

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
ESCUELA DE NEGOCIOS**



ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TRABAJO FINAL

“PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS ONLINE”

PARTICIPANTES:

FRANDYS MAURIEL LUCIANO CARVAJAL

Mat. 16-9562

MARIA EDILENIA SORIANO ROSARIO

Mat. 15-4647

ONEALD PEREZ BOBADILLA

Mat. 16-6757

DIPLOMADO

**PLAN DE NEGOCIO Y GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS DE
EMPRENDIMIENTO EN LINEA**

FACILITADORES

ANNY RESTITUYO

ISABEL CUELLO

FECHA

17 de Diciembre 2020

“PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS ONLINE”

PUNTO DIGITAL RD



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO | 5 |
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| CAPÍTULO I | 7 |
| PROCESO DE IDEACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS | 7 |
| 1.1 La idea de negocios en línea. | 7 |
| | 9 |
| 1.2 Antecedentes del negocio. | 10 |
| 1.3 Desarrollo de la idea de negocio..... | 12 |
| 1.4 Buyer persona | 13 |
| 1.5 Propuesta de Valor | 14 |
| 1.6 Aspectos innovadores y diferenciadores del proyecto. | 16 |
| 1.7. Técnica de ideación del proyecto. | 16 |
| 1.8 Impacto del Proyecto y bienestar del usuario..... | 17 |
| 1.9 Validación del proyecto..... | 18 |
| 1.10 Análisis del entorno PEST. | 21 |
| CAPITULO II - PLAN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO EN LINEA | 22 |
| 2.1. Diseño del plan estratégico del negocio | 22 |
| 2.1.1. Declaración de la filosofía institucional: Misión, Visión, Valores de la empresa | 22 |
| 2.2.2. Modelo de negocio Canva | 24 |
| 2.2.3. Objetivos generales y específicos | 25 |
| 2.2.4 Ventajas competitivas del proyecto | 25 |
| 2.3 Análisis FODA | 26 |
| 2.4 Mercado meta | 27 |
| 2.5. Cadena de valor y mapa de proceso | 28 |
| Mapa de procesos | 29 |
| 2.5.1 definición de procesos: interno, de apoyo y clave | 30 |
| 2.5.2. Recurso físico..... | 32 |
| 2.6-Plan operativo de su proyecto..... | 34 |
| 2.6.1. Plan y presupuesto de marketing | 35 |
| 6.2 Estrategia de precio | 37 |
| 2.6.3 Estrategia de distribución | 39 |
| 2.6.4. Estrategia y proyección de ventas | 40 |
| 2.6.5 Estructura Organizativa | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 2.7. Plan financiero..... | 44 |
| 2.7.1 Rentabilidad del proyecto | 47 |
| CAPITULO III - DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA | 49 |
| 3.1 Análisis de la viabilidad del Proyecto Punto Digital RD | 49 |
| 3.2 Estructura de una empresa / negocio virtual | 52 |
| CAPITULO IV- DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA..... | 57 |
| 4.1 Embudo de Ventas Online | 57 |
| 4.2 Marketing Digital..... | 58 |
| 4.4 Diseño y uso de Páginas Web/app | 59 |
| Conclusión..... | 62 |
| Bibliografía | 63 |

RESUMEN EJECUTIVO

En el siglo XXI es la era donde el desarrollo de la tecnología está presentando su mayor crecimiento a nivel mundial y en todas, las áreas tanto en el ámbito empresarial y personal.

Uno de los mayores inventos alcanzados por el hombre es el teléfono inventado por Alexander Graham Bell, el cual Fue un científico británico que patentó el invento del teléfono el 14 de enero de 1876, en Nueva York (Estados Unidos de América).

El desarrollo y los cambios que ha experimentado este maravilloso invento a través del tiempo, hoy en día lo convierten en un artículo muy importante en la vida de las personas por las facilidades que brinda al comunicarnos y por las múltiples tareas que podemos realizar en estos pequeños dispositivos.

Por tal motivo surge nuestro proyecto Punto Digital RD, por la gran necesidad y demanda que tienen los usuarios de resolver problemas que estos aparatos pudiesen presentar de manera fácil y cómoda a través de nuestra tienda virtual.

Buscamos prestar un servicio enfocado a la venta de piezas, accesorios y reparación de equipos móviles de la marca iPhone por el gran prestigio que representa.

Con nuestros productos y servicios queremos ser un punto de referencia para nuestros competidores y crear un nuevo concepto en el renglón de ventas de piezas y accesorios para teléfonos móviles iPhone.

Todos los productos y servicios que ofertaremos están enfocados en mejorar los niveles de calidad del servicio y la reducción del tiempo necesario para la reparación y compra de accesorios para los teléfonos móviles, con nuestra idea de negocio el clientes no tendrá que desplazarse para obtener la reaparición de su equipo móvil, nuestros técnicos especializados realizaran la reparación en el lugar acordado con el cliente.

INTRODUCCIÓN

El uso del teléfono móvil se ha convertido en casi obligatorio por las personas del ámbito laboral profesional hasta los jóvenes estudiantes y público en general convirtiéndolo sin querer en un artículo de uso diario necesario para la realización de tareas del día a día.

Nuestro proyecto está basado en una propuesta de una tienda especializada en la venta de piezas y accesorios y reparación para equipos móviles de la marca Apple en sus diferentes modelos de teléfonos iPhone pero con la diferencia de que es una tienda digital con servicio de reparación y entrega de piezas a domicilio logrando de ese modo que el cliente no tenga la necesidad de salir de su casa u oficina.

Lo que podemos encontrar en este compendio abarca desde los aspectos fundamentales de introducción al mercado pasando por el análisis financiero, estructura organizacional y sostenibilidad del proyecto presentado mostrando por último el desarrollo de la aplicación móvil por la cual los usuarios tendrán la oportunidad de conseguir nuestros servicios.

CAPÍTULO I

PROCESO DE IDEACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS

1.1 La idea de negocios en línea.

Punto Digital RD, esta es una idea de negocios que surge luego de hacer una evaluación de mercado en el segmento de las ventas y reparación de celulares, específicamente de la marca Apple.

Punto Digital RD tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente de reparar sus celulares desde la comodidad de su hogar sin que el cliente tenga que trasladarse a ningún establecimiento sino más bien, que nosotros hacemos el proceso de forma online y lo concluimos a domicilio.

Tomando en cuenta la situación que está padeciendo el país y el resto del mundo por la pandemia de Covid-19, y el llamado estado de emergencia y sus medidas de distanciamiento social, la gran mayoría de las personas les resulta riesgoso el tener que tomar transporte público o salir a una tienda y para evitar la aglomeración de personas en la tiendas, decidimos ofrecer el servicio de a domicilio y realizando así la mayor parte del proceso de manera online.

Esta más que demostrado que para la mayoría de las personas les resulta complicado el tener que trasladarse hacia una tienda a reparar un celular y es por esto que en Punto Digital RD decidimos establecer las medidas necesarias para poder cubrir esa necesidad y resolver esa situación sin que este se mueva de su ubicación.

La idea es que el cliente nos contacte a través de las redes sociales o vía nuestra página web, nos explique qué tipo de daño tenga su iPhone así procedemos hacerle una evaluación y cotización y si este decide aceptar pues agendamos una cita y vamos a domicilio a reparar su equipo.

El valor agregado de Punto digital RD, es que resuelve las necesidades del cliente sin que este tenga que salir de la comodidad de su hogar al momento

de reparar su teléfono celular y que recibe de forma eficaz y de calidad nuestros productos y servicios a domicilio.

En Punto Digital RD entendemos que en estos tiempos donde el protegernos es lo primordial, tanto al cliente como a nosotros mismos, contamos con una idea revolucionaria en el área de servicios técnicos.

La gran mayoría de suplidores de piezas de teléfonos abarcan una amplia gama de otras marcas, nosotros solo trabajamos exclusivamente con toda la gama de repuestos de los teléfonos iPhone de Apple, volviéndonos automáticamente en especialistas en suplir las necesidades de los clientes que utilizan esta marca de prestigio y calidad.

En punto Digital RD, buscamos que con nuestros productos y servicios seamos la diferencia y el modelo a seguir por los demás competidores del mercado, crear un nuevo concepto en el apartado de ventas de piezas y servicios de teléfonos móviles de la marca de Apple "iPhone". Brindando un servicio con los más altos estándares de calidad y garantía en cada uno de nuestros productos y servicios, cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestros usuarios a través de un trato personalizado enfocado en la satisfacción de los clientes más exigentes.

A continuación En nuestra planilla bootcam definimos cada uno de los aspectos propuestos que conforman nuestra propuesta, brindando la mayor claridad y objetividad para poder llevar a inicio este proyecto definiendo cada uno de ellos donde podemos denotar cuales puntos nos hacen fuertes y en cuales tenemos que trabajar para poder cumplir con las necesidades de nuestros clientes y con el desarrollo de nosotros como empresa.

Tener conocimiento de cada uno de esos factores es fundamental a la hora de implementar una idea de negocio por lo que trabajamos arduamente en definir cada uno para darnos el conocimiento y la noción del tipo de idea de negocios que pretendemos poner en marcha.

| | |
|-------------------------------|-------------------------|
| NOMBRE DE LA PROPUESTA | PUNTO DIGITAL RD |
|-------------------------------|-------------------------|

| PROPUESTA | PUNTOS CRÍTICOS | IMPACTO | RIESGOS |
|--|---|---|--|
| <p>Descripción</p> <p>La idea de negocios Punto Digital es brindar el servicio de reparación de iPhone de la marca Apple de manera a domicilio.</p> | <p>Puntos fuertes</p> <p>El cliente podrá reparar su teléfono celular y todo el proceso será desde la comodidad de su hogar.</p> | <p>Cientes objetivo/partners</p> <p>Reduce la aglomeración de personas en los establecimientos evitando así la propagación del virus, reduce gastos de transporte y combustible.</p> | <p>Riesgos identificados</p> <p>La seguridad física de nuestros técnicos y mensajeros y los posibles fraudes de pagos online.</p> |
| <p>Problemas a solucionar</p> <p>Acceso a cualquier tipo de información, cotización y reparación de celulares sin que el cliente se desplace de su ubicación.</p> | <p>Puntos débiles</p> <p>El convencimiento del cliente a darnos acceso a su casa, la falta de creencia y de educación virtual.</p> | <p>Beneficios para los clientes</p> <p>Cuentan con un personal que les cotiza de forma gratuita y la reparación de su equipo desde sus hogares.</p> | <p>Posibles barreras</p> <p>La falta de confianza del cliente para darnos acceso a su casa y la forma de pago online de los envíos al exterior, problemas aduanales</p> |

RECURSOS, COSTES E INGRESOS/ BENEFICIOS

Recursos para su puesta en marcha y funcionamiento

- Computadoras
- Teléfonos celulares.
- Herramientas de reparación de celulares.
- Vehículos de transporte

Principales costes

- Compra de pantallas y piezas de repuestos.
- Publicidad y diseño de la página web.
- Pagos de nómina.
- Servicios de internet.

Principales ingresos/beneficios

- Pagos por el servicio a domicilio
- Ingresos por la venta y la reparación.
- Ingresos extras de envíos a domicilio.

1.2 Antecedentes del negocio.

El teléfono móvil se remonta a los inicios de la Segunda Guerra Mundial, donde ya se veía que era necesaria la comunicación a distancia, es por eso que la compañía Motorola creó un equipo llamado Handie Talkie H12-16, que es un equipo que permite el contacto con las tropas vía ondas de radio cuya banda de frecuencias en ese tiempo no superaban los 60 MHz.. Este fue el inicio de una de las tecnologías que más avances tiene, aunque continúa en la búsqueda de novedades y mejoras.

El primer teléfono celular fue creado en 1983 por la empresa Motorola y fue el primero del mundo su peso era de 800gms y medía 33 x4, 5x8,9 cms tenía un valor de 3.995 Us y su batería duraba solamente 2 horas de conversación, Y se registraron ventas en un año de 300.000 unidades.

La creencia general es que el primer teléfono móvil creado por Apple fue el iPhone, sin embargo, tuvo un antecesor: el Motorola ROKR. Este híbrido entre el hardware de Motorola y el software de Apple se lanzó el 27 de septiembre de 2005. La idea era combinar la capacidad del iPod de conectarse a iTunes para almacenar canciones, y la estética y estructura del modelo más popular de ese entonces: el Motorola RAZR. Jobs temía que el iPod se pudiera volver innecesario si las empresas fabricantes de teléfonos móviles decidían incorporar la capacidad de reproducción de archivos en formato MP3. Queriendo ganar en esta carrera tecnológica, el consejero delegado de Apple decidió que la mejor manera de eclipsar a las otras compañías era asociarse con Motorola para crear un nuevo teléfono que pudiera reproducir música tan bien como lo hacían los iPod.

