

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN

Unidad 2.

Materia:

Cultura Empresarial

Docente:

Mtra. Elsa Saldaña Piteros

Ingeniería en Sistemas Computacionales -

Tercer semestre.

Presenta:

Aburto Rendón Rene

Avelino Olguín Junior De Jesús

Pérez Rodríguez Yassel Eunice

Ochoa De La Cruz Valeria

Pérez González Lázaro

Misantla, Veracruz. 25 de agosto, 2025.

INDICE

Introducción.....	1
Capítulo I. Desarrollo de la empresa.....	2
1.1. Nombre, descripción y naturaleza de la empresa.....	2
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos.	3
1.3.1. Objetivo general:	3
1.3.2. Objetivos específicos:	3
1.4. Misión.....	3
1.5. Visión.....	3
1.6 Valores.	4
1.7 Matriz FODA.....	5
1.7.5 Conclusiones y estrategias a aplicar:	5
1.8 Ventaja Competitiva.	6
Capítulo II. Marco Teórico	8
Concepto de información digital	8
Importancia de la información en la era digital	8
Concepto de recuperación de datos	8
Causas de pérdida de información.....	8
Métodos y herramientas de recuperación de información.....	8
Seguridad y confidencialidad en el manejo de datos	9
Impacto económico y social de la recuperación de datos	9
Estructura organizacional.....	9
Diseño organizacional / adaptación estructural.....	9
Reclutamiento y selección del personal	9
Capítulo III. Análisis de Mercado.....	10
3.1 Análisis de mercado	10
3.1.1 Definición del producto.....	10

3.1.2 Política de precios	10
3.1.3 Perfil de mercado (demanda).....	11
3.1.4 Perspectiva de mercado	13
3.1.5 Posibilidad de desarrollo	14
3.1.6 Planeación estratégica	15
3.2 Competencia	16
3.2.1 Análisis de los competidores	16
3.2.2 Volumen de ventas.....	16
3.2.3 Participación en el mercado	17
3.2.4 Pronóstico de ventas.....	18
3.2.5 Oportunidades de mercado.....	19
3.3. Plan de marketing.	21
3.3.1. Distribución.	21
3.3.2. Relaciones de negocios.	21
3.3.3. Infraestructura disponible.....	22
3.3.4. Ubicación de la empresa y costos asociados.	23
3.3.5. Fuerza de ventas.	24
3.3.6. Promoción y publicidad.	25
Capitulo IV Estudio técnico.	28
4.1 Proceso productivo.	28
4.1.1 Descripción del proceso productivo.	28
4.1.2 Materias primas.....	28
4.1.3 Disponibilidad de capital y mano de obra.....	29
4.2 Tecnología del producto o servicio.	30
4.2.1 Importancia de la tecnología.	30
4.2.2 Selección de la tecnología.	30
4.2.3 Medios de adquisición de tecnología.	31
4.2.4 Análisis de cotización de fabricantes.....	32
4.3 Diagramas de flujo de proceso.	33
4.3.1 Maquinaria o equipo requerido.....	33
4.3.2 Tiempo y espacio.	35

4.3.3 Distancia viajada / transporte	35
4.3.4 Necesidades de inventario	36
4.3.5 Métodos de producción y equipo.	37
4.3.6 Requerimientos de personal.	37
4.4. Proveedores	38
4.4.1. Localización y condiciones de abastecimiento	38
4.4.2. Criterios de evaluación	38
4.4.3. Alianzas estratégicas	38
4.5. Normatividad	39
4.5.1. Requerimiento de espacio	39
4.5.2. Licencias y trámites gubernamentales	39
4.5.3. Programa de implementación	39
4.5.5. Propiedad industrial y prácticas desleales	39
4.5.6. Privacidad y protección de datos personales	40
Capítulo V Organización	41
5.1 Estructura organizacional.....	41
5.1.1 Constitución de la empresa.....	41
5.1.2 Organigrama de la empresa.....	42
5.2 Capital humano	43
5.2.1 Identificación de las necesidades.....	44
5.2.2 Estrategias de cambio.....	45
5.2.3 Reclutamiento y contratación.....	46
5.2.4 Políticas operativas.....	47
5.2.5 Capacitación.....	49
5.2.6 Cultura corporativa.....	50
5.2.7 Mentoría.....	51
5.2.8 Liderazgo.....	53
5.2.9 Coaching.....	54
5.2.10 Perfil de puestos.....	56
5.2.11 Acta constitutiva	59

Introducción.

El negocio “**Data Recovery**” se dedica a ofrecer soluciones cuando las personas o empresas pierden archivos importantes en sus dispositivos electrónicos. Muchas veces, por fallas en el sistema, daños en discos duros, memorias USB, computadoras, celulares o incluso por eliminar archivos de manera accidental, la información parece perdida. Nuestro trabajo consiste en utilizar herramientas especializadas y técnicas seguras para **rescatar y restaurar esos datos**, brindando la tranquilidad de que documentos, fotos, videos o registros esenciales puedan recuperarse de manera confiable.

Este servicio está dirigido tanto a usuarios particulares que necesitan recuperar recuerdos o archivos personales, como a empresas que requieren rescatar información valiosa para la continuidad de sus operaciones. La finalidad es dar una **segunda oportunidad a la información perdida**, garantizando discreción, rapidez y un trato profesional en todo momento.

Capítulo I. Desarrollo de la empresa.

1.1. Nombre, descripción y naturaleza de la empresa.

Nombre de la empresa: Data Recovey

Descripción: Data Recovey es una empresa que se dedica a rescatar y restaurar datos perdidos de manera segura y confiable, atendiendo tanto a personas como a empresas.

Naturaleza: Data Recovery es una empresa de servicios tecnológicos dedicada a la recuperación de información digital en dispositivos como computadoras, celulares, discos duros y memorias USB. Su labor se centra en rescatar datos perdidos de manera segura, rápida y confidencial, complementando el servicio con copias de seguridad y asesorías para prevenir futuras pérdidas.

Dirección:

https://maps.app.goo.gl/vjKjR7fjGHT4RSuw7?g_st=ac

Galván 102, Centro, 93820

Misantla, Ver.

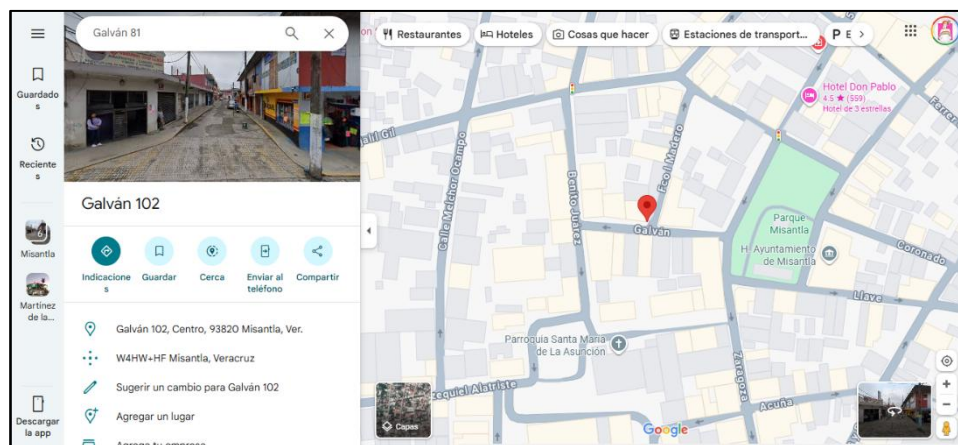


Ilustración 1. Dirección de Data Recovery

1.2. Justificación.

En la actualidad, tanto personas como empresas dependen cada vez más de la información digital para realizar sus actividades diarias, almacenar recuerdos, manejar procesos administrativos y mantener registros importantes. Sin embargo, muchos usuarios **no cuentan con copias de seguridad** y pueden enfrentar pérdidas de datos debido a fallas en dispositivos, errores humanos, virus o daños físicos en sus equipos.

El negocio de Data Recovery surge como una solución necesaria para **rescatar datos valiosos** que de otro modo se perderían, ofreciendo servicios confiables, rápidos y seguros. Además, permite **prevenir futuros problemas** mediante asesorías y soluciones de respaldo, ayudando a los clientes a proteger su información y minimizar riesgos.

1.3. Objetivos.

- Recuperar datos perdidos de manera rápida y segura.
- Proteger la confidencialidad e integridad de la información del cliente.
- Ofrecer servicios adicionales: copias de seguridad y asesorías.
- Hacer alianzas con empresas y centros de tecnología para atraer clientes.
- Mantener al personal y la tecnología actualizados para mejorar el servicio.

1.3.1. Objetivo general:

Recuperación de información de equipo de computación.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Recuperar datos con procesos rápidos y fiables con una pérdida mínima.
- Prevenir pérdidas mediante copias de seguridad y estrategias de respaldo.
- Garantizar calidad y seguridad con altos estándares de confidencialidad.
- Adaptar las soluciones según las necesidades de cada cliente.

1.4. Misión.

Nos enfocamos en recuperar la información más valiosa para nuestros clientes, asegurando en todo momento la seguridad, confidencialidad e integridad de sus datos. Nos comprometemos a ofrecer un servicio personalizado que se adapte a cada necesidad específica, trabajando con la máxima eficiencia para cumplir con los tiempos establecidos. Nuestra prioridad es proteger, respaldar y devolver la tranquilidad a quienes confían en nosotros, cuidando aquello que para ellos representa más que simples datos: su trabajo, sus recuerdos y su esfuerzo.

1.5. Visión.

Aspiramos a consolidarnos como la empresa líder y referente en recuperación y protección de datos, tanto a nivel nacional como internacional. Queremos ser reconocidos por la confianza, la tranquilidad y la excelencia que brindamos a cada cliente, respaldados por tecnología de última generación, un equipo altamente capacitado y un firme compromiso con la innovación. Nuestro objetivo es marcar la diferencia en el sector, elevando los estándares de seguridad digital y estableciendo relaciones duraderas basadas en la confianza y el profesionalismo.

1.6 Valores.

Confidencialidad en los datos: Todo archivo recuperado se maneja con absoluta privacidad.

Confiabilidad técnica: Uso de métodos especializados que aseguran la máxima posibilidad de recuperación.

Responsabilidad en el manejo de dispositivos: Cuidado total de los equipos durante el proceso.

Rapidez en la recuperación: Se trabaja de forma ágil para devolver la información en el menor tiempo posible.

Compromiso con la integridad de la información: Garantizar que los datos recuperados sean entregados completos y sin alteraciones.

Innovación tecnológica: actualizar constantemente las herramientas y métodos de recuperación para enfrentar los retos de la era digital.

Atención personalizada: brindar un servicio adaptado a las necesidades específicas de cada cliente, con un trato cercano y profesional.

Ética profesional: garantizar transparencia en los diagnósticos, precios y procesos, evitando falsas expectativas.

Seguridad digital: implementar protocolos y prácticas de ciberseguridad para proteger la información sensible de los clientes.

Trabajo en equipo: fomentar la colaboración y el aprendizaje continuo entre el personal para asegurar la calidad en cada servicio.

1.7 Matriz FODA.



Ilustración Matriz AFODA

1.7.5 Conclusiones y estrategias a aplicar:

Conclusiones:

1. La **dependencia creciente de la información digital** en la vida personal y empresarial hace que el servicio de recuperación de datos sea cada vez más necesario y valioso.
2. El **incremento en el uso de dispositivos electrónicos** como computadoras, celulares, discos externos y memorias USB genera más oportunidades de mercado, pero también exige actualización constante en técnicas y herramientas.
3. La **falta de copias de seguridad en muchos usuarios** aumenta la demanda de servicios de recuperación de información, mostrando un mercado en expansión.
4. Existen oportunidades de **alianzas estratégicas** con empresas de tecnología, cibercafés y centros de cómputo para atraer más clientes y mejorar la visibilidad del negocio.

5. El negocio tiene potencial de **ampliar servicios** hacia copias de seguridad, asesorías y prevención de pérdida de datos, aumentando ingresos y fidelizando clientes.

Estrategias:

Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

- Ofrecer paquetes de recuperación de datos rápidos y seguros, aprovechando la **confiabilidad técnica** y la **alta demanda de usuarios sin copias de seguridad**.
- Establecer **alianzas con empresas de tecnología y centros de cómputo**, usando la experiencia y profesionalismo del negocio como garantía de confianza.
- Ampliar los servicios hacia **copias de seguridad y asesorías**, aprovechando la especialización en recuperación de información para diferenciarse de la competencia.

Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

- Capacitar constantemente al personal y actualizar equipos para superar la dependencia tecnológica.
- Implementar campañas de **educación al cliente sobre la importancia de los respaldos** para atraer clientes y reducir la percepción de riesgo.
- Desarrollar planes de servicio que expliquen claramente los **resultados posibles de recuperación**, mejorando la confianza de los clientes.

Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

- Resaltar la **confidencialidad y seguridad de los datos** como ventaja competitiva frente a la competencia internacional o soluciones automáticas.
- Mantener protocolos estrictos de seguridad para proteger los datos y minimizar riesgos de ciberataques.

Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

- Diversificar los servicios para no depender únicamente de la recuperación de datos y reducir riesgos por cambios tecnológicos.
- Implementar un **plan de inversión escalonado** para actualización de software y equipos sin comprometer la estabilidad financiera del negocio.

1.8 Ventaja Competitiva.

El negocio de **Recuperación de Información** se diferencia de la competencia por ofrecer un **servicio especializado, seguro y confiable** en la recuperación

de datos perdidos, respaldado por personal capacitado y el uso de **tecnología avanzada**. Además, combina **rapidez, confidencialidad y cuidado de los dispositivos** con la posibilidad de **asesorar a los clientes y prevenir futuras pérdidas de información**.

El negocio de Recuperación de Información se posiciona con ventajas competitivas claras que lo diferencian en el mercado:

- **Especialización en casos complejos:** No solo se recuperan archivos eliminados de forma accidental, sino también datos dañados por fallas graves en discos duros, memorias y equipos móviles. Esta capacidad técnica avanzada no la ofrecen los servicios comunes o software genéricos.
- **Protocolos de seguridad digital certificados:** El manejo de información sensible se realiza bajo estrictos protocolos de confidencialidad, reduciendo el riesgo de fugas o manipulación indebida. Esto genera confianza en clientes particulares y, sobre todo, en empresas.
- **Rapidez garantizada con diagnósticos iniciales gratuitos:** Se ofrece un análisis preliminar inmediato que determina la viabilidad de la recuperación, lo que permite al cliente ahorrar tiempo y dinero antes de comprometerse con el servicio.
- **Servicios complementarios y preventivos:** Además de la recuperación, se brindan soluciones de respaldo (copias de seguridad, asesorías, planes de prevención), generando ingresos recurrentes y fidelización de clientes.

