

OPCIÓN DE GRADO II
PROYECTO MOVIL CELL HOUSE

ERIKA CAROLINA DELGADO MEJIA
YUDY PAOLA REY ROZO

PRESENTADO A: MANUEL MENDEZ
DOCENTE

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
CONTADURÍA PÚBLICA
BOGOTA D. C MAYO
2017

TABLA DE CONTENIDO

1. introducción.....	pág 1
2. justificación.....	pág 2
3. desarrollo de la matriz estratégica.....	pag 3
3.1 descripción de la idea de negocio.....	pág 3
3.2 identidad estratégica.....	pag 3
3.3 futuro previsto.....	pag 3
3.4 objetivo general.....	pag 4
3.5 objetivos específicos.....	pág 4
3.6 valores.....	pag 4
3.7 Análisis de pestel.....	pag 5
3.8 matriz de análisis de campos de fuerzas.....	pag 6
3.9 matriz de despliegue estratégico generativa.....	pag 6
4. Estudio de mercados.....	pag 7
4.1 objetivos del estudio de mercados.....	pag 7
4.2 definición del mercado objetivo.....	pag 7
4.3 metodología de investigación.....	pag 7
4.4 Análisis de investigación.....	pag 10
5. plan de marketing.....	pag 21
5.1 objetivos del plan de marketing.....	pag 21
5.2 estrategia de producto.....	pag 21
5.2.1 estrategia de servicio postventa.....	pág 21
5.3 estrategia de precio.....	pág 21
5.4 estrategia de publicidad.....	pag 21
5.4.1 plan de medios.....	pag 22
5.5 estrategia de promoción.....	pag 22
5.6 estrategia de distribución.....	pág 22
6. conclusiones.....	pag 23
7. bibliografía.....	pag 24
8. anexos.....	pag 25

1. INTRODUCCIÓN

Al pasar el tiempo experimentamos cambios, los cuales generan en la humanidad la necesidad de innovar, por ello las empresas de bienes o servicios están en constante movimiento, con el objetivo de establecer posición en el mercado, gracias a que sus clientes cada vez se sientan más satisfechos con lo adquirido.

Por lo anterior introducimos un nuevo modelo de servicio, a continuación veremos cada uno de nuestros objetivos y en si el desarrollo de nuestra idea de negocio.

2. JUSTIFICACIÓN

Descripción breve del proyecto

Contable: aplicación de los conceptos de acuerdo a las normas contables generalmente aceptadas en nuestro país y actualizaciones de acuerdo a la reciente reforma tributaria ley 1819 de 2016

Financiera: desarrollar e implementar una política racional y eficiente en pro de los recursos y fuentes de ingresos de un ente económico, enfocados a un creciente desarrollo rentable y sostenible.

Presupuestal: poner en práctica todos los conceptos de proyección, planificación en la gestión administrativa financiera y económica de un ente económico, con el fin de poder establecer cuál será su futuro dentro de un sector económico.

Justificación: el fracaso de los entes económicos, se debe a un control contable deficiente, y una mala planificación.

Debido a la necesidad que tiene el ser humano en acortar tiempos en algunos procesos, se vio la oportunidad de crear una idea de servicio donde la prioridad es la comodidad del cliente, enfocados siempre en la mejora continua, para nuestra empresa será el modo de apropiado de entrar de una forma innovadora al mercado, al mismo tiempo que proporciona a nuestros clientes calidad, buen servicio, comodidad y respaldo.

3. DESARROLLO DE LA MATRIZ ESTRATÉGICA

3.1 descripción de la idea de negocio.

MOVIL CELL HOUSE SA es una empresa dedicada a la reparación y mantenimiento de telefonía celular, cuenta con personal altamente capacitado que brinda al cliente de la región Bogotá D.C una atención personalizada, con el fin de garantizar la solución oportuna y confiable de su requerimiento partiendo de nuestra filosofía ética y responsabilidad.

3.2 identidad estratégica.

Misión

Bienvenidos a **MOVIL CELL HOUSE SA** ¡reparamos tus teléfonos celulares! somos una empresa 100% Colombia con visión a convertirnos en la empresa con el mejor servicio al cliente en reparación y mantenimiento de celulares y tabletas, laptops y consolas de videojuegos.

Además, ofrecemos servicio para recoger y/o entregar los equipos en tu domicilio y servicio exprés si te urge la reparación.

Nuestros técnicos cuentan con más de 5 años de experiencia dando soporte y mantenimiento profesional a equipos móviles de todo tipo. Esperamos tu llamada al teléfono 6017811, a 3228153653 o 3218153653.

3.3 futuro previsto

Visión

Para el año 2020 **MOVIL CELL HOUSE SA** estará consolidada como una empresa innovadora y de alto nivel en el mercado regional, demostrando calidad y excelencia el servicio de técnico de reparación de teléfonos móviles, que satisfaga la calidad de los clientes; brindando oportunidad de desarrollo, respeto y justa retribución a sus colaboradores, en esta fecha contaremos con un vehículo tipo camioneta móvil, y habremos generado 7 empleos directos.

3.4 OBJETIVO GENERAL

Apropiar el sistema que se diseñó, presentar lo aprendido mediante la creación de una empresa innovadora, donde se aplique las técnicas de creatividad para la innovación y la aplicación del modelo CANVAS a nuestro ente.

Darle valor agregado a la prestación del servicio, en reparación de telefonía celular, encaminado al mejoramiento continuo, aplicado al sistema con eficacia, eficiencia y dedicación.

3.5 objetivos específicos

Económicos:

Aumento de cifras en la prestación del servicio del 5%
Desarrollo de nuevas actividades para nuestros clientes
Reducción de costes por servicio prestado.

Sociales:

Mejoramiento de calidad de vida de los empleados.
Integrar anualmente a un nuevo empleado brindando empleo estable.

Ambientales:

Los sistemas presupuestales van enfocados en la disminución de gastos diversos en papelería
Los materiales a desechar tendrán la manipulación adecuada para su debida destrucción según reglas y leyes ambientales.

Objetivos financieros

Obtener una rentabilidad variable en el patrimonio del 4% anual.
Obtener una rentabilidad variable en los activos del 3% anual
Obtener una utilidad neta progresiva por año
Recuperar la inversión en 3 años

3.6 valores

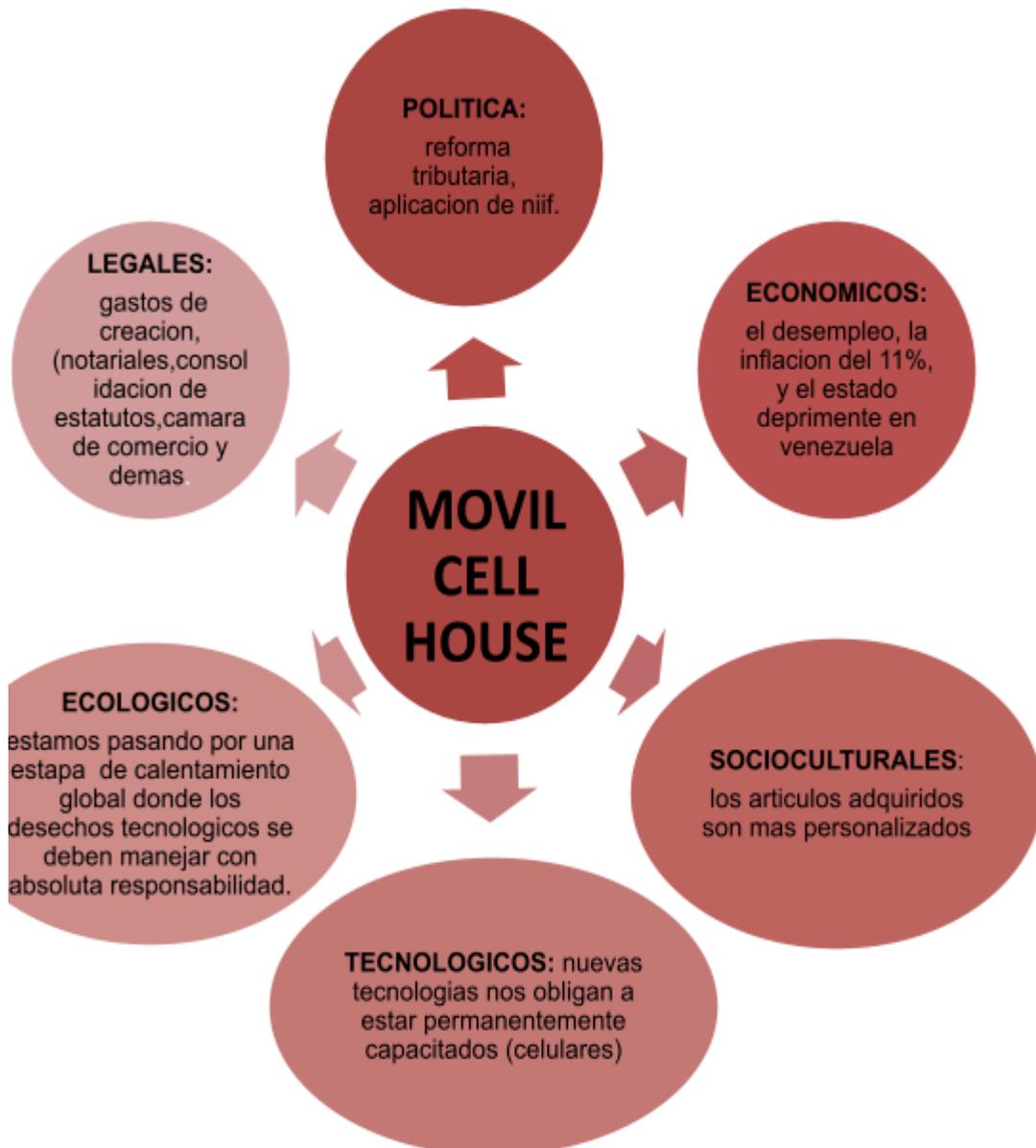
Compromiso: consideramos a nuestros consumidores y clientes la parte más importante de la empresa, y por ello aceptamos con gusto el compromiso de ofrecerles las mejores marcas, los mejores productos y en especial el mejor servicio.