Como hemos visto ha sido muy grande el avance en cuanto a la calidad, tamaño, aplicaciones, y funciones que han sufrido los celulares a través del tiempo y si analizamos esto ha sucedido en tan solo 27 años son inimaginables los avances que nos esperan ya casi es posible el teléfono celular de Dick trace ya existe pero no se ha comercializado en forma masiva y para dentro de 50 años esperamos teléfonos implantados directamente en el cerebro.

Punto Digital RD nace en el año 2018 con la venta al por mayor y detalle de repuestos para celulares especialmente de la marca Apple. Pero es a partir de junio del 2020 donde nos nace la idea de llevar la empresa al cliente y esto lo hicimos con el único interés de resolver una necesidad que es la reparación a domicilio de los teléfonos celulares especialmente de la marca Apple

Es por esto que gracias a nuestros clientes en Punto Digital seguimos brindando la mejor experiencia de servicio a través de nuestros distintos métodos de reparación y de la calidad de nuestros productos, es por esto que seguimos innovando para llevar una grata experiencia al cliente.

1.3 Desarrollo de la idea de negocio.

Punto digital RD es una tienda de ventas de piezas y servicios online donde no solo podrás comprar las piezas, sino también solicitar la reparación de tu equipo a domicilio a través de nuestra aplicación móvil (app)

Nuestros productos y servicios están dirigidos a personas de entre 20 a 50 años de edad, tanto hombres como mujeres, que deseen resolver cualquier problema con su equipo móvil iPhone y a la vez puedan realizar sus compras de una forma sencilla y segura con precios asequibles y calidad garantizada.

La gran diferencia y el valor agregado que nuestra tienda aporta al mercado de reparación de equipos móviles es que el cliente tendrá la oportunidad de recibir la reparación de su teléfono sin tener que desplazarse a nuestra tienda y en cambio recibirá uno de nuestros técnicos altamente capacitados y con gran experiencia en el área de la reparación de equipos móviles de Apple iPhone.

También el contar con una página web con un personal disponible para aclarar cualquier inquietud o duda que puedan presentar nuestros usuarios.

Por otra parte los precios de los envíos de piezas tendrán un valor máximo de RD\$ 200 pesos en el distrito y RD\$ 300 al interior del país. El precio de la reparación a domicilio es de RD\$ 200 por el envío + el costo de la pieza (Reparaciones solo en el Distrito).les detallamos al cliente los precios de cada cosa.

El objetivo principal de nuestra tienda es brindar comodidad a nuestros clientes permitiéndoles resolver sus problemas a tan solo un click de distancia y que encuentren en nuestra página web todo lo que necesitan para la reparación de su equipo móvil iPhone.

Es nuestro compromiso es el de ofrecer a nuestros clientes un producto y servicio de la más alta calidad, también podrá decidir su método de pago, a través de nuestra página web, pagos contra entrega, transferencias bancarias, tarjetas débito o crédito

1.4 Buyer persona.

BUYER PERSONA

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--------------------------------|----|
| Team | PUNTO DIGITAL RD | Designed by | PUNTO DIGITAL RD | Date | Septiembre 2020 | Iteration | #1 |
| FOTO |  | COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS | <p>Le gusta estar conectado en todo momento, realizando actividades en su teléfono, chateando con amigos, realizando trabajos de la oficina y tomando fotografías para su página web. Es exigente a la hora de sacar el máximo provecho a su teléfono móvil.</p> | COMPORTAMIENTOS EXTERNOS | <p>Es una persona siempre pendiente a las nuevas tecnologías, también es una persona muy activa en las redes sociales, le gusta conversar con amigos sobre temas tecnológicos.</p> | NECESIDADES Y OBJETIVOS | |
| | | <p>Contar con la mejor tecnología y eficiencia en un teléfono móvil resolver cualquier inconveniente con su teléfono sin la necesidad de salir de casa y todo a un clic de distancia.</p> | | | | | |
| DATOS DEMOGRÁFICOS | | | | OTROS DATOS DE INTERES. AFICIONES,, USO DE TECNOLOGÍA, REDES SOCIALES | | | |
| <p>Personas con edades comprendidas entre 20 y 50 años Sexo: Masculino y femenino Nivel Académico: Estudiantes Universitarios, profesionales Ingresos: 30,000</p> | | | | <p>Le gusta mantenerse informado de los avances tecnológicos, realiza compras por internet, navega por las redes sociales Instagram y Facebook</p> | | | |

1.5 Propuesta de Valor.

El valor agregado de Punto digital RD, es que resuelve las necesidades del cliente sin que este tenga que salir de la comodidad de su hogar al momento de reparar su teléfono celular y que recibe de forma eficaz y de calidad nuestros productos y servicios de manera a domicilio.

Otro punto es que le permite al cliente tener acceso a información y cotización de sus pantallas o de cualquier otra pieza que necesiten reparar de sus equipos dándole una idea de qué cantidad de dinero necesitarían para reparar sus celulares y les permite pagar por transferencias o con tarjetas de crédito.

Como propuesta de valor hemos determinado que para incrementar la incidencia de nuestros clientes, ahora puedes confiar en la reparación de tu iPhone, cuando tu celular no funcione como tú quisieras. ¿Pantalla rota? ¿Daños de agua? ¿La batería ya no carga como antes? Nos especializamos en reparar todos los modelos de iPhone con los más altos estándares de calidad en nuestros productos y servicios técnicos.

Puedes estar seguro que los mejores técnicos en la industria repararán tu celular con repuestos de la más alta calidad. Para tu tranquilidad ofrecemos garantía en nuestras reparaciones.

PUNTO DIGITAL RD. Es una tienda virtual de servicios de reparación de celulares con un equipo de técnicos capacitados.

Punto Digital RD se ha preparado con tecnología de punta y técnicos con más de 5 años de experiencia, certificados por INFOTEP con el objetivo de brindarte el servicio más confiable y seguro en República Dominicana. Todos nuestros técnicos son capacitados con técnicas desarrolladas por Punto Digital RD.

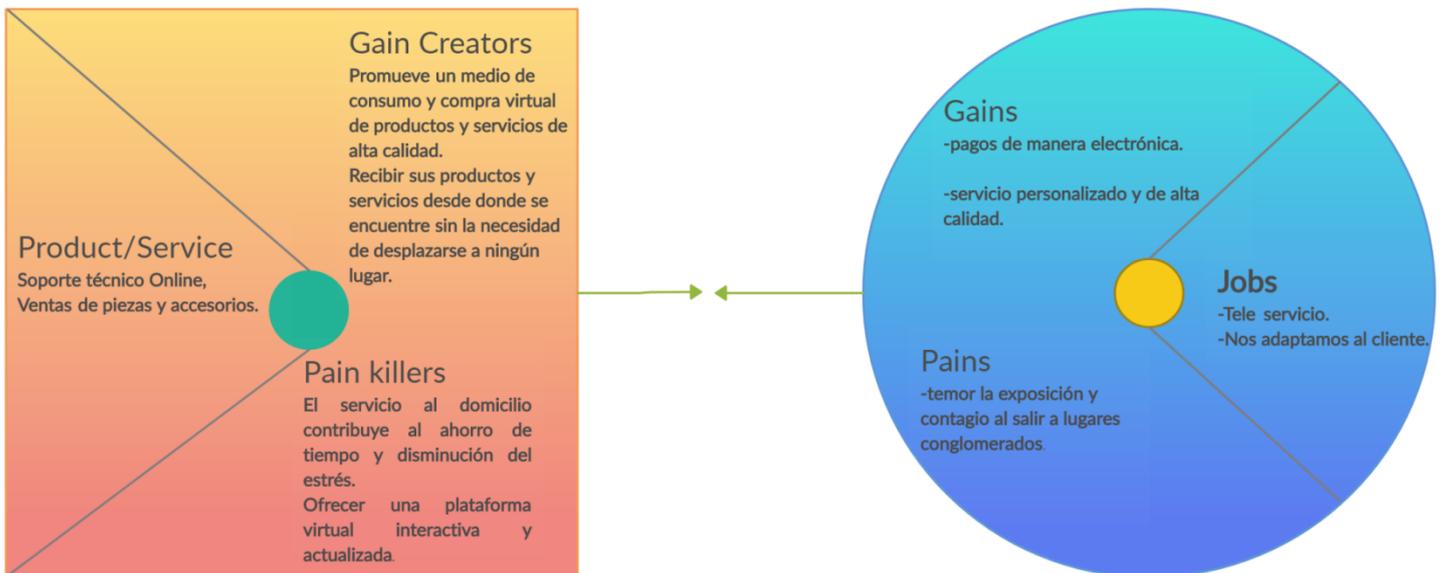
Costo de los servicios, precios competitivos que se adapta al presupuesto de nuestros clientes.

Contamos con un eficiente servicio de mensajería el cual es nuestro punto diferenciador porque el mismo es aprovechado para ofrecer soporte técnico al domicilio de nuestros clientes.

PROPUESTA DE VALOR

Product

Customer



1.6 Aspectos innovadores y diferenciadores del proyecto.

Nuestra idea de negocio, ha venido a satisfacer las necesidades y a brindar comodidad a los clientes y usuarios de la marca de teléfonos iPhone, haciendo posible que puedan adquirir las piezas para sus dispositivos y también el servicio de reparación a domicilio ahorrando en tiempo y dinero.

Brindando exclusividad a nuestros clientes ofreciendo un servicio especializado en el manejo de estos dispositivos lo cual brinda un mayor nivel de confianza en nuestros usuarios.

1.7. Técnica de ideación del proyecto.

La técnica de ideación de proyecto que decidimos utilizar fue la lluvia de ideas o (brainstorming), por la gran cantidad de opciones que puede brindar para la selección de una idea de negocio en la que esté todo el mundo de acuerdo y de ese modo iniciar con el proceso de desarrollo de la idea de negocio. En nuestro caso fue la selección de una tienda de ventas de piezas y servicios para la marca de teléfonos de Apple iPhone con el factor innovador de la reparación a domicilio.

Después de consultar en varias video llamadas y chats por varias ocasiones, decidimos ver las ventajas y desventajas de las propuestas que habíamos planteado decidiendo por fin llevar a cabo la de PUNTO DIGITAL RD, por la gran aceptación que podría tener una tienda de piezas y reparación que sea exclusiva para una marca y el aspecto innovador de llevar la reparación a domicilio.

1.8 Impacto del Proyecto y bienestar del usuario.

Punto Digital tiene un gran impacto positivo en lo social, económico y de salud, pues nos acogemos a los reglamentos del Estado de Emergencia por el cual atraviesa el país, con la reducción de personal y el cierre de algunas empresas debido a la propagación del Covic-19, es por esto que Punto Digital contribuye con las medidas de distanciamiento social ya que creamos un proyecto de negocio donde el cliente suplente su necesidad de reparar su teléfono celular desde la comodidad de su hogar.

Para nadie es un misterio que la mayoría de personas les resulta difícil salir a una tienda de reparación de celulares sin saber cuánto sería el costo del mismo, o sin saber qué tiempo se tome la reparación, es por esto que a través de nuestra página web y nuestras redes sociales les brindamos la información que necesite el cliente ya sea orientación acerca de alguna falla o cualquier problema que le esté dando su equipo o una cotización de este modo el cliente prepara su presupuesto desde su domicilio.

Esta es idea de negocios es innovadora ya que le brinda la comodidad al cliente, los ayuda a realizar su rutina diaria de manera normal ya que todo el proceso se estaría realizado de manera virtual y se concluiría con el servicio a domicilio. Es por esto que punto digital produce un efecto positivo a nivel medio ambiental ya que resuelve la necesidad de recibir el servicio sin que este tenga que gastar en combustible y en transporte, acatando todas las medidas de higiene, seguridad y cuidado. De este modo contribuimos a evitar la congestión de las calles, la reducción de emisiones de monóxido de carbono.

1.9 Validación del proyecto.

Qué problema resolvería.

Minimizar la situación de pandemia que estamos viviendo, servicio de preparación a domicilio, reducción de manera significativa del tiempo en espera para recibir el producto o servicio, el alto congestionamiento de la ciudad, menos emisiones de gases, inseguridad en las calles.

Persona que tiene el problema

Los jóvenes y adultos en edades comprendidas entre 20 a 50 años.

Solución

Para dar solución a la problemática, en nuestra tienda online ofrecemos la venta de piezas, accesorios y reparación exclusivas para teléfonos iPhone con servicio a domicilio, que le permitan a nuestros clientes desarrollar sus actividades sin la necesidad de desplazarse hasta una tienda física para obtener el servicio ahorrando en tiempo, dinero y esfuerzo.

