



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO

FACULTAD DE POSTGRADO

Diplomado Superior en Negocios, Emprendimiento y Competitividad

TITULO: SOFMAKER “SOFTWARE EMPRESARIAL GRATUITO”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR POR EL TÍTULO DE POSTGRADO DE DIPLOMA
SUPERIOR EN: NEGOCIOS, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD**

AUTORES:

**JOEL ALCÍVAR ROSALES
VERÓNICA FERNÁNDEZ GABELA**

SAMBORONDON, FEBRERO 2013

Dedicatoria

Dedicamos esta Tesis a toda nuestra familia.

Para nuestros padres que nos han dado todo lo que somos como persona, nuestros valores, principios, perseverancia y empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por habernos guiado por el camino de la perseverancia hasta ahora y poder llegar al final de esta importante etapa.

A nuestros compañeros de clases porque en esta armonía grupal hemos logrado concluir todos los módulos de este diplomado.

A nuestros profesores que siempre nos inculcaron el aplicar todo lo aprendido, Nayeth Solórzano, Elizabeth Arteaga y Constantino Tobalina.

A nuestra directora del programa Eliana Molina que siempre estuvo pendiente de nosotros.

Contenido

Resumen Ejecutivo.....	VI
Antecedentes / Introducción.....	VIII
1.1 Definición del producto o servicio	9
1.2 Justificación.....	10
1.3 Propuesta de Valor	11
1.4 Nombre de la empresa	12
1.5 Giro de la empresa.....	12
1.6 Ubicación y tamaño	12
1.7 Misión de la empresa.....	12
1.8 Objetivos	13
1.9 Ventajas y distingos competitivos.....	13
1.10 Análisis de la industria	13
1.11 Productos y/o servicios de la empresa	14
1.12 Calificaciones del emprendedor para entrar al mercado	15
1.13 Personal de apoyo.....	16
2.1 Objetivos de marketing.....	17
2.2 Investigación de mercados	18
2.2.1 Tamaño de mercado	18
2.2.2 Demanda potencial.....	19
2.2.3 Participación de la competencia en el mercado.....	19
2.2.4 Estudio de mercado	19
2.2.5 Objetivos del estudio de mercado	20
2.2.6 Encuesta tipo.....	20

2.2.7	Resultados obtenidos.....	20
2.2.8	Conclusiones del estudio de mercado	20
2.3	Distribución y puntos de venta	21
2.4	Promoción del producto o servicio	22
2.5	Publicidad.....	22
2.6	Políticas de precio	22
2.7	Plan de introducción al mercado	24
2.8	Riesgos y oportunidades de mercado.....	25
2.9	Sistema y plan de ventas.....	26
3.1	Especificaciones del producto.....	27
3.2	Descripción de Procesos	28
3.3	Equipos e instalaciones.....	29
3.4	Proveedores	29
3.5	Diseño y distribución de la planta y oficina	29
4.1	Estructura organizacional	30
4.2	Funciones específicas por puesto	30
4.3	Reclutamiento y Selección	32
4.4	Contratación	33
4.5	Desarrollo de competencia	34
4.6	Administración del personal	34
4.7	Evaluación de desempeño	35
4.8	Relaciones de trabajo.....	35
4.9	Marco legal de la organización	36
5.1	Inversión requerida.....	37

5.2	Financiamiento.....	38
	Proyección del Flujo de Caja	38
5.3	Proyección de estado de resultados (3 escenarios).....	40
5.4	Proyección del balance general (3 escenarios).....	43
6.1	Plan de Trabajo.....	48
	Anexos.....	49

RESUMEN EJECUTIVO

Sofmaker, es un sistema tipo ERP (Enterprise Resource Planning), administrativo, financiero que cuenta con varios módulos de ingreso de información lo que hace que exista interrelación en todos los departamentos de una empresa.

El principal atributo de sofmaker es ser de código “abierto” lo que significa que da a las empresas la libertad de mejorarlo por lo que se acoplará a las necesidades del usuario a diferencia de otros softwares del mercado. Sofmaker cuenta con más de 10 años de experiencia en el mercado y ha sufrido de algunas transformaciones con el objetivo de innovar y agregar valor al usuario.

Criptón S. A., como tercerizadora del servicio técnico del software, apuntará al sector más necesitado de tecnologías de información como son las empresas PYMES; nuestra ventaja competitiva es que las licencias de uso de Sofmaker serán completamente gratuitas. Criptón S. A., creará varios planes de mantenimiento, capacitación y soporte técnico anuales, las cuál podrán ser recaudadas en efectivo, cheque o tarjeta de crédito, a un precio accesible para el sector de mercado al que apuntamos. Nuestro objetivo empresarial es masificar la venta de estos planes.

Según estudios, existen alrededor de 12.000 empresas PYMES a nivel nacional de las cuáles esperamos llegar masivamente a corto plazo a por lo menos al 1.66% en el sector de Guayaquil, Quito y Cuenca.

El proyecto ya se encuentra en ejecución, y ha sido financiado con capital propio, sin embargo existe alrededor de \$ 10,000.00 a invertirse, los mismos que serán proporcionados por los inversionistas sin necesidad de recurrir a financiamiento externo.

La inversión será recuperada al término del primer año. La tasa exigida por los inversionistas del proyecto es del 30%, lo cual genera un VAN del proyecto de aproximadamente \$ 27,000.00, y una tasa interna de retorno del 94%.

Los emprendedores del proyecto asumirán el reto y estarán dispuestos a continuar con la ejecución del mismo, ya que se ha firmado una alianza importante con la Cámara de Comercio de Guayaquil, y próximamente en camino a firmar otras posibles alianzas con Espol, Siglo 21, Cartimex, entre otras.

Antecedentes / Introducción

La compañía Triangular Soluciones Empresariales S. A., asesora y prestadora de servicios contables al sector PYMES de la ciudad de Guayaquil, luego de casi diez años de operación y como gerente actual de la compañía, se encontró en la necesidad de usar un sistema administrativo – contable que sea versátil, que genere información para las diversas áreas de las compañías de nuestros clientes, con el objetivo de que el trabajo fluya de manera eficiente y eficaz y de esta forma minimizar los reclamos de clientes.

En busca de un software que se ajuste a las necesidades de la consultora, Triangular S. A., se emprendió en la búsqueda. A nivel del mercado local no se encontró ninguna aplicación que cumpla con los requisitos que tanto sus clientes y la consultora necesitara.

Por referencia de uno de los clientes de la consultora, se conoció un software modular de procedencia colombiana, se tuvo la oportunidad de entablar una reunión de negocios con el gerente de la casa de Software, Inversiones y Negocios S. A., el que mismo que nos mostró todas las bondades de sus productos.

A partir de esa reunión y del interés de la Consultora por realizar una alianza estratégica para masificar el producto en el Ecuador, se nos propuso ser el Representante Oficial de G&G Software para el Ecuador.

Cripton S. A., se convertirá en Representante de G&G Software para el Ecuador y distribuirá todos los productos de la casa matriz, prestará asesoría técnica, capacitaciones, y demás servicios que puedan implementarse.

A continuación profundizaremos en el estudio del producto.

CAPITULO 1

NATURALEZA DEL NEGOCIO

1.1 Definición del producto o servicio

Sofmaker es un software tipo ERP, el mismo que contiene varios módulos como:

- CRM (Customer Relationship Management)
- Importaciones
- Contabilidad
- Activos Fijos
- Cuentas por Cobrar
- Cuentas por Pagar
- Presupuestos
- Bancos
- Producción
- Inteligencia de negocios (Cubos Olap)

ERP (Enterprise Resource Planning), es un sistema con el cual los directivos de las compañías esperan tener integradas todas las áreas o departamentos de la compañía que apoyan para la generación de sus productos y servicios.

Características principales de Sofmaker:

Abierto: El usuario puede realizar cambios en reportes, formatos de impresión, estructuras de los campos y bases de datos sin necesidad de la casa de software, usando los asistentes de desarrollo que Sofmaker incluye en algunas de sus versiones.

Gratuito: Sofmaker se descargará del Internet; y estará completamente estandarizado para que el cliente lo utilice.

El ingreso económico de la compañía está basado en el cobro anual de actualizaciones, soporte técnico online, pólizas de mantenimiento, capacitaciones virtuales y presenciales, y por desarrollos especiales que el cliente solicite.

1.2 Justificación

La Pymes actualmente operan con múltiples problemas como:

- Falta de información financiera a tiempo.
- Pérdida de información, por lo sensible de las bases de datos.
- Recarga de trabajo para una sola área de la empresa.
- Demora en los procesos administrativos.
- Conflicto de intereses.
- Inventarios no actualizados en las sucursales.
- En algunos casos, usan Excel para almacenar la información financiera.

Sofmaker, es una herramienta que ofrece a los clientes las siguientes ventajas:

- Información en línea y tiempo real.
- Trabaja en base de datos SQL, la misma que es segura ante la pérdida de información inclusive en cortes de energía.
- Diversos módulos de ingreso de datos, lo que permite que cada área ingrese la información a su cargo.
- Agilidad en el proceso administrativo.
- Controles de seguridad por medio de los permisos de usuarios.
- Información actualizada en cualquier terminal o sucursal.

Según el artículo publicado por La Revista Ekos Portal de Negocio, el Noviembre 7 del 2012, se conoce que existen aproximadamente 20.571 PYMES registradas en todo el país, de las cuales casi el 60% se resisten al uso de tecnologías para el manejo de su información. En muchos de estos casos sucede debido a la desinformación, "cuando descubren las bondades se dan cuenta de los beneficios. Logran ahorro de tiempo y dinero. Se dan cuenta que puede ser la mejor herramienta en tiempo de crisis", agregó el representante de Winnercorp (Ver anexo 3).

1.3 Propuesta de Valor

Para la creación de la propuesta de valor, se analizarán los beneficios vs los costos, a través de la siguiente ecuación:

Propuesta de Valor= Beneficios / Costos

$$18 / 13 = 1.38$$

Beneficios:

Funcionales:	10
Emocionales:	8
Total	18

Costos:

Monetarios:	4
Tiempo:	5
Energía:	2
Psicológicos:	2
Total	13

Como se puede observar según la ecuación de valor, los beneficios de nuestro producto hacia el cliente superan el costo a invertir.

- **Beneficios 18/20:** El cliente recibirá por parte de Sofmaker valor al mantener al día su información financiera y tener el control de su negocio, lo mismo que aporta a su satisfacción emocional.
- **Costos 13/20:** Sofmaker evitará al cliente incurrir en costos monetarios de adquisición de licencias de software, optimizará los recursos que posee de personal, tiempo, etc.

1.4 Nombre de la empresa

La empresa legalmente constituida para llevar a cabo nuestro plan de negocios es **Criptón S. A.**

1.5 Giro de la empresa

Criptón S. A. es una sociedad anónima (mercantil), la misma que tiene un amplio objeto social, incluyendo actividades como comercialización de equipos de computación y tecnología, comercialización de software y hardware, prestación de servicios relacionados a tecnologías de información, etc.

El capital pagado de nuestra compañía es de \$ 800.00 distribuido en 800 acciones de \$ 1.00.

1.6 Ubicación y tamaño

La empresa se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad, su área de construcción es de aproximadamente 100 m².

1.7 Misión de la empresa

Distribuir software de gestión empresarial con una constante innovación tecnológica y legislativa brindando a los clientes soluciones que le permitan organizar, estandarizar y controlar sus labores administrativas, contables y

financieras; proyectando una sólida estructura organizacional que proporcione seguridad a los colaboradores, clientes y proveedores.

1.8 Objetivos

- Comercialización de software de tecnología avanzada, adaptable a los requerimientos de nuestros clientes.
- Ofrecer un servicio postventa de asesoría y consultoría oportuno con colaboradores competente y proveedores idóneos, asegurando una mayor eficacia y eficiencia en el proceso de implementación, capacitación y operación de los productos.

1.9 Ventajas y distingos competitivos

La mayor ventaja competitiva es que las licencias de Sofmaker serán completamente gratuitas. Criptón creará varias opciones de pólizas de mantenimiento, capacitación y soporte técnico anuales, las cuál podrán ser recaudadas en efectivo, cheque o tarjeta de crédito, a un precio accesible para el sector de mercado al que apuntamos. El objetivo es masificar la venta de estos paquetes.

1.10 Análisis de la industria

Según la AESOFT(Asociación Ecuatoriana de Software) la industria de software es una de las de mayor crecimiento a nivel mundial, la misma que demanda mano de obra calificada, lo cual agrega alto valor. Sus aplicaciones y servicios contribuyen a lograr:

- El Desarrollo del comercio y de la industria en general.
- La Eficiencia de todos los sectores y sus productos y servicios.
- El Progreso de la ciencia y la tecnología, etc.