Credo: en **MOVIL CELL HOUSE SA** creemos fielmente que la excelencia solo da frutos cuando se confía en la gente talentosa, con energía y alto compromiso de calidad.

Utilidad: nos beneficia en el hecho de que facilita la toma de decisiones, la motivación, la cooperación, y el compromiso que existe entre la empresa, los empleados y el logro de los objetivos.

Trabajo en equipo: nos estimula a ser ágiles, activos, entusiastas, compartir y aprender de todos.

3.7 ANÁLISIS DE PESTEL



ANÁLISIS PESTEL

- **POLÍTICOS:** reforma tributaria (ley 1819 de 2016): la reforma tributaria en cuanto al IVA se mantendrán exentos los celulares de menos de 650.000 y los computadores de menos de 1.000.000 de pesos, además los estratos 1 y 2 no tendrán IVA en el pago de servicios de internet.

Para el impuesto de la renta, la reforma presentada por el gobierno señala que las personas naturales tendrán que declarar renta desde los 2.750.000 mensuales.

Para empresas habrá una reducción gradual de la tarifa que a 2019 tendrá que ser de 32% se mantienen rentas de destinación específica según declaraciones.

- **ECONÓMICOS:** La tasa del desempleo en Colombia empezó el año por encima del 11%, y en la capital del país que es donde operaremos presentó una tasa de desempleo por debajo del promedio nacional (10,6), con una tasa global de participación de 70.4% y una tasa de ocupación de 63%.

La situación política, económica, social del vecino país nos afecta porque la mayoría de las personas migran hacia los países más cercanos, en este caso Colombia es un foco para los venezolanos y venezolanas.

- **SOCIOCULTURALES:** Los analistas del mercado analizan que se ha llegado a un punto en que los artículos producidos en masa pierden parte del atractivo y más consumidores extraordinarios que acaparan parte del protagonismo y especifican su necesidades. “se trata también de clientes atípicos en términos de altura, peso, gusto musical o tolerancia a los alimentos, pero por subconjuntos que están encontrando su voz y demandando más opciones”.

- **TECNOLÓGICOS:** la aparición de nuevas tecnologías, hacen que constantemente estamos renovándonos y actualizando la información. Mucha gente da por hecho que los teléfonos no volverán a ser pequeños porque necesitamos cada vez pantallas más grandes, de entre 5 y 6 pulgadas en algunos casos. Es posible que SAMSUNG y APPLE lanzan los teléfonos plegables que tienen patentados.
- **ECOLÓGICOS:** Las tecnologías de la información y las telecomunicaciones son incuestionables y están ahí, forma parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestra capacidad física y mental. Y la posibilidad de desarrollo social.

La basura electrónica incluye todos los ordenadores, teléfonos móviles y aparatos electrónicos que han sido vendidos, donados o relegados al desuso por parte de su propietario original. Dichos objetos son susceptibles de ser reciclados porque poseen metales preciosos, pero son también altamente tóxicos y cancerígenos.

- **LEGALES:** los costos y procesos legales para crear una empresa son complejos y dependiendo el capital el costo es un dinero adicional con el que debe contar, la solicitud del PRE-RUT, dependiendo del tipo de empresa se deberá registrar escritura pública y eso tiene un costo notarial, el certificado mercantil, el formulario único de registro de empresas, apertura e cuenta en el banco, los trámites ante la DIAN, las inscripciones de libros obligatorios.

3.8 matriz de análisis de campos de fuerzas.

3.8. MATRIZ DOFA

<p>oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● innovación de las tecnologías. ● desarrollo social que nos obliga a utilizar productos tecnológicos. ● mercado cambiante. ● vivimos en una sociedad con un estilo de vida “deprisa y ocupado”. 	<p>amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● impuestos y reforma tributaria. ● fluctuación del precio. ● tráfico en la ciudad. ● incumplimiento de proveedores para entrega de mercancías.
<p>fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● personal capacitado. ● exclusividad del servicio. ● confidencialidad. ● excelente servicio a comodidad de nuestros clientes. ● equipo sólido de trabajo ambiente idóneo y sano 	<p>debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● falta de recursos. ● talento humano. ● inversión de tiempo y dinero para publicidad. ● importación de productos. (Repuestos).

3.9 MATRIZ DE DESPLIEGUE ESTRATÉGICO GENERATIVO

<p>fo: estrategias ofensivas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● utilizar las redes sociales facebook, twiter, instagram para hacer campañas. ● el teléfono es el bien que más compran los colombianos adicionando la falta de tiempo que hace que seamos idóneos para efectuar nuestro servicio. 	<p>fa: estrategias defensivas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● buena organización por medios tecnológicos (gmail-empresarial) para mejorar tiempos con fin de prestar un excelente servicionuestro servicio.
---	--

<p>do: estrategias adaptativas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● alianzas con los bancos. ● dar una opción estable de empleo ● impulsar beneficios exclusivos que sean atractivos para el cliente. 	<p>da: estrategias de supervivencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● alianzas con agentes autorizados para capitalizar en el mercado. ● maximizar las negociaciones con proveedores nacionales y diversificar el servicio.
---	--

4. ESTUDIO DE MERCADOS

4.1 objetivos del estudio de mercados

Analizar la segmentación del mercado de la telefonía móvil en Bogotá D.C en función del tipo de teléfono móvil, la edad de los consumidores y las disposiciones al momento de buscar un lugar donde solvente su necesidad (en este caso las reparaciones de los equipos en el lugar de oficina, casa, apartamento u otros).

4.2 definición del mercado objetivo

Conocer la segmentación entre edades comprendidas entre los 25 y los 40 años; analizar los diferentes tipos de teléfonos móviles que utilizan los Bogotanos en función de su edad.

Analizar las actividades para las que los ciudadanos de Bogotá utilizan su teléfono móvil

Estudiar si los consumidores se encuentran satisfechos con los servicios prestados por los diferentes operadores cuando su equipo móvil sufre una avería.

Conocer los medios a los cuales acuden los ciudadanos Bogotanos cuando sus teléfonos móviles o equipos electrónicos sufren una avería.