Capítulo II. Marco Teórico

Concepto de información digital

- La información digital es el conjunto de datos almacenados en dispositivos electrónicos como computadoras, discos duros, memorias USB y celulares.
- Constituye un recurso fundamental tanto para individuos como para empresas, pues permite conservar documentos, imágenes, videos y bases de datos necesarias para las actividades diarias.

Importancia de la información en la era digital

- Actualmente la información es considerada un activo estratégico.
- Las pérdidas de datos pueden afectar la productividad de las organizaciones, generar costos elevados y comprometer la seguridad de la información.
- A nivel personal, la pérdida de recuerdos (fotos, videos, documentos escolares) puede generar un fuerte impacto emocional.

Concepto de recuperación de datos

- Se define como el proceso de rescatar archivos dañados, eliminados e inaccesibles de medios de almacenamiento.
- Puede realizarse mediante software especializado o procedimientos técnicos en laboratorio cuando existen daños físicos en los dispositivos.

Causas de pérdida de información

- Eliminación accidental por parte del usuario.
- Fallas lógicas del sistema (corrupción de archivos, ataques de virus, formateo).
- Daños físicos en discos duros, memorias o celulares (golpes, humedad, desgaste).
- Errores humanos y falta de copias de seguridad.

Métodos y herramientas de recuperación de información

- Software de recuperación: programas que permiten rescatar archivos eliminados de manera lógica.
- Técnicas avanzadas en laboratorio: reparación de hardware, extracción directa de chips de memoria, clonación de discos dañados.
- Servicios de respaldo preventivo: copias de seguridad locales o en la nube para reducir riesgos futuros.

Seguridad y confidencialidad en el manejo de datos

- La recuperación de información debe realizarse bajo protocolos que garanticen la privacidad.
- Es importante aplicar prácticas de ciberseguridad para proteger datos sensibles, especialmente en el caso de empresas.

Impacto económico y social de la recuperación de datos

- Para las empresas: asegura la continuidad de operaciones, evita pérdidas financieras y protege la reputación.
- Para los usuarios particulares: permite rescatar información con valor personal, académico o profesional.
- Representa una industria en crecimiento debido al aumento en el uso de dispositivos digitales y la escasa cultura de respaldo en los usuarios.

Estructura organizacional

“Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla.”

En palabras de Idalberto Chiavenato (2017) este sistema formal de autoridad, comunicación y responsabilidades define la estructura organizacional de cualquier empresa.

Diseño organizacional / adaptación estructural

“El diseño organizacional es el proceso que consiste en construir y adaptar continuamente la estructura de una organización para que logre sus objetivos y estrategias.”

Este enfoque muestra que la empresa debe ajustar su estructura (funciones, jerarquías, canales) conforme a su misión, visión, tecnología y entorno — como lo hace tu proyecto.

Reclutamiento y selección del personal

El reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización busca y atrae candidatos potenciales para cubrir sus vacantes. Según Chiavenato (2017), este proceso tiene como finalidad identificar a las personas más aptas para los puestos requeridos, considerando tanto sus competencias técnicas como sus cualidades personales. La selección, por su parte, consiste en comparar los perfiles de los postulantes con los requisitos del puesto, eligiendo al candidato que mejor se ajuste a las necesidades de la empresa.

Capítulo III. Análisis de Mercado

3.1 Análisis de mercado

3.1.1 Definición del producto

En este apartado se describe claramente cuál es el producto o servicio que ofrece la empresa, sus características principales y, en caso de existir, los productos secundarios o complementarios que acompañan a la oferta principal.

El servicio principal que ofrece la empresa Data Recovery consiste en la recuperación de información digital en dispositivos de almacenamiento como computadoras, discos duros, memorias USB y teléfonos móviles. Este servicio se caracteriza por utilizar herramientas especializadas y técnicas avanzadas que permiten rescatar archivos eliminados accidentalmente, dañados por fallas en el sistema, ataques de virus o desperfectos físicos en los equipos.

La esencia del producto radica en brindar a los clientes la posibilidad de recuperar documentos, fotografías, videos y registros valiosos que de otra manera se darían por perdidos. El proceso se realiza bajo estrictos protocolos de seguridad y confidencialidad, lo que asegura que la información se maneje con absoluta privacidad. Además, la rapidez en la atención y la fiabilidad técnica se convierten en atributos diferenciadores frente a soluciones genéricas o programas de bajo costo disponibles en línea.

En este sentido, Data Recovery no ofrece un producto físico, sino un servicio especializado de alto valor agregado, enfocado en devolver la tranquilidad y confianza a personas y empresas que dependen de sus archivos digitales para la continuidad de sus actividades.

3.1.2 Política de precios

Aquí se establecen los criterios para fijar los precios, tomando en cuenta los costos, la competencia y la capacidad de pago del mercado. También puede incluir rangos de precios según la complejidad o nivel del servicio.

El precio del servicio de Data Recovery se estructura gradualmente para reflejar fielmente la dificultad técnica y los recursos involucrados. Un diagnóstico inicial siempre es gratuito y permite al cliente saber en qué situación está su dispositivo sin costo alguno. Si el análisis es más profundo y requiere equipo especializado o laboratorio, el diagnóstico puede tener un cargo entre USD 200 y USD 450 (equivalente a aproximadamente \$4 000–\$9 000 MXN), no recuperable, por la complejidad adicional que implica.

Si el incidente es un problema lógico, como eliminación accidental o virus, el costo de recuperación típicamente oscila entre \$1 500 y \$4 000 MXN. Los daños físicos

moderados (PCB, firmware, sectores dañados controlables) implican un esfuerzo mayor, y los precios promedio se ubican entre \$6 900 y \$7 200 MXN. Para daños físicos severos que requieren desarmado en laboratorio (cabezal, servomotor, placas), los costos suelen iniciar en USD 900 (~\$18 000 MXN) y en casos más complejos llegan hasta \$20 000 MXN o más, dependiendo de la magnitud del daño, marca, modelo y disponibilidad de partes.

Los sistemas más complicados, como RAID, servidores o NAS, requieren un diagnóstico especializado. Este servicio también inicia en USD 200 (aprox. \$4 000 MXN), pero la recuperación se cotiza individualmente tras analizar cada caso.

Esta política busca un equilibrio inteligente entre precio competitivo y reconocimiento del valor técnico y la inversión que exige cada nivel de dificultad. Mantiene la accesibilidad para los casos más sencillos sin sacrificar la capacidad para atender casos complejos con profesionalismo y confiabilidad.

Tipo de caso	Costo estimado
Diagnóstico inicial	Gratuito
Diagnóstico avanzado	USD 200–USD 450 (~\$4 000–\$9 000 MXN)
Recuperación lógica	\$1 500–\$4 000 MXN
Daño físico externo	\$6 900–\$7 200 MXN
Daño físico interno	Desde \$18 000 hasta \$20 000+ MXN
Servidores / RAID / NAS	Diagnóstico USD 200 + cotización personalizada

3.1.3 Perfil de mercado (demanda)

Este punto analiza la cantidad de clientes potenciales que desean y pueden adquirir el producto o servicio. Incluye sus necesidades, hábitos de consumo y expectativas, generalmente apoyándose en cuestionarios o encuestas.

Este apartado analiza la demanda potencial del servicio, es decir, las personas y empresas que requieren la recuperación de datos y su disposición para adquirirla. Con ello se busca conocer sus necesidades, hábitos y expectativas, mediante un cuestionario aplicado a clientes potenciales. Para este apartado se elaboró un cuestionario con el fin de conocer la cantidad de servicios que el público objetivo desea y puede adquirir, así como identificar sus necesidades, hábitos de consumo y expectativas sobre la recuperación de datos.

1. ¿Ha perdido información importante en su computadora, memoria USB, disco duro o celular en el último año?

2. ¿Qué tipo de archivos considera más valiosos para recuperar? (documentos, fotografías, videos, bases de datos, otros).
3. ¿En caso de pérdida, recurriría a un servicio profesional de recuperación de datos?
4. ¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por recuperar información personal (fotos, documentos escolares, etc.)?
5. ¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por recuperar información de trabajo o de su negocio?
6. ¿Cuenta actualmente con alguna copia de seguridad de sus archivos más importantes?
7. ¿Con qué frecuencia realiza respaldos de sus archivos digitales?
 Nunca
 Una vez al año
 Una vez al mes
 Una vez a la semana
 Diario
8. ¿Qué dispositivos utiliza con mayor frecuencia para almacenar información?
 Computadora de escritorio
 Laptop
 Disco duro externo
 Memoria USB
 Celular
 Nube (Google Drive, OneDrive, etc.)
9. ¿Qué tanto confía en programas gratuitos o de bajo costo para recuperar datos frente a un servicio especializado?
10. ¿En qué medida valora la confidencialidad del servicio al recuperar información sensible?
11. ¿Prefiere acudir a un local físico o contratar un servicio en línea con entrega a domicilio?
12. ¿Conoce actualmente alguna empresa local que ofrezca servicios de recuperación de datos?
13. ¿Estaría dispuesto(a) a recomendar un servicio de recuperación de datos si su experiencia fuera positiva?
14. ¿Qué tan urgente considera el tiempo de entrega en un servicio de este tipo?
 No importa
 1 semana
 3 días
 24 horas
15. ¿Qué otros servicios complementarios le interesarían además de la recuperación de datos?
 Copias de seguridad
 Asesorías para prevenir pérdidas
 Instalación de sistemas de respaldo automático

16. ¿Qué problemas o dudas tendría antes de contratar un servicio de recuperación de datos?
17. ¿Le interesaría recibir promociones o información sobre prevención de pérdida de datos mediante redes sociales o correo electrónico?

Tras la aplicación del cuestionario a un grupo de 30 personas entre estudiantes, profesionistas y pequeños empresarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se confirmó la existencia de clientes potenciales, ya que la mayoría de los encuestados declaró haber sufrido al menos una pérdida de información en el último año.

El servicio de recuperación de datos mostró un alto nivel de aceptación, pues más del 80% manifestó disposición a contratarlo en caso de necesidad.

Una parte importante de los participantes señaló interés en servicios adicionales, principalmente copias de seguridad y asesorías para prevenir futuras pérdidas.

Cerca del 60% indicó que estaría dispuesto a utilizar el servicio tanto de manera presencial como en línea, lo que abre la posibilidad de extender el mercado mediante plataformas digitales y redes sociales.

Se identificó que los principales factores de decisión para contratar el servicio son la confidencialidad de la información y la rapidez de entrega, lo que refuerza la importancia de priorizar estos atributos.

En cuanto al tipo de archivos más demandados, los clientes destacaron la recuperación de fotografías y documentos personales, seguida de información laboral y bases de datos en el caso de pequeñas empresas.

En conjunto, los resultados de la encuesta evidencian que existe una demanda real y creciente por este tipo de servicios, lo cual respalda la viabilidad del negocio y orienta las estrategias de atención hacia la confianza, la seguridad y la innovación tecnológica.

3.1.4 Perspectiva de mercado

En este apartado se interpreta la información obtenida de la demanda para proyectar si el negocio tiene futuro, mostrando si existen oportunidades de crecimiento, consolidación y expansión en el mercado.

La perspectiva de mercado para Data Recovery es favorable, ya que los resultados obtenidos en la encuesta aplicada reflejan una aceptación significativa del servicio de recuperación de datos, así como un interés creciente en soluciones complementarias como copias de seguridad y asesorías. Este panorama indica que el negocio no solo puede consolidarse en el ámbito local, sino también expandirse

hacia nuevos segmentos de clientes a través de servicios en línea y campañas en redes sociales.

El aumento constante en el uso de dispositivos electrónicos y la dependencia de la información digital refuerzan la existencia de una demanda sostenida. La falta de hábitos de respaldo entre los usuarios contribuye a que los incidentes de pérdida de información se mantengan frecuentes, asegurando la continuidad de la necesidad por este tipo de servicios.

Asimismo, los clientes manifestaron valorar principalmente la rapidez y la confidencialidad en el manejo de datos, lo que permite a la empresa orientar su estrategia hacia la especialización en estos atributos como elemento diferenciador frente a la competencia. Con estas condiciones, Data Recovery cuenta con un entorno de mercado en expansión y con oportunidades claras para posicionarse como un referente en servicios de recuperación y protección de información digital.

3.1.5 Posibilidad de desarrollo

Este punto se refiere al potencial de crecimiento del negocio, tanto en su tamaño como en la diversificación de servicios, infraestructura, ventas y mercados. Refleja la capacidad de la empresa para evolucionar de forma organizada.

La empresa Data Recovery cuenta con amplias posibilidades de desarrollo debido a las condiciones del mercado y a la solidez de su propuesta. La dependencia creciente de los usuarios hacia la información digital garantiza una demanda constante de servicios de recuperación de datos, mientras que la falta de cultura de respaldo en la mayoría de los clientes asegura la continuidad de esta necesidad en el mediano y largo plazo.

En términos internos, la empresa puede crecer mediante la capacitación constante del personal, la adquisición progresiva de software y hardware especializado, así como la implementación de protocolos de seguridad cada vez más avanzados. Estas mejoras permitirán atender casos más complejos y aumentar la confianza de los clientes.

En el ámbito externo, el desarrollo se proyecta en la diversificación de servicios, como copias de seguridad en la nube, asesorías preventivas y paquetes de mantenimiento digital. Estas soluciones no solo generan ingresos adicionales, sino que también fidelizan a los clientes y posicionan a la empresa como un aliado estratégico en la protección de datos.

De acuerdo con el plan financiero, Data Recovery alcanzará su punto de equilibrio entre el octavo y décimo mes de operaciones, con ingresos anuales estimados en \$250,000 y una utilidad neta cercana a \$90,000 al cierre del primer año. Estos resultados reflejan un modelo sostenible, con proyección de crecimiento en facturación y cartera de clientes durante los próximos años.

En conclusión, la posibilidad de desarrollo de la empresa es alta, pues combina una necesidad real del mercado con una estrategia sólida basada en innovación, seguridad y cercanía con el cliente.