Con el objetivo de maximizar las oportunidades de negocios se tiene el apoyo de las siguientes asociaciones:

- Cámara de Comercio de Guayaquil

Adicionalmente, estamos en proceso de adquirir afiliaciones con las siguientes instituciones:

- AESOFT (Asociación Ecuatoriana de Software).
- Cámara de Industrias de Quito (largo plazo).
- Cámara de Comercio de Quito (largo plazo).

Según sondeo del sector, expertos en el campo de software se indica que no existe ningún tipo de regulación que afecte en la introducción de Sofmaker al sector.

Adicional a esto realizaremos encuestas con el objetivo de conocer a profundidad las necesidades de los clientes potenciales, para lo cual hemos realizado una guía de entrevistas.

1.11 Productos y/o servicios de la empresa

Pólizas anuales de soporte técnico y actualizaciones:

- Básica: Incluye solo actualizaciones.
- Estándar: Póliza básica más soporte vía mail.
- Empresarial: Póliza Estándar más soporte telefónico.
- Elite: Póliza Empresarial más soporte remoto.

Paquetes de horas de implementación:

- 20 Horas: Micro Empresas.
- 40 Horas: Pequeñas Empresas.
- 60 Horas: Medianas Empresas.

Paquetes presenciales de soporte técnico o capacitación in sitio:

- 20 Horas: Micro Empresas.

- 30 Horas: Pequeñas Empresas.
- 40 Horas: Medianas Empresas.

1.12 Calificaciones del emprendedor para entrar al mercado

Nombres: Joel Alejandro.

Apellidos: Alcívar Rosales.

Profesión Universitaria:

Ingeniero en Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera.

Área Especializada de Trabajo:

- Administración de proyectos.
- Administración financiera.
- Organización y Métodos.

Competencias:

- Fluidez verbal para presentaciones comerciales.
- Poder de persuasión en negociaciones.
- Toma de decisiones inmediatas.

Actividad a realizar dentro del proyecto:

- Asumir la Gerencia General.
- Monitorear el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Elaborar nuevos modelos de negocios.

Nombres: Verónica Jacqueline

Apellidos: Fernández Gabela

Profesión Universitaria:

Ingeniera Comercial con mención en Marketing.

Área Especializada de Trabajo:

- Coordinación en las funciones administrativas y logísticas.
- Análisis de Mercados

Competencias:

- Trabajo bajo presión
- Elaboración de controles para las diferentes áreas

Actividad a realizar dentro del proyecto:

- Asumir la Jefatura Comercial:
- Mantener reuniones con asociaciones para crear nuevas alianzas estratégicas.

1.13 Personal de apoyo

- El personal del área **Comercial.**
- El personal del área de **Servicio al Cliente.**
- El personal del área se **Soporte técnico en software y hardware y Capacitaciones.**
- La **Asistente de Gerencia.**

CAPÍTULO 2

MERCADOTECNIA / MARKETING

2.1 Objetivos de marketing

El principal propósito de este plan de marketing es el de introducir el producto en la empresas PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) del mercado ecuatoriano iniciando en la ciudad de Guayaquil.

Actualmente, la marca se encuentra posicionada en Medellín – Colombia donde ocupa el 60% del mercado de PYMES, lo cual sirve como referencia para Criptón S.A.

Las estrategias a tomar para cumplir con los objetivos son aliarnos con asociaciones importantes en la ciudad de Guayaquil, las mismas que tienen sedes en ciudades como Quito y Cuenca, debido a que el objetivo a mediano plazo es tener presencia en las 3 principales ciudades del país.

2.1.1 Objetivo de Ventas

En el primer año se desea obtener ventas de servicio técnico, actualizaciones, capacitaciones e implementaciones que asciendan aproximadamente a \$ 140,000.00 en todas nuestras versiones de software.

2.1.2 Objetivo de Participación de Mercado

Desde nuestro lanzamiento oficial y durante nuestro primer año, deseamos captar al menos el 1.66% de las PYMES a nivel nacional, principalmente de las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

Para cumplir con los objetivos de marketing hemos invertido en las siguientes adquisiciones:

- Página WEB	\$	800.00
- Hosting y Servicio de e-mail	\$	300.00
- Tarjetas de Presentación, Varios	\$	300.00

La casa de Software situada en Medellín proporcionará publicidad impresa como catálogos, brochures, etc. Por tal motivo solo se invertirá \$300, en impresión de Tarjetas de presentación y otros documentos varios.

Los aliados estratégicos asumirán algunos costos de publicidad como:

- Publicación en sus revistas.
- Publicidad en sus páginas WEB, (actualmente ya se encuentra la publicidad en www.lacamara.org)
- Pendones.
- Convocatoria y realización de eventos.

Aproximadamente el costo de esta publicidad es \$ 1,200.00 mensuales

2.2 Investigación de mercados

2.2.1 Tamaño de mercado

Según estadísticas de la Superintendencia de Compañías, se indica que existen alrededor de 20.571 empresas PYMES a nivel nacional, y que el nicho se encuentra en constante crecimiento.

2.2.2 Demanda potencial

El objetivo a corto plazo es introducir SOFMAKER en el mercado guayaquileño, a empresas PYMES de manera masiva (con el apoyo de las cámaras de comercio) dentro de seis meses.

2.2.3 Participación de la competencia en el mercado

Analizando a los competidores podemos deducir que no existe competencia directa, ya que no se registran software tipo ERP en el mercado ecuatoriano que brinde la facilidad de ser descargados desde el internet de manera gratuita.

Sin embargo se debe considerar la competencia indirecta, es decir, software que parecen gratuitos pero tienen algún tipo de compensación económica para ser entregado o software de bajo precio.

Se considera que uno de los competidores indirectos es la empresa Infoelect, con su producto "LATINIUM", el cual cuenta con varios módulos como Contabilidad, Facturación, Activos Fijos, Producción, Importaciones, etc.

De la investigación realizada al competidor pudimos obtener la lista de sus precios y productos. (Ver anexo 2).

La mayor ventaja que se tiene sobre el competidor, es el precio que tiene el producto, con lo que se logrará un posicionamiento considerable en el mercado.

2.2.4 Estudio de mercado

El grupo objetivo para el estudio de mercado de Sofmaker fueron gerentes y contadores de empresas PYMES. Se realizaron dos grupos focales de gerentes que utilizan y no utilizan software contable para su empresa.

Adicional se realizaron 5 entrevistas a 3 Gerentes y 2 contadores para saber su percepción acerca del producto.

2.2.5 Objetivos del estudio de mercado

- El principal objetivo es indagar las necesidades de los microempresarios acerca de la gestión de la información de la empresa.
- Identificar el nicho de mercado a quien debe dirigirse el producto.
- Tener información de cuánto están dispuestos a pagar por estos servicios.

2.2.6 Encuesta tipo

El estudio que se realizó para Sofmaker fue cualitativo, las técnicas que se usaron fueron Grupos focales y Entrevistas a profundidad.

2.2.7 Resultados obtenidos

Los resultados fueron presentados en guía en la cual se detallan las preguntas realizadas al grupo, las respuestas del grupo focal y las conclusiones. (Ver anexo 1).

2.2.8 Conclusiones del estudio de mercado

Se pudo observar que no todas las empresas poseen un contador de planta, es decir alguien estable, en algunos casos son personas que solo prestan servicios a las empresas.

Dos contadores que manejan software están abiertos a las actualizaciones, en otros casos el hecho de implementar un software es un tema de temor, esto se da principalmente en los contadores mayores de edad, que llevan trabajando años en las mismas empresas y con el mismo software.

Se pudo observar que la mayoría de contadores manejan un software financiero ya que es una herramienta necesaria para sus trabajos.

Las empresas que no manejan software financiero son empresas pequeñas que contratan Contadores externos que si poseen software.

El 90% de los participantes el Software les llama la atención, y su atracción aumenta una vez que saben el precio.

Se puede observar que este software serviría más para las pequeñas y medianas empresas y no tanto para las microempresas.

En algunas de las empresas pequeñas se pudo notar que la versión lite es muy avanzada para su poca necesidad de información, además son empresas de poco capital que no están dispuestas a correr con un gasto muy alto en actualizaciones y soporte.

El 90% de los participantes consideran que es un software útil para ellos y si les interesa siempre y cuando se bajen los costos, esta opinión tienen los microempresarios o negocios conformados de dos a tres personas.

Consideran que es necesario actualizarse por los cambios tributarios que hay, necesitan tecnología en sus empresas.

2.3 Distribución y puntos de venta

La principal estrategia, es la masificación del producto con el apoyo de las siguientes organizaciones:

- **Cámara de Comercio:** Impartir el Software gratuitamente a todos los afiliados y proporcionarles descuentos en los servicios que adquieran, la cámara se encargará de convocatoria para lanzamiento del software, organización de eventos y todo lo relacionado a la publicidad. De tal forma la Cámara gana la fidelidad de sus socios, ya

que por estar afiliados a la Cámara obtendrán un 20 % de descuento en los productos que adquieran con Criptón S. A.

- **Electrónica Siglo 21:** Todos los computadores que Siglo21 ensamble en la ciudad de Guayaquil, llevarán preinstalado el Software. Siglo21 se compromete a realizar eventos de lanzamiento.

2.4 Promoción del producto o servicio

El principal medio para publicitar los productos y servicios será vía internet. Además contamos con el auspicio de algunas asociaciones de Guayaquil, las mismas que nos promocionarán en todos sus medios de difusión.

2.5 Publicidad

- Página WEB
- Hosting y Servicio de e-mail
- Catálogos
- Publicación en sus revistas de nuestros clientes
- Pendones.
- Convocatoria y realización de eventos.

La marca que se usará es Sofmaker SQL y la frase “Software Empresarial Gratuito”.



2.6 Políticas de precio

El producto no cuenta con competencia directa, debido a que nosotros proveemos la licencia de software de manera gratuita y vendemos servicios asociados al software entregado.

A continuación se mostrará la lista de precios para nuestros productos:

1 DE TABLA

LISTA DE PRECIOS PARA PÓLIZA ANUAL DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES PARA SUS TRES VERSIONES

	Lite	Profesional	Enterprise
Básica	\$ 412.50	N/A	N/A
Estándar	\$ 625.00	\$ 1,000.00	\$ 1,875.00
Empresarial	\$ 937.50	\$ 1,375.00	\$ 2,625.00
Elite	\$ 1,237.50	\$ 1,875.00	\$ 3,500.00

