan para adquirir implementos necesarios para mejorar su calidad de vida y esto también es una oportunidad para la empresa.

2.2. ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA

2.2.1. HISTORIA DE LA EMPRESA QUITUSOFT

La empresa Quitusoft Estudio Informático nace en el mes de Octubre del año 2008 como una idea de cinco universitarios emprendedores estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana de la carrera de Ingeniería en Sistemas.

Su deseo de poner en práctica sus conocimientos y al mismo tiempo crear una fuente de trabajo que se constituya en un ingreso económico para el país, los llevó a contemplar esta idea como una microempresa que se dedique a la creación de software, páginas web, Compu-tuning (personalizar a la máquina tanto externa como internamente de acuerdo al gusto del cliente), reparación y venta de computadoras, creación de publicidad y venta de suministros.

Los sistemas informáticos orientados a la Web que desarrollan la empresa para comercializarlos son: Sistemas Contables, Sistema de Comercialización, Sistema de Bodega, Sistema SRI, Sistema de Nómina de pagos, Sistema de Recaudación, Sistema de Activos y Otros de acuerdo a la exigencia de sus clientes.

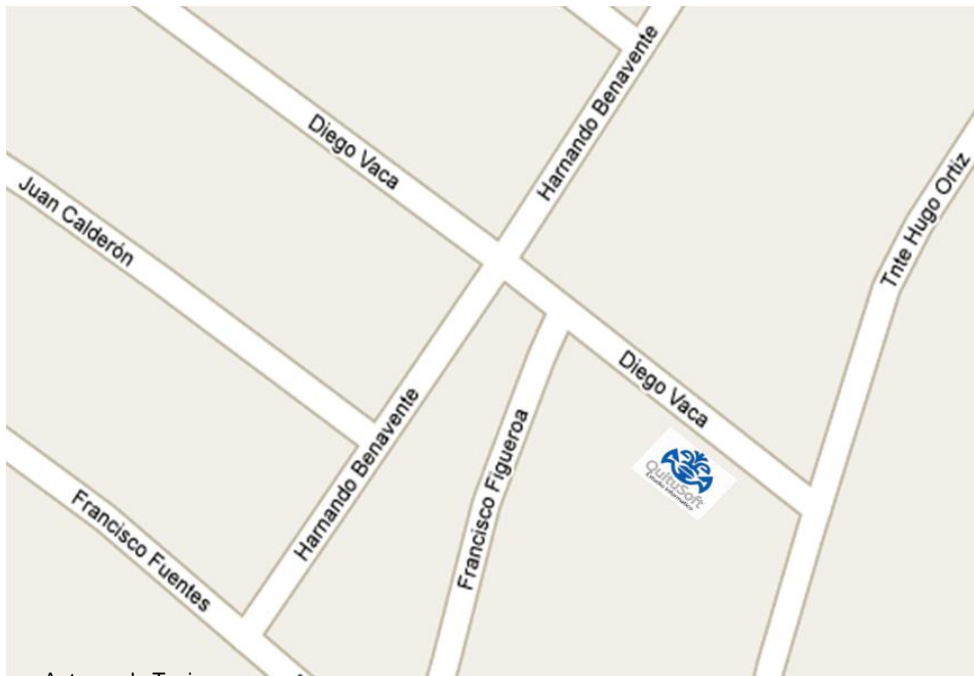
Cada uno de los sistemas y páginas web cuentan con capacitación y servicio técnico gratuito; al mismo tiempo se realizan visitas periódicas dependiendo de las necesidades del cliente que utiliza el sistema o las páginas web.

Los cinco accionistas de la empresa aportaron a la misma de la siguiente manera:

- Juan Carlos Delgado: Con un aporte de \$1000.00
- Rafael Martínez: Con un aporte de \$1000.00
- Paul Aguilar: Con un aporte de \$1000.00
- Slim castro: Con un aporte de \$1000.00
- Fernando Jiménez: Con un aporte de \$1000.00

La empresa se encuentra ubicada en la Avenida Teniente Hugo Ortiz y Diego Vaca de la Vega OE3-11 (esquina), en el Sector de la Quito Sur.

GRÁFICO Nº 5



Elabora: Autoras de Tesis

En el mes de febrero del 2009, los accionistas deciden nombrar como representante legal de la empresa al Sr. Fernando Jiménez, el mismo que por requerimientos derivados de las leyes ecuatorianas se ha visto en la necesidad de obtener los requisitos exigidos como es el caso del respectivo RUC para poder seguir con el funcionamiento normal de la empresa.

El 6 de Marzo del 2009 se adquiere el RUC personal del antes mencionado representante legal de la empresa, en el cual consta la siguiente información:

PERSONA NATURAL

NÚMERO DE RUC: 0502653066001

APELLIDOS Y NOMBRES: Jiménez Almagro Fernando Esteban

NOMBRE COMERCIAL: QUITUSOFT

CLASE DE CONTRIBUYENTE: Otros

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: No

FECHA DE INICIO DE ACTIVIDAD: 6 de Marzo del 2009

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: Venta al por mayor y menor de computadoras, partes y piezas.

Venta al por mayor y menor de Programas de computadora

Venta al por mayor y menor de Papelería en General

Mantenimiento y reparación de maquinaria de informática

En cuanto a la parte administrativa se puede observar que no existe una estructura organizacional definida ya que los socios no tienen conocimientos sobre este tema, por lo tanto se puede deducir que es necesario plantear un modelo administrativo que permita a los socios establecer con claridad los parámetros a seguir.

Los socios no cuentan con esquemas de funciones específicas debido a que no existen nombramientos por lo tanto no se han realizado manuales de funciones y

procedimientos, los mismos que permitan conocer cada actividad a realizar por cada uno de los empleados.

Las actividades que desarrolla cada uno de los trabajadores están basadas en los conocimientos adquiridos en el estudio y en la experiencia.

Debido a su falta de conocimiento en finanzas no cuentan con un control de los ingresos y los gastos, no llevan una contabilidad diaria, su forma de trabajo es más rudimentaria; es decir que al final de cada mes se determina si hay ganancias y estas son repartidas en partes iguales entre los socios.

En cuanto a la producción se determinó que la empresa cuenta con las herramientas necesarias para prestar un servicio de alta calidad, dichas herramientas son:

- Software de Desarrollo
- CPU con capacidades y estándares específicos para dichas herramientas
- Pantallas planas de buena resolución gráfica
- Internet de banda ancha
- Herramientas actualizadas en cuanto a software y desarrollo web.

A pesar de contar con todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo, no cuentan con un control de calidad y el trabajo no está delimitado pues los trabajadores realizan todas las actividades por lo cual se ha presentado la duplicidad de funciones.

Debido a que esta empresa es nueva en el mercado y sus socios son jóvenes universitarios, tienen conocimientos muy actualizados y de alta calidad; a continuación se determinará los perfiles de cada uno de los socios.

GERENTE GENERAL: Tiene las siguientes capacidades:

- Desarrollador de proyectos
- Analista de sistemas
- Experto en ensamblaje y mantenimiento de computadoras
- Conoce de instalación de redes
- Conocimientos en manejo de base de datos

ANALISTA DE SISTEMAS: Tiene las siguientes capacidades:

- Desarrollo y construcción de base de datos
- Programador de aplicaciones orientadas a objetos
- Analista de sistemas
- Programación de páginas Web

PROGRAMADOR EN ORIENTACIÓN WEB: Tiene las siguientes capacidades:

- Especialista en diseño gráfico
- Diseños de entorno Web
- Programador de aplicaciones orientadas a objetos
- Diseño y desarrollo de publicidad personalizada

ESPECIALISTA EN PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE DATOS: Tiene las siguientes capacidades:

- Programación de páginas Web
- Programador de aplicaciones orientadas a objetos
- Desarrollo y construcción de base de datos
- Diseños de entorno Web

TÉCNICO EN SOPORTE Y MANTENIMIENTO: Tiene las siguientes capacidades:

- Experto en ensamblaje y mantenimiento de laptop
- Desarrollo y construcción de base de datos
- Programador de aplicaciones orientadas a objetos
- Desarrollo de sistemas personalizados

Actualmente QUITUSOFT no maneja ningún tipo de sistema de mercadeo para darse a conocer en su área empresarial, esto impide que los productos y servicios que se ofrecen sean conocidos en su totalidad; cómo se puede observar ésta es una debilidad significativa dentro de la empresa y por ende se ha convertido en un aspecto negativo para la misma.

Debido a esta falta de publicidad la empresa no ha podido desarrollarse en un 100% en su área y ha perdido la oportunidad de ser conocida en el mercado, por eso es necesario crear un plan de mercadeo que permita que la empresa sea conocida y reconocida como una de las mejores en su actividad económica.

En cuanto a la investigación y desarrollo se puede determinar que la empresa se encuentra actualizándose constantemente ya que en su área de actividad lo principal es la actualización en software y hardware para poder cumplir con las expectativas y necesidades de cada uno de sus clientes.

2.2.2. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos ofrece una visión general del sistema de gestión. En el se representan los procesos que componen el sistema así como sus relaciones principales, dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información.⁶

Aquí se presenta el Mapa de Procesos correspondiente a la empresa Quitusoft Estudio Informático.

⁶ <http://www.slideshare.net/samespinosa/mapa-de-procesos>

GRÁFICO Nº 6



Elabora: Autoras de Tesis

2.2.3. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.⁷

2.2.3.1. FORTALEZAS

F1. Personal Capacitado. El personal con el que cuenta esta empresa son estudiantes de Ingeniería en Sistemas de la Universidad Politécnica Salesiana, cada uno de ellos se está especializando una rama diferente de esta área, por lo que se considera están en la capacidad de cumplir con cualquier servicio referente a su especialidad que el cliente necesite. Es decir todos cuentan con un conocimiento general pero también tiene el conocimiento necesario para desarrollar uno específico en base a las diferentes necesidades de sus clientes.

F2. Actualización constante de técnicas y conocimientos. Debido a que el personal de Quitusoft está terminando la carrera, ellos tienen la facilidad de acceder de forma inmediata a los avances tecnológicos y están en constante aprendizaje de nuevas técnicas.

F3. Servicio personalizado. Quitusoft se presenta directamente en el lugar y horario que su cliente lo requiera sin recargo adicional. Su personal está dispuesto a satisfacer las necesidades de sus clientes de acuerdo a su disponibilidad.

F4. Son un equipo con ideas innovadoras para el desarrollo de software y hardware. Los colaboradores de Quitusoft son jóvenes emprendedores con

⁷ McDANIEL, Carl, Investigación de Mercados, Thompson, México, 2006 pag 22

ideas innovadoras que pueden ayudar al cliente a mejorar el servicio que preste en sus empresas.

F5. Disponibilidad para ofrecer soluciones tecnológica de calidad. El personal de Quitusoft Estudio Informático se presenta en el lugar y horario que su cliente lo requiera para prestar soluciones rápidas a sus inquietudes.

2.2.3.2. DEBILIDADES

D1. Empresa no conocida. Como se ha mencionado desde el principio esta empresa es totalmente nueva, por lo que no ha logrado aun darse a conocer en mayor grado y deberá utilizar buenas estrategias para ganar fidelidad por parte de sus clientes.

D2. Ubicación geográfica del local. La empresa se encuentra ubicada en el sector sur de la ciudad de Quito, esto dificulta un poco el acceso de los clientes a los servicios que Quitusoft ofrece y debido a la falta de recursos no ha sido posible realizar un cambio de local.

D3. Falta de Comunicación entre los socios. Debido a que la empresa es nueva los socios no tienen juntas permanentes para solucionar problemas.

D4. Miedo o ansiedad del personal por el desarrollo del nuevo negocio. Como se ha dicho anteriormente la empresa es nueva por lo que los socios no saben cuál será su rendimiento en el mercado.

D5. Bajo Presupuesto. No cuentan con el capital necesario para desarrollar todos sus proyectos.

D6. No se cuenta con la experiencia como las demás empresas ya insertadas en el mercado laboral. Por ser una empresa recién constituida no es conocida por las empresas y el cliente final que necesiten de sus servicios.

D7. No cuenta con los suficientes clientes. No existe una cartera de clientes activa.

2.2.3.3. OPORTUNIDADES

O1. Creciente necesidad de automatización de procesos en las empresas.

En la actualidad todas las empresas sin importar su rama de actividad necesitan de tecnología para realizar sus actividades, cada una busca la forma de optimizar sus recursos y mejorar sus procesos por lo que constantemente adquieren nuevos equipos de computo, software y todo tipo de tecnología para mejorar su desempeño e incrementar su competitividad, esto le da a Quitusoft la oportunidad de ofrecer sus servicios.

O2. Necesidad de mejorar la calidad de servicio en todas las instituciones.

Las instituciones están buscando la forma de agilizar los trámites que se realizan en las mismas. Lo cual le permite a Quitusoft desarrollar nuevos software que cumplan con estas necesidades poniendo en práctica sus conocimientos.

O3. Necesidad del uso de tecnología por parte del consumidor en general.

Como sabemos el uso de tecnología se ha convertido en un tema de gran importancia a nivel general debido a la constante innovación de la misma, por lo que la adquisición de esta tecnología en casa también es necesaria. Esto puede ser aprovechado por la empresa objeto de estudio de una manera directa, ya que quienes buscan este servicio son personas naturales con mayor accesibilidad.

O4. Poca Competencia. No existen muchas empresas que presten todos los servicios que tiene Quitusoft Estudio Informático ya que la mayoría se centra exclusivamente en un sector del mercado.

O5. Generación de actualizaciones tanto de software como hardware que conllevan a más ventajas. Es imperante la necesidad de generar avances en los sistemas como en los equipos acorde con los cambios de la tecnología y del mercado.

O6. Envío de remesas. Debido a la gran cantidad de ecuatorianos que viven en otros países Quitusoft podría aprovechar el ingreso de remesas al país para prestar sus servicios.

2.2.3.4. AMENAZAS

A1. Organizaciones nacionales e internacionales que presten el mismo tipo de servicio. La competencia siempre será una amenaza para cualquier tipo de empresa y mucho más si ésta cuenta mayor prestigio y experiencia en el mercado, Quitusoft corre el riesgo de ser desplazado por alguno de sus competidores por ser una empresa completamente nueva.

A2. Nuevas políticas arancelarias. Al existir un incremento en los porcentajes para pago de aranceles, los costos para las empresas importadoras de los insumos que la empresa requiere también aumentarán, de esta manera los precios de venta también lo harán, esto dificultará el establecimiento de precios cómodos para el consumidor final por parte de Quitusoft.

A3. El surgimiento de nuevas empresas en la rama. La constitución de otras microempresas que presten el mismo servicio de Quitusoft puede considerarse como una amenaza ya que está en el entorno.

A4. La recesión económica lo que afecta a la empresa en la inversión. La falta de capital que puede producirse por una recesión económica del país es decir de los posibles accionistas capitalistas de la empresa.

A5. La conformidad de los negocios en seguir utilizando técnicas ordinarias para el tratamiento de la información. Debido a la falta de dinero las empresas no consideran la posibilidad de actualizarse con tecnología de punta.

A6. Jackers. Los jackers son una amenaza para la empresa pues pueden craquear las bases de datos y los programas que desarrolla Quitusoft Estudio Informático y venderlos a menor precio.

A7. Generaciones de virus cada vez más destructivos. Esta amenaza es muy común ya que en el internet cada vez se tiene nuevos virus que pueden dañar los paquetes que son instalados en las empresas para mejorar su actividad.

A8. Desconfianza por parte del cliente. Por ser un nuevo negocio las demás empresas sienten un grado de desconfianza al momento de optar por sus servicios.

**CUADRO Nº 5
ANÁLISIS INTERNO**

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
TECNOLOGICA Y PRODUCCIÓN	Actualización constante de técnicas y conocimientos	
	Disponibilidad para ofrecer soluciones tecnológicas de calidad	
LOGISTICA Y GESTIÓN DE RECURSOS	Soporte técnico inmediato	Ubicación geográfica del local
	Entrega eficiente de productos y servicios	
GERENCIA, FINANCIERO Y RRHH	Personal capacitado	Falta de comunicación entre los socios
	Equipo con ideas innovadoras para el desarrollo de software y hardware	Miedo o ansiedad del personal por el desarrollo del nuevo negocio
	Fácil adaptación al cambio	Bajo presupuesto
		No se cuenta con la experiencia como las demás empresas ya insertadas en el mercado laboral
		Deficiencia de habilidades gerenciales
		Falta de motivación al personal
		Falta de políticas normas y reglamentos
SOPORTE, POSVENTA Y MARKETING	Servicio personalizado	Empresa no conocida
	Relación directa con los clientes	No cuenta con los suficientes clientes

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO Nº 6
ANÁLISIS EXTERNO

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
SOCIAL ECONÓMICO	Envío de remesas	Nuevas políticas arancelarias
		La recesión económica lo que afecta a la empresa en la inversión
TECNOLÓGICA	Creciente necesidad de automatización de procesos en las empresas	La conformidad de los negocios en seguir utilizando técnicas ordinarias para el tratamiento de la información
		Jackers
		Generación de virus cada vez más destructivos
CLIENTE MERCADO	Necesidad de mejorar la calidad de servicio en todas las instituciones	Desconfianza por parte del cliente
	Necesidad del uso de tecnología por parte del consumidor en general	
	Generación de actualizaciones tanto de software como de hardware que conllevan a más ventajas	
	Innovación en el mercado	
COMPETENCIA	Poca competencia	Organizaciones nacionales e internacionales que presten el mismo tipo de servicio
	Precios elevados por parte de la competencia	El surgimiento de nuevas empresas en la rama
	Poca garantía por parte de la competencia en la venta de los equipos y servicios	Existencia de competidores con más experiencia técnica y servicio al cliente

Elabora: Autoras de Tesis

Para un mejor estudio de la empresa se ha clasificado el análisis Foda por familias de la siguiente manera:

**CUADRO Nº 7
FAMILIAS**

FAMILIAS	FORTALEZAS
TECNOLOGICA - PRODUCCIÓN	Actualización constante de técnicas y conocimientos
TECNOLOGICA - PRODUCCIÓN	Disponibilidad para ofrecer soluciones tecnológicas de calidad
LOGÍSTICA - GESTIÓN DE RECURSOS	Soporte técnico inmediato
LOGÍSTICA - GESTIÓN DE RECURSOS	Entrega eficiente de productos y servicios
GERENCIA - FINANCIERO - RRHH	Personal capacitado
GERENCIA - FINANCIERO - RRHH	Equipo con ideas innovadoras para el desarrollo de software y hardware
GERENCIA - FINANCIERO - RRHH	Fácil adaptación al cambio
SOPORTE - POS VENTA - MARKETING	Servicio personalizado
SOPORTE - POS VENTA - MARKETING	Relación directa con los clientes

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO Nº 8

FAMILIAS	DEBILIDADES
LOGÍSTICA - GESTIÓN DE RECURSOS	Ubicación geográfica del local
GERENCIA - FINANCIERO – RRHH	Falta de comunicación entre los socios
GERENCIA - FINANCIERO – RRHH	Miedo o ansiedad del personal por el desarrollo del nuevo negocio
GERENCIA - FINANCIERO – RRHH	Bajo presupuesto
GERENCIA - FINANCIERO – RRHH	No se cuenta con la experiencia como las demás empresas ya insertadas en el mercado laboral
GERENCIA - FINANCIERO – RRHH	Deficiencia de habilidades gerenciales
GERENCIA - FINANCIERO – RRHH	Falta de motivación al personal
GERENCIA - FINANCIERO – RRHH	Falta de políticas normas y reglamentos
SOPORTE - POS VENTA - MARKETING	Empresa no conocida
SOPORTE - POS VENTA - MARKETING	No cuenta con los suficientes clientes

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO Nº 9

FAMILIAS	OPORTUNIDADES
SOCIAL – ECONÓMICO	Envío de remesas
TECNOLÓGICA	Creciente necesidad de automatización de procesos en las empresas
CLIENTE – MERCADO	Necesidad de mejorar la calidad de servicio en todas las instituciones
CLIENTE – MERCADO	Necesidad del uso de tecnología por parte del consumidor en general
CLIENTE – MERCADO	Generación de actualizaciones tanto de software como de hardware que conllevan a más ventajas
CLIENTE – MERCADO	Innovación en el mercado
COMPETENCIA	Poca competencia
COMPETENCIA	Precios elevados por parte de la competencia
COMPETENCIA	Poca garantía por parte de la competencia en la venta de los equipos y servicios

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO Nº 10

FAMILIAS	AMENAZAS
SOCIAL – ECONÓMICO	Nuevas políticas arancelarias
SOCIAL – ECONÓMICO	La recesión económica lo que afecta a la empresa en la inversión
TECNOLÓGICA	La conformidad de los negocios en seguir utilizando técnicas ordinarias para el tratamiento de la información
TECNOLÓGICA	Jackers
TECNOLÓGICA	Generación de virus cada vez más destructivos
CLIENTE – MERCADO	Desconfianza por parte del cliente
CLIENTE – MERCADO	Organizaciones nacionales e internacionales que presten el mismo tipo de servicio
COMPETENCIA	El surgimiento de nuevas empresas en la rama
COMPETENCIA	Existencia de competidores con más experiencia técnica y servicio al cliente

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO Nº 11
PONDERACIÓN

OPORTUNIDADES:	SOCIAL - ECONÓMICO 20%
	TECNOLÓGICA 20%
	CLIENTE - MERCADO 30%
	COMPETENCIA 30%

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO Nº 12

AMENAZAS:	SOCIAL - ECONÓMICA 12%
	TECNOLÓGICA 25%
	CLIENTE - MERCADO 30%
	COMPETENCIA 30%

Elabora: Autoras de Tesis

2.2.3.5. MATRIZ DE ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO

La Matriz de Estrategias de Fortalecimiento nos permite confrontar a las Debilidades con las Oportunidades.

CUADRO No. 13

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES								Total
	SOCIAL - ECONÓMICO: - Envío de remesas		TECNOLÓGICA: - Creciente necesidad de automatización de procesos en las empresas		CLIENTE - MERCADO: - Necesidad de mejorar la calidad de servicio en todas las instituciones. - Necesidad del uso de tecnología por parte del consumidor en general. - Generación de actualizaciones tanto de software como de hardware que conllevan a más ventajas. - Innovación en el mercado.		COMPETENCIA: - Poca competencia. - Precios elevados por parte de la competencia - Poca garantía por parte de la competencia en la venta de los equipos y servicios		
PONDERACIÓN	20,00%		20,00%		30,00%		30,00%		100,00%
LOGÍSTICA - GESTIÓN DE RECURSOS: - Ubicación geográfica del local.	1	0,2	1	0,2	9	2,7	9	2,7	5,80
GERENCIA- FINANCIERO - RRHH: - Falta de comunicación entre los socios. - Miedo o ansiedad del personal por el desarrollo del nuevo negocio. - Bajo presupuesto. - No se cuenta con la experiencia como las demás empresas ya incertadas en el mercado laboral. - Deficiencia de habilidades gerenciales. - Falta de motivación al personal. - Falta de políticas normas y reglamentos.	1	0,2	4	0,8	9	2,7	9	2,7	6,40
SOPORTE - VENTAS - MARKETING: - Empresa no conocida. - No cuenta con los suficientes clientes.	4	0,8	9	1,8	9	2,7	9	2,7	8,00
TOTAL		1,20		2,80		8,10		8,10	

Elaborado: Autoras de la Tesis

Con respecto a las oportunidades se puede observar que Quitusoft tiene una gran ventaja con respecto a la competencia en cuanto a precios y garantías así como también tiene una ventaja en la capacidad para proveer de este tipo de servicio al cliente.

En cuanto a las debilidades se puede observar que no es una empresa conocida en el mercado y que no cuenta con los clientes necesarios por lo tanto se debe diseñar estrategias que permitan reducir estas debilidades.

2.2.3.6. MATRIZ DE ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO

La Matriz de Estrategias de Mantenimiento permite confrontar las amenazas con las fortalezas.

CUADRO No. 14

FORTALEZAS (no se pondera)	AMENAZAS(si se pondera)								Total Ponderación Amenazas
	SOCIAL ECONÓMICO: - Nuevas políticas arancelarias. - La recesión económica lo que afecta a la empresa en la inversión.		TECNOLÓGICA: - La conformidad de los negocios en seguir utilizando técnicas ordinarias para el tratamiento de la información. - Jackers. - Generación de virus cada vez más destructivos		CLIENTE - MERCADO: - Desconfianza por parte del cliente.		COMPETENCIA: - Organizaciones nacionales e internacionales que presten el mismo tipo de servicio. - El surgimiento de nuevas empresas en la rama. - Existencia de competidores con más experiencia técnica y servicio al cliente		
PONDERACIÓN	15,00%		25,00%		30,00%		30,00%		100,00%
TECNOLOGÍA - PRODUCCIÓN: - Actualización constante de técnicas y conocimientos - Disponibilidad para ofrecer soluciones tecnológicas de calidad	4	0,6	9	2,25	4	1,2	9	2,7	6,75
LOGÍSTICA - GESTIÓN DE RECURSOS: - Soporte técnico inmediato - Entrega eficiente de productos y servicios.	4	0,6	1	0,25	9	2,7	9	2,7	6,25
GERENCIA - FINANCIERO - RRHH: - Personal capacitado. - Equipo con ideas innovadoras para el desarrollo de software y hardware - Fácil adaptación al cambio	1	0,15	1	0,25	4	1,2	9	2,7	4,30
SOPORTE - POSVENTA - MARKETING: - Servicio personalizado. - Relación directa con los clientes.	1	0,15	1	0,25	9	2,7	9	2,7	5,80
TOTAL		1,50		3,00		7,80		10,80	

Elaborado: Autoras de la Tesis

Entre las amenazas que existen en Quitusoft se puede observar que la competencia es la más grande ya que pueden abrirse nuevas instituciones que presten el mismo servicio así como las organizaciones nacionales e internacionales ya existentes y que tienen mayor experiencia.

En las fortalezas se puede determinar que la tecnología y la producción permite que la empresa se encuentre actualizada en técnicas y conocimientos así como tiene la disponibilidad para ofrecer soluciones inmediatas.

2.2.3.7. MATRIZ DE ESTRATEGIAS OFENSIVAS

La Matriz de Estrategias de Ofensivas permite confrontar las oportunidades con las fortalezas.

CUADRO Nº 15

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES								Total
	SOCIAL - ECONÓMICO: - Envío de remesas		TECNOLÓGICA: - Creciente necesidad de automatización de procesos en las empresas		CLIENTE - MERCADO: - Necesidad de mejorar la calidad de servicio en todas las instituciones. - Necesidad del uso de tecnología por parte del consumidor en general. - Generación de actualizaciones tanto de software como de hardware que conllevan a más ventajas.		COMPETENCIA: - Poca competencia. - Precios elevados por parte de la competencia - Poca garantía por parte de la competencia en la venta de los equipos y servicios		
PONDERACIÓN	20,00%		20,00%		30,00%		30,00%		100,00%
TECNOLOGÍA - PRODUCCIÓN: - Actualización constante de técnicas y conocimientos - Disponibilidad para ofrecer soluciones tecnológicas de calidad	1	0,2	9	1,8	9	2,7	4	1,2	5,90
LOGÍSTICA - GESTIÓN DE RECURSOS: - Soporte técnico inmediato	1	0,2	4	0,8	9	2,7	9	2,7	6,40
GERENCIA - FINANCIERO - RRHH: - Personal capacitado. - Equipo con ideas innovadoras para el desarrollo de software y hardware - Fácil adaptación al cambio	1	0,2	1	0,2	4	1,2	4	1,2	2,80
SOPORTE - POSVENTA - MARKETING: - Servicio personalizado. - Relación directa con los clientes.	1	0,2	4	0,8	9	2,7	9	2,7	6,40
TOTAL		0,80		3,60		9,30		7,80	

Elaborado: Autoras de la Tesis

Entre las oportunidades que existen en Quitusoft se puede observar que la necesidad de mejorar el servicio en todas las instituciones así como la necesidad de tecnología como la generación de nuevos software es una gran ventaja que puede ser aprovechada por la empresa para abrir mercado.

En las fortalezas se puede determinar que el soporte inmediato que brinda la empresa le permite tener una ventaja competitiva en el mercado.

2.2.3.8. MATRIZ DE ESTRATEGIAS DEFENSIVAS

La Matriz de Estrategias Defensivas permite confrontar las amenazas con las debilidades

CUADRO N° 16

DEBILIDADES(no se pondera)	AMENAZAS (si se pondera)								
	SOCIAL ECONÓMICO: - Nuevas políticas arancelarias. - La recesión económica lo que afecta a la empresa en la inversión.		TECNOLÓGICA: - La conformidad de los negocios en seguir utilizando técnicas ordinarias para el tratamiento de la información. - Jackers. - Generación de virus cada vez más destructivos		CLIENTE - MERCADO: - Desconfianza por parte del cliente.		COMPETENCIA: - Organizaciones nacionales e internacionales que presten el mismo tipo de servicio. - El surgimiento de nuevas empresas en la rama. - Existencia de competidores con más experiencia técnica y servicio al cliente		Total Ponderación Amenazas
PONDERACIÓN	15,00%		25,00%		30,00%		30,00%		
LOGÍSTICA - GESTIÓN DE RECURSOS: - Ubicación geográfica del local.	1	0,15	1	0,25	1	0,3	9	2,7	3,40
GERENCIA- FINANCIERO - RRHH: - Falta de comunicación entre los socios. - Miedo o ansiedad del personal por el desarrollo del nuevo negocio. - Bajo presupuesto. - No se cuenta con la experiencia como las demás empresas ya incertadas en el mercado laboral. - Deficiencia de habilidades gerenciales. - Falta de motivación al personal. - Falta de políticas normas y reglamentos.	1	0,15	4	1	1	0,3	9	2,7	4,15
SOPORTE - VENTAS - MARKETING: - Empresa no conocida. - No cuenta con los suficientes clientes.	1	0,15	1	0,25	4	1,2	9	2,7	4,30
TOTAL		0,30		1,50		1,80		8,10	

Elaborado: Autoras de la Tesis

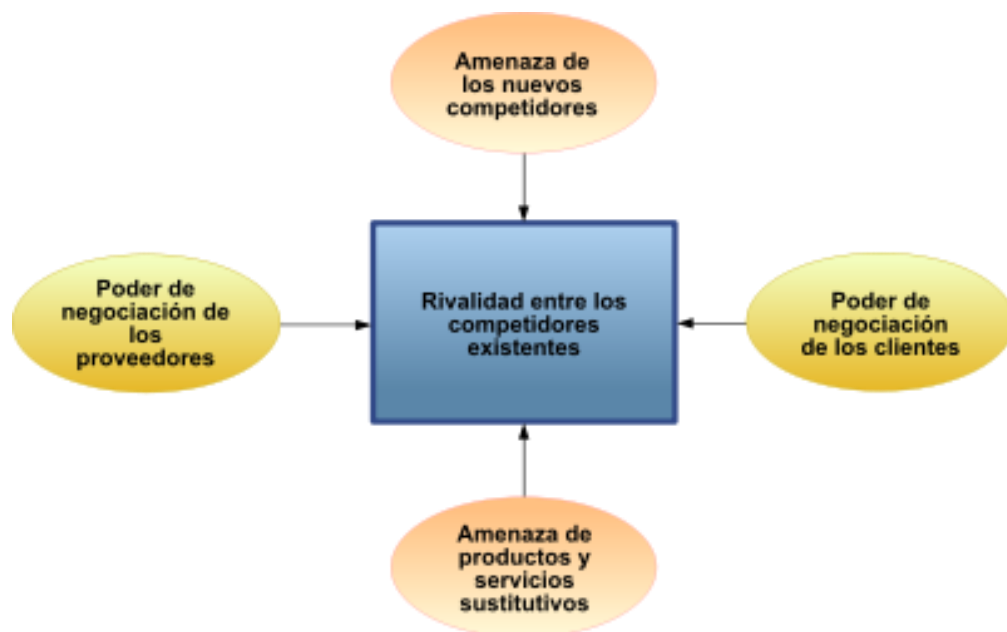
Entre las amenazas que existen en Quitusoft se puede observar que la competencia es la mas importante ya que se pueden crear nuevas empresas que presten este mismo servicio y además las empresas ya existentes son conocidas en el mercado y hay que tener estrategias que permitan a la empresa ser competitiva en el mercado.

En las debilidades la mayor desventaja es que la empresa no es conocida en el mercado y que no cuenta con una buena cartera de clientes.

2.2.4. ANALISIS DE LA SITUACION EXTERNA (PORTER)

Las Cinco Fuerzas del modelo de Porter es una herramienta reveladora de la estrategia de una Unidad de Negocio utilizada para hacer un análisis de la atractividad (valor) de una estructura de la empresa.

GRÁFICO N° 7



Elaborado: Autoras de la Tesis

2.2.4.1. AMENAZA DE LOS NUEVOS COMPETIDORES

Dentro de este mercado tecnológico en el cual se encuentra Quitusoft Estudio Informático existen muchas otras empresas con la misma aspiración, pero no todas estas empresas cuentan con la capacidad necesaria para cumplir con las expectativas de los clientes. En ciertos casos no cuentan con infraestructura adecuada, personal capacitado o no cumplen con los requisitos solicitados para acceder a las empresas proveedoras de este tipo de servicio lo que no les permitirá ofrecer precios cómodos, garantías, promociones, etc.

En base a estas deficiencias Quitusoft Estudio Informático evolucionará mejorando sus procesos e Imagen Corporativa. Esta empresa cumple con los parámetros establecidos por proveedores serios quienes le han proporcionado el código respectivo para ofrecer precios bajos y un buen margen de garantía.

CUADRO N° 17

BARRERAS DE ENTRADA	PRIORIDAD		
	ALTA	MEDIA	BAJA
Economía de escala	X		
Diferenciación de productos	X		
Requerimientos de capital	X		
Costos de transformación		X	
Acceso a los canales de distribución	X		
Desventajas en costos independientes de la escala	X		
Política gobernante		X	
Precio deteriorado de entrada	X		
Grado de integración vertical o valor agregado		X	

Elabora: Autoras de Tesis

2.2.4.2. RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES

En esta área como ya se dijo existen muchas empresas de éste tipo pero Quitusoft Estudio Informático cuenta con un local adecuado y equipado para el desarrollo de sus actividades y procesos además de poseer personal profesional en capacitación constante lo que le permitirá ofrecer variación y calidad en sus servicios.

Entre sus competidores podemos nombrar los siguientes:

EXTREMOSOFTWARE

SOFTNESA

ASINFO

AKROS

COMPUTRON

ECUASISTEM

PROSISTEM

Estas empresas han sido reconocidas por los clientes y el reto de Quitusoft es crear nuevas estrategias que le permitan mejorar su posición en el mercado, mientras mayor sea la capacidad de estas empresas mayor será este reto.

Una ventaja para la empresa es su ubicación, cerca de este local no existen un competidor directo y eso le permite captar clientes directamente.

2.2.4.3. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Los proveedores con quienes se maneja la empresa si pueden variar sus precios de acuerdo a los impuestos y aranceles que ellos pagan al traer los equipos para la venta, pero debido a que éstos no son equipos de alta necesidad para los clientes directos, Quitusoft puede seleccionar

detenidamente la mejor opción para brindar sus servicios. Estos proveedores además trabajan en forma mayoritaria y existe poca posibilidad de una integración hacia adelante.

En el caso de desarrollo de software no se requiere de ningún tipo de insumos o piezas, para ello la empresa sólo necesita de personal capacitado y con gran iniciativa.

2.2.4.4. PODER DE NEGOCIACION DE LOS CLIENTES

Las soluciones informáticas son requeridas en cualquier ámbito por lo que la organización ofrece sus servicios a empresas dentro de todas las actividades económicas y esto en parte disminuirá la posibilidad de encontrarse con la competencia. Además tiene la capacidad de acceder directamente al consumidor final de forma individual en caso de que éste lo requiera y es poco probable que pueda acceder directamente a los precios que ofrecen los proveedores mayoristas debido a que para esto se necesita obtener un código especial de distribuidor.

2.2.4.5. AMENAZA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTITUTOS

Otra ventaja para Quitusoft es que no existe ningún producto ni servicio que sustituya a éste o que se le parezca, es un servicio único y no puede ser reemplazado por otro que cumpla la misma función.

