#### CAPITULO I

**ANALISIS DE LA EMPRESA Y SU ENTORNO**

**1.1. Nombre y descripción del negocio**



**“Cure-PC”**

Desde que se introdujeron las computadoras en el país se ha hecho necesario tener centros de soporte para resolver problemas de reparación, mantenimiento o simplemente actualización de este tipo de equipo.

Anteriormente las personas que adquirían equipos de cómputo necesitaban recurrir únicamente con el vendedor de los equipos y esperar cierto tiempo para que se consiguiera la pieza faltante o el accesorio deseado. Hoy en día esto ha cambiado gracias a la presencia masiva de locales acondicionados para realizar los servicios actuales de reparación o mantenimiento de computadoras fuera de las instalaciones del vendedor del equipo.

Las instituciones educativas, empresas privadas e incluso los hogares requieren que empresas e instituciones calificadas en el mantenimiento y reparación de equipos de computadoras les ofrezcan el servicio de la manera más eficiente posible. No se pronostican cambios significativos en el futuro en la naturaleza del servicio que se desea ofrecer, dado que en la medida que los clientes posean dichos equipos necesariamente requerirán la reparación de algunas de sus partes y/o dar mantenimiento rutinario a los mismos para conservar el equipo y garantizar un adecuado funcionamiento.

La Empresa “Cure-PC” será una organización dedicada a la prestación de Servicios de Reparación y Mantenimiento de microcomputadoras de la más alta calidad, enfocados a satisfacer las necesidades de los Clientes, adicionando valor significativo a sus

resultados. Será una sociedad anónima dinámica preparada para captar una participación sustancial en el mercado de reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de Microcomputadoras.

#### Misión, Visión, Objetivos y Valores.

* + 1. **Definición de la Misión**

La misión de **“**Cure-PC**”** será “Ofrecer servicios técnicos integrales de Reparación y Mantenimiento de microcomputadoras con alta calidad, de valor añadido y sobre todo con garantías, adaptados a las necesidades y requerimientos de los clientes, asegurando la rentabilidad y crecimiento de la empresa para beneficio de los clientes, trabajadores y accionistas, formando jóvenes emprendedores y empresariales con visión al futuro mediante tecnología moderna, activa y creativa.

#### Definición de la Visión.

“Ser una empresa líder en el mercado Arequipeño en la reparación y mantenimiento de computadoras, ofertando servicios de calidad, basada en una constante actualización, implementando alianzas estratégicas que nos permitan lograr un crecimiento a favor de nuestros clientes y recurso humano”

#### Objetivos:

**Generales**

* + - * Posicionarnos en el Mercado como una empresa de valor añadido que se diferencie del resto por su capacidad de adaptación, flexibilidad y cercanía.

## Específicos

* + - * Ofrecer soluciones adecuadas que permitan a nuestros Clientes incrementar su eficiencia y productividad es la premisa sobre la que basamos todos nuestros servicios.
      * Crear satisfacción plena en nuestros clientes.
      * Apoyar el desarrollo de la microempresa, prestando un servicio técnico.
      * Promover y alcanzar en la sociedad un mejor rendimiento de profesionales.
      * Impulsar un liderazgo en el ámbito laboral y social

#### Valores

Los principios de nuestra empresa proporcionarán a los colaboradores conceptos para pensar y actuar en forma emprendedora, los mismos garantizarán calidad y excelencia en todos los servicios prestados a nuestros clientes, a saber:

* **Cooperación:** La cooperación y el trabajo en equipo serán nuestra esencia.
* **Creatividad:** Apreciaremos la creatividad de nuestros colaboradores y sus innovadoras soluciones.
* **Competitividad:** Tendremos pasión por ganar, creando nuevos servicios que cumplan con las expectativas cada vez mayores de nuestros clientes.
* **Compromiso:** Estaremos fuertemente comprometidos con los intereses de la Empresa y con los de nuestros colaboradores
* **Orientación al cliente:** Tendremos pasión por servir.

#### Tendencia del Entorno Internacional

No se dispone de datos que indiquen el comportamiento histórico de la oferta del servicio de mantenimiento y reparación de computadoras a nivel mundial, sin embargo, se mostrará información de ciertos países de América Latina que ofrecen estos servicios.

#### Tendencia del Entorno Nacional

Las telecomunicaciones es un campo que está surgiendo en el país. La competencia no es feroz y el mercado está copado en menos de un 25%. Solo es 5.2% de habitantes en el Perú poseen acceso a Internet12. Actualmente, las empresas en el Perú ya se están unificando para ofrecer mayores servicios locales.

