

Jesús Ramírez Hernández

TEMA: *proyecto final PHOTO-PC SA*

## **INTRODUCCIÓN**

Es una empresa que se dedicará a la comercialización de Hardware, ofreciendo productos de innovación y calidad. También ofrecerá servicios de reparación y mantenimiento de computadoras.

PHOTOPC viene de un término similar empleado en Mercado libre.com para vender Hardware (PHOTOLR). “LR” se sustituyó por “PC” ya que se refiere a la venta de componentes de computación.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Nuestros principios son creatividad, innovación y calidad. Describen la exigencia que tenemos para ofrecer siempre productos de calidad e innovación tecnológica. Estar siempre a la vanguardia en comercialización de artículos de computación por encima de la competencia. También representa calidad en nuestro servicio, atendiendo al cliente de manera respetuosa y profesional

## **OBJETIVOS**

- Ofrecer productos que no ofrece la competencia a precios accesibles, siendo éstos de la mejor calidad y con prestigio a nivel internacional.

- Ser la empresa líder a nivel Nacional en cuanto a la oferta de productos de innovación y calidad.
- Ser distinguidos por una excelente atención al cliente.

- **OBJETIVOS DEPARTAMENTALES**

- **Ventas**

- Ofrecer un servicio basado en respeto, honestidad, profesionalismo y productos de calidad para que el cliente se sienta satisfecho con el servicio prestado y tenga deseos de volver a adquirir productos con nosotros.
- Estar a la vanguardia siendo los primeros en ofrecer un producto nuevo que sale al mercado.
- Incrementar las ventas mes con mes.

- **Soporte Técnico**

- Ofrecer rapidez en el servicio comprometiéndonos a hacer reparaciones en menos de 24 horas para un mejor aprovechamiento del tiempo del cliente.
- Ofrecer un diagnóstico rápido y sobretodo honesto para que el cliente pueda conocer la situación real en que se encuentra su equipo de cómputo.
- Ofrecer una asesoría personal en cuanto a mantenimiento y reparación, buscando que el cliente comprenda el diagnóstico hecho a su computadora, para que éste pueda tomar las mejores decisiones.
- Ofrecer precios bajos en reparaciones y mantenimientos.

- Utilizar productos originales y/o de mejor calidad cuando se reparen equipos de cómputo.

## **MARCO TEORICO**

### **POLÍTICAS DE VENTA**

1.- Al momento de realizar su pedido, se respetarán los precios publicados de los productos, salvo que hubiera un error por el sistema o nuestro personal, si la variación es mayor al 10%, nos pondremos inmediatamente en contacto con nuestros clientes para buscar la mejor solución que convenga a ambas partes.

2.- Si su pedido se hace por Internet, daremos un lapso de 24 horas para separar el artículo de nuestro inventario y esperar la confirmación de pago hecho a través de depósito bancario/transferencia electrónica. Si después de 24 horas no se ha confirmado el depósito, se procederá a ubicar nuevamente el artículo disponible en inventario por lo que no nos comprometemos a tener en existencia después de 24 horas.

2<sup>a</sup>.- Si por alguna razón el cliente no puede hacer el depósito durante las 24 horas siguientes a la que colocó su pedido, deberá ponerse en contacto por teléfono o correo electrónico manifestando su interés en la compra, por lo que se le dará un lapso de 48 horas extras (siendo un total de 72 horas desde que colocó su pedido). Si después de 72 horas el cliente no pagó el artículo, se procederá a cancelar la venta.

3.- Todos nuestros productos son NUEVOS, sin embargo algunos pueden ser de los llamados OEM ó BULK, esto quiere decir que no vienen en caja sellados y en muchas ocasiones tampoco traen accesorios ni los drivers. PHOTOPC notificará claramente en sus diferentes medios cuando un artículo es OEM o BULK.

4.- La descripción técnica y fotografía de cada producto serán extraídas de la página oficial del fabricante y en algunos casos las fotografías serán tomadas por PHOTOPC. Sin embargo, debido a la constante evolución tecnológica, algunos fabricantes podrían hacer cambios en sus productos y por tanto no corresponder las imágenes y descripciones con el producto real. PHOTOPC se compromete a actualizar lo más pronto posible a través de sus diferentes medios (Internet principalmente) cualquier cambio que hubiera en un producto.