2.2.5. OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CUADRO Nº 18 OFERTA DE PRODUCTOS

LISTADO DE PRODUCTOS
SOFTWARE
Software Contable
Software de RRHH
DESARROLLO WEB
Diseño de Páginas Web
Actualización de Páginas Web
COMPUTADORES DE ESCRITORIO
Computador Básico
Computador Avanzado
COMPUTADORES PORTATILES
Lista A. Características Procesador Intel Atom 1,66 GHZ Disco de 160 GB Memoria de 1 Gb Red, Lector de Memorias, VGA, USB/3 celdas Pantalla de 10,1" WXGA LED LCD Software Windows 7 Enterprise Camara Web + Micrófono integrado
Lista B. Características Procesador Intel Core i3 2,13 GHZ Disco de 500 GB Memoria de 4GB DDR3 Lector de memorias, USB, VGA, Red, Lector de Huellas, Bluetooth / 6 celdas Pantalla de 14,1" WXGA Software Windows 7 Enterprise Camara Web + Micrófono integrado
Lista C. Características

AMD TURION x2 Dual Core Mobil Processor
RM-70 (2.0 Ghz)
SDRAM DDR2 de 4GB con potencia para tareas múltiples.
La unidad SuperMulti DVD±RW/CD-RW con soporte para doble capa
Pantalla táctil de gran definición de 12.1" WXGA con tecnología BrightView y resolución de 1280 x 800; panel convertible que rota hasta 180° y se pliega para una mejor visualización
Disco duro Serial ATA de 160GB
Lector de medios digitales 5-en-1 admite tarjetas Secure Digital, MultiMediaCard, Memory Stick, Memory Stick PRO y xD-Picture 3 puertos USB 2.0 de alta velocidad
Software Windows 7 Enterprise
Camara Web + Micrófono integrado

Lista D. Características

Procesador AMD Turion MK-36
Memoria 512 MB (instalado)/2 GB DDR 2
Tarjeta de video integrada grafica ATI Radeon Xpress 1100
Disco duro 80 GB - 5400 RPM
Unidad óptica DVD±RW (/)/DVD-RAM
Pantalla LCD 15.4 "
Puerto de conexión 3 Usb
Puerto de conexión VGA.
Lector de memoria 4 en 1.
Software Windows 7 Enterprise
Camara Web + Micrófono integrado

ACCESORIOS

Lista A. Características

Velocidad ISO ESAT de 7,0/4,8 ipm en blanco y negro/color
Resolución de impresión de 4800 ppp y gotas de tinta de 2 picolitros
Fotografía de 10 x 15 cm en 56 seg.*
Easy-WebPrint EX

Escáner de 600 ppp con modo de escaneo automático

Bandeja de salida de apertura automática

Lista B. Características

Impresora Copiadora y Escáner.

Excelente economía con cartuchos individuales.

Restaura tus fotos en un sólo clic con Epson Easy Photo Fix.

Escáner de 48 bits y hasta 1200 dpi para ampliaciones de fotos y documentos OCR.

Software para edición de fotos y documentos OCR.

Incluye cable USB.

Lista C. Características

Función : Impresión, Escáner, Copia

Resolución : Salida efectiva de hasta 600 x 600dpi

Emulación : SPL (SAMSUNG Printer Language)

Velocidad (Monocromo) : Hasta 18ppm en A4 (19ppm en formato Carta)

Elaborado: Autoras de la Tesis

**CUADRO Nº 19
OFERTA DE SERVICIOS**

LISTADO DE SERVICIOS
Computuning
Asesoría Informática
Mantenimiento de Hardware
Mantenimiento de Software

Elaborado: Autoras de la Tesis

2.2.6. TIPOLOGÍA DE LOS CLIENTES

2.2.6.1. CARACTERÍSTICAS CLIENTE INDIVIDUAL

Nivel económico: Medio-Bajo y Medio.

Edad: Parte de la población económicamente activa

Zona Geográfica: Quito Sur, Villaflora, Chillogallo, La Magdalena.

Tipo de Consumo: Computadoras de Escritorio, Computador Portatil, Compu-Tunning, Accesorios y Mantenimiento de Hadware y Software.

2.2.6.2. CARACTERÍSTICAS CLIENTE EMPRESA

Tamaño de la Empresa: Pequeña y Mediana

Zona Geográfica: Sector Sur de Quito

CARACTERÍSTICAS DE LA PEQUEÑA EMPRESA: Se define como Micro Empresa o Pequeña Empresa a aquella empresa que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes, o de prestación de servicios.

La Micro Empresa reúne adicionalmente las siguientes características:

- El propietario o propietarios de la empresa laboran en la misma.
- El número total de trabajadores y empleados no excede de diez (10) personas.
- El valor total anual de las ventas no excede de doce (12) Unidades Impositivas tributarias

Tipo de Consumo: Computadoras de Escritorio, Accesorios, Software y Mantenimiento.

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIANA EMPRESA: Tiene las siguientes características:

- Administración independiente (generalmente los gerentes son también propietarios).
- Capital suministrado por propietarios.
- Fundamentalmente área local de operaciones.
- Tamaño relativamente pequeño dentro del sector industrial que actúa.
- Entre 50 y 500 empleados

Tipo de Actividad: Todo tipo de actividad económica.

Tipo de Consumo: Computadoras de Escritorio, Accesorios, Software, Mantenimiento y Asesoría.

2.2.7. ANÁLISIS COMPARATIVO CON LA COMPETENCIA

2.2.7.1. OFERTA DE SERVICIOS

**CUADRO N° 20
SOFTWARE CONTABLE**

EMPRESA	PRECIOS	CAPACITACIÓN	SOP. TÉCNICO	GARANTÍA
EXTREMOSOFTWARE	6000,00	12 Horas	5 Horas Gratuitas	3 Meses
SOFTNESA	6500,00	10 Horas	3 Horas Gratuitas	3 Meses
ASINFO	6200,00	13 Horas	4 Horas Gratuitas	3 Meses
QUITUSOFT	5500,00	16 Horas	8 Horas Gratuitas	6 Meses

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 21
SOFTWARE DE RRHH**

EMPRESA	PRECIOS	CAPACITACIÓN	SOP. TÉCNICO	GARANTÍA
EXTREMOSOFTWARE	4000,00	12 Horas	5 Horas Gratuitas	3 Meses
SOFTNESA	4500,00	10 Horas	3 Horas Gratuitas	3 Meses
ASINFO	6500,00	13 Horas	4 Horas Gratuitas	3 Meses
QUITUSOFT	3700,00	16 Horas	8 Horas Gratuitas	6 Meses

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 22
DESARROLLO WEB**

EMPRESA	PRECIOS	SOP. TÉCNICO	GARANTÍA
EXTREMOSOFTWARE	1000,00	2 Horas Gratuitas	3 Meses
SOFTNESA	950,00	2 Horas Gratuitas	3 Meses
ASINFO	1150,00	2 Horas Gratuitas	3 Meses
QUITUSOFT	672,00	5 Horas Gratuitas	6 Meses

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 23
ASESORÍA INFORMÁTICA POR HORA**

EMPRESA	PRECIOS
EXTREMOSOFTWARE	65
SOFTNESA	50
ASINFO	48
QUITUSOFT	30

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 24
MANTENIMIENTO DE HADWARE SOFTWARE CLIENTE INDIVIDUAL**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	25,00	0 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	27,00	0 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	28,00	0 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	30,00	1 Mes	No tiene
PROSISTEM	29,00	1 Mes	No tiene
QUITUSOFT	22,40	3 Meses	5 Días Laborables

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO N° 25
MANTENIMIENTO DE HADWARE Y DE SOFTWARE CLIENTE EMPRESA

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	40,00	0 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	45,00	0 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	42,00	0 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	40,00	1 Mes	No tiene
PROSISTEM	45,00	1 Mes	No tiene
QUITUSOFT	39,20	3 Meses	5 Días Laborables

Elabora: Autoras de Tesis

2.2.7.2. OFERTA DE PRODUCTOS

CUADRO N° 26
COMPUTADOR BÁSICO

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	1000,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	1069,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	1230,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	1050,00	6 Meses	No tiene
PROSISTEM	1130,00	8 Meses	No tiene
QUITUSOFT	946,40	1 Año	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

CUADRO N° 27
COMPUTADOR AVANZADO

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	1145,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	1400,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	1315,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	1220,00	6 Meses	No tiene
PROSISTEM	1216,00	8 Meses	No tiene
QUITUSOFT	1164,80	1 Año	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 28
LISTA "A"**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	605,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	580,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	639,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	620,00	6 Meses	No tiene
PROSISTEM	578,00	8 Meses	No tiene
QUITUSOFT	517,44	1 Año	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 29
LISTA "B"**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	1650,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	1580,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	1520,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	1580,00	6 Meses	No tiene
PROSISTEM	1615,00	8 Meses	No tiene
QUITUSOFT	1442,56	1 Año	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 30
LISTA "C"**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	1620,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	1680,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	1715,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	1734,00	6 Meses	No tiene
PROSISTEM	1626,00	8 Meses	No tiene
QUITUSOFT	1536,64	1 Año	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 31
LISTA “D”**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	1120,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	1185,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	1300,00	6 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	1314,00	6 Meses	No tiene
PROSISTEM	1280,00	8 Meses	No tiene
QUITUSOFT	1001,52	1 Año	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

ACCESORIOS

**CUADRO Nº 32
LISTA “A”**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	80,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	85,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	92,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	97,00	3 Meses	No tiene
PROSISTEM	84,00	3 Meses	No tiene
QUITUSOFT	72,80	6 Meses	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 33
LISTA “B”**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	140,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	135,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	148,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	156,00	3 Meses	No tiene
PROSISTEM	148,60	3 Meses	No tiene
QUITUSOFT	131,04	6 Meses	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 34
LISTA “C”**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
COMPUTRON	280,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
CINTICOM	278,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
FDG	320,00	3 Meses	Tarjeta de Crédito
ECUASISTEM	298,50	3 Meses	No tiene
PROSISTEM	276,59	3 Meses	No tiene
QUITUSOFT	250,43	6 Meses	Credito Personal

Elabora: Autoras de Tesis

**CUADRO Nº 35
COMPU – TUNNING**

EMPRESA	PRECIOS	GARANTÍA	CRÉDITO
QUITUSOFT	112,00	No Tiene	No Tiene

Elabora: Autoras de Tesis

ESTADISTICO

Número de computadoras por hogar: 1 Computador mínimo

Número de computadoras por empresa

Pequeña Empresa: 1 Computador mínimo

Mediana Empresa: 3 Computadores mínimo

2.2.8. MATRIZ BCG

La Matriz de crecimiento - participación, conocida como Matriz de Boston Consulting Group o Matriz BCG, es un método gráfico de análisis de cartera de negocios desarrollado por The Boston Consulting Group en la década de 1970, es una herramienta de análisis estratégico, específicamente de la planificación estratégica corporativa, sin embargo por su estrecha relación con el marketing estratégico, se considera una herramienta de dicha disciplina.

Su finalidad es ayudar a decidir enfoques para distintos negocios o Unidades Estratégicas de Negocio (UEN), es decir entre empresas o áreas, aquellas donde: invertir, desinvertir o incluso abandonar.

El método utiliza una matriz de 2x2 para agrupar distintos tipos de negocios que una empresa en particular posee.

GRÁFICO N° 8



**GRÁFICO N° 9
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO**



ESTRELLA: Se considera que la Venta de Equipos es un producto estrella ya que cada vez se hace más grande la necesidad de implementar este tipo de tecnología tanto en los hogares como en las empresas. Por esta razón se asegura que este producto será vendido en gran cantidad.

INCÓGNITA: Compu-tuning es un servicio nuevo en el mercado por lo que no se puede asegurar que exista una cantidad elevada en ventas y exige gran inversión en el aspecto intelectual.

VACA LECHERA: En este producto se ubica el Mantenimiento de hardware y software ya que es un servicio que prácticamente se vende solo en el mercado, no necesita de inversión en publicidad para darse a conocer ya que es aceptado y requerido por los clientes.

PERRO: El desarrollo de Software y Páginas Web es un producto con mucha competencia en el mercado por lo que tiene dificultad para posicionarse dentro de un segmento, además requiere gran inversión en cuanto a tiempo y gastos administrativos.

2.2.9. CUADRO DE FACTORES CLAVES DE ÉXITO Y VENTAJAS COMPETITIVAS

Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única

Comúnmente en los formatos de plan de negocios aparece la expresión "factores claves de éxito" como un determinante de qué tan bueno o malo puede resultar un negocio en el largo plazo y es una de las secciones de este documento en las que los inversionistas ponen mayor énfasis, ya que a través de ella pueden evaluar las competencias reales del negocio.⁸

⁸ <http://www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/31/claves.htm>

CUADRO N° 36

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO	VENTAJAS ORGANIZACIONALES	
EL MERCADO BUSCA GARANTIA	TIEMPO DE ENTREGA MENOR A LA COMPETENCIA	Cubierto
EL MERCADO BUSCA CRÉDITO ACCESIBLE	LA EMPRESA MANEJA CRÉDITOS DIRECTOS CON CLIENTE INDIVIDUAL Y CLIENTE EMPRESA	Cubierto
PRECIOS ACORDES A LA ECONOMÍA DEL PAÍS	LA EMPRESA OFERTA PRECIOS ACORDES A LA ECONOMÍA DEL PAÍS	Cubierto
SOPORTE TÉCNICO	LA EMPRESA CUENTA CON SOPORTE TÉCNICO GRATUITO POR DETERMINADO TIEMPO	Cubierto
MARCAS	LA EMPRESA OFERTA MARCAS RECONOCIDAS Y ACEPTADAS EN EL MERCADO	Cubierto

Elaborado por: Autoras de la Tesis

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE

MERCADO

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Es un método para recopilar, analizar e informar los hallazgos relacionados con una situación específica en el mercado. Se utiliza para poder tomar decisiones sobre:

- La introducción al mercado de un nuevo producto o servicio
- Los canales de distribución más apropiados para el producto
- Cambios en las estrategias de promoción y publicidad

Una investigación de mercado refleja:

- Cambios en la conducta del consumidor
- Cambios en los hábitos de compra
- La opinión de los consumidores

El objetivo de toda investigación es obtener datos importantes sobre el mercado y la competencia, los cuales servirán de guía para la toma de decisiones.

3.1.1. ENCUESTA

Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas,

empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.⁹

3.1.2. OBJETIVO GENERAL

Conocer las necesidades y expectativas de los clientes potenciales a quienes serán dirigidos los equipos y servicios ofertados por Quitusoft Estudio Informático.

3.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar si los clientes potenciales conocen sobre este tipo de servicio.
- Conocer si los clientes potenciales han tenido referencias sobre Quitusoft Estudio Informático.
- Conocer si los clientes que han recibido el servicio de Quitusoft Estudio Informático se sienten satisfechos con el mismo.
- Determinar a través de qué medios de comunicación el cliente considera mejor que esta empresa se dé a conocer.
- Establecer cuál de los servicios ofertados será el más acogido en el mercado.
- Determinar los períodos de tiempo en el cual los clientes requerirán este tipo de servicio.
- Establecer los precios para los servicios y equipos ofertados de acuerdo a la capacidad de pago de los posibles clientes.
- Conocer qué tipo de valor agregado les gustaría recibir a estos clientes al momento de su compra.

⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>

3.1.4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Según datos proyectados del INEC en 2010, Quito tiene una población de 2151993 habitantes, de los cuales 1619791 pertenecen al área urbana, tomando en cuenta que cada familia cuenta con un promedio de cuatro miembros nuestra segmentación geográfica será de 404948 familias menos el 24.88% de ese número que viven en la pobreza y el 4.78% en la extrema pobreza, por lo que no cuentan con un computador en casa y no son considerados como posibles clientes. Esto nos lleva a obtener un universo total de 284841 familias.

De acuerdo a estos datos para obtener el número de encuestas a realizar aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N (p * q)}{(p*q) Z^2 + (N -1) e^2}$$

Nomenclatura:

n = tamaño de la muestra

Z² = nivel de confianza

N= tamaño del universo

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 284841 (0,80 * 0,20)}{(0,80 * 0,20) (1,96)^2 + (284841-1) (0,05)^2}$$

n = 246 familias

Además se requiere realizar una segunda encuesta dirigida a las empresas ubicadas en la ciudad de Quito, de acuerdo a datos de la Superintendencia de Compañías existen registradas 28624 empresas y de igual manera para obtener nuestra muestra aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 28624 \times (0,80 \times 0,20)}{(0,80 \times 0,20) + \frac{(1,96)^2}{(28624-1)} \times (0,05)^2}$$

$$n = 244$$

$$30\% = \mathbf{73 \text{ empresas}}$$

3.1.5. DISEÑO DE LAS ENCUESTAS

Esta técnica permitirá conocer las expectativas de los clientes, utilizando preguntas que nos permitan identificar claramente las necesidades, con el fin de cumplir con los objetivos de esta investigación.

QUITUSOFT
ESTUDIO INFORMATICO
Encuesta dirigida a cliente individual

El objetivo de esta encuesta es determinar las necesidades del cliente potencial de Quitusoft Estudio Informático.

1. Tiene usted un computador de escritorio o portátil de uso personal:
Si _____ No _____

2. Conoce acerca del servicio de consultoría y soluciones informáticas:
Si _____ No _____

3. Cuenta usted con un servicio de asesoría informática y mantenimiento para su computador:
Si _____ No _____

4. Cree usted necesario contar con un servicio de asesoría informática y mantenimiento para su computador :
Si _____ No _____

5. Qué tipo de servicio dentro del ámbito mencionado considera más necesario para su equipo (elija las opciones que considere convenientes) y que valor mensual de sus ingresos destina para éste:

Mantenimiento de Hardware y Software _____
15 a 30 _____ 31 a 50 _____ 51 a 100 _____ 101 en adelante _____

Adquisición de Equipos y Suministros en general _____
10 a 20 _____ 21 a 40 _____ 41 a 80 _____ 81 en adelante _____

Compu – Tuning (personalización externa y/o interna de la máquina)
_____ 100 a 200 _____ 201 a 300 _____ 301 en adelante _____

6. Cada qué tiempo considera necesario este tipo de servicio:
Mensual _____ Trimestral _____ Semestral _____ Anual _____

7. Qué tipo de valor agregado le gustaría obtener junto con este servicio:

Garantía _____ Mantenimiento _____
Soporte _____ Licencias _____

8. Qué tipo de promociones le gustaría recibir con este servicio:

Combo asesoría gratis por un tiempo determinado _____

Combo obsequios (hardware) adicionales _____

Combo obsequios (software) adicionales _____

9.Cuál considera es el medio de comunicación más efectivo para publicar este tipo de empresa:

Televisión ____ Radio ____ Prensa escrita ____

Internet ____ Volantes ____ Prensa móvil ____

10.Ha escuchado sobre Quitusoft:

Si _____ No _____

Si la respuesta es negativa puede dar por terminada la encuesta.

11.Como se enteró sobre la existencia de Quitusoft:

Publicidad _____

Referencias de terceras personas _____

12.Podría calificar el servicio de Quitusoft como:

Muy bueno _____ Bueno _____ Indiferente _____ Malo _____

Muy malo _____

Agradecemos su colaboración, ha sido de gran importancia.

QUITUSOFT
ESTUDIO INFORMATICO
Encuesta dirigida para empresas de la ciudad de Quito

El objetivo de esta encuesta es determinar las necesidades de las empresas como clientes potenciales de Quitusoft Estudio Informático.

1. Conoce acerca del servicio de consultoría y soluciones informáticas:

Si _____

No _____

2. Su empresa tiene un área de sistemas y/o tecnología:

Si _____

No _____

Si la respuesta es afirmativa pase directamente a la pregunta No. 5 en caso de ser negativa continúe con la secuencia.

3. Cuenta usted con un servicio de consultoría y soluciones informáticas externo para su empresa:

Si _____

No _____

4. Considera usted necesario un servicio de consultoría y soluciones informáticas para optimizar los recursos de su empresa:

Si _____

No _____

5. Qué tipo de servicio dentro del ámbito mencionado considera más necesario para su empresa (elija las opciones que considere convenientes) y que valor mensual destina para éste:

Desarrollo de Software _____

801 a 1500 _____ 1501 a 2500 _____ 2501 a 3500 _____

3501 en adelante _____

Diseño de Páginas Web _____

100 a 300 _____ 301 a 600 _____ 601 a 1000 _____

1001 en adelante _____

Asesoría Informática _____

20 a 50 _____ 51 a 100 _____ 101 a 300 _____

301 en adelante _____

Mantenimiento de Hardware y Software _____

15 a 30 _____ 31 a 50 _____ 51 a 100 _____ 101 en adelante _____

6. Cada qué tiempo considera necesario este tipo de servicio para su empresa:

Mensual _____ Trimestral _____

Semestral _____ Anual _____

7. De las empresas que usted conoce que oferten este servicio, enumere las que considera más conocidas en el medio:

8. Qué tipo de valor agregado le gustaría obtener junto con este servicio:

Garantía ____ Mantenimiento ____ Soporte ____

Licencias ____

9. Qué tipo de promociones le gustaría recibir con este servicio:

Combo asesoría gratis por un tiempo determinado _____

Combo obsequios (hardware) adicionales _____

Combo obsequios (software) adicionales _____

10. Ha escuchado sobre Quitusoft:

Si _____ No _____

Si la respuesta es negativa puede dar por terminada la encuesta.

11. Como se enteró sobre la existencia de Quitusoft:

Publicidad _____

Referencias de terceras personas _____

12. Podría calificar el servicio de Quitusoft como:

Muy bueno _____ Bueno _____ Indiferente _____

Malo _____ Muy malo _____

Agradecemos su colaboración, ha sido de gran importancia.

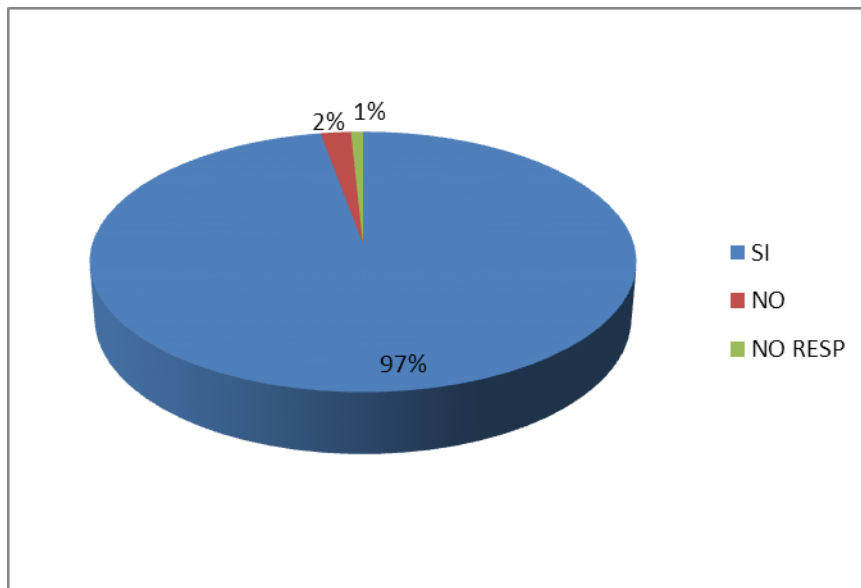
3.1.6. PROCESAMIENTO DE DATOS

Los resultados se presentaran mediante cuadros, gráficos y análisis generales que permitirán conocer como se encuentra la situación de la empresa frente a los clientes y posibles clientes.

ANALISIS ENCUESTAS REALIZADAS AL CLIENTE INDIVIDUAL

1. Tiene usted un computador de escritorio o portátil de uso personal:

	SI	NO	NO RESP	TOTAL
	239	5	2	246
PORCENTAJE	97%	2%	1%	100%



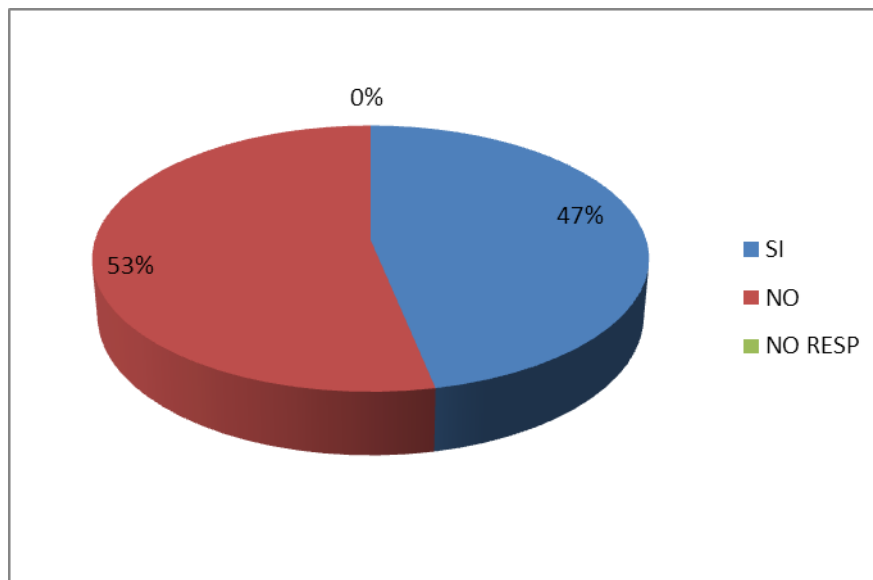
INTERPRETACIÓN

El 97% de los encuestados han manifestado que si cuentan con un computador ya sea de escritorio o portátil de uso personal, lo cual significa una oportunidad para Quitusoft en cuanto al servicio de mantenimiento de hardware y software;

también se podría determinar como una ventaja para la realización del computuning o personalización del computador.

2. Conoce acerca del servicio de consultoría y soluciones informáticas:

	SI	NO	NO RESP	TOTAL
	115	131	0	246
PORCENTAJE	53%	47%	0%	100%

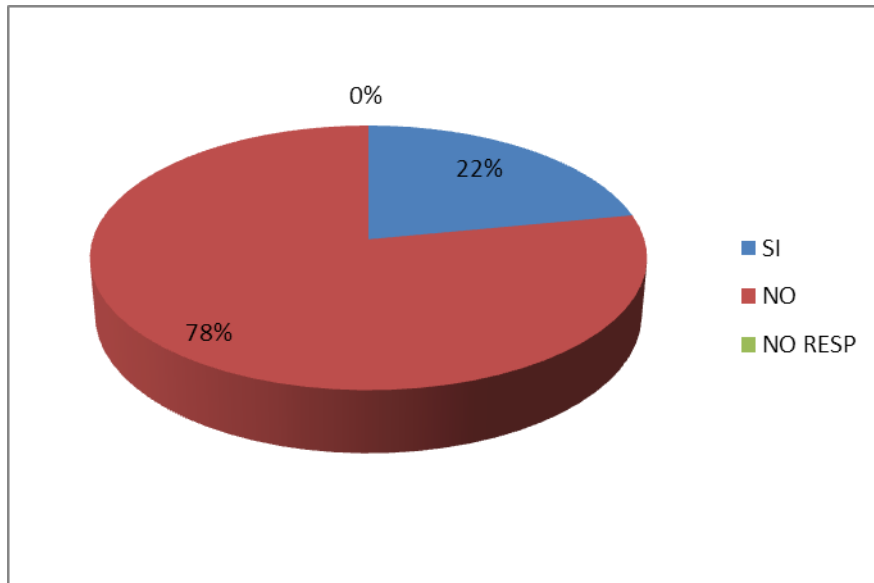


INTERPRETACIÓN

El 53% de las personas encuestadas no conocen acerca del servicio de consultoría y soluciones informáticas, frente a un 47% que si conocen sobre este servicio lo cual significa una oportunidad para Quitusoft pues puede ingresar en ese 53% de personas que no conocen sobre el servicio y así ganar clientes para su empresa.

3. Cuenta usted con un servicio de asesoría informática y mantenimiento para su computador:

	SI	NO	NO RESP	TOTAL
	54	192	0	246
PORCENTAJE	22%	78%	0%	100%

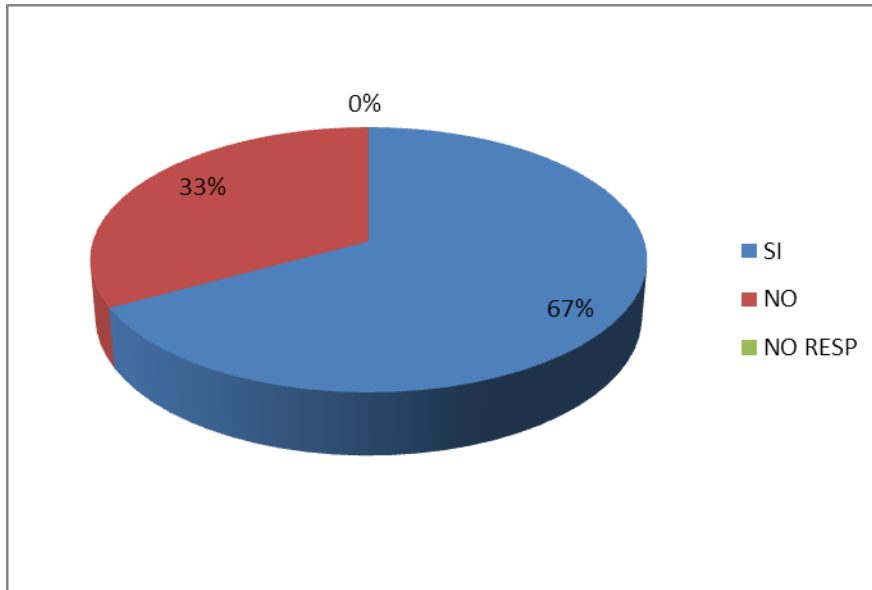


INTERPRETACIÓN

El 78% de las empresas encuestadas no cuentan con el servicio de asesoría informática y mantenimiento para su computador lo cual significa una oportunidad para Quitusoft pues podría ingresar en este grupo para prestar sus servicios y así obtener mayores ingresos de clientes en su empresa.

4. Cree usted necesario contar con un servicio de asesoría informática y mantenimiento para su computador :

	SI	NO	NO RESP	TOTAL
	165	81	0	246
PORCENTAJE	67%	33%	0%	100%

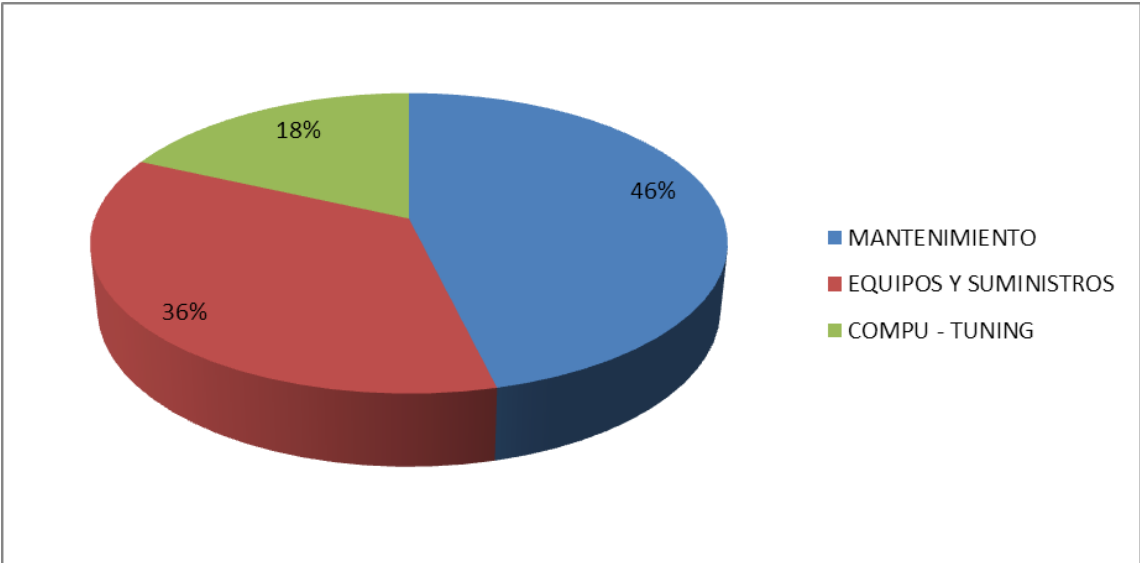


INTERPRETACIÓN

El 67% de los encuestados consideran que es necesario contar con un servicio de asesoría informática y mantenimiento para su computador ya que no todas las personas conocen como realizar estos procedimientos, por lo tanto esto significa una oportunidad para Quitusoft, ya que pueden cubrir con las expectativas que tiene este grupo de personas y prestar sus servicios a las mismas.

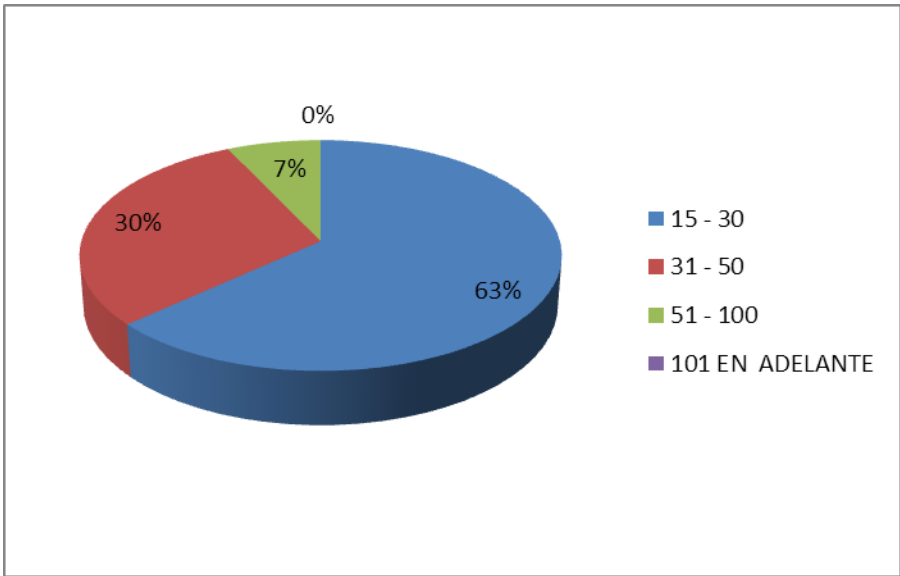
- 5. Qué tipo de servicio dentro del ámbito mencionado considera más necesario para su equipo y que valor mensual de sus ingresos destina para éste:**

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO	226	46%
EQUIPOS Y SUMINISTROS	174	36%
COMPU – TUNING	89	18%



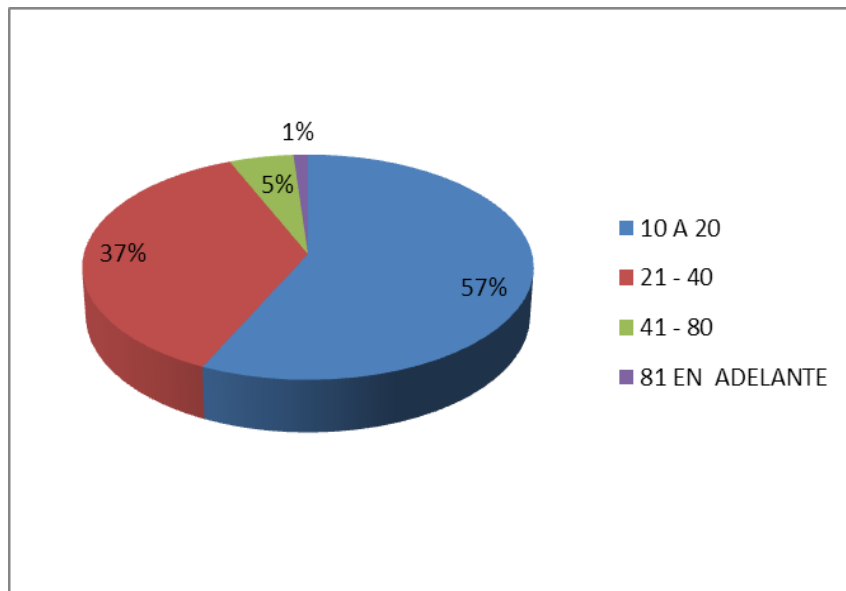
MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE

	15 - 30	31 - 50	51 - 100	101 EN ADELANTE	TOTAL
	143	67	16	0	226
PORCENTAJE	63%	30%	7%	0%	100%



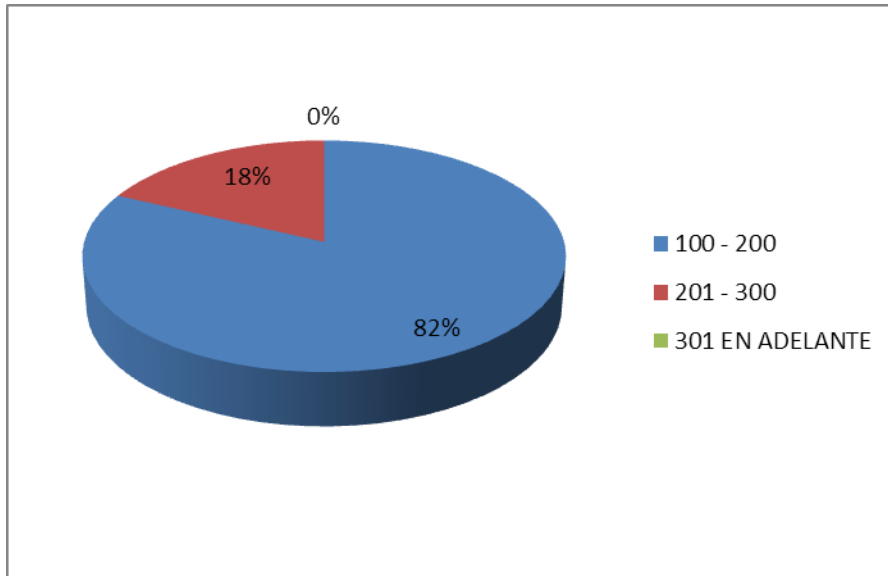
ADQUISICIÓN DE EQUIPOS Y SUMINISTROS EN GENERAL

	10 A 20	21 - 40	41 - 80	81 EN ADELANTE	TOTAL
	99	64	9	2	174
PORCENTAJE	57%	37%	5%	1%	100%



COMPU - TUNING

	100 - 200	201 - 300	301 EN ADELANTE	TOTAL
	73	16	0	89
PORCENTAJE	82%	18%	0%	100%



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede visualizar en primera instancia que el 46% de los encuestados consideran más necesario el servicio de mantenimiento de hardware y software, seguido por un 36% que es equipo y suministros; mientras que el compu-tuning se encuentra con un 18%.

