

OPCIÓN DE GRADO DOS

ELABORADO POR:

BETSABE HURTADO (contaduría)

DIANA CAROLINA PARAMO LOZANO (contaduría)

EDGAR ALFONSO AMEZQUITA RUIZ

LADY MARGARITA BARRAGÁN GONZÁLEZ

LEIDY JOHANA PARAMO LOZANO (contaduría)

Profesor:

Gilberto Betancourt Vargas

Programa de Contaduría pública

Bogotá D.C.

2017

Tabla de contenido

1. LOGISTICAS ELLBED.....	5
2. RESUMEN EJECUTIVO	5
3. MARCO ESTRATÉGICO ANÁLISIS DOFA	6
3.1. Marco Legal.....	7
3.1.1. Documentación requerida	8
3.1.2. LICENCIA PARA TRANSPORTAR ALIMENTOS.....	9
3.1.3. IMPACTO SOCIAL.....	11
3.2. MISION.....	11
3.3. VISION	11
3.4. VALORES CORPORATIVOS.....	12
3.5. MATRIZ DOFA	12
4. DEFINICIÓN ESTRUCTURA DE MERCADO.....	14
4.1. MERCADO	14
4.2. SEGMENTACION DEL MERCADO	15
4.2.1. Segmentación Social Demográfica.....	15
4.2.2. Segmentación Psicológicas.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.3. Segmentación Geográfica	15
5. INVESTIGACION DEL MERCADO.....	15
5.1. NECESIDADES DE INFORMACION.....	15

5.2.	OBJETIVOS DE INVESTIGACION.....	15
5.3.	DISEÑO DE LA ENCUESTA	16
5.4.	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	17
5.5.	PRESENTACION DE LA INFORMACION:.....	17
5.6.	CUANTITATIVO.	¡Error! Marcador no definido.
5.7.	CONCLUSIONES Y ACCIONES A SEGUIR	17
6.	PLAN DE MERCADEO	22
6.1.	IDENTIFICACION DEL ENTORNO	22
6.2.	INFORMACION DE LA COMPETENCIA.....	22
6.3.	INFORMACION SECTORIAL	22
6.4.	INFORMACION DE LA EMPRESA	24
6.5.	INFORMACION DE LA EMPRESA (NUESTRA). ANALISIS MEL MARKETING MIX: 25	
6.5.1.	PRODUCTO	25
6.5.1.1	Descripción de prestación del servicio	25
6.5.1.2	Los objetivos de nuestro negocio son los siguientes	25
6.5.2.	PLAZA	26
6.5.2.1.	Ubicación y tamaño de la empresa	26
6.5.2.2.	Diseño y distribución de planta y oficina	26
6.5.2.3.	Diseño	27
6.5.2.4.	Características de la Tecnología	29
6.5.3.	PRECIO.....	29

6.5.3.1. Equipo e instalaciones	30
6.5.3.2. Capacidad instalada.....	30
6.5.4. PROMOCION	31
6.5.4.1. PUBLICIDAD.....	31
6.5.4.2. Plan de introducción al mercado	31
7. PROYECCION DE VENTAS.....	32
8. CONCLUSIONES	32

LOGISTICAS ELLBED.



ELIGENDIO BENEFICIOS EN DISTRIBUCION

1. RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto consiste en el funcionamiento de una empresa logística dedicada al almacenamiento y transporte de carga ubicada, en el kilómetro 2.5 vía Medellín vereda Parcelas, Parque Industrial Portos Sabana 80 bodega 15, abarcando el Departamento de Cundinamarca llegando a zonas de difícil acceso dándole así una diferencia frente a otras empresas, la cual estará integrada con personal calificado, y alineados con los valores corporativos de la empresa. Innovando en el servicio de transporte y así garantizar a nuestros clientes un servicio de calidad y eficiente en los tiempos establecidos, la organización de la empresa cuenta con personal administrativo y operativo capacitado y robusto que les brindara soluciones a los inconvenientes Nos caracterizaremos por el almacenamiento de mercancía seca o congelado en las bodegas ubicadas en Bogotá

Unificación de mercancía para entregas, determinando una ruta y así poder disminuir los costos de los fletes y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