La demanda en el mundo entero de software y servicios informáticos sigue creciendo a un ritmo sin precedentes a medida que las computadoras y el Internet penetran cada vez más en todos los aspectos de la sociedad. Los países desarrollados y en desarrollo, los gobiernos y los sectores privados están en un acelerado proceso de informatización cada vez más amplio y que exige la más variada selección de soluciones de alta calidad.

#### CAPITULO II ANÁLISIS DEL MERCADO

**2.1 Descripción del Servicio**

Los servicios que ofrecería “Cure-PC” se refieren a todo lo relacionado

con:

1. La reparación y mantenimiento de Microcomputadoras.
2. Recuperación de datos.
3. Venta de equipos periféricos

Los cuales brindarán el adecuado funcionamiento de las mismas, garantizando de esta manera una continuidad tanto en la solución el problema en concreto, como la planificación de futuros problemas con el computador.

Desde el primer momento en que se contrate el servicio, un técnico será asignado a la operación, de manera que nuestros clientes puedan consultar en todo momento el estado de la operación. La atención se la realizará en el local y también dispondremos de servicio a domicilio.

#### Reparación y mantenimiento de computadoras.

Siendo la computadora una herramienta básica para cualquier actividad, y debido a la gran penetración que han tenido las computadoras en la vida cotidiana, se requiere contar con un buen servicio de reparación y mantenimiento de las mismas.

Un hecho importante es que por medio del uso de las computadora se ahorra tiempo, espacio y recursos, por lo que si en un momento dado se llega a descomponer un equipo, se corre el riesgo de perder información valiosa y paralizar parte de las operaciones.

Es primordial dar mantenimiento constante a las partes y piezas del computador para prevenir futuros inconvenientes.

#### Tipos de Mantenimiento.

* **Preventivo**  Limpieza Interna y externa del equipo de cómputo y equipo periférico.
  + Prevención de posibles infecciones causadas por virus informáticos.
* **Correctivo**  Sustitución de piezas o componentes dañados
  + Reparación de piezas o componentes
  + Vacunación de archivos infectados por virus informáticos
* **Detectivo**  Diagnostico del funcionamiento de partes vitales del sistema
  + Diagnostico de posibles fallas en el Software debido a mala operación o cambios en la configuración del equipo

#### El tipo de Cambio y reparación consiste en:

* Cambio/instalación de tarjetas de sonido.



* Cambio/instalación de tarjetas de video.
* Cambio/instalación de Compact Disc.
* Cambio/instalación de CD Writer
* Cambio/instalación de disco duro.
* Cambio/instalación de la Fuente de poder
* Cambio/instalación de memoria.



* Cambio/instalación de la Fuente de Poder
* Configuración para la adaptación de Scanner.
* Configuración para el uso de Internet.
* Reparación/configuración de puertos para impresora.
* Desarmar Unidades de disco, en caso de discos atorados

La reparación será realizada a la brevedad posible, principalmente en casos donde los clientes son personas que dependen enormemente de esta herramienta, garantizando un plazo corto de entrega siempre que las condiciones de daño del equipo no sean severas.

#### Por su parte, el mantenimiento se refiere a:

* Limpieza del Case



* Limpieza de la Tarjeta.
* Limpieza de disco duro.
* Limpieza de monitor.
* Limpieza de memoria.
* Limpieza del Mouse.
* Limpieza de teclado Madre
* Vacunación de la computadora.

El proceso de mantenimiento que se le proporcione al equipo garantizará el buen procesamiento de la información, la ausencia de virus en la memoria para evitar la pérdida de datos, o bien, la adecuada capacitación sobre el uso de algún hardware complementario del equipo

#### Recuperación de datos

Hoy en dia la informacion es un bien fundamental para las personas y empresas, y debido al alto grado de automatizacion de las mismas les ofreceremos a nuestros clientes el servicio de recuperacion de datos, originados por averias en discos duros, formateos involuntarios, o por borrado accidental de archivos.

Si el monitor, la memoria e incluso el CPU de nuestro computador dejan de funcionar, simplemente lo reemplazamos, y no hay mayores dificultades; pero si falla el disco duro, el daño puede ser irreversible, puede significar la pérdida total de nuestra información. Es



principalmente por esta razón, por la que debemos respaldar la información importante. Imaginémonos lo que pasaría si esto le sucediera a una empresa, las pérdidas económicas podría ser cuantiosas.

Los negocios de todos los tipos y tamaños confían en la información computarizada para facilitar su operación. La pérdida de información provoca un daño de fondo como:

 Pérdida de oportunidades de negocio

 Clientes decepcionados

 Reputación perdida, etc.

La tecnología no está exenta de fallas o errores, y los respaldos de información son utilizados como un plan de contingencia en caso de que una falla o error se presente.

Asimismo, hay empresas, que por la naturaleza del sector en el que operan (por ejemplo Bancos) no pueden permitirse la más mínima interrupción informática.