Fuente: G&G

Elaborado por: Los Autores

2 DE TABLA

LISTA DE PRECIOS PARA PAQUETES DE HORAS DE IMPLEMENTACIÓN

HORAS	PRECIO
20 Horas	\$ 700.00
40 Horas	\$ 1,320.00
60 Horas	\$ 1,800.00

Elaborado por: Los Autores

3 DE TABLA

LISTA DE PRECIOS PARA PAQUETES PRESENCIALES DE SOPORTE TÉCNICO Y/O CAPACITACIONES IN SITIO

HORAS	PRECIO
20 Horas	\$ 660.00
30 Horas	\$ 900.00
40 Horas	\$ 1,120.00

Elaborado por: Los Autores

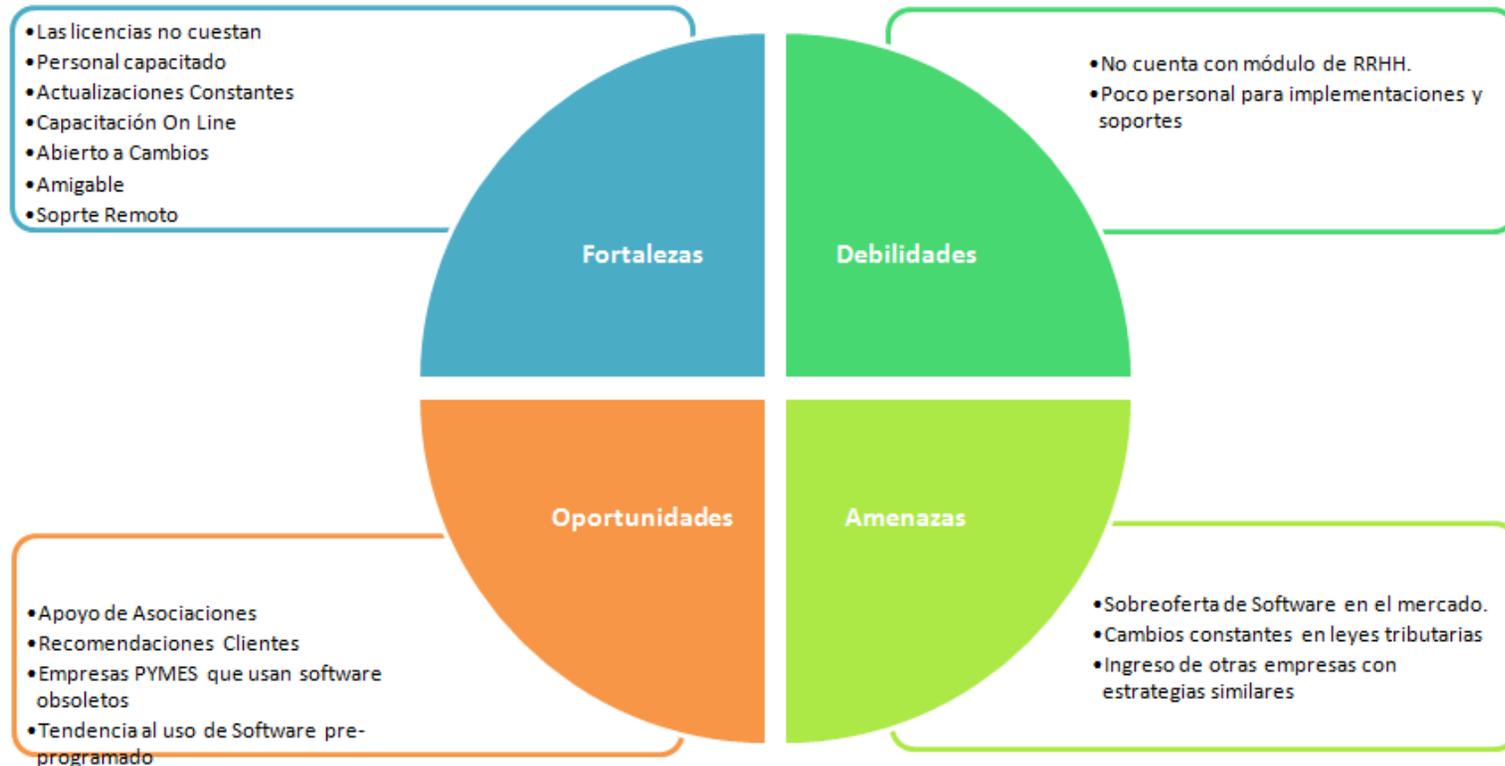
2.7 Plan de introducción al mercado

La estrategia comprende una acción ofensiva, pues atacaremos en el punto en el que los líderes del segmento tienen su mayor debilidad los precios de licencias, pues luego del sondeo y la investigación del mercado, ninguna casa de software en Ecuador cuenta con un producto tipo ERP para PYMES en el cuál las licencias sean gratuitas.

Asimismo se considera que también se usará la técnica del Flanqueo, pues es uno de los primeros en introducir un producto como este en el sector, lo cual se hará posicionarse mucho antes que la competencia.

1 GRÁFICO

2.8 Riesgos y oportunidades de mercado



Elaborado por: Los Autores

2.9 Sistema y plan de ventas

A continuación se mostrará las fechas en las cuáles se definirán y firmarán las alianzas que nos ayudarán a cumplir todos los objetivos de ventas y de marketing:

4 DE TABLA

Aliado Estratégico	Fecha de Concretar la Alianza
Cámara de Comercio de Guayaquil	Concretada
ESPOL (FIEC)	Por Definir
SECAP (Guayaquil)	Por Definir

Fuente: G&G

Elaborado por: Los Autores

CAPÍTULO 3

PRODUCCIÓN

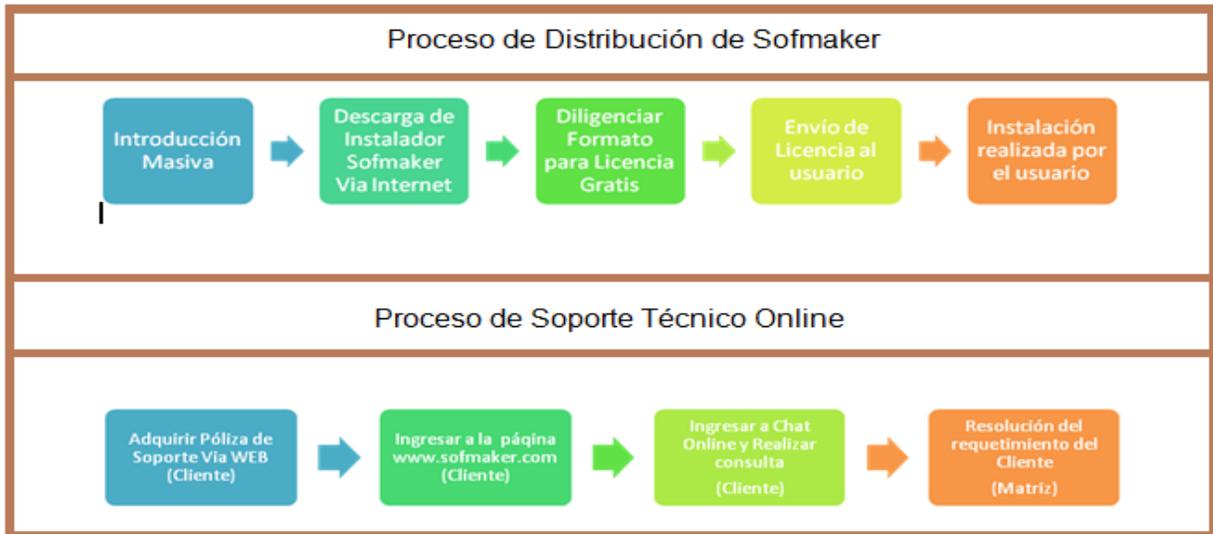
3.1 Especificaciones del producto

A continuación se detallan 10 razones para usar el producto:

1. Potente, Seguro, Confiable.
2. Única solución para PYMES que puedes modificar a tu gusto o necesidad.
3. Puedes contratar de forma opcional soporte técnico.
4. Compatibles con Windows XP, Vista, 2003 y 2008 Server.
5. Permite conexión de los POS y sucursales remotas en línea.
6. Totalmente Integrado en todos sus módulos.
7. Adaptado a la legislación ecuatoriana.
8. La solución empresarial más completa del mercado.
9. Más de 20 años de experiencia.
10. Licencia a perpetuidad totalmente gratis.

3.2 Descripción de Procesos

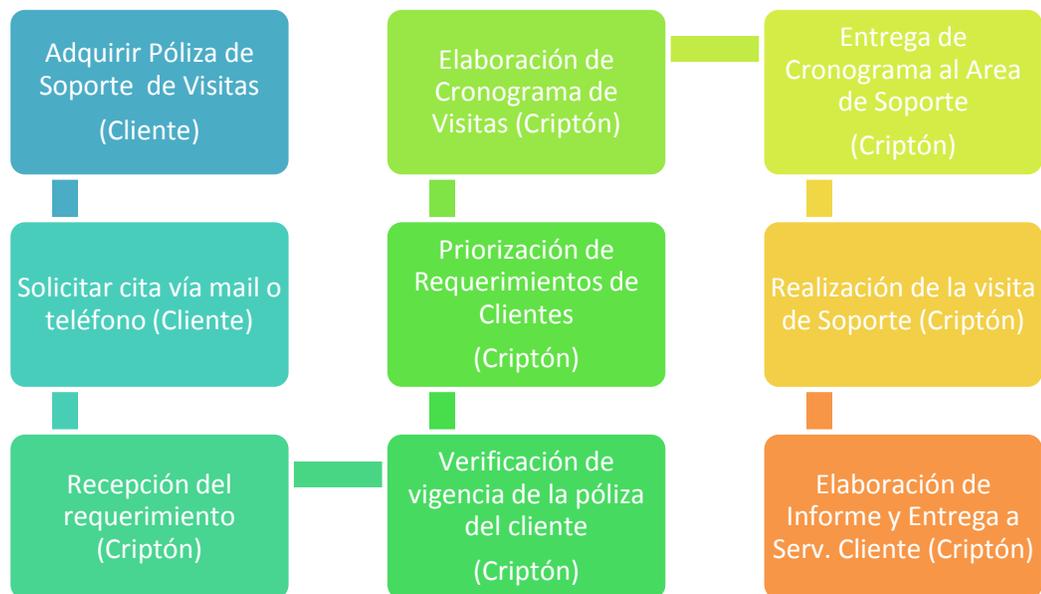
2 GRÁFICO



Elaborado por: Los Autores

3 GRÁFICO

Proceso de Soporte Técnico Personalizado



Elaborado por: Los Autores

3.3 Equipos e instalaciones

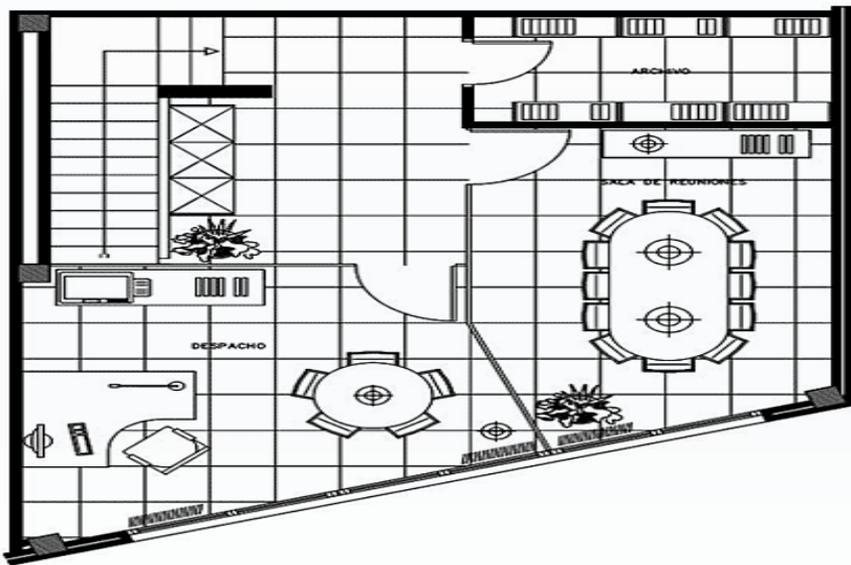
- Oficina con 5 puestos de trabajo.
- 1 Central Telefónica mínimo 10 líneas.
- Computadores (6), Servidor (1).
- Internet.
- Internet Banda Ancha.
- Router para internet Inalámbrico.

3.4 Proveedores

- TV Cable el cual nos proporcionará banda ancha de internet.
- Siglo XXI con el cual tenemos convenios para compra de los equipos de computación.

3.5 Diseño y distribución de la planta y oficina

4 GRÁFICO



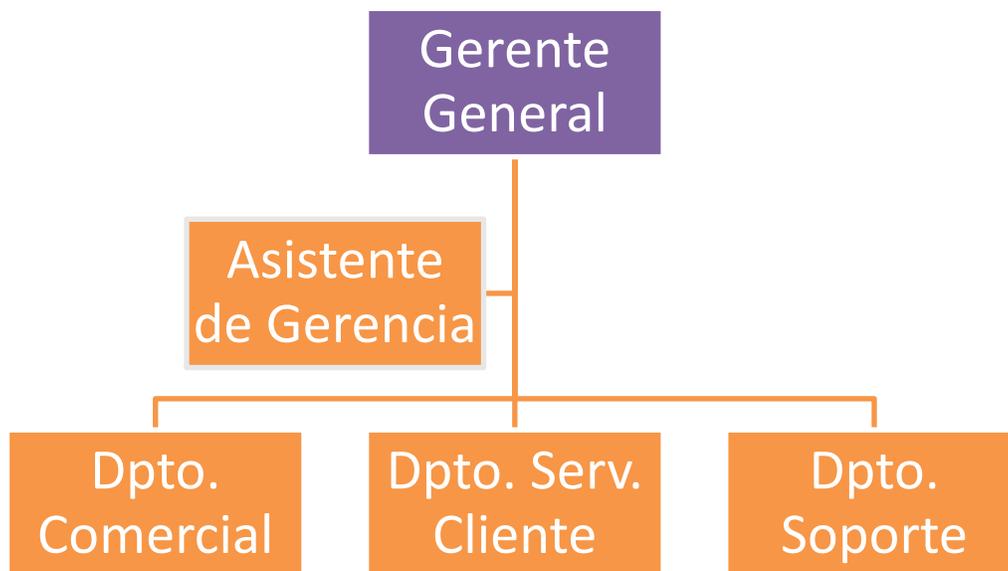
Elaborado por: Los Autores

CAPÍTULO 4

ORGANIZACIÓN

4.1 Estructura organizacional

5 GRÁFICO



Elaborado por: Los Autores

4.2 Funciones específicas por puesto

- El **Jefe Comercial** tendrá como objetivo, diseñar la estrategia comercial, para lo cual deberá realizar un estudio de mercado y así recolectar las necesidades de los clientes, deberá determinar el tipo de publicidad que se va a dar al producto que podrá ser a través brochure, volantes, visitas personalizada, presentación del Demo del sistema, de igual manera desarrollar estrategias para la introducción del producto a nivel nacional.