### **POLÍTICAS DE ENVÍO**

1.- Realizamos envíos únicamente de Lunes a Viernes. No se realizan envíos los fines de semana ni día festivos.

2.- Realizamos envíos a cualquier parte de la República Mexicana. La principal paquetería que se utiliza para enviar los productos es Estafeta. Sólo en caso de que ésta no tuviera cobertura o por alguna razón no se pudiera enviar el artículo, se utilizarán las paqueterías Multipack y DHL.

3.- El precio del envío varía según el destino, la paquetería contratada y el tipo de tiempo de entrega que contrate el cliente.

3a.- Es indispensable que el cliente proporcione su Código Postal para poder dar una cotización exacta del envío.

3b.- Los tipos de envíos utilizados son: Terrestre, 2 Días y Día Siguiente.

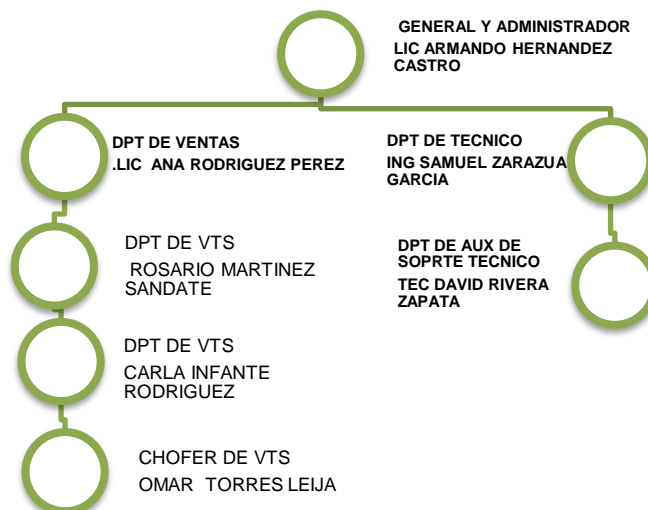
4.- Si el cliente confirma el depósito o pago antes de las 3:00 pm, su artículo(s) se dejarán el mismo día en paquetería. Si el pedido es mayor a 3 artículos no nos comprometemos a dejar el mismo día los artículos en paqueterías.

5.-No nos hacemos responsables si la paquetería no cumple con el tiempo de entrega especificado.

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

- 1.- Todos los artículos tendrán la garantía que el fabricante mencione. En la mayoría de los casos es de 1 año.
- 2.- Todos los **artículos importados** tendrán una garantía de 90 días SIN EXCEPCION. PHOTOPC se compromete a especificar claramente cuando un artículo es importado.
- 3.- Si un artículo es abierto o modificado o presenta daños como golpes, caídas, la garantía se hará inválida.
- 4.- Si un artículo está defectuoso el cliente deberá regresarlo completo con su respectiva nota de venta.
- 5.- Si la compra se hizo vía Internet, el cliente deberá enviar el artículo a nuestras instalaciones asumiendo el costo de envío. En el caso de artículos importados, el envío de nuestras instalaciones a la tienda de USA correrá por nuestra cuenta

## ORGANIGRAMA



## PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1. ¿Tiene computadora en casa?

Sí

No

2. ¿Para que utiliza una computadora?

Aplicaciones Básicas de Trabajos (Word, Excel, Powerpoint)

Programas de Diseño Gráfico/Industrial/Edición de Video

Videojuegos

Navegar en Internet

Otro

3. ¿Ha pensado en adquirir una computadora nueva?

Sí

No

4. Si comprara una computadora nueva, ¿sería de marca o caja blanca (armada)?

De Marca

Caja Blanca

5. ¿Alguna vez no ha encontrado un componente de computación (Hardware) en tiendas de su ciudad?

Sí

No, siempre encuentro lo que busco

6. ¿Qué componentes no ha encontrado?

Memorias RAM

Procesadores

Tarjetas Madre

Tarjetas de Video

Unidades Ópticas

Otros

7. ¿Considera que en México se ofrece suficiente diversidad tanto de marcas y modelos de componentes de computación (Hardware)?