3.1.6 Planeación estratégica

Aquí se explica cómo la empresa organiza sus recursos, metas y acciones para enfrentar oportunidades y amenazas del entorno, vinculando su misión, visión y valores con estrategias a corto, mediano y largo plazo.

La planeación estratégica de Data Recovery se basa en la misión de proteger la información digital y en la visión de consolidarse como empresa líder en el sector. Para ello se han definido acciones en distintos horizontes de tiempo:

Corto plazo (0–12 meses):

Posicionamiento en el mercado local con precios competitivos y diagnósticos gratuitos.

Creación de confianza a través de protocolos de confidencialidad y rapidez en la entrega.

Difusión del servicio mediante campañas digitales y alianzas con cibercafés y centros de cómputo.

Mediano plazo (1–3 años):

Diversificación de servicios con paquetes de copias de seguridad en la nube, asesorías preventivas y mantenimiento digital.

Capacitación continua del personal técnico en nuevas herramientas y formatos de almacenamiento.

Incremento gradual en la cartera de clientes y expansión hacia municipios cercanos.

Largo plazo (3–5 años):

Consolidación como referente regional en recuperación y protección de datos.

Ampliación de infraestructura y adquisición de equipos de última generación.

Fortalecimiento de alianzas estratégicas con empresas tecnológicas para crecer en cobertura y prestigio.

Con esta planeación, Data Recovery asegura un desarrollo sostenible, con capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos y con estrategias sólidas para aprovechar la creciente demanda del mercado digital.

3.2 Competencia

3.2.1 Análisis de los competidores

El análisis de competidores consiste en identificar y evaluar a las empresas que ofrecen productos o servicios similares en el mismo sector. Su objetivo es conocer sus fortalezas, debilidades, estrategias, precios y participación en el mercado, para que la empresa pueda definir ventajas competitivas y tomar decisiones informadas. Existen dos tipos de competencia:

Competencia directa: empresas que ofrecen el mismo servicio al mismo público.

Competencia indirecta: negocios o herramientas alternativas que pueden sustituir el servicio principal.

En el caso de Data Recovery, la competencia directa está conformada por pequeños negocios locales que ofrecen servicios básicos de reparación de computadoras y, en algunos casos, recuperación de información a nivel superficial, generalmente usando software genérico. Estos servicios suelen tener costos menores, pero no garantizan resultados en situaciones complejas. La mayoría carece de protocolos estrictos de confidencialidad, lo que puede generar desconfianza en clientes empresariales.

La competencia indirecta la constituyen los programas automatizados de bajo costo que prometen recuperar archivos eliminados, así como empresas internacionales de recuperación de datos con mayor infraestructura y recursos tecnológicos. Los softwares gratuitos representan una alternativa accesible, pero limitada en casos graves de pérdida de datos. Por su parte, las compañías internacionales ofrecen alta especialización, aunque sus precios elevados y la falta de cercanía con el mercado local las hacen poco accesibles para la mayoría de usuarios en Misantla y municipios cercanos.

De este análisis se concluye que Data Recovery se encuentra en una posición estratégica para diferenciarse, al combinar atención local y personalizada con técnicas profesionales, precios accesibles y un valor agregado de confidencialidad y rapidez. Esta propuesta permite competir con las soluciones locales de bajo costo y, al mismo tiempo, posicionarse como una alternativa más cercana y económica frente a los servicios internacionales.

3.2.2 Volumen de ventas

El volumen de ventas es la cantidad de ingresos que genera una empresa en un periodo determinado por la venta de sus productos o servicios. Este indicador permite evaluar el tamaño de la empresa, su crecimiento, la solvencia económica y el nivel de aceptación en el mercado. Generalmente, se calcula multiplicando el número de servicios vendidos por el precio promedio de cada uno.

En el caso de Data Recovery, el volumen de ventas proyectado se estima a partir de los precios establecidos y de la demanda identificada en el análisis de mercado. Considerando los resultados de la encuesta aplicada a 30 personas —donde más del 80% manifestó disposición a contratar el servicio en caso de pérdida de datos—, se proyecta que la empresa atenderá en promedio de 10 a 15 clientes por mes durante su primer año de operaciones.

De acuerdo con el plan financiero, los ingresos estimados alcanzarán aproximadamente \$250,000 MXN en el primer año, con egresos cercanos a \$160,000 MXN y una utilidad neta de \$90,000 MXN. Esto significa que el volumen mensual de ventas oscilará entre \$15,000 y \$40,000 MXN, con un crecimiento gradual conforme aumente la captación de clientes:

Meses 1 a 3: \$15,000 mensuales.

Meses 4 a 6: \$20,000–\$25,000 mensuales.

Meses 7 a 9: \$30,000 mensuales.

Meses 10 a 12: \$35,000–\$40,000 mensuales.

Este comportamiento refleja un crecimiento sostenido de la empresa, vinculado a la implementación de campañas digitales, alianzas con cibercafés y centros de cómputo, así como al boca a boca generado por la satisfacción de los clientes. En conjunto, el análisis del volumen de ventas demuestra que Data Recovery tiene capacidad para cubrir sus costos operativos, alcanzar el punto de equilibrio hacia el octavo mes y proyectar un incremento estable en facturación durante los próximos años.

3.2.3 Participación en el mercado

La participación en el mercado se refiere al porcentaje que representa una empresa dentro del total de ventas de un sector o industria en un periodo determinado. Este indicador permite evaluar la posición competitiva de la empresa frente a sus rivales y conocer el alcance que tiene dentro de su segmento de clientes. Se calcula dividiendo las ventas de la empresa entre las ventas totales del mercado y multiplicando por 100.

En el caso de Data Recovery, la participación de mercado puede analizarse considerando el tamaño del mercado local de servicios tecnológicos y las ventas anuales proyectadas para el primer año. Según el plan financiero, la empresa alcanzará ingresos por \$250,000 MXN, mientras que se estima que el mercado potencial de recuperación de datos y servicios relacionados en la región alcanza alrededor de \$2,500,000 MXN (suma estimada de negocios locales de reparación, técnicos informáticos y pequeñas consultorías).

De acuerdo con estos valores, la participación de mercado de Data Recovery se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Participación de mercado} = (\text{Ventas de la empresa} / \text{Ventas totales del mercado}) \times 100$$

Aplicando los valores proyectados:

$$\text{Participación de mercado} = (250,000 / 2,500,000) \times 100 = 10\%$$

Concepto	Ventas anuales (MXN)	Ventas totales del mercado (MXN)	Market Share
Data Recovery	250000	2500000	10.0%
Competidor A (local)	400000	2500000	16.0%
Competidor B (local)	300000	2500000	12.0%
Software genérico (ventas estimadas)	600000	2500000	24.0%
Empresas internacionales	950000	2500000	38.0%
Total mercado	2500000	2500000	100%

Con estos cálculos, se observa que Data Recovery posee una participación inicial del 10%, lo cual es significativo para una empresa de reciente creación. Aunque aún es menor frente a las compañías internacionales o softwares automatizados, su estrategia de diferenciación —basada en atención personalizada, confidencialidad y precios accesibles— le permite competir y proyectar un crecimiento sostenido en los próximos años

3.2.4 Pronóstico de ventas

Un pronóstico de ventas es la estimación de los ingresos que una empresa espera obtener en un período futuro. Se realiza tomando en cuenta datos históricos, tendencias del mercado, crecimiento proyectado, comportamiento de los consumidores y condiciones externas. Su utilidad principal es anticipar ingresos, planear la producción o servicios, y tomar decisiones financieras más precisas.

En el caso de Data Recovery, al ser una empresa nueva, el pronóstico de ventas se elabora a partir de la proyección financiera del primer año y del crecimiento esperado para los años posteriores. Se considera el incremento en la captación de clientes gracias a las campañas digitales, el boca a boca (recomendaciones de clientes satisfechos) y las alianzas estratégicas con cibercafés y centros de cómputo.

De acuerdo con el plan financiero, los ingresos proyectados son los siguientes:

Proyección mensual del primer año (MXN)

Mes 1–3: \$15,000

Mes 4–6: \$20,000–\$25,000

Mes 7–9: \$30,000

Mes 10–12: \$35,000–\$40,000

Esto da un total acumulado aproximado de \$250,000 MXN en el primer año.

Proyección a 3 años (MXN)

Tomando como base una tasa de crecimiento promedio del 20% anual, se obtiene:

Año	Ventas proyectadas (MXN)	Crecimiento estimado
1	250000	—
2	300000	+20%
3	360000	+20%

Este pronóstico refleja un escenario realista, considerando la creciente dependencia de la información digital y la falta de hábitos de respaldo en la mayoría de los usuarios.

En conclusión, el pronóstico de ventas de Data Recovery es positivo, con una tendencia ascendente y sostenida. Si la empresa mantiene su estrategia de precios competitivos, confidencialidad y rapidez, podrá incrementar gradualmente su participación de mercado, cubrir sus costos y asegurar una utilidad neta creciente.

3.2.5 Oportunidades de mercado

Las oportunidades de mercado son las condiciones externas que una empresa puede aprovechar para aumentar sus ventas, ampliar su presencia o diferenciarse frente a la competencia. Se derivan del análisis de la demanda, la competencia, las tendencias tecnológicas y las necesidades insatisfechas de los consumidores. Identificarlas permite a la empresa diseñar estrategias para transformar la demanda potencial en ventas reales y alcanzar un crecimiento sostenido.

En el caso de Data Recovery, las oportunidades de mercado más importantes se identifican en los siguientes aspectos:

- Alta dependencia de la información digital

Cada vez más personas y empresas almacenan datos críticos en computadoras, celulares, discos duros y servidores. Esto garantiza que los incidentes de pérdida de información seguirán ocurriendo, lo cual genera una demanda constante.

- Escasa cultura de respaldo en los usuarios

Los resultados de la encuesta aplicada mostraron que gran parte de los clientes no realiza copias de seguridad de manera regular. Esta falta de prevención representa una oportunidad para ofrecer no solo recuperación, sino también servicios complementarios de respaldo y asesoría preventiva.

- Servicios especializados poco desarrollados en la región

La mayoría de los competidores locales solo utilizan programas básicos de recuperación. Esto abre espacio para que Data Recovery se diferencie con técnicas avanzadas, protocolos de confidencialidad y diagnósticos profesionales.

- Expansión a través de plataformas digitales

Cerca del 60% de los encuestados indicó disposición para contratar el servicio tanto en línea como presencial. Esta preferencia facilita ampliar la cobertura más allá de Misantla, utilizando campañas digitales y envíos de dispositivos a domicilio.

- Alianzas estratégicas

Existen oportunidades de colaboración con cibercafés, centros de cómputo, universidades y pequeñas empresas locales, lo que puede incrementar la visibilidad del negocio y generar flujos constantes de clientes.

- Mercado empresarial en crecimiento

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) de la región requieren proteger su información administrativa y contable. Ofrecer servicios especializados para negocios representa un segmento con alto valor agregado y mayor disposición a pagar por seguridad y rapidez.

En conclusión, las oportunidades de mercado de Data Recovery se centran en el crecimiento de la demanda digital, la poca prevención de los usuarios y la limitada oferta de servicios profesionales en la región. Si la empresa aprovecha estas condiciones mediante estrategias de diferenciación, digitalización y alianzas, podrá incrementar significativamente su participación en el mercado y consolidarse como referente en la recuperación y protección de datos.

3.3. Plan de marketing.

3.3.1. Distribución.

La distribución es el conjunto de actividades y canales que permiten que un producto o servicio llegue al consumidor final en el momento y lugar adecuados. Su objetivo principal es crear valor de tiempo, lugar y posesión, es decir, garantizar que el cliente pueda acceder al servicio cuando lo necesita, en un punto accesible y con la certeza de recibirlo de manera adecuada. Una estrategia de distribución eficiente facilita la captación de clientes y fortalece la competitividad de la empresa.

En el caso de Data Recovery, la distribución del servicio se basa en un modelo mixto que combina la atención presencial y digital:

- **Atención presencial:** los clientes pueden llevar directamente sus dispositivos al local ubicado en Misantla, donde se realiza el diagnóstico gratuito y, en caso de aceptación, el proceso de recuperación.
- **Atención en línea y a domicilio:** siguiendo los resultados de la encuesta, donde el 60% de los encuestados manifestó disposición a contratar de manera digital, se ofrece la opción de solicitar el servicio a través de redes sociales, correo electrónico y plataformas de mensajería. En estos casos, el cliente puede enviar su dispositivo por paquetería segura o solicitar recolección en su domicilio dentro de la zona urbana.
- **Entrega de resultados:** la información recuperada se entrega en medios seguros (memorias USB nuevas, discos externos o a través de la nube), garantizando la confidencialidad.
- **Servicios complementarios:** las copias de seguridad y asesorías se distribuyen de manera remota, a través de plataformas digitales o sesiones presenciales, lo que permite abarcar clientes locales y regionales.

Con este modelo, Data Recovery asegura que sus servicios estén disponibles tanto para usuarios locales como para aquellos que prefieren soluciones digitales. Esta flexibilidad amplía la cobertura de mercado, fortalece la confianza de los clientes y facilita el crecimiento proyectado en ventas y participación de mercado.

3.3.2. Relaciones de negocios.

Las relaciones de negocios son los vínculos que una empresa establece con sus clientes, proveedores, aliados estratégicos y colaboradores, con el fin de generar confianza, lealtad y estabilidad en el mercado. Constituyen la base para mantener operaciones sostenibles, ya que permiten intercambiar ideas, atender necesidades, cerrar acuerdos y consolidar una red que impulse el crecimiento. Una relación sólida con el cliente no se limita a la venta, sino que se enfoca en la atención personalizada, el cumplimiento de promesas y la creación de valor a largo plazo.

En el caso de Data Recovery, las relaciones de negocios se fundamentan en la confidencialidad, la confianza y la cercanía con el cliente, elementos que fueron identificados en el análisis de mercado como factores clave para la contratación del servicio. Estas relaciones se desarrollan en distintos niveles:

- **Con clientes particulares:** se fomenta la confianza mediante diagnósticos gratuitos, trato personalizado y protocolos de confidencialidad. Además, se busca mantener contacto posterior con promociones, asesorías y servicios preventivos, lo que permite transformar clientes ocasionales en clientes recurrentes.
- **Con empresas y pymes:** se ofrecen paquetes personalizados que incluyen recuperación, copias de seguridad y mantenimiento digital. Este tipo de relación busca crear vínculos duraderos basados en contratos de servicio o planes periódicos.
- **Con proveedores tecnológicos:** se establecen acuerdos para adquirir software, licencias y equipos especializados de manera escalonada, asegurando actualización constante sin comprometer la estabilidad financiera.
- **Con aliados estratégicos:** se promueven convenios con cibercafés, centros de cómputo y universidades de la región, lo que incrementa la visibilidad de la empresa y facilita el acceso a nuevos clientes.