4.3 metodología de investigación

El objetivo de nuestro estudio es la segmentación del mercado de la telefonía móvil; para ello, se ha realizado una encuesta a una muestra de población de la región con edad comprendida entre los 18 y 50 años. El contenido de este cuestionario consta de 20 preguntas estructuradas en los siguientes apartados:

ENCUESTA

MOVIL CELL HOUSE S.A

1. qué es lo primero que usted mira al momento de contratar un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo una de las siguientes opciones.
 - A. calidad
 - B. costo
 - C. servicio
 - D. ubicación

2. Por qué medio se comunica usted a la hora de adquirir un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.
 - A. vía telefónica
 - B. vía correo electrónico
 - C. vía página web
 - D. otra: _____

3. que espera obtener de un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.
 - A. buena atención
 - B. rápida respuesta
 - C. excelente calidad
 - D. otro: _____

4. Por qué medio le gustaría obtener una asesoría al momento de contratar un servicio de mantenimiento y reparación para equipos móviles, escoja solo uno de los siguientes enunciados.
 - A. vía internet
 - B. directamente
 - C. vía telefónica

- D. otra: _____
5. Califica de 1 a 5 la importancia de cada uno de los atributos que tiene en cuenta a la hora de adquirir un servicio.
- A. () precio
 - B. () calidad
 - C. () atención
 - D. () satisfacción
 - E. () ubicación
6. En qué horarios le gustaría que este la disponibilidad del servicio, escoja solo uno de los siguientes enunciados.
- A. mañana
 - B. tarde
 - C. noche
 - D. 24 horas
7. donde quisiera recibir usted este servicio, escoja solo uno de los siguientes enunciados.
- A. local
 - B. casa
 - C. otro: _____
8. frecuentemente usted qué tipo de servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos utiliza o donde se dirige para la reparación y revisión de este, escoja solo uno de los siguientes enunciados.
- A. directamente en el lugar donde compró el equipo
 - B. establecimiento de reparaciones
 - C. vía internet
 - D. otro: _____
9. porque estaría dispuesto a cambiar y probar nuevos tipos de servicios en reparación y mantenimiento de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.
- A. mejor calidad
 - B. mejor precio
 - C. mejor servicio
 - D. otro: _____
10. estaría usted dispuesto a utilizar este servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos.

A. si por que

B. no por que

11. en qué edad se encuentra

- A. de 18 a 24 años
- B. de 25 a 26 años
- C. de 27 a 30 años
- D. de 31 a 40 años
- E. de 40 a 50 años

12. qué tipo de celular prefiere, escoja solo uno de los siguientes enunciados.

- A. iphone
- B. samsung
- C. hawái
- D. alcatel
- E. ipro
- F. otro: _____

13. qué hace cuando su teléfono se averíe, escoja solo uno de los siguientes enunciados.

- A. compra otro
- B. lo manda a reparar
- C. lo vende para repuestos
- D. otro: _____

14. que hace con su celular cuando definitivamente no tiene arreglo, escoja solo uno de los siguientes enunciados.

- A. lo vota a la basura
- B. lo lleva a un lugar especializado en desechos tecnológicos
- C. lo regala
- D. otro: _____

15. Por cuál medio le gustaría contactar un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.

- A. llamadas
- B. correo electrónico

- C. aplicaciones
- D. medio directo (hasta un establecimiento comercial)
- E. otro: _____

16. a qué se dedica, escoja solo uno de los siguientes enunciados.

- A. ama de casa
- B. estudiante
- C. empleado
- D. empleado y estudiante
- E. otro: _____

17. Si es empleado en qué área labora, escoja solo uno de los siguientes enunciados.

- A. administrativa
- B. operativa
- C. independiente
- D. informal
- E. otra: _____

18. en qué localidad se encuentra usted más frecuentemente, nombre de la localidad

19. le gustaría en caso de averiarse su teléfono celular que un técnico llegue hasta el lugar donde se encuentre.

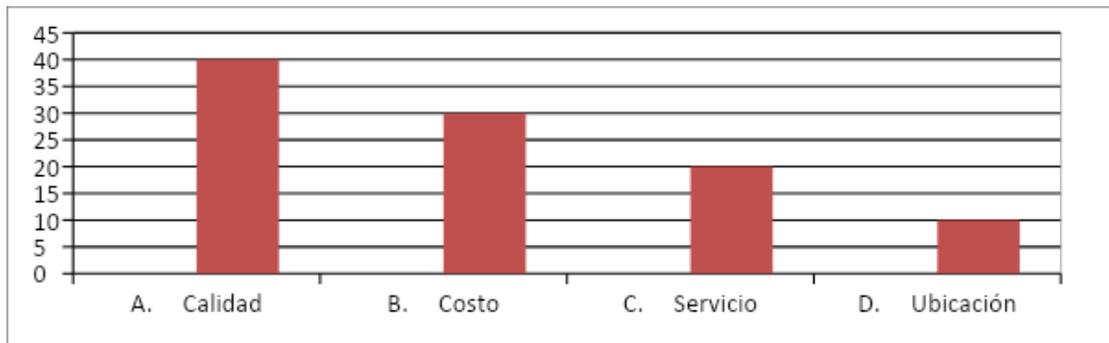
- A. si porque
: _____
- B. no porque :

20. Por qué se abstendrá de utilizar un servicio de técnicos de celulares en el lugar de trabajo o casa, escoja solo uno de los siguientes enunciados.

- A. inseguridad
- B. incomodidad
- C. falta de tiempo
- D. otro: _____

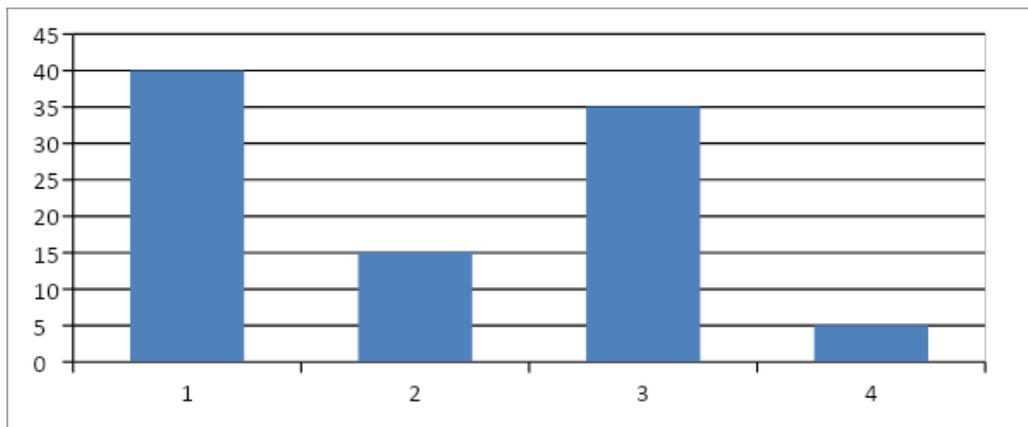
4.4 análisis de investigación

1. qué es lo primero que usted mira al momento de contratar un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo una de las siguientes opciones.



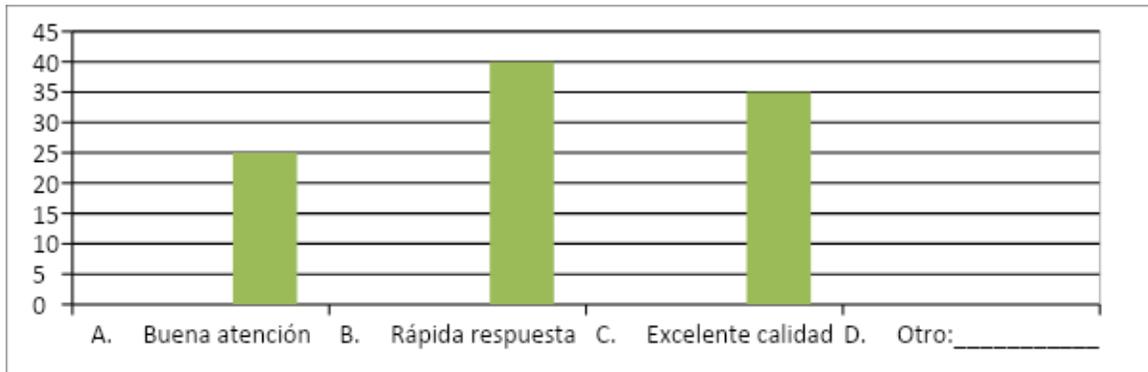
- Podemos evidenciar que los clientes lo primero en lo que se fijan al momento de contratar un servicio es en la calidad que este les va a prestar antes que los costos, el servicio y la ubicación de este.