El usuario de nuestra plataforma puede consultar con nosotros cual es el problema que presenta el equipo y mediante nuestro grupo de técnicos expertos, brindar el diagnóstico lo más preciso posible. También mediante nuestra página web puede colocar su dirección para las entregas si realiza algunas compras. El usuario debe realizar sus pagos vía nuestra página web también mediante transferencia bancaria, más su número telefónico para que así se le pueda apartar una cita para la posterior visita de nuestro técnico. Esto es de gran importancia para cumplir con nuestra propuesta de valor y de ese modo lograr la fidelización de nuestros clientes.



Preguntas de la investigación

¿Consideras importante una tienda de reparación solo para iPhone?

¿Le gustaría una tienda online de piezas para iPhone?

¿Considera como importante la reparación de su teléfono móvil a domicilio?

¿Pagaría más por el servicio de reparación a domicilio?

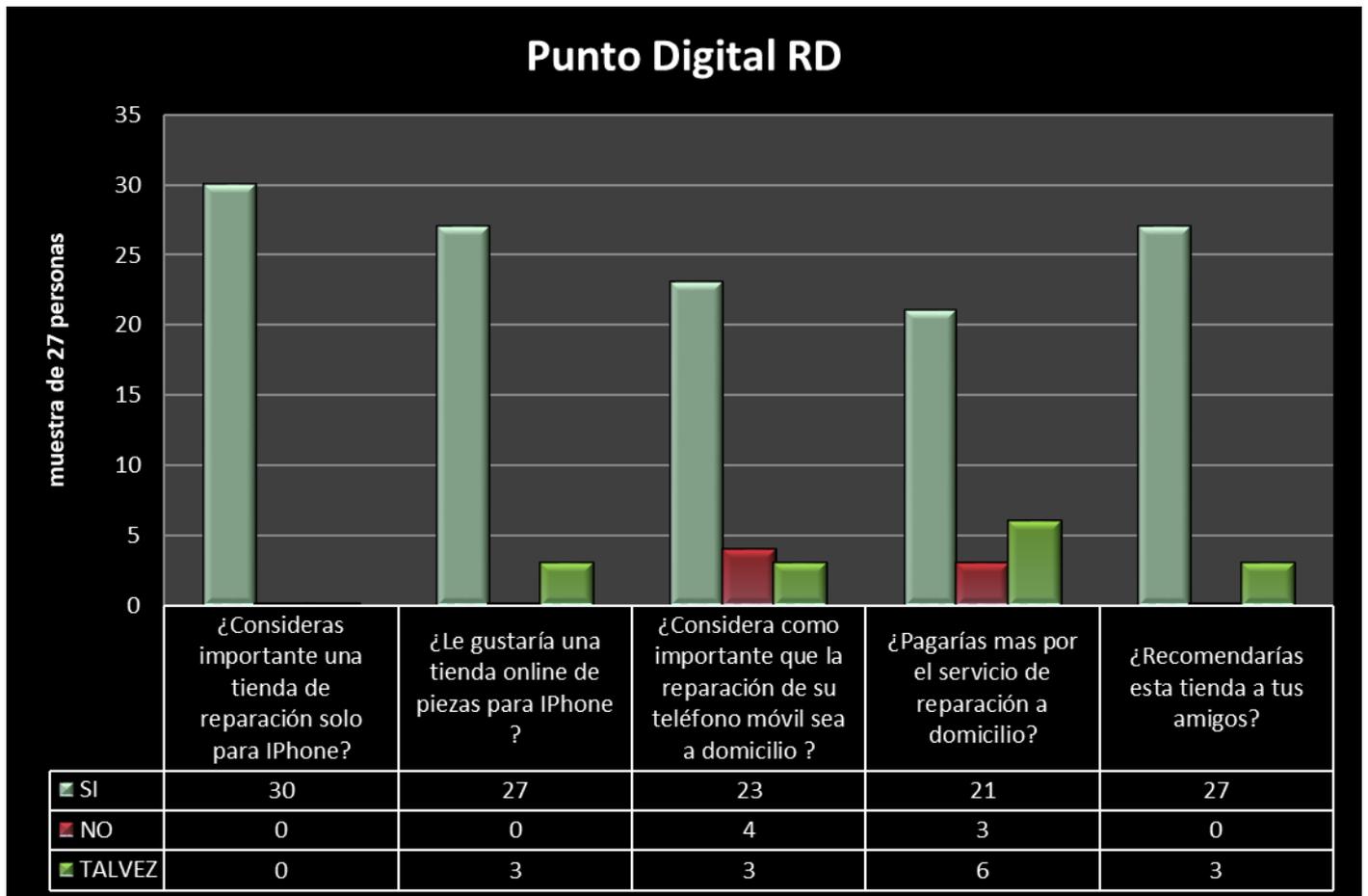
¿Recomendarías esta tienda a tus amigos?

Resumen y aprendizaje.

Se realizó una encuesta a una población de 30 personas arrojando el siguiente resultado:

| Preguntas de investigación | SI | NO | TAL VEZ |
|--|----|----|---------|
| ¿Consideras importante una tienda de reparación solo para iPhone? | 27 | 0 | 0 |
| ¿Le gustaría una tienda online de piezas para iPhone? | 25 | 0 | 3 |
| ¿Considera como importante la reparación de su teléfono móvil a domicilio? | 22 | 2 | 3 |
| ¿Pagaría más por el servicio de reparación a domicilio? | 19 | 03 | 05 |
| ¿Recomendarías esta tienda a tus amigos? | 26 | 0 | 01 |

Gráfico de encuesta



1.10 Análisis del entorno PEST.

POLITICO

Dentro de las estrategias a tomar en cuenta esta reestructuración macroeconómica del país, a través de las distintas políticas que fomentan la reintegración de las pequeñas empresas afectadas luego de la declaración del estado de emergencia, Punto digital continuo laborando de manera digital y concluyendo el servicio a domicilio.

Beneficiándonos de las distintas políticas dictadas por el gobierno en ayuda a las MIPIMES como participantes en la actividad de comercialización con el exterior con la importación de nuestra mercancía. por eso según los decretos dictados por el gobierno recibimos la ayuda del programa de asistencia al trabajador independiente "PA TI" dado que cumplimos con los requisitos establecidos por el gobierno.

ECONOMICO

Cambio en la tasa del dólar: tendremos más competencia e inflación. La devaluación de nuestra moneda frente al dólar ha aumentado el precio de las piezas importadas del exterior.

Se augura una recesión económica, que, según el Banco Central, disminuirá los ingresos fiscales, lo cual puede afectar de manera indirecta las nuevas empresas, con las cargas tributarias vigentes.

Las políticas fiscales no cuentan con flexibilización para situaciones de recesión económica como la que se avecina a causa del covid-19.

PEST

Tendencia a preferir productos y servicios de alta tecnología, impulsada por el uso de la tecnología en los aspectos productivos de la sociedad. de hábitos de compras presenciales por el virtual y a través de dispositivos móviles.

Cambios en el estilo de vida de la sociedad en la actualidad, a causa de la crisis sanitaria generada por el covid-19.

El nivel educativo puede influir significativamente en el manejo de la tecnología y la disciplina del consumidor.

uso a internet y la velocidad de navegación.

La compatibilidad de las aplicaciones y páginas web a múltiples dispositivos, de modo que el consumidor pueda acceder desde el que considere más conveniente.

SOCIAL

TECNOLOGICO

CAPITULO II - PLAN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE EMPREDIMIENTO EN LINEA

2.1. Diseño del plan estratégico del negocio

2.1.1. Declaración de la filosofía institucional: Misión, Visión, Valores de la empresa

Misión:

Ofrecer piezas y servicios para la reparación de teléfonos móviles iPhone de la mayor calidad, satisfaciendo las más altas exigencias supliendo las necesidades de nuestros clientes a través de un soporte técnico personalizado.

Visión:

Convertirnos en el punto de referencia en el mercado de la reparación de teléfonos iPhone a nivel nacional, por la exclusividad de nuestros productos y servicios.

Valores:

Responsabilidad.

Nos caracterizamos por brindar un servicio de primera calidad cumpliendo con los plazos establecidos.

Transparencia.

Nuestros procesos cuentan con el permanente seguimiento de nuestros clientes y colaboradores brindando la confianza necesaria al momento de contratar nuestros servicios.

Disponibilidad al cambio.

Somos una empresa innovadora que siempre está actualizada a los últimos cambios del mercado de la tecnología, de ese modo ofrecemos productos y servicios que estén alineados a las nuevas tendencias.

Puntualidad.

Para Punto digital RD la puntualidad es un valor fundamental que permite el crecimiento de la confianza de nuestros clientes y por ende su fidelización.

Integridad.

Somos una empresa basada en principios los cuales rigen nuestro modo de trabajar, donde el cliente es la parte más importante y puede confiar de manera absoluta en que el producto o servicio ofrecido por nosotros es el que más le conviene.

2.2.2. Modelo de negocio Canva



2.2.3. Objetivos generales y específicos

Generales

Brindar un servicio de calidad en nuestras reparaciones y mantenimiento de los teléfonos móviles de la marca iPhone y convertirnos en una de las principales tiendas virtuales en ofrecer los mejores productos y servicios.

Específicos

Mejorar el desempeño del servicio de reparación de los equipos celulares para optimizar clientes que promuevan y den referencia de nuestros productos y servicios.

Contar con un sistema que permita el monitoreo y control de las actividades al personal técnico.

Establecernos como la principal propuesta online para conseguir los mejores productos y servicios sin la necesidad que el cliente tenga que desplazarse de donde se encuentre.

Ofrecer productos y servicios de la más alta calidad que nuestros clientes puedan conseguir en el mercado las 24hrs.

2.2.4 Ventajas competitivas del proyecto

-Dentro de nuestras ventajas competitivas esta ser una Tienda virtual que satisface las necesidades y gusto por la calidad y el estilo de vida versátil, estilo minimalista con la intención de crear sensaciones únicas al público, generando interés de adquirir nuestros productos y servicios.

-También, nos destacamos por tener un Capital humano con un alto grado de preparación profesional para el manejo estratégico y gerencial, que mantiene la fluidez organizacional al nivel de la estructura administrativa.

-Recursos innovadores: contamos con tecnologías de punta que nos facilita un alto desempeño de las actividades técnico programado, ya que poseemos un departamento de investigación y desarrollo actualizado.

-Productos y servicios de alta calidad.

