

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE MISANTLA

INTEGRANTES:

Zeus Abner Rivera Alejo

Wendy Pamela Gallardo de la Cruz

Arturo Iván Texcahua Urrutia

Cheryl Sánchez Anaya

CARRERA:

Ing. Sistemas Computacionales

DOCENTE:

Dr. Elsa Saldaña Piteros

SEMESTRE Y GRUPO:

303A

TRABAJO:

Plan de negocios.

FECHA:

13 de septiembre del 2021

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo	3
Descripción.....	3
Análisis del mercado.....	4
Cuerpo Directivo	5
Estrategias de Marketing (Operaciones)	9
Proyecciones financieras.....	11
Apéndice.....	12

Resumen Ejecutivo

Al entrar a la competencia laboral, la empresa enfrentará competidores expertos en el servicio de computadoras, a pesar de que ellos no ofrezcan los mismos servicios que nosotros de igual manera la empresa podría enfrentar problemas, ya sea porque sus precios sean más favorables para el cliente y la atención sea más rápida, debido a que los otros competidores ya están familiarizados con el ámbito laboral y cuentan con más ingresos económicos para mantener su empresa.

El objetivo de la empresa es el facilitar la reparación y mantenimiento a las personas que no cuentan con el tiempo necesario para ir a establecimientos a solicitar el servicio y esperar a que lo realicen. Aunque eso no quiere decir que no se realizarán servicios desde la empresa, ya que en caso de que el servicio solicitado necesite diferentes herramientas que no puedan transportarse a casa del cliente para realizar el servicio, la empresa mandará un empleado por el dispositivo junto con un documento, en donde explicará la razón del porque se necesita llevar a las instalaciones, el tiempo en que se terminará el servicio y la fecha en que se le regresará al cliente.

Descripción

Nuestro servicio se centra en la ayuda de sistemas de cómputo como lo son: computadoras de escritorio y dispositivos portátiles, esto debido a que actualmente el que se descomponga nuestro equipo es algo catastrófico debido a que nos hemos vuelto más tecnológicos con el pasar de los años. Nuestro objetivo es ser una empresa encargada de la venta, instalación, reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio.

MISIÓN:

Ofrecer un gran servicio de venta, instalación, reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio de alta calidad y conformidad a través de un excelente equipo de trabajo con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestra meta es anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, y satisfacerlas con rapidez, amabilidad, cortesía, y de manera integral. Incrementar la productividad y competitividad de nuestros clientes por medio de la implementación y soporte a su hardware y todos los requerimientos que sean solicitados. Prestar un eficiente y oportuno servicio de asistencia técnica en el ramo de la informática; así como también servir de apoyo a las empresas a nivel de soluciones de soporte, reparaciones y servicios a nuestros clientes.

VISION:

La visión de esta empresa es ser la primera opción de los clientes actuales y futuros, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos. Además, ser conocida por la calidad de sus

servicios, atención, y mantenerse líder de competitividad en el mercado de la computación. Lograr los más altos índices de satisfacción al Cliente por medio de la excelencia en la integración de soluciones especializadas para el área de Informática.

Consolidar nuestro Liderazgo en hacer de este concepto la fuente más importante de toma de decisiones para nuestros clientes. Ser una de las mejores empresas de servicio a nivel de computación y de servicio de asistencia técnica.

El veneficio que ofrecemos al cliente es el poder reparar su equipo a domicilio, sin que el cliente tenga que salir de su casa, en caso de que el equipo que manejamos necesite mayor atención, el cliente firma un acuerdo donde acepta que podamos llevar su dispositivo o la parte que no funcione a nuestras instalaciones donde se puede reparar con un mayor equipo, en dado caso de que dicho equipo de cómputo no tenga reparación se le reembolsara un 85% de lo pagado. Cuando los equipos se entreguen una vez reparados, al cliente se le entrega un instructivo de la pieza que se cambió y de lo que se le hizo al dispositivo.

