



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE MISANTLA

INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

PLAN DE NEGOCIO

“Mobile Fix”

P R E S E N T A N

Juan Carlos Duran Hernandez

Milton David Ramírez Romero

Angel Martinez Jimenez

Luis Armando Lobato Valencia

Jesus Adrian Pazos Vera

DOCENTE: Dra. Elsa Saldaña Piteros

Misantla Ver,

Agosto, 2024

ÍNDICE

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Descripción del Negocio	3
3. Análisis de Mercado	4
4. Cuerpo Directivo	5
5. Operaciones	5
6. Riesgos Críticos	6
7. Proyecciones Financieras	6
8. Apéndice	7

1. Resumen Ejecutivo

Mobile Fix es una empresa emergente dedicada a la reparación y mantenimiento de dispositivos móviles. Fundada por Juan Carlos Duran Hernandez y un equipo de expertos en tecnología y gestión, Mobile Fix se enfoca en ofrecer un servicio rápido, eficiente y personalizado a sus clientes. La empresa se distingue por su atención al detalle y un enfoque en la satisfacción del cliente, utilizando piezas de repuesto de calidad y herramientas modernas.

Visión: Ser la opción preferida para la reparación de dispositivos móviles en la región, conocida por nuestra calidad y servicio al cliente excepcional.

Misión: Proporcionar reparaciones de dispositivos móviles con rapidez y precisión, garantizando la satisfacción total del cliente y fomentando la lealtad a través de un servicio personalizado.

Objetivos:

- Alcanzar una base de clientes sólida en el primer año.
- Mantener un índice de satisfacción del cliente superior al 90%.
- Expandir el número de servicios ofrecidos y explorar oportunidades de crecimiento en los próximos tres años.

2. Descripción del Negocio

Mobile Fix se especializa en la reparación y mantenimiento de teléfonos móviles, tabletas y otros dispositivos electrónicos. La empresa ofrece servicios que incluyen reparación de pantallas, sustitución de baterías, reparación de componentes internos y diagnóstico de fallos.

Ubicación: Operamos desde una tienda física ubicada en [Fraccionamiento "Los Libreros", Misantla, Ver.], y ofrecemos opciones de reparación a domicilio y envío para conveniencia de nuestros clientes.

Servicios:

- Reparación de pantallas rotas.
- Sustitución de baterías.
- Reparación de problemas de conectividad.
- Diagnóstico y solución de fallos técnicos.
- Limpieza y mantenimiento general.

Clientes Objetivo: Personas que necesitan reparaciones rápidas y confiables para sus dispositivos móviles. Nuestro enfoque está en clientes individuales y pequeñas empresas que buscan un servicio técnico de calidad.

Modelo de Negocio: Mobile Fix gana dinero mediante tarifas de servicio por cada reparación realizada. También se generan ingresos adicionales a través de la venta de accesorios y repuestos.

3. Análisis de Mercado

Descripción del Mercado: El mercado de reparación de dispositivos móviles está en constante crecimiento debido al aumento en el uso de tecnología. Con la creciente dependencia de dispositivos móviles, la demanda de servicios de reparación rápida y confiable está en aumento.

Segmento de Mercado:

- **Clientes Individuales:** Personas que buscan reparar sus teléfonos móviles y tabletas.
- **Pequeñas Empresas:** Empresas locales que requieren servicios de reparación para sus dispositivos de comunicación y tecnología.

Competencia:

- **Competidores Directos:** Talleres de reparación locales y cadenas de tiendas especializadas en reparación de dispositivos móviles.
- **Competidores Indirectos:** Servicios de reparación ofrecidos por los fabricantes o grandes cadenas de electrónica.

Ventaja Competitiva:

- **Servicio Personalizado:** Atención al cliente individualizada que permite construir una relación sólida con los clientes.
- **Calidad y Rapidez:** Enfoque en realizar reparaciones con rapidez y alta calidad, con un tiempo de respuesta más corto que la competencia.
- **Flexibilidad:** Capacidad de adaptarse a las necesidades específicas de cada cliente y ofrecer soluciones personalizadas.

Oportunidades de Crecimiento:

- **Expansión de Servicios:** Introducir nuevos servicios relacionados con la reparación y mantenimiento de dispositivos electrónicos.
- **Incremento en la Base de Clientes:** Aumentar la visibilidad mediante campañas de marketing local y colaboraciones con empresas locales.

Amenazas:

- **Competencia Intensa:** La presencia de grandes cadenas y talleres establecidos que pueden ofrecer precios más bajos o promociones.

- **Dependencia de Proveedores:** Problemas con el suministro de repuestos o herramientas que podrían afectar la capacidad de operación.

4. Cuerpo Directivo

El equipo directivo de Mobile Fix está compuesto por:

Juan Carlos Duran Hernandez: Fundador y CEO, con experiencia en la gestión de operaciones y un enfoque en la satisfacción del cliente.

Milton David Ramírez Romero: Co-fundador, responsable de la supervisión técnica y la calidad de las reparaciones.

Angel Martinez Jimenez: Encargado de las finanzas y la administración de la empresa.

Luis Armando Lobato Valencia: Responsable de la logística y la gestión de proveedores.

Jesus Adrian Pazos Vera: Director de marketing y encargado de la expansión del negocio y las relaciones con los clientes.

Este equipo multidisciplinario asegura que todas las áreas clave de Mobile Fix estén bien cubiertas, desde las operaciones técnicas hasta la gestión financiera y la promoción del negocio.