2.3 Análisis FODA

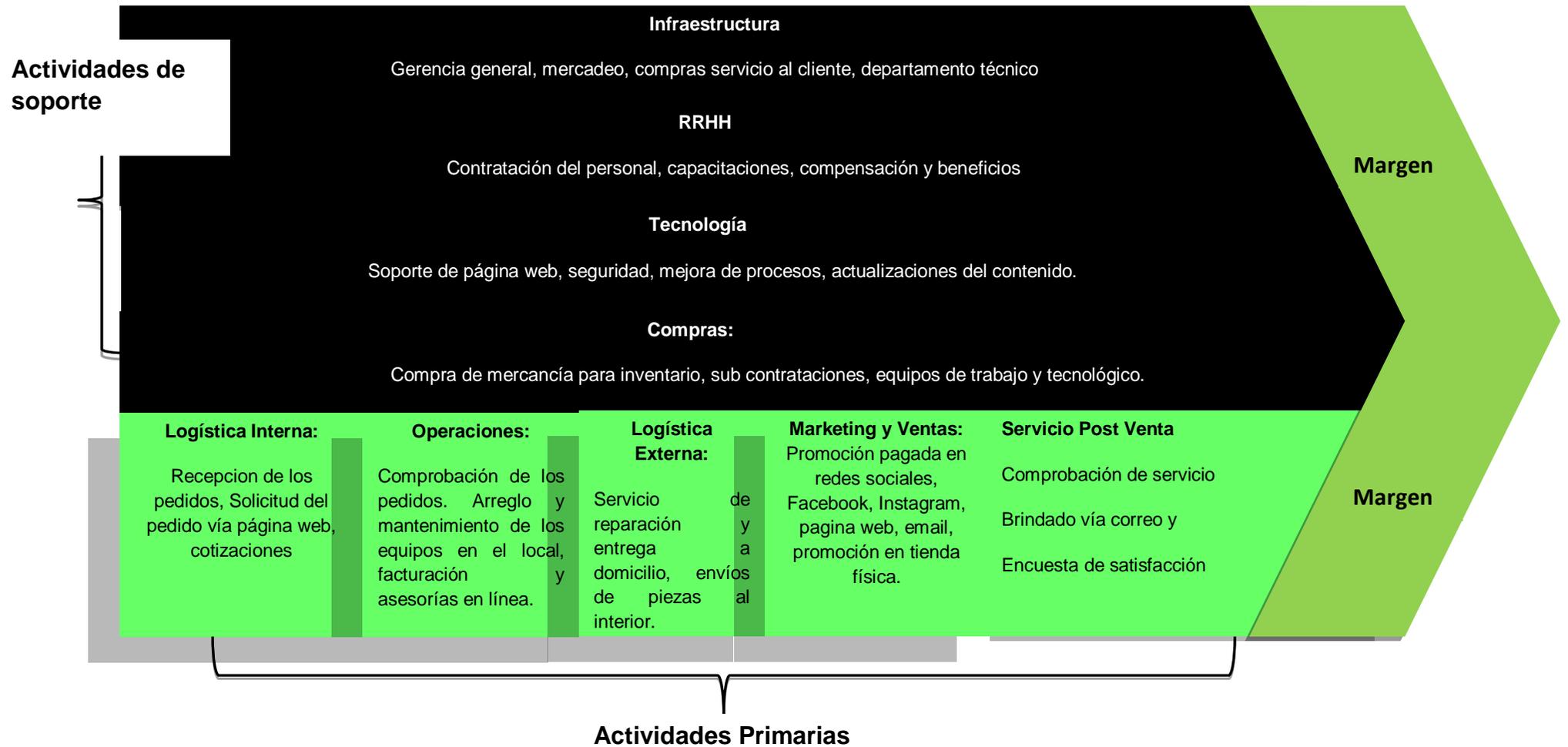


2.4 Mercado meta

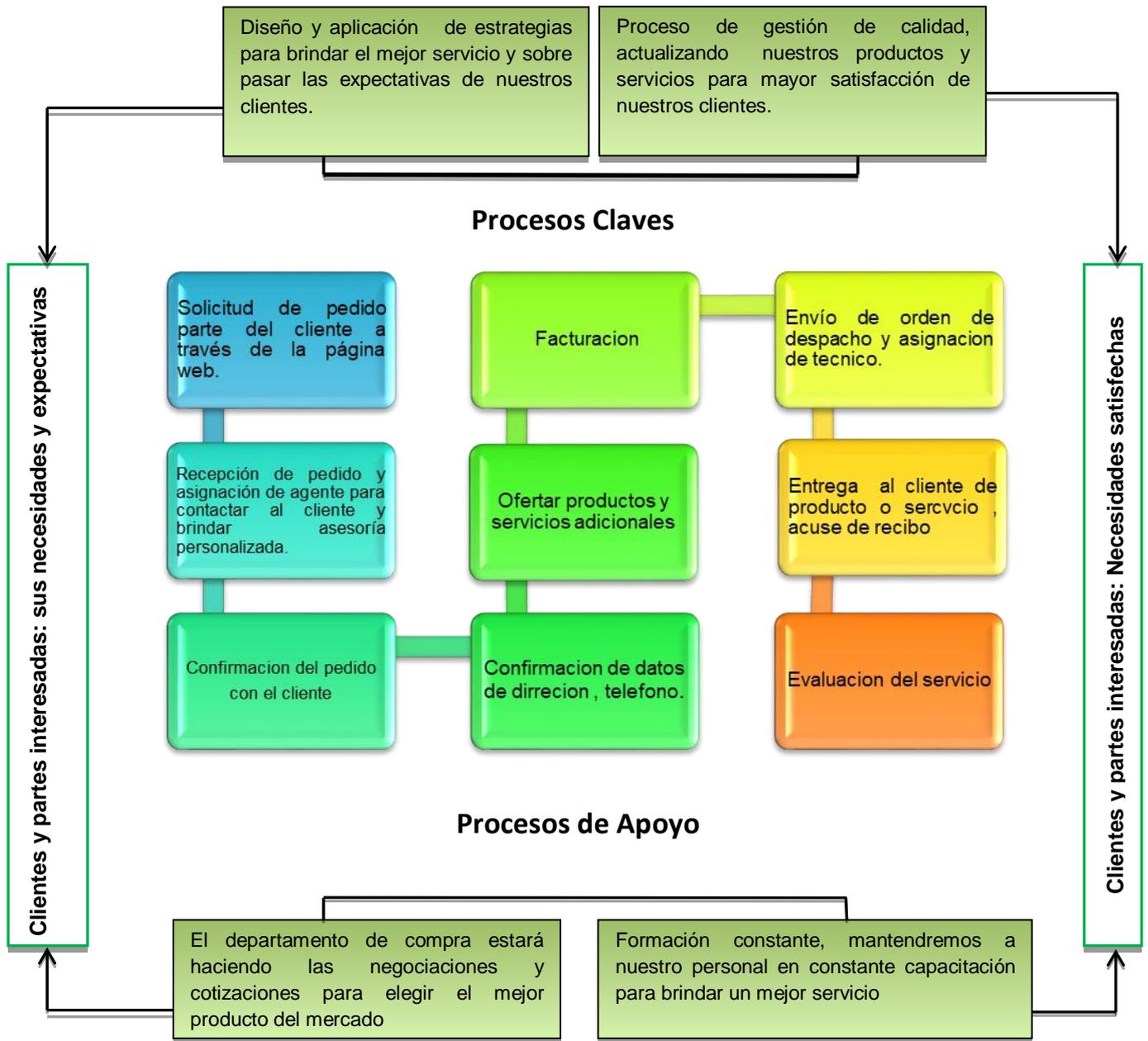
Nuestro mercado meta es aquel tipo de público que utiliza los teléfonos celulares iPhone de la marca Apple, un público que le guste estar a la vanguardia de la tecnología que utilice sus celulares todo el tiempo, que le guste navegar en las distintas redes sociales y páginas web.

Estamos orientados hacia un público tanto femenino como masculino con un rango de edad de 20 a 50 años, estudiantes universitarios y profesionales que se manejen la mayor parte del tiempo de manera digital ya sea conectado con los amigos en las redes sociales o que trabaje de manera online, que realice compras por internet que sea exigente a la hora de sacar el mayor provecho a sus teléfonos celulares, aquel cliente que cuestiones de tiempo o comodidad prefiera un servicio a domicilio a la hora de necesitar cualquier tipo de reparación en tu teléfono móvil iPhone.

2.5. Cadena de valor y mapa de proceso



Mapa de procesos



2.5.1 definición de procesos: interno, de apoyo y clave

Procesos Estratégicos:

Diseño y aplicación de estrategias para brindar el mejor servicio y sobre pasar las expectativas de nuestros clientes.

Proceso de gestión de calidad, actualizando nuestros productos y servicios para mayor satisfacción de nuestros clientes.

Procesos Claves

Solicitud: En este el cliente accede a nuestra página web y solicita la compra de piezas y accesorios para los teléfonos móviles disponibles.

Recepción del pedido: En esta etapa recibe una alerta uno de los agentes de servicio, quienes proceden a validar con el cliente la solicitud de compra.

Confirmación del pedido con el cliente: El cliente confirma la compra por medio a la página web.

Confirmación datos de entrega: El cliente validara que los datos de entrega estén correctos, pudiendo editarlos en caso de que exista algún error.

Oferta de productos y servicios adicionales: Visualización de banner ofertando productos y servicios relacionados a la compra del cliente.

Facturación: El cliente realiza el pago vía tarjeta de débito o crédito por medio a la pasarela de pago de la página web o por vía de transferencia.

Envío de orden de despacho y asignación de técnico: quienes colocan la misma en la cola de entregas y se asigna a un técnico al domicilio.

Entrega de mercancía: Se le entrega la mercancía al cliente en la dirección indicada por este. Cliente firma acuse de recibo.

Evaluación del servicio: Se envía una encuesta de satisfacción al email con el que el cliente está registrado en la página.

Procesos de apoyo:

El departamento de compra estará haciendo las negociaciones y cotizaciones para elegir el mejor producto del mercado.

Formación constante, mantendremos a nuestro personal en constante capacitación para brindar un mejor servicio

Para ofrecer un buen servicio, nuestro objetivo será la prestación del servicio/satisfacción del cliente externo de la organización.

Los pasos que seguiremos para adoptar un enfoque basado en procesos son: Constituir un equipo de trabajo con capacitación adecuada y analizar los objetivos y actividades de la organización. Identificar los procesos, clasificarlos y elaborar el mapa de procesos, determinar los factores clave para la organización.

Nuestro Procesos de soporte o de apoyo se está entrelazados con el departamento de compra y el departamento de formación y RRHH ya que este es de suma importancia para nuestra organización.

Diseño de la infraestructura de la empresa: Gerencia general, Mercadeo, compras, servicio al cliente, tecnología y soporte técnico.

Capacitación: Nuestros colaboradores deberán de capacitarse de manera recurrente sobre las últimas técnicas en la reparación de equipos móviles iPhone, de ese modo brindamos un servicio acorde con los últimos cambios

Contratación del personal: Se publicaran las vacantes en nuestra página web y sitios de reclutamiento de personal.

Tecnológico: Hacer la página web más intuitiva y de fácil uso, Seguridad de la página web Mejora de procesos, Actualizaciones de la página web.

Suplidores: Evaluación y selección de suplidores que mantengan regularmente la calidad de los productos y servicios solicitados, mejores precios y menor tiempo de entrega.

Compra de bienes y servicios: Estandarizar los lineamientos a seguir para adquirir oportunamente los bienes y servicios garantizando la transparencia, calidad y eficiencia de los productos como: Pantallas, Housing, cover, Flex de audio, Flex de carga, cámaras, baterías, reemplazo de cristales, protector de pantalla, botón home.

2.5.2. Recurso físico

Estructura Física:

Punto Digital RD, a pesar de ser una tienda virtual también es tienda física, contamos con un local ubicado en la zona Oriental en dichas oficinas nuestros técnicos almacenan los materiales y equipos que utilizan para la reparación de los teléfonos móviles de nuestros clientes.

En esas oficinas contamos con 2 computadoras, Maquinarias y herramientas para reparación de celulares, 1 teléfono fijo, 6 celulares, dos vitrinas, 5 sillas, 2 televisores, 2 tramos, 2 escritorios y un pequeño almacén con las mercancías para brindar el servicio.

Suministros y servicios externos:

Dentro de los suministros y/o materiales de oficina utilizados en Punto Digital se encuentran resmas de papel, impresoras para las facturas que se llevaran a los clientes que se contactan para dar el servicio a domicilio también para aquellos que acuden a la tienda de manera física, papel para impresión de

nóminas de nuestros empleados, tinta para impresora, lapiceros, alcohol y gel Antibacterial.

Seguro Médico:

Cada empleado de Punto Digital RD cuenta con seguro médico de ARS Humano y ARS Amor y Paz ASEMAP.

Seguro Multirriesgo:

Punto Digital cuenta con un seguro para cubrir los riesgos de incendios, catástrofes naturales, explosión, colapso y Transito de la mercancía.

Servicios de Telecomunicación:

Nuestros servicios telefónicos e internet ilimitado es contratado a través de la compañía de comunicaciones CLARO para de ese modo brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Servicio de Mantenimiento:

Punto Digital cuenta con un servicio el cual da mantenimiento a nuestros equipos como aires acondicionados, equipos de transporte utilizados por nuestros técnicos para dar servicios a domicilio y a las máquinas y equipos de reparación.

2.6-Plan operativo de su proyecto.