2. MARCO ESTRATÉGICO ANÁLISIS DOFA

POSITIVAS	NEGATIVAS
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compactación de mercancía para el transporte • Transporte de mercancía en seco o congelada • Almacenamiento de mercancía • Transporte a todos los pueblos de Colombia • No se presenta restricción en kilos para la mercancía 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La competencia en transporte de mercancía seco • Tiempo de respuesta • Estado de los vehículos
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de mercancía a todos los pueblos de Colombia • Dos bodegas de almacenamiento de mercancía uno seco y otra para congelado • Se recoge la mercancía en cualquier lugar para el almacenamiento y después la entrega 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las rutas estipuladas para entrega de mercancía • Capacidad de bodega para mercancía en congelación

Corto plazo	Darnos a conocer en todos los pueblos de Colombia sin importar la distancia en la que se encuentren ubicados.
Mediano plazo	Ser la empresa más importante en Colombia de almacenamiento y transporte de mercancía seca o congelada para microempresas
Largo plazo	Prestar nuestros servicios a las macro empresas, estableciéndonos como una de las más importantes del mercado.

2.1. Marco Legal

Conformada por dos socios capitalistas, con un aporte inicial de \$ 80.000.000 y un crédito de \$ 300.000.000 el cual se hace responsable los dos socios con porcentajes iguales.

En el marco legal seguimos los lineamientos planteados en el decreto 91 de 1998 "ARTÍCULO 5o. La habilitación para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor, se expedirá por las siguientes autoridades: a) Por el Ministerio de Transporte -Dirección General de Transporte y Tránsito Terrestre Automotor, de acuerdo con la distribución interna de competencias sobre el particular, cuando la actividad transportadora se desarrolle en el radio de acción nacional. El servicio de transporte público fronterizo e internacional se regirá por lo establecido en el artículo 54 de la Ley 336 de 1996; b) Por los alcaldes o por los organismos de transporte en los que aquellos deleguen tal atribución, cuando la actividad transportadora se desarrolle en los radios de acción distrital o municipal." Entre los requisitos formales para lograr la habilitación mencionada, el Decreto exige los indicados en sus artículos 8 y 9, a saber: "ARTÍCULO 8o. CONDICIONES EN MATERIA DE ORGANIZACIÓN. El operador o empresa deberá tener una estructura sólida, dinámica y competitiva, orientada a optimizar la calidad de los servicios ofrecidos al usuario. Para los efectos aquí previstos, la empresa, a través del representante legal, deberá adjuntar los siguientes

documentos: 1. Certificado de existencia y representación legal de la empresa y de las sucursales o agencias, según el caso, expedido por autoridad competente, con una anterioridad no superior a treinta (30) días calendario. Si se trata de empresa constituida por persona natural, certificado de registro de la calidad de comerciante y de los libros y documentos respecto de los cuales se les exija esta formalidad. 2. Título de propiedad o contrato de tenencia de los inmuebles en donde funcionará la empresa, las sucursales o agencias. 3. Certificación firmada por el representante legal y el revisor fiscal mediante la cual se establezca la existencia de los contratos de trabajo de conductores asalariados y el cumplimiento de las normas de vinculación de los trabajadores al sistema de seguridad social integral. Para las empresas que no están obligadas a contar con revisor fiscal, bastará la certificación suscrita por el representante legal. Para el caso del transporte individual de pasajeros en vehículos taxi, las empresas tendrán la obligación de implantar sistemas de control periódico sobre la actividad de los conductores en relación con la utilización de los vehículos. 4. Descripción del programa de salud ocupacional que implantará la empresa para asistir a sus empleados y operarios. 5. Descripción y diseño de los distintivos de la empresa. En todo caso, deberá mantener en sus archivos para verificación, la siguiente documentación: a) Reglamento de funcionamiento; b) Manual de funciones y métodos de selección del personal; c) Reglamentos de trabajo e higiene y seguridad social, actualizados y aprobados por la autoridad competente."