2. Por qué medio se comunica usted a la hora de adquirir un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



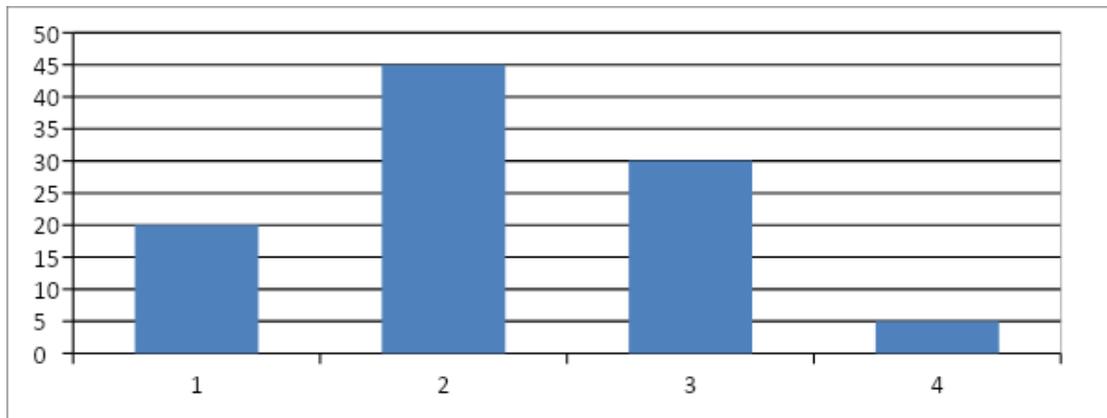
- pudimos concluir que las personas al momento de comunicarse para adquirir un servicio lo hacen por medio de una llamada telefónica.

3. que espera obtener de un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



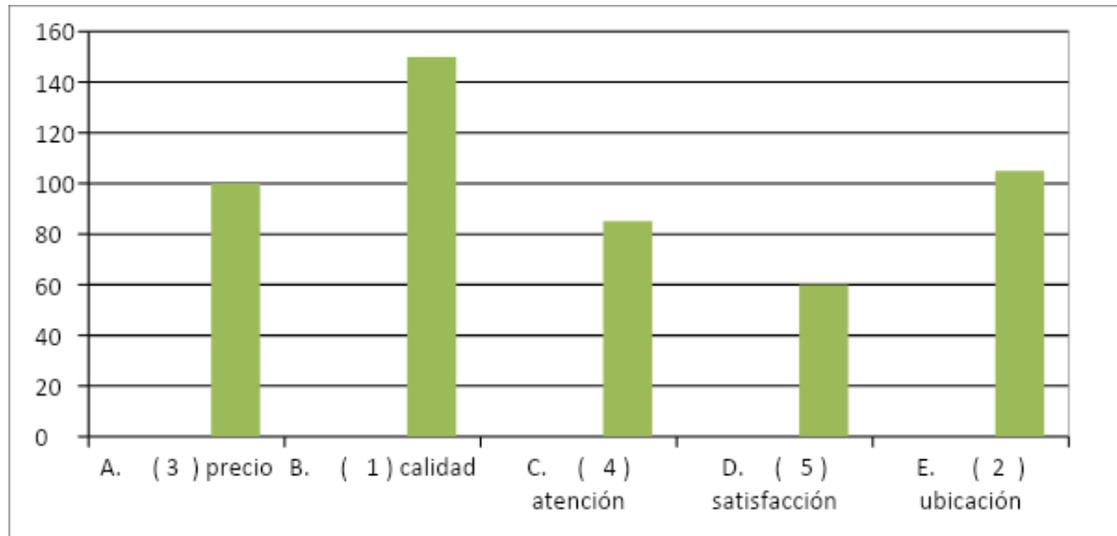
- De acuerdo a la información recolectada pudimos determinar que lo que busca un cliente al momento de adquirir un servicio ante todo es una rápida respuesta antes que la buena atención.

4. Por qué medio le gustaría obtener una asesoría al momento de contratar un servicio de mantenimiento y reparación para equipos móviles, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



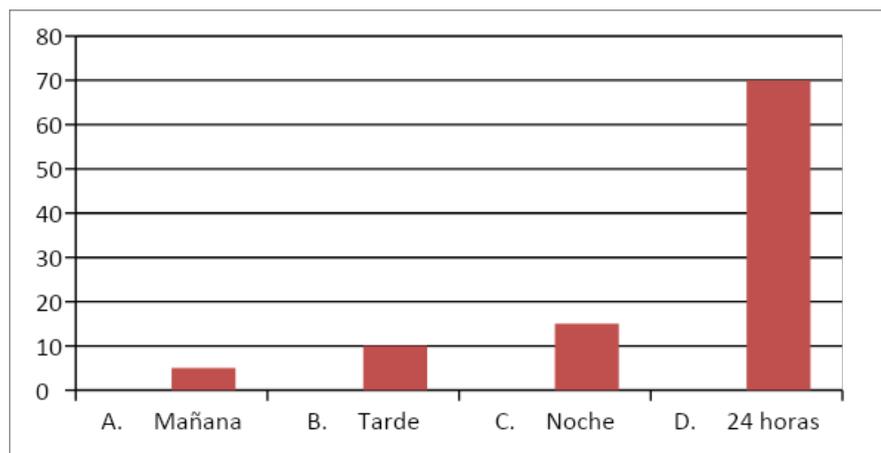
- un cliente al momento de necesitar una asesoría sobre dicho servicio prefiere que sea directamente o por vía telefónica.

5. califique de 1 a 5 la importancia de cada uno de los atributos que tiene en cuenta a la hora de adquirir un servicio.



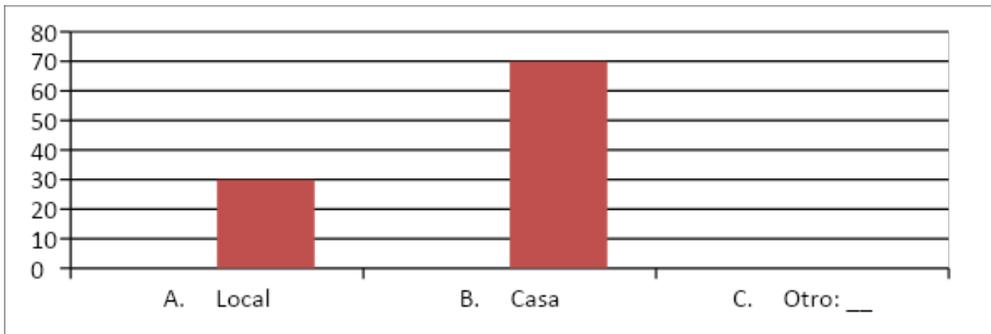
- de acuerdo a la información suministrada pudimos llegar a la conclusión de que las personas que van a adquirir un servicio o ya lo adquirieron lo primero que ellos buscan es la calidad por ende la ubica como el número 1, luego buscan la ubicación, precio, atención y por último la satisfacción.

6. en qué horarios le gustaría que este la disponibilidad del servicio, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



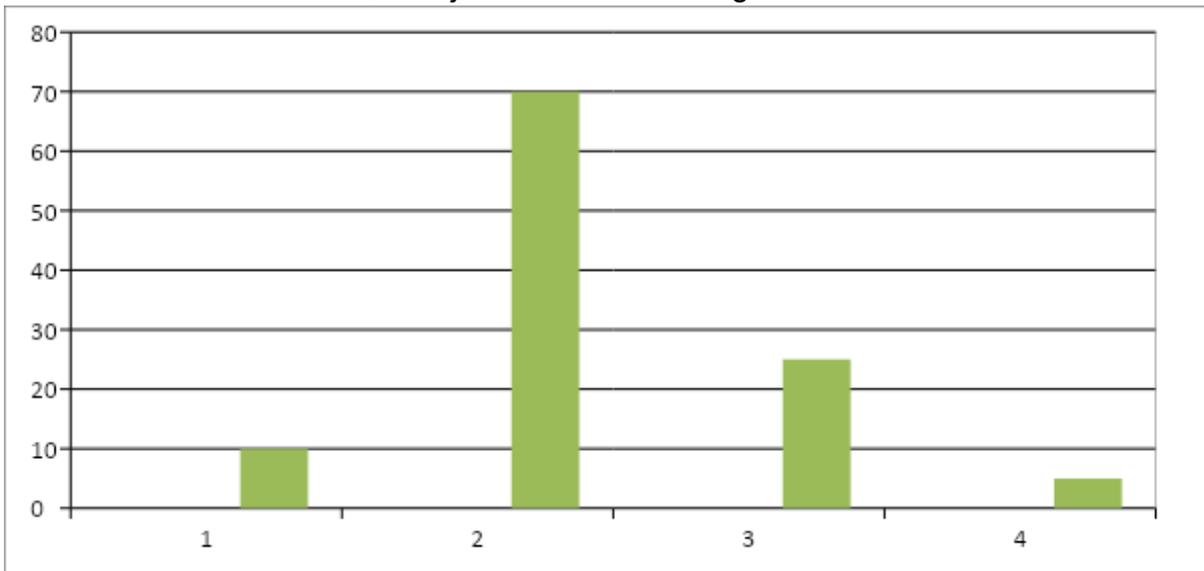
- De acuerdo a la información recolectada se llegó a la conclusión de que el 70% de los encuestados desean que el servicio sea prestado las 24 horas.