Las interrupciones se presentan de formas muy variadas: virus informáticos, fallos de electricidad, errores de hardware y software, caídas de red, hackers, errores humanos, incendios, inundaciones, etc. Y aunque no se pueda prevenir cada una de estas interrupciones, la empresa sí puede prepararse para evitar las consecuencias que éstas puedan tener sobre su negocio. Del tiempo que tarde en reaccionar una empresa dependerá la gravedad de sus consecuencias.

#### Venta de equipos periféricos

Se dispondrá de un amplio abanico de recursos que nos permitirán cubrir de manera eficaz y sólida las necesidades frecuentes de hardware de nuestros clientes como son:

* Mouse Óptico
* Pen drives
* Teclado multifuncional
* Micrófonos
* CD´s
* Extensiones de puerto USB.
* Discos duros.
* Memorias RAM.

#### Análisis FODA

* + 1. **Ambiente interno. Fortalezas y Debilidades**

**Fortalezas.**

1. Recurso humano joven, altamente capacitado y competente en el área de reparación y mantenimiento de computadoras**.**
2. Servicio personalizado con excelencia.
3. Compromiso de los técnicos con el servicio y atención al cliente.
4. Continua capacitación de nuestros empleados mediante seminarios y cursos de actualización.
5. Mejor relación calidad-tiempo-precio del servicio con respecto a la competencia.
6. La compañía tendrá una visión definida y divulgada.

**Debilidades**

1. No contar con clientes fijos
2. Carencia de la utilización de un enfoque de gerencia estratégica para la toma de decisiones corporativas
3. Falta de capital económico para emprender el negocio.

#### Ambiente externo. Oportunidades y Amenazas Oportunidades

**Económico**

1. El Precio de los Equipos de Computadora.

Los precios de los PC’s y sus accesorios cada vez son más bajos, siendo más accesibles a los potenciales usuarios. Este es un motivo fuerte que puede estimular la oferta del servicio de mantenimiento en el futuro.

#### Social, Cultural, Político-Legal

Tecnologías

1. Crecimiento en la demanda de reparación de computadoras, cambios e Instalación de partes del PC.

Con la aparición de nuevas tecnologías los clientes tienen la necesidad de actualizar su hardware, para responder a las exigencias del mundo moderno.

**Amenazas**

**Oferta y demanda de servicios**

1. Aumento de la competencia Con el mejoramiento de la economía y de nuevas tecnologías, y siendo un tipo de empresa que no requiere mucho capital para poder ser implantada (en comparación a otros tipos de negocios), se genera la posibilidad de que haya una gran cantidad de competencia.

En la actualidad existen cerca de más de 100 empresas a nivel nacional registradas en la Superintendencia de Compañías que prestan este tipo de servicios, sin contar aquellos clandestinos, lo que ocasiona que la competencia sea mayor.

1. Fácil igualdad de tecnología.

La tecnología que se utiliza para este tipo de establecimiento es básica, fácil de copiar y mejorar.

1. Obsolescencia muy rápida de hardware.

Nuestra empresa dispondrá de la venta de hardware que frecuentemente requieren los clientes, y debido a la rápida aparición de nuevas tecnologías, éstos pueden caer en la obsolescencia tecnológica.

1. Incremento de costos de los insumos / servicios.
2. Disminución de la demanda por ingreso de competidores potenciales.

#### Ventaja diferencial de nuestro servicio

La ventaja que tengamos sobre la competencia es fundamental por ello ofreceremos resultados óptimos y rentables.

**Exclusivo*.-*** Daremos un trato exclusivo a cada uno de nuestros trabajos para poder realizar una labor óptima y satisfacer al 100% las necesidades de los clientes, proporcionando un servicio de venta de las partes generalmente requeridas en la brevedad posible, de tal forma que nuestros clientes obtengan en el menor tiempo posible su máquina reparada.

#### Análisis de nuestro cliente

Nuestros clientes serán todas las personas de cualquier sexo y edad escolar que tienen computadoras bajo su responsabilidad, y que forman parte de su uso personal, escolar y laboral.

Se proporcionarán nuestros servicios a toda la gente que así los requiera pero buscaremos principalmente a empresas y centros educativos, los cuales nos harán aumentar nuestra popularidad y así poder ganar clientes permanentes.

#### Análisis de la Competencia

En la ciudad de Arequipa y en el Perú existe una gran cantidad de empresas y microempresas que ofrecen servicios de Reparación y Mantenimiento de computadoras, pero la mayoría de ellas, no verifica inmediatamente ni en presencia del cliente los daños que tiene la computadora, ni mucho menos dan a conocer un presupuesto por el costo de la reparación. Tampoco disponen de partes y piezas que permitan acelerar el tiempo de la reparación del computador.

3