

## **CAPITULO I**

### **I. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

#### **1.1 Antecedentes**

Para garantizar un funcionamiento continuo sin problemas y asegurar el éxito a largo plazo en la implementación de un sistema de información desatendido, ya no basta con disponer "kioscos" artesanales basados en computadoras de sobremesa con un programa multimedia más o menos aparente o acceder a Internet mediante un navegador de propósito general.

Estos hechos se han suscitado ya desde algún tiempo atrás y Ecuador no debe ser la excepción del avance tecnológico en el que todos de alguna manera participamos, es por esto que creamos la empresa SINTEC, la que se dedicará al alquiler y venta de Terminales de Información la que tiene por finalidad brindar servicios de diferentes contenidos para empresas que deseen participar del desarrollo tecnológico, social y turístico del Ecuador.

Los terminales de información pueden ser utilizados para la atención al cliente, facilitando la transacción en muchos casos, también sirve como guías turísticas en la que se muestran lugares visitados, eventos y otros

contenidos de interés dentro de un país; además existen muchas empresas que controlan a sus empleados a través de esta tecnología, e inclusive ciertos municipios implementan los autoservicios de cobro de servicios básicos.

## **1.2 Descripción de la Empresa**

La empresa se dedicará a la venta y alquiler de terminales con las respectivas plataformas de información que brindarán diferentes tipos de información relacionados al servicio al cliente, también eventos y lugares turísticos que se pueden visitar dentro del País, también servirá de guía dentro de grandes establecimientos como parques, museos entre otros; además podrá utilizarse como una alternativa para controlar personal de una determinada empresa y no se descarta la posibilidad de integrar la oferta de terminales autoservicio que puede ser de gran ayuda para empresas que manejan un gran número de transacciones todos los meses del año.

SINTEC estará conformada por 6 empleados, los mismos que estarán distribuidos: Gerente General (1), Gerente de Producción de Software y Ensamblaje (1), Gerente Administrativo-Financiero (1), Gerente de Marketing (1) y Vendedores (2).

Esta empresa contará con un personal idóneo, capaz de dar un servicio de calidad a cada una de los usuarios de las empresas que demanden el

servicio, pues tendrán capacitación intensiva y sistemática en la gama de disciplina que nuestra actividad conlleva.

### **1.2.1 Marco Legal de la Empresa**

El Marco legal que abarca proyectos de instituciones de servicio en el Registro Oficial de Enero 28 de 1997 contempla que el Estado garantiza la inversión tanto nacional como extranjera en cualquiera de las actividades de servicio, gozando los extranjeros de los mismos derechos y obligaciones que los nacionales.

También se menciona que el Estado Ecuatoriano establecerá las condiciones que se requieran para garantizar al inversionista estabilidad en el régimen legal tributario tanto estatal como seccional, así como en lo laboral. El Estado podrá someter las controversias que sobre esa materia se susciten a Tribunales Arbitrales previstos en tratados sancionados por el país.

SINTEC será una empresa de sociedad anónima integrada originalmente por 6 socios, con capital suscrito de \$10,000 por cada socio.

Para su constitución legal, deberá ser aprobado el nombre de la compañía por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañía, luego deberá afiliarse a la cámara de comercio, luego de esto la compañía deberá enviar un autorización al

Servicio de Rentas Internas (SRI) de modo que esta entidad emita el Registro único de Contribuyentes (RUC) de la compañía bajo responsabilidad legal de su gerente.

La compañía podrá constituirse con dos o más accionistas. El capital mínimo para la constitución corresponderá a ochocientos dólares de Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos un 25% al valor nominal de cada acción.

### **1.3 Misión**

Poner al alcance de todos la información de calidad, útil, actualizada que necesitan y así contribuir a la toma de decisiones de los usuarios haciendo uso de nuevas tecnologías que les permitan dar un mejor servicio, con un bajo costo. Contribuir también al mejor desarrollo del país en lo social, turístico y económico.