7. donde quisiera recibir usted este servicio, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



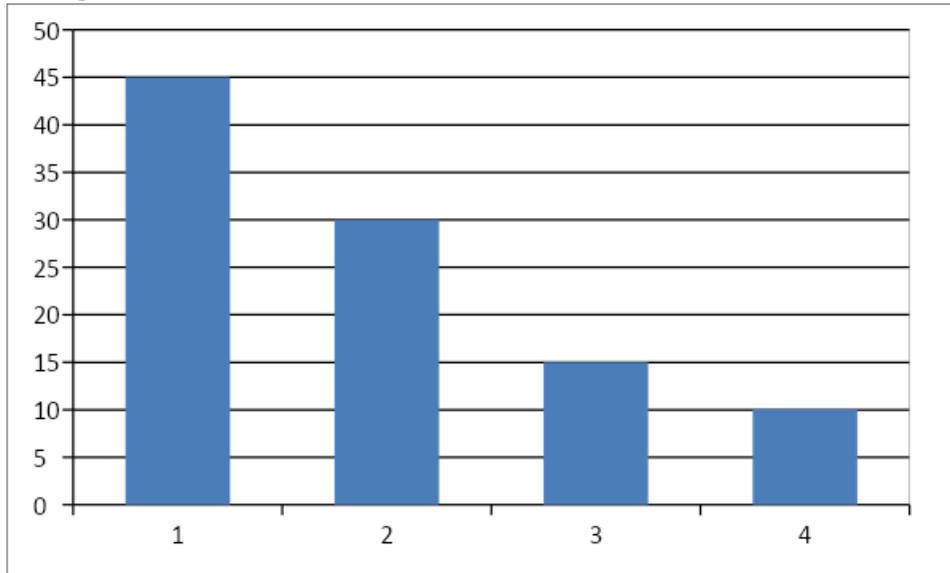
- La población que fue encuestada manifestó que les gustaría recibir el servicio directamente en el lugar donde se encuentren.

8. frecuentemente usted qué tipo de servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos utiliza o donde se dirige para la reparación y revisión de este, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



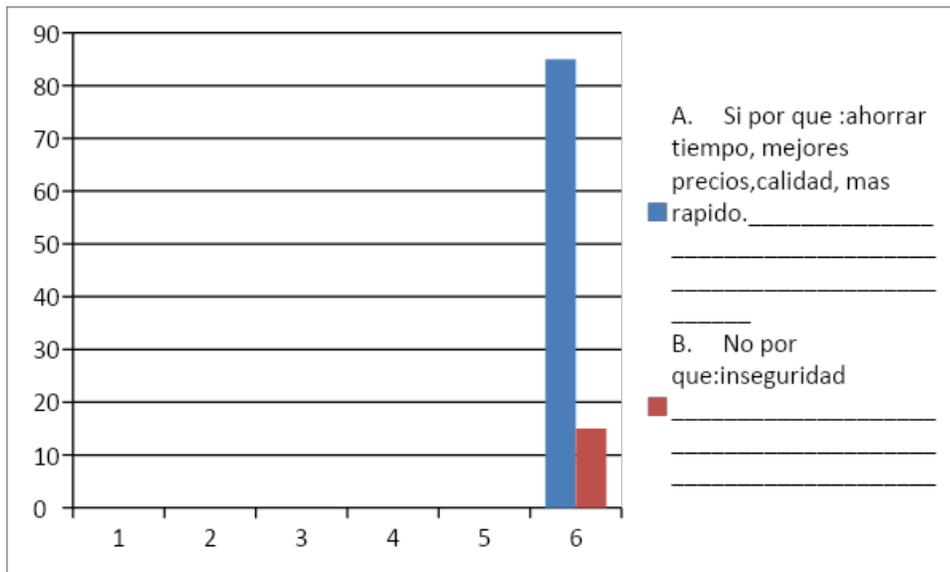
- De acuerdo a la información obtenida pudimos llegar a la conclusión que el 70% de las personas encuestadas se dirigen a un establecimiento de reparación cuando su equipo móvil se avería.

9. porque estaría dispuesto a cambiar y probar nuevos tipos de servicios en reparación y mantenimiento de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



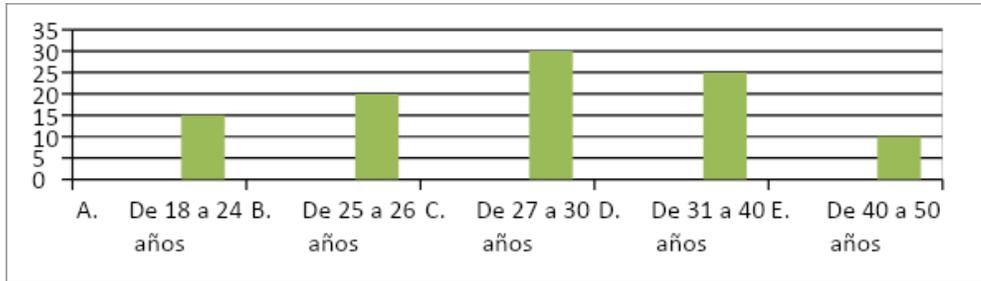
- se pudo llegar a la conclusión de que las personas estarían dispuestos a explorar un nuevo servicio esperando obtener como primera instancia mejor calidad.

10. estaría usted dispuesto a utilizar este servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos.



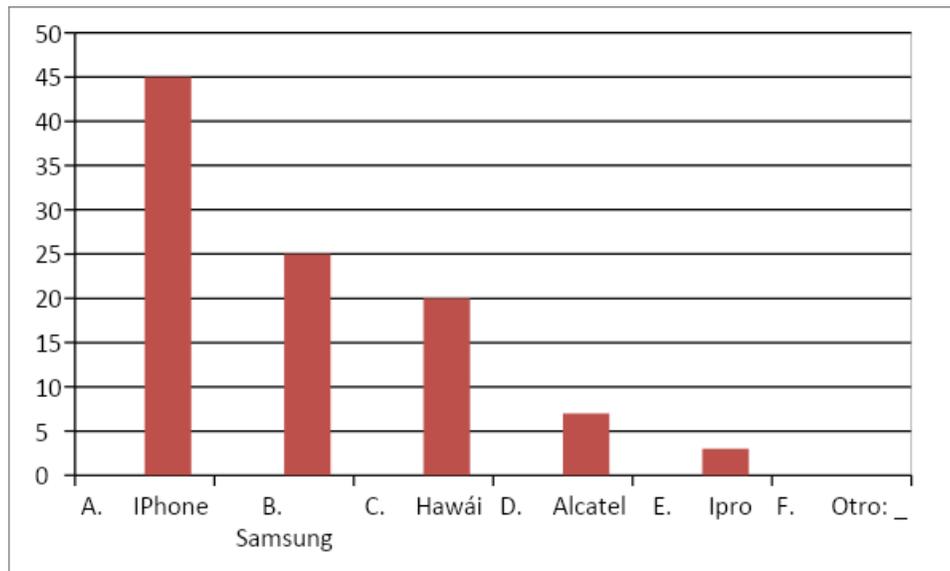
- Según la encuesta aplicada pudimos determinar que el 85% de las personas si estarían dispuestas a utilizar este servicio de mantenimiento y reparación de celulares.

10. en qué edad se encuentra



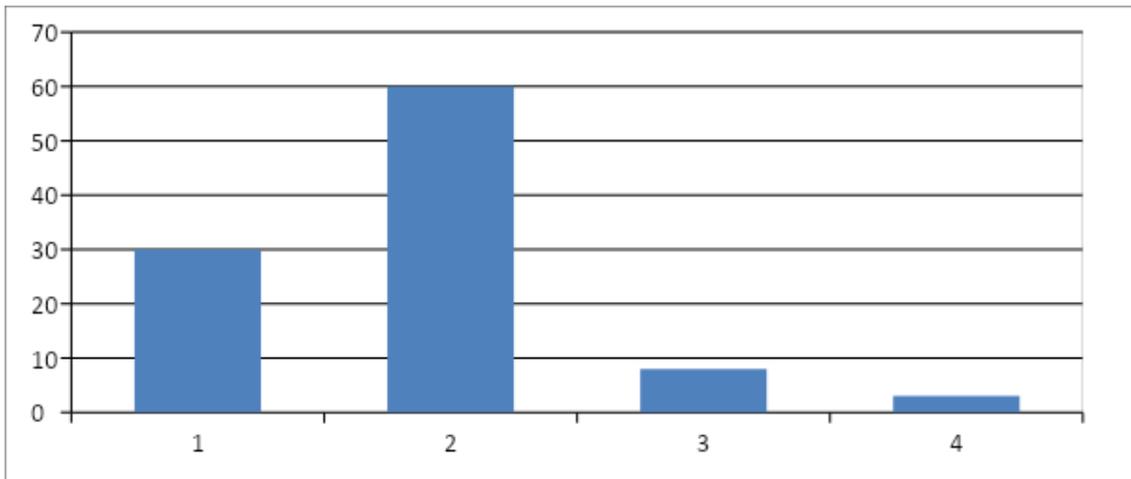
- De acuerdo a la encuesta aplicada pudimos llegar a la conclusión que el 30% de las personas encuestadas se encuentran entre los 27 y 30 años.