En nuestras sucursales se podrán encontrar también equipos de cómputo, equipos de software y hardware, entre muchas cosas más, esto con tal de facilitar al comprador, si es que busca algo en específico se les mostrara y se les capacitara para ver el funcionamiento de algún accesorio o sistema operativo que requieran. Si el cliente sabe sobre equipos de cómputo se venderán partes nuevas las cuales el cliente podrá cambiar por sí mismo. En dado caso que alguna pieza que compro en nuestra sucursal sea defectuosa, se llamara al proveedor y se le cambiara la pieza por otra que cumpla con las condiciones necesarias de lo que busca.

Análisis del mercado

En una época en donde la tecnología es la principal herramienta para la elaboración eficiente del trabajo, los servicios de mantenimiento y reparación de equipos de cómputo aumentan su demanda. Debido a esto existe una alta competitividad de productos y servicios, como lo es el cambiante mundo de la tecnología es necesario estar alerta ante las exigencias y expectativas del mercado, para ello es de vital importancia hacer uso de técnicas y herramientas, para asegurar el éxito de esta empresa, una de ellas es llevar a cabo un estudio de mercado.

Nuestros objetivos son conocer la cantidad de personas en Misantla, Veracruz, que cuentan con dispositivos de cómputo, conocer si otras empresas o asociaciones brindan un servicio de venta a domicilio.

Cuerpo Directivo

El cuerpo directivo de Súper Doctor PC estará conformado por profesionales en el área específica, dispuestos a cumplir con la meta de la empresa y juntos poder cumplir la visión de Súper Doctor PC, buscando alcanzar siempre la superación laboral, social y tecnológica.

Súper Doctor PC se constituirá según el régimen de sociedad anónima, emitiendo acciones de igual valor entre todos los socios quienes serán partícipes de todos los ingresos y egresos generados por la empresa. Esta sociedad estará conformada por 4 socios: Gerente Directivo Ing. Zeus Abner Rivera Alejo quien labora en la empresa en la parte administrativa, Gerente de Marketing y Publicidad la Ing. Wendy Pamela Gallardo de la Cruz, la cual se encarga de la comercialización y publicidad, Gerente de Recursos Humanos y Administrativos la Ing. Cheryl Sánchez Anaya, la encargada del área administrativo y RRHH, y el Gerente Técnico y de Producción el Ing. Arturo Iván Texcahua Urrutia, quien labora en el departamento técnico.

Los socios inversionistas formarán parte de la junta directiva, las metas y las estrategias que se tomaran es parte del trabajo de los inversionistas. De ser posible los inversionistas deberán tener conocimiento en hardware y de administración de empresas, ya que las decisiones que se tomen serán de vital importancia para la organización.

Personal ejecutivo

El personal ejecutivo de Súper Doctor PC estará formado inicialmente por las siguientes áreas:

AREA:	ENCARGADA DE
Gerencia General	La gestión y administración de la empresa. Planea, organiza, dirige y controla la marcha administrativo y técnica de la empresa y la implementación de las políticas establecidas por los socios de la empresa, así como representar legal, administrativa y judicialmente a Súper Doctor PC.
Área Comercial	Promover la comercialización de los productos y servicios que la empresa ofrece.
Área Administrativa y RRHH	Recoger las necesidades de contratación de nuevo personal hasta el despido o baja del mismo, pasando por la gestión de los recursos humanos en forma permanente, todo esto es materia única de esta gerencia.
Área de Producción	Certificar la calidad en los trabajos del departamento técnico. Satisfacer las necesidades técnicas de los clientes

Organigrama



Identificación y descripción de cargos

Cedula del CEO

	"SÚPER DOCTOR PC"	
	Cedula de Perfil de Puesto de Director Ejecutivo (CEO)	