A su vez los encuestados han determinado con respecto al valor que podrían gastar por el mantenimiento de hardware y software que se encontraría en un rango de \$15 a \$30 dólares con un 63% de aceptación, seguido por un rango de \$31 a \$50 con un porcentaje de 30%, esto ayudaría a Quitusoft a determinar sus precios en estos rangos dependiendo de la complejidad del arreglo.

Con respecto a la adquisición de equipos y suministros se puede determinar que el valor que están dispuestos a pagar se encuentra dividido en dos rangos el primero con un 57% en un rango de \$10 a \$20, un 37% en un rango de \$21 a \$40, esto depende del tipo de equipo y suministro que se desee adquirir.

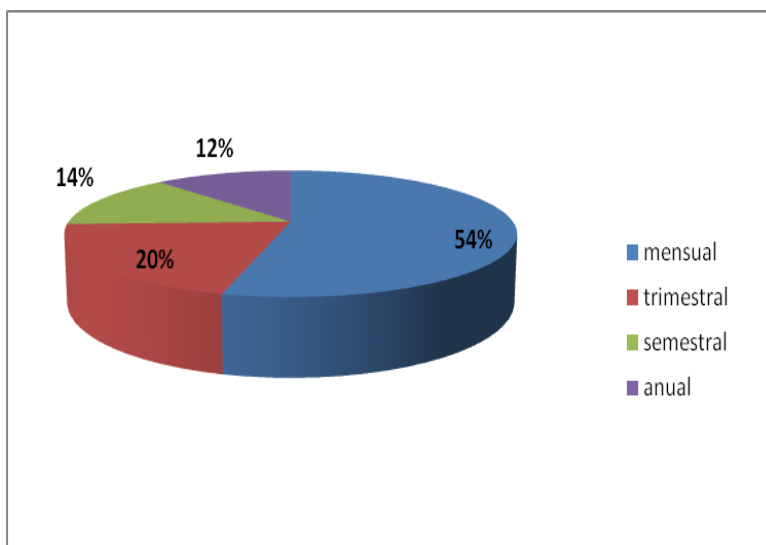
En cuanto al Compu-Tuning se puede determinar que el 50% de los encuestados prefieren pagar en un rango de \$100 a \$200, el 41% se encuentra

en un rango de \$201 a \$300; Quitusoft debe mantener una revision constante de los precios de la competencia para asi establecer sus costos.

Como conclusión de este análisis se puede determinar que las personas manejan un rango de costos accesibles acordes a la economía del país así como dan rentabilidad a la empresa Quitusoft.

6. Cada qué tiempo considera necesario este tipo de servicio:

	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	TOTAL
	133	50	34	29	246
PORCENTAJE	54%	20%	14%	12%	100%

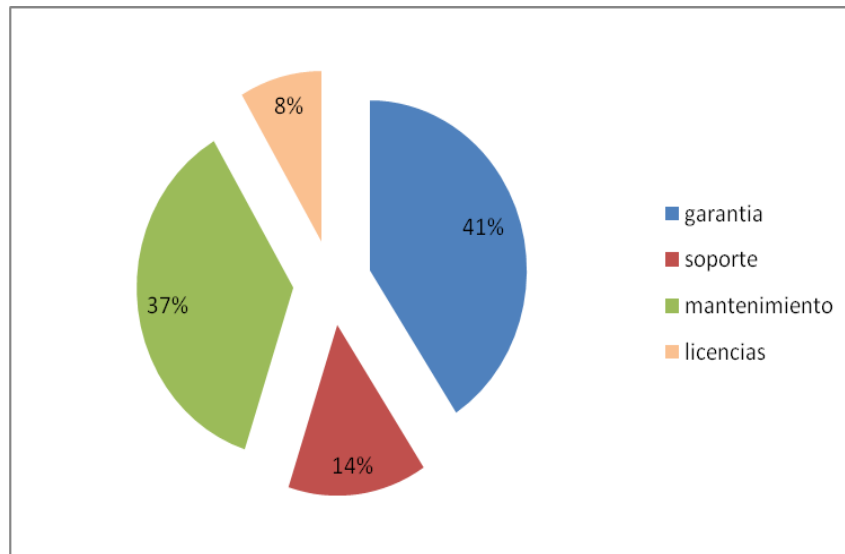


INTERPRETACIÓN

El 54% de los encuestados consideran que los servicios que presta Quitusoft son necesarios por lo menos una vez por mes, seguido de un 20% que considera que el servicio es necesario cada tres meses; esto significa una oportunidad para Quitusoft ya que puede cubrir con las necesidades del consumidor brindando un servicio de calidad.

7. Qué tipo de valor agregado le gustaría obtener junto con este servicio:

	GARANTÍA	SOPORTE	MANTENIM.	LICENCIAS
	154	54	138	32
PORCENTAJE	41%	14%	37%	8%

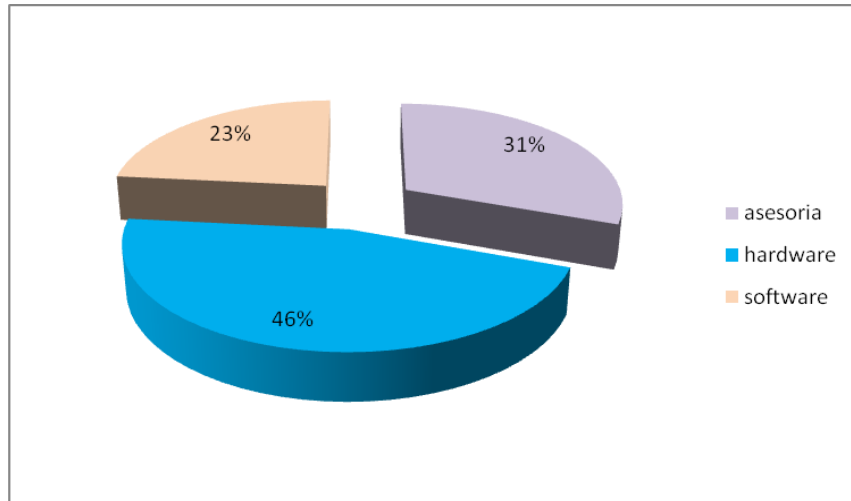


INTERPRETACIÓN

El 41% de los encuestados consideran que el valor agregado que desean es la garantía del servicio prestado seguido por en 37% que es el mantenimiento; esto significa que la empresa deberá contar con proveedores de calidad y con gran seriedad en el tema para poder atender las necesidades de estos clientes. El soporte y las licencias para utilizar los equipos o los servicios prestados no parecen ser necesarios para los posibles por lo que consideramos no deben ser tomados en cuenta como valor agregado.

8. Qué tipo de promociones le gustaría recibir con este servicio:

	ASESORÍA	HARDWARE	SOFTWARE
	124	187	95
PORCENTAJE	31%	46%	23%

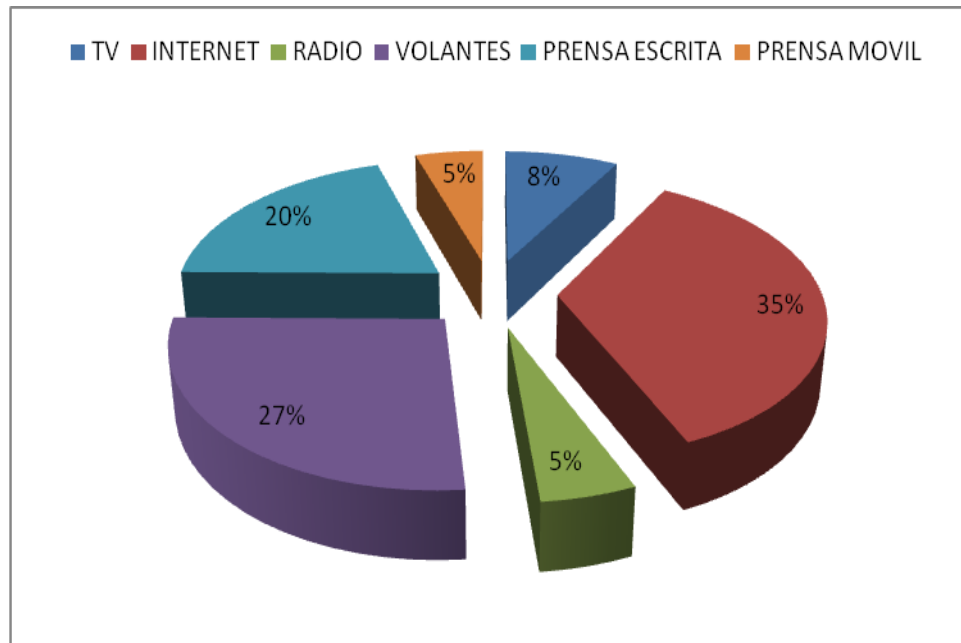


INTERPRETACIÓN

Como promociones el 46% de los encuestados prefiere recibir hardware, seguido por un 31% que prefiere la asesoría; esto debe ser considerado por Quitusoft para así poder brindar un mejor servicio al cliente, lo cual servirá para promocionar a la empresa y así poder posicionarse en el mercado.

9.Cuál considera es el medio de comunicación más efectivo para publicitar este tipo de empresa:

	TV	INTERNET	RADIO	VOLANTES	PRENSA ESCRITA	PRENSA MÓVIL
	37	160	22	120	90	22
PORCENTAJE	8%	35%	5%	27%	20%	5%

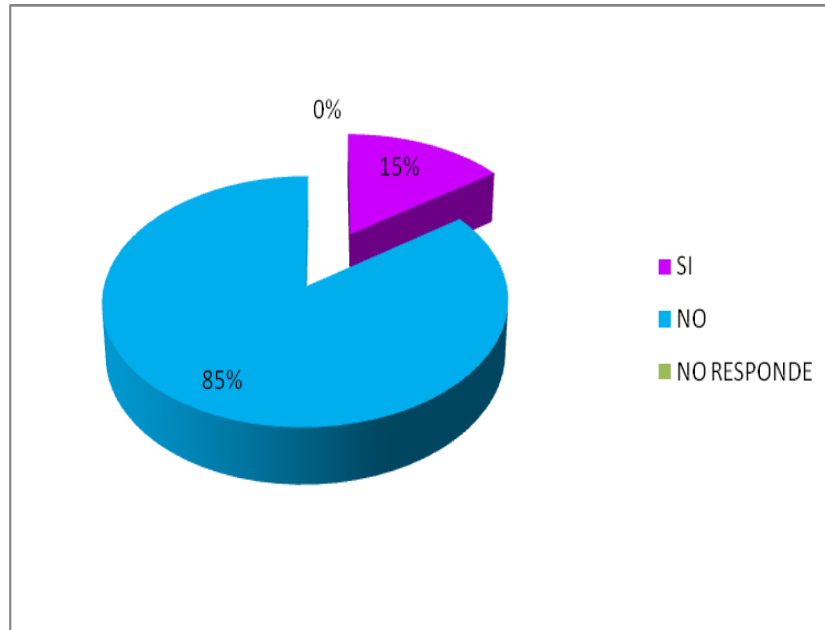


INTERPRETACIÓN

El 37% de los encuestados creen que el Internet es el mejor medio para realizar la publicidad de la empresa, seguido por el 28% que opina que es la TV el medio más efectivo y el 14% que prefiere la prensa escrita; Quitusoft debe tomar en cuenta estas sugerencias para realizar su publicidad para así tomar la mejor decisión y que sea favorable para el crecimiento de la empresa y la rentabilidad de la misma.

10. Ha escuchado sobre Quitusoft:

	SI	NO	NO RESP.	TOTAL
	37	209	0	246
PORCENTAJE	15%	85%	0%	100%

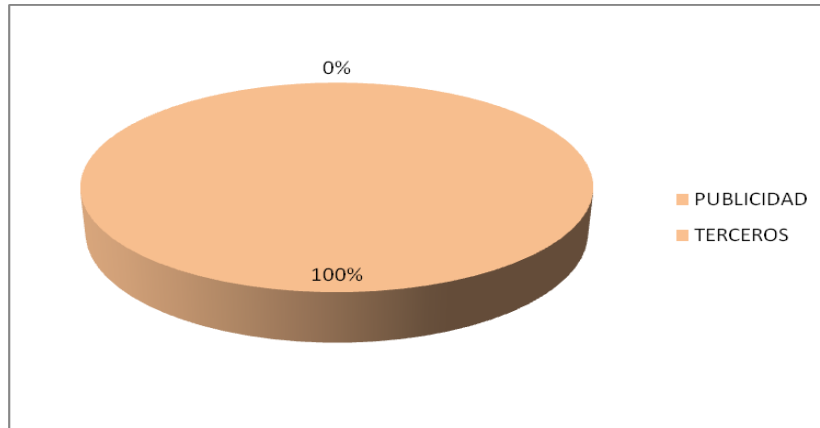


INTERPRETACIÓN

El 85% de los encuestados no conocen sobre Quitusoft frente a un 15% que si conoce acerca de la empresa; esto significa que la empresa tiene que realizar una buena campaña publicitaria para que los posibles clientes de la misma la conozcan y adquieran sus servicios y se conviertan en sus clientes frecuentes.

11. Como se enteró sobre la existencia de Quitusoft:

	PUBLICIDAD	TERCEROS	TOTAL
	0	36	36
PORCENTAJE	0%	100%	100%

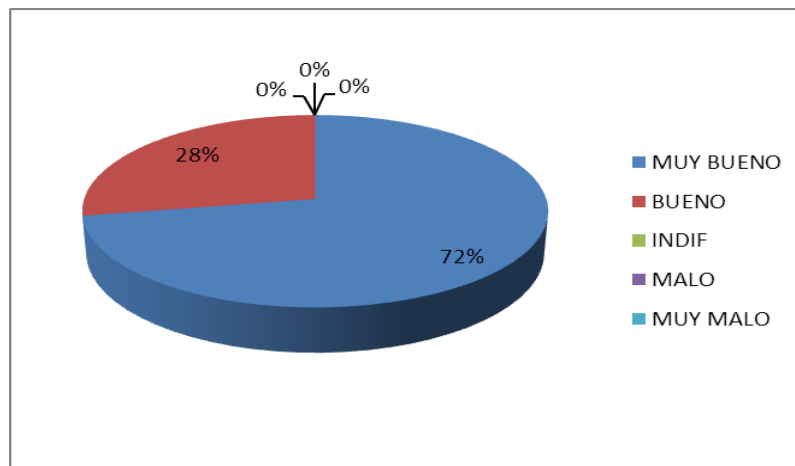


INTERPRETACIÓN

Este 15% de encuestados q conoce sobre la empresa se ha enterado únicamente por referencias de terceros por lo que podemos ver que no ha realizado ningún tipo de publicidad y deberá tomar muy en cuenta los medios de comunicación preferidos por sus posibles clientes.

12. Podría calificar el servicio de Quitusoft como:

	MUY BUENO	BUENO	INDIF	MALO	MUY MALO	TOTAL
	26	10	0	0	0	36
PORCENTAJE	72%	28%	0%	0%	0%	100%



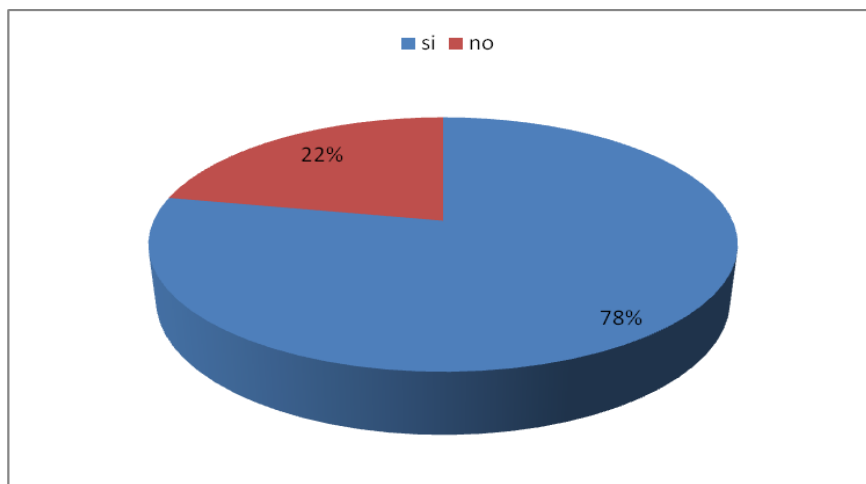
INTERPRETACIÓN

El 72% de encuestados quienes conocen los servicios de Qitusoft lo consideran muy bueno, seguido por el 28% bueno. Esto significa que la empresa deberá mantener esa buena imagen y hacer lo posible por mejorarla para llegar a un 100% de excelencia que sería lo ideal.

ANALISIS CLIENTE EMPRESA

1. Conoce acerca del servicio de consultoría y soluciones informáticas:

	SI	NO	TOTAL
	57	16	73
PORCENTAJE	78%	22%	100%



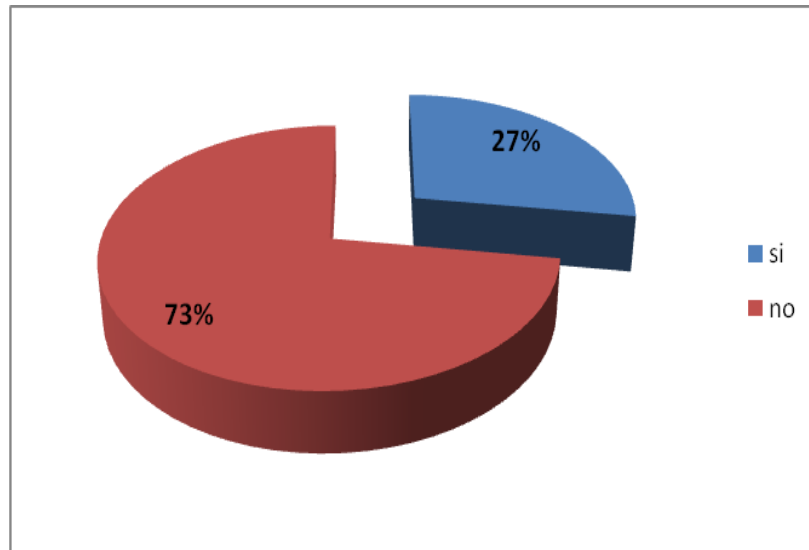
INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada de las empresas que serían posibles clientes el 78% si conocen sobre el servicio de consultoría y soluciones informáticas frente a un 22% que no lo conoce; esto significa que la empresa

tiene una gran oportunidad en el mercado ya que las empresas conocen el servicio que se presta.

2. Su empresa tiene un área de sistemas y/o tecnología:

	SI	NO	TOTAL
	20	53	73
PORCENTAJES	27%	73%	100%

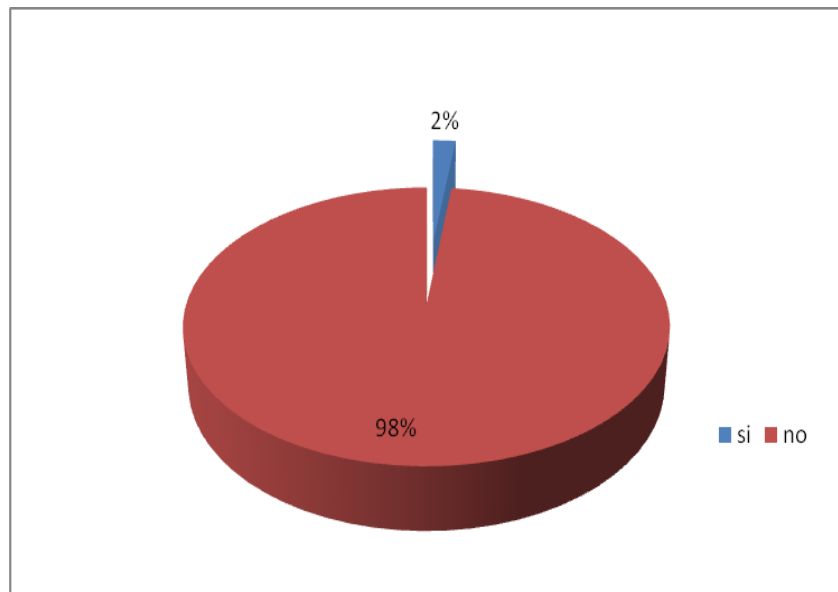


INTERPRETACIÓN

Según las encuestas realizadas el 73% de las empresas encuestadas no cuentan con un área o departamento de sistemas frente a un 27% de empresas que ya tienen dicha área exclusiva para este tipo de necesidades y el cliente interno de la empresa es atendido por este departamento; esto se constituye en una gran oportunidad para Quitusoft ya que pueden ofrecer sus servicios de consultoría, desarrollo de software y soporte técnico.

3. Cuenta usted con un servicio de consultoría y soluciones informáticas externo para su empresa:

	SI	NO	TOTAL
	1	52	53
PORCENTAJES	2%	98%	100%

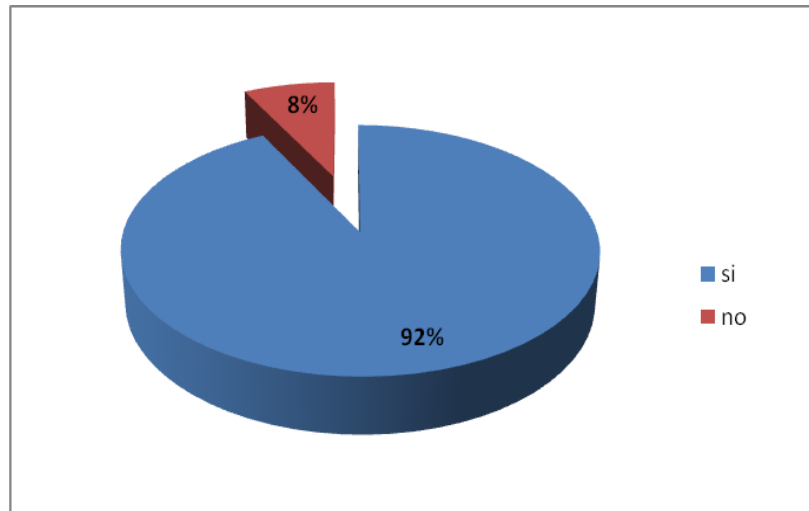


INTERPRETACIÓN

El 98% de las encuestas realizadas muestran que las empresas encuestadas no cuentan con un servicio de consultoría y soluciones informáticas frente a un 2% que si cuenta con este servicio; esto significa una gran oportunidad para Quitusoft ya que puede prestar sus servicio a las empresas que no disponen de este servicio y así puede abarcar gran parte del mercado.

4. Considera usted necesario un servicio de consultoría y soluciones informáticas para optimizar los recursos de su empresa:

	SI	NO	TOTAL
	49	4	53
PORCENTAJE	92%	8%	100%

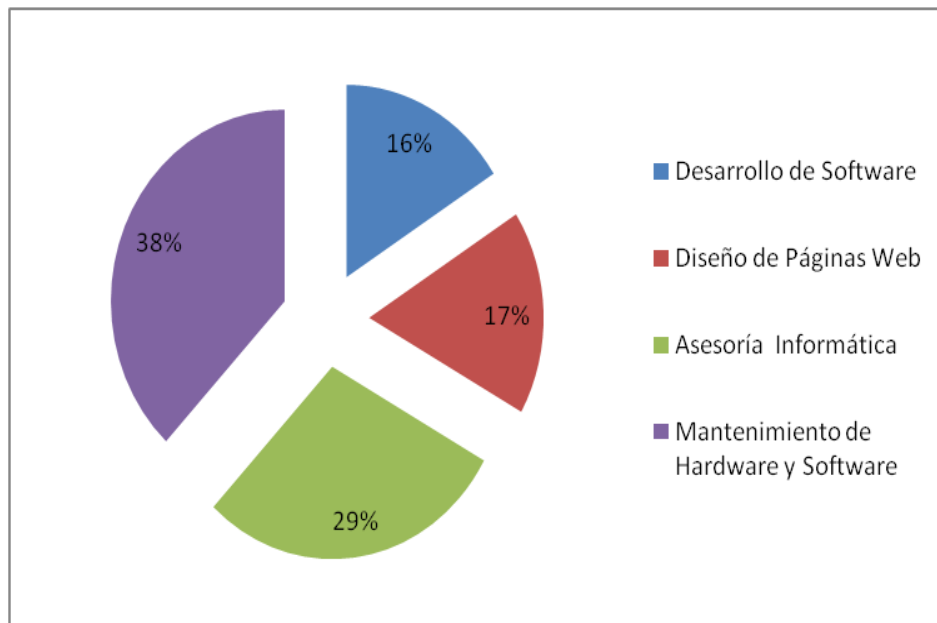


INTERPRETACIÓN

El 92% de las empresas encuestadas consideran necesario contar con un servicio de consultoría y soluciones informáticas frente a un 8% que responde negativamente; esto significa una gran oportunidad para la apertura de mercado ya que las empresas necesitan optimizar los recursos y con la consultoría que brindaría Quitusoft lograrían sus objetivos en el menor tiempo posible.

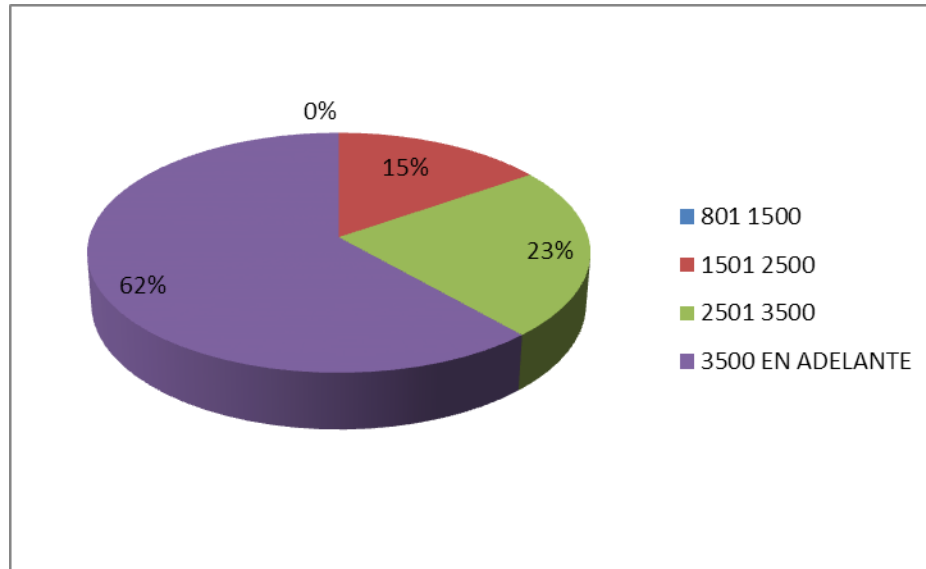
5. Qué tipo de servicio dentro del ámbito mencionado considera más necesario para su empresa y que valor mensual destina para éste:

	DESARROLLO DE SOFTWARE	DISEÑO DE PÁGINAS WEB	ASESORÍA INFORMÁTICA	MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE
	26	28	47	62
PORCENTAJE	16%	17%	29%	38%



DESARROLLO DE SOFTWARE

	801 1500	1501 2500	2501 3500	3501 EN ADELANTE	TOTAL
	0	4	6	16	26
PORCENTAJE	0%	15%	23%	62%	100%

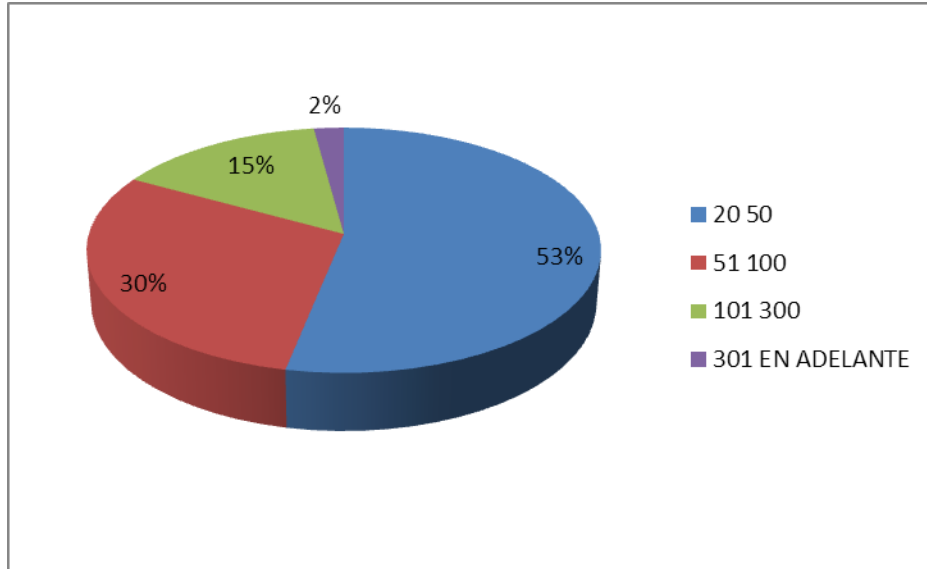


DISEÑO DE PÁGINAS WEB

	100 300	301 600	601 1000	1001 EN ADELANTE	TOTAL
	3	8	16	1	28
PORCENTAJE	11%	29%	57%	3%	100%

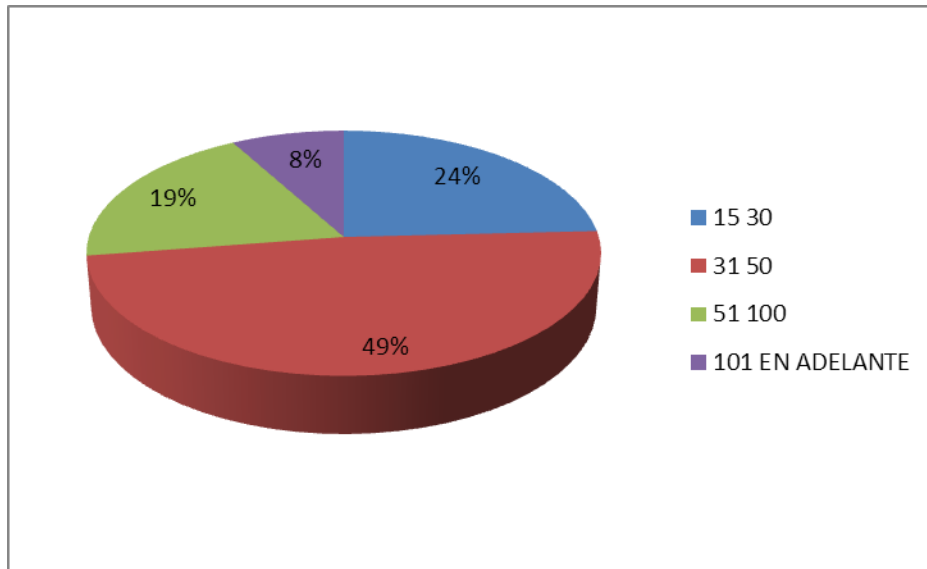
ASESORÍA INFORMÁTICA

	20 50	51 100	101 300	301 EN ADELANTE	TOTAL
	25	14	7	1	47
PORCENTAJE	53%	30%	15%	2%	100%



MANTENIMIENTO DE HARWARD Y SOFTWARE

	15 30	31 50	51 100	101 EN ADELANTE	TOTAL
	15	30	12	5	62
PORCENTAJE	24%	48%	19%	9%	100%



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede visualizar en primera instancia que el 38% de las empresas consideran más necesario el servicio de mantenimiento de hardware y software, seguido por el 29% que es la asesoría informática; mientras que el Diseños de páginas Web se encuentra con el 17% y el desarrollo de software con el 16%.

A su vez las empresas encuestadas han determinado con respecto al valor que podrían gastar por el desarrollo de software que se encontraría en un rango de \$3501 dólares en adelante con un 62% de aceptación, seguido por un rango de \$2501 a \$3500 con un porcentaje de 23%, esto ayudaría a Quitusoft a determinar sus precios en estos rangos dependiendo de la complejidad del software que se va a elaborar.

Con respecto al diseño de Páginas Web se puede determinar que el valor que están dispuestos a pagar se encuentra en un rango de \$601 a \$1000 dólares con un 57% y con un rango de \$301 a \$600, un 29%; Quitusoft debe mantener sus precios en este rango hasta que se realice un nuevo estudio de mercado.

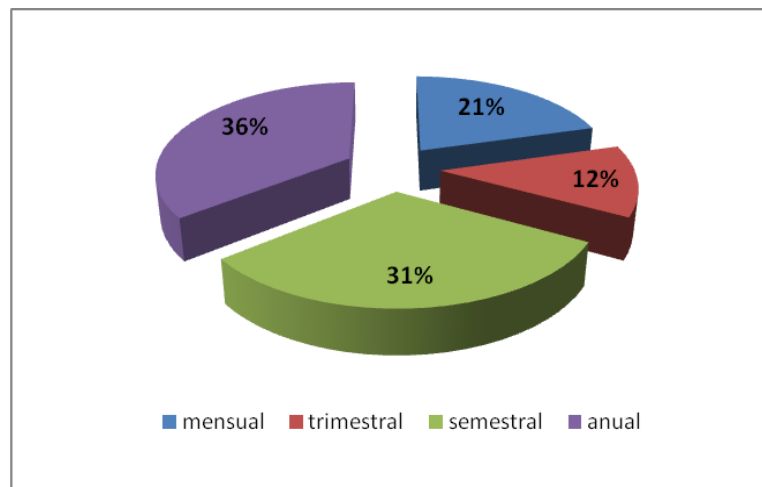
En cuanto a la asesoría informática se puede determinar que el 53% de las empresas encuestadas prefieren pagar en un rango de \$20 a \$50, el 30% se encuentra en un rango de \$51 a \$100; Quitusoft debe mantener una revisión constante de los precios de la competencia para así establecer sus costos.

En cuanto al mantenimiento de Hardware y Software las empresas encuestadas han manifestado que lo que están dispuestos a pagar el 48% en un rango de \$31 a \$50, el 24% en un rango de \$15 a \$30; lo cual demuestra que Quitusoft debe estar pendiente de las necesidades del cliente y tener precios acordes a la economía del país.

Como conclusión de este análisis se puede determinar que las empresas manejan un rango de costos accesibles tanto para las empresas que necesitan el servicio como para que Quitusoft mantenga un rango de utilidad de acuerdo a sus servicios.

6. Cada qué tiempo considera necesario este tipo de servicio para su empresa:

	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
	15	9	23	26
PORCENTAJE	21%	12%	31%	36%

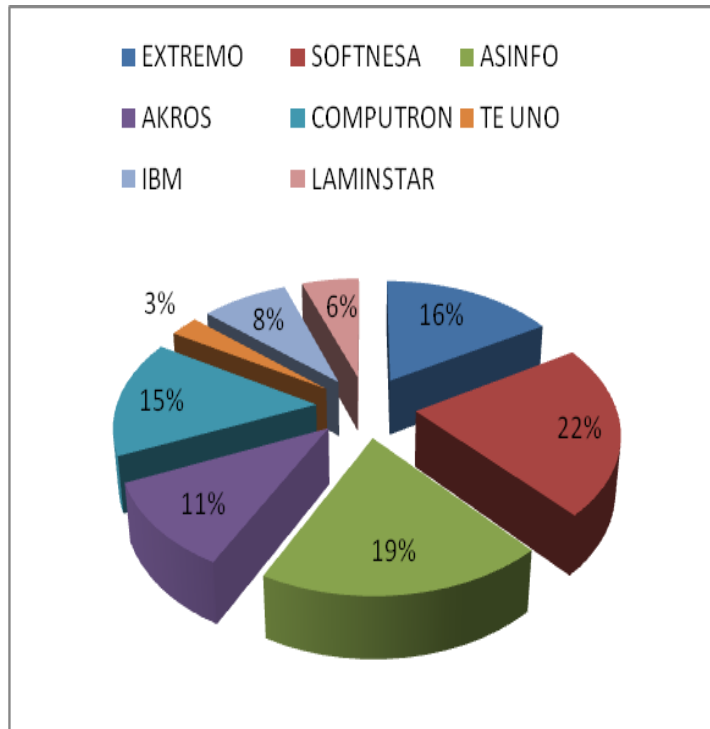


INTERPRETACIÓN

El 36% de las empresas encuestadas que representan el mayor porcentaje consideran este tipo de servicios necesario en un período anual y el 31% lo consideran en un período semestral, estas empresas requieren en mayor parte el servicio de mantenimiento que será adquirido en forma anual o semestral por lo cual existirá un ingreso constante para Quitusoft.