### **1.4 Visión**

Ofreceremos a todos los usuarios del Ecuador el acceso a los terminales para hacer consultas de diferentes tipos de información con la tecnología más completa, innovando hardware y software para brindar el mejor servicio de forma eficiente, y abarcar un posicionamiento en todo el país siendo líder en el mercado de terminales de información.

## **1.5 Mercado Meta**

Nuestro mercado meta está dirigido hacia las empresas que ofrecen algún tipo de servicio y requieren de la automatización de este para sus usuarios brindándoles mayor agilidad en su transacción.

## **1.6 Objetivos**

- ✓ Brindar la mejor información posible a los diferentes usuarios.
- ✓ Ayudar a la actualización de servicios en diferentes puntos del país.
- ✓ Utilizar la tecnología para que la información llegue a más gente y estos tomen mejores decisiones.
- ✓ Ayudar al desarrollo del turismo, haciendo uso de la tecnología y automatización de los servicios.

## **1.7 Análisis Foda**

El propósito fundamental de este análisis es potenciar las fortalezas de la organización para:

- Aprovechar oportunidades.
- Contrarrestar amenazas.
- Corregir debilidades.

### ***Oportunidades y Amenazas***

Sociales: Es una oportunidad porque las personas en la actualidad saben que un adecuado manejo de la información les da el poder de elegir lo mejor dentro de sus posibilidades no solo para ellos sino también para sus parientes o allegados.

Política: Es una oportunidad porque al implementar los terminales de información en el país, este se verá envuelto en el avance tecnológico que vive actualmente el resto del mundo, mostrando así que Ecuador puede ser un país competitivo el cual está en capacidad de contraer acuerdos políticos con otros países principalmente con aquellas empresas de tecnología del exterior.

Económico: Es una amenaza porque ahora es importante tener prioridades en lo que respecta al mejor uso del dinero y quizás no se tome en cuenta este tipo de servicio como una mejora básica o que resalte fácilmente.

Culturales: Es una amenaza porque las costumbres de nuestra gente es seguir con sus rutinas y hacer lo que ya están acostumbrados y les resulta difícil adaptarse a los cambios.

### ***Fortalezas y Debilidades***

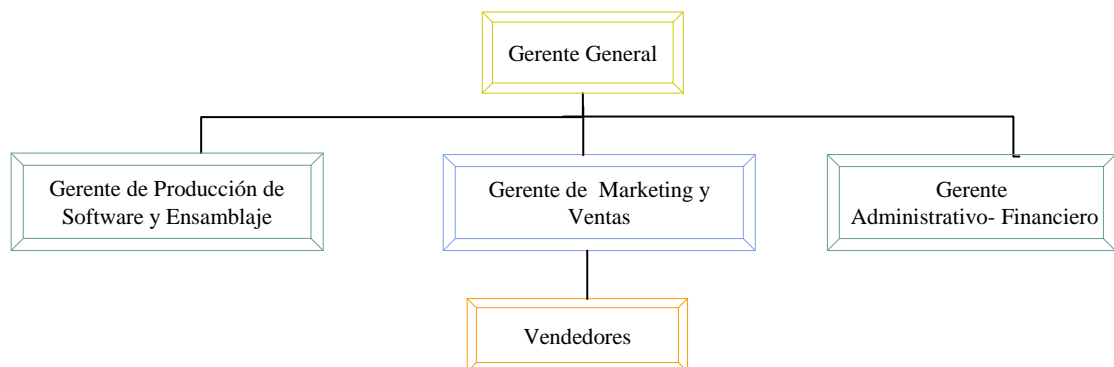
Financiero: Es una debilidad porque actualmente las empresas buscan disminuir costos y en algunos casos estos recurren a empresas extranjeras para adquirir productos sobretodo aquellos de tecnología que incluyendo

impuestos en ocasiones suelen tener un precio final menor que el que se ofrece en Ecuador.

Recursos Humanos: Es una fortaleza porque se cuenta en el país con excelentes profesionales en el campo de sistemas, y de administración de información. Se podría decir que contamos con todo el equipo humano necesario para poner a funcionar nuestro proyecto.