Cargo:	Director Ejecutivo (CEO)	Código:	1.1
Objetivo: Garantizar el cumplimiento de las metas de los planes de producción, comercialización y ventas dentro de los márgenes de productividad y rentabilidad esperada mediante la coordinación, planificación y evaluación de los recursos técnicos humanos y administrativos disponibles.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica y operacional. • Seguimiento, control y evaluación de los servicios que brinda la empresa. • Dirige y coordina las acciones de las diferentes áreas a fin de cumplir con los fines y objetivos de la empresa. • Orienta la gestión de la empresa al servicio al usuario así como promueve su mejoramiento continuo. • Establecer estrategias para la selección de proveedores confiables y de elevada calidad • Revisión y aprobación de propuestas técnicas • Revisión y aprobación de ofertas económicas • Revisión y aprobación de presupuestos internos 			

Jefe Inmediato: Director Ejecutivo		
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> · Gestión empresarial · Capacidad para organizar, controlar y dirigir. · Capacidad para trabajar en equipo 	Titulación: <ul style="list-style-type: none"> · Gestión empresarial · Capacidad para organizar, controlar y dirigir. · Capacidad para trabajar en equipo 	Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> · 3 años

Cedula de Gerente de Marketing y Publicidad

	“SÚPER DOCTOR PC”		
	Cedula de Perfil de Puesto de Gerente de Marketing y Publicidad		

Cargo:	Gerente de Marketing y Publicidad	Código:	2.1
Objetivo: Garantizar la comercialización de los productos y servicios que la empresa ofrece.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> · Tener información al día sobre la evolución de las ventas, promociones, tendencias del mercado, nuevos competidores · Elaborar nuevas estrategias de mercadeo de los servicios · Mantener los informes de la cartera de cobros. 			
Jefe Inmediato: Director Ejecutivo			
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> · Estrategias para evaluar el mercado · Leyes de Demandas y ofertas. · Capacidad para organizar, controlar y dirigir. 	Titulación: <ul style="list-style-type: none"> · Licenciatura Marketing 	Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> · Mínimo 2 años 	

Cedula de Gerente Recursos Humanos y Administrativos

	“SÚPER DOCTOR PC”		
	Cedula de Perfil de Puesto de Gerente Recursos Humanos y Administrativos		

Cargo:	Gerente de Recursos Humanos y Administrativos	Código:	2.2
---------------	---	----------------	-----

Objetivo: Asegurar la administración de la oficina con los fines de garantizar la adecuada prestación de apoyo logístico requerido por las demás unidades de la empresa.		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la rentabilidad de la empresa Mantener actualizados todos los registros contables, así como la documentación de soporte de los mismos, para la consolidación de los estados financieros. Dirigir lo relacionado con la elaboración de normas, procedimientos, manuales de organización, y demás instrumentos de uso financiero y administrativo. Tramitar los pagos a proveedores, personal y pago de impuestos, así como de cualquier otra obligación financiera de la empresa. Coordinar el presupuesto anual del departamento técnico (adquisición de hardware, software, requerimiento de personal, licencias, acuerdos de soporte y descripción del trabajo a lo largo del planeamiento de tecnología de información de la empresa). Garantizar la existencia de los insumos necesarios en cantidad, calidad, oportunidad y costos Selección y contratación de personal Garantizar el desarrollo del talento humano Valoración de tareas Remunerar oportunamente al personal Comunicación interna Solucionar conflictos laborales 		
Jefe Inmediato: Director Ejecutivo		
Competencias: Gestión financiera <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para organizar, controlar y dirigir. Capacidad para trabajar en equipo Gestión del personal en sentido amplio Capacidad para trabajar en equipo. 	Titulación: <ul style="list-style-type: none"> Licenciatura en Relaciones humanas y comercial o afines 	Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> 2 años

Cedula de Gerente Técnico y de Producción

	“SÚPER DOCTOR PC”			
	Cedula de Perfil de Puesto de Gerente Técnico y de Producción			