7. De las empresas que usted conoce que ofertan este servicio, enumere las que considera más conocidas en el medio:

	EXTREMO	SOFTNESA	ASINFO	AKROS	COMPUTRON	TE UNO	IBM	LAMINSTAR
	12	16	14	8	11	2	6	4
PORCENTAJE	16%	22%	19%	11%	15%	3%	8%	6%

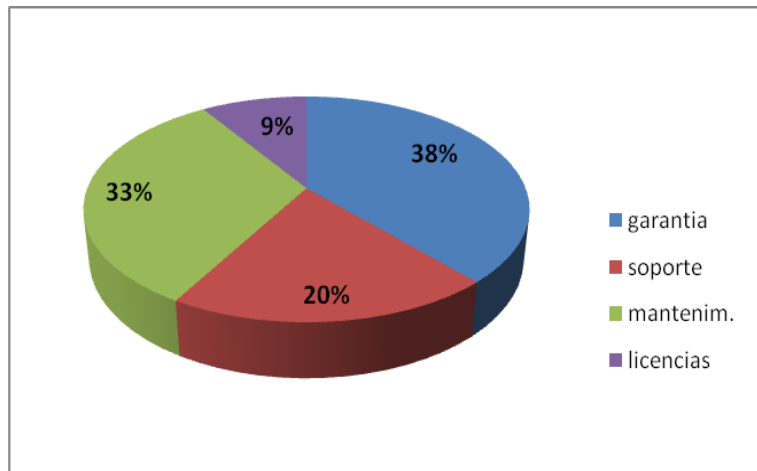


INTERPRETACIÓN

El 22% de las empresas encuestadas han manifestado que conocen la empresa Softnesa, seguida por un 19% en el cual se encuentra la empresa Asinfo, y un 16% la empresa Extremo Software. Se puede determinar que la competencia es alta por lo cual Quitusoft Estudio Informático debe posicionarse en el mercado como la mejor empresa en su rama.

8. Qué tipo de valor agregado le gustaría obtener junto con este servicio:

	GARANTÍA	SOPORTE	MANTENIMIENTO	LICENCIAS
	46	24	39	11
PORCENTAJE	38%	20%	33%	9%

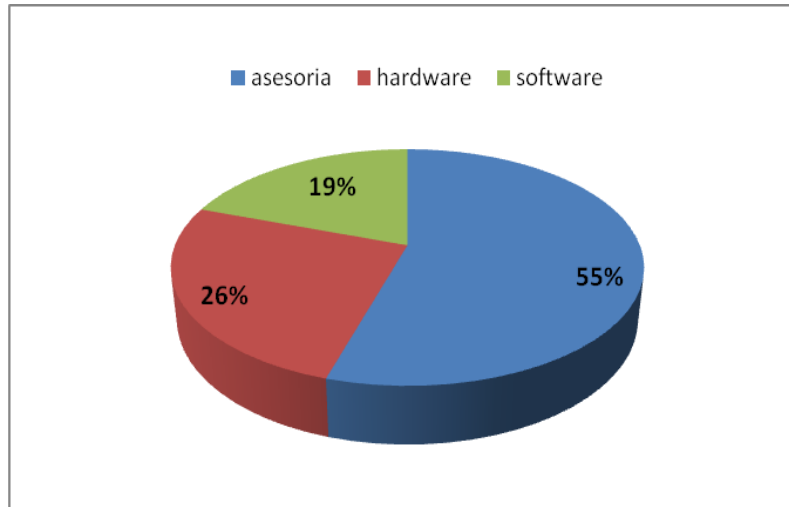


INTERPRETACIÓN

El 38% de las empresas encuestadas consideran que es necesario que se de garantía por el servicio brindado, mientras que el 33% considera necesario el mantenimiento; se puede determinar que las empresas consideran estos dos puntos como los más necesarios en la prestación de este tipo de servicio lo cual significa una ventaja para Quitusoft para posicionarse en el mercado.

9. Qué tipo de promociones le gustaría recibir con este servicio:

	ASESORÍA	HARDWARE	SOFTWARE
	53	25	19
PORCENTAJE	55%	26%	19%

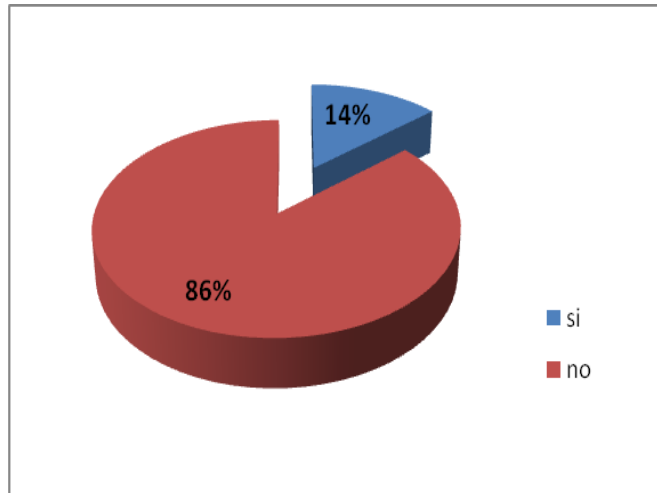


INTERPRETACIÓN

El 55 % de las empresas encuestadas manifiestan que la promoción que les gustaría recibir con la adquisición de un servicio es la asesoría informática lo cual debe constituirse para Quitusoft en una ventaja competitiva en el mercado ya que cuentan con excelentes asesores en cuanto a sus servicios.

10.Ha escuchado sobre Quitusoft

	SI	NO	TOTAL
	10	63	73
PORCENTAJE	14%	86%	100%

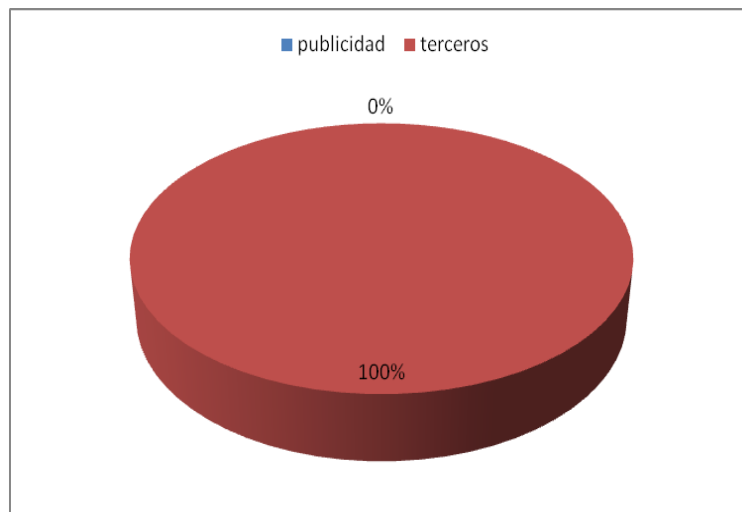


INTERPRETACIÓN

El 86% de las empresas encuestadas no tienen conocimiento sobre Quitusoft Estudio Informático, frente a un 14% que no conocen sobre su existencia; lo que significa que la empresa debe realizar mayor publicidad sobre sus productos y servicio para así poder tener presencia en el mercado.

11. Cómo se enteró sobre la existencia de Quitusoft

	PUBLICIDAD	TERCEROS	TOTAL
	0	10	10
PORCENTAJE	0%	100%	100%

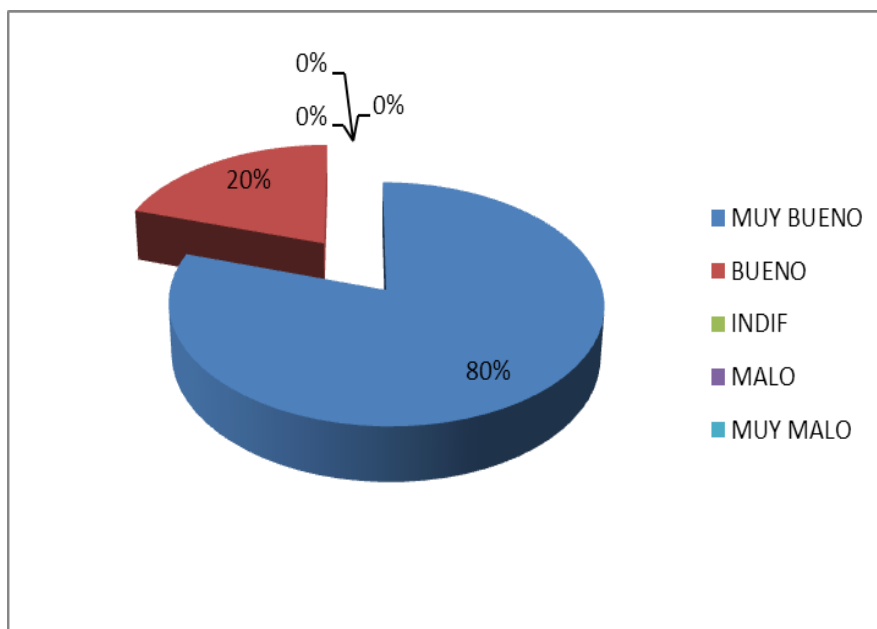


INTERPRETACIÓN

El 100% de las empresas que conocen de la existencia de Quitusoft han manifestado que conocen dicha empresa por terceras personas lo cual significa que Quitusoft debe realizar mayor publicidad para darse a conocer.

12. Podría calificar el servicio de Quitusoft como:

	MUY BUENO	BUENO	INDIF	MALO	MUY MALO	TOTAL
	8	2	0	0	0	10
PORCENTAJE	80%	20%	0%	0%	0%	100%



INTERPRETACIÓN

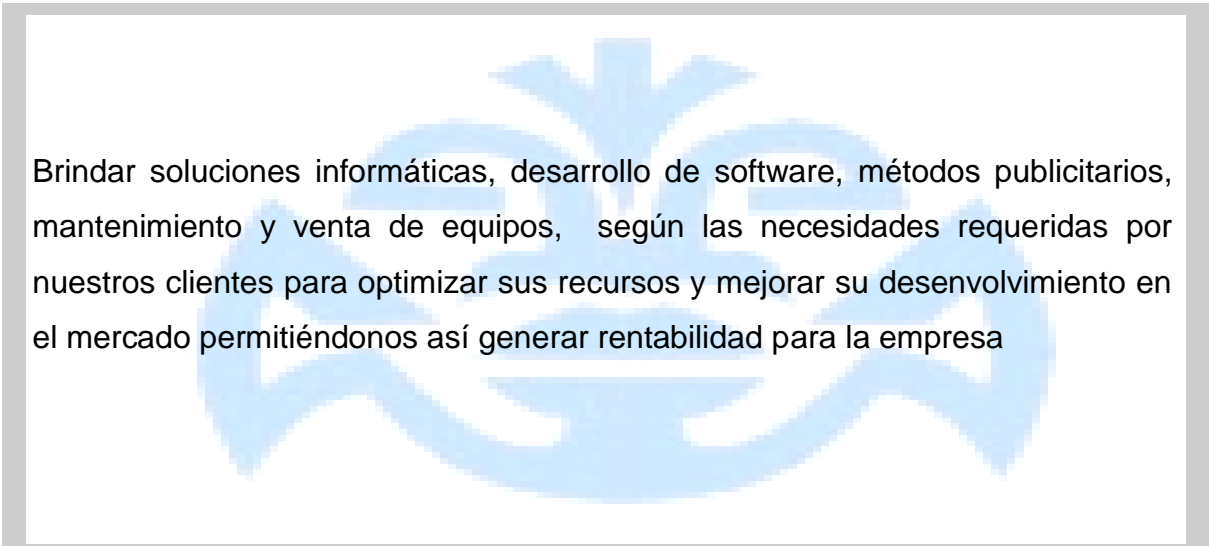
El 80% de las empresas que conocen de la existencia de Quitusoft han manifestado que su servicio es muy bueno lo cual significa que podrá posicionarse en el mercado y que su servicio será aceptado por sus clientes ya que cuenta con personal altamente capacitado y que puede cubrir las necesidades del consumidor.

3.2. DISEÑO DE LA PROPUESTA ADMINISTRATIVA

En este capítulo se planteará el diseño de la propuesta administrativa en la cual se determinará la misión, visión, objetivos, estrategias, plan operativo, desarrollo del proyecto, diseño de organigramas, manuales de cargos y de procesos, etc.

3.2.1. MISION

Breve enunciado que sintetiza los principales propósitos estratégicos y los valores esenciales que deberán ser conocidos, comprendidos y compartidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo del negocio.¹⁰



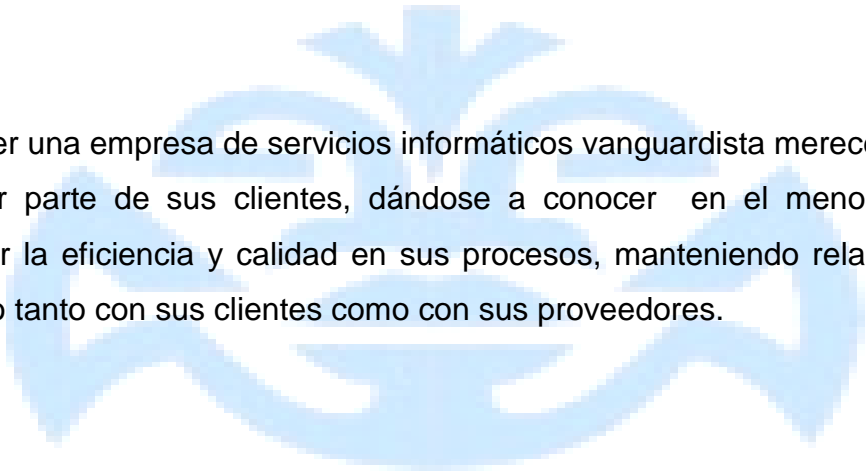
Brindar soluciones informáticas, desarrollo de software, métodos publicitarios, mantenimiento y venta de equipos, según las necesidades requeridas por nuestros clientes para optimizar sus recursos y mejorar su desenvolvimiento en el mercado permitiéndonos así generar rentabilidad para la empresa

3.2.2. VISION

La visión es aquella idea o conjunto de ideas que se tienen de la organización a futuro. Es el sueño maspreciado a largo plazo. La visión de la organización a futuro expone de manera evidente y ante todos los grupos de interés el gran

¹⁰ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/misionempresarial/

reto empresarial que motiva e impulsa la capacidad creativa en todas las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la empresa. ¹¹



Llegar a ser una empresa de servicios informáticos vanguardista merecedora de lealtad por parte de sus clientes, dándose a conocer en el menor tiempo posible por la eficiencia y calidad en sus procesos, manteniendo relaciones a largo plazo tanto con sus clientes como con sus proveedores.

3.2.3. OBJETIVOS

Un objetivo no es más que la expresión de un deseo mediante acciones concretas para conseguirlo. ¹²

3.2.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar los lineamientos administrativos, financieros y de mercado que permitan lograr un alto nivel de fidelidad por parte de nuestros clientes brindando un servicio de calidad y las mejores soluciones informáticas, respondiendo a sus necesidades con la mayor seriedad.

¹¹ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/misionempresarial/

¹² <http://www.apuntesgestion.com/2007/10/29/definicion-objetivos/>

3.2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2. Desarrollar la estructura administrativa y organizacional que permita el mejoramiento de la gestión de la empresa.
3. Estructurar el modelo de gestión legal y financiero que permitirá sostener a la empresa en el mercado competitivo.
4. Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.
5. Generar una buena imagen de la organización con respecto de los servicios y promociones que serán ofertados.

3.2.4. ESTRATEGIAS

3.2.4.1. ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

- Estructuración de directrices estratégicas para la empresa Quitusoft Estudio Informático
- Establecimiento de un organigrama estructural para la empresa.
- Elaboración de manuales de procesos y flujogramas.
- Establecimiento de parámetros y reglamentos internos para el desarrollo de actividades del personal que le permita a la empresa llevar un control de sus empleados y mantener el orden.
- Establecimiento de parámetros que permita a la empresa llevar un control de sus clientes y el avance de los mismos.

3.2.4.2. ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y LEGALES

- Determinación del tipo de empresa en la cual será constituida Quitusoft de acuerdo a sus necesidades y tomando en cuenta todos los beneficios en el área financiera.
- Realización de un análisis previo de los ingresos y egresos de la empresa que permita determinar el método adecuado para registrar los movimientos comerciales realizados.
- Creación de un sistema que permita el manejo rápido y ordenado de los movimientos comerciales de la empresa.
- Establecimiento de presupuestos y el destino de los mismos para cada área de la empresa de acuerdo a un análisis previo de sus costos y gastos.
- Establecer sueldos para los accionistas y empleados de acuerdo a sus conocimientos, aptitudes y desempeño.

3.2.4.3. ESTRATEGIAS DE MERCADEO

- Establecimiento de un sistema de publicidad y mercadeo.
- Ofrecimiento de sus diferentes servicios a través de un menú llamativo de herramientas promocionales
- Lograr reconocimiento por parte de sus clientes colocando anuncios en los medios de comunicación más acogidos por ellos como es el internet, un medio masivo y al cual gran parte de la sociedad tiene acceso directo.
- Definición de precios accesibles para los clientes de acuerdo a sus requerimientos
- Ofrecimiento de garantías frente al servicio prestado a nuestros clientes para su mayor seguridad y beneficio futuro a través de un área de post venta.

- Capacitación al personal en todas las áreas posibles que posee la empresa para brindar un mejor servicio a sus clientes.
- Para el diseño de la publicidad en las páginas web, tomar en cuenta opiniones y sugerencias de los clientes
- Brindar presentaciones de los productos y servicios de forma periódica en lugares de fácil acceso para los clientes, como centros comerciales, centros educativos, ferias informáticas, etc.
- Realización de visitas sus clientes frecuentes y mostrar los diferentes servicios que ofrecen y la importancia de los mismos, además de productos novedosos.
- Mejoramiento de la apariencia física del local.
- Ofrecimiento de equipos con tecnología de última generación trabajando con proveedores de buena calidad y seriedad en las entregas.
- Establecimiento de promociones para los servicios y productos ofertados

3.2.5. PLAN OPERATIVO

Es necesario diseñar un Plan Operativo para determinar las actividades a realiza, conocer costos y al mismo tiempo la duración de cada estrategia. A continuación se detalla el Plan Operativo para cada estrategia.

3.2.5.1. PLAN OPERATIVO 1

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	3 Días
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: \$1500.00	
Objetivo: Desarrollar la estructura administrativa y organizacional que permita el mejoramiento de la gestión de la empresa.		
Estrategia: Estructuración de directrices estratégicas para la empresa Quitusoft Estudio Informático		Indicadores de resultados: Directrices estratégicas definidas
Operatividad: Definir visión, misión, objetivos gerenciales y valores corporativos.		
Riesgos Identificados: Incumplimiento de las directrices		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros de oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.2. PLAN OPERATIVO 2

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	15 Días
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Desarrollar la estructura administrativa y organizacional que permita el mejoramiento de la gestión de la empresa.		
Estrategia: Establecimiento de un organigrama estructural para la empresa.		Indicadores de resultados: Organigrama estructural realizado
Operatividad: Reunion para determinar los cargos necesarios dentro de la organización Establecer funciones de cada uno de los cargos establecidos Establecer requisitos minimos para los responsables de los cargos. Establecer jerarquías y niveles de comunicación		
Riesgos Identificados: Falta de un cargo que no se identifique en primera instancia		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas Empleados Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia. Elaborado por:	Recursos Materiales: Equipos Suministros de Oficina Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.3. PLAN OPERATIVO 3

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	1 mes
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Desarrollar la estructura administrativa y organizacional que permita el mejoramiento de la gestión de la empresa.		
Estrategia: Elaboración de manuales de procesos y flujogramas		Indicadores de resultados: Manuales elaborados Flujogramas elaborados
Operatividad: Realizar un análisis de los procesos que se desarrollan. Determinar cuales son los procesos se repiten. Establecer el nivel de desición del personal a cargo de cada uno de estos procesos.		
Riesgos Identificados: Inconsistencia en los resultados		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas Empleados	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros de Oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.4. PLAN OPERATIVO 4

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	1 Mes
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Desarrollar la estructura administrativa y organizacional que permita el mejoramiento de la gestión de la empresa.		
Estrategia: Establecimiento de parámetros y reglamentos internos para el desarrollo de actividades del personal que les permita a la empresa llevar un control de sus empleados y mantener el orden.		Indicadores de resultados: Reglamento Interno elaborado
Operatividad: Creación del Reglamento Interno de la Organización		
Riesgos Identificados: Contradicciones en el reglamento		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros Oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.5. PLAN OPERATIVO 5

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	1 Mes
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Desarrollar la estructura administrativa y organizacional que permita el mejoramiento de la gestión de la empresa.		
Estrategia: Establecimiento de parámetros que permita a la empresa llevar un control de sus clientes y el avance de los mismos.		Indicadores de resultados: Formulario creado Base de datos establecida
Operatividad: Creación de formularios para llevar un historial laboral cronológico y organizado de los empleados Creación de una base de datos de los clientes y cada uno de estos clientes deberá tener un historial de los servicios recibidos		
Riesgos Identificados: Datos erróneos en la base de datos Irregularidades en los formularios		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Material Impreso
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.6. PLAN OPERATIVO 6

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	1 mes
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: 150,00	
Objetivo: Estructurar el modelo de gestión legal y financiero que permitirá sostener a la empresa en el mercado competitivo.		
Estrategia: Determinación del tipo de empresa en la cual será constituida Quitusoft de acuerdo a sus necesidades y tomando en cuenta todos los beneficios en el área financiera.		Indicadores de resultados: Empresa Constituida
Operatividad: Quitusoft Estudio Informático será constituido como una Microempresa y se manejará de acuerdo a los requisitos para este tipo de empresas. Esta empresa será registrada como tal, obteniendo su respectivo RUC y toda la documentación necesaria para el efecto como la patente y permiso para uso del letrado en el exterior de la oficina.		
Riesgos Identificados: Iregularidad y demora en los procesos para constituir la empresa		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Contador Asistente Administrativa	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Suministros Oficina Movilización
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.7. PLAN OPERATIVO 7

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	1 mes
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Estructurar el modelo de gestión legal y financiero que permitirá sostener a la empresa en el mercado competitivo.		
Estrategia: Realización de un análisis previo de los ingresos y egresos de la empresa que permita determinar el método adecuado para registrar los movimientos comerciales realizados.		Indicadores de resultados: Modelo de Gestión establecido
Operatividad: Realizar un análisis de las cuentas manejadas y determinar cuales son las necesarias y cuales no para continuar con el proceso contable. Establecer el nuevo modelo contable y financiero que será utilizado a partir de ese momento tomando en cuenta q esta organización es una Microempresa Registro de ingresos obtenidos en orden cronológico y con la debida documentación de respaldo. Registro de gastos realizados en orden cronológico y con la debida documentación de respaldo.		
Riesgos Identificados: Datos falsos e inconsistentes		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Contador Asistente Administrativa	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros de Oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.8. PLAN OPERATIVO 8

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	4 meses
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Este plan operativo no representa un gasto ya que la empresa se dedica a este tipo de actividad.	
Objetivo: Estructurar el modelo de gestión legal y financiero que permitirá sostener a la empresa en el mercado competitivo.		
Estrategia: Creación de un sistema que permita el manejo rápido y ordenado de los movimientos comerciales de la empresa.		Indicadores de resultados: Software desarrollado
Operatividad: Creación de un software contable		
Riesgos Identificados: Información errónea		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.9. PLAN OPERATIVO 9

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Estructurar el modelo de gestión legal y financiero que permitirá sostener a la empresa en el mercado competitivo.		
Estrategia: Establecimiento de presupuestos y el destino de los mismos para cada área de la empresa de acuerdo a un análisis previo de sus costos y gastos.		Indicadores de resultados: Total Egresos - Gastos al año
Operatividad: Realizar un presupuesto por cada área tomando en cuenta todos sus posibles gastos Determinar cuáles de estos gastos se convertirán en costos para ser recuperados y cuáles no lo serán		
Riesgos Identificados: Datos falsos e inconsistentes Bajo presupuesto general		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas Analista de Sistemas Contador	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros de Oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.10. PLAN OPERATIVO 10

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Estructurar el modelo de gestión legal y financiero que permitirá sostener a la empresa en el mercado competitivo.		
Estrategia: Establecimiento de sueldos para los accionistas y empleados de acuerdo a sus conocimientos, aptitudes y desempeño.		Indicadores de resultados: Sueldos establecidos
Operatividad: Realizar un evaluación de conocimientos de todos los empleados a través de pruebas técnicas y/o psicológicas Realizar evaluación del desempeño Revisar la tabla salarial legal establecida Establecer los sueldos Riesgos Identificados: Iregularidad en las evaluaciones Incormidad por parte de los empleados		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Gerente General Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros de Oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Gerente General

3.2.5.11. PLAN OPERATIVO 11

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: 400,00	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Establecimiento de un sistema de publicidad y promoción		Indicadores de resultados: <u>Número clientes acuden a empresa por publicidad</u> Número total de clientes
Operatividad: Creación de un menú de los servicios que ofrece la empresa a través de material impreso Colocar anuncios publicitarios en internet Establecer precios accesibles para el cliente		
Riesgos Identificados: Falta de presupuesto		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Marketing y Ventas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros de oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Gerente General

3.2.5.12. PLAN OPERATIVO 12

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable:	Costo / Inversión Estimada: Valor definido en Plan Operativo 11	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Ofrecimiento de sus diferentes servicios a través de un menú llamativo de herramientas promocionales		Indicadores de resultados: <u># clientes acuden a empresa por influencia herram.</u> # total de clientes
Operatividad: Creación de tarjetas de presentación Creación de dipticos informativos Creación de hojas volantes		
Riesgos Identificados: Bajo presupuesto		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Marketing y Ventas Asesoría externa	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Uso de equipos e internet Material impreso
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.13. PLAN OPERATIVO 13

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Marketing y Ventas	Costo / Inversión Estimada: \$150.00	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Lograr reconocimiento por parte de sus clientes colocando anuncios en los medios de comunicación más acogidos por ellos como es el internet, un medio masivo y al cual gran parte de la sociedad tiene acceso directo.	Indicadores de resultados: número de clientes influidos por mes número total de clientes	
Operatividad: Creación de una base de datos de correos electrónicos a través de los cuales se les hará llegar publicida directa a los clientes		
Riesgos Identificados: Bajo acceso a internet		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Marketing y Ventas Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Internet
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Gerente General

3.2.5.14. PLAN OPERATIVO 14

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo parala Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Definición de precios accesibles para los clientes de acuerdo a sus requerimientos		Indicadores de resultados: Precios establecidos
Operatividad: Realizar un analisis previo de cuanto estaría dispuesto a pagar el cliente por el servicio que la empresa ofrece, haciendo una comparación con los precios ofertados por la competencia		
Riesgos Identificados: Iregularidad en la información sobre los clientes Iregularidad en la información sobre la competencia		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas Marketing y Ventas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Internet
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.15. PLAN OPERATIVO 15

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Marketing y Ventas	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Ofrecimiento de garantías frente al servicio prestado a nuestros clientes para su mayor seguridad y beneficio futuro a través de un área de post venta.	Indicadores de resultados: <u>Número de garantías reclamadas x cliente al año</u> Número de reclamos al año	
Operatividad: Realizar un análisis del margen de garantías que tiene la empresa en base a sus proveedores Ofrecer un año de garantía en equipos Ofrecer 6 meses de garantía en software y paginas web Establecer en el area de ventas la funcion adicional de postventa vía telefónica		
Riesgos Identificados: Irregularidad en la información obtenida en posventa Manipulación intencionada de clientes sobre producto/servicio		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Marketing y Ventas Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Transporte Movilización Equipos
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Gerente General

3.2.5.16. PLAN OPERATIVO 16

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Semestral
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: \$500,00	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Capacitación al personal en todas las áreas posibles que posee la empresa para brindar un mejor servicio a sus clientes.		Indicadores de resultados: <u>Número Personal Capacitado</u> Número Total Personal <u>Número Capacitaciones Realizadas</u> Número de Capacitaciones Programadas
Operatividad: Capacitación periódica al personal sobre temas actuales relacionados con las diferentes áreas		
Riesgos Identificados: Falta de presupuesto para la capacitación		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Gerente General Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Uso de equipos
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.17. PLAN OPERATIVO 17

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Marketing y Ventas	Costo / Inversión Estimada: No existe un costo para este proceso por tratarse de empresa dedicada a este servicio y es realizado por sus empleados.	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Para el diseño de la publicidad en las páginas web, se debe tomar en cuenta opiniones y sugerencias de los clientes	Indicadores de resultados: Página web actualizada	
Operatividad: En las visitas realizadas a los clientes por los ejecutivos de ventas, sondarán sus necesidades; si les parece adecuada la información plasmada en la página web, a que temas desearían acceder en ésta, que requieren aparezca en primera instancia en dicha página, etc. De acuerdo a esta información la empresa podrá modificar y actualizar la página web de forma constante en base a las necesidades del cliente.		
Riesgos Identificados: Poco interes de los clientes Falta de tiempo de los clientes		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Marketing y ventas Programador en Orientación Web	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa	Recursos Materiales: Equipos Internet
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.18. PLAN OPERATIVO 18

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Semestral
Responsable: Marketing y Ventas	Costo / Inversión Estimada: \$60.00	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Brindar presentaciones de los productos y servicios de forma periódica en lugares de fácil acceso para los clientes, como centros comerciales, centros educativos, ferias informáticas, etc.	Indicadores de resultados: <u>número de presentaciones realizadas</u> número de presentaciones programadas	
Operatividad: El servicio de compu-tuning que ofrece la empresa es poco conocido por el cliente, en base a esto los ejecutivos de ventas realizarán exposiciones de este servicio en lugares de fácil acceso para los clientes, de esta forma ellos podrán ver el objetivo de dicho servicio y las diversas posibilidades de cambiar y mejorar la apariencia de sus equipos Así también se dará a conocer todos los servicios que Quitusoft Estudio Informático ofrece en general.		
Riesgos Identificados: Agilidad de la competencia Poco interes de los clientes		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Marketing y ventas Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa	Recursos Materiales: Equipos Transporte
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Gerente General

3.2.5.19. PLAN OPERATIVO 19

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Mensual
Responsable: Analista de Sistemas	Costo / Inversión Estimada: \$100,00	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Realización de visitas a sus clientes frecuentes y mostrar los diferentes servicios que ofrecen y la importancia de los mismos, además de productos novedosos		Indicadores de resultados: <u>número de visitas realizadas al año</u> número de visitas planificadas al año <u>número clientes influido por visitas realizadas</u> número clientes totales
Operatividad: Los ejecutivos de ventas realizarán visitas periodicas a sus respectivos clientes para mostrar las modicaciones, actualizaciones y mejoras en los servicios que les prestan.		
Riesgos Identificados: Falta de tiempo de los clients Poco interes de los clientes		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Analista de Sistemas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Suministros de Oficina Material Impreso Equipos y Movilización
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Gerente General

3.2.5.20. PLAN OPERATIVO 20

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	1 mes
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: \$8.570,00	
Objetivo: Desarrollar estrategias de mercadeo que permita a la empresa darse a conocer como una entidad seria con conocimientos actuales en el área informática que le acerquen de la mejor manera hacia sus posibles clientes.		
Estrategia: Mejoramiento de la apariencia física del local		Indicadores de resultados: Estructura física adecuada
Operatividad: Limpiar y pintar el local Instalar herramientas de seguridad como alarma y monitoreo Instalar los equipos de computación, muebles, area de cafetería, etc.		
Riesgos Identificados: Bajo presupuesto		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas Empleados Asesoría externa	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Movilización y Transporte Material de limpieza y pintura Equipos
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

3.2.5.21. PLAN OPERATIVO 21

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Gerente General	Costo / Inversión Estimada: Valor determinado en Plan Operativo 1	
Objetivo: Generar una buena imagen de la organización con respecto de los servicios y promociones que serán ofertados.		
Estrategia: Ofrecimiento de equipos con tecnología de última generación trabajando con proveedores de buena calidad y seriedad en las entregas.		Indicadores de resultados: Base de datos establecida
Operatividad: Realizar una base de datos de proveedores e identificar cuales ofrecen equipos de calidad y las mejores garantías para asegurar el servicio inmediato y efectivo para los clientes Negociar con los proveedores seleccionados despues de un breve análisis		
Riesgos Identificados: Proveedores impuntuales Terminación del contrato con el proveedor		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Marketing y Ventas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Suministros de Oficina
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Gerente General

3.2.5.22. PLAN OPERATIVO 22

Organización:	Proyecto:	Duración estimada: (como va a funcionar la estrategia)
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO	Diseño de Estrategias Administrativas Financieras y de Mercadeo para la Empresa Quitusoft Estudio Informático para mejorar su Gestión Empresarial	Permanente
Responsable: Marketing y Ventas	Costo / Inversión Estimada: El costo dependerá de la venta que se realice.	
Objetivo: Generar una buena imagen de la organización con respecto de los servicios y promociones que serán ofertados.		
Estrategia: Establecimiento de promociones para los servicios y productos ofertados		Indicadores de resultados: <u># clientes influidos por promociones al año</u> # clientes totales
Operatividad: Con la venta de software y paginas web se darán 10 horas de capacitación, adicionalmente se entregará 3 meses de asesoría telefónica gratuita y 2 visitas técnicas durante 6 meses Con el servicio de Compu - Tuning en el caso de que sea para hardware y software se obsequiará un mouse tuneado. Respecto a los equipos que se vendan se ofrecerán los regalos entregados por los mismos proveedores para el efecto		
Riesgos Identificados: Bajo presupuesto		
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS		
Recursos Humanos: Junta de Accionistas Marketing y Ventas	Recursos Económicos: Financiamiento de la empresa para cumplir la estrategia.	Recursos Materiales: Equipos Movilización Telecomunicaciones
Fecha de Elaboración: 06 de noviembre del 2010	Elaborado por:	Aprobado por: Junta de Accionistas

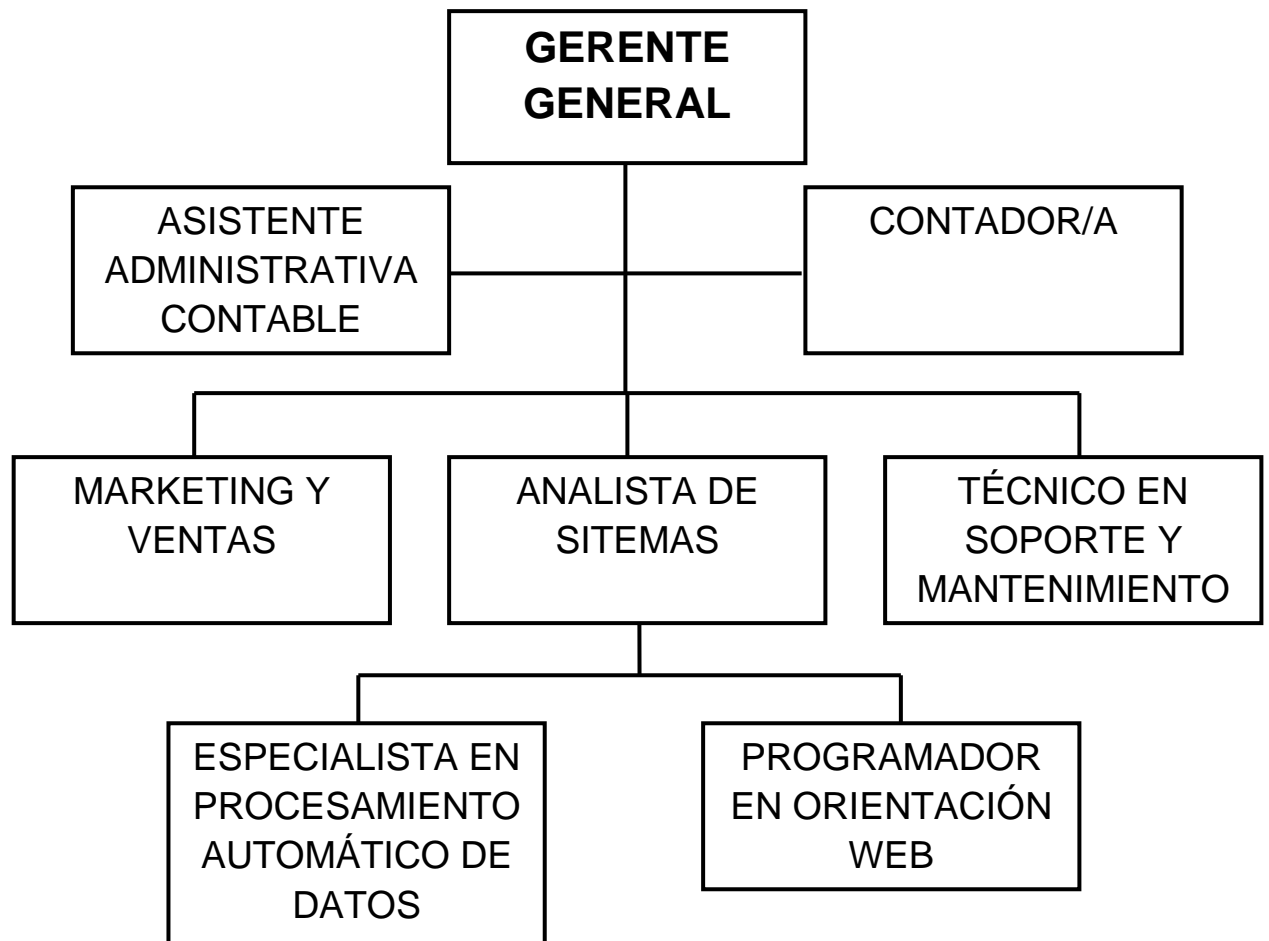
3.2.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.2.6.1. ORGANIGRAMAS

El organigrama se define como la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación.¹³

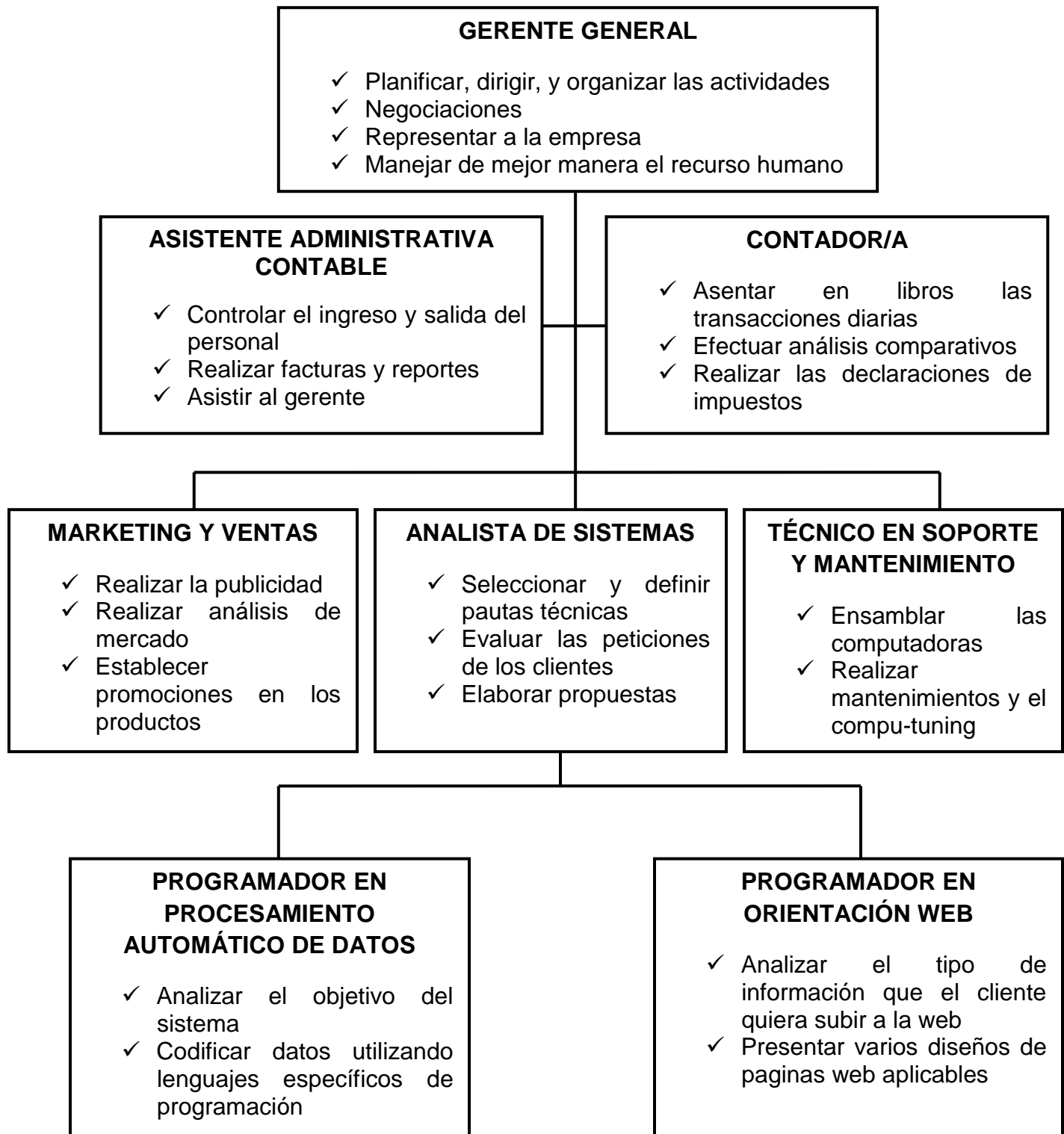
Debido a que Quitusoft Estudio Informático no cuenta con un organigrama específico se propone el siguiente:

3.2.6.1.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



¹³ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organigramas/

3.2.6.1.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO



3.2.7. VALORES

Valores es aquella escala ética y moral que el individuo posee a la hora de actuar; se relaciona estrechamente con la educación que cada uno ha recibido desde pequeño. Ésta es la que nos ayuda a discernir lo bueno de lo malo y la que, consecuentemente, fijará los valores de cada uno de nosotros.¹⁴

3.2.7.1. MATRIZ AXIOLÓGICA

Se define un conjunto de principios, creencias y conductas que regulan el comportamiento de la empresa y se verá reflejado tanto a nivel interno como externo en su desempeño laboral.