Como apoyo deberá buscar empresas especializadas en estudio de mercado para asegura que tendremos un análisis claro y bien enfocado.

- El **Jefe de Servicio al Cliente** tendrá como objetivo mantener una buena relación con los clientes, para lo cual deberán estar capacitados en el funcionamiento del Sistema, tener conocimientos de los lineamientos generales de negociación con el fin de que pueda capturar el interés del cliente y posteriormente direccionarlo al área comercial. De igual manera el personal de esta área deberá mantener estrecha relación con el área técnica con el objetivo de conocer horarios, tipos de soportes y sobre todo estar informado del cronograma de trabajos que los técnicos con la finalidad de no ofrecer falsas expectativas al cliente en cuanto a la asistencia técnica y de esta manera también podremos establecer las prioridades de soporte técnico.

- El **Jefe de Soporte** tendrá como objetivo solucionar los requerimientos del cliente de manera eficiente y en el menor tiempo posible, de tal manera que el cliente considere imprescindible la compra anual de la póliza de soporte y actualizaciones. Para optimizar tiempos el área de soportes deberá priorizar las necesidades del cliente y establecer cronogramas de trabajo que les permita medir su productividad a través del cumplimiento del mismo.

- La **Asistente de Gerencia** tendrá como objetivo velar por el buen uso de las instalaciones, preparar toda la documentación solicitada por las otras áreas, sean estas, cartas, informes, etc., también será responsable del manejo de las cuentas bancarias, mantener contactos con proveedores, recepción de facturas de proveedores, emisión de retenciones y cheques, emisión de facturas, etc., De igual manera será responsable de proporcionar toda la documentación a la empresa que maneja la Contabilidad de la

compañía y coordinar con ellos cualquier necesidad requerida por la Gerencia en cuanto a información financiera se refiere.

4.3 Reclutamiento y Selección

Reclutamiento

El proceso de reclutamiento que escogimos es colocar anuncios con el perfil requerido para el cargo en las carteleras de las universidades, solicitándolo vía mail a Ceproem para que nos envíen personal, para lo cual se proporcionará la dirección de correo de la Asistente Administrativa, dirección y teléfonos de la empresa, lo consideramos suficiente para que la gente se entere de nuestra necesidad y envíen sus datos. La ventaja de utilizar este método es que no tiene costo y atrae mayor número de aspirantes. La desventaja es que podríamos recibir hojas de datos de personas que no cumplen con el perfil requerido.

Selección

La selección de personal se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Se receptaran las hojas de datos de los aspirantes y con base en ellas se seleccionará los que cubran las características deseadas, basándonos en los años de trabajo, actividades realizadas en los trabajos anteriores y tiempo trabajado en cada uno.
- El Jefe Comercial realizará una primera entrevista para conocer sus habilidades, desenvolvimiento, experiencias laborales y se observará la presentación e imagen del aspirante.
- La Asistente Administrativa evaluará de acuerdo a las entrevistas realizadas a los candidatos y presentará una terna al jefe de área para que este a su vez realice la entrevista final.
- Finalmente el Jefe de Área será quien seleccione al candidato final, caso contrario informará a la Asistente Administrativas para que continúe con la búsqueda del candidato.

- En este tipo de proceso de selección no existen costos adicionales.

4.4 Contratación

La contratación se llevará a cabo de la siguiente manera:

Contrato: La empresa usará contratos de periodo indefinido, estableciendo de la siguiente manera tres meses a prueba, pasado este tiempo se convertirá en indefinido.

Aspectos laborables: Los empleados trabajarán tiempo completo es decir 8 horas de 9H00 a 18H00 y una hora se considerará para almuerzo. Recibirá su salario quincenal el 40% del sueldo se pagará como primera quincena y el 60% como segunda quincena en la cual se consideraran todos los descuentos de ley y administrativos de existir.

Los empleados que faltaran por enfermedad deberán presentar el certificado correspondiente emitido por el Seguro Social, de igual manera si necesitarán tomar días de descanso por enfermedad se otorgarán solo los días indicados en Seguro Social. Cualquier otra falta será justificada solo si se prueba que se dio por razones de fuerza mayor, caso contrario se procederá a descontar el día no trabajado.

Los empleados deberán coordinar a inicio de año con sus jefes inmediatos las fechas tentativas de sus vacaciones anuales con la finalidad de que se elabore en cronograma y se tomen las medidas necesarias para que el puesto quede cubierto en ausencia del empleado. En caso de que por algún proyecto de mucha importancia las vacaciones planificadas no se podrán otorgar la empresa negociará con el empleado nuevas fechas para sus vacaciones.

4.5 Desarrollo de competencia

De inicio la empresa contará con pocos empleados de los cuales 2 serán los emprendedores del plan de negocios. Por lo que el desarrollo personal se enfocará al área de soporte técnico.

En cuanto a capacitación se enfocará al manejo de la aplicación y será brindada por el jefe de área, de ser necesario se coordinará con la casa matriz en Medellín – Colombia para las capacitaciones respectivas, las mismas que pueden ser en sitio realizando un viaje a la ciudad de Medellín (costo aproximado total \$800.00) o vía remota. La empresa ha considerado en su flujo un rubro para capacitación local o en el exterior.

4.6 Administración del personal

Inducción

Responsable: La inducción será responsable por cada jefe de área.

Proceso: La Asistente Administrativa le dará la bienvenida al nuevo empleado, les indicará la misión, visión y la estructura organizacional de la empresa y los objetivos a corto, mediano y a largo plazo, se les dará a conocer las políticas y se le hará entrega del reglamento interno de la empresa. También realizará la presentación del nuevo empleado antes el resto del personal y finalmente lo direccionará con el Jefe de Área.

El Jefe de Área será el responsable de dar la inducción sobre el área de trabajo propiamente.

Se implementarán subsistemas de RRHH (Ver anexo 4)

4.7 Evaluación de desempeño

Puesto: Soporte Técnico

Indicador: Requerimientos de clientes atendidos

Objetivo semanal: Cumplir con el cronograma de actividades semanal de soporte al 100% en las horas planificadas.

Fórmula de Validación:
$$\frac{\# \text{ de Requerimientos Presentados}}{\# \text{ de Requerimientos Solucionados}}$$

Puesto: Servicio al Cliente

Indicador: Encuesta satisfacción de Clientes

Objetivo mensual: Tabulación de las encuestas realizadas a clientes sobre la atención y tiempo de respuesta a su requerimiento.

Fórmula de Validación:
$$\frac{\# \text{ de Encuestas Satisfactorias}}{\# \text{ de Encuestas Realizadas}}$$

4.8 Relaciones de trabajo

- Se mantendrán reuniones semanales con los integrantes de todas las áreas con el objetivo de informar ideas, novedades, inquietudes y plantear cualquier inconveniente que necesite solución inmediata, se llevará una agenda virtual preparada por la Asistente Administrativa con la finalidad de hacer seguimiento a los puntos establecido en la reunión.
- Los problemas que surjan dentro de la empresa o con los clientes deberán ser informados a la Gerencia con el objetivo de que se tomen las medidas correctivas de una manera rápida, tranquila y sin agresiones, para cual se consideraran las opiniones de todos los involucrados y así buscar entre todos la mejor solución.

- Todo el personal deberá cuidar los materiales, herramientas, equipos y velar el buen uso de las instalaciones manteniendo el orden y el aseo de las mismas.
- El comportamiento de los empleados deberá ser cordial entre compañeros y con los clientes, su vestimenta limpia y adecuada, cumplir con los horarios de entrada y salida, y cumplir con todo lo indicado en el reglamento interno establecido por la empresa. Se prohíbe peleas, malos tratos al cliente, escándalos, mal uso de las herramientas y equipos entregados y cualquier conducta perjudicial para la imagen de la empresa.

4.9 Marco legal de la organización

Criptón S. A. es una sociedad anónima (mercantil), la misma que tiene un amplio objeto social, incluyendo actividades como comercialización de equipos de computación y tecnología, comercialización de software y hardware, etc.

El capital pagado de nuestra compañía es de \$ 800.00 distribuido en 800 acciones de \$ 1.00, la sociedad está conformada por dos socios y sus aportaciones fueron el 40% y 60% del capital aportado, sin embargo se ha hecho inversión a futuras capitalizaciones, cabe recalcar que todo el capital es privado.

La empresa actualmente cumple con todos los trámites legales y tributarios como son RUC, certificado de Cumplimiento de Obligaciones con la Superveniencia de Compañías, listados de accionistas, Declaraciones fiscales al día y constitución legal de la compañía.

CAPÍTULO 5

FINANZAS

5.1 Inversión requerida

La inversión inicial será efectuada por los accionistas en su mayor proporción.

Los siguientes requerimientos de inversión ya han sido cubiertos por los accionistas:

- Oficina
- Computadores
- Remuneración Personal
- Internet Banda Ancha
- Capacitación al personal de soporte en Ecuador
- Parametrización de Sofmaker regido a leyes nacionales, para lo cual se incurrió en los siguientes gastos:
 - Tickets Aéreos (Guayaquil – Medellín)
 - Alimentación
 - Transporte Interno
 - Hotel

Los siguientes requerimientos de inversión se encuentran pendientes:

- Adquisición de Central Telefónica y nuevas líneas \$ 3,800.00
- Infraestructura Tecnológica \$ 2,000.00

Para el estudio, se ha considerado un valor global de \$ 10,000.00 que conforman la inversión en equipos, redes, y capital de trabajo

5.2 Financiamiento

Debido a que el valor de la inversión no es elevado, los inversionistas han decidido que no concurrir a medios de financiamiento externo.

6 GRÁFICO

Proyección del Flujo de Caja CRIPTON S. A. Flujo de Caja Proyectado

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
INGRESOS		140.745,50	154.820,05	185.784,06
EGRESOS				
Sueldos		-62.600,00	-78.250,00	-93.900,00
Beneficios Sociales		-12.520,00	-15.650,00	-18.780,00
Transporte		-2.050,00	-2.357,50	-2.946,88
Capacitación Local		-3.500,00	-4.025,00	-5.031,25
Capacitación Exterior		-7.000,00	-8.050,00	-10.062,50
Arriendo		-7.200,00	-8.280,00	-10.350,00
Servicios Básicos		-3.360,00	-3.662,40	-4.211,76
Asesoría Externa		-7.100,00	-8.875,00	-10.650,00
Depreciación Equipos		-1.333,33	-1.333,33	-1.333,33
Depreciación Instalaciones		-400,00	-400,00	-400,00
Valor de Mercado Equipos				400,00
Valor de Mercado Instalaciones				0,00
Valor en Libros Equipos				0,00
Valor en Libro Instalaciones Redes				-800,00
Utilidad Antes de Impuestos	0,00	33.682,17	23.936,82	27.718,34
Impuestos 25%		-8.420,54	-5.984,20	-6.929,59
Utilidad Después de Impuestos	0,00	25.261,63	17.952,61	20.788,76
Más Depreciación Equipos		1.333,33	1.333,33	1.333,33
Más Depreciación Instalaciones		400,00	400,00	400,00
Inversión Equipos de Computación	-4.000,00			
Inversión Instalación de Redes	-2.000,00			
Inversión Capital de Trabajo	-4.000,00			
Inversión Anterior	-15.000,00			
Valor en Libros Equipos				0,00
Valor en Libro Instalaciones Redes				800,00
Recuperación Capital de Trabajo				19.000,00
Flujo Neto de Efectivo	-25.000,00	26.994,96	19.685,95	42.322,09
Tasa Exigida Inversionistas		30,00%		
VAN		\$ 26.677,42		
TIR		93,73%		

Elaborado por: Los Autores

Escenarios:

Debido a la competencia en el mercado de Software, se ha considerado importante medir el impacto en el Flujo de Caja Proyectado ante una variación al Precio de Venta, para lo cual se muestra la siguiente tabla:

Resumen de escenario				
	Valores actuales:	Var -5%	Var -10%	Var -15%
Precio	1,00	0,95	0,90	0,85
VAN	\$ 26.677,42	\$ 16.011,00	\$ 5.344,58	-\$ 5.321,84

Elaborado por: Los Autores

Se observa que ante una variación del 15% de Precio de Venta, nuestro VAN cambia a negativo, lo que significa que ya no satisface la tasa exigida por los inversionistas, la misma que supera la tasa pasiva del mercado. Sin embargo a una tasa del 10%, y a una variación del 15% al precio el VAN es positivo, por lo tanto es atractivo el proyecto para tomar el riesgo.

5.3 Proyección de estado de resultados (3 escenarios)

7 GRÁFICO

CRIPTON S. A.