Cargo:	Gerente Técnico y de Producción	Código:	2.3
Objetivo: Garantizar el cumplimiento de las metas de Reparación y mantenimiento de computadoras, recuperación de datos y demás productos que ofrecerá la empresa, aplicando altos estándares de calidad exigido de			

acuerdo a las órdenes de producción estipuladas por los clientes dentro de los parámetros de productividad y rentabilidad esperada.		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> · Verificar la existencia de inventario de las partes y piezas · Supervisar los procesos de reparación y mantenimiento de PC, y respaldo de información, velando por el correcto funcionamiento de los mismos · Solicitar las partes y piezas necesarias para cumplir con los programas de producción · Conocer cómo se controlan las materias primas, reposiciones, previsiones y programas de entregas. · Analizar y evaluar las modificaciones técnicas que sean necesarias emitiendo sus criterios. · Asegurar el desempeño técnico laboral. · Coordinar la entrega de los equipos a los clientes asegurando el correcto funcionamiento de los mismos. 		
Jefe Inmediato: Director Ejecutivo		
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> · Excelentes relaciones interpersonales. · Liderazgo. · Dominio en la parte técnica de computadoras. · Organizar y ejecutar actividades técnicas de computadoras. · Capacidad para organizar, controlar y dirigir. · Capacidad para trabajar en equipo 	Titulación: <ul style="list-style-type: none"> · Analista de Sistemas o Ingeniero en Sistemas de Cómputo. 	Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> · 2 años

Estrategias de Marketing (Operaciones)



Las herramientas de mercadotecnia que utilizará Súper Doctor PC para controlar las reacciones y respuestas del cliente para poder maniobrar oportuna y rápidamente en su mercado meta serán:

- Precio
- Publicidad

La creación de nuevos servicios y promociones, de esta forma mejorar la calidad de los servicios que ofrece Súper Doctor PC y aumentar el número de clientes.

Análisis Técnico

Precio. Los precios de las empresas del sector que ofrecen servicios técnicos de computadoras son elevados, pero aun así sus clientes están dispuestos a pagarlos a fin de solucionar los problemas de su computadora personal. A continuación, se muestran los valores que cobran las empresas por los servicios que ofrecen.

SERVICIO		
Formateo / Instalación de S.O. (incluye drivers y software básicos)	\$360	\$350
Limpieza general de la computadora (física externa e Interna)	\$250	\$250
Instalación y configuración de hardware (un complemento)	\$150	\$170
Instalación y configuración de software (un programa no incluye licencia)	\$140	\$150
Creación de un respaldo en un DVD, DISCO DURO, USB o Cd	\$250	\$200
Asesorías Remotas (Pólizas)	\$150	\$150

Para participar y ganar espacio en el mercado nacional Súper Doctor PC manejará precios bajos.

MK-1		Precio de los servicios
Descripción: Establecer los precios de los servicios que ofrece la empresa para el segmento potencial del mercado.		
Justificación: Dado que hay un gran número de clientes en las Zonas educativa en la ciudad de Misantla, se debe beneficiarlos con algún tipo de estrategias dirigida hacia ellos.		
Planes de Acción: Formateo / Instalación de S.O. \$340 Limpieza general de la computadora \$250 Instalación y configuración de hardware \$150 Instalación y configuración de software \$120 Creación de un respaldo \$220 Asesorías Remotas \$150		Indicadores Claves: • Convencer y Obtener mas clientes
Resultados Estratégicos:	Riesgo:	Reacción de Terceros:

<ul style="list-style-type: none"> · Conservar posición competitiva. 	<ul style="list-style-type: none"> · Disminuir las ventas de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> · Aumentar expectativas de clientes
Áreas Involucradas: Área de Producción		Responsables: Junta Directiva

Publicidad Nuestra estrategia de publicidad será masiva para que nuestros clientes sepan de los servicios y promociones que ofrecemos.