Tecnológico: Es una fortaleza porque la tecnología avanza constantemente y debido a esto las personas se ven cada vez más involucradas con el avance tecnológico que alcanzan las actividades comunes realizadas diariamente, mostrando de esta forma que existe un mercado potencial de los terminales de información.

## 1.8 Organigrama de la Empresa



### 1. Departamento de Gerencia General

Este departamento se encargará de la planificación, organización, dirección, evaluación y control de la administración total de la empresa, para lograr una mayor eficiencia y eficacia de la misma.

## **2. Departamento Administrativo - Financiero**

Este será responsable por la planificación, organización, dirección y control de los procesos administrativos y financieros de la empresa, también de llevar a cabo las recaudaciones por ventas y emitir los respectivos estados financieros de la empresa.

## **3. Departamento de Producción de Software y Ensamblaje**

Este tendrá como funciones principales desarrollar software correspondientes a los distintos establecimientos con información acerca de estos y además se encargará de ensamblar las terminales y darles su debido mantenimiento.

## **4. Departamento de Marketing y Ventas**

Este se encargará de la planificación, organización, dirección y control de los procesos de marketing y publicidad de la empresa, para de esta manera captar el mercado objetivo y maximizar las ventas.

### **1.9 Segmentación del Mercado**

La segmentación del mercado es pertinente para tener conocimiento de los futuros clientes y sus necesidades, para este estudio se segmentó el



mercado de acuerdo a las actividades económicas relacionadas al sector de servicio como son: Comercio, Transporte y Comunicaciones, Servicios a empresas y Servicios Personales, dado que estas empresas podrían implementar los terminales de información por la gran cantidad de información que manejan y asimismo ofrecen algún tipo de servicio a la sociedad.

Previa a la realización de este estudio se indagó en el mercado empresarial para determinar nuestro mercado potencial, para esto se realizaron varias consultas con expertos de la Cámara de Comercio, Cámara de la Pequeña Industria y Cámara de Turismo, en cada una de ellas se dialogó con personas relacionadas con la creación de empresas o de proyectos. Tal es el caso de la Cámara de la Pequeña Industria que posee un departamento de proyectos, que ayuda a establecer negocios y brinda asesoría para realizar préstamos a la Corporación Financiera Nacional, cuya delegada nos asesoró para la creación de SINTEC, es decir nos dio una guía de los pasos que se deben realizar para la creación de la misma, y además aportó con ideas para el mercado potencial, alegando que debido a la actividad de SINTEC, esta podría solo enfocarse a empresas de tamaño mediano y grande. Concordando con esta última afirmación los representantes de las Cámaras de Comercio de Guayaquil y Turismo.

Es por esto que se decidió que este estudio se enfocará en las medianas y grandes empresas debido al costo de los terminales de información.

## **1.10 Ingeniería del producto**

### **1.10.1 Información general acerca de los terminales de información**

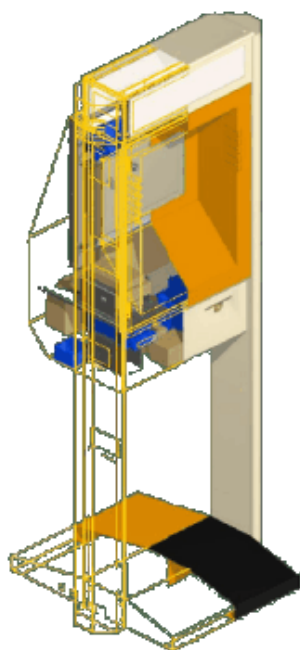
Los terminales de información representan un nuevo concepto en sistemas de comunicación interactivos. Su innovador diseño, la excepcional calidad de los materiales utilizados y la última tecnología de sus componentes, hacen de estos terminales un nuevo referente en este tipo de sistemas.

### **1.10.2 Diseño del Producto**

SINTEC ofrece las terminales de información con la respectiva plataforma la que será el punto principal para lograr la venta o alquiler de una Terminal, ya que depende del fácil manejo de la plataforma, que el usuario se familiarice con este nuevo tipo de sistema y a la vez permita que este sea parte de la solución de atención al cliente de una determinada empresa.