CUADRO N° 37

PRINCIPIOS	SOCIEDAD	ESTADO	FAMILIA	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES	ACCIONISTAS
Honestidad	X	X	X	X	X	X	X
Responsabilidad	X	X	X	X	X	X	X
Calidad			X	X		X	X
Orientación al Cliente				X			
Trabajo en Equipo	X	X	X			X	X
Compromiso con los Resultados	X		X	X	X	X	X
Pasión por la Aventura						X	X
Innovación de Software Líder				X	X	X	X

Elaborado por: Las autoras de la Tesis

Honestidad: Actuar siempre con rectitud y veracidad; cumplir con el desempeño correcto de su cargo y en todos sus actos de forma oportuna, amable, escrupulosa, disciplinada, intachable, cabal y pertinente; con actitud justa, moral y no generando dudas respecto a lo que se espera de este.

¹⁴ <http://www.abcpedia.com/diccionario/concepto-valor.html>

Cumplir siempre con el trabajo, utilizar el tiempo laboral para realizar las tareas propias del cargo con el mejor esfuerzo y esmero, haciendo buen uso de los recursos y evitando el desperdicio de los mismos ni hacer uso de estos en actividades personales.

Actuar con rectitud en el uso y protección de los bienes de la institución contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Realizar un manejo escrupuloso de los recursos económicos, entregando siempre cuentas claras y sin dar lugar a malos entendidos.

Actuar siempre de forma veraz y honrada en el trato, en la relación y en la comunicación con los demás en ambiente laboral: no mentir, no actuar con hipocresía, no promover el chisme ni relaciones de desconfianza; evitar y rechazar la crítica negativa.

Responsabilidad: Cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas con el cliente interno y externo dando respuestas adecuadas a lo que se espera, yendo más allá de la obligación específica y asumiendo las consecuencias de los actos, resultado de las decisiones que toma o acepta y estar dispuesto a rendir cuenta de estos.

La responsabilidad debe asumirse con sentido de libertad interior, aceptar por cuenta propia el valor de la función adquirida de manera adecuada. Pensar y reflexionar seriamente sobre los hechos y hacer todo lo posible desde el principio para que el resultado de la tarea sea el esperado. De esta manera se podrá asumir las consecuencias de sus acciones, incluso cuando son negativas.

Calidad: Proyectar servicios y/o productos innovadores y permanentes, mediante la consulta continua de sus clientes, utilizando métodos y herramientas administrativas que permitan cumplir con las necesidades y expectativas de dichos clientes tal como estos lo han requerido.

Controlar y verificar el cumplimiento efectivo de las funciones y actividades de todo el personal, correspondiendo así a la misión y visión de la empresa.

Orientación al Cliente: Pensar en que los consumidores objetivos prefieran los servicios y/o productos que ofrece la empresa, al de la competencia. Investigar que es lo que actualmente les hace falta a los clientes, qué verían con agrado y qué valor tiene cada uno de sus deseos y necesidades. Estar al tanto de las ofertas de los competidores para saber lo que pretenden dar a los clientes y en qué medida lo hacen realmente.

Ofrecer los servicios y/o productos a los clientes actuales o futuros en el momento apropiado y de una manera capaz de satisfacer sus expectativas. Dirigirse siempre principalmente y con igualdad a todos los Clientes.

Trabajo en Equipo: Integración de las personas que hacen parte de la organización, que permita prestar un servicio en la solución de un problema tanto interno como externo, teniendo como principio básico la sinergia y la satisfacción individual del participante al lograr el cumplimiento eficaz de la tarea adquirida.

Compromiso con los resultados: Establecer funciones y responsabilidades a cada uno de los integrantes del equipo evitando desperdicio de tiempo y recursos. Actuar con esmero en el cumplimiento de estas responsabilidades tomando en cuenta que de esto dependerá la satisfacción de los clientes. Realizar un feedback después de cada tarea cumplida para aprender de dichos resultados y mejorarlos.

Pasión por la aventura: Tener pasión por las nuevas tecnologías y el fuerte deseo de superarse para servir mejor a los clientes. La creatividad y la innovación son ilimitadas: cada paso que se da hacia adelante y cada logro son en sí mismos un nuevo comienzo y una oportunidad de exploración.

Innovación de software líder: La investigación y el desarrollo continuarán siendo un elemento fundamental en la empresa, así como el marketing, impulsados no sólo por el rigor científico y los amplios conocimientos, sino también por la sensibilidad a las necesidades de los clientes, la creatividad y la intuición. La investigación y el desarrollo constituyen un aspecto específico de inversión para anticiparse a las tendencias del mercado global y desarrollar el software del futuro.

3.2.8. REGLAMENTO

Es el documento normativo administrativo interno, que contiene un conjunto de normas, que permite a la administración regular la relación laboral Colaborador-Empleador, dichas normas se sujetan a la legislación laboral vigente, requiriendo ser aprobado por el ministerio de trabajo para su implementación legal.¹⁵

Es importante que las empresas cuenten con un reglamento interno ya que así se puede controlar con mayor efectividad todas las actividades que se desarrollen dentro de la organización.

A continuación se da a conocer los puntos más importantes con los que cuenta el reglamento interno de Quitusoft Estudio Informático.

¹⁵ http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_administracion_de_recursos_humanos-reglamento_interno_de_trabajo_i/15947-39

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

GENERALIDADES

1. PRELIMINARES

El presente reglamento contiene las disposiciones internas, que regulan las relaciones laborales entre la empresa y sus colaboradores, estableciendo así derechos y obligaciones para ambas partes.

El presente Reglamento Interno de Trabajo podrá ser modificado cuando así lo exija el desarrollo institucional y/o las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables. Todas las modificaciones del reglamento interno de trabajo serán puestas a conocimiento de los colaboradores.

Los casos no contemplados en el presente Reglamento, se regirán por las disposiciones que en cada caso dicte la empresa de acuerdo a las leyes y normas laborales vigentes en el Código de Trabajo y Empleo.

2. BASE LEGAL

Código del Trabajo y Empleo

3. PROPOSITO

Establecer normas genéricas de comportamiento laboral, que deberán seguir tanto el personal como el empleador frente a deberes, derechos, incentivos, sanciones, permanencia, y puntualidad, con la finalidad de mantener y fomentar la armonía en las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64, del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art.42, del literal e) del Art. 45 del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, la Empresa con domicilio principal en la ciudad de Quito, dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 11. JORNADAS DE TRABAJO

Cada trabajo en la Empresa es crítico en alcanzar las necesidades de nuestros clientes.

Es importante para el empleado estar presente y listo a tiempo para empezar a trabajar. Esto incluye el empezar su trabajo y también el retorno de descansos y almuerzos. Los horarios serán establecidos por los representantes legales de acuerdo a la conveniencia de la Empresa y previa la autorización de la Dirección Regional de Trabajo de Quito.

Art.12. Previo acuerdo de la Gerencia General con los empleados, siempre que las necesidades de trabajo así lo requieran, los empleados deberán laborar un horario extraordinario de trabajo. Los trabajos que excedan la jornada ordinaria se pagarán conforme a lo que establece los Arts. 50 y 55 del Código de Trabajo.

Art. 23.PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO

Ningún empleado podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

Son permisos las autorizaciones concedidas por el gerente de área o el gerente administrativo para que puedan ausentarse temporalmente del lugar de trabajo. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del

derecho a voto, enfermedad, orden médica, y en los demás casos previstos en la Ley y en este reglamento.

Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización.

En caso de calamidad doméstica, el funcionario o empleado por cualquier medio en forma inmediata de acontecida esta situación, deberá informar de la misma a su inmediato superior o Gerente General.

La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico en plazo máximo de 72 horas.

Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive pueda ser causa para la terminación del contrato.

Art.36. El empleado podrá determinar la fecha en que gozará de sus vacaciones estableciendo un cronograma que será presentado a la Gerencia General con un mes de anticipación

Art. 48. El empleado que por orden de la Empresa tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje.

Art. 49. Dicho empleado está obligado a elaborar una cuenta de gastos, adjuntando los respectivos recibos, liquidando los viáticos solicitando el reembolso por la diferencia.

3.2.8.1. FORMULARIOS

FECHA:	
PAGINA:	

CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD



APELLIDOS Y NOMBRES	ENTRADA		SALIDA		OBSERVACIONES
	HORA	FIRMA	HORA	FIRMA	

FIRMA RESPONSABLE
FECHA: _____

FIRMA GERENCIA
FECHA: _____

SOLICITUD AUSENCIA EN JORNADA



FECHA:

HORA:

DE:

PARA:

AREA:

DESDE:

HASTA:

MOTIVO:

Asuntos Oficina

Enfermedad

Calamidad Doméstica

Otro (especifique):

OBSERVACIONES:

Firma Autorización

JUSTIFICACION INASISTENCIA



DE:

FECHA:

PARA:

AREA:

DESDE:

HASTA:

MOTIVO DE INASISTENCIA:

ADJUNTA CERTIFICADO:

MEDICO

VIAJE

OTRO (especifique)

OBSERVACIONES:

FIRMA RESPONSABLE

SOLICITUD VACACIONES



FECHA:

DE:

PARA:

AREA:

DESDE:

HASTA:

OBSERVACIONES:

FIRMA EMPLEADO

FIRMA AUTORIZACION

REEMBOLSO DE GASTOS



FECHA:

DE:

PARA:

AREA:

DESDE:

HASTA

VALOR RECIBIDO:

DESCRIPCION	COMPROBANTE	NUMERO	VALOR
VALOR TOTAL			
DIFERENCIA A FAVOR			
DIFERENCIA A DESCUENTO			

FIRMA RESPONSABLE

FIRMA APROBACION

3.2.9. MANUALES

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.¹⁶

3.2.9.1. MANUAL DE CARGOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Cargos es un documento que constituye la oficialización de las prácticas administrativas, lo deben realizar todos los empleados de la organización para el buen funcionamiento de las empresas e instituciones. Además, facilita el acceso a la información de manera organizada, sistemática y con criterio.

El Gerente General suministra el perfil que debería tener el empleado, las características generales, las funciones específicas, los requisitos mínimos exigidos, conocimientos, habilidades, los recursos que maneja, su superior inmediato y los subordinados a su cargo, proporcionando al nuevo funcionario la orientación adecuada para que logre integrarse fácilmente a la Institución.

El proceso de análisis de cargos comprende dos fases principales: La primera relacionada con la descripción de funciones y la segunda a la especificación del cargo: habilidades, conocimientos, responsabilidades y condiciones de trabajo.

¹⁶ <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/rechum1/u3parte2.htm>

El Manual de Cargos de QUITUSOFT Estudio Informático se ha elaborado de acuerdo al nuevo modelo de gestión y a la nueva estructura organizacional que se propone implantar en la institución.

3.2.9.1.1. FORMATO DEL MANUAL DE CARGOS

MANUAL DE CARGOS	1 de N
	2010
DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
NOMBRE DEL CARGO	

1. OBJETIVO
2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS
3. CONOCIMIENTOS
4. FUNCIONES ESPECÍFICAS
5. RECURSOS QUE MANEJA
6. SUPERIOR INMEDIATO:
7. SUBORDINADOS INMEDIATOS:
8. TIPO DE CONTRATO

DESCRIPCIÓN DE CARGOS**GERENTE GENERAL****1. OBJETIVO**

Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de la empresa, además debe proponer, ejecutar y controlar el cumplimiento de políticas, objetivos y estrategias en el campo administrativo, de producción, finanzas y ventas.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Titulado en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Gerencia y Liderazgo o sus afines.
- ✓ Experiencia mínimo tres años en funciones similares.

3. CONOCIMIENTOS

- ✓ Conocimiento de Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, Internet).
- ✓ Conocimientos de contabilidad general, contabilidad financiera.
- ✓ Conocimiento de diseño de proyectos.

4. COMPETENCIAS

- ✓ Planificar, organizar y dirigir las actividades de la empresa en la administración, producción, finanzas y ventas.

MANUAL DE CARGOS

2 DE 3

2010

- ✓ Fijar y controlar que se cumplan objetivos, métodos, procedimientos, políticas y estrategias específicas.
- ✓ Proponer y ejecutar planes de financiación e inversión.
- ✓ Coordinar y supervisar los trámites de adquisición de maquinaria, instalaciones y equipos necesarios.
- ✓ Llevar a cabo operaciones bancarias, comerciales, financieras y otras.
- ✓ Representar a las empresas en las negociaciones y firmas de contratos.
- ✓ Conocer el movimiento económico para así autorizar ingresos y egresos.
- ✓ Atender y solucionar problemas internos y externos.
- ✓ Mantener reuniones con la junta de accionistas.
- ✓ Realizar informes sobre las actividades realizadas, novedades existentes, movimientos financieros, proyectos realizados y políticas seguidas.
- ✓ Instaurar procedimientos que se han de seguir para una buena comunicación entre los empleados.
- ✓ Distribuir el trabajo entre su personal, da las instrucciones correspondientes y controla su correcta ejecución.
- ✓ Atender las consultas que les formulen los empleados de su área, así como las dudas y problemas que surjan en el trabajo y les indica criterios para su solución.
- ✓ Elaborar el presupuesto y plan anual y supervisa la ejecución del mismo.
- ✓ Administrar de la manera más eficiente, los recursos humanos, financieros y materiales que hayan sido puestos a su disposición.
- ✓ Participar en el proceso de selección del personal bajo su dependencia y recomienda cursos de capacitación para los mismos.
- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo.

MANUAL DE CARGOS

3 DE 3

2010

- ✓ Capacidad para expresarse, comunicarse y dar instrucciones de manera oral y escrita.
- ✓ Capacidad para resolver situaciones imprevistas y tomar decisiones.
- ✓ Liderazgo
- ✓ Discreción

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Financieros
- ✓ Materiales
- ✓ Humanos

6. SUPERIOR INMEDIATO: Junta de Accionistas

7. SUBORDINADOS INMEDIATOS: Todo el personal de la empresa

8. TIPO DE CONTRATO: Por nombramiento de la Junta de Accionistas

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

ASISTENTE ADMINISTRATIVA - CONTABLE

1. OBJETIVO

Asistir en la planificación, organización, coordinación y ejecución de las actividades de la empresa, además llevar un libro contable diario para entregar a la contadora al final de cada mes.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Estudiante de administración, contabilidad o afines.
- ✓ Experiencia mínimo 1 año en funciones similares.

3. CONOCIMIENTOS

- ✓ Conocimiento de Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, Internet).
- ✓ Conocimiento de Relaciones Humanas y Atención al Cliente.
- ✓ Conocimientos de contabilidad de costos, general y financiera.
- ✓ Conocimiento de Redacción y Ortografía.
- ✓ Conocer sobre Técnicas de Archivo.
- ✓ Facilidad de palabras

4. COMPETENCIAS

- ✓ Controlar el ingreso y salida del personal.
- ✓ Recoger de cada departamento las listas de pedidos de suministros.

MANUAL DE CARGOS

2 DE 3

2010

- ✓ Determinar los valores a pagar.
- ✓ Realizar la facturación.
- ✓ Corregir los errores en la presentación de informes y transacciones mal realizadas.
- ✓ Examinar que los roles de pagos sean bien elaborados.
- ✓ Ayudar en la organización de eventos de la empresa.
- ✓ Atender al público y brindar la información pertinente.
- ✓ Concretar las citas del gerente.
- ✓ Elaborar comprobantes de ingresos, egresos, cheques, abonos, planillas de pago al seguro social, ministerio de finanzas y otros.
- ✓ Realizar llamadas telefónicas.
- ✓ Realizar oficios, informes, memorándums y otros documentos oficiales.
- ✓ Tomar dictados para realizar reuniones conferencias y otros.
- ✓ Recopilar, clasificar y archivar documentos, cartas, informes y demás papeles comerciales y de rutina.
- ✓ Asistir al gerente en sus labores diarias.
- ✓ Recibir, registrar y despachar correspondencia.
- ✓ Realizar y recibir llamadas telefónicas, las transfiere y anota las informaciones de lugar.
- ✓ Mantener actualizado el directorio telefónico interno y de números internos más usados.
- ✓ Mantener el carácter confidencial de las informaciones que maneja.
- ✓ Orientar a los visitantes sobre la ubicación de las diferentes áreas y/o funcionarios de la Institución.

MANUAL DE CARGOS

3 DE 3

2010

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Información
- ✓ Materiales

6. **SUPERIOR INMEDIATO:** Gerente General

7. **SUBORDINADOS INMEDIATOS:** No tiene personal a su cargo

8. **TIPO DE CONTRATO:** Contrato a tiempo fijo

ABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

CONTADOR / A

1. OBJETIVO

Organizar y estructurar los diversos procedimientos o sistemas de contabilidad, analizar, investigar y verificar las actividades societarias que desarrolla la empresa, a fin de determinar su situación económica, financiera, administrativa y legal.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Titulado de Contador Calificado CPA
- ✓ Experiencia mínimo dos años en el área

3. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- ✓ Conocimiento de Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, Internet).
- ✓ Conocimientos de contabilidad financiera, presupuestaria, etc.
- ✓ Conocimiento de diseño de proyectos.
- ✓ Conocimiento de declaración de impuestos.

4. COMPETENCIAS

- ✓ Controlar y vigilar las cuentas de clientes, auxiliares de caja, ingresos, egresos, movimientos económicos diarios y más documentos contables.
- ✓ Revisar los procedimientos seguidos en cobranzas, trámites de importación y exportación, etc.
- ✓ Contabilizar el movimiento económico y elaborar los balances mensuales y consolidados anuales.
- ✓ Declarar impuestos y retenciones salariales efectuadas.
- ✓ Realizar conciliaciones bancarias.
- ✓ Diagnosticar el estado y situación económica financiera de la empresa.
- ✓ Efectuar análisis comparativos y determinar la factibilidad de inversiones, créditos, endeudamiento externo, etc.

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Información confidencial
- ✓ Efectivo
- ✓ Tecnología

6. SUPERIOR INMEDIATO: Gerente General

7. SUBORDINADOS INMEDIATOS: No tiene personal a su cargo

MANUAL DE CARGOS

3 DE 3

2010

8. TIPO DE CONTRATO: Contrato a tiempo fijo.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

MANUAL DE CARGOS

1 DE 2

2010

MARKETING / VENTAS

1. OBJETIVO

Realizar los análisis pertinentes para conocer las preferencias del consumidor y así poder elaborar productos acordes a sus exigencias y economías.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Titulado en Marketing o materias afines
- ✓ Tener experiencia en el área
- ✓ Hombre o mujer

3. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- ✓ Manejo de Word, power point, excel
- ✓ Don de gente
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Fluidez verbal

4. COMPETENCIAS

- ✓ Realizar análisis sobre las preferencias del consumidor
- ✓ Realizar la publicidad de la empresa
- ✓ Comunicarse con los clientes para conocer sus necesidades

MANUAL DE CARGOS

2 DE 2

2010

- ✓ Realizar promociones de los productos
- ✓ Estar pendiente de las ventas que se realizan y llevar un control de ventas
- ✓ Comunicar al gerente los cambios en el mercado
- ✓ Realizar análisis de mercado para conocer el mercado potencial

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Computador
- ✓ Datos de encuestas
- ✓ Promociones de la empresa

6. SUPERIOR INMEDIATO: Gerente General

7. SUBORDINADO INMEDIATO: No tiene personal a su cargo

8. TIPO DE CONTRATO: Contrato por un año

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

ANALISTA DE SISTEMAS

1. OBJETIVO

Analizar, diseñar, modificar, desarrollar e implementar sistemas y procedimientos técnicos de evaluación y tratamiento de datos o información que maneja la empresa, además asesora al gerente sobre el manejo de los sistemas creados, las secuencias operativas, costos y la efectividad de los sistemas elaborados.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Titulado en Ingeniería en Sistemas
- ✓ Experiencia mínimo dos años en el área.

3. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- ✓ Conocimiento de herramientas de programación orientada a objetos.
- ✓ Conocimiento de programación web.
- ✓ Conocimientos de herramientas de base de datos.
- ✓ Conocimiento de Atención al Cliente.

4. COMPETENCIAS

- ✓ Tomar las necesidades de los clientes para diseñar un sistema apto para cada necesidad.

- ✓ Analizar los objetos que podrían alcanzarse con la implementación de los sistemas.
- ✓ Seleccionar y definir las pautas técnicas y metodológicas que conformarán el sistema alternativo a desarrollar.
- ✓ Sustituir o reformar los sistemas en vigencia.
- ✓ Determinar y organizar las tareas y actividades que deberán ejecutarse en su área.
- ✓ Apoyar al personal en la elaboración de los programas y páginas web.
- ✓ Evaluar cada uno de los sistemas y páginas web para conocer los costos reales.

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Tecnológicos
- ✓ Humanos
- ✓ Materiales

6. SUPERIOR INMEDIATO: Gerente General

7. SUBORDINADOS INMEDIATOS:

- ✓ Especialista en procesamiento automático de datos
- ✓ Programador en orientación Web
- ✓ Diseñador publicitario.

MANUAL DE CARGOS

3 DE 3

2010

8. TIPO DE CONTRATO: Contrato a tiempo indefinido

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

MANUAL DE CARGOS

1 DE 2

2010

TÉCNICO EN SOPORTE Y MANTENIMIENTO

1. OBJETIVO

Conocer sobre el ensamblaje y mantenimiento de equipos de computación tanto de escritorio como portátiles.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Técnico en Hardware y Software.
- ✓ Experiencia mínimo 1 año en el área.

3. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- ✓ Conocimientos de plataformas como Windows y Linux.
- ✓ Conocimiento en ensamblaje de computadoras.
- ✓ Conocimiento de mantenimiento e instalación de software.

4. COMPETENCIAS

- ✓ Ensamblar las computadoras de acuerdo a la exigencia del cliente.
- ✓ Realizar mantenimientos de software y hardware.
- ✓ Encargarse del Compu-Tuning.

MANUAL DE CARGOS

2 DE 2

2010

- ✓ Solicitar las partes y piezas necesarias para brindar un buen servicio al cliente.
- ✓ Revisar todas las computadoras de la empresa para que trabajen óptimamente.

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Tecnología
- ✓ Humano
- ✓ Información

6. SUPERIOR INMEDIATO: Gerente General

7. SUBORDINADOS INMEDIATOS: No tiene personal a su cargo

8. TIPO DE CONTRATO: Contrato por tiempo indefinido

LABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

ESPECIALISTA EN PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE DATOS

1. OBJETIVO

Analizar, diseñar, desarrollar e implementar sistemas de acuerdo a las necesidades de empresas industriales, comerciales, financieras u otras instituciones.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Titulado en Ingeniería en sistemas.
- ✓ Experiencia mínimo 2 años en el área.

3. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- ✓ Conocimiento de herramientas de programación orientada a objetos.
- ✓ Conocimiento de programación web.
- ✓ Conocimientos de herramientas de base de datos.

4. COMPETENCIAS

- ✓ Determinar las necesidades y el trabajo específico de las empresas que requieren la aplicación de un sistema de tratamiento automático de información.

MANUAL DE CARGOS

2 DE 2

2010

- ✓ Analizar el objetivo del sistema de tratamiento automático y seleccionar la alternativa a desarrollarse a fin de sustituir o reformar el sistema en vigencia.
- ✓ Prestar atención a la información existente.
- ✓ Examinar los datos de entrada disponibles, la periodicidad y otras características similares.
- ✓ Codificar datos usando lenguajes específicos de programación.

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Información
- ✓ Tecnológicos
- ✓ Materiales

6. SUPERIOR INMEDIATO: Analista de Sistemas

7. SUBORDINADOS INMEDIATOS: No tiene personal a su cargo

8. TIPO DE CONTRATO: Contrato a tiempo indefinido

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

MANUAL DE CARGOS

1 DE 2

2010

PROGRAMADOR EN ORIENTACIÓN WEB

1. OBJETIVO

Programar, diseñar, desarrollar e implementar sistemas orientados directamente a la web o intranet de acuerdo a las necesidades de empresas industriales, comerciales, financieras u otras instituciones.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- ✓ Titulado en Ingeniería en Sistemas.
- ✓ Experiencia mínimo 1 año en el área.

3. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- ✓ Conocimiento en herramientas de desarrollo web, PHP, JSP, ASP, etc.
- ✓ Conocimiento de herramientas de programación orientada a objetos.
- ✓ Conocimiento de programación web.
- ✓ Conocimientos de herramientas de base de datos.

MANUAL DE CARGOS

2 DE 2

2010

4. COMPETENCIAS

- ✓ Analizar el objetivo del sistema de tratamiento automático y seleccionar la alternativa a desarrollarse.
- ✓ Prestar atención a la información existente.
- ✓ Examinar los datos de entrada disponibles, la periodicidad y otras características similares.
- ✓ Codificar datos usando lenguajes específicos de programación.
- ✓ Mantener actualizada la página web de la empresa.

5. RECURSOS QUE MANEJA

- ✓ Información
- ✓ Tecnológicos
- ✓ Materiales

6. **SUPERIOR INMEDIATO:** Analista de Sistemas

7. **SUBORDINADOS INMEDIATOS:** No tiene personal a su cargo

8. **TIPO DE CONTACTO:** Contrato por tiempo indefinido.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

3.2.9.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.


El presente Manual de Procedimientos da a conocer de manera integral la operatividad de cada órgano administrativo de la Coordinación, y contiene básicamente los siguientes apartados:

- Propósito, alcance y políticas
- Descripción del procedimiento

El Manual de Procedimientos permite describir con exactitud cada una de las actividades que se deben realizar, creando pautas para que los trabajadores puedan realizar de forma ordenada y rápida su trabajo y así se pueda optimizar tiempo y recursos.

El Manual de Procedimientos de Quitusoft Estudio Informático se ha elaborado de acuerdo al nuevo modelo de gestión y a la nueva estructura organizacional que se propone implantar en la institución.

3.2.9.2.1. FORMATO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO PLAN DE CALIDAD NOMBRE DEL PROCESO	
---	---

13.OBJETIVO

14.ALCANCE

15.PERSONAL ENCARGADO

16.POLÍTICAS

17.DEFINICIONES

18.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	EQUIPOS O MATERIALES

19.DESCRIPCIÓN DEL PLAN

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO
PLAN DE CALIDAD
DESARROLLO E INSTALACIÓN SOFTWARE



1. OBJETIVO

Realizar un sistema que se encuentre acorde a las necesidades de la empresa contratante y que denote las destrezas, habilidades y capacidades de los integrantes de Quitusoft Estudio Informático.

2. ALCANCE


Este plan abarca desde dar a conocer el contrato de licencia de usuario final al cliente, hasta la validación de funcionamiento del sistema.

3. PERSONAL ENCARGADO

Analista de Sistemas

4. POLÍTICAS

- ✓ El analista de sistemas deberá contactarse con el cliente para conocer las especificaciones del programa que desean que sea desarrollado. El especialista en procesamiento automático de datos debe verificar antes de la fecha de instalación los requerimientos mínimos de Hardware y Software en los computadores del cliente.

<p style="text-align: center;">QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">DESARROLLO E INSTALACIÓN SOFTWARE</p>	 <p style="text-align: center;">QituSoft Estudio Informático</p>
---	--

- ✓ El Jefe de Marketing y ventas debe asegurarse que el paquete de instalación este completo (Factura, Producto-Software, obsequios promocionales, etc.)
- ✓ El vendedor asignado tiene que hacer leer y firmar el CLUF al cliente y traer una copia a las oficinas de QITUSOFT Estudio Informático.

5. DEFINICIONES

RESPALDO: Es la obtención de una copia de los datos en otro medio magnético, de tal modo que a partir de dicha copia es posible restaurar el sistema al momento de haber realizado el respaldo.

CLUF: Contrato de Licencia para Usuario Final

USUARIO: Número de licencias del Producto-Software.

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO
PLAN DE CALIDAD
DESARROLLO E INSTALACIÓN SOFTWARE

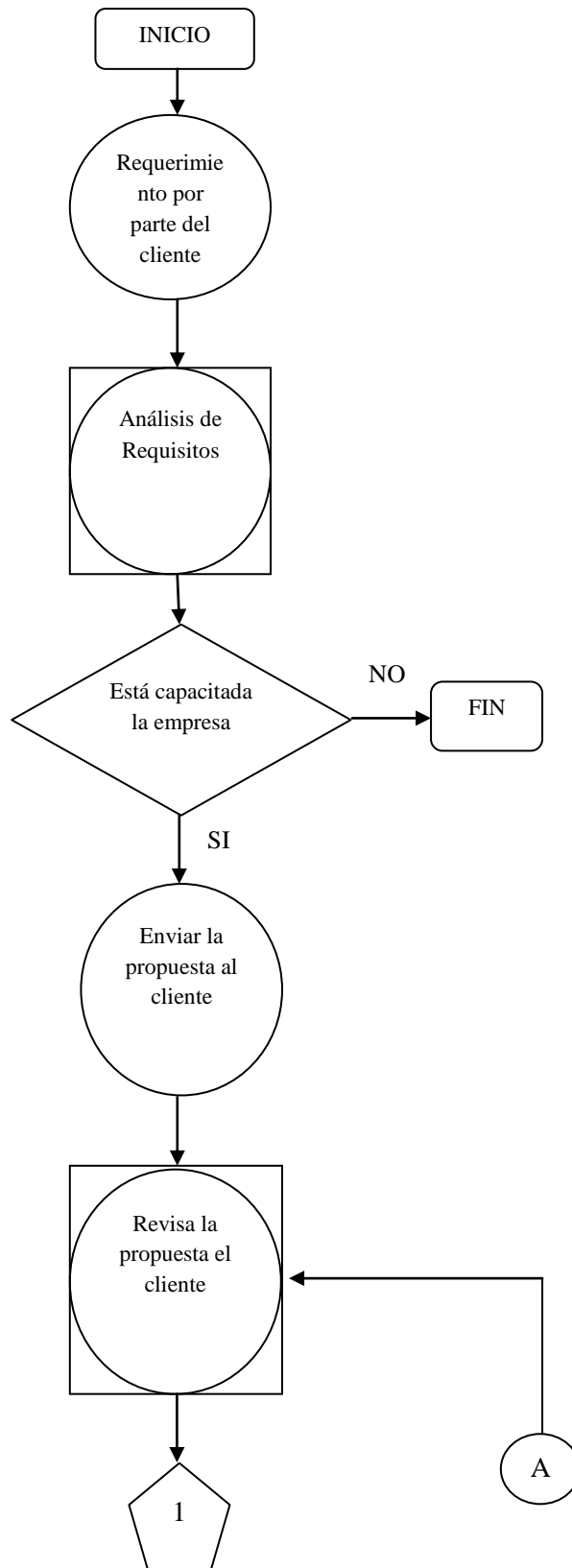


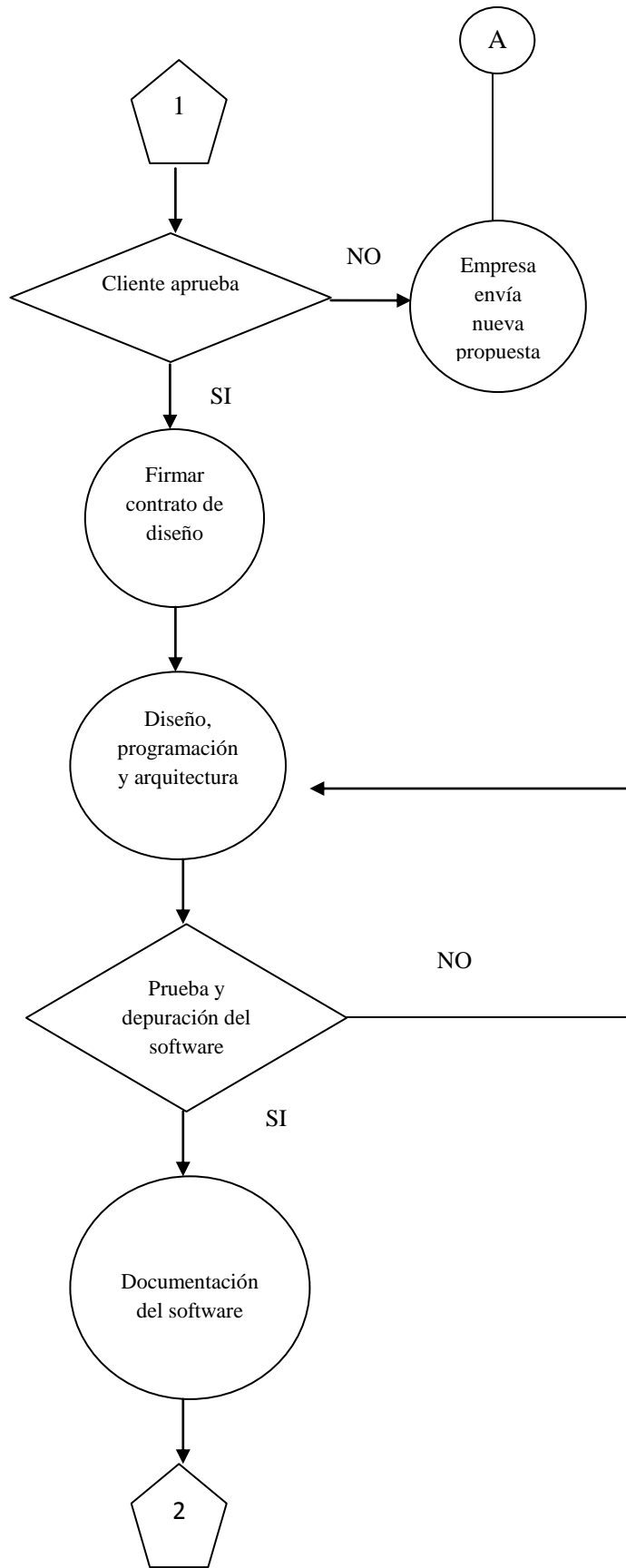
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

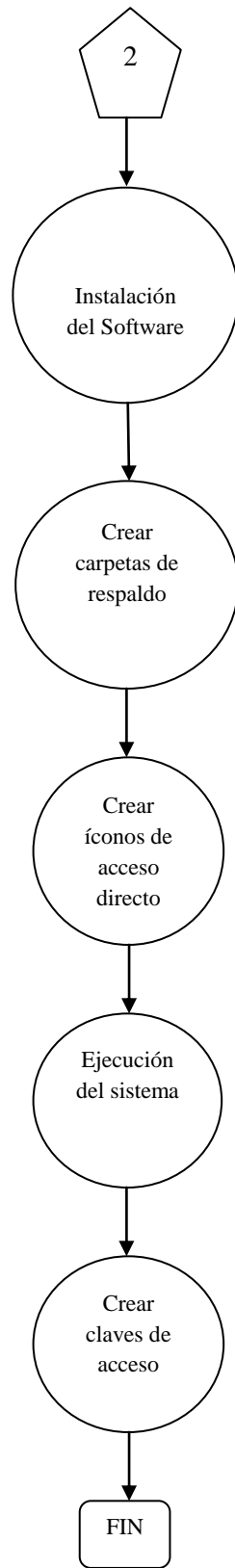
Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	EQUIPOS O MATERIALES
1	Solicitar los requerimientos por parte del cliente	
2	Determinar si la empresa cumple con los requisitos solicitados por el cliente	
3	Enviar la propuesta al cliente con la versión del software y el precio del mismo	
4	Revisar si el cliente aprobó la propuesta enviada	
5	Firmar el contrato para empezar el diseño verificando que cuente con todas las cláusulas necesarias	
6	Diseñar, programar y dar el formato al software tal como el cliente lo solicitó	Computadora para realizar la programación, hoja de especificaciones del cliente
7	Instalación, pruebas y depuración del software realizado	Un computador que cumpla con los requerimientos de hardware para implementar el programa
8	Documentación del software realizado	Cd, para copiar información

9	Instalación del software en las computadoras del cliente	
10	De acuerdo al sistema que se realizó se deberán crear carpetas de respaldo de la información	Todas las computadoras donde se instale el sistema
11	Crear íconos de acceso al sistema , es decir un ícono de archivo ejecutable	Todas las computadoras donde se instale el sistema
12	Verificar que el sistema sea ejecutado sin dar ningún error	Todas las computadoras donde se instale el sistema
13	Crear claves de acceso en cada computador donde se instaló el sistema	Todas las computadoras donde se instale el sistema

7. DESCRIPCIÓN DEL PLAN







QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO

PLAN DE CALIDAD

CARGA DE DATOS EN EL SISTEMA



1. OBJETIVO

Transferir los datos del sistema anterior que utilizaba la empresa contratante evitando errores en la transferencia.