5. Operaciones

Procesos Operativos Clave:

1. Recepción de Dispositivos:

- **Proceso:** Los clientes entregan sus dispositivos en la tienda o envían a través de un servicio de mensajería. Se realiza un diagnóstico inicial para identificar los problemas y estimar el costo y tiempo de reparación.
- **Responsables:** Juan Carlos Duran Hernandez y Milton David Ramírez Romero.

2. Diagnóstico y Reparación:

- **Proceso:** El equipo técnico realiza una evaluación detallada del dispositivo. Se utilizan herramientas y repuestos de alta calidad para realizar las reparaciones necesarias.
 - **Responsable:** Milton David Ramírez Romero y su equipo técnico.
3. **Control de Calidad:**
- **Proceso:** Antes de la devolución del dispositivo al cliente, se realiza una verificación final para asegurar que todas las reparaciones se han realizado correctamente y que el dispositivo funciona de manera óptima.
 - **Responsable:** Milton David Ramírez Romero.
4. **Entrega y Postventa:**
- **Proceso:** El dispositivo reparado se devuelve al cliente con una explicación sobre el trabajo realizado y una garantía sobre la reparación. Se solicitan comentarios para evaluar la satisfacción del cliente.
 - **Responsables:** Luis Armando Lobato Valencia y Jesus Adrian Pazos Vera.

Logística y Proveedores:

- **Proceso:** La gestión de inventarios de repuestos y herramientas se maneja de manera eficiente para asegurar que siempre haya disponibilidad de los componentes necesarios para las reparaciones.
- **Responsable:** Luis Armando Lobato Valencia.

6. Riesgos Críticos

Identificación de Riesgos:

1. **Riesgo de Proveedores:**
 - **Descripción:** La dependencia de proveedores para repuestos y herramientas puede afectar la capacidad de operar si hay demoras o problemas en la cadena de suministro.
 - **Mitigación:** Establecer acuerdos con múltiples proveedores y mantener un inventario de repuestos crítico para evitar interrupciones.
2. **Riesgo de Calidad:**
 - **Descripción:** Problemas en la calidad de las reparaciones pueden dañar la reputación de la empresa.
 - **Mitigación:** Implementar controles de calidad estrictos y realizar capacitaciones periódicas para el personal técnico.
3. **Riesgo Financiero:**
 - **Descripción:** Problemas financieros pueden surgir debido a la falta de flujo de efectivo o costos imprevistos.

- **Mitigación:** Mantener una reserva financiera adecuada y monitorear de cerca las finanzas para anticipar y gestionar posibles problemas.
- 4. **Riesgo de Competencia:**
 - **Descripción:** La competencia en el mercado de reparación de dispositivos móviles puede ser intensa.
 - **Mitigación:** Diferenciarse mediante un servicio al cliente excepcional y una oferta de servicios única.
- 5. **Riesgo Operacional:**
 - **Descripción:** La falta de personal capacitado o problemas en los procesos operativos pueden afectar la eficiencia.
 - **Mitigación:** Contratar personal cualificado y realizar revisiones y mejoras continuas en los procesos operativos.
- 6. **Riesgo Entrega tardía:**
 - **Descripción:** La falta de personal con tiempo completo, dado que van a la universidad y puede generar problemas con los tiempos de entrega.
 - **Mitigación:** Contratar personal cualificado de tiempo completo.

7. Proyecciones Financieras

Proyecciones a 3 Años:

1. **Ingresos:**
 - **Año 1:** \$30,000 (Ingresos estimados basados en un horario de operación reducido y una base de clientes inicial)
 - **Año 2:** \$40,000 (Incremento del 33% debido a un crecimiento gradual en la base de clientes y reputación)
 - **Año 3:** \$50,000 (Incremento adicional del 25% con la expansión del negocio y fidelización de clientes)
2. **Costos Operativos:**
 - **Año 1:** \$20,000 (Incluye sueldos, alquiler proporcional, repuestos y otros gastos operativos en función del tiempo parcial de operación)
 - **Año 2:** \$25,000 (Incremento proporcional con el aumento en operaciones y la necesidad de más repuestos o herramientas)
 - **Año 3:** \$30,000 (Aumento con la expansión de servicios y posibles costos adicionales)
3. **Beneficio Neto:**
 - **Año 1:** \$10,000 (Beneficio neto tras deducir costos operativos, basado en operación a medio tiempo)

- **Año 2:** \$15,000 (Incremento proporcional con el aumento en ingresos y control de costos)
 - **Año 3:** \$20,000 (Aumento significativo con la consolidación del negocio y mejora en la eficiencia)
4. **Inversión Inicial y Financiamiento:**
- **Inversión Inicial:** \$10,000 (Para equipos, inventario inicial y gastos de puesta en marcha, considerando una operación a medio tiempo)
 - **Fuente de Financiamiento:** Ahorros personales o fondos limitados de familiares/amigos.
5. **Punto de Equilibrio:**
- **Cálculo:** El punto de equilibrio se alcanzará cuando los ingresos cubran todos los costos operativos y financieros. Basado en las proyecciones, se estima que el punto de equilibrio se alcanzará a finales del primer año o principios del segundo año, dada la operación a medio tiempo.

8. Apéndice

El apéndice de Mobile Fix incluirá documentos clave que respaldan el plan de negocio de forma sencilla. Aquí se podrán adjuntar estudios de mercado básicos, acuerdos con proveedores de piezas de repuesto, y cualquier carta de intención o testimonio de clientes que demuestre la demanda del servicio. Además, se incluirán detalles sobre la estructura legal de la empresa, como el registro comercial, y cualquier convenio financiero o contrato relevante que apoye las proyecciones y operaciones del negocio, también todos los operativos del negocio cuentan con estudios en Ingeniería en Sistemas Computacionales por ende el personal está más que capacitado para trabajar.