11. qué tipo de celular prefiere, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



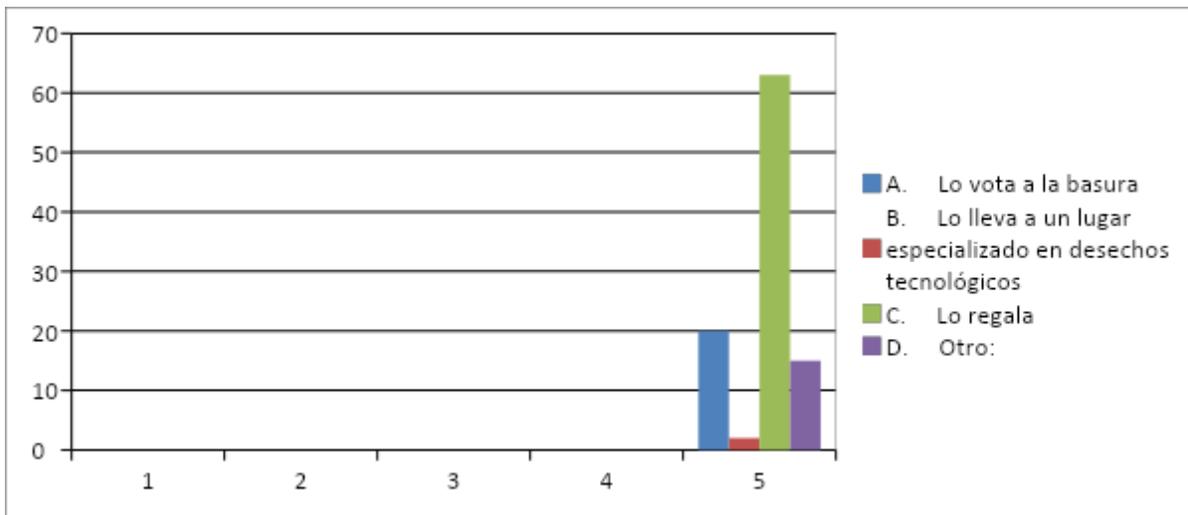
- de acuerdo a la encuesta aplicada se pudo determinar que el 45% de la población prefieren los equipos iPhone y en segundo lugar con un 25% el equipo Samsung

13. qué hace cuando su teléfono se averíe, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



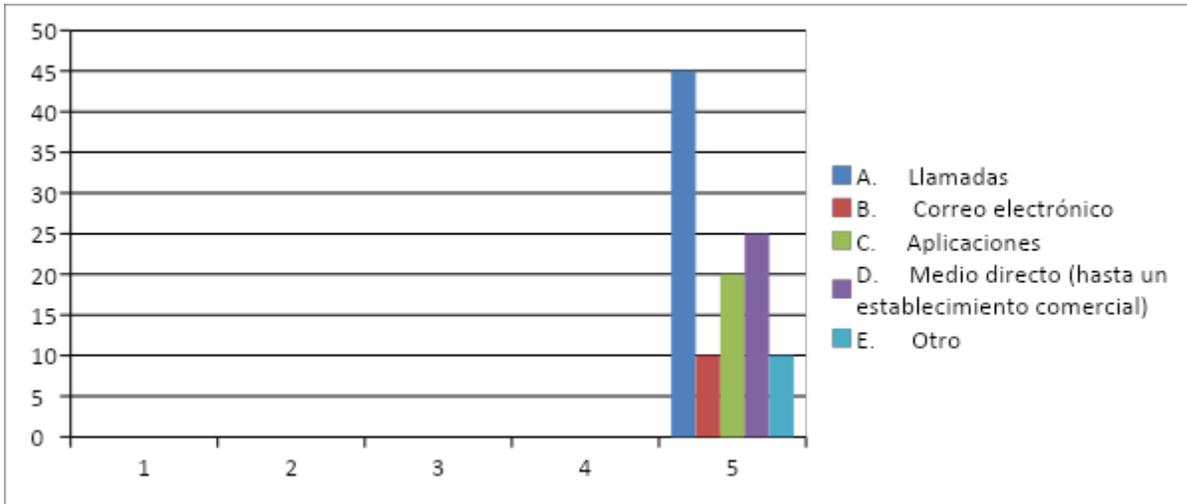
- Se pudo determinar que el 55% de la población encuestada manda a reparar su teléfono celular antes de comprarse un equipo nuevo.

14. qué hace con su celular cuando definitivamente no tiene arreglo, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



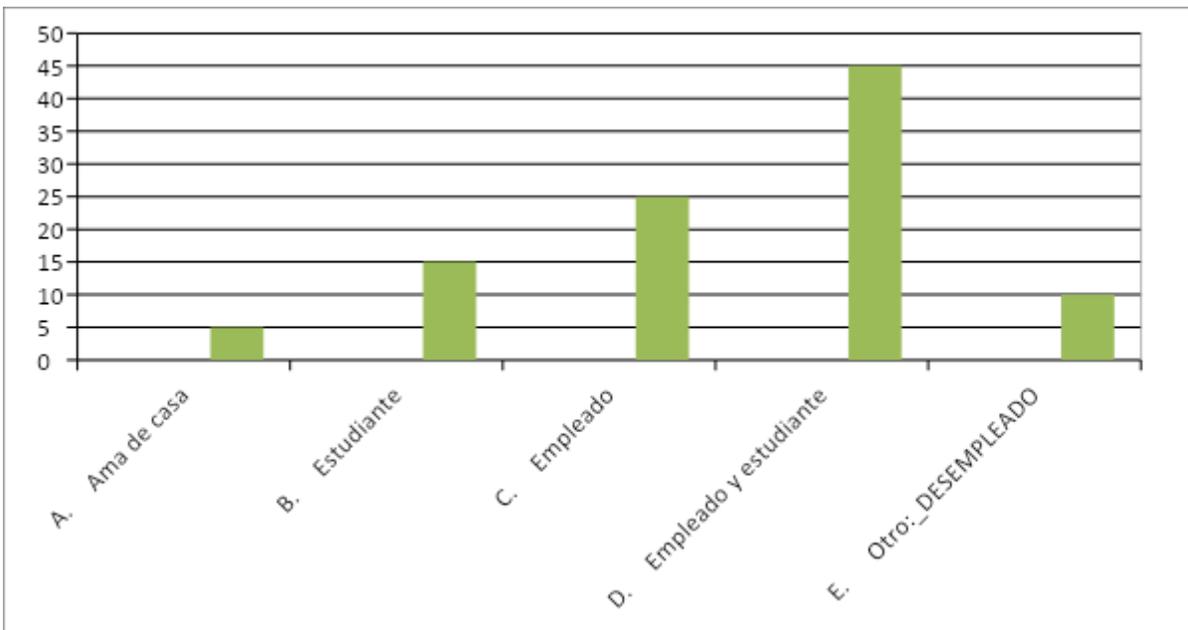
- De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la encuesta pudimos concluir que las personas cuando su teléfono definitivamente está ya dañado el 60% prefieren regalarlo antes que votarlo a la basura.