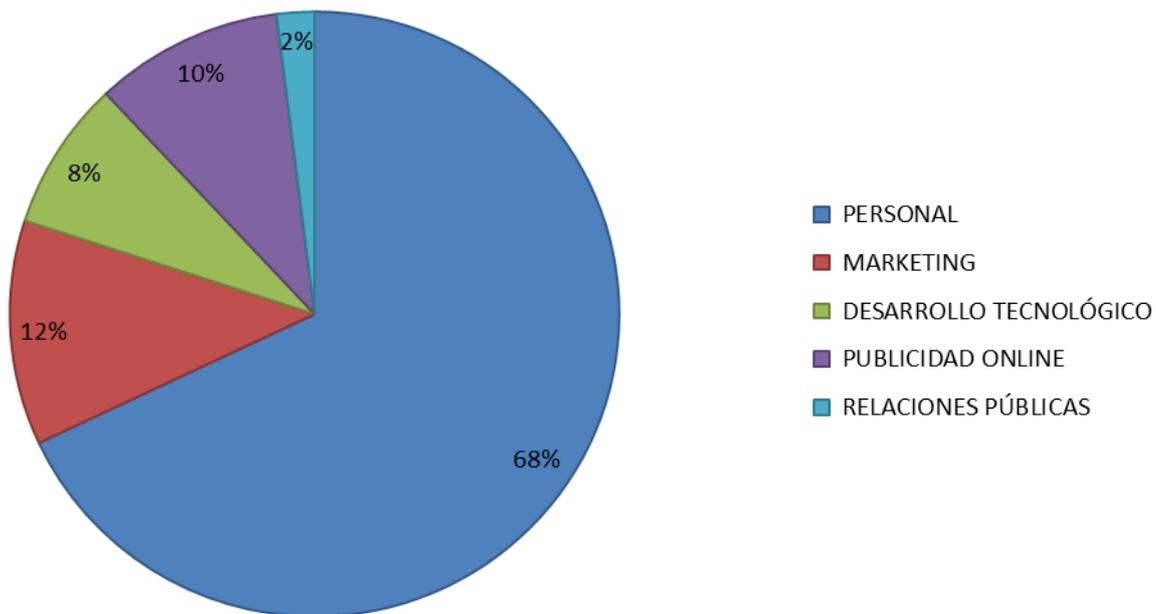
| No. | Objetivos | Metas | Actividades | Recursos | Finanzas | Ejecución | Responsables | Colaboradores |
|-----|--|---|--|---|-------------------|-------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Ser el punto de referencia como principal proveedor de piezas y servicios para la reparación de teléfonos iPhone de la marca Apple | Atraer nuevos clientes y fidelizar clientes. | Publicar ofertas de nuestros equipos y servicios en nuestra página web y redes sociales. | Monetarios Capital Humanos | RD\$20,000 | Enero-Febrero | Gerente general y gerente de Marketing. | Diseñador web |
| 2 | Posicionar la empresa en medios digitales. | Establecer una relación cercana con los clientes, aumentando el número de seguidores. | Actualizar nuestro catálogo semanal o mensual. Dar respuestas a las inquietudes de los usuarios a la mayor brevedad. | Capital Humano. Material Monetarios | RD\$25,000 | Marzo-Abril | Gerente general y publicidad mercadotecnia. | Personal de publicidad y mercadeo |
| 3 | Ser la tienda principal a nivel nacional de manera que cuando un cliente piense en iPhone piense automáticamente en punto digital. | Establecernos en el mercado nacional como tienda exclusiva de repuestos de iPhone. | Crear encuestas 1 vez por mes para conocer las opiniones de nuestros clientes y saber sus necesidades. | Monetarios Materiales. Capital Humano | RD\$50,000 | Mayo-agosto | Gerente general Gerentes de tienda, Gerente de Marketing | Personal de mercadeo |
| 4 | Aumentar nuestras ventas a un 20% | Captar nuevos clientes con herramientas digitales. | Responder de manera rápida los Dm de las redes sociales y nuestra página web. | Capital Humano Materiales monetario | RD\$50,000 | Septiembre- Octubre | Gerente general, encargados de los distintos departamentos. | Todo el personal |
| 5 | Presentar nuestras ofertas a nuevos clientes por medio a la página web de la empresa como en las redes sociales. | Que la mayor cantidad de clientes conozcan nuestra página web. | Mantener a nuestros clientes actualizados de las últimas mercancías que tengamos disponibles. | Monetarios Materiales Capital Humano | RD\$60,000 | Noviembre- Diciembre | Gerente general, gerente de marketing | Todo el personal |

2.6.1. Plan y presupuesto de marketing

| RESUMEN DE PRESUPUESTO DE MARKETING | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| % DE INVERSIÓN POR CATEGORÍA | PRESUPUESTO GENERAL | | 1er. TRIMESTRE | 2do. TRIMESTRE | 3er. TRIMESTRE | 4to. TRIMESTRE | |
| | INVERSIÓN ECONÓMICA | % INVERSIÓN | INVERSIÓN PAUTADA | INVERSIÓN PAUTADA | INVERSIÓN PAUTADA | INVERSIÓN PAUTADA | |
| PERSONAL | | \$390,000 | 100% | \$142,800 | \$82,334 | \$82,334 | \$82,334 |
| Sueldos | 68% | \$315,900 | 81% | \$120,000 | \$65,300 | \$65,300 | \$65,300 |
| Sub-contrataciones | | \$27,300 | 7% | \$8,000 | \$6,434 | \$6,434 | \$6,434 |
| Equipos y recursos | | \$46,800 | 12% | \$14,800 | \$10,600 | \$10,600 | \$10,600 |
| MARKETING | | | \$100,000 | 100% | \$42,000 | \$19,300 | \$19,300 |
| Investigaciones de mercado | 12% | \$45,000 | 45% | \$18,000 | \$9,000 | \$9,000 | \$9,000 |
| Gestión de redes sociales | | \$55,000 | 55% | \$24,000 | \$10,300 | \$10,300 | \$10,300 |
| DESARROLLO TECNOLÓGICO | | \$37,000 | 100% | \$20,920 | \$5,493 | \$5,493 | \$5,493 |
| Mantenimiento página web | 8% | \$10,000 | 20% | \$5,200 | \$1,733 | \$1,733 | \$1,733 |
| Desarrollo página web | | \$25,200 | 70% | \$15,000 | \$3,400 | \$3,400 | \$3,400 |
| Hosting y dominios | | \$1,800 | 3% | \$720 | \$360 | \$360 | \$360 |
| PUBLICIDAD ONLINE | | \$70,000 | 100% | \$20,000 | \$10,333 | \$10,333 | \$10,333 |
| Promoción para lanzamientos | 10% | \$21,000 | 30% | \$8,000 | \$4,333 | \$4,333 | \$4,333 |
| Ventas online | | \$49,000 | 70% | \$12,000 | \$6,000 | \$6,000 | \$6,000 |
| RELACIONES PÚBLICAS | | \$25,500 | 100% | \$25,500 | \$ - | \$ - | \$ - |
| Evento presencial 1er. Trim. | 2% | \$25,500 | 100% | \$25,500 | \$ - | \$ - | \$ - |
| | | | | | | | |
| | 100% | \$622,500 | | | | | |

| RESUMEN DE PRESUPUESTO | | |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------|
| | % DE PRESUPUESTO | PRESUPUESTO |
| <u>PERSONAL</u> | 68% | \$390,000 |
| <u>MARKETING</u> | 12% | \$100,000 |
| <u>DESARROLLO TECNOLÓGICO</u> | 8% | \$37,000 |
| <u>PUBLICIDAD ONLINE</u> | 10% | \$70,000 |
| <u>RELACIONES PÚBLICAS</u> | 2% | \$25,500 |
| | 100% | \$622,500 |

RESUMEN DE PRESUPUESTO % DE PRESUPUESTO



6.2 Estrategia de precio

En punto digital RD utilizaremos dos estrategias de precios, las cuales son:

Estrategia de precios basado en el costo: Esta estrategia busca garantizar los ingresos, fijando un porcentaje de ganancia al costo del producto, lo que nos permitirá cumplir los costos y generar niveles de ganancia acorde a la proyección planificada.

Estrategia de precios psicológico: Esta nos permitirá aumentar el volumen de ventas por medio a la fijación de precios estratégicos, aumentando el atractivo del producto, logrando influir en la decisión de compra del cliente.

Línea de productos



**PANTALLA COMPLETA IPHONE
6/6S/6S PLUS**



FLEX DE AUDIO TODOS IPHONE



**PANTALLA COMPLETA IPHONE
X/XS/XS MAX**



**PANTALLA 11/ 11 PRO /11 PRO
MAX**



BATERIAS DE IPHONE 6/6S/6PLUS/7/7plus



BATERIAS DE IPHONE X



HOUSING IPHONE 6/6S/6PLUS



HOUSING IPHONE 7/7 plus



HOUSING IPHONE 8/8PLUS



HOUSING IPHONE X/XR



**PROTECTORES DE PANTALLA
TODOS LOS IPHONE**



COVERS TODOS LOS IPHONE

2.6.3 Estrategia de distribución

El canal de distribución que utilizaremos será el directo, ya que la mercancía recorre un camino más corto, permitiéndonos vender directamente al consumidor final.

La estrategia de distribución que usaremos será la selectiva, ya que nos permite limitar la zona de distribución del producto y afianza nuestra marca, al tiempo que facilita la logística y plazos de entrega de los productos a los clientes.

De manera resumida, estos son los pasos que se siguen en el proceso de distribución: Cuando se realiza una venta, se procede a la preparación del paquete, que será una caja con protección contra golpes donde se introducen las piezas o accesorios adquiridas por el cliente.

Se entrega a mensajería, quienes se encargan de hacerlo llegar al domicilio del cliente y en caso de reparación se procede a realizarla en caso de que la reparación sea más complicada de lo normal y se necesiten herramientas más especializadas el técnico mensajero entregara al cliente y acuse de recibo firmado y sellado por el al cliente para llevar el equipo a las instalaciones y realizar el trabajo, esto tendrá una duración máxima de 24 horas. en caso de no ser posible se le dará al cliente una respuesta o solución viable.

2.6.4. Estrategia y proyección de ventas

La estrategia de ventas de Punto Digital RD está basada en la publicidad para dar a conocer nuestra empresa la misma se hace a través del ofrecimiento de nuestros servicios y productos con lo cual realizamos un estimado de lo que tenemos pautado generara la tienda.

Dentro de las mismas están las siguientes:

- Implementar Cross selling, Ofertar productos en relación al artículo principal adquirido.
- Crearemos códigos de clientes donde la persona que adquiera productos con el código de otro cliente ambos recibirán descuentos en los productos adquiridos, de ese modo podemos obtener información de los clientes para ofrecer futuras ofertas.
- El cliente que adquiera nuestros servicios a domicilio durante los primero 15 días de apertura el mismo no tendrá costo alguno.
- Durante el primer mes tendremos especiales significativos en los precios de nuestros productos y servicios y se le estará regalando un protector de pantalla de acuerdo al modelo del equipo que se vaya a reparar.

Una vez por mes se realizarán campañas con distintos modos al cliente en función de:

Descuentos significativos en cada artículo comprado al por mayor. Se le hará al cliente con un descuento especial a partir de 5 artículos de la misma categoría o iguales que sean adquiridos por compra así el monto de descuento aumentara en función del número de artículos comprados.

Descuentos por fidelidad.

Se le otorgara al cliente un descuento especial de una cantidad estipulada en función del número de compras realizadas. Se estipulará un periodo de tiempo y unas condiciones de compra para poder recibir dicho descuento.

Para calcular la proyección de ventas, primero debemos conocer nuestro punto de equilibrio, que equivale a los costos fijos y variables que ascienden a RD\$125,500, donde se contemplan el alquiler, electricidad, gastos de oficina y nómina.

Para lograr el punto de equilibrio, nuestras ventas deben superar los gastos planteados anteriormente, por lo que en nuestra proyección contemplamos obtener un margen de ganancias de 65% por encima de los gastos. El 65% de 125,500 equivale a 81,575, por lo que para alcanzar este margen es necesario realizar ventas mínimas por un monto de 207,075 pesos mensuales, lo cual, según nuestra proyección de ventas, lograremos en el primer mes.

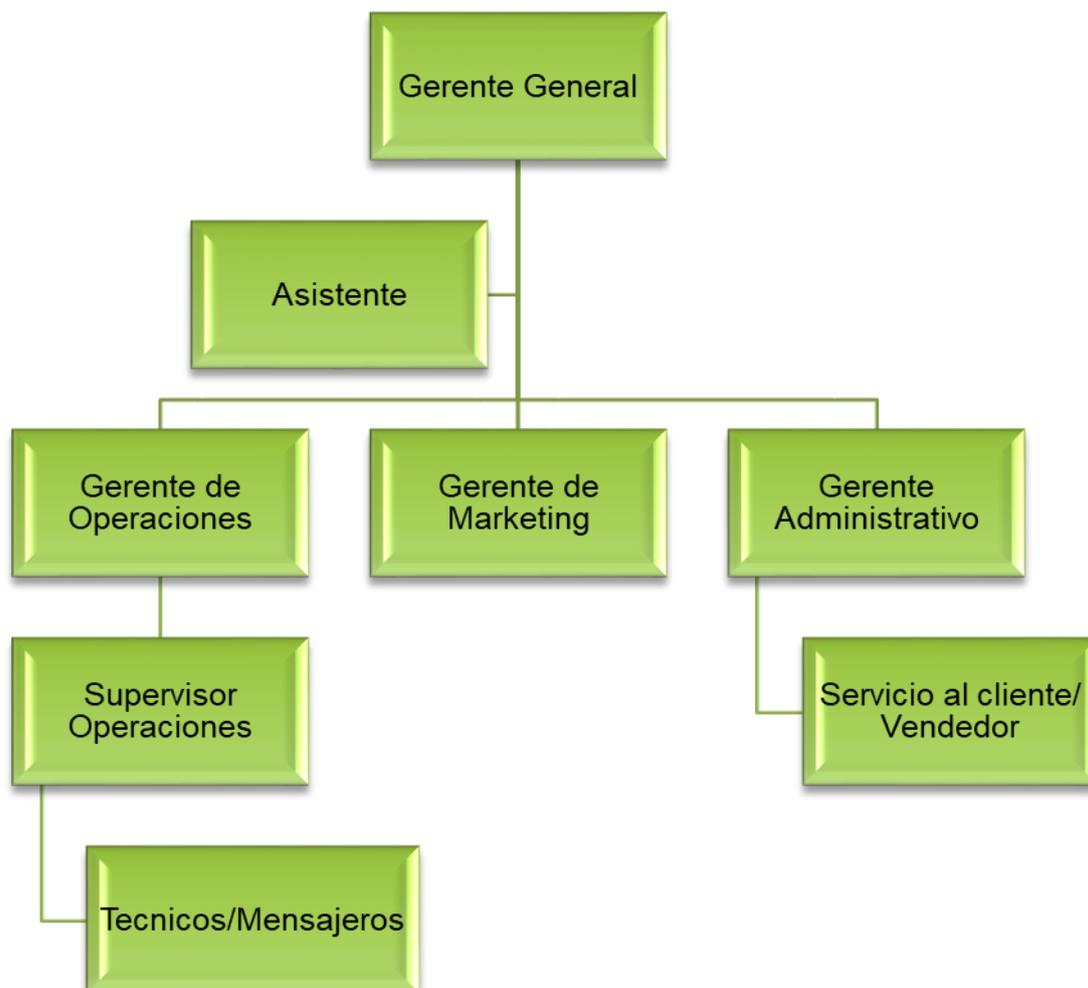
| Meses | Ventas |
|--------------|---------------------|
| Enero | \$ 275,000 |
| Febrero | \$ 410,000 |
| Marzo | \$ 450,000 |
| Abril | \$ 475,000 |
| Mayo | \$ 510,000 |
| Junio | \$ 570,010 |
| Julio | \$ 680,000 |
| Agosto | \$ 640,000 |
| Septiembre | \$ 762,800 |
| Octubre | \$ 790,000 |
| Noviembre | \$ 730,000 |
| Diciembre | \$ 800,000 |
| Total | \$ 7,092,810 |