2. ALCANCE

Este plan abarca desde la ejecución de la aplicación para cargar datos hasta la validación del funcionamiento del sistema.

3. PERSONAL ENCARGADO

Especialista en procesamiento automático de datos

4. POLÍTICAS

- ✓ Confidencialidad con los datos

5. DEFINICIONES

No aplica

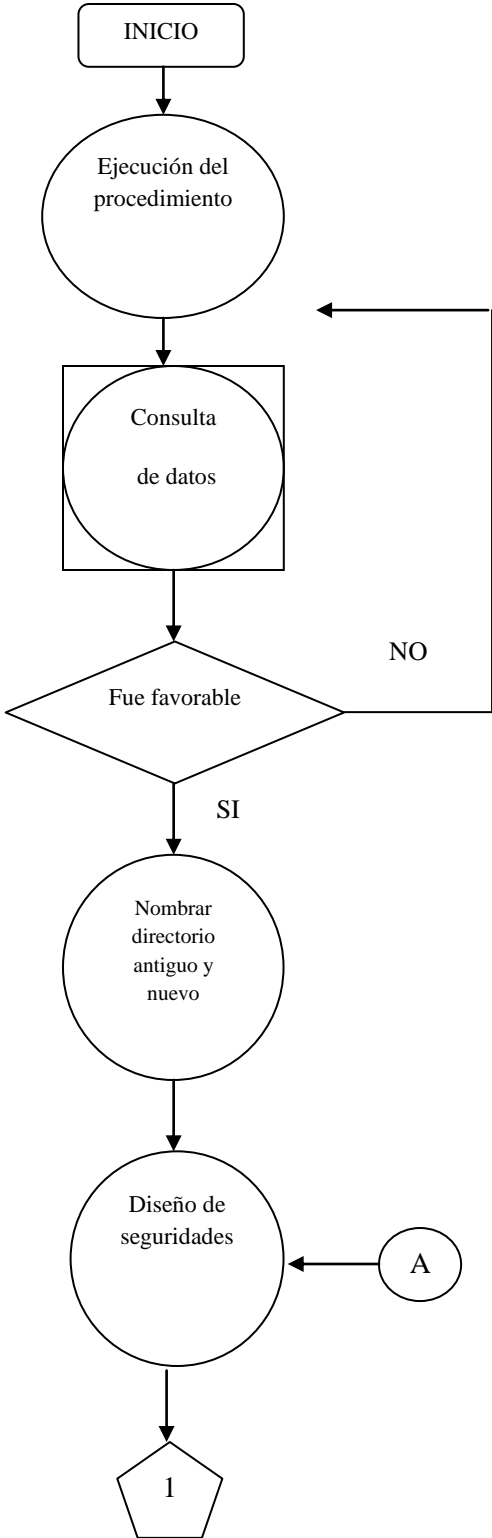
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO
PLAN DE CALIDAD
CARGA DE DATOS EN EL SISTEMA

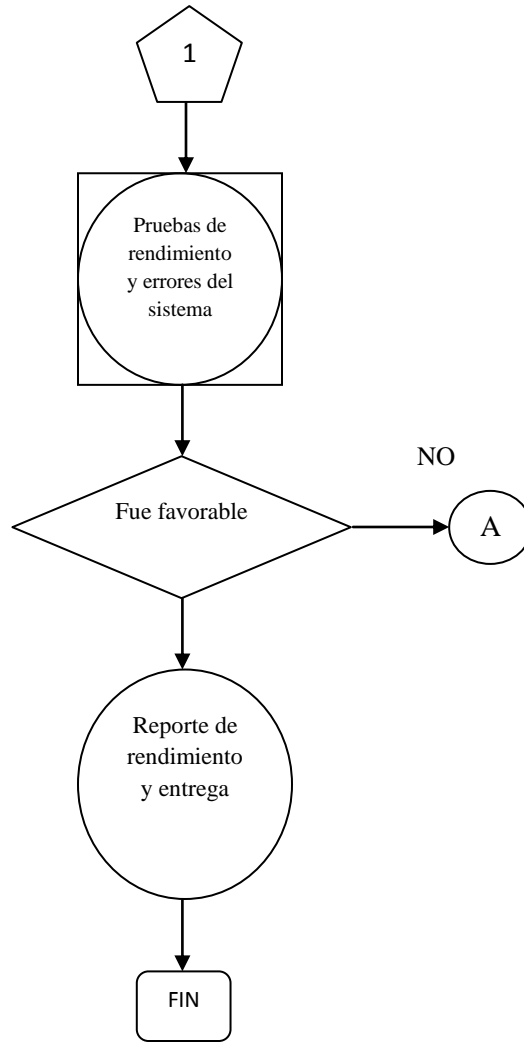


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	EQUIPOS O MATERIALES
1	Transferencia de datos del sistema anterior al nuevo	Todas las computadoras donde se instale el sistema
2	Verificar que los datos se transfirieron con éxito realizando una consulta	Todas las computadoras donde se instale el sistema
3	Dar un nombre al directorio antiguo y nuevo para su diferenciación	Todas las computadoras donde se instale el sistema
4	Crear seguridades para la base de datos para proteger la información	Todas las computadoras donde se instale el sistema
5	Verificar si las seguridades y la información trabajan adecuadamente	Todas las computadoras donde se instale el sistema
6	Realizar reportes del rendimiento del sistema para que el cliente tenga un respaldo	Reporte

7. DESCRIPCIÓN DEL PLAN





DESARROLLO WEB

<p style="text-align: center;">QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">DESARROLLO WEB</p>	 <p style="text-align: center;">QituSoft Estudio Informático</p>
--	--

1. OBJETIVO

Realizar una página web acorde a las necesidades de la empresa tomando en cuenta la facilidad de manejo para el usuario; así se podrá denotar las capacidades y habilidades de los integrantes de QituSoft Estudio Informático.

2. ALCANCE

Este plan abarca desde dar a conocer el contrato de licencia de usuario final al cliente, hasta la validación de funcionamiento de la página web.

3. PERSONAL ENCARGADO

Analista de Sistemas y el Programador en Orientación Web

4. POLÍTICAS

- ✓ El analista de sistemas deberá contactarse con el cliente para conocer las especificaciones de la página web que desea desarrollar.
- ✓ El programador en orientación web debe verificar que la página se encuentre acorde a las exigencias del cliente.
- ✓ El vendedor asignado tiene que hacer leer y firmar el CLUF al cliente y traer una copia a las oficinas de QITUSOFT Estudio Informático.

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO

PLAN DE CALIDAD

DESARROLLO WEB



5. DEFINICIONES

PÁGINA WEB: es un documento adaptado para la Web y que normalmente forma parte de un sitio web. Su principal característica son los hiperenlaces a otras páginas, siendo esto el fundamento de la Web.

USUARIO: Número de licencias del Producto-Software.

HIPERENLACE: es un elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso, por ejemplo, otro documento o un punto específico del mismo o de otro documento. Combinado con una red de datos y un protocolo de acceso, un hiperenlace permite acceder al recurso referenciado en diferentes formas, como visitarlo con un agente de navegación, mostrarlo como parte del documento referenciador o guardarlo localmente.

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO

PLAN DE CALIDAD

DESARROLLO WEB

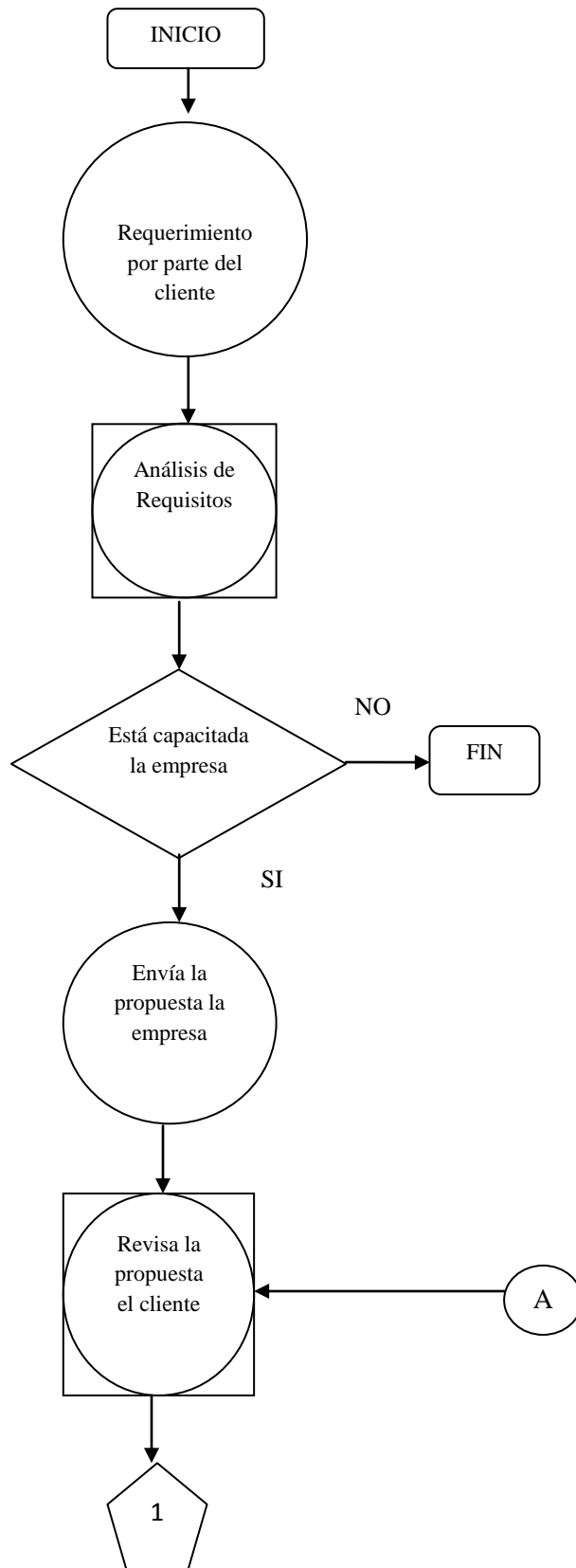


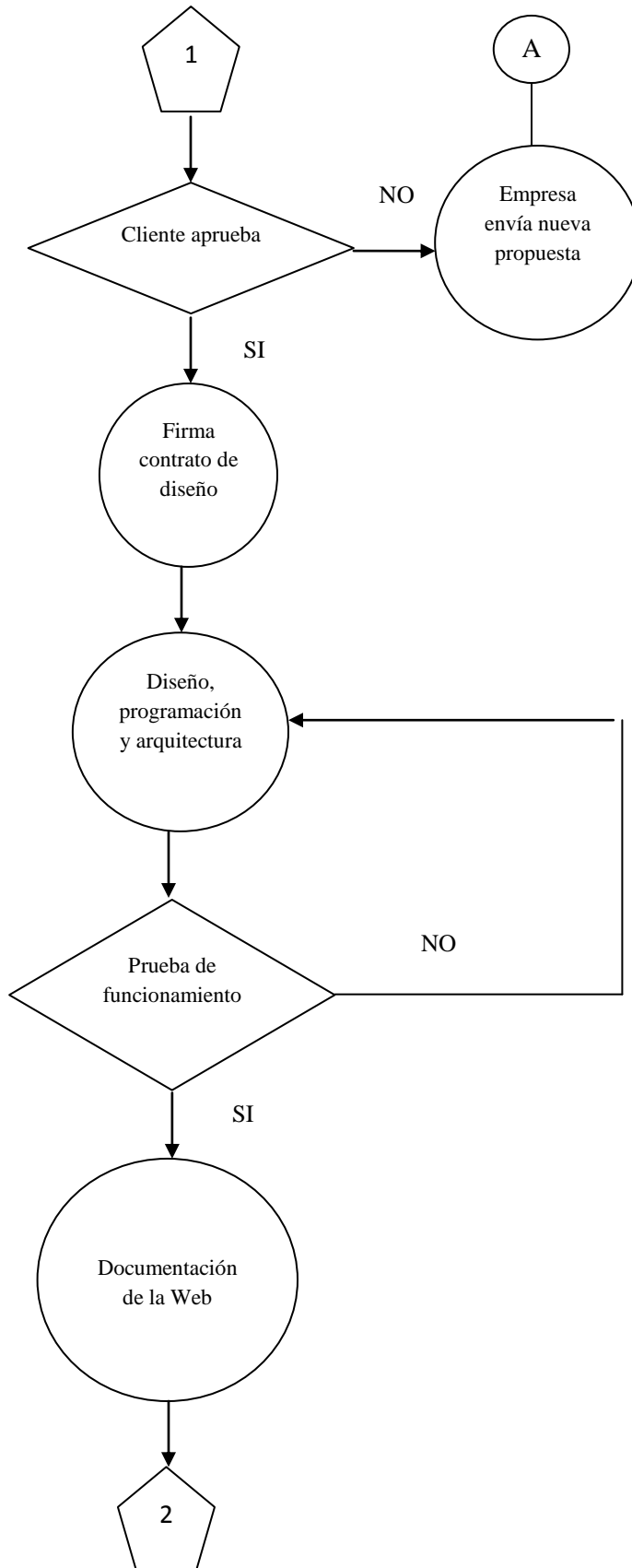
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

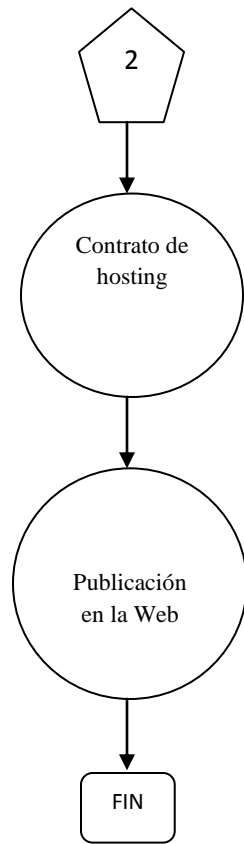
Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	EQUIPOS O MATERIALES
1	Solicitar los requerimientos por parte del cliente	
2	Determinar si la empresa cumple con los requisitos solicitados por el cliente	
3	Enviar la propuesta al cliente con la versión del software y el precio del mismo	
4	Revisar si el cliente aprobó la propuesta enviada	
5	Firmar el contrato para empezar el diseño verificando que cuente con todas las clausulas necesarias	
6	Diseñar, programar y dar el formato al software tal como el cliente lo solicitó	Plataforma solicitada, hoja de especificaciones del cliente
7	Revisar el funcionamiento y realizar pruebas de funcionamiento	Computadora con acceso a internet
8	Documentación de la página realizada	Cd, para copiar información
9	Contratar el hosting para poder subir los datos	Proveedores de hosting

10	Publicación en la web	Proveedores de hosting
11	Crear íconos de acceso al sistema , es decir un ícono de archivo ejecutable	Todas las computadoras donde se instale el sistema

7. DESCRIPCIÓN DEL PLAN







SOPORTE TÉCNICO

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO
PLAN DE CALIDAD
SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO



1. OBJETIVO

Brindar ayuda a los clientes de QUITUSOFT Estudio Informático, vía telefónica, en lo relacionado a problemas puntuales de software y página Web.

2. ALCANCE

El plan abarca desde la recepción de la llamada por parte de QUITUSOFT Estudio Informático, hasta registrar el resultado de la conversación en el “Historial de Soporte Telefónico”.

3. PERSONAL ENCARGADO

Técnico en Soporte y Mantenimiento

4. POLÍTICAS

- ✓ Es obligación del Jefe del Departamento Técnico revisar la vigencia del contrato, así como el estado de cuenta del cliente para poder proceder a brindar el servicio.
- ✓ El tiempo límite de Atención vía telefónica será de 15 a 20 minutos por cliente, si se excede este tiempo es necesario enviar un soporte técnico presencial.

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO
PLAN DE CALIDAD
SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO



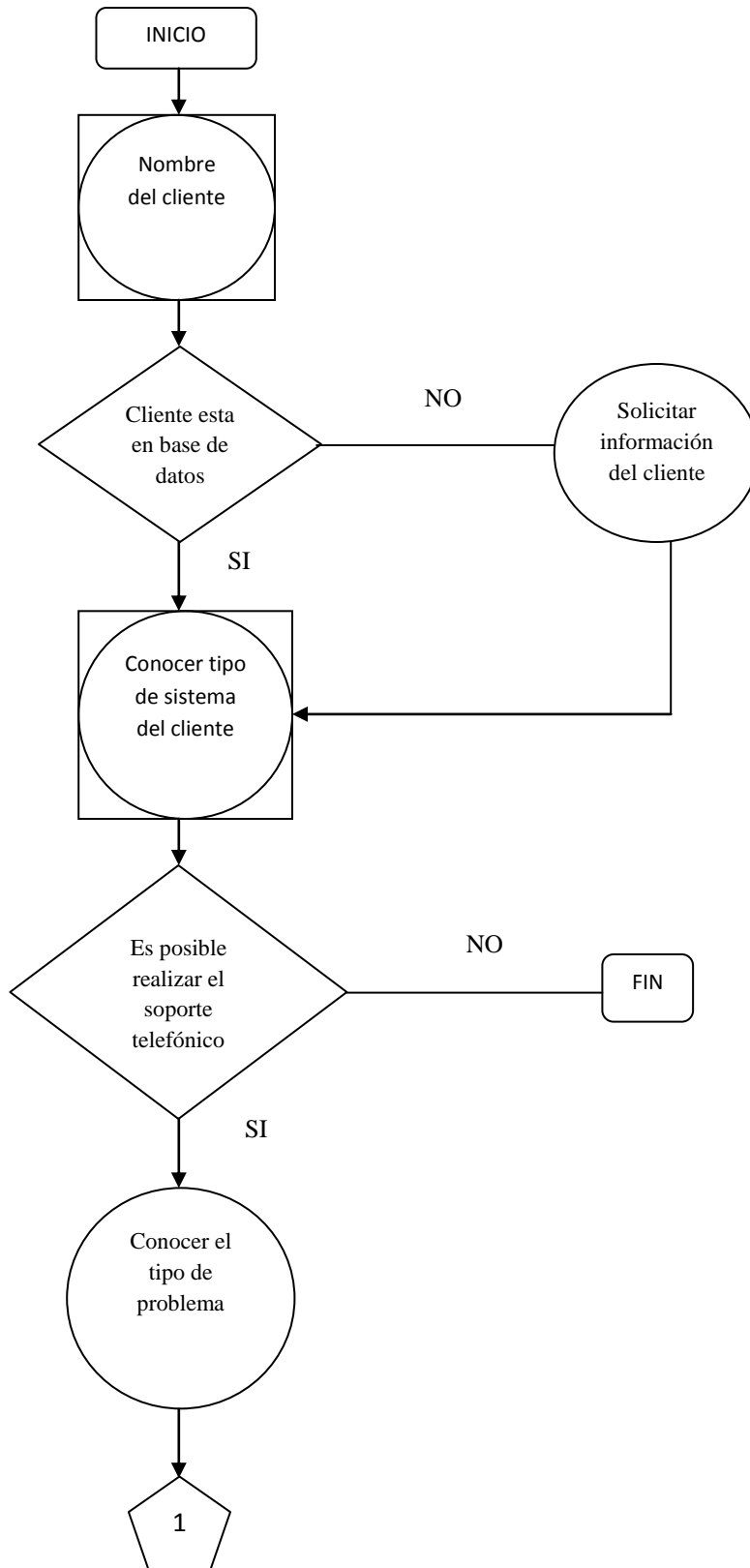
5. DEFINICIONES

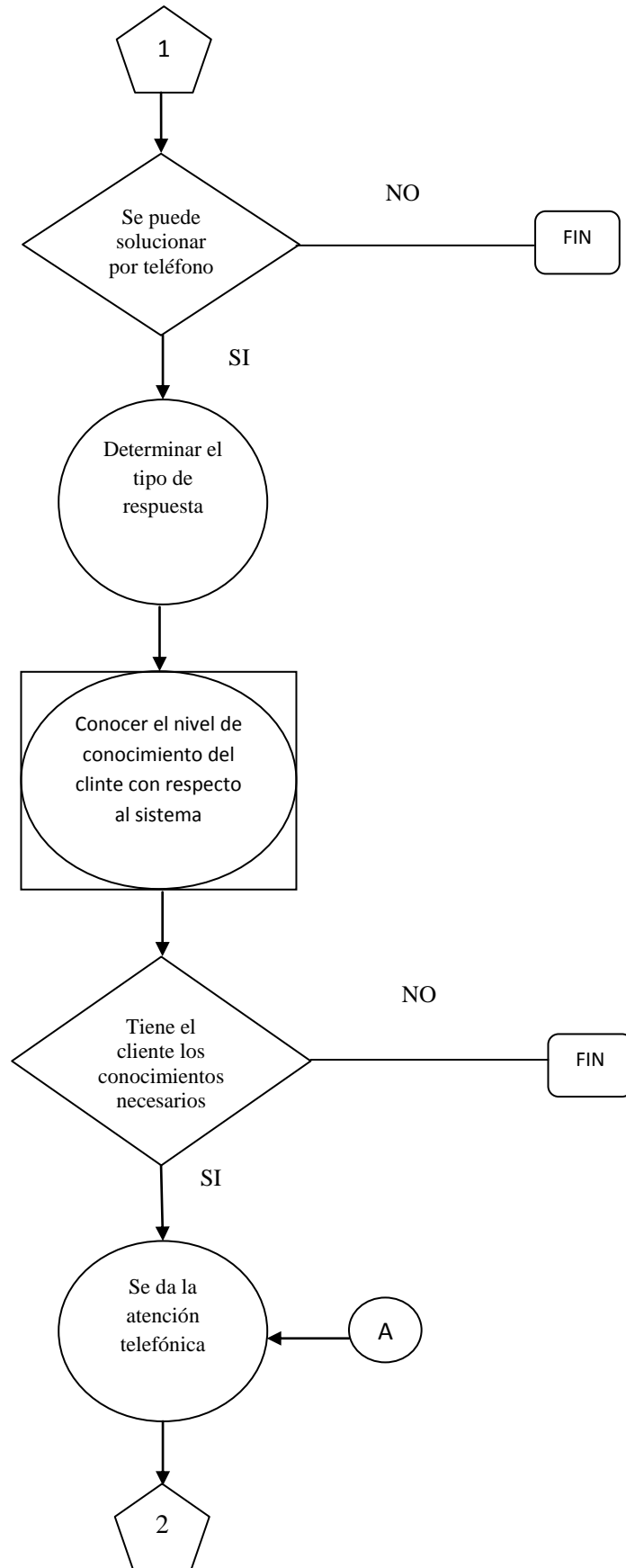
PROBLEMAS FRECUENTES: Registro en el cual están detallados los problemas más frecuentes de los sistemas y sus posibles soluciones.

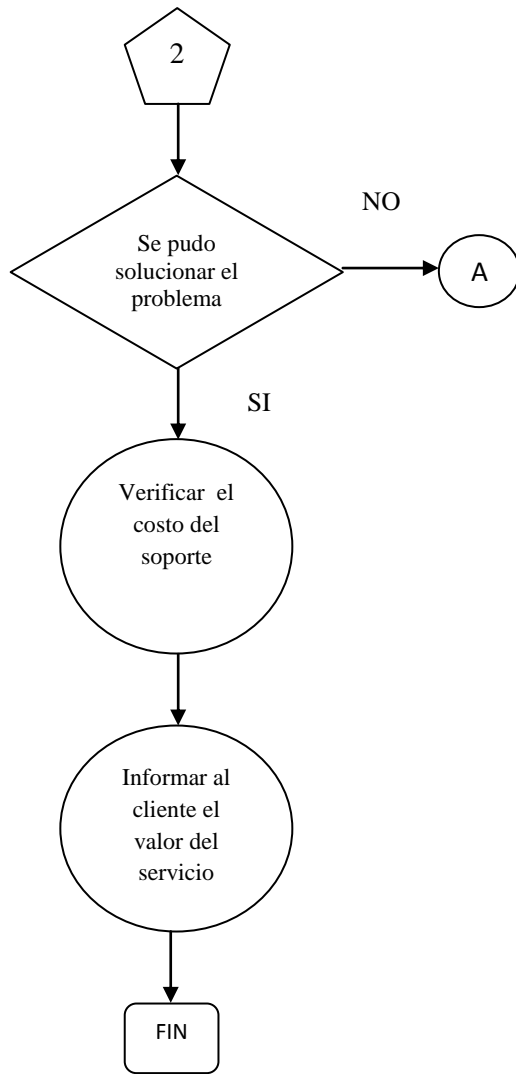
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	EQUIPOS O MATERIALES
1	Constancia del nombre del cliente en la base de datos	Computador en el cual conste la base de datos de los cliente
2	Tomar todos los datos del cliente como nombre, dirección, número telefónico	
3	Saber si el sistema que utiliza fue elaborado por la empresa	Computador en el cual conste la base de datos de los cliente
4	Conocer si el problema es un problema frecuente y puede ser solucionado por el técnico en soporte	
5	Conocer las posibles soluciones que se puede dar al cliente	
6	Saber cuánto conoce el cliente sobre el funcionamiento del sistema	
7	No tardar más de 20 minutos en la atención telefónica	
8	Determinar si es necesario una visita técnica y determinar el costo de la misma	

7. DESCRIPCIÓN DEL PLAN







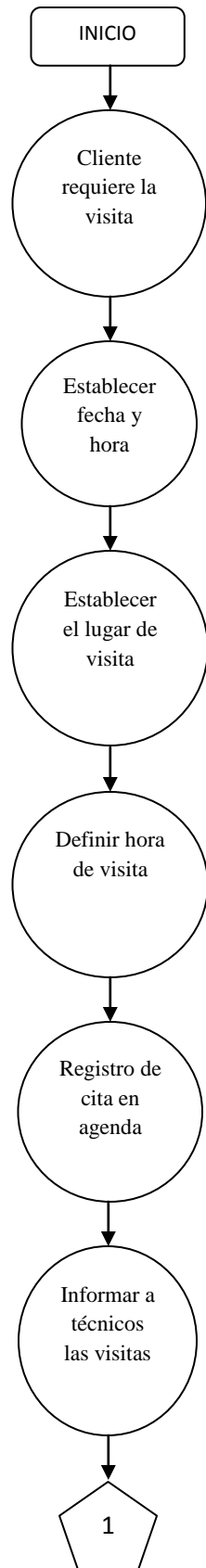
QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO
PLAN DE CALIDAD
SOPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

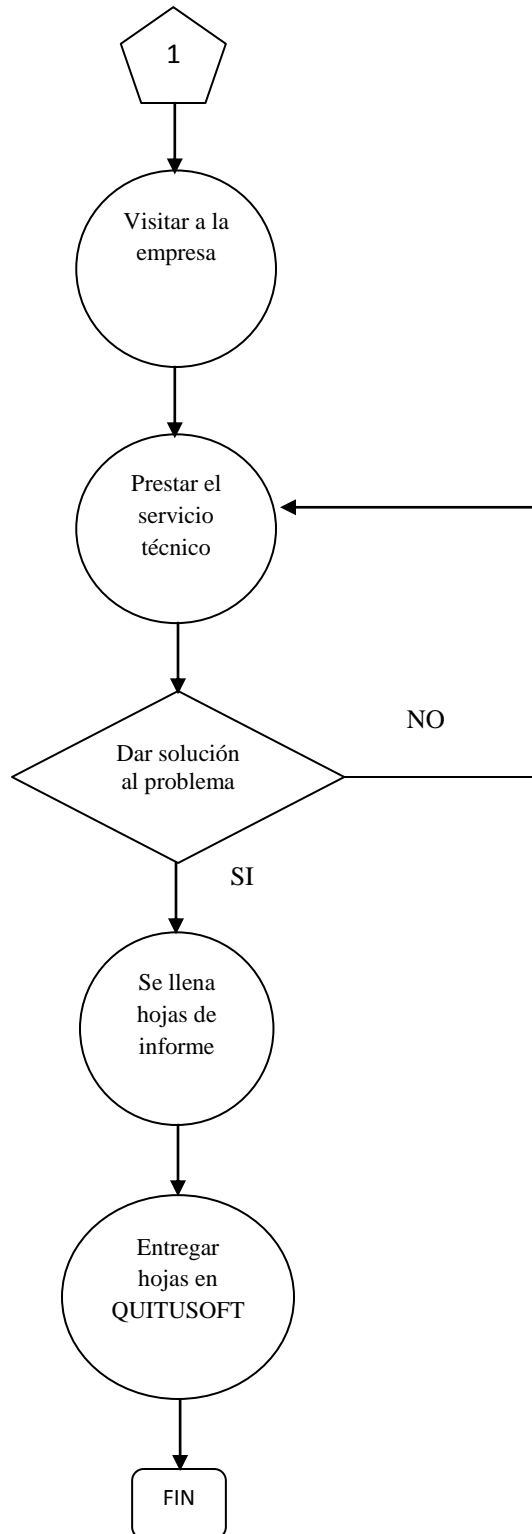


6.1. PUNTOS DE CONTROL

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	EQUIPOS O MATERIALES
1	Requiere el cliente la visita	
2	Acordar la fecha y la hora en que se realizará la visita	
3	Conocer el lugar de la visita	
4	Dar a conocer al cliente que el horario será a partir de las 14:00	
5	Pedir a la secretaria que se registre la visita en la agenda de visitas técnicas	Agenda de visitas técnicas
6	Comunicar al técnico de soporte las visitas programadas	
7	Verificar la ubicación de la visita técnica	
8	Al llegar a la empresa prestar el servicio técnico	
9	Al realizar la visita se debe llenar las hojas de la visita técnica	Hojas de visita técnica
10	Entregar las hojas de la visita técnica en Quitusoft Estudio Informático	

7.1. DESCRIPCIÓN DEL PLAN





COMPU – TUNING

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO
PLAN DE CALIDAD
COMPU – TUNING HARDWARE Y SOFTWARE



1. OBJETIVO

Brindar un servicio de personalización de hardware y software al cliente, tomando en cuenta los gustos del mismo.

2. ALCANCE


El plan abarca desde la información que puede brindar al cliente en cuanto a gustos y preferencias, hasta el momento de entrega de hardware o software.

3. PERSONAL ENCARGADO

Técnico en Soporte y Mantenimiento

4. POLÍTICAS

- ✓ Es técnico en soporte y mantenimiento deberá conocer con exactitud las preferencias del cliente y la disponibilidad de Quitusoft para cumplir con sus expectativas.
- ✓ Se deberá contar con varios diseños para lograr cubrir con las expectativas del cliente.
- ✓ El tiempo de entrega del hardware o software será 8 días laborables.