MK-2		Publicidad
Descripción: Publicidad de la empresa anunciando nuestras promociones y servicios		
Justificación: Aumentar el grado de popularidad en el mercado		
Planes de Acción: <ul style="list-style-type: none"> · Desarrollar una Página Web. · Publicación de la Página Web en el Internet. · Repartición de Volantes en las Escuelas, Colegios, Tecnológico, y a profesores y autoridades del plantel 		Indicadores Claves: Luego de ser implementada la estrategia se espera el siguiente crecimiento de clientes
Resultados Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> · Incremento de Clientes y Ventas 	Riesgo: <ul style="list-style-type: none"> · Ninguno. 	Reacción de Terceros: <ul style="list-style-type: none"> · Incremento en Gastos de Publicidad
Áreas Involucradas: Área Comercial		Responsables: Junta Directiva

Proyecciones financieras

Como sostiene la última ley inmutable del marketing: “Sin los fondos adecuados, una idea no despegará del suelo”

Para realizar el análisis financiero de la empresa comenzaremos determinando los costos y gastos en los que incurre la empresa para comercializar sus productos y brindar sus servicios.

El análisis y la correcta determinación de costos es un componente indispensable para cualquier empresa, ya que en base a estos se puede determinar que eficiente es la compañía para administrar sus recursos sin que estos generen desperdicios, además es la base para conocer si es que, la empresa está obteniendo rentabilidad o no.

Como sabemos los costos pueden clasificarse según su función como costos de producción, de ventas, administrativos, de financiamiento, pueden ser también fijos o variables tomando en cuenta el nivel de producción de una empresa y finalmente se pueden generar costos directos o indirectos

Costos fijos de la empresa Super doctor pc

COSTOS FIJOS	MENSUAL	ANUAL
COSTOS DEL DPTO. TECNICO		
Sueldos personal técnico	1469,29	17631,48
Servicios básicos	20,00	240,00
Arriendos	100,00	1200,00
COSTOS DEL DPTO. VENTAS		
Sueldos personal ventas	1469,29	17631,48
Arriendos	100,00	1.200,00
Servicios básicos	40,00	480,00
Gastos de suministros de oficina	100,00	1200,00
Gastos varios	50,00	600,00
COSTOS DEL DPTO. ADMINISTRATIVO		
Sueldo gerente	689,25	8241,00
Sueldo secretaria general	423,28	5079,36
CONTADOR	200,00	2400,00
Arriendos	80,00	960,00
Servicios básicos	40,00	480,00
TOTAL	4781,11	57373,32

Apéndice

Llamado también estado financiero, este instrumento muestra en unidades monetarias la situación financiera de una empresa en un determinado momento, está compuesto por tres grupos principales que son: el grupo de los activos, el grupo de los pasivos y el capital. Este estado o indicador es considerado el estado financiero más importante. Para la empresa Super doctor pc. El balance general es el siguiente:

JA CORP. TECNOLOGIA Y SERVICIOS	
BALANCE GENERAL, AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2012	
ACTIVOS	
<u><i>Activo Corriente</i></u>	
Caja	2.500,00
Bancos	7.800,00
Cuentas por cobrar	3.418,00
Documentos por cobrar	9.187,00
Mercadería	9.853,00
<u><i>Activo Fijo</i></u>	
Muebles y Enceres	6.900,00
Equipos de Computación	5.600,00
Herramientas	2.000,00
<i>TOTAL ACTIVOS</i>	<u><i>47.258,00</i></u>
PASIVOS	
<u><i>Pasivo Corriente</i></u>	
Cuentas por pagar	3.700,00
Documentos por pagar proveedores	12.850,00
<i>TOTAL PASIVOS</i>	<u><i>16.550,00</i></u>
PATRIMONIO	
Capital	30.708,00
<i>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</i>	<u><i>47.258,00</i></u>