15. por cuál medio le gustaría contactar un servicio de mantenimiento y reparación de teléfonos, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



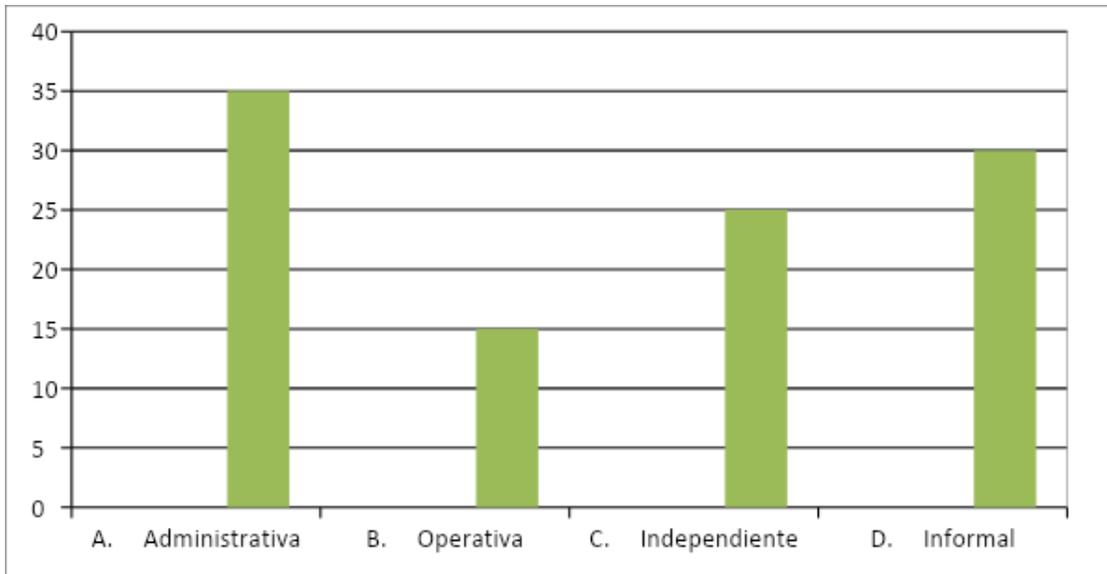
- Se pudo llegar a la conclusión que la mayoría de las personas prefieren comunicarse por llamada telefónica al momento de adquirir un servicio.

16. a qué se dedica, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



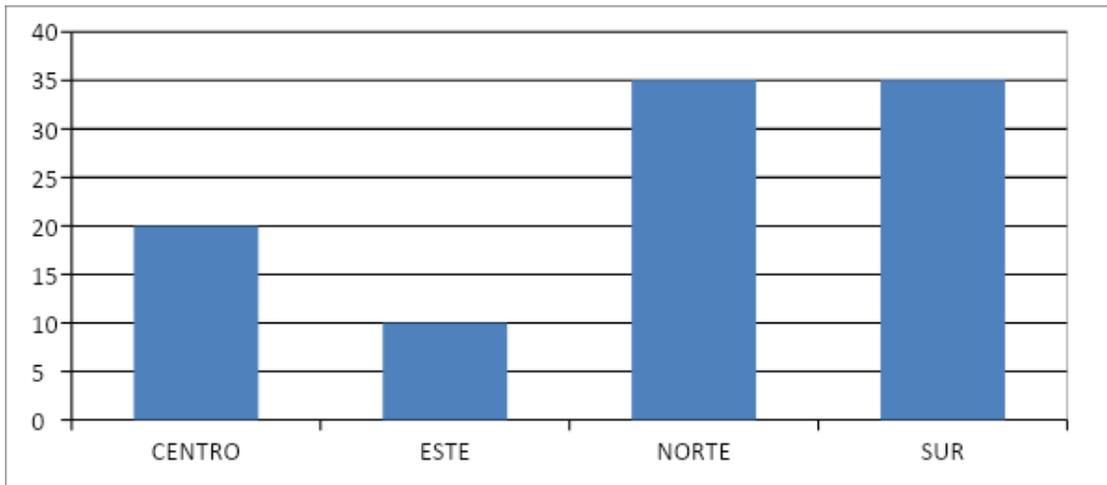
- De acuerdo a La población encuestada la mayoría están trabajando y estudiando a la vez.

17. Si es empleado en qué área labora, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



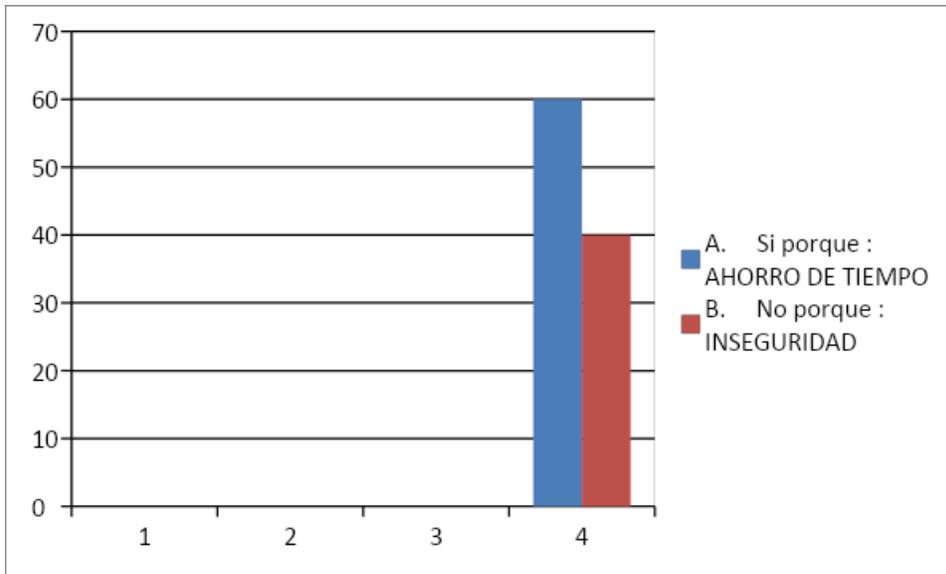
- las personas encuestadas que se encuentran laborando el 355 de estas se encuentran en el área administrativa.

18. en qué localidad se encuentra usted más frecuentemente, nombre de la localidad



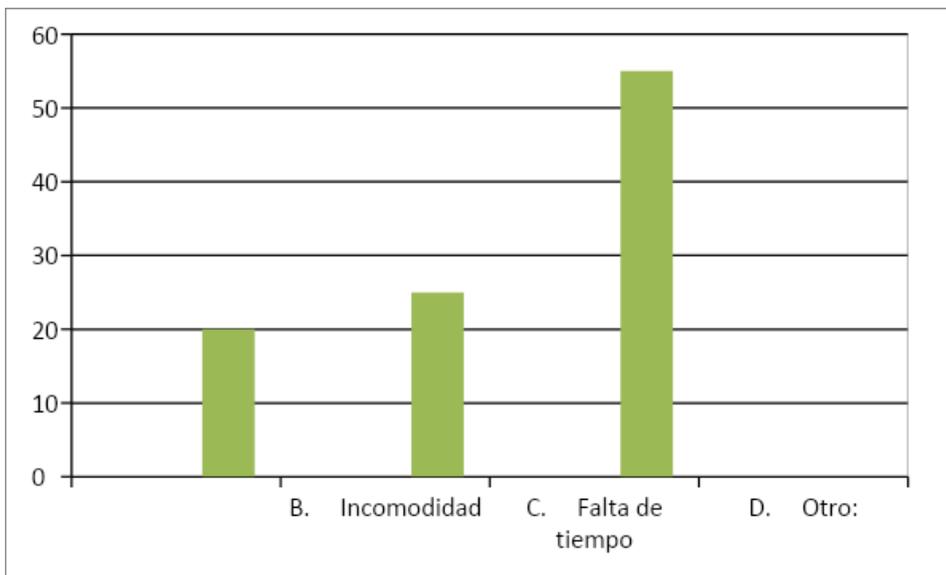
- La mayoría de las personas encuestadas se encuentran en la localidad del norte y el sur la mayoría del tiempo.

19. le gustaría en caso de averiarse su teléfono celular que un técnico llegue hasta el lugar donde se encuentre.



- De acuerdo a la información suministrada el 60% de las personas les gustaría que una persona especializada llegue hasta el lugar donde se encuentra para que le realice la reparación de su equipo móvil por el ahorro de tiempo que esto genera.

20 Por qué se abstendrá de utilizar un servicio de técnicos de celulares en el lugar de trabajo o casa, escoja solo uno de los siguientes enunciados.



- la comunidad encuestada manifestó que se abstendrá de utilizar este servicio por la falta de tiempo que manifestaron en un 55% y en segunda instancia con un 25% la incomodidad.

5 PLAN DE MARKETING

5.1 objetivos del plan de marketing

En Colombia existen 16 millones de líneas telefónicas celulares esto quiere decir que por cada habitante existe al menos un teléfono celular, las ventas de estos equipos ha incrementado de acuerdo al incremento poblacional. Este tipo de negocios ha ido incrementando, porque estos aparatos electrónicos son delicados y requieren de mucho cuidado, en la actualidad las personas se acostumbran a su teléfono y la necesidad de poder comunicar hace que las personas adquieran el servicios de reparación para no perder el teléfono y realizar otra inversión compran uno nuevo, adicionando el plus de nuestra empresa donde ofrecemos a las personas que no tienen el tiempo suficiente de llevar su celular a reparar tenga la posibilidad de llamar para que la reparación se realice lo más cerca posible así se evitan, tomar transporte, y ocupar mucho tiempo.

