



Facultad de Ciencias Económicas

Ingeniería en Tecnologías de la Información Empresarial

Módulo de Open Data & Big Data

Trabajo Práctico Final (Open Data) - Plan de Negocios

SmartMobile

Estudiante

Matthew Fehr

Asunción, Paraguay

Junio de 2022

Reventa de celulares – Plan de Negocios

1. Resumen ejecutivo

SmartMobile es un negocio en el área de venta de teléfonos inteligentes nuevos de alta calidad y artículos más relacionados, así como un puñado de servicios relevantes que son realizados por expertos calificados.

Deseamos llevar productos y servicios confiables y de alta calidad a una región geográfica más apartada y que hasta ahora solo tiene algunas tiendas que ofrecen teléfonos celulares. La región mencionada es el Chaco, Boquerón. Y dado que el mercado de los teléfonos inteligentes sigue creciendo constantemente y se considera casi un componente esencial de la vida de las personas, creemos que solo hay espacio para crecer.

Además, la población de la región también está en constante crecimiento y la gran mayoría de ellos podrían clasificarse como de ingresos medios/altos, lo que significa que existe una alta probabilidad de poder vender más teléfonos inteligentes de tipo premium a un precio más alto.

En el caso de que se logre aplicar el plan de negocios y que se de una buena aceptación por parte del público objetivo, se prevé que se logre percibir una utilidad de más de 400.000.000 de Gs. para el tercer año y un incremento anual de alrededor de 20%. Para ello, se debería aplicar el plan seguidamente mencionado.

2. Análisis de mercado y plan de ventas

Las tiendas de teléfonos celulares ahora ofrecen los productos correctos creados alrededor de los teléfonos, como teléfonos dual sim, teléfonos resistentes al agua y teléfonos de varios megapíxeles. Los teléfonos celulares alguna vez fueron vistos como un artículo de lujo, pero ahora se ven como un producto esencial y, aunque ha habido recesiones económicas, la industria ha tenido solo una ligera mella a diferencia de otras industrias que se han hundido durante las recesiones económicas.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el mercado ya está bastante poblado con varias tiendas de teléfonos celulares, por lo que es posible que debamos asegurarnos de que nuestra empresa brinde un servicio adicional que los clientes no puedan resistir.

También buscaremos un seguro para nuestro negocio de tiendas de teléfonos celulares. Una cobertura de seguro nos protege de cualquier tipo de problema, tanto conocido como imprevisto, que podamos encontrar en el curso de la realización de nuestro negocio. Lo hemos hecho muy bien al hablar con el mejor seguro que es bueno para nuestro negocio, y también hemos consultado con un agente o corredor de seguros que nos guiará sobre lo que es mejor para nuestro negocio.

Los teléfonos se consideran un lujo económico del que no se debe prescindir. La gente teme quedar aislada de Internet y de sus seres queridos. También les gusta la idea de que pueden estar al tanto de los problemas globales dondequiera que vayan a través de sus teléfonos celulares.

Aunque casi todo el mundo usa teléfonos, sigue siendo imperativo que conozcamos e identifiquemos nuestro mercado objetivo para diseñar estrategias efectivas que nos permitan ganar una gran parte del mercado. Además, conocer nuestro mercado objetivo nos permitirá saber dónde posicionar nuestra tienda aquí en el Chaco - Paraguay.

Al respecto, estamos realizando estudios de mercado que nos permitirán conocer y entender qué estaría esperando el mercado objetivo de nosotros y también qué deberíamos esperar de ellos. A partir de nuestros hallazgos, estamos en el negocio para

los siguientes grupos de personas;

Adolescentes y adultos: este grupo será nuestro principal cliente objetivo. Los adolescentes en su intento de mostrar su modernismo y estado financiero, compran los teléfonos celulares que son más atractivos y también más caros. La generación joven suele preferir los teléfonos Apple y otros teléfonos móviles de la famosa marca. También serán los mayores consumidores de los accesorios que proporcionaremos, como manos libres, fundas modernas para móviles, dispositivos de almacenamiento de datos, cables de datos, etc.