Estado de Resultados

Código	Nombre Cuenta	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
4112	Ventas Gravadas	\$ -	\$ 140.745,50	\$ 154.820,05	\$ 185.784,06
TOTAL INGRESOS		\$ -	\$ 140.745,50	\$ 154.820,05	\$ 185.784,06
511	<u>REMUNERACIONES</u>		\$ -62.600,00	\$ -78.250,00	\$ -93.900,00
51101	Sueldos	\$ -	\$ -62.600,00	\$ -78.250,00	\$ -93.900,00
512	<u>BENEFICIOS SOCIALES</u>		\$ -12.520,00	\$ -15.650,00	\$ -18.780,00
51201	Beneficios Sociales	\$ -	\$ -12.520,00	\$ -15.650,00	\$ -18.780,00
513	<u>GASTOS DEL PERSONAL</u>		\$ -10.500,00	\$ -12.075,00	\$ -15.093,75
51304	Capacitación	\$ -	\$ -10.500,00	\$ -12.075,00	\$ -15.093,75
515	<u>HONORARIOS Y GASTOS PROF.</u>		\$ -7.100,00	\$ -8.875,00	\$ -10.650,00
51503	Hon. y Gastos Contables	\$ -	\$ -7.100,00	\$ -8.875,00	\$ -10.650,00
516	<u>GASTOS DE OFICINA</u>		\$ -12.610,00	\$ -14.299,90	\$ -17.508,64
51604	Servicios Básicos	\$ -	\$ -3.360,00	\$ -3.662,40	\$ -4.211,76
51605	Arriendos	\$ -	\$ -7.200,00	\$ -8.280,00	\$ -10.350,00
51614	Transporte	\$ -	\$ -2.050,00	\$ -2.357,50	\$ -2.946,88
52	<u>GASTOS FINANCIEROS</u>		\$ -8.420,54	\$ -5.984,20	\$ -6.929,59
522	Gastos Fiscales	\$ -	\$ -8.420,54	\$ -5.984,20	\$ -6.929,59
54	<u>DEPRECIACIONES</u>		\$ -1.733,33	\$ -1.733,33	\$ -1.733,33
541	Depreciaciones	\$ -	\$ -1.733,33	\$ -1.733,33	\$ -1.733,33
TOTAL GASTOS		\$ -	\$ -115.483,88	\$ -136.867,44	\$ -164.595,30
RESULTADO		\$ -	\$ 25.261,63	\$ 17.952,61	\$ 21.188,76

Elaborado por: Los Autores

Escenarios: Se medirá cual sería el impacto en el Estado de Resultados Proyectado ante una variación general de las ventas, para lo cual se mostrará la siguiente tabla:

Resumen de escenario				
	Valores actuales:	Var. Ventas -5%	Var. Ventas -10%	Var. Ventas -15%
Ventas	100%	95%	90%	85%
Utilidad Neta Año 1	\$ 25.261,63	\$ 18.224,35	\$ 11.187,08	\$ 4.149,80
Utilidad Neta Año 2	\$ 17.952,61	\$ 10.211,61	\$ 2.470,61	\$ -5.270,39
Utilidad Neta Año 3	\$ 21.188,76	\$ 11.899,55	\$ 2.610,35	\$ -6.678,85
Resultados Acumulados	\$ 64.402,99	\$ 40.335,51	\$ 16.268,03	\$ -7.799,45

Elaborado por: Los Autores

Se observa que ante una variación del 15% del Nivel de Ventas, estamos en un riesgo latente, debido que a partir del año 2, los gastos por operación aumentan, lo que hace que ante una variación del 15% de las ventas, se obtenga pérdidas durante los años 2 y 3. Si llegara a suceder este escenario, se debe replantear los servicios y operación de la compañía.

Nota Importante:

El mix de ventas del primer año se conforma de la siguiente manera:

8 GRÁFICO

MIX DE VENTAS

	Precio / Comisión \$	Cantidad	Total \$
Versión Lite			
Póliza Estándar	175,00	70	12.250,00
Póliza Empresarial	262,50	32	8.400,00
Póliza Elite	346,50	17	5.890,50
Versión Profesional			
Póliza Estándar	280,00	37	10.360,00
Póliza Empresarial	385,00	11	4.235,00
Póliza Elite	525,00	2	1.050,00
Versión Enterprise			
Póliza Estándar	525,00	11	5.775,00
Póliza Empresarial	735,00	7	5.145,00
Póliza Elite	980,00	8	7.840,00
<u>Paquetes de Implementaciones</u>			
20 Horas	700,00	18	12.600,00
40 Horas	1.320,00	17	22.440,00
60 Horas	1.800,00	14	25.200,00
<u>Póliza de Visitas</u>			
20 Horas Presenciales	660,00	15	9.900,00
30 Horas Presenciales	900,00	7	6.300,00
40 Horas Presenciales	1.120,00	3	3.360,00
Comisiones en Ventas Totales			\$ 140.745,50

Elaborado por: Los Autores

El punto de equilibrio en dólares son aproximadamente \$ 115,000.00 al año.

5.4 Proyección del balance general (3 escenarios)

9 GRÁFICO

CRIPTON S. A.

Balance General

Código	Nombre Cuenta	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
Activo					
Corriente					
11111	Caja Chica	\$ -	\$ 1.000,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
11112	Bancos	\$ 19.000,00	\$ 23.270,41	\$ 42.151,40	\$ 64.090,21
Exigible					
11211	Cuentas por Cobrar	\$ -	\$ 14.074,55	\$ 15.482,01	\$ 18.578,41
Fijo					
12124	Equipos de Computación	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
12125	Instalación Redes	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
12129	Depreciaciones Acumuladas		\$ -1.733,33	\$ -3.466,66	\$ -5.200,00
Total Activo		\$ 25.000,00	\$ 42.611,63	\$ 61.666,74	\$ 84.968,62
Pasivo					
21111	Proveedores Locales	\$ 15.000,00	\$ 3.500,00	\$ 4.025,00	\$ 5.031,25
21112	Proveedores del Exterior	\$ -	\$ 1.050,00	\$ 1.207,50	\$ 1.509,38
21113	Tarjeta Corporativa	\$ -	\$ 2.800,00	\$ 3.220,00	\$ 4.025,00
Total Activo		\$ 15.000,00	\$ 7.350,00	\$ 8.452,50	\$ 10.565,63
Capital Contable					
3111	Capital Pagado	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 1.600,00	\$ 2.400,00
3112	Aportes Futuras Capitalizaciones	\$ 9.200,00	\$ 9.200,00	\$ 8.400,00	\$ 7.600,00
3113	Utilidades Retenidas	\$ -	\$ 25.261,63	\$ 43.214,24	\$ 64.402,99
Total Capital Contable		\$ 10.000,00	\$ 35.261,63	\$ 53.214,24	\$ 74.402,99
Total Pasivo y Capital		\$ 25.000,00	\$ 42.611,63	\$ 61.666,74	\$ 84.968,62

Elaborado por: Los Autores

Escenarios:

Se medirá cual sería el impacto en la Estructura Patrimonial Proyectada ante una variación general de las ventas, para lo cual mostramos la siguiente tabla:

Resumen de escenario				
Valores actuales: ar. Ventas -5% r. Ventas -10% Var. Ventas -15%				
Celdas cambiantes:				
Ventas	100%	95%	90%	85%
Patrimonio Neto Año 1	\$ 35.261,63	\$ 28.224,35	\$ 21.187,08	\$ 14.149,80
Patrimonio Neto Año 2	\$ 53.214,24	\$ 38.435,96	\$ 23.657,68	\$ 8.879,41
Patrimonio Neto Año 3	\$ 74.402,99	\$ 50.335,51	\$ 26.268,03	\$ 2.200,55

Elaborado por: Los Autores

Se observará que ante una variación del 15% del Nivel de Ventas, prácticamente estamos utilizando todos nuestros recursos de capital para apalancar la operación, ya que al finalizar el año 3, solo contaríamos con un capital neto de aproximadamente \$ 2,000.00, la estructura patrimonial se encuentra en riesgo a partir del año 2.

Por lo tanto, en conclusión según los escenarios de Estado de Resultados y Balance General, si tuviéramos un nivel caída del nivel general de ventar alrededor del 15%, debemos replantear el rumbo de la empresa con el objetivo de no perder los recursos invertidos.

CAPÍTULO 6

PLAN DE TRABAJO

Debido a que el proyecto ya se encuentra en ejecución sólo quedan por definir las firmas finales de las alianzas, que se detallan a continuación.

Aliado Estratégico	Fecha de Concretar la Alianza
Cámara de Comercio de Guayaquil	Concretada
ESPOL (FIEC)	Por Definir
SECAP (Guayaquil)	Por Definir

Elaborado por: Los Autores

ANEXOS

ANEXO # 1: INVESTIGACION DE MERCADO



Objetivos: Indagar las necesidades de los microempresarios sobre la gestión de la información

Nicho de mercado a quien va dirigido Softmaker

Precios que están dispuestos a pagar los empresarios por el software

ESTUDIO SOFMAKER

CRIPTON S.A

Guía de entrevistas: Contadores de empresas

Dimensiones de indagación	Guía de entrevistas
Datos de introducción	
Información sobre el negocio (actitudes).	<p>Vamos a comenzar hablando de su profesión y la empresa donde usted trabaja.</p> <p>¿Desde hace cuánto tiempo ejerce esta actividad? (profesión)</p> <p>El tiempo que ejercen la profesión varían en las diferentes entrevistas, existen personas que llevan años ejerciendo la profesión “yo llevo 20 años” y otras que no llevan mucho tiempo “llevo 4 años”</p> <p>¿Por qué decidió dedicarse a esto?</p> <p>Son personas a las cuales siempre les han gustado los números y la contabilidad “desde el colegio me gustaron los números”</p> <p>¿Cuánto tiempo tiene en la empresa?</p> <p>El tiempo puede ser indistinto, existen algunos contadores que llevan muchos años trabajando para la misma empresa “llevo 20 años” mientras que otras pueden tener periodos más cortos “yo llevo dos años y medio de contadora general”</p> <p>¿Qué es lo atractivo de este negocio?</p> <p>Además del gusto por el trabajo, lo atractivo para ellos es el hecho de trabajar en empresas serías, constituidas,</p>

	<p>generalmente trabajan en empresas Medianas o grandes, empresas serias que les proporcionan un pago puntual.</p> <p>¿Cuáles son los obstáculos / dificultades a los que se enfrenta cada día la empresa donde usted trabaja?</p> <p>Uno de los principales obstáculos que presentan es el tiempo ya que el trabajo en algunos de los casos los absorbe mucho <i>“puede ser el tiempo porque por trabajar en fábrica no se disponer mucho de el, hay que estar aquí perennemente”</i></p> <p>¿Cuáles son las dificultades a las que se enfrenta cada día usted como contador en su trabajo?</p> <p>En general consideran que la mayor dificultad tiene que ver con el Gobierno ya que eventualmente están cambiando las normas tributarias <i>“Antes entidades del Gobierno uno tiene que estar al tanto porque cualquier notificación siempre es contra uno”</i></p> <p>¿Qué le motiva a seguir trabajando en esto?</p> <p>La principal razón que las motiva a seguir trabajando es el gusto que tienen por la profesión además de la necesidad de trabajar <i>“no puedo estar tranquila sin trabajar”</i></p> <p>¿Cómo ve usted que ha cambiado la actividad de un contador con el tiempo?</p> <p>En la mayoría de los casos son personas que han ido escalando posiciones en el tiempo, han iniciado como asistentes contables hasta llegar al cargo de Contadores generales de la empresa <i>“durante el tiempo se fue abriendo las posibilidades de ascenso hasta llegar a ser la contadora general”</i></p> <p>Además se menciona que antes todo el proceso contable</p>
--	---

	<p>se hacía de una manera rudimentaria y que con el tiempo se ha ido modernizando, “Antes se hacía a mano, luego comenzó hacerse en máquinas, luego Excel y ahora que hay tantos programas contables”</p> <p>¿Cómo ve a su profesión en 5 años?</p> <p>Consideran que con las normas NIF el trabajo del contador va a ir cada vez más modernizándose y tecnificándose</p> <p>Usted como contador, ¿recibe asesoramiento?, ¿quién le provee asesoramiento y sobre qué temas?</p> <p>Generalmente reciben asesoramiento de empresas gubernamentales como el SRI y en algunos casos de empresas de asesoría contables “Triangular”</p> <p>¿Existen temas que le gustaría recibir que no le hayan dado? ¿Cuáles? ¿Por qué?</p> <p>En la mayoría de los casos les interesa temas con las NIF, además de todas las actualizaciones que pueda tener el Servicio de Rentas Internas</p> <p>¿Cuántas personas comprenden su equipo de trabajo?</p> <p>En la mayoría de los casos como son empresas PYMES el equipo de trabajo está conformado por 3 personas que se encargan de diferentes temas, Nominas, operativo, revisión de documento entre otras, son un apoyo para los Contadores “son el apoyo que un contador necesita”</p> <p>¿Cómo se dividen las tareas? ¿Qué función tiene usted?</p> <p>Las tareas se dividen según las necesidades de las empresas, hay quien se encarga de la revisión de</p>
--	---