5.2 estrategia de producto

en Bogotá en la localidad de Usaquén 1.200 locales dedicados a la venta de accesorios y 100 locales dedicados al servicios técnico, y servicio a domicilio de técnico de celulares ninguna como empresa oficial informalmente se los encuentra en páginas amarillas y avisos publicitarios de contaminación visual en **MÓVIL CELL HOUSE** dedicada al reparación y mantenimiento de equipos celulares se caracteriza por tener una alta calidad en la prestación de dicho servicio cuenta con personal altamente calificado en reparación y mantenimiento de equipos celulares nos caracterizamos por llevar nuestro servicio donde lo necesiten y a la a que lo requieran, somos una de las primeras compañías en prestar este servicio ya que le estamos ofreciendo a nuestros clientes un servicio óptimo y de alta calidad en sus propios hogares, o lugar de trabajo.

5.2.1 Estrategia de servicio postventa.

MÓVIL CELL HOUSE es una empresa que brinda el servicio de mantenimiento y reparación de equipos móviles, pero adicional a solo prestar este servicio brinda un acompañamiento a nuestros clientes después de haber prestado el servicio nuestros clientes podrán realizar las consultas y asesorías que deseen si tienen alguna dificultad con el servicio prestado a través de nuestra página web y Facebook.

5.3 estrategia de precio

Ofrecer el servicio a precio accesible a través de una reducción de costos, los costos se reducirán mediante la investigación y elección de proveedores que nos entreguen lo repuestos a un precio más bajo de lo de la competencia, nuestros proveedores TIENDA TECNOLOGICA EN BOGOTA con plataforma virtual y servicio a domicilio y esperamos prontamente contactarnos con GRUPO NOVACELL del Ecuador el cual nos reduciría el costo hasta en un 10%

La empresa **MÓVIL CELL HOUSE** generará el cobro a sus clientes dependiendo el tipo de reparación que requiera el equipo móvil, previo a esto si se cobrara la revisión (\$25.000) que permitirá identificar el problema que presente el equipo móvil.

Forma de pago: los pagos se podrán hacer en efectivo o con tarjeta crédito

5.4 estrategia de publicidad

MÓVIL CELL HOUSE es una compañía que busca brindar un servicio de óptima calidad a nuestros clientes en reparación y mantenimiento de equipos celulares, nuestra compañía se caracteriza por brindar el servicio en el lugar donde nuestro cliente se encuentre, nos pueden contactar a través de llamadas al número para obtener asesoría sobre sus equipos y para agenda las citas, a través de la página web (<https://movilcellhouse.wixsite.com/misitio>), **facebook(movilcellhouse)**, **instagram (movilcellhouse)**, correo electrónico (movilcellhouse@gmail.com), llamadas y whatsapp (**668 4964**) 3228153553-3218153653 6017811 donde estaremos brindado toda la información requerida daremos promociones sobre el servicio y colgaremos algunos manuales de manejo y de cómo se utiliza el servicio.

5.4.1 plan de medios

canal	calendario	horario	programas	emisiones
canal 5 caracol	emisión diaria	1:00 pm a 9:00 pm	telenovelas noticias	5
canal 4 rcn	emisión diaria	3:00 pm a 9:00 pm	telenovelas noticias	4

5.5 Estrategia de promoción.

La empresa **MÓVIL CELL HOUSE** con el fin de informar, persuadir y recordar al cliente sobre los servicios de mantenimiento y reparación de equipos móviles utilizara como herramienta de promoción la publicidad mediante redes sociales (Facebook [pauta] y WhatsApp).

5.6 estrategia de distribución

La empresa **MÓVIL CELL HOUSE** se enfocará en desarrollar un canal de distribución directo entre la empresa y nuestros clientes, asegurando la prestación de un excelente servicio a través del personal técnico especializado en el lugar en el cual sean solicitados nuestros servicios.

6. PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS

COSTOS OPERATIVOS

CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD ANUAL	SUELDOS	TOTAL AÑO
JEFE DE OPERACIONES	1	1500000	18.000.000
TÉCNICOS	2	1100000	13.200.000
TOTAL			31.200.000

DEPRECIACIONES

CARACTERÍSTICAS	PRECIO TOTAL	
MUEBLES Y ENSERES	1.500.000	300.000
VEHÍCULOS	45.000.000	9.000.000
EQUIPOS DE COMPUTO	15.000.000	3.000.000
HERRAMIENTAS	2.000.000	200.000
TOTALES	\$63.500.000	\$12.500.000

AMORTIZACIONES

CARACTERÍSTICAS	PRECIO TOTAL	PORCENTAJE TOTAL
SOFTWARE	2.000.000	200.000
PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	2.00.000	200.000
PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO	980.000	196.000
TOTAL	4.980.000	596.000

GASTOS ADMINISTRATIVOS

SERVICIOS BÁSICOS

CARACTERÍSTICAS	CONSUMO ANUAL	PRECIO MENSUAL	TOTAL AÑO
AGUA POTABLE	108M3	10.000	120.000
FLUIDO ELÉCTRICO COSTO	1560 KW	35.000	420.000
SERVICIO DE INTERNET	PLAN ILIMITADO	110.000	1.320.000
TOTAL		155.000	1.860.000

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE CONTACTO INDIRECTO

CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD ANUAL	SUELDO	TOTAL AÑO
GERENTE	1	2.500.000	30.000.000

SUMINISTROS DE OFICINA

CARACTERÍSTICAS	UNIDADES DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RESMA DE PAPEL	RESMA	2	10.000	240.000
TINTA PARA LAIMPRESORA	LITRO	8	30.000	2.880.000

TOTAL			40.000	3.120.000
-------	--	--	--------	-----------

CAPITAL DE TRABAJO

La definición más básica de capital de trabajo lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente, (efectivo, inversiones a corto plazo, cartera de inventarios) la empresa para poder operar, requiere de recursos para cubrir necesidades de insumos, materia prima, mano de obra, reposición de activos fijos etc. Estos recursos deben estar disponibles a corto plazo para cubrir las necesidades de la empresa a tiempo.

7. CONCLUSIONES.

Este negocio lo queremos poner en marcha porque deseamos poner en práctica todos los conocimientos adquiridos hasta ahora y no esperar hasta obtener el título. Nuestro anhelo es aprovechar al máximo los conocimientos impartidos en el aula y trasladarlos a nuestra empresa.

Esta idea de negocio surgió por la falta de tiempo que tenemos las personas que trabajamos, somos madres, empresarias o trabajadores y no hay tiempo al momento de querer arreglar un celular, y si bien nos damos cuenta que existen los domicilio en cuanto a la alimentación, servicio a domicilio para compra de productos por qué no tener a domicilio un servicio de reparación de celular donde es tan difícil así sea acercarse al operador, solicitar un turno, que lo vea el técnico, que le dé una respuesta y mientras tanto solo “esperas”.

También con nuestro proyecto ayudamos al desarrollo de las pymes ya que en la actualidad todos los negocios se manejan a través de comunicación por medio de celulares, teléfonos vía email entre otros.

los teléfonos celulares es una realidad que no podemos evitar, en la medida en que los celulares nos brindan una herramienta eficaz para tener una mejor calidad de vida veremos cómo este tipo de tecnología poco a poco será parte de nuestra vida cotidiana pero es inevitable que estos aparatos se nos dañen o averíe, y como vivimos en una sociedad tan agitada no tenemos tiempo para mandarlos reparar ni dirigirnos a los establecimientos de reparación por ende es que surge la idea de crear lados se desplaza compañía **MÓVIL CELL HOUSE** la cual prestará un servicio de reparación y mantenimiento para estos equipos móviles en un el menor tiempo posible y lo mejo nuestros técnicos especializar directamente hasta donde usted se

encuentre para su comodidad y ahorro de tiempo y lo mejor a un precio para el alcance de todos.

7. BIBLIOGRAFÍAS

- post venta :
- <http://www.rivassanti.net/cursos-ventas/definicion-de-servicio-post-venta/>
- publicidad: <http://conceptodefinicion.de/estrategia-de-publicidad/>
- <http://www.dinero.com/>
- LEY 1429 DE 2010

8. NEXOS

ANEXO 1
LOGOTIPO



ANEXO 2 CANALES DE DISTRIBUCIÓN FACEBOOK



INSTAGRAM