Los adultos no son adictos a una marca como los adolescentes, pero suelen comprar teléfonos caros tal y como están. En su mayoría profesionales y en una posición para invertir en su producto deseado.

Personas de la tercera edad: nuestro próximo grupo objetivo estará formado por las personas de la tercera edad que generalmente prefieren teléfonos celulares y tabletas duraderos que puedan usar cómodamente sin temor a sufrir daños mayores. Tenemos una amplia gama de tabletas en nuestra tienda para personas mayores, ya que encuentran que la pantalla grande de las tabletas es fácil de usar.

Niños: Los niños de entre diez y doce años suelen obligar a sus padres a comprarles un teléfono. Para tales clientes, también tenemos teléfonos celulares más pequeños y económicos con pocas funciones.

Para la definición de precios en comparación con la competencia, MobileSmart pretende vender sus productos a precios similares a los de la competencia. Los precios de los teléfonos celulares son fijos, sin embargo, considerando las demandas del mercado y los aspectos competitivos, hemos cotizado nuestros servicios de reparación y productos distintos a los teléfonos celulares en rangos casi similares a los de nuestros competidores.

Estos principales competidores serán principalmente otras tiendas locales de tecnología como Infodreams y Casa Electrónica, así como otras tiendas en línea que, aunque no tengan una tienda en la región, aún ofrecen la opción de entregar los productos en la ciudad. Estas tiendas distanciadas podrían incluir Casa Nissei, Amazon y varias otras,

especialmente de la región de Ciudad del Este. Sin embargo, creemos que las tiendas locales se están aprovechando del hecho de que hay pocos competidores en la región y, por lo tanto, están vendiendo a un precio superior al promedio. Y otras tiendas en línea con mejores precios carecen del posicionamiento cercano al cliente final y en varias tiendas también existe la duda de qué tan legal y oficial se adquirieron los productos.

Debido a las bajas barreras de entrada, la competencia en esta industria es bastante dura y la mayoría de las empresas que no han podido innovar y ofrecer algo completamente nuevo han fracasado. Es por eso que antes de entrar en este negocio, hemos llevado a cabo una investigación exhaustiva que garantizará que el campo en el que pretendemos entrar en nuestra región tenga menos competencia con la que luchar.

Una de nuestras ventajas competitivas es la búsqueda y contratación de personal altamente experimentado que no solo sea competente, sino que comprenda el mercado de la telefonía celular y sepa cuál es la mejor forma en que la empresa puede lograr las metas y los objetivos deseados. También tienen mucha experiencia en poder ofrecer a los clientes exactamente el producto que necesitan. Esto no quiere decir que al ofrecer servicios únicos impidamos que las empresas más grandes los ofrezcan y reclamen nuestra participación de mercado, pero seremos proactivos y buenos con nuestros clientes para que aún podamos retener la mayor parte de nuestra base de clientes e ingresos.

Otra ventaja competitiva que tenemos es nuestra excelente cultura de servicio al cliente y confiabilidad, lo que nos permite retener un alto nivel de clientes que también han referido a otros a nuestra tienda de teléfonos celulares.

Con el fin de crear la conciencia necesaria para nuestro negocio y atraer a los clientes que necesitaríamos para poder generar ingresos, tenemos la intención de incluir durante los primeros seis meses una funda protectora totalmente personalizada para el teléfono, así como un protector de pantalla de alta calidad y un año de garantía. Esto de ninguna manera hará que tengamos pérdidas, ya que hemos verificado cuidadosamente cómo se verían nuestros márgenes durante este período y hemos descubierto que habrá pocos o ningún cambio. Además, los clientes podrán tener una experiencia práctica del teléfono inteligente antes de comprarlo.

Debido a que creemos en simplificar las cosas para nuestros clientes aquí en Excellent Cell Phone Stores, tenemos la intención de asegurarnos de ofrecer opciones de pago que se adapten a las diferentes preferencias de nuestros clientes. Las opciones de pago que se ofrecerán a todos nuestros clientes son;

Pago en efectivo

Pago con cheque

Pago con tarjeta de crédito

Pago con máquina de punto de venta (POS)

Las opciones de pago anteriores se eligieron cuidadosamente y funcionarán sin contratiempos para ninguno de nuestros clientes ni para nuestro negocio.