Sí

No, hacen falta más marcas y modelos

## **PROYECTO DE INVESTIGACION DE ASERCA DE TIPO DE CUESTIONARIO Y DE TIPO DE MUESTRA Y GRAFICADO APLICADAS**

### **ANALISIS DE PREFERENCIA DE CONSUMIDORES**

#### **PRODUCTO O SERVICIO INICIAL. DEFINICION DE MERCADO**

Como ya se mencionó, nuestra empresa de dedicará a la venta de Hardware. Específicamente venderá componentes que se utilizan para armar una computadora: Gabinetes, Discos Duros, Procesadores, Tarjetas Madre, Tarjetas de Video, Memorias RAM y Monitores. No se venderán periféricos. Lo más potencial en un principio son las tarjetas de Video, ya que hay varias marcas y modelos que aquí no se comercializan y los consumidores han mostrado una gran interés en adquirirlas.

#### **SEGMENTACION. MERCADO META**

Las personas a las que van dirigidas nuestros artículos son principalmente jóvenes de 14 a 29 años, ya que algunos de nuestros artículos están enfocados a videojuegos, programas de diseño y entretenimiento en general.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la mayoría de las personas que juegan videojuegos son niños y jóvenes y que muchos jóvenes de ahora, no sólo profesionistas, están mostrando interés en manipular programas de cómputo entre los que destacan programas de Diseño Gráfico, Diseño Industrial y Edición de

Video para lo que nuestros artículos a ofrecer son de gran ayuda para un mejor desempeño.

Se procedió a investigar en el INEGI la Población Económicamente Activa y Ocupada de 14 a 29 años, la cual se empleará para nuestra investigación de Mercado, que se muestra en la siguiente hoja.

## DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se procedió a obtener información en el INEGI de la Población Económicamente Activa y Ocupada de 14 a 29 años. Al primer trimestre del 2015 esto es lo que nos arrojó:



Clasif de la PEA y PNEA	- Total	- Población económicamente activa	+ Población ocupada	+ Población desocupada	+ Población no económicamente activa
Edad	↑ ↓ ↑ ↓	↑ ↓ ↑ ↓	↑ ↓ ↑ ↓	↑ ↓ ↑ ↓	↑ ↓ ↑ ↓
- Total	79,340,285	46,092,460	43,633,759	2,458,701	33,247,825
14 a 19 años	13,256,429	3,990,424	3,612,102	378,322	9,266,005
+ 20 a 29 años	17,282,045	11,416,434	10,474,192	942,242	5,865,611
+ 30 a 39 años	15,436,633	11,306,185	10,773,893	532,292	4,130,448
+ 40 a 49 años	13,220,651	9,739,519	9,388,612	350,907	3,481,132
+ 50 a 59 años	9,470,645	6,032,941	5,849,414	183,527	3,437,704
+ 60 años y más	10,633,215	3,589,982	3,519,137	70,845	7,043,233
No especificado	40,667	16,975	16,409	566	23,692

Como podemos ver la Población Económicamente Activa y Ocupada de 14 a 29 años es de **14,086,294**.

Debido a que el Universo excede de 100,000, vamos a emplear la fórmula para Poblaciones Infinitas con un porcentaje de confiabilidad del 90%:

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2} = \frac{1.65^2 (.5)(.5)}{.10^2} = 68.5$$

Por lo tanto vamos a realizar **69 encuestas completas**



## CUESTIONARIO DEFINITIVO

8. ¿Tiene computadora en casa?

Sí

No

9. ¿Para que utiliza una computadora?

Aplicaciones Básicas de Trabajos (Word, Excel, Powerpoint)

Programas de Diseño Gráfico/Industrial/Edición de Video

Videojuegos

Navegar en Internet

Otro

10. ¿Ha pensado en adquirir una computadora nueva?

Sí

No

11. Si comprara una computadora nueva, ¿sería de marca o caja blanca (armada)?

De Marca

Caja Blanca

12. ¿Alguna vez no ha encontrado un componente de computación (Hardware) en tiendas de su ciudad?

Sí

No, siempre encuentro lo que busco

13. ¿Qué componentes no ha encontrado?

