

MEMORIA PROYECTO EMPRENDEDOR LIDERAZGO EMPRENDEDOR

Autor: Angel Escobar Anchuelo

INDICE

INDICE	2
Contextualización	3
Resumen ejecutivo	3
Descripción breve del proyecto y su propósito.	3
Ventajas competitivas	4
Análisis del mercado	4
Estrategia de marketing	5
Público Objetivo	5
Branding Sólido	5
Posicionamiento en redes sociales	6
Estrategia de ofertas	6
Marketing Local	6
Plan Financiero	6
Estimación de costos	6
Demanda esperada	7
Posibles Riesgos	7
Identificación de riesgos	7
Medidas de mitigación de riesgos	7
Objetivos por alcanzar	8
Sector	8
Plan de negocio	8
Plan de inversiones	9
Cumplimiento de LSSI	9
Conclusiones	10

Contextualización

En los últimos años, hemos sido testigos de un creciente uso de dispositivos electrónicos en casi todos los aspectos de nuestra vida cotidiana. Desde teléfonos inteligentes y tabletas hasta computadoras portátiles, electrodomésticos inteligentes y dispositivos vestibles, la tecnología ha avanzado a pasos agigantados y se ha vuelto omnipresente en nuestra sociedad.

El aumento en el uso de estos dispositivos ha generado una creciente demanda de profesionales especializados en su reparación. A medida que más personas dependen de sus dispositivos electrónicos para el trabajo, la comunicación, el entretenimiento y otras actividades diarias, se ha vuelto crucial contar con expertos que puedan solucionar problemas técnicos y reparar los dispositivos cuando se presentan fallos.

Varios factores han contribuido a esta creciente demanda. En primer lugar, la obsolescencia programada y el ritmo rápido de avance tecnológico han llevado a una mayor necesidad de reparaciones

Resumen ejecutivo

Descripción breve del proyecto y su propósito.

Nuestro proyecto consiste en ofrecer un servicio de reparación de dispositivos informáticos a domicilio, brindando comodidad y conveniencia a nuestros clientes. Nuestro objetivo principal es solucionar los problemas técnicos y averías en teléfonos móviles, tablets y laptops directamente en los hogares u oficinas de nuestros clientes.

Con este servicio, buscamos eliminar la necesidad de que los clientes se desplacen a una tienda física y esperen días para obtener sus dispositivos reparados. Queremos ahorrarles tiempo y esfuerzo al adaptarnos a sus horarios y ubicaciones preferidas, proporcionando una solución rápida y confiable en la comodidad de su propio entorno.

Al utilizar herramientas y repuestos de primera calidad, nos enfocamos en ofrecer reparaciones duraderas y de alta calidad, generando confianza y satisfacción en nuestros clientes.

Nuestro objetivo final es establecer relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, brindando un servicio personalizado y enfocado en sus necesidades individuales.

Ventajas competitivas

Comodidad y conveniencia: Nuestra principal ventaja es brindar a nuestros clientes la comodidad de recibir el servicio de reparación directamente en sus hogares u oficinas.

Atención personalizada: Nos esforzamos por ofrecer un trato personalizado a cada cliente. Nuestros técnicos altamente capacitados brindan asesoramiento individualizado y soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada dispositivo y cliente.

Reparaciones rápidas y confiables: Contamos con técnicos expertos y equipados con herramientas avanzadas para realizar reparaciones eficientes y de alta calidad.

Precios competitivos: A pesar de ofrecer un servicio a domicilio conveniente y de alta calidad, mantenemos precios competitivos en el mercado. Nos esforzamos por brindar un excelente valor por el dinero invertido, ofreciendo reparaciones asequibles sin comprometer la calidad.

Análisis del mercado

Comenzamos analizando el público objetivo, usuarios normales propietarios de dispositivos informáticos, pequeñas y medianas empresas dedicadas al sector, que tienen mucho material y personas de la tercera edad, las cuales no suelen tener mucha habilidad usando este tipo de dispositivos.

El cliente tiene la necesidad de tener sus dispositivos siempre operativos, por ese motivo, tras ocurrir cualquier problema puede contactar con nosotros para acordar un servicio mirando por la satisfacción del cliente.

Existen empresas consolidadas en el sector, hicimos un análisis de sus servicios para poder crear competencia basado en el libre mercado. Nuestras ventajas son principalmente un trato amable y cercano estadísticamente impropio de empresas grandes, unos precios asequibles y unas reparaciones rápidas y de calidad son nuestro sello

La industria de dispositivos informáticos está en constante evolución y crecimiento. Con el aumento de la dependencia de la tecnología en nuestra vida diaria, la demanda de servicios de reparación confiables y convenientes está en aumento. Se espera que este crecimiento continúe en los próximos años, brindando una base sólida para nuestro servicio. Además de la reparación de dispositivos informáticos, podemos considerar la ampliación de nuestra cartera de servicios para satisfacer otras necesidades relacionadas. Esto podría incluir servicios de instalación, configuración y consultoría, así como servicios de seguridad informática y

recuperación de datos. Al ofrecer un conjunto más amplio de servicios, podemos aumentar nuestra propuesta de valor y atraer a un público más diverso. Buscar asociaciones y colaboraciones estratégicas con otras empresas del sector tecnológico puede abrir nuevas oportunidades para el crecimiento.