3. Plan de producción

El objetivo de esta nueva tienda comercial es brindar un punto de compra alternativo bien desarrollado en el Chaco con precios competitivos, productos confiables y diversos servicios adicionales. El negocio tiene como objetivo abastecer a la región con modernos teléfonos inteligentes de varios rangos de precios, así como diversos accesorios relacionados. La principal diferenciación con los competidores en la región será la variedad de selección de productos y principalmente una gran cantidad de servicios adicionales que se pueden ofrecer en el sitio.

SmartMobile brindará los siguientes servicios a sus clientes:

Teléfonos celulares: Brindaremos los últimos teléfonos inteligentes de las siguientes compañías famosas, Apple, Nexus, Google, Samsung, Motorola, Meizu, Xiaomi, Sony, HTC, Huawei y LG e inalámbricos. celulares de Nokia a nuestros clientes.

Accesorios: Proporcionaremos accesorios de la mejor calidad a precios razonables, relacionados con teléfonos móviles, como cargadores, cables de datos, fundas para móviles, dispositivos antipérdida, auriculares, tarjetas SIM, accesorios para teléfonos, tarjetas de almacenamiento de datos, baterías externas, palos para selfies. etc.

Reparaciones de Hardware/Software: Si tu celular se ha roto, dañado o no enciende, no te preocupes si estás cerca de nuestra tienda. Brindaremos un excelente y rápido servicio de reparación para nuestros clientes, garantizando la seguridad de sus datos privados.

Dado que solo estaremos revendiendo o vendiendo productos, no habrá producción de ningún bien, excepto para el desarrollo de los servicios antes mencionados. SmartMobile obtendrá la mayor parte de su inventario de proveedores externos. Con los teléfonos inteligentes que tienden a tener una mayor demanda, nos ocuparemos de obtener un contrato minorista con estas empresas de marcas más conocidas. Estos serán muy probablemente los representantes oficiales de la marca en el país que aún no cuentan con un representante en la región del Chaco. Estas empresas podrían incluir marcas como Samsung, Xiaomi, Apple, Huawei y más. Los contratos con las entidades mencionadas aún no se han finalizado. Lo más probable es que la selección de smartphones que se

presentarán en nuestra tienda la decida en gran medida la empresa con la que firmamos el contrato.

En el caso de los teléfonos inteligentes con una demanda probablemente menor, se comprarán a otros vendedores confiables sin el uso de contratos exclusivos importantes y también se comprarán en cantidades menores para no tener demasiado inventario. Y para los primeros meses en general planeamos tener una menor cantidad de inventario hasta que nuestro negocio sea más conocido. Planeamos tener una selección decente de teléfonos inteligentes en exhibición para que los clientes puedan tener una experiencia práctica, pero solo tendremos una cantidad limitada de existencias. En el caso de que un cliente desee comprar un teléfono inteligente que actualmente no tenemos en stock, le pediremos uno y se lo entregaremos lo antes posible. Sin embargo, deseamos reducir estos casos tratando de mantener una cantidad constante de existencias y posiblemente aumentando estas cantidades para fin de año.

4. Estructura de la organización

Debido a la seriedad con la que nos estamos tomando nuestro negocio, planeamos construir un negocio estándar de tiendas de teléfonos celulares aquí en Loma Plata – Chaco Boquerón, por lo que hemos establecido planes, procesos y estructuras que nos permitirán hacerlo bien. desde el principio para garantizar que contratemos a los empleados adecuados para todos los puestos disponibles en nuestra tienda de teléfonos celulares.

Además, debido a que tenemos la intención de ofrecer diversos servicios y productos a nuestros diversos clientes, emplearemos empleados altamente calificados para que todos nuestros servicios en SmartMobile funcionen sin problemas al brindar los diversos servicios a todos nuestros diversos clientes.