Memorias RAM

Procesadores

Tarjetas Madre

Tarjetas de Video

Unidades Ópticas

\_\_Otros

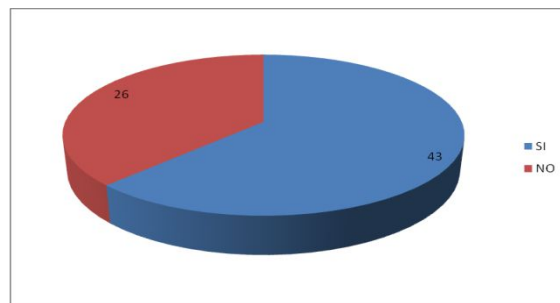
14. ¿Considera que en México se ofrece suficiente diversidad tanto de marcas y modelos de componentes de computación (Hardware)?

\_\_Sí

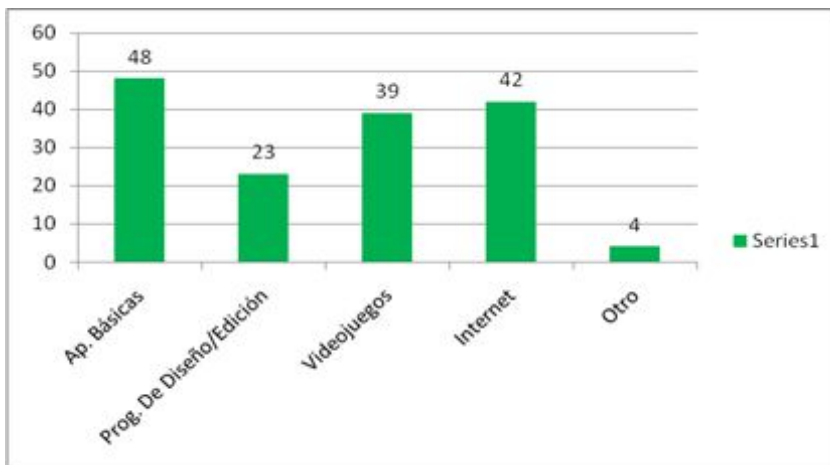
\_\_No, hacen falta más marcas y modelos

## RESULTADOS

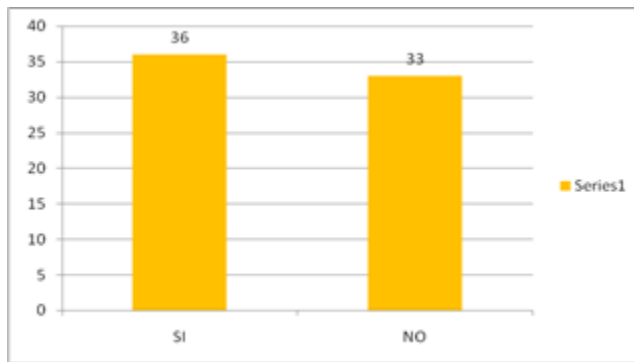
1. ¿Tiene computadora en casa?



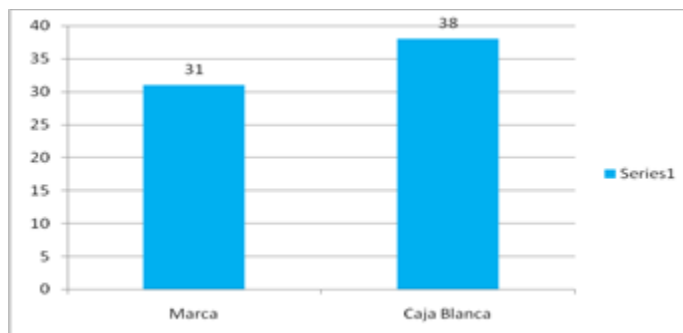
2. ¿Para que utiliza una computadora?



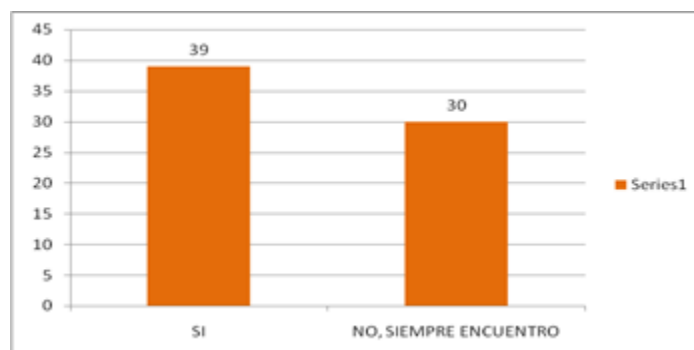
3. ¿Ha pensado en adquirir una computadora nueva?