	<p>documentos comerciales en general, otros del área operativa, otros de lo que son nominas, la función de los contadores es saber manejar toda la información para el proceso contable</p> <p>¿Qué decisión depende de usted? ¿En qué temas usted asesora al gerente de la empresa?</p> <p>Son los que generalmente asesoran a los gerente en la parte, financiera, tributaria y en toda la parte contable de la empresa <i>“Se le asesora al gerente en la parte tributaria, en la parte en si del sistema financiero la parte del balance, el hecho de cómo se maneja una operación a nivel de balance”</i></p>
<p>Conocimiento del manejo de la información de la compañía</p>	<p>Ahora quisiera que hablemos específicamente sobre la manera en que usted maneja la información de la compañía</p> <p>¿Maneja diferentes tipos de software en su empresa?</p> <p>En la mayoría de los casos manejan solo un tipo de software, aunque en algunos casos se ven en la necesidad de aumentar módulos diferentes <i>“Se maneja uno que es el general pero se maneja otro aparte que nos hemos visto obligados a manejar otro pero creados por la empresa”</i></p> <p>¿Cuáles? ¿En qué se diferencian?</p> <p>Existen personas que manejan software antiguos como DOS, otros manejan software más actualizados como DOBRA que es un software que maneja módulos de cotización y ordenes de compra</p> <p>¿Qué importancia tienen las informaciones que usted</p>

	<p>recibe?</p> <p>La información es la base que los contadores tiene para poder armar los balances que posteriormente es presentada a los gerentes, es decir para los contadores la información es la base fundamental de sus trabajos</p> <p>¿Cómo ingresa la información que necesita? ¿Por qué?</p> <p>En la mayoría de los casos la información es ingresa por los diferentes departamentos , cada uno se encarga de ingresar lo que corresponde <i>“Compras tiene el ingreso de la orden de compra, facturación tiene la función de ingresar tanto la factura de compra como de facturar la venta, cobranza tiene la opción de ingresar los depósitos del día”</i></p> <p>¿Cómo maneja la información que necesita?</p> <p>La información se trabaja según las necesidades de la empresa, según lo que pida cada gerente, el Contador es el que se encarga de recopilar toda la información que necesita del software</p> <p>¿Cómo presenta dicha información? ¿Por qué?</p> <p>En la mayoría de los casos la información se presenta de manera impresa y con las firmas autorizadas</p> <p>¿Interactúan los departamentos entre sí? ¿Por qué?</p> <p>Consideran que es necesario que todos los departamentos interactuaren entre si ya que cada uno de ellos aporta con información que se necesita para la elaboración de los reportes comerciales</p> <p>¿De todos los softwares que conoce o ha utilizado, cual cree que es el mejor? ¿Por qué?</p>
--	---

	<p>En la mayoría de los casos se esta conforme con el software que utilizan actualmente, <i>“Yo tengo la opción dentro del sistema de contabilidad revisar bajo reportes a nivel gerencial tienen la función de ver hasta con indicadores, por estadísticas y por gráfico”</i></p> <p>En otros casos aunque reconocen que el software es antiguo consideran que para ellos es adecuado, esto se da por la costumbre que les genera el software <i>“El DOS, es sencillo y siempre he trabajado con ese”</i></p> <p>¿Qué tipos/marcas de software conoce? ¿Cuál compró y usa para su negocio? ¿Por qué escogió este software?</p> <p>En general conocen softwares universales como Mónica, Safi, aunque también se mencionaron otros como Supervisor, GP.</p> <p>¿Cuál software considera que es el que más/menos se adecua a sus necesidades? ¿por qué? (INDAGAR POR MARCA, CONFIANZA, ETC)</p> <p>En la mayoría de los casos consideran que en la actualidad el software que tienen implementado es el que más se adecua a sus necesidades <i>“Dobra es el mejor porque no todos los programas te permiten hacer un anexo transaccional”</i></p> <p>Por otro lado consideran que si tiene software obsoletos el cual deben cambiar pero su principal freno es que sea un software complicado de usar para ellos, esto se da principalmente en los contadores mayores <i>“El DOS yo se que es antiguo, que hay que cambiarlo, si me interesa que haya un cambio pero no tan sofisticado”</i></p>
--	---

	<p>Por favor cuénteme, ¿Quién es el encargado de informarse del software y posteriormente el encargado de contratarlo? (quién toma la decisión)</p> <p>Las personas que se encargan de informarse sobre un nuevo sistema varían según las empresas, pueden ser las personas de Sistemas conjuntamente con los jefes de áreas o Contadores pero los que tienen la decisión de compra son los Dueños o Gerentes de las empresas</p> <p>¿Existen atributos que se puedan observar en el software que nos indiquen que es de buena calidad?</p> <p>¿Cuáles?</p> <p>En general consideran que si hay aspectos que hacen ver calidad en los software, consideran que un software de calidad es aquel que posee el mayor numero de automatizaciones contables <i>“El hecho de que haga anexos transaccionales, el hecho de que mayorice automáticamente y no necesite ningún proceso para hacerlo”</i></p> <p>Por favor describanme el software ideal para sus necesidades.</p> <p>Un software ideal es uno que venga completos, con todos los módulos que necesite la empresa y que automatice los procesos</p> <p>Además que traiga todas las actualizaciones tributarias</p> <p>PRESENTACION DEL SOFMAKER</p> <p>Es una solución que incluye:</p> <p>Módulos de ingresos de datos como: CXP, CXC, Bancos, CRM, Importaciones, Contabilidad, Activos Fijos,</p>
--	--

	PRESENTACIÓN DEL DEMO
Evaluación del servicio	<p data-bbox="565 285 1019 317">¿Qué opina de este software?</p> <p data-bbox="565 338 1399 537">En general consideran que un software muy interesante, fácil de entender, consideran que es fácil de aprender su uso, además les gusta el hecho que los módulos vengan enlazado entre si</p> <p data-bbox="565 558 1399 646">¿Qué lo que más/ menos le llamó la atención? ¿Por qué?</p> <p data-bbox="565 667 1399 926">Lo que más les llama la atención es el hecho que tenga cosas que sus software no tengan <i>“Lo que me llamó más la atención la parte que yo no tengo y el software si tiene la parte de órdenes de ventas y el seguimiento que se le puede realizar sobre el programa mismo”</i></p> <p data-bbox="565 947 1399 1146">Lo que menos les atrajo es lo que ya han vistos en sus software o los módulos que para su tipo de empresa no son necesarios <i>“Nosotros no tenemos ventas, tenemos exportaciones cuando las cosechas están listas”</i></p> <p data-bbox="565 1167 1399 1255">¿Para quién usted cree que está dirigido? ¿es para usted? ¿Por qué?</p> <p data-bbox="565 1276 1399 1476">Consideran que esta dirigido para medianas y en algunos casos para grandes empresas por los módulos que tiene, además consideran que esta dirigidas más para empresas comerciales, de servicios o fabricas</p> <p data-bbox="565 1497 1399 1856"><i>“Porque realmente el hecho de que algunas personas manejemos cierta cantidad de módulos se necesita mucha supervisión y más que nada control. El hecho de que un departamento de compras realice un ingreso de un dinero se contabiliza directamente aca solo se revisa la contabilización o el hecho de nivel de ventas yo vi el seguimiento que había para realizar las</i></p>

	<p><i>órdenes facilita bastante el hecho de que pueda recuperar directamente la orden y facturarla directamente digital”</i></p> <p>Dígame cómo calificaría este servicio...</p> <p>Útil... poco útil</p> <p>En general si es considerado un software útil</p> <p>Actualizado/ moderno... poco actualizado / moderno</p> <p>En general si es considerado un software Moderno</p> <p>Que se adapta a mis necesidades... no se adapta</p> <p>En general si es considerado un software que si se adapta</p> <p>Innovador / original... común</p> <p>Innovador</p> <p>Atractivo... poco atractivo</p> <p>Atractivo</p> <p>Que le parece si este software cuenta con las personalizaciones del SRI y además genera los anexos de forma automática (hasta cuanto pagaría)</p> <p>En general les agrada la idea ya que consideran que esto les optimiza tiempo, además que les facilita el trabajo</p> <p><i>“Es que eso es lo que optimiza todo el tiempo en el departamento contable porque en donde se tiene tropiezo y eso pasa en todas las empresas, el hecho de estar al día con los impuestos, el hecho de cambiar todos los porcentajes, hacer las retenciones, los anexos, siempre se trata de optimizar un poco el funcionamiento de estas herramientas”</i></p> <p>¿Conoce algún software parecido a este? ¿Cuál?</p> <p>Consideran que es un programa innovador y no lo asemejan a ningún otro</p> <p>En cuanto a costos, ¿cuánto usted cree que costará</p>
--	---

este servicio? **Licencia, actualizaciones, servicio técnico.**

Se menciona que el costo puede ser de \$3.000.00, aunque no tienen mucho conocimiento en el tema

¿Hasta cuánto pagaría usted por licencia, actualizaciones, servicio técnico?

De igual manera no tienen mayor conocimiento del tema pero se menciona que puede ser \$100 por actualizaciones o servicio técnico cada vez que se presenten

¿Qué opina si le contara que la licencia inicial es gratuita?

Consideran que es algo muy llamativo, que les anima más a adquirir el software, aunque por otro lado esto les genera algo de desconfianza **“Y después el hachazo cual es”**

En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada y 5 es mucho, ¿qué tan interesado está en adquirir este servicio para su negocio? ¿Por qué?

La escala varia entre 3 o 4 ya que consideran que cambiar de software es algo que necesita una inversión en la implementación del mismo, ya que además de implementarlo se necesita capacitar al personal

MOSTRAR TABLA

Tipo de Suscripción	Actualizaciones	Soporte EMail	Soporte Telefónico	Soporte Acceso Remoto
Suscripción Básica	✓	X	X	X
Suscripción Estándar	✓	✓	X	X
Suscripción Empresarial	✓	✓	✓	X
Suscripción Elite	✓	✓	✓	✓

Escogen la suscripción elite y empresarial

“Para la más adecuada es la suscripción Elite porque hay momentos en que uno tiene la emergencia en esos momentos y es ahí cuando uno necesita tener todas las herramientas necesarias para que la comunicación sea efectiva”

¿Les gustaría que incluya el servicio técnico in sitio?

En general consideran necesario de que un técnico se haga presente cada vez que lo necesiten, siente mayor respaldo que una persona vaya y les resuelva el problema.

Además mencionan que la visita debe ser periódica mientras dura la implementación del software hasta cuando el software este funcionan óptimamente en la empresa

¿Qué tal si les digo que el precio es...?

En general consideran que los precios son convenientes, tomando en cuenta que son costos anuales.

¿Cuál estaría interesado a escoger?

En algunos de los casos se interesan por el Elite ya que su costo al ser anual no representa un costo tan elevado, ***“debe costar \$2000”***

¿Qué preferirían mensual, anual o semestral? ¿Cómo prefieren el pago?

Consideran que una mejor opción a pagar es mensual ***“Puede ser un pago mensual prorrateado”***

¿Del 1 al 5 que tan interesados estarían en el software Lite?

Su intención de compra sube al saber los precios ya que los consideran beneficiosos para la empresa ***“Un 4, subí un poco por los costos que me está dando”***

	<p>Sugerencias (inducir temas para sugerencias: pagos, precio, módulos)</p> <p>Consideran que es un software completo, les llama la atención, consideran que una forma de pago, puede ser por medio del banco, o con tarjeta</p>
--	---



Guía de Entrevistas

Objetivo: Indagar las necesidades de los microempresarios sobre la gestión de la información

Nicho de mercado a quien va dirigido Softmaker

Precios que están dispuestos a pagar los empresarios por el software

ESTUDIO SOFMAKER

CRIPTON S.A

Guía de entrevistas: Gerentes de Empresa

Dimensiones de indagación	Guía de entrevistas
Datos de introducción	
Información sobre el negocio (actitudes).	<p>Vamos a comenzar hablando de su negocio.</p> <p>¿Desde hace cuánto tiempo tiene su empresa?</p> <p>Existen dos tipos de gerentes, los empleados por una empresa y los dueños de sus propias empresas, el tiempo que tienen en el mercado o empresa varían desde dos años hasta 10 años</p>

¿Por qué ingresó a este negocio?

En el caso de los gerentes propietarios, ellos ingresan al mercado por una oportunidad o porque decidieron independizarse de empresas ***“Un amigo me sugirió que de pronto podría ser una alternativa, la explore y salió”***

Otros pertenecen a empresas familiares ***“yo administro todos los programas que necesita mi mamá, ella es la dueña”***

En el caso de los contratados se da porque les proponen puestos que son atractivos para ellos ya que les gusta estar al frente de empresas

¿Qué es lo atractivo de este negocio?