Estrategia de marketing

Público Objetivo

Nuestro servicio está dirigido a propietarios de dispositivos informáticos, como computadoras portátiles, computadoras de escritorio, tablets y teléfonos inteligentes. Estos usuarios dependen de sus dispositivos para trabajar, estudiar o acceder a información y entretenimiento, y necesitan soluciones rápidas y confiables cuando se enfrentan a problemas técnicos, también dirigimos a personas que tienen un estilo de vida ocupado y valoran la comodidad y la eficiencia. Nuestro servicio también está diseñado para atender a usuarios no técnicos que pueden no tener experiencia en la resolución de problemas informáticos.

Empresas y profesionales independientes: Además de los usuarios individuales, también nos dirigimos a pequeñas empresas y profesionales independientes que necesitan un soporte técnico confiable para sus dispositivos informáticos.

Localización geográfica: Nuestro público objetivo se encuentra principalmente en nuestra área de servicio local, lo que nos permite ofrecer un servicio rápido y eficiente. Nos enfocamos en las áreas urbanas y suburbanas cercanas a nuestra ubicación central, donde hay una concentración más alta de usuarios de dispositivos informáticos.

Branding Sólido

Contaremos con nombre y logotipo distintivos que reflejen la esencia del negocio. Tenemos definido claramente el propósito y los valores de la empresa. Definiendo un estilo de comunicación coherente que se adapte al público objetivo y refuerce la imagen de la marca. Un tono amigable es un aliado para llegar a aquellas personas de más avanzada edad

Contaremos con un sitio web con imagen profesional, todas nuestras tarifas y servicios, con el contenido accesible

Para afianzar clientela, cuidamos la interacción con los clientes, dando confianza para que la satisfacción del cliente se traduzca en una reputación sólida y recomendaciones positivas.

Posicionamiento en redes sociales

Nos instalaremos en plataformas como Facebook, LinkedIn y Youtube, estas plataformas nos permiten crear páginas de negocios donde podemos compartir información sobre los servicios, publicar actualizaciones, interactuar con tus clientes y recibir reseñas. También puedes utilizar la función de anuncios pagados para alcanzar a un público más amplio además es ideal para establecer conexiones profesionales y promover tu servicio de reparación de dispositivos informáticos entre empresas y profesionales del sector.

Estrategia de ofertas

Atraemos nuevos clientes al servicio de reparación de dispositivos implementando atractivas ofertas y promociones, descuento especial en el primer servicio para aquellos que utilicen los servicios por primera vez, lo cual les incentivará a probar tu servicio y te destacaría frente a la competencia.

Marketing Local

Pequeña publicidad local en marquesinas, periódico o anuncios televisados para darnos a conocer y llegar a más gente. Sabemos que es complicado fijar a los primeros clientes

Plan Financiero

Estimación de costos

Los costes iniciales serían costos legales, impuestos como Alta en Hacienda, Alta en la Seguridad Social

Luego estarían los costes de materiales

Estimando unos 5000 euros de inversión inicial

Costes continuos serían la manutención del alta de régimen de autónomos, estando la cuota entre 230 y 500 euros

Demanda esperada

Se estima una demanda creciente desde la creación de la empresa pero para estimar los ingresos, se debe realizar un análisis de mercado para determinar los precios competitivos y atractivos para los clientes, teniendo en cuenta factores como la complejidad de las reparaciones, el tiempo requerido, la calidad del servicio y la competencia en la zona

Posibles Riesgos

Identificación de riesgos

El principal riesgo es el avance tecnológico, la rápida evolución de la tecnología presenta un desafío constante para los profesionales de reparación. Los dispositivos electrónicos se vuelven obsoletos rápidamente, lo que requiere que los especialistas se mantengan actualizados con las últimas tendencias y avances.

Si no se mantienen al día, podrían enfrentar dificultades para reparar los últimos dispositivos y satisfacer las necesidades de los clientes.

Luego está la complejidad y falta de documentación, los dispositivos electrónicos modernos son cada vez más complejos en términos de diseño y funcionamiento. A menudo, los fabricantes no proporcionan una documentación detallada o suficiente sobre los componentes internos y los métodos de reparación, lo que dificulta el trabajo de los profesionales de reparación. Esto puede llevar a un proceso de resolución de problemas más largo y costoso, así como a una mayor probabilidad de cometer errores durante la reparación.

