

8. RECURSOS CLAVE

A. RECURSOS TANGIBLES E INTANGIBLES

Los **recursos tangibles** son todos aquellos elementos físicos que la empresa necesita para poder realizar su actividad diaria. Entre ellos se encuentran el **local o taller de reparación**, donde se atiende a los clientes y se trabajan los dispositivos, las **herramientas específicas** para reparar ordenadores y teléfonos móviles (herramientas de precisión, equipos de diagnóstico, estaciones de soldadura), así como los **ordenadores de trabajo** y el stock básico de **repuestos y componentes**. También se incluyen los **medios de transporte** utilizados para ofrecer servicios a domicilio o la recogida y entrega de equipos.

B. RECURSOS INTANGIBLES

Los **recursos intangibles** son aquellos que no son físicos, pero resultan imprescindibles para el funcionamiento del negocio. En este grupo se encuentran los **conocimientos técnicos y la experiencia del personal**, el uso de **programas informáticos especializados** para la reparación, el mantenimiento y la gestión de clientes, así como los procedimientos internos que permiten ofrecer un servicio rápido y organizado.

Los recursos intangibles más importantes de la empresa son la **formación continua del equipo técnico**, que permite adaptarse a los constantes cambios tecnológicos, y la **confianza de los clientes**, basada en un trato cercano, honesto y transparente. También destaca la **imagen de marca**, construida a través de la calidad del servicio, la puntualidad y los precios asequibles, junto con una buena **organización interna**, que facilita una atención eficiente y profesional. Estos recursos ayudan a diferenciar a la empresa y a mantener su competitividad en el mercado.