Con la comunidad digital: a través de redes sociales y plataformas en línea, Data Recovery interactúa con los usuarios, resolviendo dudas, brindando asesorías rápidas y fomentando la recomendación de boca en boca.

De esta manera, Data Recovery convierte sus relaciones de negocios en una herramienta estratégica para fortalecer su reputación, fidelizar clientes y diferenciarse en un mercado donde la confianza y la seguridad de los datos son esenciales.

3.3.3. Infraestructura disponible.

La infraestructura disponible se refiere al conjunto de recursos materiales, tecnológicos y humanos que permiten a una empresa desarrollar sus actividades de manera eficiente. Incluye el espacio físico, el equipamiento, el software, las herramientas técnicas y la fuerza laboral necesaria para garantizar la operación del negocio. Una infraestructura adecuada facilita la prestación del servicio con calidad, rapidez y seguridad, y constituye la base para el crecimiento y la expansión.

En el caso de Data Recovery, la infraestructura inicial se organiza de forma estratégica para cubrir las necesidades del servicio de recuperación de datos:

- **Local de operaciones:** ubicado en Misantla, cuenta con un área destinada a la recepción de clientes, diagnóstico y almacenamiento seguro de dispositivos.

- Equipos de cómputo y software especializado: se dispone de computadoras de alto rendimiento, sistemas operativos actualizados y programas profesionales de recuperación de datos capaces de atender desde incidentes lógicos simples hasta daños físicos complejos.
- Herramientas de diagnóstico y reparación: se incluyen dispositivos para pruebas de discos duros, estaciones de trabajo antiestáticas y kits de hardware que permiten manipular equipos de forma segura.
- Sistemas de respaldo y almacenamiento: la empresa ofrece entregas en medios físicos (memorias USB y discos externos nuevos) y respaldos en la nube mediante plataformas seguras, garantizando la confidencialidad.
- Capital humano: el personal está conformado por técnicos especializados en informática y seguridad digital, capacitados para mantener altos estándares de atención y actualización tecnológica.
- Protocolos de seguridad: se aplican procedimientos de confidencialidad en el manejo de información sensible, respaldados por buenas prácticas en ciberseguridad.

La infraestructura disponible asegura que Data Recovery pueda cumplir con su promesa de servicio rápido, seguro y confiable. Además, su modelo escalonado de inversión tecnológica permite crecer en función de la demanda, optimizando recursos y garantizando sostenibilidad a largo plazo.

3.3.4. Ubicación de la empresa y costos asociados.

La ubicación de la empresa es un factor estratégico que influye directamente en la viabilidad del negocio, ya que determina la accesibilidad de los clientes, la visibilidad en el mercado y los costos operativos asociados. Elegir el lugar adecuado implica considerar variables como cercanía al mercado objetivo, disponibilidad de servicios, competencia en la zona, costos de renta y condiciones de infraestructura.

En el caso de Data Recovery, la empresa se encuentra ubicada en Galván 102, Centro, Misantla, Veracruz, un punto estratégico por estar en el corazón de la ciudad y contar con fácil acceso para clientes particulares, estudiantes y pequeñas empresas locales. Esta localización ofrece ventajas como:

- Proximidad al mercado meta, ya que la mayoría de los encuestados en el estudio de mercado residen en la zona urbana.
- Accesibilidad, al encontrarse en un área céntrica con transporte público y flujo constante de personas.
- Visibilidad, lo que contribuye a que el negocio sea reconocido y recomendado con mayor facilidad.

En cuanto a los costos asociados, se proyecta una inversión inicial destinada al acondicionamiento del local y a los servicios básicos:

- Renta mensual estimada: \$2,500 MXN.
- Servicios básicos (luz, agua, internet, telefonía): alrededor de \$1,500 MXN mensuales.
- Acondicionamiento inicial del local: incluido en la inversión total de \$115,000 MXN, destinada también a software, hardware y licencias.

La combinación de una ubicación céntrica con costos moderados permite a Data Recovery mantener un equilibrio entre accesibilidad al cliente y control de gastos. Esto contribuye a alcanzar el punto de equilibrio proyectado entre el octavo y décimo mes de operaciones, optimizando los recursos sin sacrificar la calidad ni la visibilidad de la empresa.

3.3.5. Fuerza de ventas.

La fuerza de ventas es el grupo de personas o recursos encargados de promocionar y vender los productos o servicios de una empresa, además de mantener la relación directa con los clientes. No solo busca alcanzar objetivos de ventas, sino también garantizar la satisfacción del cliente y representar la imagen de la organización. Una fuerza de ventas efectiva debe estar capacitada para identificar necesidades, comunicar beneficios y generar confianza en el mercado.

En el caso de Data Recovery, la fuerza de ventas está constituida principalmente por el equipo técnico y administrativo, quienes cumplen un papel doble: brindar un servicio especializado y, al mismo tiempo, promover la confianza en el negocio. Sus principales características son:

- **Atención personalizada:** cada integrante del equipo atiende al cliente directamente, explicando el diagnóstico inicial, las posibilidades de recuperación y los costos asociados.
- **Capacitación técnica y comercial:** el personal se mantiene actualizado en software y hardware de recuperación, pero también desarrolla habilidades de comunicación para transmitir confianza y resolver dudas.
- **Promoción de servicios complementarios:** además de la recuperación de datos, la fuerza de ventas ofrece paquetes de copias de seguridad, asesorías preventivas y mantenimiento digital, lo que incrementa el valor por cliente.
- **Uso de canales digitales:** la interacción en redes sociales, correo electrónico y mensajería es parte fundamental de la estrategia, pues permite captar clientes más allá de Misantla y responder de manera inmediata a solicitudes.
- **Enfoque en fidelización:** la fuerza de ventas no se limita a cerrar una transacción, sino que busca convertir clientes nuevos en recurrentes, fortaleciendo las relaciones de largo plazo mediante promociones, descuentos y seguimiento.

Con este enfoque, la fuerza de ventas de Data Recovery no solo impulsa el crecimiento en ingresos proyectados, sino que también se convierte en el pilar para

consolidar la reputación de la empresa como un aliado confiable en la recuperación y protección de información digital.

3.3.6. Promoción y publicidad.

La promoción y la publicidad son herramientas esenciales para dar a conocer los servicios de una empresa, posicionar su marca y atraer clientes potenciales. En Data Recovery, estas estrategias se enfocan en resaltar la rapidez, la confidencialidad y la confianza como principales ventajas competitivas. Para ello, se diseñaron materiales gráficos como tarjetas de presentación y una lona publicitaria, que buscan transmitir una imagen profesional, generar credibilidad y facilitar el contacto con los clientes. Estos recursos forman parte de la primera etapa de difusión de la empresa en el mercado local.

TARJETA DE PRESENTACIÓN



**DATA
RECOVERY**

RECUPERAMOS LO QUE CREÍAS PERDIDO

RECUPERACIÓN DE ARCHIVOS - RESPALDO EN LA NUBE - PROTECCIÓN DE DATOS

 **Tel: 000-000-0000**

 **datarecoverymxoficial@gmail.com**

 **www.datarecovery.com**

 **Dirección: Galván 102, Centro, 93820
Misantla, Ver.**

DATA



RECOVERY

Recuperamos lo que creías perdido

Recuperación de archivos



Respaldo en la nube



Protección de datos



Contactenos

 **Telefono: 235-000-00-00**

 **Correo: datarecoverymxoficial@gmail.com**

Capítulo IV Estudio técnico.

4.1 Proceso productivo.

4.1.1 Descripción del proceso productivo.

El proceso productivo de Data Recovery se centra en la prestación de un servicio tecnológico especializado en la recuperación de información digital. A diferencia de un producto físico, este servicio implica una serie de etapas técnicas que permiten rescatar archivos dañados, eliminados o inaccesibles en dispositivos de almacenamiento como discos duros, memorias USB, computadoras y teléfonos móviles.

El procedimiento inicia con la recepción del dispositivo en el área de atención al cliente, donde se registra el caso y se ofrece un diagnóstico gratuito para identificar la causa de la pérdida de información. Posteriormente, se determina la viabilidad de recuperación, clasificando el incidente según su nivel de complejidad (fallas lógicas, daños físicos moderados o daños físicos graves).

Una vez aprobado por el cliente, el equipo especializado procede a la recuperación de los datos mediante software forense de última generación y, en casos más complejos, con técnicas de laboratorio que incluyen clonación de discos, extracción de chips de memoria y reparación de hardware. Durante todo el proceso se aplican protocolos estrictos de confidencialidad y ciberseguridad, asegurando que la información sea tratada de forma privada y profesional.

Finalmente, la información recuperada se entrega en medios seguros (memorias nuevas, discos externos o mediante plataformas en la nube) junto con una asesoría preventiva, en la que se recomienda la implementación de copias de seguridad periódicas y medidas de protección digital.

En resumen, el proceso productivo de Data Recovery está diseñado para ser ágil, seguro y confiable, combinando herramientas tecnológicas, personal capacitado y atención personalizada que garantizan la satisfacción del cliente y la continuidad de sus actividades.

4.1.2 Materias primas.

En el caso de Data Recovery, las “materias primas” no corresponden a insumos físicos tradicionales como en una fábrica, sino a los recursos tecnológicos y de apoyo indispensables para prestar el servicio de recuperación de información digital. Estos insumos se clasifican en tres categorías principales:

Software especializado: programas profesionales de recuperación de datos, análisis forense digital y clonación de discos, que permiten rescatar información eliminada o dañada de diferentes dispositivos.

Equipos y herramientas técnicas: estaciones de trabajo de alto rendimiento, kits antiestáticos, dispositivos de diagnóstico de discos duros, adaptadores, duplicadores de unidades y almacenamiento externo para entregar la información recuperada.

Materiales de apoyo y consumo: memorias USB nuevas, discos externos para respaldo, empaques antiestáticos, sobres de seguridad y etiquetas de control que garantizan el manejo adecuado y seguro de cada dispositivo.

Estas materias primas se complementan con la infraestructura digital y física (servidores, sistemas en la nube y área de laboratorio) que respaldan la operación diaria. Gracias a estos recursos, Data Recovery asegura que cada servicio se realice con la máxima eficiencia, seguridad y confiabilidad.

4.1.3 Disponibilidad de capital y mano de obra.

Para el inicio de operaciones, Data Recovery dispone de un capital y un equipo humano suficiente para poner en marcha el proceso productivo y garantizar la calidad del servicio.

Capital disponible:

De acuerdo con la planeación financiera, la inversión inicial asciende a \$115,000 MXN, destinada a:

Adquisición de software y licencias especializadas en recuperación de datos (aprox. \$35,000).

Compra de equipos de cómputo de alto rendimiento y kits de diagnóstico (aprox. \$50,000).

Acondicionamiento del local y mobiliario (aprox. \$20,000).

Capital de trabajo y materiales de consumo (memorias, discos externos, empaques antiestáticos) (aprox. \$10,000).

Mano de obra:

La empresa contará con un equipo base de 5 integrantes, distribuidos de la siguiente forma:

- 2 técnicos especialistas en informática y ciberseguridad, encargados de diagnósticos, recuperación de datos y respaldo.
- 1 responsable de atención al cliente y administración, encargado de recepción de equipos, registro de casos y seguimiento.
- 1 director operativo, que supervisa los procesos técnicos y coordina al equipo.
- 1 encargado de marketing y finanzas, responsable de la promoción del servicio, gestión de recursos y control contable.

Esta estructura inicial permite atender un promedio de 10 a 15 casos mensuales, con capacidad de crecimiento progresivo mediante la reinversión de utilidades y la contratación de personal adicional en el mediano plazo.

4.2 Tecnología del producto o servicio.

4.2.1 Importancia de la tecnología.

En Data Recovery, la tecnología es el eje central del proceso productivo, ya que de ella depende la posibilidad de recuperar información con éxito. A diferencia de otros servicios, en este negocio la tecnología no es un apoyo complementario, sino el recurso esencial que define la calidad, la rapidez y la confiabilidad del servicio.

El uso de software especializado permite rescatar datos eliminados accidentalmente, reparar sectores dañados en discos duros y acceder a información en dispositivos con fallas físicas o lógicas. Asimismo, los equipos de diagnóstico y clonación de alto rendimiento garantizan la integridad de los datos originales, evitando riesgos de pérdida durante el proceso.

La importancia de la tecnología radica en:

- Elevar la tasa de éxito en recuperaciones, incluso en casos complejos que superan las capacidades de programas gratuitos o genéricos.
- Garantizar confidencialidad y seguridad, mediante el uso de protocolos de ciberseguridad que protegen la información sensible de los clientes.
- Optimizar tiempos de entrega, gracias a la automatización de análisis y procesos en laboratorio, lo que permite cumplir con diagnósticos en menos de 24 horas.
- Mantener competitividad en el mercado, ya que la actualización constante en software y hardware coloca a la empresa a la par de servicios internacionales, pero con atención local y personalizada.

En conclusión, la tecnología no solo representa una herramienta de trabajo, sino el principal diferenciador competitivo de Data Recovery, asegurando que cada caso sea atendido con los más altos estándares técnicos y de confidencialidad.

4.2.2 Selección de la tecnología.

La selección de la tecnología en Data Recovery responde a criterios de eficiencia, seguridad y viabilidad económica. Dado que el servicio depende directamente de herramientas especializadas, se eligieron aquellos recursos que garantizan la mayor confiabilidad a un costo razonable, permitiendo atender tanto casos simples como complejos.

Los criterios principales para la selección fueron:

- **Compatibilidad y versatilidad:** el software y hardware adquiridos deben funcionar con múltiples marcas y modelos de discos duros, memorias USB y equipos móviles, evitando limitaciones técnicas.
- **Calidad certificada:** se optó por programas con reconocimiento internacional en el campo de la recuperación de datos (por ejemplo, Ontrack EasyRecovery, R-Studio y Stellar Data Recovery), así como estaciones de diagnóstico y clonación de fabricantes especializados.
- **Confidencialidad y seguridad:** se eligieron herramientas con funciones de encriptación y manejo seguro de datos, alineadas con protocolos de ciberseguridad y protección de la información.
- **Costo–beneficio:** se realizó un análisis de cotizaciones, priorizando proveedores que ofrecieran soporte técnico, actualizaciones constantes y garantías, evitando depender de soluciones genéricas o poco confiables.
- **Escalabilidad:** la tecnología seleccionada permite actualizar licencias, agregar módulos y ampliar capacidad de almacenamiento a medida que la empresa crezca.