<p>QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO</p> <p>PLAN DE CALIDAD</p> <p>COMPU – TUNING HARDWARE Y SOFTWARE</p>	
--	---

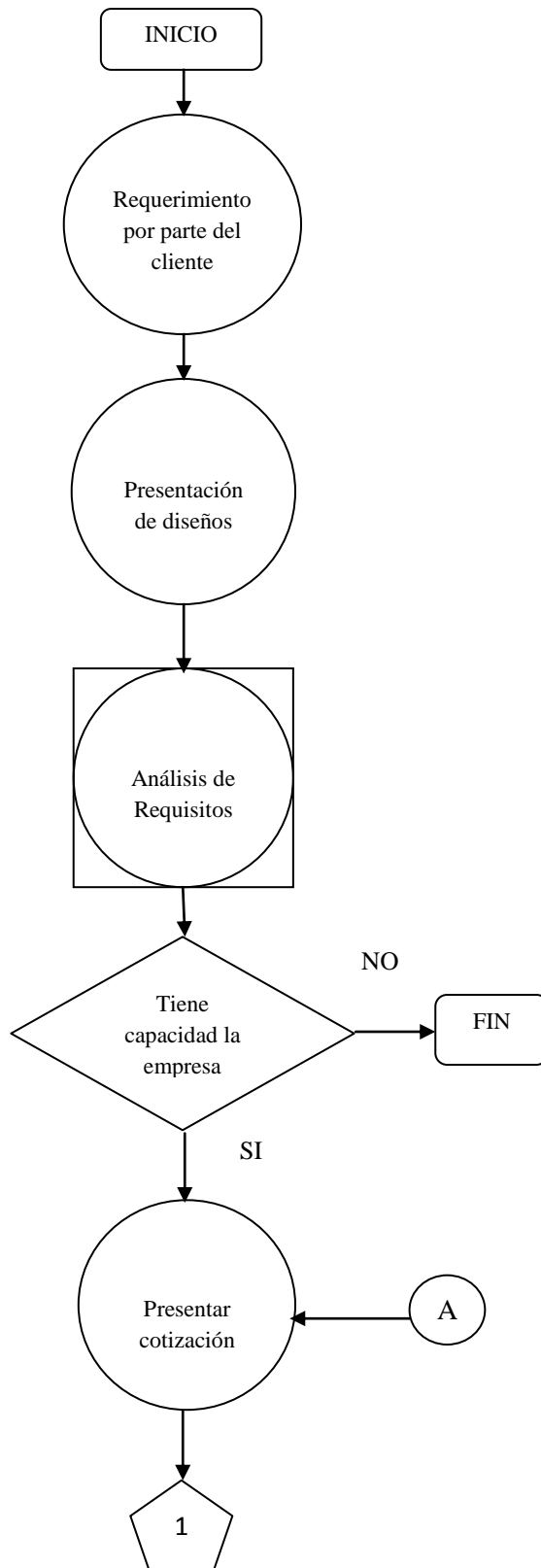
5. DEFINICIONES

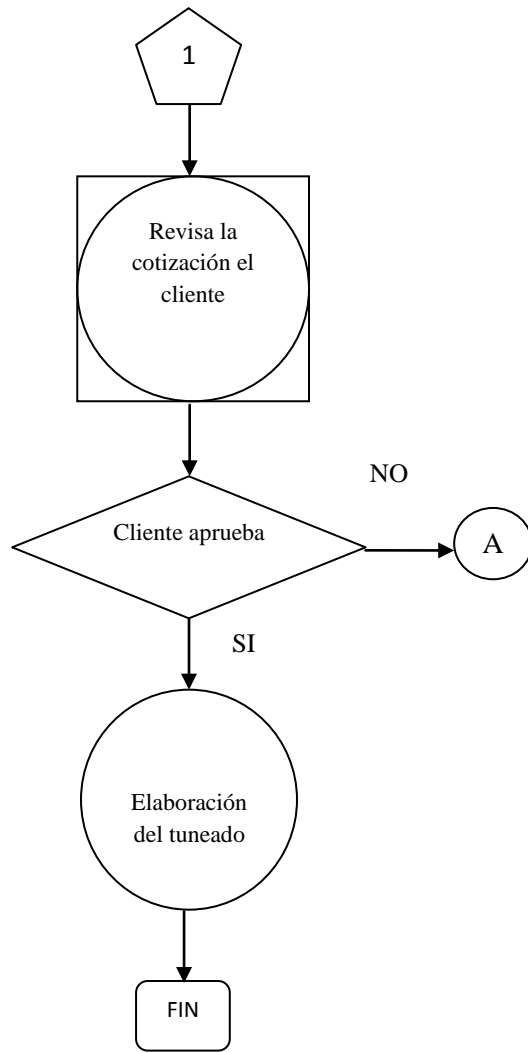
COMPU – TUNING: Es el ensamblaje de un computador con accesorios de acuerdo al gusto y preferencias del consumidor.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	EQUIPOS O MATERIALES
1	Solicitar los requerimientos por parte del cliente	
2	Presentar los diseños con los que trabaja la empresa	Catálogo de diseños
3	Determinar si la empresa cumple con los requisitos solicitados por el cliente	
4	Especificar el precio, dependiendo de la complejidad	
5	Aprobación de la cotización por parte del cliente	
6	Elaboración del tuneado con el diseño elegido	Diseño, pintura y soplete

7. DESCRIPCIÓN DEL PLAN





3.3. DESARROLLO DEL PROYECTO DE PUBLICIDAD

A continuación se detalla la publicidad que se planteará a Quitusoft Estudio Informático, con lo cual se logrará cumplir con los objetivos propuestos y con el plan operativo planteado.

3.3.1.1. LOGOTIPO

Quitusoft Estudio Informático no cuenta con un logotipo específico por lo cual se desarrollará uno que este acorde con las expectativas de los accionistas

PROPUESTA DE LOGOTIPO



3.3.1.2. ROTULO PRINCIPAL

El rótulo será ubicado en la fachada de Quitusoft Estudio Informático, para que así los clientes puedan ubicar la empresa fácilmente

FACHADA ACTUAL



PROPUESTA DE ROTULO



3.3.1.3. TARJETAS DE PRESENTACIÓN

Con la creación de las tarjetas de presentación se busca facilitar datos personales a los clientes potenciales, destacamos datos principales como es el nombre, cargo, teléfonos, dirección, correo electrónico, y sobre todo destaca el logotipo de Quitusoft Estudio Informático.



3.3.1.4. DÍPTICO

Con la creación del díptico se busca dar a conocer a los clientes sobre los servicios que presta Quitusoft Estudio Informático, para de esta manera atraer la atención de los mismos y poder cumplir con la proyección de ventas.

Anverso

Desarrollo de software

Desarrollo de Páginas Web

Venta de Equipos y Suministros

Mantenimiento de Hardware y Software

Computuning (Servicio Único)

Asesoría Informática

Diseño Publicitario



Soluciones Desde el centro del
Planeta a donde tu estas


Quito, Av. Tnte. Hupo Ortiz y Diego Vaca
de la Vepa oe3-11(Esquina)
Cel: 087136603 / Telefon: 02-3021710

Reverso

 **Desarrollo de software y Páginas Web.**

- Diseños personalizadas
- Creaciones según los requerimientos del cliente
- Seguridad en el manejo de la información



 **Asesoría Informática**


Soluciones para cualquier problema tanto en Hardware como en Software




 **Venta de Suministros, Equipos y Mantenimiento de Hardware y Software**

Venta de Insumos de Computación tal como:

- Computadores
- Impresoras
- Flash
- Memorias



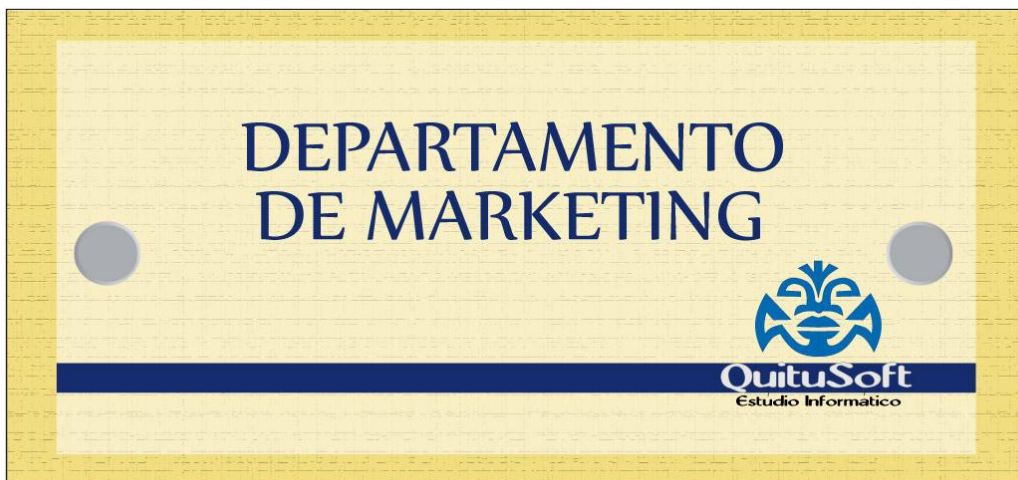
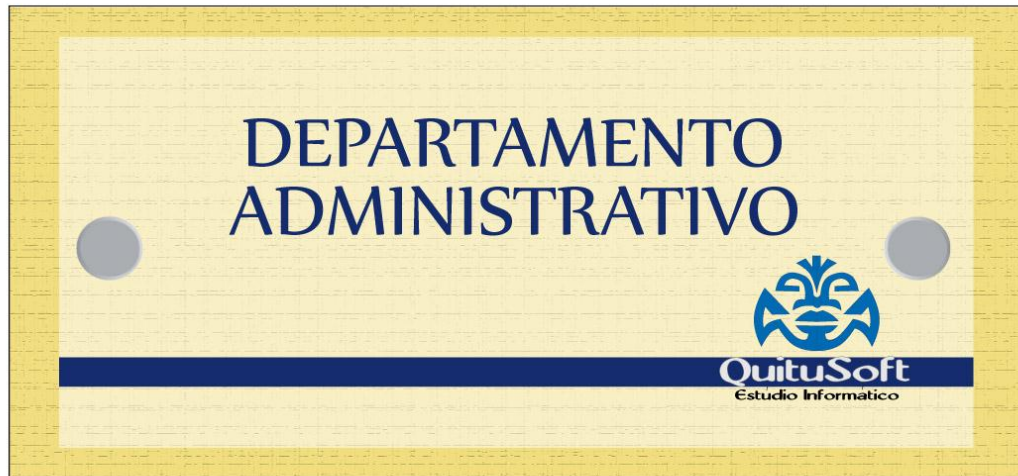
 **Diseño Publicitario**

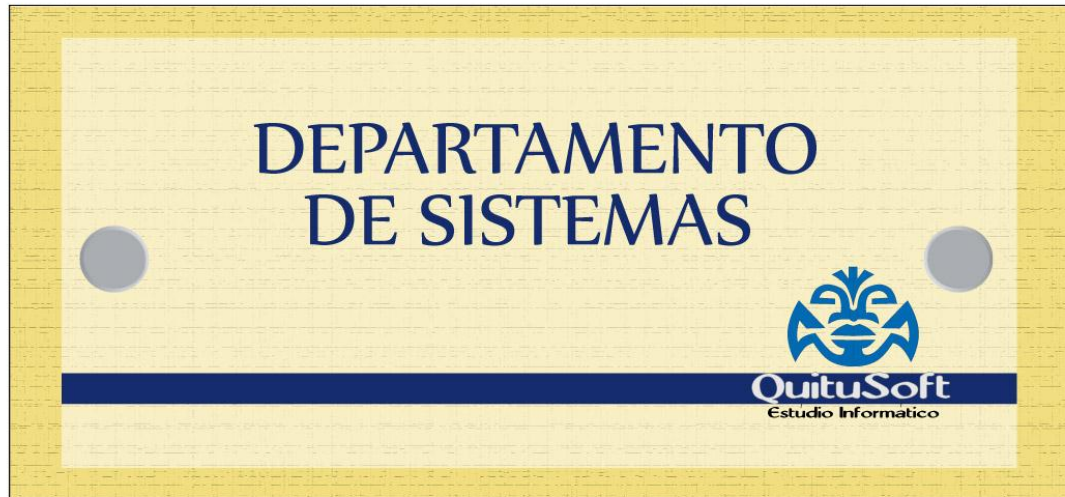
- Diseños con un estilo fresco e innovador
- Estilos según la necesidad de cada Cliente
- Diseño de Logotipos, revistas, trípticos y mas...



3.3.1.5. PUBLICACIÓN DE SEÑALIZACIÓN

Quitusoft Estudio Informático no cuenta con señalización interna por tal motivo se plantea ubicar en cada área una señalización que permita tanto a los trabajadores como a los clientes definir una mejor organización.





3.3.1.6. PAPELERIA

La papelería permite fortalecer la identidad de Quitusoft Estudio Informático, ya sea de manera interna con los empleados así como también con los clientes, es por esto que se presenta a continuación una hoja membretada, un sobre, una carpeta y un menú de servicios, en los cuales se destaca colores y logo.

HOJA MEMBRETADA



Quito, Av. Tnte. Hugo Ortiz y Diego Vaca de la Vega 0e3-11(Esquina)
Cel: 087136603 / Telefax: 02-3021710
Mail: quitusoft@hotmail.com

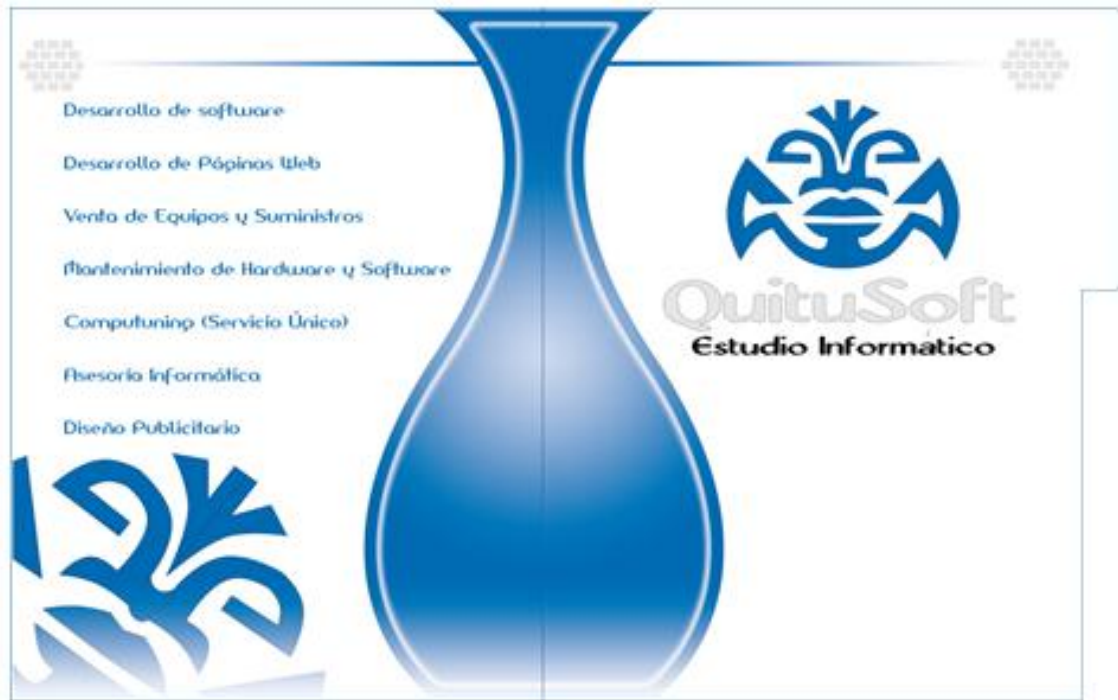
SOBRE



CARPETA

Reverso

Anverso



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS FINANCIERO

CAPITULO IV

4. ANALISIS FINANCIERO

“ El análisis de los proyectos constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u alguna otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión.

Asimismo, al analizar los proyectos de inversión se determinan los costos de oportunidad en que se incurre al invertir al momento para obtener beneficios al instante, mientras se sacrifican las posibilidades de beneficios futuros, o si es posible privar el beneficio actual para trasladarlo al futuro, al tener como base específica a las inversiones.

Una de las evaluaciones que deben de realizarse para apoyar la toma de decisiones en lo que respecta a la inversión de un proyecto, es la que se refiere a la evaluación financiera, que se apoya en el cálculo de los aspectos financieros del proyecto.”¹⁷

Por lo tanto este capítulo tiene como finalidad determinar la factibilidad financiera de la Microempresa Quitusoft Estudio Informático estableciendo, cual es el monto de inversión necesario para iniciar sus actividades, en cuanto tiempo se obtendrá la recuperación del mismo y si existe o no viabilidad en el desarrollo de dicho proyecto.

¹⁷ <http://www.monografias.com/trabajos7/anfi/anfi.shtml>

4.1. DETERMINACION DE LA INVERSION

Para iniciar sus actividades Quitusoft Estudio Informático requiere de una inversión de \$12.530,00 valor con el cual se harán los siguientes gastos:

CUADRO N° 38

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO		
INVERSIÓN DE CAPITAL Y OPERACIÓN		
Inversión		
Consultoría	1.500,00	
Constitución de la Empresa	150,00	
Publicidad y Material POP	400,00	
Creación base de datos de correos electrónicos	150,00	
Capacitación de personal	500,00	
Exposición del servicio en lugares públicos	60,00	
Movilización anual del personal	1.200,00	
Adecuación y seguridad del local	8.570,00	
SUBTOTAL		12.530,00
Valor para imprevistos		2.470,00
TOTAL INVERSIÓN INICIAL		15.000,00

Elaborado por: Autoras de la Tesis

Después de definir el valor necesario para la inversión se determina de dónde se obtendrá, de esta manera \$5.000,00 serán asumidos por los accionistas y se realizará un préstamo bancario de \$10.000,00 quedando un saldo de \$2.470,00 que serán utilizados para cualquier gasto fortuito que se presente y no haya sido tomado en cuenta hasta el momento.

El préstamo bancario se deberá cancelar en un período de 3 años con una tasa de interés del 15% establecida por el banco. A continuación se encuentra detallada la tabla de amortización en base a la cual se cumplirán los pagos anuales.

CUADRO Nº 39

TABLA DE AMORTIZACIÓN			
CAPITAL	10.000,00		
INTERÉS	15%		
CUOTAS	36		
CUOTA	DIVIDENDO	INTERES	CUOTA
1	346,65	125,00	471,65
2	346,65	122,23	468,88
3	346,65	119,42	466,08
4	346,65	116,58	463,24
5	346,65	113,71	460,36
6	346,65	110,80	457,45
7	346,65	107,85	454,50
8	346,65	104,86	451,52
9	346,65	101,84	448,49
10	346,65	98,78	445,43
11	346,65	95,68	442,34
12	346,65	92,54	439,20
13	346,65	89,37	436,02
14	346,65	86,15	432,81
15	346,65	82,90	429,55
16	346,65	79,60	426,25
17	346,65	76,26	422,91
18	346,65	72,88	419,53
19	346,65	69,46	416,11
20	346,65	65,99	412,65
21	346,65	62,49	409,14
22	346,65	58,93	405,59
23	346,65	55,34	401,99
24	346,65	51,70	398,35
25	346,65	48,01	394,66
26	346,65	44,28	390,93
27	346,65	40,50	387,15
28	346,65	36,67	383,32
29	346,65	32,79	379,45
30	346,65	28,87	375,52
31	346,65	24,90	371,55
32	346,65	20,88	367,53
33	346,65	16,80	363,46
34	346,65	12,68	359,33
35	346,65	8,51	355,16
36	346,65	4,28	350,93
TOTAL	12.479,52	2.479,52	14.959,04

Elaborado por: Autoras de la Tesis

4.2. GASTOS ADMINISTRATIVOS

Los gastos son rubros básicos que Quitusoft Estudio Informático debe cubrir mensualmente para realizar sus actividades han sido proyectados según la inflación esperada de cada año.

El sueldo inicial para los accionistas del proyecto y el personal administrativo ha sido establecido a partir del sueldo básico fijado por el estado y de acuerdo a su perfil, para los siguientes años este sueldo y los beneficios de ley que se deben pagar se incrementan según la inflación esperada para cada año. Además en año 2014 será necesario incrementar el personal técnico.

Los servicios básicos iniciales, el arriendo y suministros de oficina han sido tomados en base a estimados y en comparación a la competencia, así también se incrementan según la inflación.

CUADRO N° 40

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
GASTOS	2011	2012	2013	2014	2015
IESS	3703,32	3969,92	4580,57	4795,86	6070,94
Beneficios Sociales	8270,00	8826,39	9969,78	10438,36	13305,29
Sueldos y Salarios	19680,00	21315,86	25800,00	27012,60	32593,15
Servicios Básicos	5520,00	5805,38	6082,30	6368,17	6659,83
Suministros	840,00	883,43	925,57	969,07	1013,45
Arriendos	3600,00	3786,12	3966,72	4153,15	4343,37
Seguridad	2640,00	2776,49	2908,93	3045,65	3185,14
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	44253,32	47363,59	54233,86	56782,85	67171,17

Elaborado por: Autoras de la Tesis

4.3. PROYECCION DE VENTAS

Para realizar esta proyección se toma como base las ventas mensuales de la competencia y se incrementa en un 5% de acuerdo a la tasa del mercado, los precios se han establecido en base a las encuestas realizadas a los posibles clientes y después de hacer una comparación con los precios fijados por la competencia, así también se incrementarán de acuerdo al porcentaje de inflación de cada año.

En este caso podemos definir como ingresos al dinero generado por las ventas de los servicios y equipos que Quitusoft Estudio Informático ofrece a sus clientes. Servicios y equipos que detallamos a continuación:

CUADRO N° 41

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO					
VENTAS PROYECTADAS EN DÓLARES					
PRODUCTOS	2011	2012	2013	2014	2015
Software Contable	9.821,42	10.845,65	11.931,13	13.116,49	19.938,19
Software de RRHH	3.303,57	3.648,08	4.013,20	4.411,91	8.798,99
Computadora de escritorio básica	12.675,00	13.996,81	15.397,68	16.927,44	18.773,18
Computadora de escritorio avanzada	9.360,00	10.336,11	11.370,60	12.500,27	14.390,27
Portatil Lista A	4.158,00	4.591,62	5.051,17	5.553,00	6.392,60
Portatil Lista B	11.592,00	12.800,87	14.082,05	15.481,10	17.821,79
Portatil Lista C	6.860,00	7.575,40	8.333,58	9.161,52	11.319,19
Portatil Lista D	4.471,05	4.937,31	5.431,46	5.971,08	7.377,36
Impresora Lista A	520,00	574,23	631,70	694,46	808,61
Impresora Lista B	702,00	775,21	852,79	937,52	1.128,68
Impresora Lista C	1.341,60	1.481,51	1.629,79	1.791,70	2.157,02
Compu-Tuning hardware y software	1.800,00	1.987,71	2.186,65	2.403,90	2.640,68
Diseño de páginas Web	1.800,00	1.987,71	2.186,65	2.403,90	3.274,09
Mantenimiento hardware y software cliente final	760,00	839,26	923,25	1.014,98	1.086,80
Mantenimiento hardware y software empresas	3.360,00	3.710,40	4.081,75	4.487,27	4.737,13
Asesoría Informática (por hora)	3.600,00	3.975,43	4.373,31	4.807,79	5.066,00
TOTAL EN VENTAS	76.124,64	84.063,30	92.476,77	101.664,34	125.710,56

Elaborado por: Autoras de la Tesis

4.4. ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

El Estado de Resultados, frecuentemente denominado Estado de Pérdidas y Ganancias presenta los resultados de las operaciones de negocios realizadas durante un período específico (un trimestre o un año). Este documento resume los ingresos generados y los gastos en que haya incurrido la empresa durante el período contable en cuestión ¹⁸

Es importante desarrollar el Estado de Pérdidas y Ganancias en este proyecto para establecer los ingresos y egresos de acuerdo a la gestión de la microempresa. Este resumen de los movimientos económicos dentro de un período anual determinará el monto de utilidad neta para Quitusoft Estudio Informático.

Como gastos administrativos se considera a los rubros incurridos para el mantenimiento de la oficina así como los sueldos para el personal. Además los activos fijos que se adquirirán tendrán un valor de depreciación que representa un gasto para la microempresa.

Los gastos de ventas están tomados en cuenta dentro del plan operativo que también se necesitan para iniciar las actividades y así como todos los gastos se incrementarán de acuerdo a la inflación de cada año.

El préstamo bancario se termina de cancelar en el año 2013 y cumplido este compromiso la microempresa está en la capacidad de adquirir uno nuevo en el 2014 con el cual se comprará un automóvil para uso de la oficina.

¹⁸ Besley Scott, Brigham Eugene F, Fundamentos de Administración Financiera pag 97

CUADRO N° 42

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO					
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS PROYECTADO (EN DÓLARES)					
CUENTAS	2011	2012	2013	2014	2015
<u>INGRESOS</u>					
Ventas	76.124,64	84.063,30	92.476,77	101.664,34	125.710,56
(-)Costo de Ventas	23.661,45	25.561,07	26.101,50	28.564,33	35.508,61
TOTAL INGRESOS	52.463,19	58.502,23	66.375,27	73.100,01	90.201,95
<u>EGRESOS</u>					
Gastos Administrativos	47.994,34	50.322,67	57.192,94	57.178,85	69.641,42
IESS	3.774,76	3.969,92	4.580,57	4.795,86	6.070,94
Beneficios Sociales	8.392,50	8.826,39	9.969,78	10.438,36	13.305,29
Sueldos y Salarios	20.268,00	21.315,86	25.800,00	27.012,60	32.593,15
Servicios Básicos	5.520,00	5.805,38	6.082,30	6.368,17	6.659,83
Suministros	840,00	883,43	925,57	969,07	1.013,45
Depreciación Muebles	56,50	56,50	56,50	56,50	56,50
Depreciación Equipos de Computación	2.563,08	2.563,08	2.563,08		-
Depreciación Equipos de Oficina	9,50	9,50	9,50	9,50	83,75
Depresiacion Vehiculo					2.000,00
Amortización Otros Activos	330,00	330,00	330,00	330,00	330,00
Arriendos	3.600,00	3.786,12	3.966,72	4.153,15	4.343,37
Seguridad	2.640,00	2.776,49	2.908,93	3.045,65	3.185,14
Gastos Financieros	1.309,30	851,06	319,16	1.309,30	851,06
Prestamo Bancario	1.309,30	851,06	319,16	1.309,30	851,06
Gastos de Venta	1.600,00	1.682,72	1.762,99	1.845,85	1.930,39
Publicidad	400,00	420,68	440,75	461,46	482,60
Movilización	1.200,00	1.262,04	1.322,24	1.384,38	1.447,79
Otros Gastos	271,10	7,36	56,75	15,92	11,46
TOTAL EGRESOS	51.174,74	52.863,81	59.331,83	60.349,92	72.434,33
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.288,45	5.638,42	7.043,44	12.750,09	17.767,62
(-) 15% Participación empleados	193,27	845,76	1.056,52	1.912,51	2.665,14
Utilidad antes Imp. Rta.	1.095,18	4.792,66	5.986,92	10.837,58	15.102,48
(-) 25% Impuesto a la Renta	273,80	1.198,17	1.496,73	2.709,39	3.775,62
Utilidad despues de Impuestos	821,39	3.594,50	4.490,19	8.128,18	11.326,86
(-) 10% Reserva Legal	82,14	359,45	449,02	812,82	1.132,69
UTILIDAD LIQUIDA	739,25	3.235,05	4.041,17	7.315,37	10.194,17

Elaborado por: Autoras de la Tesis

4.5. FLUJO DE CAJA

“Se conoce como flujo de efectivo o cash flow al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo queda después de los gastos, los intereses y el pago al capital. El estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un estado contable que presenta información sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes.”¹⁹

Esta herramienta es de mucha importancia ya que refleja el estado de la microempresa resumiendo las entradas y salidas de efectivo como consecuencia de sus actividades.

Al proyectar estos valores se puede determinar cuál será el monto líquido que servirá a Quitusoft Estudio Informático para continuar sus actividades durante los próximos años.

¹⁹ <http://definicion.de/flujo-de-efectivo/>

CUADRO N° 43

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMÁTICO					
FLUJO DE CAJA PROYECTADO (EN DÓLARES)					
Cuentas	2011	2012	2013	2014	2015
<u>INGRESOS</u>					
Ventas	76.124,64	84.063,30	92.476,77	101.664,34	125.710,56
(-)Costo de Ventas	23.661,45	25.561,07	26.101,50	28.564,33	35.508,61
TOTAL INGRESOS	52.463,19	58.502,23	66.375,27	73.100,01	90.201,95
<u>EGRESOS</u>					
Gastos Administrativos	47.994,34	50.322,67	57.192,94	57.178,85	69.641,42
Gastos Financieros	1.309,30	851,06	319,16	1.309,30	851,06
Gastos de Venta	1.600,00	1.682,72	1.762,99	1.845,85	1.930,39
Otros Gastos	271,10	7,36	56,75	15,92	11,46
TOTAL EGRESOS	51.174,74	52.863,81	59.331,83	60.349,92	72.434,33
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.288,45	5.638,42	7.043,44	12.750,09	17.767,62
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.288,45	5.638,42	7.043,44	12.750,09	17.767,62
(-) 15% Participación empleados	193,27	845,76	1.056,52	1.912,51	2.665,14
Utilidad antes Imp. Rta.	1.095,18	4.792,66	5.986,92	10.837,58	15.102,48
(-) 25% Impuesto a la Renta	273,80	1.198,17	1.496,73	2.709,39	3.775,62
Utilidad despues de Impuestos	821,39	3.594,50	4.490,19	8.128,18	11.326,86
(-) 10% Reserva Legal	82,14	359,45	449,02	812,82	1.132,69
UTILIDAD LIQUIDA	739,25	3.235,05	4.041,17	7.315,37	10.194,17
(+) Depreciaciones	2.629,08	2.629,08	2.629,08	66,00	2.140,25
(+) Amortizaciones	330,00	330,00	330,00	330,00	330,00
(=) FLUJO NETO	3.698,33	6.194,13	7.000,25	7.711,37	12.664,42

Elaborado por: Autoras de la Tesis

Los ingresos están tomados de las ventas de servicios y equipos que Quitusoft Estudio Informático ofrece y de igual manera están proyectados durante cinco años.

Se consideran como egresos todos los gastos administrativos y operativos basados en el aporte de los accionistas y el préstamo bancario adquirido.

Los ingresos menos los egresos dan como resultado la utilidad del ejercicio, valor del cual se restan los porcentajes de pago de participación a empleados, pago al Impuesto a la Renta y Reserva Legal.

4.6. EVALUACION FINANCIERA

Esta etapa es la más importante para la toma de decisiones por parte de los accionistas ya que permite medir la rentabilidad del proyecto y para cumplir con esta función se presenta el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR) y la relación Costo – Beneficio.

4.7. VALOR ACTUAL NETO

“Es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión. La metodología consiste en descontar al momento actual (es decir, actualizar mediante una tasa) todos los flujos de caja futuros del proyecto. A este valor se le resta la inversión inicial, de tal modo que el valor obtenido es el valor actual neto del proyecto.”²⁰

CUADRO N° 44

EVALUACION FINANCIERA.						
VALOR ACTUAL NETO						
Inversión	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	VAN
- 15.000,00	3.698,33	6.194,13	7.000,25	7.711,37	12.664,42	22.268,50

Elaborado por: Autoras de la Tesis

El proyecto obtiene un Valor Actual Neto de \$22.268,50 según el dato del flujo de caja proyectado, este rubro es positivo mayor que cero e indica que el proyecto si es rentable para su realización.

²⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Valor_actual_netto

4.8. TASA INTERNA DE RETORNO

“Es el rédito de descuento que iguala el valor actual de los egresos con el valor futuro de los ingresos previstos, se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión. Para ello, la TIR se compara con una tasa mínima o tasa de corte.

Si la tasa de rendimiento del proyecto - expresada por la TIR- supera a la tasa de corte, se le acepta; en caso contrario, se le rechaza. Indicador de la rentabilidad de un proyecto. Se define como el valor de la tasa de actualización que iguala entre sí las corrientes temporales de ingresos y costos. Es pues el umbral por encima y por debajo del cual las tasas de descuento utilizadas para el cálculo del valor neto actualizado hacen que este valor sea negativo o positivo.”²¹

CUADRO N° 45

EVALUACION FINANCIERA	
TASA INTERNA DE RETORNO	
Inversión	- 15.000,00
Año 2011	3.698,33
Año 2012	6.194,13
Año 2013	7.000,25
Año 2014	7.711,37
Año 2015	12.664,42
Retorno (TIR)	32%

Elaborado por: Autoras de la Tesis

La evaluación financiera de este proyecto refleja como resultado el 32% de Tasa Interna de Retorno, siendo mayor este porcentaje al de la tasa de descuento que para este tema se ha considerado en un 14% lo que también

²¹ <http://www.definicion.org/tasa-interna-de-retorno>

muestra que éste es un proyecto rentable y está encaminado al cumplimiento de los objetivos y estrategias planteados.

4.9. COSTO – BENEFICIO

El análisis del Costo – Beneficio es una técnica importante para la toma de decisiones, se basa en el valor del flujo neto del Estado de Resultados para determinar cuál es el beneficio por cada dólar que se gasta en el desarrollo del proyecto.

CUADRO N° 46

EVALUACION FINANCIERA			
COSTO BENEFICIO			
AÑO	Periodo	Flujo neto	Descuento 14%
Año 2011	1	3.698,33	4.253,08
Año 2012	2	6.194,13	7.123,24
Año 2013	3	7.000,25	8.050,29
Año 2014	4	7.711,37	8.868,07
Año 2015	5	12.664,42	14.564,09
TOTAL		24.604,07	28.294,68
COSTO/BENEFICIO			1,15

Elaborado por: Autoras de la Tesis

Para Quitusoft Estudio Informático el Costo – Beneficio tiene una relación del 1.15 del Valor Actual Neto por cada unidad monetaria invertida, es decir que por cada dólar invertido se ganarán 15 centavos. Por lo tanto una vez más se confirma que el proyecto si es rentable.

4.10. PERIODO DE RECUPERACION

Se trata del tiempo que se necesita para que el desarrollo del proyecto recupere el valor de la inversión inicial, tomando en cuenta los valores que genera el flujo de caja durante el tiempo de proyección.

CUADRO N° 47

EVALUACION FINANCIERA			
PERIODO DE RECUPERACIÓN			
Año	Periodo	Flujo neto	Período de Recuperación
Año 2011	1	3.698,33	3.698,33
Año 2012	2	6.194,13	9.892,45
Año 2013	3	7.000,25	16.892,71
Año 2014	4	7.711,37	24.604,07
Año 2015	5	12.664,42	37.268,50

Elaborado por: Autoras de la Tesis

De esta manera se determina que el período de recuperación de la inversión inicial de \$15.000,00 es en el año 2013 cuando el flujo de efectivo de inversión llega a \$16.892,71 y no sólo se recupera la inversión sino que también existe un excedente de \$1,892.71 tomando en cuenta que es el tercer período de actividades.

4.11. PUNTO DE EQUILIBRIO

El análisis del Punto de Equilibrio trata de la evaluación de la producción y de las ventas para determinar a qué nivel los ingresos por ventas de la empresa

serán suficientes para cubrir sus costos de producción, es decir el punto en el que el ingreso operativo es de cero.²²

El Punto de equilibrio es la relación que existe entre los costos fijos y los costos variables, se trata del nivel en el cual desaparecen las pérdidas y se perciben las ganancias o viceversa.

Para determinar este importante punto se toma en cuenta los ingresos por ventas anuales y los gastos.

CUADRO N° 48

DETERMINACIÓN DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES AÑO 2011			
VENTAS		76.124,64	
COSTOS FIJOS	VALOR	COSTOS VARIABLES	VALOR
SUELDOS	20.268,00	SERVICIOS BASICOS	5.520,00
BENEFICIOS SOCIALES	8.392,50	SUMINISTROS DE OFICINA	840,00
IESS	3.774,76	PUBLICIDAD	400,00
ARRIENDOS	3.600,00	MOVILIZACION	1.200,00
SEGURIDAD	2.640,00	GASTOS FINANCIEROS	1.309,30
DEPRECIACIONES	2.629,08		
AMORTIZACIONES	330,00		
TOTAL	41.634,34	TOTAL	9.269,30

Elaborado por: Autoras de la Tesis

²² Besley Scott, Brigham Eugene F, Fundamentos de Administración Financiera pag 174

CUADRO N° 49

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO DE VENTAS AÑO 2011	
Pe=	$\frac{CF}{1 - \frac{CV}{Ventas}}$
Pe=	$\frac{40852,4}{0,881871284}$
Pe=	46.324,67

Elaborado por: Autoras de la Tesis

CUADRO N° 50

DETERMINACION DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES				
AÑOS	VENTAS	C. FIJOS	C. VARIABLES	Pe
2012	84.063,30	43.633,85	9.222,59	49.010,84
2013	92.476,77	50.185,07	9.090,01	55.655,76
2014	101.664,34	49.841,62	10.492,38	55.577,56
2015	125.710,56	61.968,14	10.454,73	67.589,20

Elaborado por: Autoras de la Tesis

El rubro de ventas de Quitusoft Estudio Informático para el año 2011 deberá ser de \$49.010,84 para cubrir los gastos que generan sus actividades y en consecuencia no obtendrá ni pérdida ni ganancia.

En el año 2012 el valor de las ventas para la microempresa debe ser de \$55.655,76 para cubrir sus gastos y continuar con sus actividades sin perder ni ganar.

En el año 2014 la microempresa deberá vender por lo menos \$55,577.56 para cubrir sus gastos fijos sin obtener ni pérdida ni ganancia.

En el año 2015 este proyecto debe alcanzar unas ventas mínimas de \$67.589,20 para continuar con sus actividades sin percibir ni pérdida ni ganancia.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La empresa Quitusoft Estudio Informático no cuenta con una estructura organizacional por tal motivo se puede decir que su administración es totalmente empírica, generando así una participación casi nula en el mercado y por ende una utilidad muy baja.
- Se ha podido demostrar que Quitusoft Estudio Informático posee fortalezas tales como un personal capacitado para afrontar todas las necesidades que sus clientes y posibles clientes pueden tener en el presente y en el futuro, así como también se a demostrado que una debilidad de la empresa consiste en que no es conocida en el mercado y que no cuenta con un número aceptable de clientes.
- Al realizar la Matriz de Estrategias de Fortalecimiento se puede observar que Quitusoft tiene una gran ventaja con respecto a la competencia en cuanto a precios y garantías así como también tiene una ventaja en la capacidad para proveer de este tipo de servicio al cliente.
- Al realizar la Matriz de Estrategias Ofensivas se puede observar que la necesidad de mejorar el servicio en todas las instituciones así como la necesidad de tecnología como la generación de nuevos

software es una gran ventaja que puede ser aprovechada por la empresa para abrir mercado.

➤ En el Estudio de Mercado realizado por medio de las encuestas se ha podido determinar que la empresa Quitusoft Estudio Informático no es conocida ya que un 85% del cliente final y un 86% del cliente empresa no conoce de su existencia, por lo cual se ha demostrado que no cuenta con un buen mecanismo de publicidad.

➤ Quitusoft Estudio Informático debido a que se ha manejado con una administración empírica ha duplicado sus funciones y por ende el trabajo no ha sido eficiente.