Y finalmente las limitaciones de la garantía y el acceso a piezas de repuesto ya que muchos dispositivos electrónicos están cubiertos por garantías que restringen a los usuarios a buscar servicios de reparación solo de proveedores autorizados. Esto puede limitar la cantidad de trabajo que los profesionales de reparación independientes pueden obtener. Además, algunos fabricantes dificultan el acceso a piezas de repuesto o imponen restricciones en la disponibilidad, lo que puede afectar la capacidad de los reparadores para realizar reparaciones

Medidas de mitigación de riesgos

Para mitigar y gestionar los riesgos, se pueden tomar varias medidas como tener una actualización continua buscando oportunidades para mantenerse al día con los avances tecnológicos. A parte crear una comunidad que permite compartir conocimientos, resolver problemas técnicos difíciles de manera conjunta y beneficiarse de la experiencia colectiva. Las alianzas estratégicas también son útiles para facilitar el acceso a piezas de repuesto originales y obtener apoyo técnico directo de los fabricantes. Además, pueden buscar colaboraciones con tiendas de electrónica y empresas de servicios para ampliar su alcance y ofrecer servicios de reparación más amplios. También pueden unirse a asociaciones o grupos profesionales para acceder a recursos y apoyo adicional.

Objetivos por alcanzar

Mis principales objetivos como profesional de reparación de dispositivos electrónicos son brindar un servicio de alta calidad a mis clientes y satisfacer sus necesidades técnicas. Me esfuerzo por mantenerme actualizado con los avances tecnológicos, mejorar constantemente mis habilidades y conocimientos, y establecer alianzas estratégicas para garantizar el acceso a piezas de repuesto originales. Además, me enfoco en brindar una experiencia positiva al cliente, comunicándome de manera efectiva, resolviendo problemas de manera eficiente y asegurando que los dispositivos reparados funcionen correctamente. Mi objetivo final es superar las expectativas de mis clientes y ser reconocido como un profesional confiable y competente en el campo de la reparación de dispositivos electrónicos.

Sector

En la actualidad, el sector de reparación de dispositivos electrónicos es sumamente dinámico y relevante. El creciente uso de dispositivos electrónicos en todos los ámbitos de la vida ha generado una demanda constante de servicios de reparación. Con el rápido avance tecnológico, los dispositivos se vuelven más complejos y sofisticados, lo que requiere que los profesionales de reparación adquieran constantemente nuevas habilidades y conocimientos. Además, la conciencia sobre la importancia de la reparación y la sostenibilidad ha llevado a un cambio en la mentalidad de los consumidores, quienes ahora buscan prolongar la vida útil de sus dispositivos en lugar de reemplazarlos. Como profesional en este sector, estoy emocionado de formar parte de una industria en constante evolución y de poder brindar soluciones técnicas efectivas a las necesidades de mis clientes.

Plan de negocio

El plan de negocio es que cuando un cliente sufra algún problema con alguno de sus dispositivos, el objetivo sería ofrecerle una solución rápida y efectiva. El proceso comenzaría con una comunicación clara con el cliente para comprender el problema y recopilar información relevante. Luego, programaría una cita para poder ir al domicilio del cliente. Luego realizaría un diagnóstico detallado para identificar la causa del problema y proporcionaría al cliente una evaluación transparente y un presupuesto de reparación. Una vez aprobado, procedería a reparar el dispositivo utilizando herramientas y técnicas adecuadas, ya sea reemplazando piezas defectuosas, solucionando problemas de software o realizando ajustes técnicos.

Finalmente, realizaría pruebas exhaustivas para asegurarse de que el dispositivo esté funcionando correctamente y entregaría el dispositivo reparado al cliente. Durante todo el proceso, mantendría una comunicación abierta con el cliente, brindando actualizaciones sobre el progreso de la reparación y respondiendo a cualquier pregunta o inquietud que pueda surgir.

Plan de inversiones

Concepto	Importe
ACTIVO FIJO	
Tasa de autonomía	230 €
Seguro	2000 €
ACTIVO CIRCULANTE	
Existencias	2500 €
TOTAL	4730 €

Gastos a través de 5 años

€	2023	2024	2025	2026	2027
INGRESOS	65000 €	73400 €	76000 €	85000 €	90000 €
GASTOS	16000 €	16000 €	16000 €	16000 €	16000 €
GASTOS SECUNDARIOS					
PERSONAL	30000€	30000€	30000€	30000€	30000€
MARKETING	500 €	450 €	350 €	350 €	350 €
TASAS	2500 €	2500 €	2500 €	2500 €	2500 €
TOTAL	16000 €	24450 €	27150 €	36150 €	41150 €

Tras 5 años se obtendría unos beneficios de 145900 €

Cumplimiento de LSSI

Como profesional que ofrece servicios en línea, el cumplimiento de la LSSI (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico) es de suma importancia para mí. Para garantizar el cumplimiento de esta ley, implemento una serie de medidas y prácticas en mi negocio en línea.