2.1.1. Documentación requerida

- ❖ Registro Único Tributario (RUT)
- ❖ Documentos de Constitución (minuta de constitución,)
- ❖ Formulario Registro Único Empresarial y Social (RUES)
- ❖ Formulario adicional de registro a otras entidades. Industria y Comercio (ICA)
- ❖ Registro de Matricula Mercantil.

www.eluniversal.com.co/consultorio/civil-y-comercial/requisito-para/la-constitucion-de-una-empresa-de-transporte

www.ccb.org.co/cree-su-empresa/inicie-su-empresa/pasos-para-crear-empresa/constituya-su-empresa-como-persona-juridica

2.1.2. LICENCIA PARA TRANSPORTAR ALIMENTOS

El transporte de alimentos es una actividad que debe realizarse bajo ciertos parámetros establecidos por la ley. La persona interesada en ejercer esta actividad deberá presentar una solicitud, por escrito, dirigida al jefe de servicios de atención del medio ambiente de los ocho hospitales de nivel II de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) con la siguiente información:

Si el transporte es de alimentos de alto riesgo (carne y leche y sus respectivos derivados), deberá presentar un documento en el que se explique: Clase de producto que va a transportar Nombre y dirección de la fábrica de donde proviene el producto.

Firma y cédula del propietario del vehículo en caso de ser persona natural.

Firma del gerente o representante legal de la empresa para las personas jurídicas.

Adicionalmente adjuntarán: Una constancia de la empresa de donde proviene el producto.

Una fotocopia autenticada de la licencia sanitaria de funcionamiento.

Una fotocopia autenticada de la tarjeta de propiedad del vehículo.

Una copia en original del examen de frotis de garganta con cultivo del conductor y del ayudante.

Estos dos últimos tendrán que presentar la dotación pertinente, que consta de cinco blusas u overoles blancos, con el respectivo casco y botas.

Una vez se cumpla con lo anterior, se presentará el vehículo para constatar sus condiciones higiénico-sanitarias. Además, el vehículo debe tener las siguientes

características: Furgón isotérmico (que conserva la temperatura) para los de Bogotá y refrigerado para los de fuera de la ciudad.

Tasajeras (tubos donde van los ganchos de colgar la carne).

Cestilla en material higiénico. Sanitario óptimo (preferiblemente de plástico para el mejor transporte de vísceras).

Para el transporte de alimentos de bajo riesgo (alimentos empacados), el interesado en obtener la licencia deberá realizar los mismos trámites de la licencia de alimentos de alto riesgo, excepto: El conductor deberá tener dentro de su dotación tres blusas blancas.

El vehículo deberá contar por lo menos con una cabina separada del conductor y con condiciones higiénico-sanitarias óptimas.

La vigencia de la licencia depende del tipo de alimentos que se vaya a transportar. Para los de alto riesgo, tendrá una vigencia de tres años y el interesado deberá pagar tres salarios diarios mínimos legales hasta la fecha (\$ 8.151).

Para los de bajo riesgo, tendrá una vigencia de dos años y para la obtención de esta se pagarán seis salarios mínimos diarios legales hasta la fecha (\$ 16.302).

Los hospitales donde se tramita la licencia sanitaria de transporte de alimentos son: La Granja (Rio negro, avenida 95 # 39-29); Engativá (carrera 14 calle 12, Engativá); Fontibón (Puente Aranda, carrera 59 # 14-44); Bosa (calle 10 # 10-82, Bosa); El Guavio (calle 11 # 8-49, alcaldía mayor); El Carmen (carrera 13 # 26A-34 sur); San Blas (carrera 3 # 17-07 E sur); Meissen (carrera 20 # 61-11 sur).

Este documento se puede tramitar de 8 de la mañana a 4 de la tarde. * Fuente: Secretaría Distrital de Salud.

<http://app.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-26558>

2.1.3. IMPACTO SOCIAL

LOGISTICAS ELLBED S.A.S... Somos una empresa transportadora de la comunidad para la comunidad, la cual pretende dirigir el reclutamiento laboral hacia las madres cabeza de familia y jóvenes bachilleres de bajos recursos con deseo de superación educativa. En su fase inicial, se realizará el reclutamiento dándole prioridad a estas personas para el proceso de pruebas y exámenes de ingreso, y en ese momento dependerá de ellos su permanencia en la compañía.

Una vez sea una empresa con una buena posición en el mercado y cuando encontremos un punto de equilibrio y una estabilidad económica adecuada, evaluaremos los mejores empleados y les brindaremos la posibilidad de adquirir subsidios educativos para carreras afines a nuestro propósito de manera que sea una ayuda recíproca y los mismos empleados aporten sus conocimientos adquiridos a nuestra compañía.