Gracias a esta selección, Data Recovery asegura un servicio competitivo y diferenciado, capaz de responder a las exigencias del mercado local con estándares cercanos a los de empresas internacionales, pero con precios accesibles y atención personalizada.

4.2.3 Medios de adquisición de tecnología.

La adquisición de la tecnología en Data Recovery se realiza de manera estratégica para garantizar la disponibilidad de equipos y software de alta calidad, manteniendo al mismo tiempo un control adecuado de los costos.

Los principales medios de adquisición son:

- **Compra directa a proveedores autorizados:** se adquieren licencias de software profesional de recuperación de datos y ciberseguridad a través de distribuidores oficiales, lo que asegura actualizaciones periódicas, soporte técnico y garantías de uso.
- **Importación de equipo especializado:** en el caso de estaciones de diagnóstico, clonadores de discos y kits antiestáticos, se recurre a fabricantes internacionales con representación en México, garantizando calidad certificada.
- **Arrendamiento de licencias o servicios en la nube:** algunos programas avanzados de análisis y respaldo se contratan bajo el modelo de suscripción, lo que permite acceder a la última versión sin realizar desembolsos iniciales elevados.
- **Convenios con proveedores locales:** para la adquisición de materiales de consumo (discos externos, memorias USB, empaques de seguridad), se

establecen relaciones con negocios de cómputo y tecnología en Misantla y la región, lo que facilita disponibilidad inmediata y reduce tiempos de espera.

Con este esquema mixto de compra, importación, suscripción y convenios locales, Data Recovery logra asegurar tecnología de punta, costos controlados y flexibilidad para crecer conforme aumente la demanda del servicio

Medio de adquisición	Ejemplo aplicado	Ventaja principal
Compra directa a proveedores	Licencias de Ontrack EasyRecovery y Stellar Data Recovery	Actualizaciones constantes y soporte técnico garantizado
Importación de equipo especializado	Estaciones de diagnóstico y clonadores de discos adquiridos a fabricantes internacionales	Calidad certificada y durabilidad a largo plazo
Arrendamiento/Suscripción	Software de respaldo en la nube bajo modelo SaaS (Cloud Backup Services)	Acceso a la última versión sin inversión inicial elevada
Convenios con proveedores locales	Compra de memorias USB, discos externos y empaques en negocios de cómputo de Misantla	Disponibilidad inmediata y reducción de tiempos de entrega

4.2.4 Análisis de cotización de fabricantes.

Para garantizar la viabilidad económica y la calidad del servicio, Data Recovery realizó un análisis comparativo de cotizaciones de software y equipos especializados de diferentes fabricantes y proveedores. Este análisis permite identificar la mejor relación costo–beneficio y asegurar actualizaciones y soporte técnico.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de cotización:

Tipo de tecnología	Fabricante Proveedor	/ Costo estimado	Observaciones
Software profesional de recuperación de datos	Ontrack EasyRecovery (licencia anual)	\$12,000 MXN	Incluye soporte y actualizaciones

Software alternativo	Stellar Data Recovery (licencia vitalicia)	\$9,000 MXN	Más económico, pero con soporte limitado
Clonador de discos / estación de diagnóstico	Fabricante internacional (DeepSpar)	\$35,000 – \$40,000 MXN	Alta durabilidad, importación con garantía
Kits antiestáticos y herramientas de laboratorio	Proveedores nacionales de hardware	\$5,000 – \$7,000 MXN	Disponibles localmente, entrega inmediata
Discos externos / memorias de respaldo	Proveedores locales de cómputo en Misantla	\$1,500 – \$3,000 MXN por unidad	Se compran en volumen para entrega a clientes

Conclusión del análisis:

El costo total estimado de la adquisición tecnológica inicial oscila entre \$60,000 y \$70,000 MXN, dependiendo de los proveedores seleccionados.

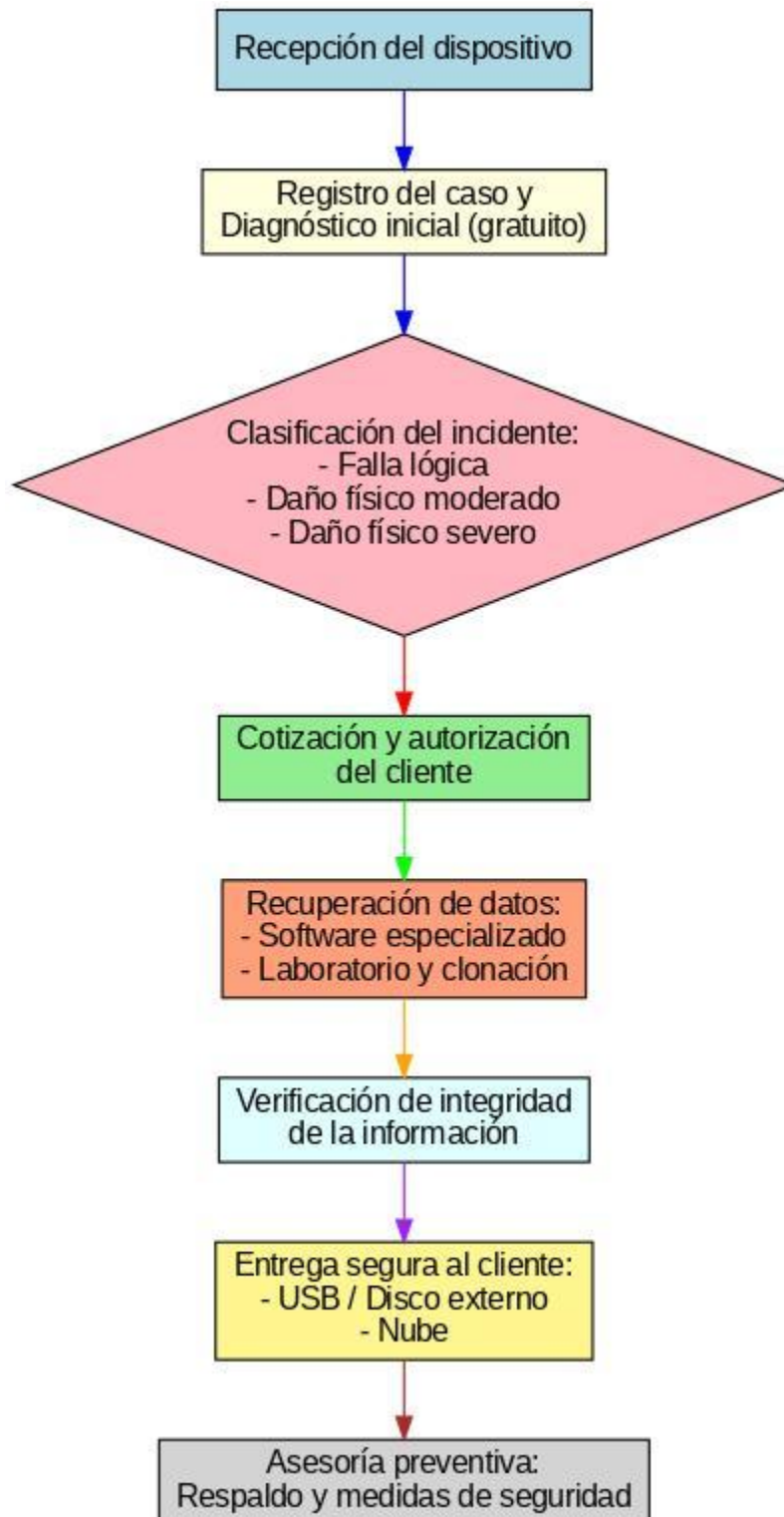
La mejor estrategia es combinar software internacional de alta confiabilidad con equipos importados de diagnóstico y proveedores locales para insumos de consumo.

Este esquema asegura equilibrio entre calidad, disponibilidad y costo, además de fortalecer las relaciones con proveedores locales.

4.3 Diagramas de flujo de proceso.

4.3.1 Maquinaria o equipo requerido.

El proceso productivo de Data Recovery se organiza en una serie de etapas que permiten garantizar la eficiencia, seguridad y confidencialidad en la recuperación de información. A continuación, se presenta el diagrama de flujo que muestra de manera esquemática las fases principales, desde la recepción del dispositivo hasta



4.3.2 Tiempo y espacio.

El proceso de recuperación de datos requiere una adecuada gestión del tiempo y una correcta distribución del espacio físico en el local de operaciones. Esto permite asegurar la eficiencia del servicio y la calidad en la atención al cliente.

Etapas	Tiempo estimado	Área asignada
Recepción y registro del dispositivo	2–4 horas	Recepción y atención al cliente (5 m ²)
Diagnóstico inicial	1 día hábil (≤ 24 horas)	Área de diagnóstico (7 m ²)
Recuperación de datos lógicos	2–3 días hábiles	Estaciones de cómputo con software especializado
Recuperación de datos por daño físico moderado	4–7 días hábiles	Laboratorio técnico (10 m ²)
Recuperación de datos por daño físico severo / servidores RAID	10–15 días hábiles	Laboratorio técnico especializado
Verificación de integridad de la información	1 día	Laboratorio técnico
Entrega y asesoría preventiva	1 día	Área de entrega y almacenamiento temporal (3 m ²)

Conclusión:

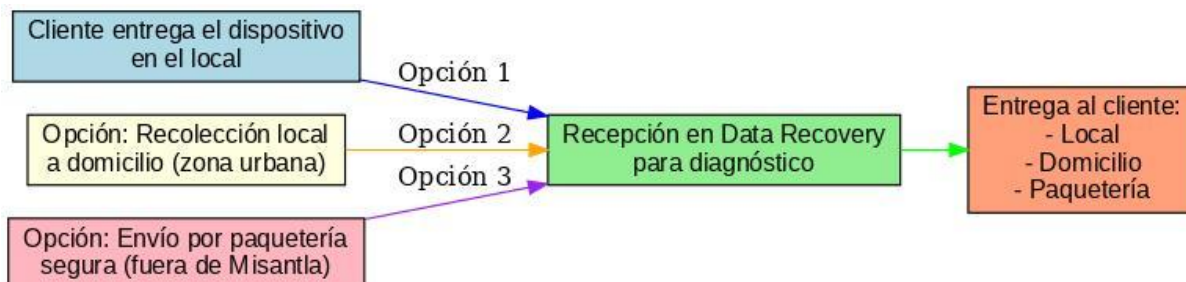
La organización del tiempo y del espacio asegura que Data Recovery pueda atender de manera eficiente tanto casos simples como complejos, reduciendo tiempos de espera y garantizando un entorno adecuado para la manipulación segura de los dispositivos.

4.3.3 Distancia viajada / transporte.

En Data Recovery, el transporte de dispositivos no implica grandes distancias industriales, sino más bien la logística de recepción y entrega de los equipos de los clientes. Para ello, se contemplan tres modalidades:

- Entrega directa en el local (opción más común en Misantla).
- Recolección a domicilio dentro de la zona urbana, bajo solicitud del cliente.
- Envío mediante paquetería segura para clientes ubicados fuera de la ciudad.

Estas alternativas garantizan accesibilidad, comodidad y seguridad en el traslado de dispositivos, reduciendo riesgos de daño y optimizando tiempos de entrega.



4.3.4 Necesidades de inventario.

El inventario en Data Recovery no corresponde a materias primas tradicionales, sino a insumos tecnológicos y materiales de apoyo necesarios para garantizar la continuidad del servicio y la seguridad en la entrega de la información recuperada.

Insumo	Cantidad mínima en inventario	Uso principal
Memorias USB (32GB–64GB)	20 unidades	Entrega de información recuperada de menor tamaño
Discos duros externos (1TB–2TB)	5 unidades	Respaldo de datos recuperados y entrega de grandes volúmenes
Software de recuperación con licencia	3 licencias activas	Recuperación de datos en distintos equipos de trabajo
Kits antiestáticos (guantes, pulseras, tapetes)	3 sets completos	Manipulación segura de discos duros y componentes
Material de embalaje (sobres antiestáticos, cajas, etiquetas)	50 piezas	Protección y transporte seguro de dispositivos
Servidor NAS de respaldo local	1 unidad	Almacenamiento temporal y seguro de datos durante el proceso
Suscripción a servicio en la nube	1 contrato activo	Respaldo remoto y entrega digital al cliente

Conclusión:

Mantener un inventario básico de estos insumos permite asegurar la continuidad de las operaciones y la capacidad de atender varios casos simultáneamente sin interrupciones en el servicio.

4.3.5 Métodos de producción y equipo.

En Data Recovery, el proceso productivo se desarrolla bajo un esquema de producción por pedido, ya que cada caso de recuperación de datos se atiende de manera individual y con base en la problemática específica que presenta el cliente. Esto significa que no existe una producción en serie, sino un servicio personalizado que varía en tiempo, complejidad y recursos según el dispositivo y el tipo de falla.

Para los casos más frecuentes, como eliminaciones accidentales o daños lógicos, se emplean métodos automatizados mediante software especializado, lo que permite optimizar tiempos y reducir costos. En situaciones más complejas, como fallas físicas moderadas o severas en discos duros, se aplican procedimientos manuales y técnicos en laboratorio, que requieren equipo de clonación, herramientas de precisión y condiciones seguras de manipulación.

De manera complementaria, la empresa implementa métodos continuos de respaldo, tanto en servidores internos como en la nube, que aseguran la confidencialidad y disponibilidad de la información mientras se concluye el proceso de recuperación.

En conjunto, los métodos de producción y el equipo especializado permiten que Data Recovery ofrezca un servicio flexible, seguro y de calidad, adaptándose a la naturaleza de cada caso y diferenciándose de soluciones genéricas o automáticas.

4.3.6 Requerimientos de personal.

El funcionamiento de Data Recovery requiere un equipo humano reducido, pero altamente especializado, capaz de garantizar la eficiencia técnica y la confidencialidad de los datos.