En general les gusta estar al frente de las empresas, les gusta resolver los problemas que presenta el negocio, además de ver como sus negocios crecen y generan utilidad

¿Cuáles son los obstáculos / dificultades a los que se enfrenta?

Los obstáculos principalmente en los gerentes propietarios es cuando el flujo de clientes baja, o cuando tiene carteras vencidas, es decir cuando sienten que les falta liquidez.

Otro de los obstáculos es cuando se emigra la información:

“Desgraciadamente hemos estado inmigrando de servidor en servidor y en el momento que uno migra las cosas, todo se desbarata, se pierden datos y no solo eso, se pierde la parte automática del sistema,

	<p>nosotros trabajamos con un software tanto en la computadora, como en el internet, se puede decir que en estos momentos eso es mi rompecabezas”.</p> <p>En los gerentes contratados el mayor obstáculo se da principalmente por cuestiones de Stock “Tenemos que hilar fino para saber que es lo que el mercado quiere, además del desorden que presentan ciertas empresas”</p> <p>¿Qué le hizo mantenerse en el negocio?</p> <p>En el caso de los gerentes contratados el sacar adelante una empresa es un reto para ellos, consideran que son empresas que necesitan de ellos</p> <p>En los gerentes propietarios, se da el hecho de crecimiento, además es su fuente de ingresos</p> <p>¿Cómo ha cambiado su negocio en el tiempo, ¿A parte de este negocio tiene otros? ¿De qué?</p> <p>Para gerentes propietarios que tienen negocios con instituciones gubernamentales, su rentabilidad ha disminuido, debido a las implementaciones del gobierno “Me preocupo mucho con el cambio de Gobierno, yo vendía este a instituciones del Estado y no estaba limitada de compras, en cambio, ahora están limitadas las compras, ahora me pueden comprar una empresa del Estado hasta \$4.000”</p> <p>¿Cómo ve a su negocio en 5 años?</p> <p>Los gerentes contratados empresas consideran que sus empresas en cinco años van a estar produciendo mucho más de lo que producen ahora “yo creo que le veo buenas perspectiva al negocio”</p>
--	--

	<p>Los gerentes propietarios consideran que es un poco difícil proyectarse pero mencionan que si se ven con empresas más grandes e incluso con sucursales “Mucho más grande como Computron con sucursales”</p> <p>“Me imagino que va a estar por lo menos unas 4 empresas porque lo que hemos incursionado es en lo que es GPS, nosotros queremos dar eso por uso propio, rastrear los autos, dar ese servicio, también en lo que es arrozillo y polvillo, cada uno tiene su propio comercio, todo integrado”</p> <p>¿Recibe asesoramiento?, ¿quién le provee asesoramiento y sobre qué temas?</p> <p>Se menciona que reciben asesoría empresas de Asesoría contable, además de la Cámara de comercio entre otras</p> <p>Aisladamente en las empresas más grandes se menciona que reciben asesoría acerca de las NIF</p> <p>¿Existen temas que le gustaría recibir que no le hayan dado? ¿Cuáles? ¿Por qué?</p> <p>En la actualidad les gustaría recibir cursos de atención al cliente además de cursos en el área tecnología</p> <p>¿Cuántas personas trabajan con usted?, ¿de qué se encarga cada uno de ellos?</p> <p>En la mayoría de los casos su equipo de trabajo esta conformado de 3 a 6 personas, cada uno tiene diferentes funciones como secretaria, vendedores, etc. (esto se da principalmente en las empresas pequeñas que no manejan software)</p> <p>En los gerentes contratados por empresa ya constituidas</p>
--	--

	<p>que si manejan software el equipo de trabajo va desde 6 a 8 personas <i>“Conmigo trabajan 6 personas, el contador de costos, el tesorero, el asistente del tesorero, el contador general y el analista de impuestos, tengo otro analista más que es como auxiliar contable de las distintas áreas específicamente de activos fijos”</i></p>
<p>Conocimiento del manejo de la información de la compañía</p>	<p>Ahora quisiera que hablemos específicamente sobre la manera en que usted maneja la información de la compañía</p> <p>¿Maneja diferentes tipos de software en su empresa?</p> <p>¿Cuáles? ¿En qué se diferencian?</p> <p>Los gerentes propietarios en general son los que no manejan software, que son empresas pequeñas que no han visto la necesidad de hacerlo aún</p> <p>Las empresas que tienen cierto conocimiento en software manejan los básicos como Mónica, Claim Excel, Web HM Complete Solution.</p> <p>Los que si manejan software son empresas grandes ya constituidas y manejan software tipo ERP como es el Great Plains Dynamics, NSIP que es un desarrollo que ha venido evolucionando, además mencionaron el Challenger.</p> <p><i>“El ERP es un sistema mucho más completo que busca alinear todos los procesos de la compañía en un solo sistema, en el caso de NSIP ese es un desarrollo que ha venido evolucionando básicamente maneja todo lo que es facturación y cuando implementamos el ERP decidimos no implantar el</i></p>

módulo de ventas porque básicamente este desarrollo nuestro nos permite como lo conocemos más customizar más los reportes y la gerencia ya está acostumbrada a estos reportes”

¿Qué importancia tienen las informaciones que usted recibe?

En general la información es considerada una parte vital de la empresa

¿Cómo maneja la información que necesita?

Los gerentes contratados por empresa mencionan que recopilan la información en el software de los diferentes departamentos.

Los gerentes propietarios se manejan a nivel de kárdex, es decir por entrada y salida de mercadería, generalmente lo manejan en Excel o manualmente

¿Cómo ingresa la información que necesita? ¿Por qué?

En el caso de los que manejan software cada departamento se encarga de ingresar según la gestión que realiza

“Es un proceso automático, estamos hablando de facturaciones, que es donde se genera el proceso de venta, nosotros hacemos la toma de pedidos mediante un hand help, esa información se transfiere al NSIP y este factura bajo inventarios afecta el módulo de inventarios”

¿Interactúan los departamentos entre sí? ¿Por qué?

En las empresas que si manejan software si interactúan entre si los diferentes departamentos, considera que es

	<p>necesario para el control de la empresa</p> <p>¿De todos los softwares que conoce o ha utilizado, cual cree que es el mejor? ¿Por qué?</p> <p>En la mayoría de los casos mencionan que no pueden decir cual es mejor software que para ellos todos los software tienen sus Pro y contras <i>“No puedo decir que haya uno mejor, porque si tienen una cosa de pronto les hace falta otra”</i></p> <p>¿Qué tipos/marcas de software conoce? ¿Cuál compró y usa para su negocio? ¿Por qué escogió este software?</p> <p>Entre los que conocen software mencionan, ERP de Microsoft, NSIP, Vipix creo que se ha quedado un poco rezagado de los ERP.</p> <p>Dynamic que es el más conocido, el sistema Coby, el sistema financiero, Figaro, Mouse.</p> <p>Mónica que es un software básico ecuatoriano</p> <p>Por favor cuénteme, ¿Quién es el encargado de informarse del software y posteriormente el encargado de contratarlo? (quién toma la decisión)</p> <p>En general es una decisión que se toma conjuntamente pero el responsable cae principalmente en los gerentes <i>“El requerimiento del sistema sale o se genera de una necesidad de algunas de las áreas que es canalizada por algunos de los directores y esta bajo mi responsabilidad ver como solucionamos esa demanda de o esa necesidad de manejo de información, pero yo soy el responsable, yo la presento, básicamente yo</i></p>
--	---

propongo las herramientas y el desarrollo de las mismas”

¿Existen atributos que se puedan observar en el software que nos indiquen que es de buena calidad?

¿Cuáles?

Consideran que uno de los atributos es que trate de satisfacer las necesidades de los usuarios, además que deje implementar nuevos módulos que se requiera según las necesidades de la empresa ***“Debe estar para satisfacer una necesidad de información específica de un área, hasta aquí lo que yo he pedido ha habido”***

Por favor descríbanme el software ideal para sus necesidades.

Consideran que el software ideal es aquel que les facilite el trabajo a los gerentes, que pueda presentar reportes de todos los ámbitos que necesiten para su respectivo análisis

“Un software ideal es aquel que además de manejar toda la cantidad de información en la empresa, tuviera por ejemplo un utilitario adicional para manejar los reportes en función de la necesidad de cada persona, debería de ser capaz de coger la mínima información que sea posible, hasta lo más mínimo, que pueda tener toda la potencia necesaria para en un momento explotar la información, en ese sentido hay que parametrizar o hilar muy, muy finito”

PRESENTACION DEL SOFMAKER

Es una solución que incluye:

	<p>Módulos de ingresos de datos como: CXP, CXC, Bancos, Contabilidad, Activos Fijos, Inventario</p> <p>PRESENTACIÓN DEL DEMO</p>
<p>Evaluación del servicio</p>	<p>¿Qué opina de este software?</p> <p>Para los gerentes propietarios este software es considerada de mucha utilidad interesante y que se adecua a sus necesidades</p> <p>Para los gerentes de empresas ya constituidas consideran que es una buena opción pero no les interesa mucho la versión Lite ya que no cumple con todas sus necesidades</p> <p>¿Qué lo que más/ menos le llamó la atención? ¿Por qué?</p> <p>Lo que más llama la atención principalmente para los gerentes propietarios es el hecho de automatizar sus procesos de venta, además del manejo de inventario</p> <p>¿Para quién usted cree que está dirigido? ¿Es para usted? ¿Por qué?</p> <p>Consideran que el software esta dirigido para las microempresas, empresas constituidas legalmente pero que les falta automatizarse</p> <p>Dígame cómo calificaría este servicio...</p> <p>Útil... poco útil</p> <p>En general es considerado útil</p> <p>Actualizado/ moderno... poco actualizado / moderno</p> <p>Si es considerado moderno</p> <p>Que se adapta a mis necesidades... no se adapta</p> <p>Si se adapta a las necesidades</p> <p>Innovador / original... común</p> <p>Innovador sobre todo para los gerentes propietarios</p> <p>Atractivo... poco atractivo</p>

	<p>Atractivo</p> <p>Conoce algún software parecido a este? ¿Cuál?</p> <p>En general no asocian este software con otro, aisladamente lo compran con el software usado por los comisariatos</p> <p>EN CUANTO A COSTOS, ¿CUÁNTO USTED CREE QUE COSTARÁ ESTE SERVICIO? LICENCIA, ACTUALIZACIONES, SERVICIO TÉCNICO.</p> <p>Los gerentes contratados mencionan que nivel de versión Lite el costo debe variar entre \$1000 o \$2000</p> <p>Los gerentes propietarios considera que el costo debe ser de \$20 a \$30 ya que menciona que ahora todo se puede bajar de Internet.</p> <p>¿HASTA CUÁNTO PAGARÍA USTED POR LICENCIA, ACTUALIZACIONES, SERVICIO TÉCNICO?</p> <p>Los gerentes contratados por empresas consideran que el costo de actualizaciones y servicios técnicos debe ser desde \$200 a \$400 anuales para la versión Lite.</p> <p>¿QUÉ OPINA SI LE CONTARA QUE LA LICENCIA INICIAL ES GRATUITA?</p> <p>En general esto les emociona de gran manera, consideran que es un motivación muy fuerte para adquirí el producto</p> <p><i>“si es así mañana mismo lo compro”</i></p> <p>EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5, DONDE 1 ES NADA Y 5 ES MUCHO, ¿QUÉ TAN INTERESADO ESTÁ EN ADQUIRIR ESTE SERVICIO PARA SU NEGOCIO?</p> <p>¿POR QUÉ?</p> <p>Los propietarios de empresas menciona que están muy interesados en adquirir este producto</p>
--	---

¿QUÉ TAL QUE INCLUYAN UN GENERADOR DE REPORTES GRÁFICOS E INFORMES?

Consideran que como gerentes es una ayuda el generador de reportes, ya que les facilitaría el trabajo y les ayudaría a entender mejor la situación de la empresa, pero se menciona que esto se debe incluir en la versión lite

¿QUÉ TAL QUE EL SOFTWARE INCLUYA UN MÓDULO DE CRM, IMPORTACIONES Y GERENCIAL? (HASTA CUANTO PAGARÍAN)

Los gerentes propietarios en la mayoría de los casos no manejan estos términos, así que no interesa mucho interés

MOSTRAR TABLA

Tipo de Suscripción	Actualizaciones	Soporte EMail	Soporte Telefónico	Soporte Acceso Remoto
Suscripción Básica	✓	✗	✗	✗
Suscripción Estándar	✓	✓	✗	✗
Suscripción Empresarial	✓	✓	✓	✗
Suscripción Elite	✓	✓	✓	✓

Existen opiniones divididas algunos escogerían el Elite y otros el estándar

Aunque aisladamente mencionan que cogerían el estándar pero con soporte telefónico en vez de mail

¿LES GUSTARÍA QUE INCLUYA EL SERVICIO TÉCNICO IN SITIO?