En primer lugar, aseguro que mi sitio web cuente con un aviso legal completo y actualizado. Este aviso incluye información como mi identidad y datos de contacto, así como cualquier información requerida por ley, como el número de identificación fiscal. También incluyo una política de privacidad detallada que describe cómo se recopilan, utilizan y protegen los datos personales de los usuarios.

Además, para cumplir con la LSSI, proporciono información clara y accesible sobre los servicios que ofrezco, incluyendo detalles sobre precios, plazos de entrega y condiciones de

contratación. Esto permite a los usuarios tomar decisiones informadas antes de realizar una compra o contratar mis servicios.

En cuanto a la comunicación electrónica, me aseguro de obtener el consentimiento expreso de los usuarios antes de enviarles comunicaciones comerciales o promocionales. También ofrezco la opción de darse de baja en cualquier momento, respetando así sus derechos y preferencias.

Otra medida importante que tomo es garantizar la seguridad de los datos personales de mis clientes. Utilizo protocolos de seguridad y cifrado para proteger la información confidencial que se recopila a través de mi sitio web y plataformas de comunicación.

Conclusiones

Después de analizar detenidamente la información proporcionada, puedo concluir que mi empresa ofrece un servicio de reparación de dispositivos electrónicos a domicilio, brindando comodidad y conveniencia a los clientes. Nos especializamos en la reparación de teléfonos móviles, tablets y laptops, llevando a cabo reparaciones rápidas y de alta calidad directamente en sus hogares u oficinas. Nuestro objetivo principal es ahorrarles tiempo y esfuerzo a los clientes, eliminando la necesidad de que se desplacen a una tienda física. Para lograrlo, utilizamos herramientas y repuestos de primera calidad, lo que garantiza la satisfacción del cliente y establece relaciones duraderas.

Nuestra propuesta de valor se basa en ofrecer reparaciones de alta calidad, confiables y convenientes directamente en los hogares u oficinas de los clientes. Esto nos diferencia de la competencia y nos permite adaptarnos a los horarios y ubicaciones preferidas de los clientes. Al brindar un servicio personalizado y enfocado en las necesidades individuales de cada cliente, establecemos relaciones sólidas y duraderas.

Nuestro público objetivo está compuesto por propietarios de teléfonos móviles, tablets y laptops, así como pequeñas empresas y emprendedores que dependen de sus dispositivos electrónicos para llevar a cabo sus operaciones diarias. También tenemos en cuenta a las personas mayores que necesitan asistencia especializada. Nuestros canales de distribución incluyen un sitio web y una aplicación móvil, donde los clientes pueden solicitar nuestros servicios de reparación. Además, utilizamos el marketing digital, las redes sociales y la publicidad local para promocionar nuestro negocio.

La satisfacción del cliente es una prioridad para nosotros. Establecemos relaciones personalizadas y de confianza con nuestros clientes, brindándoles un servicio amigable y atento a sus necesidades. Mantenemos una comunicación clara y constante para garantizar su satisfacción y fidelidad. Además, solicitamos testimonios y reseñas positivas de nuestros clientes satisfechos, lo que nos ayuda a generar confianza y credibilidad entre los clientes potenciales.

Es importante tener en cuenta algunos desafíos y riesgos en este negocio. Existe el riesgo de causar daños adicionales o irreparables a los dispositivos electrónicos de los clientes durante el proceso de reparación. También pueden surgir problemas de logística al ofrecer un servicio a domicilio, como retrasos o dificultades de acceso. Además, el mercado de la

reparación de dispositivos electrónicos puede ser altamente competitivo, por lo que debemos diferenciarnos en términos de calidad, conveniencia y atención al cliente.

En conclusión, mi empresa de reparación de dispositivos electrónicos a domicilio aborda la necesidad de los clientes de contar con un servicio conveniente y confiable. Ofrecemos reparaciones de alta calidad directamente en los hogares u oficinas de los clientes, ahorrándoles tiempo y esfuerzo. Nuestro enfoque personalizado, junto con el uso de herramientas y repuestos de primera calidad, nos permite establecer relaciones duraderas con nuestros clientes. A través de estrategias de marketing efectivas y una atención al cliente excepcional, buscamos destacar en el mercado y garantizar la satisfacción de nuestros clientes. A pesar de los desafíos y riesgos potenciales, estamos confiados en el potencial de éxito de nuestro negocio y en nuestra capacidad para hacer una diferencia positiva en la vida de nuestros clientes.