El personal mínimo necesario para la operación es el siguiente:

- **Técnicos en informática y ciberseguridad:** encargados del diagnóstico, la recuperación de datos mediante software especializado y la manipulación física de los dispositivos en el laboratorio.
- **Responsable de atención al cliente y administración:** encargado del registro de equipos, comunicación directa con los usuarios, entrega de resultados y gestión de la documentación.
- **Dirección operativa y soporte financiero:** supervisa la calidad del servicio, gestiona los recursos económicos, coordina al personal y define las estrategias de crecimiento.

En total, se requiere un equipo inicial de 5 personas, suficiente para atender entre 10 y 15 casos mensuales, con la posibilidad de ampliar la plantilla conforme aumente la demanda.

Este esquema de personal asegura un equilibrio entre especialización técnica y atención personalizada, factores clave para la competitividad y diferenciación del servicio en el mercado.

4.4. Proveedores

4.4.1. Localización y condiciones de abastecimiento

El abastecimiento es esencial para asegurar el funcionamiento de Data Recovery, pues de los proveedores depende contar con equipos, licencias de software especializado, refacciones y dispositivos de respaldo (memorias, discos externos, etc.). Los principales proveedores se encuentran en ciudades cercanas como Xalapa y Veracruz, mientras que algunos insumos deben adquirirse con distribuidores nacionales o internacionales certificados.

Las condiciones de abastecimiento se establecen bajo contratos o compras directas que garanticen entregas puntuales, calidad certificada y garantías de los productos. Además, se evalúa que los proveedores asuman los costos de embalaje, transporte y reposición en caso de defectos, asegurando así continuidad en el servicio y reducción de riesgos para el cliente final.

4.4.2. Criterios de evaluación

La empresa aplicará criterios objetivos para la selección y evaluación de proveedores, considerando:

- Calidad y garantía de productos o licencias adquiridas.
- Cumplimiento en tiempos de entrega y disponibilidad de stock.
- Precio competitivo y facilidades de pago.
- Soporte técnico y servicio postventa.
- Reputación en el mercado y certificaciones oficiales.

De esta manera se asegura que los insumos tecnológicos sean confiables, legales y alineados con las normas de ciberseguridad requeridas para la actividad.

4.4.3. Alianzas estratégicas

Con el objetivo de fortalecer la operación, Data Recovery plantea alianzas con cibercafés, centros de cómputo, universidades y pequeñas empresas de la región. Estas alianzas no solo sirven como canales de captación de clientes, sino también como espacios de colaboración para difundir la importancia de la prevención de pérdidas de información. A nivel tecnológico, se buscan convenios con proveedores de software de recuperación y ciberseguridad, con el fin de mantener la empresa actualizada en herramientas de vanguardia. Estas alianzas estratégicas permiten

generar confianza, ampliar la red de contactos y garantizar un crecimiento sostenido en el mercado.

4.5. Normatividad

4.5.1. Requerimiento de espacio

El negocio requiere un local con espacio suficiente para la recepción de clientes, el diagnóstico de dispositivos y el almacenamiento seguro de equipos. Este espacio debe incluir áreas de trabajo antiestáticas y una zona destinada al respaldo seguro de datos. Con un local de aproximadamente 30 a 40 m² se cubren las necesidades básicas de operación y atención al cliente.

4.5.2. Licencias y trámites gubernamentales

Data Recovery deberá cumplir con los trámites básicos para su constitución y operación:

- Registro Federal de Contribuyentes (RFC) ante la SHCP.
- Permiso de uso de suelo y apertura expedido por el municipio de Misantla.
- Inscripción al IMSS en caso de contratación de personal.
- Registro en el SIEM (Sistema de Información Empresarial Mexicano).
- Protección de marca y logotipo ante el IMPI.

Estos trámites otorgan legalidad, permiten acceso a programas de financiamiento y fortalecen la confianza de los clientes.

4.5.3. Programa de implementación

El programa de implementación considera tres fases:

- **Fase inicial (0–6 meses):** instalación del local, adquisición de equipo y software, trámites fiscales y de operación.
- **Fase de consolidación (6–12 meses):** promoción intensiva, establecimiento de alianzas estratégicas y evaluación de proveedores.
- **Fase de expansión (12–24 meses):** diversificación de servicios, mayor inversión en infraestructura tecnológica y ampliación de cobertura en línea.

4.5.4. Derecho al consumidor

La empresa debe garantizar el derecho del consumidor a recibir un servicio claro, con precios transparentes, información veraz y protección de datos sensibles. Se establecerán contratos y comprobantes de servicio donde se detallen las condiciones del diagnóstico, las probabilidades de éxito en la recuperación y los costos finales, evitando prácticas engañosas o promesas irreales.

4.5.5. Propiedad industrial y prácticas desleales

El nombre comercial, logotipo y eslogan de Data Recovery deberán registrarse ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) para proteger la identidad de la marca. Asimismo, se implementarán medidas para evitar prácticas desleales, como el uso no autorizado de software pirata o la copia de metodologías internas por parte de terceros. La ética profesional será un pilar fundamental para diferenciarse en el mercado.

4.5.6. Privacidad y protección de datos personales

Dado que el servicio implica manejar información altamente sensible, la empresa se registrará por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Esto incluye:

- Firma de avisos de privacidad con los clientes.
- Resguardo seguro de la información encriptada.
- Eliminación definitiva de datos una vez entregados al cliente.
- Protocolos de confidencialidad y seguridad informática.

Con estas medidas, se garantiza que la información recuperada sea tratada con los más altos estándares de privacidad y seguridad digital.

Capítulo V Organización

5.1 Estructura organizacional.

5.1.1 Constitución de la empresa.

La empresa Data Recovery se constituye como una sociedad de responsabilidad limitada (S. de R.L.), integrada por un grupo de emprendedores con el propósito de ofrecer servicios tecnológicos especializados en la recuperación y protección de información digital. Su constitución legal se fundamenta en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Economía y la Ley General de Sociedades Mercantiles, garantizando el cumplimiento de las disposiciones fiscales, laborales y administrativas correspondientes.

El proceso de constitución contempla los siguientes pasos fundamentales:

- **Redacción del acta constitutiva**, en la cual se establecen el nombre de la empresa, el domicilio, el objeto social, el capital aportado por cada socio, la distribución de responsabilidades y la administración del negocio. Este documento será protocolizado ante notario público e inscrito en el Registro Público de Comercio para otorgar validez jurídica a la sociedad.
- **Registro Fiscal ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT)**, donde se tramitará el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) que permitirá a la empresa emitir comprobantes fiscales, realizar declaraciones y cumplir con sus obligaciones tributarias.
- **Trámites municipales y estatales**, como el permiso de uso de suelo y apertura del local ubicado en Galván 102, Colonia Centro, Misantla, Veracruz, además de la inscripción en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) y el alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en caso de contratación de personal.
- **Protección de marca e identidad corporativa ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI)**, con el objetivo de registrar legalmente el nombre comercial Data Recovery, su logotipo y eslogan, evitando prácticas desleales y garantizando la exclusividad de uso en el mercado.

La empresa iniciará operaciones con un capital social de \$115,000 MXN, aportado en partes iguales por los socios fundadores, destinado a la adquisición de software especializado, hardware de diagnóstico, acondicionamiento del local y capital de trabajo inicial. La administración estará a cargo del Director General, quien será responsable de la toma de decisiones estratégicas y de la supervisión de las operaciones diarias, conforme a lo estipulado en el acta constitutiva.

La naturaleza jurídica y operativa de Data Recovery es la de una empresa de servicios tecnológicos con fines de lucro, enfocada en la prestación profesional de recuperación de datos, asesorías en respaldo digital y mantenimiento preventivo. La constitución formal de la empresa permitirá acceder a programas de apoyo para

micro y pequeñas empresas, establecer convenios con instituciones públicas y privadas, y consolidar su presencia en el mercado bajo principios de legalidad, transparencia y responsabilidad social.

En síntesis, la constitución de Data Recovery representa el punto de partida legal y administrativo que brinda sustento a todas sus operaciones, asegurando el cumplimiento de las normas vigentes y fortaleciendo su compromiso con la innovación tecnológica, la ética profesional y la protección de la información digital.

5.1.2 Organigrama de la empresa

El organigrama de Data Recovery representa la estructura jerárquica y funcional que define los niveles de autoridad, coordinación y comunicación dentro de la organización. Su diseño responde a un modelo lineal-funcional, ideal para una empresa de servicios tecnológicos en expansión, ya que permite una administración clara, una rápida toma de decisiones y una comunicación directa entre las áreas operativas y administrativas.

La estructura organizacional se conforma de la siguiente manera:

- Dirección General – Alison Ramírez

Responsable de la planeación estratégica, la toma de decisiones y la supervisión de todas las áreas de la empresa. Establece políticas, objetivos y estrategias generales para garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucional, así como la representación legal y comercial de la organización.

- Dirección de Operaciones – Alejandro Aroca

Encargado de coordinar los procesos técnicos de diagnóstico, recuperación de datos y entrega de resultados. Supervisa el uso del software especializado, la manipulación segura de los equipos y el cumplimiento de los protocolos de confidencialidad durante todo el proceso técnico.

- Dirección de Marketing y Relaciones Públicas – Elena Campos

Diseña e implementa estrategias de promoción, publicidad y posicionamiento de marca. Se encarga de la comunicación con los clientes, el manejo de redes sociales, las campañas digitales y la creación de alianzas estratégicas con cibercafés, centros de cómputo y empresas tecnológicas.

- Dirección de Finanzas – Elvis Tek

Administra los recursos económicos de la empresa. Elabora presupuestos, controla ingresos y egresos, analiza la rentabilidad del negocio y gestiona el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Además, evalúa nuevas oportunidades de inversión y expansión.

- Dirección de Atención al Cliente y Soporte – Ness Martínez

Garantiza la satisfacción del cliente mediante un servicio cercano y personalizado. Supervisa la recepción de equipos, el seguimiento de casos, la comunicación directa con los usuarios y la entrega final de la información recuperada. También brinda asesorías preventivas y fomenta la fidelización de clientes.

Cada dirección cuenta con personal técnico o administrativo capacitado para cumplir sus funciones con eficiencia, seguridad y profesionalismo. La estructura fomenta la colaboración entre áreas, la comunicación efectiva y la responsabilidad compartida, lo que permite responder de forma ágil a las necesidades de los clientes.

A continuación, se muestra el organigrama jerárquico de la empresa:



Interpretación del organigrama:

La empresa cuenta con un nivel jerárquico superior representado por la Dirección General, de la cual dependen las direcciones de Operaciones, Finanzas, Marketing y Atención al Cliente. Esta estructura asegura la división funcional del trabajo, una comunicación clara y la eficiencia en la toma de decisiones, manteniendo la coherencia entre las áreas técnicas, administrativas y de servicio.

5.2 Capital humano.

5.2.1 Identificación de las necesidades.

La identificación de las necesidades de capital humano en Data Recovery se realiza con base en los objetivos estratégicos de la empresa y en las funciones específicas de cada área. Dado que el servicio principal se centra en la recuperación y protección de información digital, el éxito del negocio depende directamente de contar con personal calificado, ético y con dominio técnico en tecnologías de la información.

El análisis de necesidades considera tanto los requerimientos operativos como los administrativos y de atención al cliente, buscando mantener un equilibrio entre la calidad técnica del servicio y la satisfacción de los usuarios.

A partir de ello, se identifican las siguientes necesidades principales:

- Personal técnico especializado

Es fundamental contar con técnicos en informática y ciberseguridad capacitados en el manejo de software de recuperación de datos, diagnóstico de dispositivos dañados, clonación de discos y manejo de información sensible. Su labor asegura la eficacia técnica, la confidencialidad y la calidad de cada servicio prestado.

- Personal administrativo y financiero

Se requiere un responsable del área administrativa que gestione los recursos económicos, supervise los gastos, lleve control de facturación y garantice el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Además, este puesto apoya la planeación financiera y el control presupuestal de la empresa.

- Personal de atención al cliente y soporte

La empresa necesita personal con habilidades comunicativas y orientación al servicio, capaz de recibir y registrar los dispositivos, explicar diagnósticos, dar seguimiento a los casos y ofrecer asesorías personalizadas. Este perfil contribuye directamente a la fidelización de clientes y al fortalecimiento de la imagen corporativa.

- Personal de marketing y relaciones públicas

Es necesario contar con un encargado de estrategias digitales y promoción, que administre redes sociales, diseñe campañas publicitarias y establezca alianzas con cibercafés, universidades y empresas tecnológicas. Su función es posicionar la marca Data Recovery en el mercado y atraer nuevos clientes.

- Capacitación continua

Dado que la tecnología evoluciona constantemente, la empresa requiere programas permanentes de actualización en software, herramientas y protocolos de seguridad

digital. Esto garantiza que el equipo mantenga un alto nivel técnico y pueda responder a los cambios del entorno.

En síntesis, las necesidades de capital humano de Data Recovery se orientan a integrar un equipo multidisciplinario, altamente capacitado, con habilidades técnicas, administrativas y humanas que permitan ofrecer un servicio de calidad, innovador y con alto nivel de confianza.

Cubrir estas necesidades asegura la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

5.2.2 Estrategias de cambio.

En Data Recovery, las estrategias de cambio se orientan a la adaptación constante a las innovaciones tecnológicas, la mejora continua de los procesos internos y el fortalecimiento del talento humano. Debido a que la empresa opera en un entorno digital en constante evolución, la capacidad de ajustarse a nuevas herramientas, formatos y necesidades del mercado resulta esencial para mantener su competitividad.

El cambio organizacional se concibe como un proceso planificado, participativo y progresivo, donde todas las áreas colaboran para lograr los objetivos institucionales. Las principales estrategias de cambio implementadas en la empresa son las siguientes:

- Actualización tecnológica constante

Se establece un plan de modernización de equipos y software especializado en recuperación de datos, de forma escalonada y con base en las necesidades del mercado. Esto incluye la adquisición de licencias actualizadas, herramientas de ciberseguridad y programas de respaldo en la nube.

- Capacitación continua del personal

La empresa promueve cursos y talleres de actualización técnica, seguridad informática, atención al cliente y liderazgo. Estas capacitaciones fortalecen las competencias del personal y aseguran que cada colaborador pueda adaptarse a los cambios tecnológicos y operativos sin afectar la calidad del servicio.

- Cultura de mejora e innovación

Se fomenta un entorno laboral abierto al aprendizaje, la comunicación y la creatividad. Se incentiva al personal a proponer soluciones, optimizar procesos y compartir experiencias que aporten a la eficiencia y al desarrollo organizacional.