En general les gusta que exista esta opción consideran que a las personas les gusta ver a alguien físicamente que les resuelva el problema

¿QUÉ TAL SI LES DIGO QUE EL PRECIO ES ...?

En cuanto el precio existe opiniones divididas algunos consideran que los precios son adecuados.

Otros especialmente los propietarios consideran que son precios muy elevados lo que les hace cambiar su suscripción a la básica

A otros les parece que el precio está bien para los beneficios que el producto ofrece **“Sinceramente si yo manejara más cosas elegiría la Elite, porque pensé que la Elite iba a costar \$2000, el precio es razonable aparte tiene acceso remoto”**.

¿CUÁL ESTARÍA INTERESADO A ESCOGER?

La mayoría elige la opción básica y la estándar, aisladamente escogen la empresarial

¿QUÉ PREFERIRÍAN MENSUAL, ANUAL O SEMESTRAL? ¿CÓMO PREFIEREN EL PAGO?

En general prefieren un pago mensual consideran que sería más fácil diferir, además esto se va hacer más representativo en su estado de perdidas y ganancias **“Pagos mensuales, si son \$300.00 para 12 meses, son \$25.00 mensuales no se siente”**

¿DEL 1 AL 5 QUE TAN INTERESADOS ESTARÍAN EN EL SOFTWARE LITE?

En general si están interesados en un software como este ya que consideran que es algo que necesitan sobre todos los gerentes que no cuentan con un software contable

SUGERENCIAS (INDUCIR TEMAS PARA SUGERENCIAS: PAGOS, PRECIO, MÓDULOS)

Consideran que se deben bajar un poco los precios en los paquetes de actualizaciones y soporte, además de permitir pagar en tarjeta de crédito, Paypal, que el módulo

	de reporte venga en la versión Lite.
--	--------------------------------------

ANEXO # 2: LISTA DE PRECIOS DEL COMPETIDOR PRINCIPAL

Listas de Precios Software Contable Administrativo Ecuador	
Versión	Precio
Ciad 2008 Monousuario Para la pequeña empresa que desea llevar un control de su facturación, cuentas por cobrar y pagar, inventarios, contabilidad y Anexo transaccional.	800.00
Ciad 2008 Empresarial.- Para la mediana empresa 4 usuarios, Todos los módulos	2,000.00
Usuario adicional del CIAD	200.00
Activos Fijos, requisito mínimo Ciad monousuario	200.00
Rol de Pagos Standar, no es posible comprarlo independientemente	500.00
Latinium 2008 Monousuario Para la pequeña empresa que desea crecer. Módulos: facturación, cuentas por cobrar y pagar, inventarios, contabilidad, Formularios del SRI, Anexo Transaccional	1,500.00
Latinium 2008 Empresarial.- Para la mediana empresa 4 usuarios. Módulos: Contabilidad, Facturación, cuentas por cobrar y pagar, inventarios, Activos Fijos, Formularios 103 y 104 y Anexo transaccional.	3,000.00
Usuario Adicional del sistema Latinium	300.00
Activos Fijos, requisito mínimo Latinium monousuario	400.00
Rol de Pagos es posible comprarlo independientemente	1,000.00
Producción	1.000.00
Importaciones	500.00
Cubos dinámicos	500.00
Latinium Virtual ilimitado número de usuarios	20,000.00
Precios No incluyen el IVA	

Elaborado por: Los Autores

ANEXO # 3: PUBLICACION DIARIO HOY

Pymes, retrasadas en el uso de informática

Publicado el 15/Mayo/2009 | 00:02

Consumo

La descarga de programas informáticos gratis como la facturación electrónica, software de transporte, entre otras herramientas contables, se vuelve más común en la red cibernética.

De hecho, se convierten en el enganche perfecto de la oferta de servicios para las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas, sobre todo, en época de crisis.

En el país, un 70% de las pymes, de las 700 mil registradas, aún se resiste a utilizar este tipo de programas informáticos.

"Son muy tradicionales. Llevan el sistema operativo contable a mano y, en el mejor de los casos, llegan al Excell", comentó, Omar Rodríguez, analista en sistemas y representante de la empresa Winnercorp.

Uno de los motivos principales para esta negativa es que desconocen acerca del avance tecnológico y consideran que un sistema como estos debe ser caro, explicó Rodríguez. "El mínimo de inversión es de \$600 iniciales y dos pagos más en los próximos dos años", dijo.

En la Cámara de la Pequeña Industria del Guayas (Capig) también se reconoce la falta de apertura a este tipo de tecnología.

El presidente de la Capig, Renato Carló, indicó que la mayoría de las pymes presenta un bajo nivel de automatización.

De acuerdo con un estudio de Microsoft, "los pequeños empresarios del país no adquieren las soluciones tecnológicas, que están disponibles en el mercado, por falta de información".

Señala que, en muchas ocasiones, es una de las dificultades por las cuáles no pueden obtener créditos a través de la Web. Así, revela que un 67% de las pequeñas empresas presentan estos inconvenientes.

Frente a ello, hace unos meses, el gremio logró un acuerdo con Microsoft con el fin de crear un mercado para introducir al menos 10 mil computadoras en el segmento de las pymes en un año y convencer a los pequeños empresarios de que, al menos, compren Windows XP, Office 2003 y Windows Server 2003.

"Cuando descubren las bondades se dan cuenta de los beneficios. Logran ahorro de tiempo y dinero. Se dan cuenta que puede ser la mejor herramienta en tiempo de crisis", agregó el representante de Winnercorp. (NMCH)

ANEXO # 4: IMPLEMENTACION DE SUBSISTEMAS

SUBSISTEMA:

PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO

	OBJETIVO	SITUACION ACTUAL	ESTRATEGIAS PLANES DE ACCION	RECURSOS MATERIALES / TALENTO HUMANO	COSTO	METAS	FECHA	RESPONSABLE
Análisis de Cargos	Diseñar la descripción de Cargos, funciones y competencias	No Existen	Contratación de Empresa Asesora, la misma que debe armar un comité en la organización	Utilitarios: Computador, hojas, impresora. Humanos: Asesor, Asistente Administrativo y Comité.	Por Definir	Obtener los manuales de funciones de cargos, el perfil del colaborador y sus competencias.	12/11/2010	* Asesor * Comité
Inv. De Mercado	Realizar convenios con Universidades destacadas del país para la atracción de nuevos colaboradores	Mantenemos convenio con CEPROEM (Espol)	Obtener convenios con otras universidades e institutos capacitados los cuáles nos refieran futuros colaboradores.	Humanos: Asesor y Asistente Administrativo .	Sin Costo	Mantener actualizar una base de datos de personal capacitado, la cuál nos ayudará en nuestra etapa de crecimiento.	15/11/2010	* Asistente Administrativo
Atracción	Implementar un paquete de beneficios para facilitar el proceso de atracción.	No Existen	En conjunto con el Asesor y el Comité definir un paquete remunerativo y de beneficios psicológicos que sea atractivo para futuros colaboradores, considerando que la empresa se encuentra en proceso de nacimiento.	Humanos: Asesor y Comité.	Por Definir	Crear una política para el proceso de Atracción.	01/12/2010	* Asesor * Comité
Selección	Contar con las aptitudes necesarias para asegurar una selección correcta.	La asistente administrativa usa su intuición.	Obtener pruebas psicológicas, psicotécnicas y de actitud, la misma que nos ayudará en este proceso.	Utilitarios: Computador, hojas, impresora. Humanos: Asesor y Asistente Administrativo.	Por Definir	Obtener diferentes tipos de pruebas en función al cargo a seleccionar	17/12/2010	* Asistente Administrativo
Políticas Salariales	Elaborar Indicadores que nos permitan valorar el desempeño para estructurar políticas de Remuneración Variable.	No Existen	El comité con el Asistente Administrativo y el Área de Sistemas deberán definir los indicadores para medir el desempeño de cada cargo e implementar políticas de Remuneración Variable.	Utilitarios: Computador, hojas, impresora. Humanos: Comité, Sistemas y Asistente Administrativo.	Por Definir	Crear una política Sueldos, Remuneración Variable y Calificación de los colaboradores.	23/12/2010	* Asistente Administrativo * Sistemas
Contratación	Definir políticas para la elaboración de contratos de trabajos en función al cargo.	No Existen	En conjunto con el Asesor y el Asistente Administrativo, se elaborarán las políticas de contratación, las mismas que nos indicarán el tipo de contrato a utilizar para cada cargo.	Utilitarios: Computador, hojas, impresora. Humanos: Asesor y Asistente Administrativo.	Por Definir	Crear política de Contratación, con el afán de regularizar la situación laboral del personal temporal.	07/01/2011	* Asistente Administrativo * Asesor

Elaborado por: Los Autores

SUBSISTEMA:

Desarrollo del Talento Humano

	OBJETIVO	SITUACION ACTUAL	ESTRATEGIAS PLANES DE ACCION	RECURSOS MATERIALES / TALENTO HUMANO	COSTO	METAS	FECHA	RESPONSABLE
Inducción	Diseñar e Implementar un manual de inducción.	No Existen	En conjunto con el asesor se definirán los pasos a seguir luego de la contratación.	Utilitarios: Computador, hojas, impresora. Humanos: Asesor y Asistente Administrativo.	Por Definir	Manual de Inducción	21/01/2010	* Asistente Administrativo * Asesor
Formación	Obtener alianza con centros de formación profesional con el objetivo de mantener capacitado a los colaboradores a un bajo costo.	Mantenemos convenio con la Casa Matriz Medellín. (Altos costos por viáticos)	El Asistente Administrativo buscará opciones de capacitación a través del gobierno, y será responsabilidad de la Gerencia el mantener reuniones con estas entidades y proponer alianzas.	Humanos: Asistente Administrativo y Gerencia.	Por Definir	Alianzas estratégicas, las cuáles servirán para capacitar constantemente a los colaboradores.	18/02/2010	* Asistente Administrativo * Gerencia
Bienestar	Implementar un Plan de Salud Privado.	No Existen	La Gerencia mantendrá reuniones con las principales compañías de seguros del país con el objetivo de adquirir servicios médicos de primera necesidad para los colaboradores.	Humanos: Gerencia.	Por Definir	Adquirir Seguro de Salud para los colaboradores.	18/02/2010	* Gerencia

Elaborado por: Los Autores

SUBSISTEMA:

Comunicación

	OBJETIVO	SITUACION ACTUAL	ESTRATEGIAS PLANES DE ACCION	RECURSOS MATERIALES / TALENTO HUMANO	COSTO	METAS	FECHA	RESPONSABLE
Cultura	Crear cultura de comunicación	En proceso	Involucrar a los colaboradores en las tomas de decisiones de la organización fomentando la exposición de ideas para la resolución de casos prácticos.	Utilitarios: Computador, Internet. Humanos: Gerencia, Sistemas.	Sin Costo	Se elaborarán foros de discusión vía web, los mismos que estarán orientados a obtener ideas para toma de decisiones de la organización o para planes de expansión.	18/02/2010	* Gerencia * Sistemas
Medios	Implementar IntraNet.	En proceso	Implementación de Intra y Extranet la misma que publicará noticias importantes acerca de la dirección que sigue la organización. Esto fomentará no solo la comunicación con el cliente interno sino con el externo.	Utilitarios: Computador, Hosting, Internet. Humanos: Sistemas.	\$ 250	Implementación de IntraNet y Página Web con foros de discusión para clientes y colaboradores.	25/02/2010	* Sistemas

Elaborado por: Los Autores

SUBSISTEMA:

Control

	OBJETIVO	SITUACION ACTUAL	ESTRATEGIAS PLANES DE ACCION	RECURSOS MATERIALES / TALENTO HUMANO	COSTO	METAS	FECHA	RESPONSABLE
Responsabilidad Social	Contribuir a los 3 ejes: Económico, Social y Ambiental.	No Existen	Analizar constantemente el valor que se agrega tanto al cliente como a los colaboradores.	Humanos: Comité.	Sin Costo	Cumplir mínimo con el económico (cliente) y con el social (colaboradores y familia)	25/02/2010	* Comité
Balance Social	Realizar el primer Balance Social	No Existen	La Gerencia en conjunto con la Asistente Administrativo, analizarán y evaluarán lo que la empresa hace por su gente y esto será cuantificado	Humanos: Asistente Administrativo y Comité.	Sin Costo	Elaborar el primer Balance Social el mismo que debe ser actualizado cada 6 meses.	25/02/2010	* Asistente Administrativo * Gerencia

Elaborado por: Los Autores