➤ La microempresa Quitusoft Estudio Informático posee una estructura organizacional que permitirá un desarrollo eficiente de los procesos sin producirse desperdicio de recursos y el diseño de estrategias operativas, lo que generará un panorama claro a sus accionistas de cómo se manejará su inversión para dichos recursos.

➤ Para Quitusoft los factores que muestran un buen escenario para su desarrollo son: la capacitación permanente de todo el personal, un local adecuado y equipado para ofrecer sus servicios, la variedad de sus equipos y servicios, así como los precios establecidos de acuerdo a las necesidades de los clientes. En todo caso una posible variable para su inestabilidad es la competencia en base a sus precios o mejora en su tecnología además de los nuevos ingresantes a este mercado.

➤ Según el análisis financiero se determinó que las ventas de Quitusoft Estudio Informático tendrán un nivel suficiente para cubrir

los gastos básicos en los que incurrirá la microempresa para el desarrollo de sus actividades durante el primero año y según muestra la proyección dentro de cinco lo seguirá haciendo, es así el caso que en el tercer año de funcionamiento Quitusoft recuperará su inversión incluso con un excedente a ese valor.

➤ El cálculo del Valor Actual Neto con un valor de \$22.268,50 en base a una inversión de \$15.000,00 la relación Costo – Beneficio del 1.15 y la Tasa Interna de Retorno con un porcentaje 32% nos muestra que este proyecto es rentable para su realización.

5.2. RECOMENDACIONES

- La empresa debería establecer una estructura organizacional que pueda proporcionarle una mejor estabilidad en el mercado y por ende una administración más efectiva y eficaz logrando así mantenerse estable en el mercado.
- Quitusoft Estudio Informático deberá saber manejar de una forma adecuada sus fortalezas para de esta manera enfrentar sus debilidades y hacer que la empresa sea estable y pueda crecer en el mercado.
- Es recomendable que la empresa potencie sus fortalezas para que éstas puedan ayudar a disminuir las debilidades y se prepare para enfrentar la competencia en su segmento de mercado.
- La empresa Quitusoft Estudio Informático debe tomar en cuenta las oportunidades del mercado para así poder enfrentar a las amenazas que existen a su alrededor.

- A pesar de observar que las encuestas al cliente final y el cliente empresa; no son tan alentadoras, en lo referente al conocimiento de la empresa se puede decir que la empresa puede mantenerse en el mercado ya que con un buen mecanismo de publicidad podría darse a conocer y así obtener más clientes para su beneficio.
- Es recomendable que la empresa Quitusoft Estudio Informático elabore y aplique un manual tanto de cargos como de procedimientos para que de esta manera se optimice el trabajo y el tiempo.
- Consideramos que todas las empresas deberían contar con una adecuada estructura organizacional que les permite manejar sus procesos adecuadamente de acuerdo a los objetivos y estrategias planteadas, de esta manera se aprovecharán todos los recursos y la inversión para los mismos.
- Se recomienda no descuidar la capacitación permanente del personal, realizar un mantenimiento periódico de las instalaciones de la microempresa y sus equipos para continuar con la buena atención para sus clientes, además se debe realizar un estudio constante del mercado en base a precios, necesidades del cliente, gustos y preferencias.
- De igual manera se debe tener un seguimiento de las ventas y el comportamiento del mercado, hacer una comparación con los datos actualmente arrojados y constatar que la inversión se está recuperando de acuerdo a las proyecciones y/o verificar que no exista la posibilidad de desviaciones que evite el logro de los objetivos planteados.

- Los accionistas de Quitusoft Estudio Informático deben aplicar completamente las estrategias propuestas para de esta manera alcanzar un reconocimiento en el mercado y por ende el cumplimiento de sus objetivos.

5.3. BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO, Idalberto, Administración en los nuevos tiempos, McGraw-Hill, Bogotá, 2004
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, Cómo aplicar la Planeación Estratégica a la pequeña y mediana empresa, Thompson Editores, México, 2005
- McDANIEL, Carl, Investigación de Mercados, Thompson, México, 2006
- KOTLER, Philip, Fundamentos de Marketing, Ed. Pearson, México, 2004
- STEINER, George, Planeación Estratégica, Ed Continental, México 2005
- DÍAZ CALLEJAS, Osmín, Administración de Empresas, ed Mc Graw Hill
- BRAND, Salvador Oswaldo, Diccionario Económico Administrativo, Ed Mc Graw Hill.
- Boletín Informativo Banco Central del Ecuador
- <http://www.mailxmail.com/curso-introduccion-marketing-social/macro-microambiente>
- http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=prevision_pib
- http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion
- http://es.mimi.hu/economia/tasa_de_interes.html
- http://es.mimi.hu/economia/tasa_de_interes_activa.html
- http://es.mimi.hu/economia/tasa_de_interes_pasiva.html
- <http://ofertaseempleo.net/general/concepto-tasa-de-migracion>
- http://es.mimi.hu/economia/tasa_de_desempleo.html
- <http://es.mimi.hu/economia/subempleo.html>
- <http://www.agendistas.com/economia/definiciones-salario-minimo.html>
- <http://www.agendistas.com/economia/definiciones-salario-minimo.html>
- McDANIEL, Carl, Investigación de Mercados, Thompson, México, 2006
pag 22
- <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap57d.htm>
- <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap57d.htm>

- <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap57d.htm>
- <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap57d.htm>
- <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap57d.htm>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/misionem-presarial/
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/misionem-presarial/
- <http://www.apuntesgestion.com/2007/10/29/definicion-objetivos/>
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organigramas/
- <http://www.abcpedia.com/diccionario/concepto-valor.html>
- http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_administracion_de_recursos_humanos-reglamento_interno_de_trabajo_i/15947-39
- <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/rechum1/u3parte2.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos7/anfi/anfi.shtml>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Estado_de_resultados
- <http://definicion.de/flujo-de-efectivo/>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Valor_actual_netto
- <http://www.definicion.org/tasa-interna-de-retorno>

5.4. ANEXOS

ANEXO 1

QUITUSOFT ESTUDIO INFORMATICO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

GENERALIDADES

4. PRELIMINARES

El presente reglamento contiene las disposiciones internas, que regulan las relaciones laborales entre la empresa y sus colaboradores, estableciendo así derechos y obligaciones para ambas partes.

El presente Reglamento Interno de Trabajo podrá ser modificado cuando así lo exija el desarrollo institucional y/o las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables. Todas las modificaciones del reglamento interno de trabajo serán puestas a conocimiento de los colaboradores.

Los casos no contemplados en el presente Reglamento, se regirán por las disposiciones que en cada caso dicte la empresa de acuerdo a las leyes y normas laborales vigentes en el Código de Trabajo y Empleo.

5. BASE LEGAL

Código del Trabajo y Empleo

6. PROPOSITO

Establecer normas genéricas de comportamiento laboral, que deberán seguir tanto el personal como el empleador frente a deberes, derechos, incentivos, sanciones, permanencia, y puntualidad, con la finalidad de mantener y fomentar la armonía en las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64, del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art.42, del literal e) del Art. 45 del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, la Empresa con domicilio principal en la ciudad de Quito, dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO I

CAMPO DE ACCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

Art. 1. AMBITO DE APLICACIÓN:

En este Reglamento se utilizarán indistintamente los términos “Empresa” para referirse a Quitusoft Estudio Informático y se usará la palabra “Empleado” la cual incluirá a empleados y trabajadores en general.

El término “Reglamento” se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, contenido en este instrumento.

El uso de los términos en masculino incluirán el femenino, el uso de tiempo singular incluirá plural y viceversa.

El presente reglamento se aplicará obligatoriamente para todo el personal de la empresa que este sujeto al Código del Trabajo.

Art. 2. SUJECIÓN:

Tanto la empresa como sus empleados quedan sujetos a estricto cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y a las normas del Código del Trabajo las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la Empresa y el empleado.

Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún empleado. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este reglamento, una vez aprobado.

CAPITULO II

CONTRATOS DE TRABAJO

Art 5. TIPOS DE CONTRATOS:

La empresa podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus empleados utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

Art.6. CONDICIONES DE LOS CONTRATOS:

Los empleados de la empresa serán contratados por escrito, todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo.

Los contratos individuales que la empresa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un período de prueba de noventa días.

En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin indemnización alguna, mediante simple notificación.

La empresa podrá celebrar contratos a plazo fijo, por tiempo indefinido, ocasionales, eventuales, por hora o cualquier otro determinado por la ley, en la medida que considere necesario y estipulando las condiciones particulares en cada caso.

Art.7. VACANTES:

Cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de empleados, la Empresa buscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada por el departamento de selección y reclutamiento, a través de un proceso técnico de selección diseñado para el efecto.

Los resultados de las pruebas tendrán el carácter de confidencial y serán evaluadas también por el gerente de área que lo requiere.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección serán bajo el diseño y formato de la empresa según su conveniencia y funcionalidad.

CAPITULO III DE LA ADMISIÓN

Art.8. La etapa previa a la contratación de un empleado juega un importante papel dentro de la selección del personal. La Empresa puede requerir del aspirante lo siguiente:

- ✓ Ser mayor de edad;
- ✓ Poseer título académico, técnico o profesional, o el cumplimiento de los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades;
 - Comprobación de las calidades profesionales mediante exámenes técnicos;
 - Demostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta;
 - Presentar una solicitud de empleo en los formularios que la empresa estime conveniente y llenar las hojas de información respectiva. (Anexo F1)

Art.9. El solicitante declara que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Empresa.

La inexactitud de los datos o información consignados por el empleado al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como antecedentes penales, etc., constituyen faltas graves a este reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo, de acuerdo al Art. 172, Inciso. 2; del Código de Trabajo.

La Empresa se reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante. Después de verificar los datos, la Empresa se reserva

también la potestad de contratar o no al aspirante, sin que esto le otorgue ningún derecho a ocupar está vacante. Adicionalmente para el ingreso se requiere presentar los siguientes documentos:

- ✓ Cédula de ciudadanía Certificado del último sufragio
- ✓ Cédula Militar (para hombres)
- ✓ Certificado actualizado del último trabajo
- ✓ Dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez
- ✓ Partida de nacimiento de los hijos (de existir)
- ✓ Record policial.

CAPITULO IV

JORNADAS Y HORARIOS LABORALES

Art. 11. JORNADAS DE TRABAJO

Cada trabajo en la Empresa es crítico en alcanzar las necesidades de nuestros clientes.

Es importante para el empleado estar presente y listo a tiempo para empezar a trabajar. Esto incluye el empezar su trabajo y también el retorno de descansos y almuerzos. Los horarios serán establecidos por los representantes legales de acuerdo a la conveniencia de la Empresa y previa la autorización de la Dirección Regional de Trabajo de Quito.

Art.12. Previo acuerdo de la Gerencia General con los empleados, siempre que las necesidades de trabajo así lo requieran, los empleados deberán laborar un horario extraordinario de trabajo. Los trabajos que excedan la jornada ordinaria se pagarán conforme a lo que establece los Arts. 50 y 55 del Código de Trabajo.

Art.13. NO DAR AVISO / NO PRESENTARSE

En caso de ausencia y en la medida de lo posible, comuníquese antes de que su horario de trabajo empiece, tal inobservancia daría como resultado una acción disciplinaria.

Consulte a su inmediato superior en cuanto a cuándo y cómo se debe comunicar a tiempo.

Art. 14. PUNTUALIDAD

Todos los empleados se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la Empresa, la puntualidad es indispensable, por lo que existirá un margen de tolerancia de 10 minutos. En caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

Art.15. La Empresa podrá establecer los métodos que mejor estime conveniente para el control de asistencia y puntualidad de sus trabajadores.

Art. 16. En los casos en que la Empresa disponga, las hojas para control de asistencia y puntualidad diaria deberán ser firmadas con el debido cuidado de manera que queden escritas con absoluta claridad. Las marcas defectuosas, confusas, engañosas, manchadas, extrañas, etc., se tendrán por no hechas y se tomarán como faltas graves. (Anexo F2)

La omisión de la firma en la hoja para control de asistencia y puntualidad a la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada.

Las hojas serán firmadas por sus titulares de manera personal e indelegable.

El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias será sancionado como falta grave de indisciplina, tanto por quien firme en el espacio ajeno en la hoja para control de asistencia y puntualidad cuanto por el titular que lo permita y dará lugar a la imposición de una multa o a la terminación de las relaciones laborales de acuerdo con el Art. 172 del Código de Trabajo. En el caso de los empleados que estén ausentes de la oficina por comisión de servicios o por

enfermedad, el no firmar la hoja para control de asistencia y puntualidad deberá ser justificada debidamente por el jefe inmediato.

Art. 17. JORNADA EXTRAORDINARIA Y SUPLEMENTARIA

Cuando fuere necesario y previa autorización de la Gerencia General, o demás funcionarios autorizados para el efecto y aceptación del empleado, el empleado deberá laborar en jornadas suplementarias o extraordinarias, según fuere acordado, acogiéndose a las normas y procedimientos establecidos para el efecto.

Art.18. AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DURANTE HORAS SUPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS.

Salvo casos estrictamente necesarios, previo acuerdo expreso entre las partes se laborará horas suplementarias o extraordinarias.

Consecuentemente ninguna declaración de trabajo suplementario o extraordinario será aceptada por la Empresa, si no ha existido el acuerdo correspondiente con la Gerencia General.

Art. 19. HORAS DE COMPENSACIÓN

No se consideran horas suplementarias o extraordinarias, los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objetivo de compensar el tiempo perdido ya sea por los días feriados no obligatorios cuando así lo disponga la Autoridad competente, o por errores cometidos en el desempeño de las funciones por cualquier causa imputable al empleado.

Art. 20. FUNCIONES DE CONFIANZA

Sin perjuicio de lo que se especifique en los contratos individuales, y para los efectos establecidos en el Art. 58 del Código de Trabajo, se considera además que ejercen funciones de confianza las siguientes personas.

- ✓ Vicepresidencia de área, Departamento o Sección

- ✓ Gerencia de área, Departamento o Estación
- ✓ Administradores Departamentales Generales
- ✓ Directores Departamentales o Facultativos
- ✓ Jefes Departamentales, de Oficinas o Sección
- ✓ Asesores Departamentales.

Además, desempeñaran funciones de confianza todas aquellas personas en las cuales así se haya indicado en sus respectivos contratos de trabajo.

CAPITULO V

REMUNERACIONES Y REEMBOLSOS

Art. 21. PAGO DE REMUNERACIONES

La Empresa liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la Ley con respecto a las remuneraciones, la misma que será cancelada por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. El pago se lo realizará a través de pago directo mediante cheque de la empresa.

Las horas nocturnas y/o extraordinarias se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos y debidamente autorizadas por la Gerencia General.

CAPITULO VI

AUSENCIAS

Art. 22. ABANDONO DEL TRABAJO

El abandono del trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral.

Art. 23. PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO

Ningún empleado podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

Son permisos las autorizaciones concedidas por el gerente de área o el gerente administrativo para que puedan ausentarse temporalmente del lugar de trabajo. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica, y en los demás casos previstos en la Ley y en este reglamento.

Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización. (Anexo F3)

En caso de calamidad doméstica, el funcionario o empleado por cualquier medio en forma inmediata de acontecida esta situación, deberá informar de la misma a su inmediato superior o Gerente General.

La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico en plazo máximo de 72 horas.

Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive pueda ser causa para la terminación del contrato.

Art.24. Ningún permiso podrá exceder de 8 horas diarias. En el caso de que un empleado se ausentara de su lugar de trabajo con permiso dentro de su horario de trabajo o en el caso que ocupe funciones que pueda requerir un contacto urgente e inmediato, el mismo deberá disponer de cualquier medio para ser contactado, como: celular, radio, beeper, teléfono, razón, etc.

Art.25. Se entenderá por calamidad doméstica, los siguientes hechos:

La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del empleado en su domicilio a fin de evitar un desastre. Enfermedades graves del cónyuge, conviviente o hijos que requieran de la compañía del empleado.

Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza por la empresa a través de las personas autorizadas deberán ser justificados y respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total de la empresa. Caso contrario se tomarán las medidas pertinentes. (Anexo F4)

Art. 26. LICENCIA SIN SUELDO

Es la situación en que se encuentra un empleado autorizado por Gerente General, a quien se le permite ausentarse temporalmente del desempeño del cargo asignado, sin remuneración ni beneficio de ninguna clase. En el presente caso, el empleado deberá consignar en la Gerencia Administrativa el valor correspondiente al pago de sus aportaciones personales al IESS, a fin de depositar estos valores en dicho instituto.

Art. 27. LICENCIA SON SUELDO

El Gerente General de la Empresa podrá autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos:

En aquellos contemplados por el reglamento específico del IESS en caso de enfermedad del empleado.

Por maternidad durante 12 semanas, de las cuales 2 deben tomarse antes del parto.

Por lactancia 2 horas diarias, al principio o final de cada jornada diaria de labor, durante 9 meses posteriores al parto.

Por calamidad doméstica debidamente justificada.

CAPITULO VII

LUGAR DE TRABAJO

Art. 28. LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO

La Empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Cualquier empleado que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad y que se trate de:

1. Tener el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo;
2. Tener el propósito de interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
3. Afectar el desempeño laboral; y,
4. Afectar en las oportunidades de crecimiento del empleado.

Art.29. Los siguientes son ejemplos de comportamientos no aceptados por la Empresa.

Estas descripciones no son las únicas pero son usadas como una guía.

Hacer comentarios fuera de lugar ya sean estos escritos o verbales, también demostrar un comportamiento en contra de un individuo ya sea por su color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad.

Mostrar estereotipos, tratos y hechos negativos relacionados a color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad.

No se permite hacer comentarios verbales o escritos ofensivos.

No se permitirá el uso de rótulos colocados sobre paredes, posters y cualquier tipo de circular que atente a la identidad de una persona.

Art.30. ACOSO SEXUAL

La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. Acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

Comportamiento sexual inadecuado

Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.

Cuando se intenta interferir en el desempeño de labores de un individuo.

El acoso sexual puede incluir una variedad de comportamientos y hechos que se presentan en varios niveles:

Contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas. El forzar a un individuo a tener relaciones sexuales o favores sexuales.

Acoso verbal en donde hay un abuso de la naturaleza sexual donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad sexual o inclinación sexual.

El colgar rótulos, hojas, email, volantes sexualmente ofensivos en el lugar de trabajo.

Art.31. Si alguien ha incurrido en uno de los tipos de acoso sexual ya mencionados, usted tiene la responsabilidad de llevar este reclamo a su inmediato superior o a la Gerencia General de la empresa.

Los inmediatos superiores deben reportar todo tipo de acoso sexual a sus superiores para que los mismos inicien las investigaciones pertinentes. En caso de no ser reportado, la Gerencia tomaría una acción disciplinaria.

Art.32. La empresa no tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fé, de acoso y

discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.33. USO DE INTERNET:

Los empleados solo pueden hacer uso de Internet para tareas oficiales de la empresa. Esta estrictamente prohibido el uso de Internet para conversar, leer, navegar, bajar música y otros en horas de oficina ya que esto interfiere en el desempeño de labores. Si un empleado fuese encontrado haciendo mal uso del Internet en horas de trabajo, este será sancionado bajo la política de acciones disciplinarias de la empresa. De igual manera los compañeros de trabajo que no denuncien anomalías de mal uso de Internet serán sancionados por encubrir estos hechos. El uso de Internet para labores que no son de oficina se permitirá, previa la autorización correspondiente, únicamente en horas de almuerzo, antes o después de horas de oficina o feriados, con un máximo de 1 hora en cada periodo autorizado por la Empresa, caso contrario la empresa se reserva el derecho de cobrar o descontar los costos de conexión al Internet.

Art.34. POLÍTICA DE DROGAS, ALCOHOL Y TABACO:

La empresa reconoce que su futuro depende de la salud física y mental de sus empleados. El uso y comercialización de drogas afecta la imagen de la empresa. La posesión, uso y venta de drogas ilegales y el consumo de bebidas alcohólicas durante horas de trabajo, está estrictamente prohibido.

Cualquier empleado bajo la influencia del alcohol o drogas que no demuestre juicio alguno, desempeño o seguridad a los empleados u otros dentro de la propiedad de la empresa, durante horas de trabajo, será sancionado conforme el presente reglamento.

Todo empleado está en la obligación de notificar a la empresa el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento. La compañía podría conducir un examen de droga y alcohol postaccidente a los empleados que se encuentren involucrados en accidentes dentro de horas de trabajo, o

que tengan problemas con el desempeño laboral. La compañía se hará responsable de los costos del examen de drogas y alcohol si es necesario.

Un resultado positivo postaccidente de drogas y/o alcohol dará como consecuencia la terminación de la relación laboral. El rehusar tomar esta prueba, será considerado como resultado positivo.

CAPITULO VIII

VACACIONES ANUALES

Art.35. A partir del primer año cumplido de trabajo en la Empresa, el empleado tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales pagadas, las que no podrán ser compensadas con dinero a excepción de los días adicionales que a partir del quinto año le corresponde al empleado según el Art.69 del Código del Trabajo.

Art.36. El empleado podrá determinar la fecha en que gozará de sus vacaciones estableciendo un cronograma que será presentado a la Gerencia General con un mes de anticipación.

Art.37. En caso de funciones técnicas o de confianza puede negarse al empleado las vacaciones de un año, para que las goce necesariamente el año próximo.

Art.38. El empleado tiene el derecho de acumular sus vacaciones hasta por tres años a fin de gozarlas en el cuarto año.

CAPITULO IX

RECLAMOS Y CONSULTAS

Art.39. Los empleados tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de las reclamaciones de trabajo.

Art.40. Las reclamaciones y consultas deben presentarse a la Gerencia General quien solucionará en cada caso de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente reglamento interno.

CAPITULO X

SANCIONES Y TERMINACIÓN DE LA RELACION LABORAL

Art.41. De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las sanciones aquí detalladas; la inobservancia de las prohibiciones y el incumplimiento de las obligaciones aquí previstas se considerarán como faltas sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiera ocasionado a la empresa en caso de haberlo hecho:

1. Amonestación verbal;
2. Amonestación escrita;
3. Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria que percibe el empleado; y,
4. Terminación del contrato de trabajo previo Visto Bueno.

Art.42. La aplicación de las sanciones enumeradas en el artículo anterior siempre que se verifique transgresiones de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, obedecerán al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la empresa.

Art.43. La Gerencia General puede imponer cualquiera de las tres primeras sanciones establecidas en el Art. 41 de este Reglamento, previa notificación escrita al empleado.

Art.44. El Representante Legal de la Empresa es la única persona en capacidad para dar por terminada la relación laboral con cualquier empleado.

Art.45. Serán responsables directa y personalmente todos aquellos que en abuso de su autoridad causen daño a la empresa por la aplicación de las sanciones anotadas.

Art.46. La Empresa tiene el derecho y podrá solicitar el Visto Bueno necesario para dar por terminadas las relaciones laborales con el empleado que ha incurrido en cualquier falta grave señalada en este Reglamento Interno y a lo dispuesto en el Art. 172 Inciso 2 del Código del Trabajo.

Art. 47. En caso de renuncia voluntaria, el empleado no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que no haya sido aceptada su renuncia por la Empresa.

CAPITULO XI

GASTOS DE VIAJE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN

Art. 48. El empleado que por orden de la Empresa tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje.

Art. 49. Dicho empleado está obligado a elaborar una cuenta de gastos, adjuntando los respectivos recibos, liquidando los viáticos solicitando el reembolso por la diferencia.

Art. 50. Si dicho empleado suspendiese el viaje por calamidad doméstica, fuerza mayor o imposibilidad física está obligado a comunicar a la Empresa la razón alegada.

Si faltase esta comunicación la Empresa podrá considerar como falta injustificada de asistencia al trabajo.

CAPITULO XII.

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 51. Son obligaciones de los empleados, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo, y las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo, y el presente Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran y cuyo incumplimiento serán consideradas como faltas leves, cuando no haya reincidencia.

a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por la empresa a través de su representante o de la persona encargada de su Departamento.

b) Respetar a sus superiores y cultivar la más sana armonía con sus compañeros de trabajo durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e intrigas entre compañeros.

c) Observar buena conducta en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre sí y con sus superiores.

d) Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, el horario y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.

e) Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal.

f) Defender los intereses morales y materiales de la empresa de los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños y perjuicios y poniendo siempre adelante el prestigio de la empresa.

g) Realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la empresa que estén a su cargo, cuando lo ordene un superior jerárquico.

h) Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo o sala en donde realiza su labor, observando las medidas de higiene y cuidado, precautelatorios de la salud señalados por la empresa y las que naturalmente influyen en la conservación de la salud.

i) Cuidar todos los enseres de la empresa que estén a su cargo así como las pertenencias de los clientes que les sean confiadas y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada y no como casos fortuitos o de fuerza mayor.

j) Ejecutar las labores que le correspondan no debiendo encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado ni cambiar de puesto de trabajo, ni alterar las horas de labor o reducirlas.

k) Permanecer dentro del área del trabajo durante las horas laborables, salvo el caso de los trabajadores que por su función tengan que concurrir a otras áreas o instalaciones.

l) Realizar otras tareas que sus superiores les encomienden.

Proporcionar a la Gerencia General los datos requeridos sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimiento de hijos, etc., con la correspondiente justificación cuando fuere del caso.

m) Utilizar el teléfono de la empresa para asuntos de trabajo y no abusar de su empleo con fines particulares.

n) Tratar al público en general y en especial a los clientes de la empresa, con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de la empresa y de todos los trabajadores de la misma; si por cualquier circunstancia se suscitare algún incidente con un cliente o proveedor; el empleado antes de contradecir llevará el caso a su inmediato superior a fin de que lo resuelva.

o) Exponer sus quejas o reclamos en forma comedida al superior jerárquico.

p) Reportar a sus superiores jerárquicos los hechos o circunstancias que causen daño a la empresa o que afecten o impidan el cumplimiento de sus labores.

q) Cuidar del mantenimiento de los equipos, maquinarias y herramientas con las cuales labora el trabajador y en caso de pérdida, desperfecto o daño, dar aviso inmediato al superior.

r) Asistir a los eventos de capacitación programados por la empresa dentro de los horarios establecidos para los mismos.

s) No intervenir ni dirigir actividades políticas, religiosas o de proselitismo dentro de las dependencias de la empresa.

t) No emplear, sin autorización de la empresa, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma: o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales; ni disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de la empresa, en cualquier forma, sin perjuicio de que pudiere ser catalogada como una falta grave dependiendo del perjuicio que causare a la empresa.

Art. 52. A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo, se suman aquellas contravenciones al presente Reglamento Interno de Trabajo cuyas violaciones constituirán indisciplina, desobediencia o falta grave al mismo y darán derecho a la empresa a solicitar el visto bueno del empleado de conformidad con lo que establece el numeral segundo del Art. 172 del Código del Trabajo.

a) Concurrir al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas aún cuando no se encuentre en estado de embriaguez, o bajo los efectos de estupefacientes o drogas.

b) Promover algazaras, reyertas o escándalos en los lugares de trabajo.

c) Portar armas de cualquier clase en el centro de trabajo, salvo el caso del personal de guardianía o vigilancia y aquel que esté autorizado por escrito.

d) Agredir o injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.

e) Causar grave daño a los bienes o pertenencias de la empresa, de los compañeros de trabajo o de los clientes; o ponerlos en grave riesgo.

f) Hacer afirmaciones o propagar rumores falsos que vayan en detrimento de la empresa o de alguno de sus personeros o que creen inquietud y malestar en el personal o entre la empresa y sus clientes.

g) Desatender o suspender la ejecución de las labores, promover o participar en dichas suspensiones o abandonar el sitio de trabajo sin fundamento legal.

h) Boicotear o limitar maliciosamente su trabajo o el de los demás con el objeto de reducir los ingresos de la empresa.

- i) Exigir a los clientes de la empresa la entrega de dinero, propinas o beneficios por los servicios prestados a ellos.
- j) Tomar o usar arbitrariamente cualquier objeto de propiedad de los clientes, proveedores o compañeros o usar en provecho propio los bienes y servicios destinados exclusivamente al uso de los clientes.
- k) Disponer del dinero recibido de los clientes por la venta de mercaderías o por el pago de los servicios prestados por la empresa.
- l) Firmar a nombre de la empresa sin la autorización escrita correspondiente, o utilizar para asuntos personales a nombre de la empresa o sus papeles, sellos o logotipos.
- m) Hacer competencia a la empresa o comercializar con sus productos, o prestar asesoría o servicios profesionales a negocios de la misma rama de actividad.
- n) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención de Policía, reservándose la Empresa el derecho de tomar las acciones laborales, civiles y penales de Ley que considere pertinentes.
- o) Informarse del contenido de comunicaciones o de cualquier otra información confidencial de la empresa, salvo que haya sido autorizado, y en todo caso, bajo obligación de reserva.
- p) Divulgar cualquier dato de carácter reservado de la empresa, sea de carácter técnico, comercial, administrativo o de cualquier índole que hubiere llegado a su conocimiento.
- q) Tener otro empleo en la misma rama de actividad o intervenir, directa o indirectamente en sociedades que tengan negocios del mismo giro con la empresa.
- r) Realizar durante las horas de trabajo, dentro o fuera de la empresa según el cargo que desempeñe, trabajos para otras personas naturales o jurídicas, sin autorización escrita concedida por el empleador.
- s) Acosar a clientes, proveedores o compañeros de trabajo tanto dentro como fuera de las instalaciones de la Empresa.

t) Las demás contempladas en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIII.OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Art. 53. Son obligaciones de la empresa, aparte de las establecidas en las leyes, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio, y, en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de la empresa.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los empleados con el natural respeto y la consideración que se merecen.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos de los empleados.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus empleados para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

ANEXO 2

NÓMINA

REGISTRO DE PERSONAL 2011

Cargo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	IESS Patronal	Bono Escolar	Bono Navideño	Fondos de Reserva	Vacaciones
				12	12	12	24
Gerente	450,00	5.400,00	656,10	240,00	450,00	450,00	225,00
Asis Adm y Contable	300,00	3.600,00	437,40	240,00	300,00	300,00	150,00
Contador	275,00	3.300,00	400,95	240,00	275,00	275,00	137,50
Publicista	264,00	3.168,00	384,91	240,00	264,00	264,00	132,00
Analista de Sistemas	400,00	4.800,00	583,20	240,00	400,00	400,00	200,00
Tec en Soporte y Mantenimiento	300,00	3.600,00	437,40	240,00	300,00	300,00	150,00
Esp Proc de Datos	300,00	3.600,00	437,40	240,00	300,00	300,00	150,00
Programador Web	300,00	3.600,00	437,40	240,00	300,00	300,00	150,00
SUMA	2.589,00	31.068,00	3.774,76	1.920,00	2.589,00	2.589,00	1.294,50
		Aportación Mensual	314,56	160,00	215,75	215,75	107,88

Concepto	Anuales	Mensuales
Sueldo	31.068,00	2.589,00
Beneficios Sociales	8.392,50	699,38
IESS	3.774,76	314,56
TOTAL	43.235,26	3.602,94

REGISTRO DE PERSONAL 2012

Cargo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	IESS Patronal	Bono Escolar	Bono Navideño	Fondos de Reserva	Vacaciones
				12	12	12	24
Gerente	473,27	5.679,18	690,02	252,41	473,27	473,27	236,63
Asis Adm y Contable	315,51	3.786,12	460,01	252,41	315,51	315,51	157,76
Contador	289,22	3.470,61	421,68	252,41	289,22	289,22	144,61
Publicista	277,65	3.331,79	404,81	252,41	277,65	277,65	138,82
Analista de Sistemas	420,68	5.048,16	613,35	252,41	420,68	420,68	210,34
Tec en Soporte y Mantenimiento	315,51	3.786,12	460,01	252,41	315,51	315,51	157,76
Esp Proc de Datos	315,51	3.786,12	460,01	252,41	315,51	315,51	157,76
Programador Web	315,51	3.786,12	460,01	252,41	315,51	315,51	157,76
SUMA	2.722,85	32.674,22	3.969,92	2.019,26	2.722,85	2.722,85	1.361,43
		Aportación Mensual	330,83	168,27	226,90	226,90	113,45

Concepto	Anuales	Mensuales
Sueldo	32.674,22	2.722,85
Beneficios Sociales	8.826,39	735,53
IESS	3.969,92	330,83
TOTAL	45.470,53	3.789,21

REGISTRO DE PERSONAL 2013

Cargo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	IESS Patronal	Bono Escolar	Bono Navideño	Fondos de Reserva	Vacaciones
				12	12	12	24
Gerente	600,00	7.200,00	874,80	264,45	600,00	600,00	300,00
Asis Adm y Contable	400,00	4.800,00	583,20	264,45	400,00	400,00	200,00
Contador	350,00	4.200,00	510,30	264,45	350,00	350,00	175,00
Publicista	300,00	3.600,00	437,40	264,45	300,00	300,00	150,00
Analista de Sistemas	500,00	6.000,00	729,00	264,45	500,00	500,00	250,00
Tec en Soporte y Mantenimiento	330,56	3.966,72	481,96	264,45	330,56	330,56	165,28
Esp Proc de Datos	330,56	3.966,72	481,96	264,45	330,56	330,56	165,28
Programador Web	330,56	3.966,72	481,96	264,45	330,56	330,56	165,28
SUMA	3.141,68	37.700,15	4.580,57	2.115,58	3.141,68	3.141,68	1.570,84
		Aportación Mensual	381,71	176,30	261,81	261,81	130,90

Concepto	Anuales	Mensuales
Sueldo	37.700,15	3.141,68
Beneficios Sociales	9.969,78	830,82
IESS	4.580,57	381,71
TOTAL	52.250,50	4.354,21

REGISTRO DE PERSONAL 2014

Cargo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	IESS Patronal	Bono Escolar	Bono Navideño	Fondos de Reserva	Vacaciones
				12	12	12	24
Gerente	628,20	7.538,40	915,92	276,88	628,20	628,20	314,10
Asis Adm y Contable	418,80	5.025,60	610,61	276,88	418,80	418,80	209,40
Contador	366,45	4.397,40	534,28	276,88	366,45	366,45	183,23
Publicista	314,10	3.769,20	457,96	276,88	314,10	314,10	157,05
Analista de Sistemas	523,50	6.282,00	763,26	276,88	523,50	523,50	261,75
Tec en Soporte y Mantenimiento	346,10	4.153,15	504,61	276,88	346,10	346,10	173,05
Esp Proc de Datos	346,10	4.153,15	504,61	276,88	346,10	346,10	173,05
Programador Web	346,10	4.153,15	504,61	276,88	346,10	346,10	173,05
SUMA	3.289,34	39.472,06	4.795,86	2.215,02	3.289,34	3.289,34	1.644,67
		Aportación Mensual	399,65	184,58	274,11	274,11	137,06

Concepto	Anuales	Mensuales
Sueldo	39.472,06	3.289,34
Beneficios Sociales	10.438,36	869,86
IESS	4.795,86	399,65
TOTAL	54.706,28	4.558,86

REGISTRO DE PERSONAL 2015

Cargo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	IESS Patronal	Bono Escolar	Bono Navideño	Fondos de Reserva	Vacaciones
				12	12	12	24
Gerente	656,97	7.883,66	957,86	289,56	656,97	656,97	328,49
Asis Adm y Contable	437,98	5.255,77	638,58	289,56	437,98	437,98	218,99
Contador	383,23	4.598,80	558,75	289,56	383,23	383,23	191,62
Publicista	328,49	3.941,83	478,93	289,56	328,49	328,49	164,24
Analista de Sistemas	547,48	6.569,72	798,22	289,56	547,48	547,48	273,74
Analista de Sistemas	361,95	4.343,37	527,72	289,56	361,95	361,95	180,97
Tec en Soporte y Mantenimiento	361,95	4.343,37	527,72	289,56	361,95	361,95	180,97
Tec en Soporte y Mantenimiento	361,95	4.343,37	527,72	289,56	361,95	361,95	180,97
Esp Proc de Datos	361,95	4.343,37	527,72	289,56	361,95	361,95	180,97
Programador Web	361,95	4.343,37	527,72	289,56	361,95	361,95	180,97
SUMA	4.163,88	49.966,62	6.070,94	2.895,58	4.163,88	4.163,88	2.081,94
		Aportación Mensual	505,91	241,30	346,99	346,99	173,50

Concepto	Anuales	Mensuales
Sueldo	49.966,62	4.163,88
Beneficios Sociales	13.305,29	1.108,77
IESS	6.070,94	505,91
TOTAL	69.342,85	5.778,57

ANEXO 3**DEPRECIACIONES**

	VALOR	%	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BIENES MUEBLES	565	10%	56,50	113,00	169,50	226,00	282,50	339,00
TOTAL			56,50	113,00	169,50	226,00	282,50	339,00
EQUIPO COMPUTACION	7690	33,33%	2563,08	5126,15	7689,23			
INCREMENTO EQ. COMP	2091,6							
TOTAL			2563,08	5126,15	7689,23	0,00	0,00	0,00
EQUIPO OFICINA	95	10%	9,50	19,00	28,50	38,00	47,50	57,00
INCREMENTO EQ. OFIC.	742,52						74,25	148,50
TOTAL			9,50	19,00	28,50	38,00	121,75	205,50
VEHICULO	10000	20%				2000	4000	6000