- Gestión del cambio organizacional

Todo proceso de cambio se comunica previamente al equipo, explicando su propósito y los beneficios esperados. La participación del personal en la toma de

decisiones permite reducir la resistencia al cambio y fortalecer el sentido de pertenencia dentro de la empresa.

- Adaptabilidad al entorno del mercado

Data Recovery mantiene un monitoreo constante de las tendencias en tecnología, competencia y comportamiento del consumidor. Esto permite realizar ajustes oportunos en la oferta de servicios, estrategias de marketing y políticas operativas para responder a las nuevas demandas del sector tecnológico.

- Enfoque en la sostenibilidad y el crecimiento

Las estrategias de cambio no solo buscan la modernización técnica, sino también el desarrollo humano y la estabilidad económica. Se prioriza la planificación a mediano y largo plazo para asegurar un crecimiento sostenido y responsable.

En conjunto, estas estrategias fortalecen la estructura organizacional de Data Recovery, impulsan la innovación y aseguran que la empresa se mantenga a la vanguardia del sector. El cambio se concibe como una oportunidad de aprendizaje y evolución, no como una amenaza, garantizando la continuidad, la competitividad y la mejora permanente de los servicios ofrecidos.

5.2.3 Reclutamiento y contratación.

El proceso de reclutamiento y contratación en Data Recovery se orienta a integrar un equipo humano competente, comprometido y alineado con los valores de la empresa: confidencialidad, responsabilidad, innovación y servicio al cliente. Dado que el negocio se desarrolla en el ámbito tecnológico, la selección del personal se realiza cuidadosamente para asegurar que cada colaborador posea las habilidades técnicas, éticas y comunicativas necesarias para garantizar un servicio profesional y de calidad.

El proceso se divide en las siguientes etapas:

- Planeación del reclutamiento

Se analizan las necesidades de personal según las áreas operativas, administrativas y de atención al cliente. Esta planeación considera el crecimiento de la empresa, la rotación esperada y la proyección de nuevos servicios tecnológicos.

- Fuentes de reclutamiento

Data Recovery utiliza fuentes internas y externas para atraer talento:

- Internas: promoción o reasignación de personal actual que haya demostrado compromiso y capacidad de adaptación.
- Externas: publicación de vacantes en redes sociales, portales de empleo, universidades tecnológicas y colaboraciones con centros de cómputo o institutos de formación profesional.

- Perfil del candidato

Cada puesto cuenta con un perfil definido que detalla las competencias técnicas, la experiencia requerida y las cualidades personales esperadas. Por ejemplo:

- Técnicos en informática: dominio de software de recuperación de datos, conocimientos en hardware y ciberseguridad.
- Personal administrativo y financiero: organización, manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos contables.
- Atención al cliente: habilidades de comunicación, empatía y capacidad para resolver dudas técnicas de forma clara y profesional.

- Proceso de selección

Los candidatos preseleccionados participan en entrevistas estructuradas y pruebas prácticas que evalúan su desempeño técnico, su capacidad de análisis y su actitud hacia el trabajo en equipo. En los puestos técnicos se aplican ejercicios de simulación de casos reales para medir la eficacia y el cuidado en el manejo de datos.

- Contratación y formalización laboral

Una vez seleccionado el candidato ideal, se procede a la elaboración del contrato individual de trabajo, conforme a la Ley Federal del Trabajo, especificando las funciones, el horario, la remuneración y las cláusulas de confidencialidad, indispensables en un servicio que maneja información sensible.

- Inducción al puesto

El nuevo colaborador recibe una orientación inicial donde se le presenta la estructura de la empresa, las políticas internas, las normas de seguridad, los protocolos de manejo de información y la filosofía institucional. Este proceso asegura una integración rápida y efectiva al equipo.

El reclutamiento y la contratación en Data Recovery se basan en principios de igualdad de oportunidades, transparencia y profesionalismo, garantizando la incorporación de personal capacitado y éticamente responsable. Además, la empresa promueve un ambiente de trabajo inclusivo, colaborativo y orientado al crecimiento personal y profesional de cada integrante.

En conclusión, el sistema de reclutamiento y contratación de Data Recovery permite formar un equipo sólido, confiable y comprometido con la calidad del servicio, asegurando que cada colaborador contribuya activamente al cumplimiento de la misión y visión organizacional.

5.2.4 Políticas operativas.

Las políticas operativas de Data Recovery establecen las normas, lineamientos y procedimientos que regulan el comportamiento del personal y el desarrollo de las

actividades diarias dentro de la empresa. Su finalidad es garantizar un funcionamiento ordenado, eficiente y coherente con los valores institucionales, asegurando la calidad del servicio, la seguridad de la información y la satisfacción del cliente.

Estas políticas se aplican a todas las áreas de la organización y se estructuran de la siguiente manera:

- Política de confidencialidad y seguridad de la información

Todo el personal está obligado a mantener la más estricta reserva sobre los datos, archivos y dispositivos que maneje durante el proceso de recuperación. Queda prohibida la copia, divulgación o uso indebido de la información recuperada. Se aplican protocolos de seguridad digital y física para proteger los equipos y respaldos de los clientes.

- Política de atención al cliente

El trato hacia los usuarios debe ser siempre profesional, respetuoso y empático. Se prioriza la transparencia en los diagnósticos, la claridad en los precios y la honestidad en los resultados del servicio. El objetivo principal es brindar confianza y garantizar una experiencia positiva durante todo el proceso.

- Política de calidad del servicio

Cada trabajo debe ejecutarse siguiendo los estándares técnicos establecidos por la empresa. El personal debe utilizar herramientas actualizadas, verificar los resultados antes de la entrega y documentar el procedimiento realizado. Los servicios deben cumplir con los tiempos de respuesta prometidos y mantener la integridad de los datos.

- Política de mantenimiento preventivo y actualización tecnológica

La empresa se compromete a mantener sus equipos, software y licencias en óptimas condiciones de operación. De igual forma, el personal debe participar en actividades de capacitación y actualización periódica para asegurar la eficiencia y competitividad del servicio.

- Política de seguridad e higiene laboral

Se debe garantizar un entorno de trabajo seguro, limpio y ordenado. Los empleados deben cumplir las normas de protección personal, manipular los dispositivos con precaución y reportar cualquier riesgo o desperfecto en las estaciones de trabajo.

- Política de comunicación interna

Se promueve una comunicación abierta y respetuosa entre todos los miembros del equipo. Las decisiones importantes se informan a través de canales oficiales, y las

sugerencias o inconformidades del personal son atendidas mediante reuniones periódicas o mecanismos de retroalimentación interna.

- Política de responsabilidad y ética profesional

Cada colaborador debe actuar con honestidad, puntualidad y compromiso, cumpliendo con sus funciones y manteniendo una conducta ética dentro y fuera de la empresa. El incumplimiento de estas normas será sancionado conforme al reglamento interno.

Estas políticas operativas permiten que Data Recovery mantenga un entorno laboral armónico, ordenado y eficiente, fortaleciendo su reputación como una empresa responsable, innovadora y comprometida con la protección de la información digital.

Gracias a su aplicación, se garantiza la confianza del cliente, la seguridad de los datos y la mejora continua del servicio.

5.2.5 Capacitación.

La capacitación en Data Recovery es un proceso permanente y estratégico que tiene como objetivo desarrollar las competencias técnicas, administrativas y humanas del personal, con el fin de elevar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad de la empresa.

Dado que el sector tecnológico evoluciona de manera constante, la actualización continua se considera un elemento esencial para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

El programa de capacitación de la empresa se basa en tres ejes principales:

- Capacitación técnica
Dirigida a los técnicos en informática y ciberseguridad, esta formación se enfoca en el uso de software profesional de recuperación de datos, manejo seguro de hardware, protocolos de ciberseguridad, clonación de discos y diagnóstico de fallas. También incluye talleres sobre nuevas herramientas, versiones actualizadas de programas y buenas prácticas en la manipulación de dispositivos y almacenamiento digital.
- Capacitación administrativa y financiera
Está orientada al personal responsable de la gestión interna, control contable y atención al cliente. Se abordan temas como administración del tiempo, control presupuestal, elaboración de reportes, atención al público, comunicación organizacional y gestión de conflictos. Esta área también recibe formación en herramientas digitales para la administración de documentos, uso de sistemas de facturación y manejo de bases de datos internas.
- Capacitación en desarrollo humano y atención al cliente

Busca fortalecer las habilidades interpersonales, la ética profesional y la empatía con el usuario. Se imparten sesiones sobre trabajo en equipo, liderazgo, comunicación efectiva, resolución de problemas y trato amable al cliente, reforzando los valores institucionales de confidencialidad, responsabilidad y servicio.

El proceso de capacitación se organiza de forma continua y planificada, de acuerdo con las necesidades de cada área. Se implementan cursos presenciales, talleres en línea, seminarios con expertos y certificaciones en herramientas tecnológicas.

Además, se realizan evaluaciones periódicas de desempeño que permiten medir los avances del personal y detectar nuevas áreas de mejora.

La empresa destina parte de su presupuesto anual a la actualización profesional, asegurando que todos los colaboradores mantengan un nivel óptimo de competencia técnica. Esta inversión contribuye directamente a la innovación, la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido.

En conclusión, la capacitación en Data Recovery no se considera un gasto, sino una inversión estratégica en el crecimiento del capital humano.

Gracias a ella, la empresa fortalece sus capacidades técnicas, promueve un ambiente de aprendizaje continuo y garantiza que su equipo esté preparado para enfrentar los desafíos tecnológicos presentes y futuros.

5.2.6 Cultura corporativa.

La cultura corporativa de Data Recovery representa el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos que guían las acciones del personal dentro de la empresa. Esta cultura se construye sobre principios de ética profesional, innovación tecnológica, responsabilidad y servicio al cliente, los cuales fortalecen la identidad organizacional y fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y comprometido.

Desde su creación, Data Recovery ha promovido una cultura orientada a la excelencia y a la mejora continua. Cada colaborador comprende que su labor no se limita únicamente a recuperar información, sino también a ofrecer confianza, confidencialidad y soluciones efectivas a quienes depositan su seguridad digital en la empresa.

Esta mentalidad compartida impulsa el sentido de pertenencia y la motivación por cumplir los objetivos institucionales.

Los elementos principales que definen la cultura corporativa son los siguientes:

- Misión compartida

Todos los integrantes se comprometen con la misión de recuperar la información más valiosa de los clientes de manera rápida, segura y confiable, asegurando en todo momento la protección y privacidad de los datos.

- Visión de crecimiento e innovación

La empresa busca consolidarse como líder en recuperación de datos, impulsando la mejora constante de procesos, el uso de tecnología de vanguardia y la capacitación continua del personal.

- Valores institucionales
 - Confidencialidad: respeto absoluto por la privacidad de los clientes y su información.
 - Responsabilidad: cumplimiento de los compromisos adquiridos y entrega puntual de resultados.
 - Confiabilidad: uso de métodos técnicos seguros y efectivos.
 - Innovación: incorporación constante de nuevas tecnologías.
 - Ética profesional: actuación transparente, honesta y justa en cada servicio.
 - Trabajo en equipo: colaboración y comunicación entre áreas para alcanzar objetivos comunes.
 - Atención personalizada: trato cordial y profesional, enfocado en las necesidades del cliente.
- Compromiso con el cliente y la comunidad

La cultura de Data Recovery se fundamenta en ofrecer un servicio que inspire confianza, promueva la seguridad digital y contribuya a la educación tecnológica de los usuarios mediante asesorías y prácticas preventivas.

- Ambiente laboral positivo

Se fomenta el respeto, la comunicación abierta y el reconocimiento del esfuerzo individual y colectivo. El bienestar del personal es considerado un pilar fundamental para el éxito organizacional.

En conjunto, la cultura corporativa de Data Recovery crea un entorno en el que la tecnología y los valores humanos se integran para ofrecer un servicio de excelencia.

Gracias a esta cultura sólida, la empresa fortalece su identidad, mejora su reputación en el mercado y consolida su compromiso con la innovación y la confianza de sus clientes.

5.2.7 Mentoría.

En Data Recovery, la Mentoría se considera una herramienta fundamental para fortalecer el aprendizaje, la integración del personal y el desarrollo profesional

dentro de la empresa. A través de este proceso, los colaboradores con mayor experiencia guían, orientan y apoyan a los nuevos integrantes o a quienes asumen nuevas responsabilidades, transmitiendo conocimientos técnicos, valores institucionales y buenas prácticas laborales.

El objetivo principal de la mentoría es favorecer el crecimiento personal y profesional del equipo, garantizando la continuidad del conocimiento y el fortalecimiento del sentido de pertenencia hacia la organización. Este programa contribuye directamente a la calidad del servicio, ya que los empleados aprenden a resolver problemas de manera más efectiva y adoptan la filosofía de trabajo de la empresa desde su ingreso.

Las principales características del programa de mentoría en Data Recovery son:

- Acompañamiento personalizado

Cada nuevo integrante es asignado a un mentor perteneciente a su misma área de trabajo. El mentor orienta al colaborador en el uso de herramientas, la aplicación de procedimientos técnicos y el cumplimiento de las políticas internas.

- Transmisión de conocimientos técnicos y culturales

El mentor comparte su experiencia práctica en la recuperación de datos, manejo de software especializado y aplicación de protocolos de seguridad digital. Al mismo tiempo, refuerza los valores corporativos de confidencialidad, ética y responsabilidad.

- Seguimiento y retroalimentación continua

El proceso incluye reuniones periódicas donde se evalúan los avances, se resuelven dudas y se brindan recomendaciones para mejorar el desempeño. La retroalimentación constructiva permite fortalecer las habilidades y corregir posibles errores de manera temprana.

- Fomento del trabajo en equipo

La mentoría promueve la colaboración, la empatía y el apoyo mutuo entre los empleados. Este intercambio de conocimientos genera un clima organizacional positivo, donde el aprendizaje se convierte en una experiencia compartida.

- Desarrollo de liderazgo interno

Los mentores no solo enseñan, sino que también desarrollan sus propias habilidades de liderazgo, comunicación y gestión de personas. Esto contribuye a la creación de futuros líderes capaces de asumir responsabilidades mayores dentro de la empresa.