2.6.5 Estructura Organizativa

En punto digital contamos con un organigrama en el cual se visualiza de manera muy útil clara y rápida los roles de nuestros colaboradores. Punto digital RD cuenta con un organigrama que representa los niveles de manera jerárquicas de nuestra institución de este modo nuestros colaboradores tendrán conocimiento de a quién dirigirse en todo momento, esto servirá no solo a nuestros empleados sino también a clientes y proveedores para saber quién es responsable de cada área sin la necesidad de comunicarse con la persona equivocada ahorrando en tiempo y esfuerzo.

Nuestra estructura organizacional está conformada por un gerente general, que lidera la empresa y tres gerentes de área que tienen a su cargo el desempeño de sus departamentos y el personal a su cargo.



| Puesto | Tarea y funciones a desarrollar | Competencias de la persona |
|--|---|---|
| Gerente General | Definir objetivos para marcar el rumbo de la organización. Organizar los recursos de la entidad Estudiar los diferentes asuntos financieros, marketing y administrativos. | <ul style="list-style-type: none"> • Lic. en Administración de empresas. • Master en alta gerencia. |
| Asistente de dirección general. | Soporte en la planeación de las actividades de la empresa. Gestionar agenda. Llevar minuta de reuniones | <ul style="list-style-type: none"> • Lic. Administración de empresas • Manejo de paquete office • Redacción |
| Gerente de Operaciones | Desarrollar proyectos estratégicos que vayan acorde a los objetivos de la empresa Realizar observaciones y definir instrucciones precisas que generen valor en cada uno de los procesos. | <ul style="list-style-type: none"> • Lic. en administración, ingeniería industrial. |
| Gerente Administrativo | Organizar los recursos humanos, gestionar pago de nóminas administración del capital humano. | <ul style="list-style-type: none"> • Lic. en Administración de empresas, contabilidad |
| Gerente de Marketing | Diseñar los planes de marketing de la empresa. Diseñar y Coordinar las promociones. Monitorear impacto de publicidad Gestionar presupuesto de marketing | <ul style="list-style-type: none"> • Lic. Mercadotecnia |
| Supervisor de operaciones | Coordinar con su jefe inmediato, la programación, dirección y coordinación del plan operativo. | <ul style="list-style-type: none"> • Lic. Administración de empresa. psicología industrial |
| Servicio al cliente / vendedor | Dar soporte a clientes y asesoría. Ofertar los productos y servicios a clientes validar datos del cliente completar los procesos de ventas Gestionar los pedidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Estudiante de mercadeo, contabilidad, administración. |
| Mensajeros / Técnicos | Entrega de mercancías y la reparación de equipos Móviles iPhone | <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Técnico en reparación de equipos móviles • Licencia de conducir • Motor Propio |

En la conformación de la estructura organizacional de Punto Digital algunas posiciones desempeñaran dos funciones como son el caso de los mensajeros que a la vez tienen la función de técnicos y el personal de servicio al cliente también desempeña la función de vendedor entendemos que nuestro personal reúne las competencias necesarias para desempeñar funciones dobles. Esto se realizara mientras tanto nuestra empresa alcanza los objetivos establecidos, más adelante está en nuestros planes colocar a nuestros colaboradores en las

posiciones correspondientes de acuerdo a sus preparación académica para que se desarrollen en sus áreas profesionales específicas.

2.7. Plan financiero

La información económica de la tienda Punto Digital RD, está contenida en el plan financiero, el cual nos permite hacer un análisis objetivo acerca de la realidad de la empresa en términos económicos.

En nuestro plan no se proyectan financiamientos externos, por lo menos en nuestro primer año de operaciones, ya que los inversionistas están en disposición de aportar inyección de capital extra, en caso que la demanda desborde nuestra capacidad para suplir a los consumidores, teniendo que contratar más personal, adquirir equipos o mejorar la plataforma tecnológica.

Con el análisis del plan financiero podremos determinar si la empresa está generando beneficios o si los gastos son superiores a los ingresos que genera nuestra actividad comercial, con la finalidad de conocer la viabilidad del proyecto.

El plan financiero de nuestro proyecto Punto Digital RD comprende el flujo de caja o presupuesto de gastos, el balance general, el estado de ganancias o pérdidas, el Valor Actual Neto del proyecto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el ROI.

Los ingresos y gastos de Punto Digital RD en su primer año de operaciones, están incluidos en el estado de ganancias o pérdidas, el cual recopila informaciones acerca de los costos operativos y gastos fijos de la empresa en el periodo de ejercicio de la actividad comercial.

| Punto Digital RD. | |
|--|--------------------|
| Estado de Ganancias y Perdidas | |
| Ingresos operativos | |
| Ventas de repuestos al por mayor | \$5,330,000 |
| Ingresos por reparación a domicilio | \$1,762,810 |
| Ingresos operativos totales | \$7,092,810 |
| Gastos Operativos | |
| Salarios | \$1,002,000 |
| Gastos de entrega | \$24,000 |
| Gastos en marketing | \$132,000 |
| Total de gastos operativos | \$1,158,000 |
| Ganancia bruta | \$5,932,810 |
| Gastos Fijos | |
| Arrendamiento local | \$600,000 |
| Servicios públicos | \$114,000 |
| Artículos de oficina | \$13,800 |
| Total de gastos fijos | \$727,800 |
| Ganancias antes de impuestos | \$5,205,010 |
| Impuestos a la renta | \$1,234,000 |
| Ganancias netas | \$3,972,010 |

La situación general de la tienda Punto Digital RD y los bienes, derechos y deberes de la empresa se presentan en el balance general.

| Balance General de Enero 2021 al 31 de Diciembre del 2021 de Punto Digital RD | | | |
|--|------------------------|----------------------------------|------------------------|
| Activo Circulante | | Pasivo Circulante | |
| Efectivo en Caja | \$ 3,972,010.00 | Cuentas por pagar | \$ - |
| Cuentas por cobrar | \$ - | Impuestos por pagar | \$ 1,234,000.00 |
| Total | \$ 3,972,010.00 | Total | \$ 1,234,000.00 |
| Activo Fijo | | Pasivo Fijo | |
| Equipos | \$ 78,000.00 | Obligaciones con bancos | \$ - |
| Mobiliario | \$ 65,000.00 | Obligaciones laborales | \$ 1,002,000.00 |
| Total | \$ 143,000.00 | Total | |
| | | Capital Contable | |
| | | Capital Social | \$ 1,879,010.00 |
| Total de Activo | \$ 4,115,010.00 | Total de Pasivo y Capital | \$ 4,115,010.00 |

2.7.1 Rentabilidad del proyecto

El proyecto Punto Digital RD da un resultado positivo, indicando que la propuesta de negocio online tienen factibilidad ya que el ofrecer los servicios a domicilio de la reparación de celulares iPhone y de las ventas al por mayor y detalle de repuestos de iPhone de la marca Apple, es un negocio con grandes posibilidades de éxito si

se sabe implementar de la manera adecuada, lo que favorece la inversión de capital en el mismo para su puesta en ejecución.

El resultado del cálculo del retorno de la inversión (ROI), tiene un valor de 609.28%,

| NOMBRE DEL PROYECTO: | | PUNTO DIGITAL RD |
|-----------------------------|--|-------------------------|
| TNA | | 8% |
| CANTIDAD DE AÑOS | | 3 |
| PUNTO DIGITAL RD. | | |
| TIR | | 709.619% |
| VAN | | \$14,671,897.3 |
| AÑOS | | Flujo De Fondos |
| 0 | | -\$ 1,000,000.00 |
| 1 | | \$ 7,092,800.00 |
| 2 | | \$ 7,214,528.00 |
| 3 | | \$ 7,360,271.00 |

considerando los ingresos netos proyectados del primer año de operación comercial y su relación con el capital inicial del proyecto.

| Cálculo de Retorno de Inversión (ROI) | |
|---|------------------------|
| Cálculo de ROI anualizado | |
| Datos a completar: | |
| <i>Inversión</i> | \$ 1,000,000.00 |
| <i>Ingresos netos producidos por inversión</i> | \$7,092,800.00 |
| <i>Tiempo de proyecto en años</i> | 1 |
| Resultados | |
| <i>ROI en %</i> | 609.28% |
| <i>ROI anualizado %</i> | 609.28% |

Luego de realizar el plan financiero para la tienda Punto Digital RD, podemos concluir que el proyecto es bastante rentable y viable ya que este proyecta aumentar su capital en un tiempo de al menos de 6 meses de operación obteniendo la recuperación del mismo. Quiero destacar que la elección de este proyecto es porque ya conocemos el mercado de la venta e instalación y/o reparación de equipos celulares y en la misma se obtienen excelentes resultados de forma rápida siendo estos resultados obtenidos de manera económica.

CAPITULO III - DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA

3.1 Análisis de la viabilidad del Proyecto Punto Digital RD

Nuestra idea es atractiva: porque Somos una empresa innovadora que siempre está actualizada a los últimos cambios del mercado de la tecnología, de ese modo ofrecemos productos y servicios que estén alineados a las nuevas tendencias en cuanto a piezas y servicios para la reparación exclusiva de los teléfonos iPhone.

El público meta que acepta cómo un producto o servicio nuestra propuesta es aquel tipo de público que utiliza los teléfonos celulares iPhone de la marca Apple, un público que le gusta estar a la vanguardia con la tecnología que se utiliza en sus celulares todo el tiempo, que le gusta navegar en las distintas redes sociales y páginas web.

Estamos orientados hacia un público tanto femenino como masculino con un rango de edad de 20 a 50 años, estudiantes universitarios y profesionales que aquel por cuestiones de tiempo o comodidad prefiera un servicio a domicilio a la hora de necesitar cualquier tipo de reparación en su teléfono móvil iPhone.

La Innovación en nuestra idea de negocios corresponde a los tipos de innovación en la marca y en el servicio: en el aspecto de marca, como trabajamos con un producto exclusivo como lo es la Apple brindando servicio de reparación y venta de piezas para teléfonos de esta marca, logramos que nuestro público meta se sienta identificado con nuestra propuesta de negocios porque brinda soluciones exclusivas destinadas a resolver todo lo relacionados a sus equipos móviles, creando en ellos un sentimiento de pertenencia y camaradería. En la innovación de servicio: esta propuesta que brinda la comodidad al cliente, los ayuda a realizar su rutina diaria de manera normal ya que todo el proceso se estaría realizado de manera virtual y se concluiría con el servicio a domicilio. Es por esto que punto digital produce un efecto positivo a nivel medio ambiental ya que resuelve la necesidad de recibir el servicio sin que este tenga que gastar en combustible y en transporte, acatando todas las

medidas de higiene, seguridad y cuidado creando una propuesta innovadora en lo que a servicio exclusivo y facilidad se refiere.

Entendemos que en estos tiempos donde el protegernos es lo primordial, tanto al cliente como a nosotros mismos, contamos con una idea revolucionaria en el área de servicios técnicos de nuestra tienda, con la oportunidad de realizar remplazos de piezas básicas en los teléfonos de nuestros clientes (iPhone) y reparar sus celulares en la comodidad de su hogar sin que el cliente tenga que trasladarse a ningún establecimiento.