Hemos decidido dividir las actividades principales y asignarlas a los respectivos equipos o personas capaces que forman parte de la empresa. Estos roles incluyen responsabilidades como una adquisición precisa y detallada del producto que la empresa busca ofrecer, acompañada de una buena planificación financiera que gestione correctamente los costos. Detrás de todo esto, por supuesto, debe haber un departamento de marketing activo que impulse las ventas a través de una promoción continua y precisa. Así como el papel esencial de atender a los propios clientes y venderles productos que satisfagan sus necesidades. Todas estas funciones deben estar unificadas apuntando a un mismo objetivo y comunicándose de forma continua y eficaz, por lo que se hace necesaria la labor de un director general que pueda llevar a cabo la tarea de unir estos componentes de la empresa. Y responsable de la orientación general de los objetivos y planes futuros de la empresa, es el director ejecutivo (CEO).

A continuación se describe el alcance y función de dichos cargos o equipos en la empresa.

Director Ejecutivo (CEO):

- Responsable de la dirección estratégica general y la toma de decisiones de la empresa.
- Comunica y asegura la implementación de la visión y los objetivos de la organización a los empleados.

Contador:

- prepara todos los estados financieros y la información en nombre de la tienda
- . Se asegura de que el libro de la tienda esté equilibrado mensualmente con el del banco

. Gerente general:

- responsable de un inventario adecuado de teléfonos inteligentes y artículos relacionados en la tienda.
- Se asegura de que los productos importados estén en excelentes condiciones y sin daños antes de ponerlos a la venta.
- Se ocupa del día a día de las operaciones y ventas de la empresa.

Equipo de marketing:

- realiza más investigaciones en nombre de la empresa para encontrar formas de retener clientes y atraer nuevos.
- Responsable de publicar y actualizar las redes sociales de la empresa
- Redacta estrategias de marketing en nombre de la empresa
- . Distribuye volantes y pega volantes. en lugares estratégicos

Equipo de Ventas y Servicios:

- Encargado de la comercialización del celular tanto dentro como fuera del local, como plataformas de redes sociales.
- Responsable de atender a los clientes de manera amable y respetuosa, así como procurar satisfacer sus necesidades
- Ayuda a incrementar las ventas en nombre de la tienda
- Brinda los servicios ofrecidos por la empresa

5. Plan de Mercado

El mercadeo es un aspecto de un negocio que no se puede descuidar porque no solo genera ingresos que ayudarán a mantener el negocio, sino que también crea conciencia que el negocio usará para prosperar y competir favorablemente contra sus competidores en el mercado.

Analizando estrategias y alternativas para encontrar los mejores canales de venta para SmartMobile, se extenderá que los canales adecuados para que el producto llegue a los consumidores son:

- Redes Sociales

Facebook: Con la creación de la página de SmartMobile, es posible crear una descripción detallada del negocio, crear un botón que lleve a los usuarios a WhatsApp para una atención más personalizada e impulse las publicaciones a través de anuncios. Además, cuenta con su propia plataforma gratuita (marketplace) que nos permitirá ofrecer los smartphones directamente.

Instagram: Con la creación del perfil para empresas de SmartMobile, tendremos información sobre los seguidores y métricas de alcance. Además, cuenta con la posibilidad de promocionar publicaciones.

WhatsApp Business: En ella se nos facilitará la comunicación con el cliente, a través de respuestas automáticas y la exhibición del catálogo de filtros disponibles.

El plan de promoción consiste en:

Analizar la situación actual de SmartMobile de manera externa e interna a través de un análisis FODA y un comprador persona para tener bien claro el mercado al que la empresa va dirigida.

Analizar la competencia para presupuestar un precio de venta y volumen de inventario y escasez estimado, analizar sus procesos de venta con técnicas como el cliente misterioso e identificar a sus clientes, analizar diferentes son sus estrategias

de marketing y promociones, esto, con el fin de tener una base para posicionar un SmartMobile en el mercado.

Identificar los objetivos de manera específica y concreta. Aumentar 10% las ventas mensuales, aumentar la notoriedad de la empresa, posicionar un SmartMobile como la mejor opción de adquisición de teléfonos y aumentar las visitas de calidad mensuales a las páginas de SmartMobile en redes sociales.