- Integración cultural y profesional

La mentoría ayuda a que los nuevos miembros comprendan la filosofía, misión y visión de Data Recovery, adaptándose con mayor rapidez al entorno laboral y a la dinámica de trabajo colaborativo.

En conclusión, el programa de mentoría en Data Recovery es un componente clave de su estrategia de desarrollo humano.

Gracias a este sistema, la empresa asegura la transferencia del conocimiento, el fortalecimiento de las competencias técnicas y la consolidación de una cultura de apoyo y aprendizaje continuo, elementos que garantizan el crecimiento sostenido del capital humano y la calidad del servicio ofrecido

5.2.8 Liderazgo.

El liderazgo en Data Recovery se concibe como un proceso de influencia positiva que busca guiar, motivar y coordinar al equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales.

El estilo de liderazgo adoptado por la empresa es participativo y transformacional, ya que promueve la colaboración, la innovación y el compromiso de todos los miembros, reconociendo que el éxito del negocio depende del esfuerzo conjunto y del desarrollo humano de cada colaborador.

El liderazgo transformacional permite inspirar confianza, fomentar el aprendizaje continuo y crear un entorno donde las ideas y aportaciones del personal son valoradas. En este modelo, los líderes no se limitan a dirigir, sino que inspiran, escuchan y acompañan, fortaleciendo la cohesión del grupo y el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Las principales características del liderazgo en Data Recovery son las siguientes:

- Visión compartida

Los líderes comunican claramente la misión, visión y metas de la empresa, asegurando que cada colaborador entienda el propósito de su labor y cómo su desempeño contribuye al crecimiento organizacional.

- Motivación y reconocimiento

Se promueve el reconocimiento constante de los logros individuales y colectivos, incentivando el compromiso, la responsabilidad y el orgullo de pertenecer a la organización. El refuerzo positivo se considera una herramienta esencial para mantener la moral y la productividad del equipo.

- Comunicación efectiva

Los directivos mantienen canales de comunicación abiertos y bidireccionales, fomentando la confianza y la participación del personal. Se valora la

retroalimentación como una vía para mejorar continuamente los procesos y relaciones laborales.

- Delegación y trabajo colaborativo

Los líderes confían en las capacidades de sus colaboradores, asignando responsabilidades claras y permitiendo la autonomía en la toma de decisiones dentro de cada área. Esto fortalece la confianza, la eficiencia y el sentido de responsabilidad compartida.

- Ejemplo y ética profesional

El liderazgo se ejerce a través del ejemplo. Los directivos y jefes de área actúan con integridad, puntualidad y compromiso, reflejando los valores institucionales de la empresa. Su conducta ética refuerza la credibilidad y la cultura de respeto dentro del equipo.

- Desarrollo del potencial humano

Los líderes identifican las habilidades y talentos de cada integrante, ofreciendo oportunidades de crecimiento, capacitación y participación en proyectos que impulsen su desarrollo profesional.

- Resolución de conflictos y toma de decisiones asertiva

El liderazgo en Data Recovery se basa en la empatía y la objetividad para resolver conflictos internos. Las decisiones se toman de manera analítica, considerando tanto el bienestar del personal como los intereses de la empresa.

El liderazgo participativo y transformacional practicado en Data Recovery favorece la cohesión del equipo, la innovación constante y la mejora continua de los servicios tecnológicos.

Gracias a este modelo, la empresa logra mantener un ambiente de trabajo positivo, fortalecer su cultura corporativa y garantizar un crecimiento organizacional sostenido basado en la confianza, la motivación y la excelencia.

5.2.9 Coaching.

El coaching organizacional en Data Recovery se implementa como una herramienta estratégica para potenciar el desempeño del personal, mejorar la comunicación interna y promover el crecimiento tanto individual como colectivo.

A través del coaching, los líderes y supervisores acompañan al equipo en el desarrollo de sus capacidades, ayudándolos a identificar sus fortalezas, superar limitaciones y alcanzar sus metas profesionales y laborales de manera consciente y estructurada.

El propósito principal del coaching en Data Recovery es impulsar la mejora continua y consolidar una cultura de aprendizaje permanente que favorezca la excelencia en el servicio. Este proceso se basa en la confianza, el respeto y la retroalimentación constante, pilares esenciales para el desarrollo de las competencias técnicas y humanas dentro de la empresa.

Las estrategias de coaching aplicadas en la organización se desarrollan bajo los siguientes principios:

- Acompañamiento personalizado

Cada colaborador recibe orientación individual o grupal por parte de su superior inmediato, con el fin de analizar su desempeño, establecer objetivos de mejora y diseñar planes de acción adaptados a sus funciones.

- Establecimiento de metas claras y alcanzables

Los procesos de coaching se centran en definir metas concretas relacionadas con la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Estas metas se revisan periódicamente para evaluar avances y realizar los ajustes necesarios.

- Retroalimentación constructiva

Los líderes proporcionan comentarios basados en la observación directa del trabajo, destacando los aciertos y sugiriendo áreas de oportunidad. Este proceso busca fortalecer la confianza y el compromiso del colaborador sin generar presiones negativas.

- Desarrollo de habilidades blandas

Además del conocimiento técnico, el coaching promueve competencias como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la empatía, la resolución de conflictos y la gestión del tiempo, factores indispensables para un servicio profesional y eficiente.

- Fomento del liderazgo y la autogestión

El coaching motiva a los empleados a asumir una actitud proactiva, responsable y orientada a resultados. Se busca que cada integrante se convierta en líder de su propio desempeño, contribuyendo de forma positiva al logro de los objetivos empresariales.

- Evaluación y seguimiento continuo

Los procesos de coaching se evalúan mediante indicadores de desempeño, satisfacción y cumplimiento de metas. Esta retroalimentación permite medir la efectividad del acompañamiento y detectar nuevas oportunidades de desarrollo.

El coaching en Data Recovery no se limita a corregir errores, sino que se enfoca en potenciar el talento y maximizar el rendimiento del personal.

Gracias a esta práctica, la empresa fortalece su capital humano, mejora la cohesión del equipo y asegura una atención de excelencia basada en la confianza, la motivación y el aprendizaje constante.

5.2.10 Perfil de puestos.

El perfil de puestos en Data Recovery define las funciones, responsabilidades, competencias y requisitos que cada colaborador debe cumplir dentro de la organización. Su objetivo es garantizar que cada puesto esté ocupado por personas con la preparación, las habilidades y la actitud necesarias para cumplir eficazmente con las metas institucionales, asegurando la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

A continuación, se describen los perfiles principales de la empresa:

1. Directora General – Alison Ramírez

Funciones principales:

- Planear, dirigir y supervisar las operaciones generales de la empresa.
- Establecer políticas, objetivos y estrategias de crecimiento.
- Representar legalmente a la empresa ante clientes, proveedores y organismos externos.
- Coordinar el cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales.

Requisitos:

- Formación profesional en administración, ingeniería o áreas afines.
- Experiencia en liderazgo y gestión empresarial
- Capacidad de toma de decisiones, comunicación efectiva y trabajo en equipo

Competencias clave: Liderazgo, visión estratégica, responsabilidad y ética profesional.

2. Director de Operaciones – Alejandro Aroca

Funciones principales:

- Supervisar los procesos técnicos de recuperación de datos y mantenimiento digital.
- Implementar protocolos de seguridad informática y confidencialidad.
- Coordinar al personal técnico y verificar la calidad de los servicios realizados.
- Mantener actualizadas las herramientas y equipos utilizados en el laboratorio.

Requisitos:

- Conocimientos avanzados en informática, hardware, software y ciberseguridad
- Experiencia en diagnóstico y recuperación de información digital
- Habilidad para resolver problemas técnicos complejos.

Competencias clave: Precisión técnica, liderazgo operativo, innovación y responsabilidad.

3. Director de Finanzas – Elvis Tek

Funciones principales:

- Administrar los recursos financieros de la empresa.
- Elaborar presupuestos, balances y reportes económicos.
- Controlar ingresos, egresos y cumplimiento de obligaciones fiscales.
- Evaluar inversiones y rentabilidad del negocio.

Requisitos:

- Formación en contabilidad, finanzas o administración.
- Conocimientos en software contable y legislación fiscal vigente.
- Capacidad de análisis financiero y organización

Competencias clave: Transparencia, control financiero, confiabilidad y ética.

4. Directora de Marketing y Relaciones Públicas – Elena Campos

Funciones principales:

- Diseñar e implementar estrategias de promoción y posicionamiento de la marca.
- Coordinar campañas publicitarias digitales y alianzas estratégicas.
- Administrar las redes sociales y la comunicación con los clientes.
- Realizar estudios de mercado y evaluar el impacto de las estrategias aplicadas.

Requisitos:

- Formación en mercadotecnia, comunicación o relaciones públicas.
- Dominio de herramientas digitales y diseño de contenido.
- Creatividad, empatía y habilidades comunicativas.

Competencias clave: Innovación, orientación al cliente, comunicación efectiva y trabajo colaborativo.

5. Director de Atención al Cliente y Soporte – Ness Martínez

Funciones principales:

- Coordinar la recepción, registro y seguimiento de los dispositivos de los clientes
- Garantizar la confidencialidad y la seguridad en el manejo de la información.
- Resolver dudas, ofrecer asesorías preventivas y supervisar la entrega de resultados.
- Fomentar la fidelización del cliente mediante un servicio personalizado.

Requisitos:

- Conocimientos en soporte técnico y atención al cliente.
- Habilidad para comunicarse de forma clara y empática.
- Capacidad para manejar información sensible con discreción.

Competencias clave: Empatía, responsabilidad, honestidad y orientación al servicio.

6. Técnicos Especialistas en Recuperación de Datos

Funciones principales:

- Ejecutar procesos de diagnóstico, recuperación y respaldo de información.
- Utilizar software profesional y herramientas de laboratorio.
- Documentar procedimientos y reportar resultados al Director de Operaciones.
- Cumplir con los protocolos de seguridad digital y confidencialidad.

Requisitos:

- Formación técnica o profesional en informática o sistemas computacionales.
- Conocimiento en software de recuperación y sistemas de almacenamiento.
- Capacidad para trabajar bajo presión y resolver problemas técnicos.

Competencias clave: Precisión, responsabilidad, confidencialidad y disciplina técnica.

Cada uno de estos perfiles se diseña considerando la estructura funcional de la empresa, los requerimientos de cada puesto y la cultura organizacional que caracteriza a Data Recovery.

Contar con perfiles definidos permite una adecuada asignación de tareas, una evaluación objetiva del desempeño y una mayor eficiencia operativa, contribuyendo directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

5.2.11 Acta constitutiva

El acta constitutiva de Data Recovery, S. de R.L., es el documento legal que da origen a la empresa y establece las bases jurídicas, administrativas y operativas bajo las cuales se regirá. Este instrumento formaliza la creación de la sociedad, define las aportaciones de los socios, determina su objeto social y regula las relaciones internas y externas de la organización conforme a la Ley General de Sociedades Mercantiles.

A continuación, se presentan los elementos esenciales del acta constitutiva de Data Recovery:

- Denominación social

La empresa llevará por nombre Data Recovery, Sociedad de Responsabilidad Limitada (S. de R.L.), y podrá utilizar la abreviatura “Data Recovery S. de R.L.” en sus documentos oficiales y comerciales.

- Domicilio legal

La sede principal se establece en Galván 102, Colonia Centro, Misantla, Veracruz, con posibilidad de abrir sucursales o representaciones en otras localidades del país conforme al crecimiento de la empresa.

- Duración

La sociedad tendrá una duración de 99 años, contados a partir de la fecha de firma del acta, pudiendo prorrogarse por acuerdo de los socios.

- Objeto social

La empresa tiene como objeto principal la prestación de servicios tecnológicos especializados en la recuperación y protección de información digital, mantenimiento de equipos de cómputo, asesorías en respaldo de datos, venta de dispositivos de almacenamiento y capacitación en seguridad informática.

- Capital social

El capital social inicial es de \$115,000.00 MXN (ciento quince mil pesos 00/100 M.N.), dividido en partes iguales entre los socios fundadores, quienes realizan sus aportaciones en efectivo y en especie (equipos, licencias y mobiliario).

- Socios fundadores

Nombre completo	Domicilio	Cargo dentro de la empresa	Aportación al capital social
Alison Ramírez	Misantla, Veracruz	Directora General	\$23,000.00 MXN

Alejandro Aroca	Misantla, Veracruz	Director de Operaciones	\$23,000.00 MXN
Elena Campos	Misantla, Veracruz	Directora de Marketing y Relaciones Públicas	\$23,000.00 MXN
Elvis Tek	Misantla, Veracruz	Director de Finanzas	\$23,000.00 MXN
Ness Martínez	Misantla, Veracruz	Director de Atención al Cliente y Soporte	\$23,000.00 MXN

Cada socio cuenta con voz y voto en las decisiones colectivas de la empresa, de acuerdo con su participación y conforme al reglamento interno.

- Órgano de administración

La administración de la sociedad estará a cargo de un Director General, quien será designado por los socios y tendrá facultades para representar legalmente a la empresa, celebrar contratos y ejecutar decisiones aprobadas en asamblea.

- Asamblea de socios

Es el órgano supremo de la sociedad y se reunirá de manera ordinaria o extraordinaria para aprobar balances, definir estrategias, modificar estatutos y decidir sobre el ingreso o salida de nuevos socios.

- Distribución de utilidades y responsabilidades

Las utilidades netas se distribuirán de manera proporcional al capital aportado por cada socio, una vez cubiertos los gastos generales y obligaciones fiscales. La responsabilidad de los socios se limita exclusivamente al monto de sus aportaciones.

- Disolución y liquidación

La empresa podrá disolverse por acuerdo de los socios, por expiración del plazo de duración o por causas legales. En caso de liquidación, se procederá conforme a lo establecido en la legislación mercantil vigente.

- Registro legal

El acta constitutiva será protocolizada ante notario público e inscrita en el Registro Público de Comercio, además de tramitarse el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el permiso municipal de apertura, la inscripción al SIEM y la protección de marca ante el IMPI.

En síntesis, el acta constitutiva otorga a Data Recovery la personalidad jurídica necesaria para operar formalmente, garantizando su cumplimiento con las disposiciones legales y su capacidad para establecer contratos, alianzas y compromisos comerciales.

Este documento representa el fundamento legal y estructural sobre el cual se edifican la misión, visión y valores de la empresa, consolidando su identidad como una organización profesional, confiable y orientada al desarrollo tecnológico responsable.