### **1.10.3 Características Técnicas**

Las características de las terminales de información varían de acuerdo a tipo de Terminal que se requiere y al lugar en el que se lo instale. Las características comunes son las siguientes:



#### Características Principales

- Construido en acero de 3 mm. de espesor.
- Pantalla táctil blindado de 15,1" visibles.
- Tarjeta de vídeo de alta prestación.
- Sistema de sonido estereofónico calidad
- Luminoso informativo retroiluminado.
- Apertura frontal con cierre de seguridad.
- Elementos de protección magnetotérmicos.
- Admite lector de tarjetas magnéticas y chip.
- Base soporte, fijación al suelo o marco para pared.
- Alto x Fondo x Ancho: 1870 x 405 x 710 mm.
- Kit Pintura Antivandálica
- Admite impresora de Tickets: Térmica con capacidad gráfica y autocorte
- Peso aproximado del conjunto: 135 Kg.

En caso de que la Terminal sea instalada en un lugar exterior a la empresa se requerirá de los siguientes elementos adicionales:

- Exterior sin climatizador: A cubierto y con ambientes favorables
- Uso en intemperie total con el sistema de climatización opcional
- Filtro de Contraste: Elimina reflejos solares y ambientales
- Detector de Presencia: Fococélula de infrarrojos
- Kit SAI: Sistema de alimentación ininterrumpida

#### **1.10.4 Disponibilidad de Materias Primas y Materiales**

La disponibilidad de materias primas será la siguiente:

La principal fuente de abastecimiento de materia prima será Touchsoftwares, proveedor mexicano que nos suministrará los materiales directos para la construcción de las terminales cada vez que la empresa lo requiera y realice un determinado pedido de materiales.

#### **1.10.5 Proceso de Ensamblaje de Terminales de Información**

El ensamblaje de los terminales de información estará a cargo del departamento de Software y Ensamblaje, los que recibirán las partes del proveedor para proceder a ensamblarlas quedando lista para proceder a instalar el software desarrollado.

#### **1.10.6 Proceso de Construcción del Software del Producto**

La construcción del software es una parte fundamental de lo que se refiere a los terminales de información, ya que este será la esencia del servicio que ofrece la empresa, pues esta será la forma de personalizar los requerimientos del cliente.

Este proceso estará a cargo de profesionales capacitados en desarrollo de software, para el efecto se tendrá que requerir de

los servicios de un diseñador para que se encargue del diseño de la plataforma y una vez establecido se procederá a desarrollar el software de acuerdo a las necesidades del cliente siendo esta la responsabilidad del programador contratado.

### **1.11 Plan de Distribución y Marketing**

Los terminales de información se venderán o alquilarán a través de SINTEC, empresa que creamos para este fin, cuyas instalaciones tendrán área administrativa y un área dedicada a la producción de ensamblaje de terminales.

La venta se realizará por medio de ejecutivos de ventas los que ayudarán a promocionar el producto a las empresas, realizando visitas en varias o repartiendo materiales de comercialización tales como:

- Folletos informativos de terminales de información y la forma en que estas pueden aplicarlos para beneficio de la organización.
  - Calendarios de escritorio
  - Videos ilustrativos (Ferias o exhibiciones)

Además se piensa participar en las distintas ferias que se realizan en Guayaquil como son las de Expoplaza y Cámara de Comercio.

Otro medio de publicidad para los terminales de información es la compartida, la que se realizará a través de los diarios del Ecuador y

cuyo funcionamiento se basa en la empresa que utiliza nuestros servicios anunciará que tiene implementado terminales de información en su negocio y a la vez comunicará que estas terminales son vendidas e instaladas por SINTEC, siendo este tipo de publicidad ventajosa para ambas empresas.

Existe la posibilidad de colocar un Terminal de información instalada gratuitamente en algún punto turístico de Guayaquil para de esta forma captar la atención de las empresas turísticas.