Además implementar estrategias con las 4 P de marketing para lograr los objetivos planteados. Identificar cual es el canal que genera más impacto entre la audiencia para distribuir mejor la inversión de publicidad.

Realizar KPIs para establecer métricas que ayuden a SmartMobile a obtener resultados a través de herramientas de estadísticas digitales.

Los costos de promociones mensuales son:

- Instagram: 240.000 gs por 30 días, con alcance de 2000 a 6.500 personas
- Facebook: 200.000 gs por 30 días, con alcance de 1800 a 5000 personas

El costo total de las promociones de marketing sería de 440.000gs mensuales fijos por 5 años, y las ventas estimadas son 20 a 30 teléfonos mensuales los primeros meses.

El equipo de marketing será encargado de realizar las páginas respectivas (Instagram y Facebook) por las cuales SmartMobile presentará los smartphones, accesorios y servicios. Asimismo, los folletos y publicaciones serán realizados por el equipo de Marketing de SmartMobile.

6. Plan financiero

El plan financiero integra los diferentes ingresos y costos definidos en los puntos anteriores, se utiliza para estudiar la viabilidad financiera y económica de este emprendimiento.

Los ingresos corresponden principalmente a la venta de celulares, por lo tanto, el ingreso total de la empresa SmartMobile estaría sujeto a la cantidad de celulares vendidos en el primer año. Teniendo en cuenta la capacidad de adquisición de la empresa y el 10 % de aumento mensual de las ventas debido a la implementación del plan de marketing. Los costos de la empresa se basan principalmente en los costos de adquisición, el alquiler, las campañas de marketing y los salarios.

Julio			Octubre		
Concepto	Ingresos	Gastos	Concepto	Ingresos	Gastos
Celulares	91.000.000	77.350.000	Celulares	121.121.000	102.952.850
Accesorios	12.600.000	10.080.000	Accesorios	16.770.600	13.416.480
Servicios	6.200.000	620.000	Servicios	8.252.200	825.220
Alquiler		5.200.000	Alquiler		5.200.000
Marketing		440.000	Marketing		440.000
Salarios		20.000.000	Salarios		20.000.000
Fin de mes	109.800.000	113.690.000	Fin de mes	146.143.800	142.834.550
Agosto			Noviembre		
Concepto	Ingresos	Gastos	Concepto	Ingresos	Gastos
Celulares	100.100.000	85.085.000	Celulares	133.233.100	113.248.135
Accesorios	13.860.000	11.088.000	Accesorios	18.447.660	14.758.128
Servicios	6.820.000	682.000	Servicios	9.077.420	907.742
Alquiler		5.200.000	Alquiler		5.200.000
Marketing		440.000	Marketing		440.000
Salarios		20.000.000	Salarios		20.000.000
Fin de mes	120.780.000	122.495.000	Fin de mes	160.758.180	154.554.005
Septiembre			Diciembre		
Concepto	Ingresos	Gastos	Concepto	Ingresos	Gastos
Celulares	110.110.000	93.593.500	Celulares	159.879.720	135.897.762
Accesorios	15.246.000	12.196.800	Accesorios	20.292.426	16.233.941
Servicios	7.502.000	750.200	Servicios	9.985.162	998.516
Alquiler		5.200.000	Alquiler		5.200.000
Marketing		440.000	Marketing		440.000
Salarios		20.000.000	Salarios		20.000.000
Fin de mes	132.858.000	132.180.500	Fin de mes	190.157.308	178.770.219
Total 2022:			860.497.288	844.524.274	15.973.014

Al terminar el año 2022, el año 2023 va a ser el primer año completo de ventas y en ese momento la empresa ya va a salir de la fase inicial y va a ser más conocida. Por eso esperamos un incremento anual de alrededor del 20%.

Presupuesto Anual			
Año	Ingreso	Gasto	Balance
2022	860.497.288	844.524.274	15.973.014
2023	4.271.232.598	3.910.750.867	360.481.731
2024	5.125.479.118	4.692.901.040	432.578.078
2025	6.150.574.942	5.631.481.248	519.093.693
2026	7.380.689.930	6.757.777.498	622.912.432