Nuestros clientes responde a nuestra idea de negocios es innovadora. En estos tiempos son pocas las empresas de reparación de teléfonos móviles las cuales brinden un servicio técnico puerta a puerta, y con la garantía de calidad y eficiencia en el servicio como el que brinda Punto Digital RD, somos innovadores porque ayudamos a los clientes con un servicio de reparación que normalmente se realizaría en un local físico, donde el cliente tendría de desplazarse invirtiendo en tiempo y dinero y es precisamente lo que nos hace una empresa innovadora en el mercado, contribuir con la tranquilidad y la comodidad de nuestros usuarios, desde el uso de nuestra plataforma donde podrá elegir el tipo de servicio que necesita y hasta concluir con la entrega del servicio en ,la puerta de su casa u oficina.

Como punto de diferenciación que podemos monetizar sería que Contamos con un eficiente servicio de mensajería el cual es nuestro punto diferenciador porque el mismo es aprovechado para ofrecer soporte técnico al domicilio de nuestros clientes el cual tiene un costo dependiendo de su ubicación y tipo de servicio solicitado.

Posicionamiento y comercialización de la idea de negocio

Para posicionar nuestro proyecto tenemos planeado realizar actividades que permitan al público en general conocernos, realizar promociones a través de diferentes medios de comunicación, redes sociales, marketing tradicional y dar a conocer nuestra sitio web y los servicios que tenemos disponibles para todos los usuarios que desean un servicio exclusivo a la hora de reparar sus equipos móviles iPhone, dentro de nuestro personal contamos con técnicos capacitados en las últimas técnicas de reparación de equipos iPhone, que brinden

confianza a los clientes, y por ser una parte neurálgica de nuestra empresa tenemos que estar constantemente actualizados, lo que se traduce para los clientes como personal con alta experiencia en el área y por ende, ayudara a crecer de manera exponencial nuestro negocio.

En caso de que este proyecto no alcance los niveles de rentabilidad adecuados para que el mismo se mantenga operativo, tenemos planificado enfocarnos en minimizar los servicios brindados y enfocarnos en aquellos que presenten mayor demanda, con el fin de reducir gastos y mejorar los índices de rentabilidad.

Punto Digital RD es una idea de negocios rentable comercializable a través de la cual se garantizan la recuperación de lo invertido de manera rápida segura.

Punto Digital RD cuenta con los recursos financieros necesarios para operar, los cuales serán aportados por los socios, quienes a su vez se encargarían de la inyección de capital extra, en caso de ser necesario, con la finalidad de evitar en la medida de lo posible el endeudamiento externo, pues como una empresa nueva, los costos del financiamiento tienden a ser muy altos, lo que incidiría de manera muy directa en los ingresos netos de la empresa.

En caso de que la idea de negocios se salga del presupuesto o deseemos aumentar nuestro nivel de productos dependiendo la demanda del mismo, como alternativa tenemos planificado optar por un crédito a través de Banreservas, u otras entidades financieras quienes ofertan facilidades para los nuevos emprendedores.

3.2 Estructura de una empresa / negocio virtual

El software CRM, por definición, permite compartir y maximizar el conocimiento de un cliente dado y de esta forma entender sus necesidades y anticiparse a ellas. Por definición, el CRM recopila toda la información de las gestiones comerciales manteniendo un histórico detallado.

La gestión comercial definida en el CRM de nuestro proyecto consta de siete procesos que desencadenan una serie de acciones necesarias para la conclusión de cada actividad.

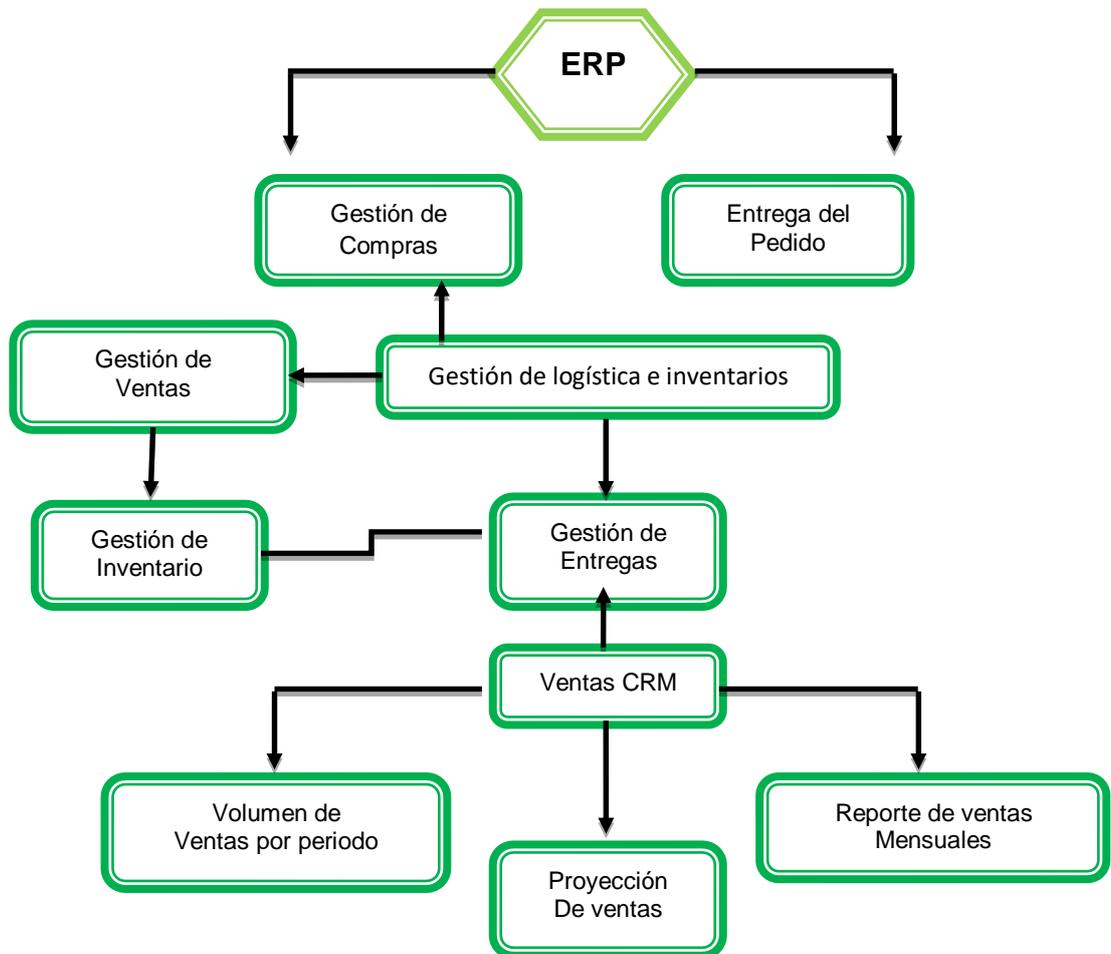
| Cliente | | |
|---|---|-------------------------|
| Envío de email confirmativo. | Registro de cliente | Gerencia Administrativa |
| Guarda historial. | Registro de orden | Gerencia Administrativa |
| Envío de email confirmativo. | Cotización de la orden | Gerencia de Marketing |
| Envío de email para seguimiento y guardar historial. | Agendar cita de reparación | Gerencia Administrativa |
| Aprobación del procedimiento de la orden. | Facturación de la orden | Gerencia de Operaciones |
| Envío de mensaje para seguimiento | Envío de la orden | Gerencia de Operaciones |
| Envío de mensajes de ofertas. | Publicidad vía email, redes sociales | Gerencia de Marketing |

En las acciones que generan los procesos de nuestra empresa está el envío de un email confirmativo al usuario que se registra en la página con la intención de realizar el proceso de compra o cotización el cual requiere un registro previo.

El proceso de gestión de pedidos genera un histórico del proceso de compra del cliente, el que permite a la gerencia de marketing enviar correos con ofertas relacionadas al historial de compras del cliente. También estaremos enviando email con las nuevas piezas y las ofertas en las reparaciones de sus equipos móviles.

Cuando el cliente realice alguna cotización de mercancías u orden de reparación, semanalmente se le estará enviando correos recordándole que realice una cotización y que si desea agendar una cita con nosotros, así como opciones de productos similares, con la intención de motivar al cliente a concluir el proceso de compra.

En el ERP basamos la gestión de la empresa en las siguientes actividades claves, que son la gestión de logística, los inventarios y ventas.



El diagrama presenta la interacción de estas actividades con procesos asociados que gestionan la relación para que se lleve a cabo la negociación entre cliente, la empresa y proveedores.

La actividad ventas interactúa con la gestión de entregas que monitorea los pedidos hasta que son entregados a los clientes. Este también genera reportes de ventas que nos permiten conocer la cantidad de mercancía vendida en periodos mensuales, la proyección de ventas en base al promedio de las ventas de cada trimestre, para identificar los meses de mayor y menor venta, con la finalidad de poder crear ofertas de temporada.

Dentro de los procesos a realizar la toma de un pedido se procede a tomar las llamadas o responder los mensajes los cuales estarán a cargo del área administrativa específicamente una recepcionista o secretaria que luego de brindar la información al cliente y luego procederá a pasarlo a manos de la gerencia de marketing y finalmente a la gerencia de operaciones.

| Proceso de recepción de órdenes de pedidos | | |
|---|---|--|
| Lista de procesos | Responsables | Tiempo promediado |
| Solicitud del cliente a través de mensajes vía página web, redes sociales | Gerencia Administrativa (Recepcionista) | 3 minutos promediado |
| Recepción de pedidos y asignación de un agente para brindar asesoría personalizada. | Gerencia Administrativa (secretaria recepcionista) | 2 a 5 minutos |
| Confirmación del pedido. | Gerencia Administrativa | 1 minuto |
| Confirmación de datos (dirección, número telefónico) | Gerencia Administrativa (secretaria recepcionista) | 2 minutos |
| Ofertas de productos y servicios adicionales. | Gerencia Administrativa (secretaria recepcionista) | 1 minuto |
| Facturación | Gerencia Administrativa (cajera) | 2 a 5 minutos |
| Agendar cita previa y envío de la orden de despacho y asignación de técnico mensajero. | Gerencia de operaciones (encargado de operaciones) | 2 a 3 minutos |
| Entrega al cliente de producto o servicio, acuse de recibo | Técnico Mensajero. | 20 a 45 minutos dependiendo el tipo de reparación. |
| Evaluación del servicio | Gerencia de marketing / encargado de publicidad. | 1 a 2 minutos |

Nuestro Supply Chain Manager es responsable de gestionar y organizar todas las actividades de adquisición, producción y distribución de los bienes en nuestra compañía, el cual se pone a disposición de los clientes. En definitiva, es **el mayor gestor de la cadena de suministro o Supply Chain.**

| |
|-------------------------------------|
| Planificación Estratégica |
| Planificación de Pedidos |
| Planificación de Suministros |
| Adquisición de Mercancías |
| Almacenamiento del Producto |
| Cumplimiento de Pedidos |
| Transporte |
| |

| | |
|---|------------------------------|
| Diseño estratégico de la cadena de suministros | |
| Previsión y planificación | Plan de promoción |
| Planificación de rotación en stock | Plan de distribución |
| Procesamiento de orden de compra | Confirmación de recibo |
| Logística de entrada | Logística de salida |
| Procesamiento de orden de compra | Coordinación de logística |
| Planificación del transporte | Ejecución del transporte |
| Seguimiento de adquisiciones | Seguimiento de cumplimiento |
| Responsables/Gerencia de Operaciones. | Gerencia de Marketing |

| | |
|--|----------------------------------|
| Aprovisionamiento estratégico | |
| Planificación de la demanda | |
| Colaboración con el proveedor | |
| Verificación de factura | |
| Inventario físico | |
| Facturación | |
| Costos de envío | |
| Seguimiento de transporte | Análisis de cadena de suministro |
| Responsables /Gerencia de Operaciones | |

Dentro de las acciones claves, los procesos asociados al seguimiento, que persiguen coordinar todo lo concerniente a la planificación estratégica, de modo que estos incidan en el ciclo de vida del producto o servicio, maximizando el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales de que dispone la empresa para llevar a cabo su proceso de comercialización.

La gerencia de operaciones tiene como objetivo Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución del plan de actividades y el presupuesto de la Gerencia de Operaciones, con el fin de cumplir con los objetivos, funciones y metas asignados.

Lidera los procesos que dan entrada a los pedidos y mientras que la gerencia de marketing coordina los procesos de salida por medio a una planificación conjunta que busca optimizar el diseño estratégico de la cadena de suministro.

La gerencia de operaciones concluye la gestión de ventas por medio al manejo de los procesos de facturación y envíos de las piezas o servicios de reparación a los clientes.