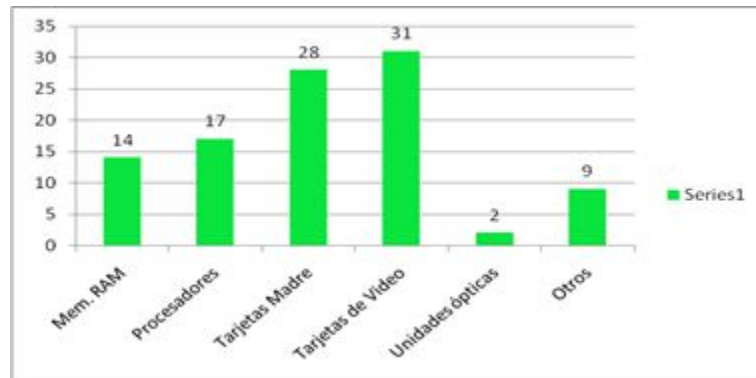
4. Si comprara una computadora nueva, ¿sería de marca o caja blanca (armada)?



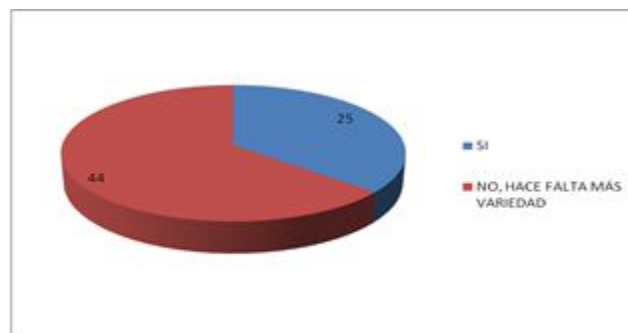
5. ¿Alguna vez NO ha encontrado un componente de computación (Hardware) en tiendas de su ciudad?



6. ¿Qué componentes no ha encontrado?



7. ¿Considera que en México se ofrece suficiente diversidad tanto de marcas y modelos de componentes de computación (Hardware)?



## ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

### Análisis No.1

Tienda: PC EN LÍNEA



<http://www.pcenlinea.com/>

#### ¿Qué ofrece?

Es una tienda que ofrece artículos de computación principalmente, tanto hardware como software, está establecida en Monterrey pero también se dedica a las ventas por Internet a través de su propia página de Internet. Ofrece desde componentes individuales (procesadores, tarjetas de video, memorias y diversos programas de cómputo) hasta la opción de vender computadoras de marca (como Acer) ó toda una computadora ensamblada con los mismos componentes que vende.

#### Horario

El Horario de la tienda es de **Lunes a Domingo, de 9:00am a 9:00pm.**

#### Formas de Venta

Como ya se mencionó, la forma de venta es a través del propio establecimiento o instalaciones donde el cliente puede pasar a comprar el producto que desea. Otra forma de venta es a través de teléfono y la última es a través de su propia página Web que tiene cobertura a nivel nacional.

Para las personas que son de Monterrey también ofrece el pago contra Entrega, se le envía al cliente la mercancía a su domicilio y éste paga al momento de recibirlo.

**Localización:**

Av. Morones Prieto 1101

**Tienda:**

Col. Nuevo Repueblo

Monterrey, Nuevo León,

México, CP 64700

**Horario: Lun-Dom, 9:00am-9:00pm**

**Teléfonos y Fax:**

en Monterrey: 8865-6026

Centro de Distribución:

Av. León Guzmán 1105

Col. Nuevo Repueblo

Monterrey, Nuevo León,

México, CP 64700

**Horario: Lun-Vie, 9:00am-7:00pm**

**Teléfonos y Fax:**

Lada sin Costo: 01-800-265-6000

en Monterrey: 8865-6000

## Análisis No. 2

Tienda: Mi PC Com



<https://www.mipccom.com/>

### ¿Qué ofrece?

Es también una tienda que se dedica a vender artículos de computación, tanto hardware como software. Tiene varias sucursales en el país y también cuenta con su propia página web que tiene cobertura a nivel nacional. A diferencia de PC EN LINEA, ésta tienda tiene una menor diversidad en cuanto a los artículos que ofrece y muchos de éstos artículos son de marcas “económicas”.