CAPITULO IV- DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA

4.1 Embudo de Ventas Online

CONTACTO

- Clientes que buscan información sobre el producto que ofrecemos
- Clientes con problemas con sus equipos móviles iPhone
- Usuarios que visitan las diferentes plataforma de la tienda, instagran, Facebook , pagina web

CONSIDERACIO

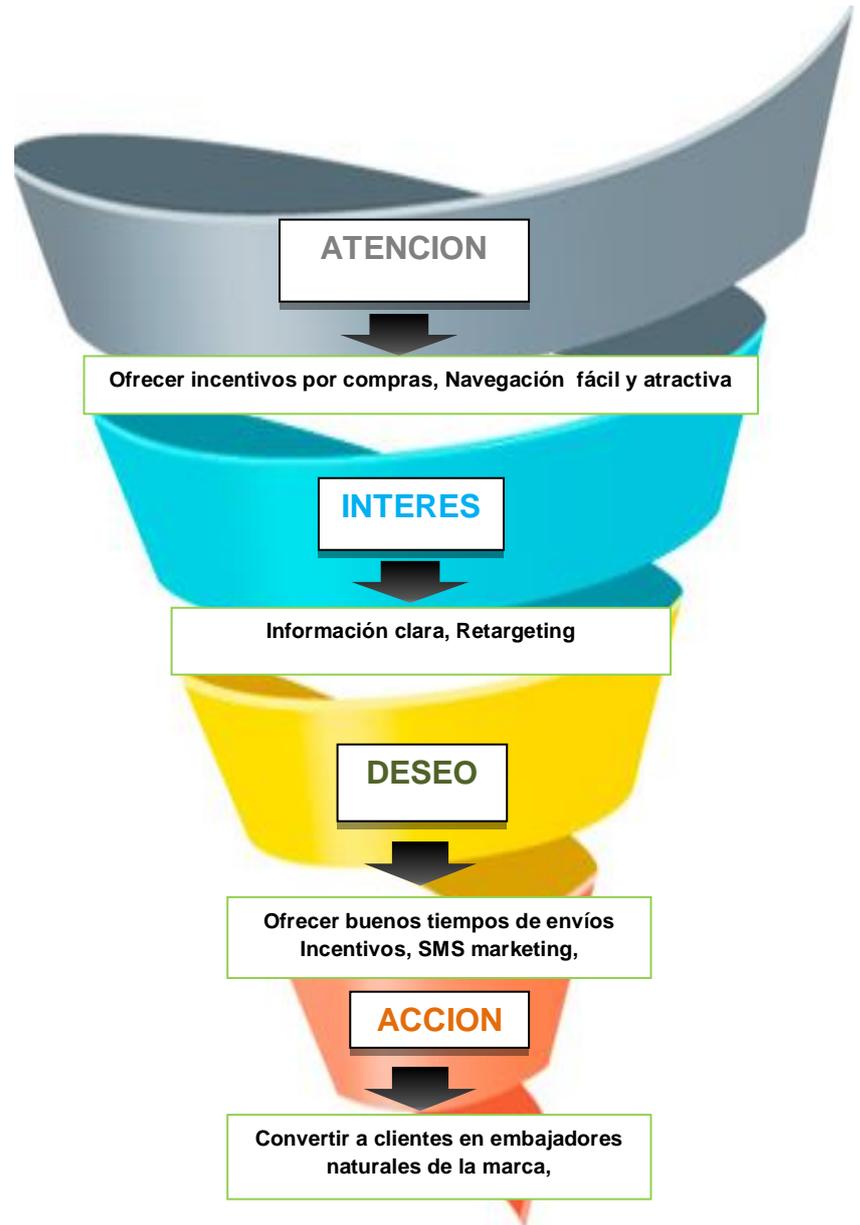
- Usuarios que están navegando en la tienda en línea eligiendo un producto.
- Usuarios indecisos que necesitan más información sobre nuestro producto servicio.

VENTA

- Usuarios que han dado clic en comprar
- Usuarios que han confiado en nuestros productos
- Usuarios que darán su opinión sobre los

FIDELIZACION

- Usuarios que les gusta tus productos o servicios.
- Usuarios que realizan compras
- Usuarios que miran tus correos de sugerencias
- Usuarios que miran tus correos de ofertas
- Trato exclusivo
- Mejor atención

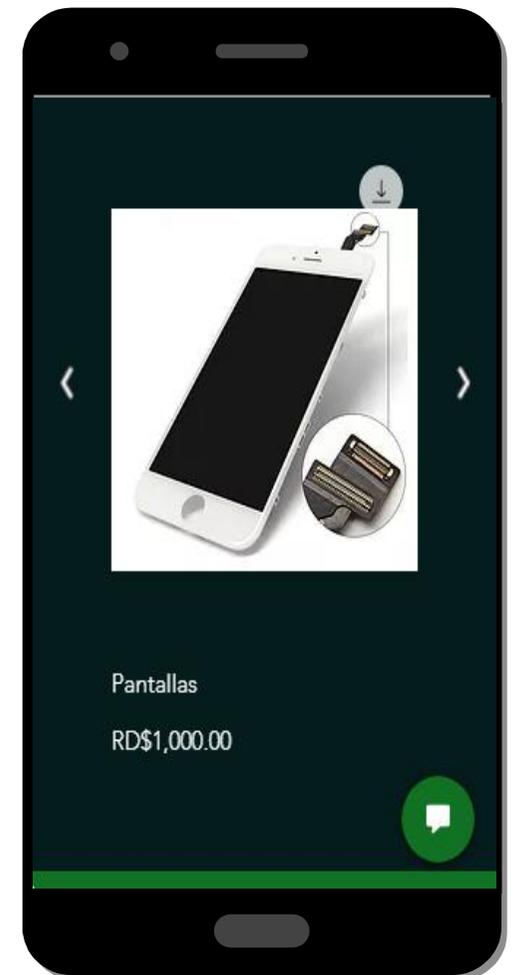


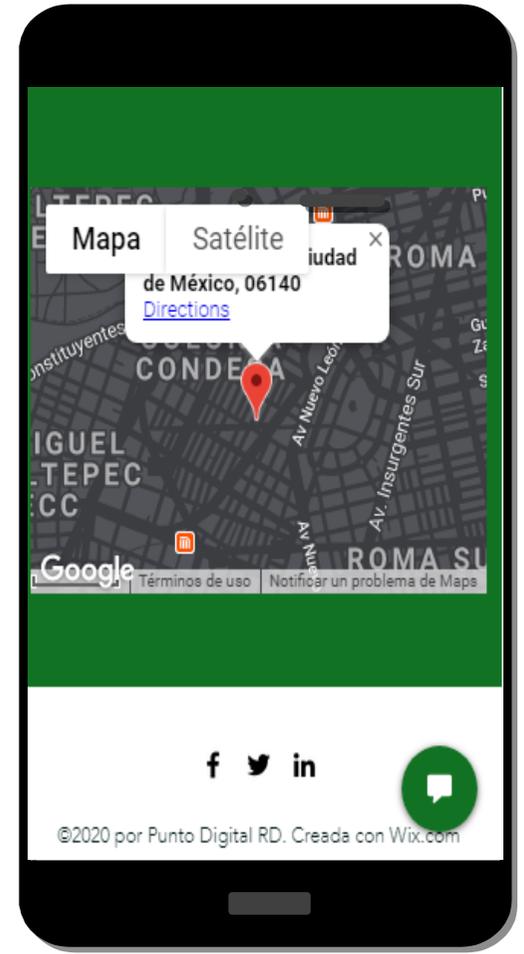
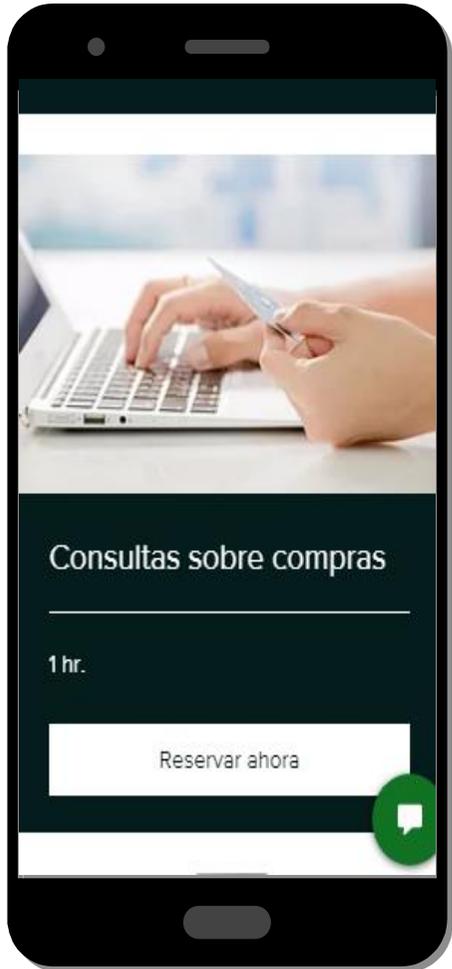
4.2 Marketing Digital

| Objetivo (SMART) | Estrategias | Tácticas | KPI |
|---|--|---|---|
| Lograr que nuestra empresa sea reconocida y el nivel de ventas aumente un 35% trimestral durante el primer año de puesta en marcha de la empresa | Atraer el interés del cliente a través de post que contengan consejos para el cuidado de sus equipos móviles y resaltando las características de nuestros productos y servicios. | Ofrecer incentivos , navegación fácil y atractiva | Cantidad de me gusta en las publicaciones |
| | Crear estrategias publicitarias en conjunto con nuestros suplidores. | Información clara, retargeting Crear Implementar un mecanismo de automatización para ofertar ventas cruzadas de productos adquiridos en compras similares | Cantidad de comentarios solicitando más información |
| | Promocionar nuestros productos y servicios de manera recurrente en conjunto con una asesoría virtual motivando el deseo de compra de los clientes para que adquieran un producto o servicio, esto se puede llevar a cabo a través de premios, Cupones, reducción de precios y ofertas. | Ofrecer buenos tiempos de entrega, retargeting, Crear contenido útil e informativo sobre los nuevos avances tecnológicos. | Cantidad de clientes nuevos acorde a la segmentación |
| | | Crear concursos, trivias y promociones que capten el interés del cliente | Cantidad de me gusta / cantidad de comentarios |
| Optimizar el embudo de conversión, logrando que el 50% de clientes que visiten nuestra web realicen una compra en los próximos 30 días después de su primera visita. | Crear ofertas e incentivos para que los clientes se registren en nuestra página | Convertir a los clientes en embajadores naturales de la marca, Ofertar paquetes promocionales de productos para la primera compra | Porcentaje de ventas de nuestros combos de productos y servicios a clientes que escriben por la promoción |
| | Promocionar nuestros productos y servicios acompañados de un paquete o combo relacionado uno con otro ejemplo la instalación de una pantalla + protector gratis. | Creación de combos de nuestros productos incluyendo precio del domicilio. | Cantidad de catálogos solicitados vía redes sociales y correo |
| | | Implementar un mecanismo de automatización para ofertar ventas cruzadas de productos adquiridos en compras similares | Cantidad de clientes que realizan la compra sugerida |

4.4 Diseño y uso de Páginas Web/app

El uso de la aplicación móvil para el proyecto de punto digital es de suma importancia por las facilidades que representa para nuestros clientes , por eso la implementación de estas herramientas móviles ayudara a que las tareas de compras y consultas en línea sean más personales y que se puedan realizar en cualquier lugar y momento







Conclusión

Luego de realizadas las investigaciones para nuestro proyecto Punto digital RD Llegamos a la conclusión de que esta idea de negocio es sumamente rentable, no solo porque la inversión realizada podrá ser recuperada en un plazo no mayor de 36 meses, sino más bien por el nivel de aceptación que pudimos ver reflejados en las métricas y las encuestas realizadas del proyecto.

Con nuestros productos y servicios queremos ser un punto de referencia para nuestros competidores y crear un nuevo concepto en el renglón de ventas de piezas y accesorios para teléfonos móviles iPhone.

Para nadie es un misterio que la mayoría de personas les resulta difícil salir a una tienda de reparación de celulares sin saber cuánto sería el costo del mismo, o sin saber qué tiempo se tome la reparación, es por esto que a través de nuestra página web y nuestras redes sociales les brindamos la información que necesite el cliente ya sea orientación acerca de alguna falla o cualquier problema que le esté dando su equipo o una cotización de este modo el cliente prepara su presupuesto desde su domicilio.

Somos punto Digital RD, comprometidos con la excelencia en el servicio y la solución y calidad de nuestros productos.

Bibliografía

<https://emprendeaconciencia.com/blog/tecnicas-y-herramientas-de-ideas>

Espinosa, R. (2014). La Matriz de Análisis FODA. Recuperado de

<https://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda>

<https://innokabi.com/6-ejemplos-para-prototipar-servicios/> Prototipado

<https://prezi.com/167w1lluy0t3/generacion-de-modelo-de-negocios-tecnica-n2-ideacion/> Técnicas de ideation

Anexos