### Horario

El Horario en la Sucursal de San Luis Potosí es:

**Lunes a Viernes** 10:30am a 8:00pm

**Sábado** 10:30am a 5:00pm

### Formas de Venta

Cuenta con varias sucursales en algunas ciudades del país, por lo que en casos como aquí en San Luis Potosí, puede uno pasar a comprar directamente el artículo. También vende por teléfono a través de un número Nacional y por último ofrece ventas a través su página de Internet la cual tiene cobertura a nivel nacional.

### Localización

La Dirección de la Sucursal San Luis Potosí es:

Av. Himno Nacional # 100 Int. 43  
Col. Virreyes CP. 78240  
San Luis Potosí  
Entre niño Artillero y Fray Jose de Arñegui

### **Calificación/Calidad del Producto**

De entrada ésta tienda tiene un poco de menor variedad en las marcas y productos que ofrece al consumidor a diferencia de PC EN LINEA. Varias marcas que maneja la tienda anteriormente mencionada, no las maneja MiPCCom. Algunas de las marcas son de buena calidad pero maneja muchas marcas que destacan por lo económico y una calidad inferior a otras marcas/productos vistos en otros países como en Estados Unidos. Casi todas las marcas que maneja ésta tienda también las ofrece PC EN LINEA, por lo que la diversidad es mínima, la única ventaja es que ésta tienda da precios un poco más bajos en la mayoría de sus artículos.

### **Análisis No. 3**

Tienda: SUMITEL



<http://www.sumitel.com/>

### **¿Qué ofrece?**

Es también una tienda que se dedica a vender artículos de computación, tanto hardware como software. Tiene varias sucursales en el país y también cuenta con su propia página web que tiene cobertura a nivel nacional. A diferencia de PC EN LINEA, ésta tienda también tiene una menor diversidad en cuanto a algunos artículos que ofrece y varios de éstos son de marcas “económicas”. En muchas



áreas o segmentos ofrece todavía una menor diversidad de productos que la propia MiPcCom, especialmente al referirnos a las partes internas del CPU.

### **Horario**

El Horario en la sucursal de San Luis Potosí es:

Lunes a Sábado: 11:00 a 20:00 Hrs.

Domingo: 11:00 a 16:00 Hrs.

### **Formas de Venta**

Cuenta con varias sucursales en algunas ciudades del país, por lo que en casos como aquí en San Luis Potosí, puede uno pasar a comprar directamente el artículo. También vende por teléfono y por último ofrece ventas a través su página de Internet la cual tiene cobertura a nivel nacional.

### **Localización**

La Dirección de la Sucursal San Luis Potosí es:

Venustiano Carranza No.120 Local 8

Zona Centro

### **Calificación/Calidad del Producto**

Maneja marcas buenas y otras que destacan más por lo económico que por su calidad. Algunas marcas y productos que maneja no las ofrecen las otras tiendas analizadas, pero en general su diversidad es mínima y muchos de sus productos si se consiguen en las otras tiendas, sobre todo, como ya se mencionó, en las partes internas que conforman al CPU.

*Como ya se ha mencionado, las 3 tiendas manejan productos muy similares y sólo hay algunos productos “exclusivos” que se pueden conseguir en una tienda pero en las otras dos no, aunque una vez más, la diversidad en cuanto marcas y productos en éstas tiendas y en general en la mayoría de las tiendas de nuestro país es todavía mínima con respecto al amplio mercado de otros países como*

*USA. Es de extrañar que varias marcas de hardware que gozan de buena calidad y reputación no se manejen aquí en México.*

## **CONCLUSIONES**

*Este objetivo de investigación fue relacionado con la finalidad de realizar una investigación que fue hecha por medio de investigación de mercado análisis cuestionario encuestas para lograr los objetivos deseados de investigación de dicho tema el cual nos da los resultados finales y deseados esto fue hecho por medio de investigación de mercado*

### *Bibliografía*

*Libros de investigación de mercado*

*Páginas de internet*