2.2. MISION

LOGISTICAS ELLBED S.A.S. es una empresa de Almacenamiento y Distribución, que ofrece a nuestros clientes un transporte de carga confiable enfocados en llegar a lugares de difícil acceso supliendo las necesidades de nuestros clientes brindándoles el mejor servicio. Satisfacemos las necesidades logísticas con seguridad y cumplimiento.

2.3. VISION

En el 2022 LOGISTICAS ELLBED S.A.S Seremos una empresa líder en almacenamiento y transporte de carga a nivel nacional, siendo reconocida por su cumplimiento y capacidad, transportando todo tipo de mercancía. Garantizando la satisfacción del cliente, y el mejor clima laboral para sus colaboradores, generando rentabilidad para sus accionistas.

2.4. VALORES CORPORATIVOS

LOGISTICAS ELLBED S.A.S.: Más que empresa somos una familia comprometida con aplicar valores importantes para el crecimiento y desarrollo personal y empresarial

- ❖ Responsabilidad
- ❖ Cumplimiento
- ❖ Honestidad
- ❖ Respeto
- ❖ Confidencialidad
- ❖ Seguridad
- ❖ Lealtad

2.5. MATRIZ DOFA

FACTORES INTERNOS	LISTA DE FORTALEZAS	LISTA DE DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de mercancía a todos los pueblos de Colombia. • Dos bodegas de almacenamiento de mercancía uno seco y otra para congelado • Se recoge la mercancía en cualquier lugar para el almacenamiento y después la entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Las rutas estipuladas para entrega de mercancía. • Capacidad de bodega para mercancía en congelación
LISTA DE OPORTUNIDADES	FO-ESTRATEGIA PARA AUMENTAR LAS F COMO LAS O	DO- ESTRATEGIA PARA MINIMIZAR LAS D Y MAXIMIZAR LAS O
<ul style="list-style-type: none"> • Compactación de 		

<p>mercancía para el transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte de mercancía en seco o congelada • Almacenamiento de mercancía • Transporte a todos los pueblos de Colombia • No se presenta restricción en kilos para la mercancía 	<p>Implementación de un programa de incentivos para el área comercial enfocados en crear no solo clientes sino también alianzas estratégicas para el desarrollo de nuestra actividad comercial.</p>	<p>Creación de equipo lean que permitirá desarrollar evaluaciones (que se hace, como se hace y como se puede hacer mejor) mensuales respecto a los procedimientos de almacenamiento y tiempos de entrega, donde se tendrá como prioridad la mejora continua enfocada al aprovechamiento de los recursos físicos y el conocimiento de las rutas establecidas.</p>
<p>LISTA DE AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La competencia en transporte de mercancía seco • Tiempo de respuesta • Estado de los vehículos 	<p>FA- ESTRATEGIA PARA AUMENTAR LAS F Y QUE MINIMICE LAS A</p> <p>Establecer en los clientes una encuesta de satisfacción respecto a nuestro servicio prestado, con el fin de conocer el NPS (net, promoter, score) y poder afrontar la insatisfacción del cliente. Generando también llamadas a los detractores y así poder detectar cual va a ser el plan de acción</p>	<p>DA- ESTRATEGIA PARA MINIMIZAR LAS A COMO LAS D</p> <p>Diseño de rutas por medio de GPS que permita desarrollar las rutas más rápidas, teniendo en cuenta horarios de tráfico alto, al igual que establecer descuentos a los clientes que programen sus envíos en los días de la semana que más nos convengan como empresa.</p>

	enfocado a la calidad total entendiendo que cada parte del proceso influye en esta satisfacción. Incentivo trimestral a la compañía general en caso de que el NPS supere el 75%	
--	---	--

3. DEFINICIÓN ESTRUCTURA DE MERCADO

3.1. MERCADO

El sector de logística, almacenamiento, distribución y transporte de carga, ha sido un negocio atractivo debido a la alta rentabilidad que produce en el mercado, se puede decir que se clasifica en una competencia perfecta, por otro lado, existe un mercado donde hay un gran número de compradores y vendedores puesto que es muy difícil que una sola empresa domine el mercado:

- a) Existe una fácil información entre consumidores y vendedores donde los clientes pueden decidir libremente sobre la opción que más le convenga.
- b) Se debe tener en cuenta la alta competencia y el plus adicional serán nuestro servicio con el usuario final brindándole tranquilidad en sus envíos.
- c) En nuestro mercado se presenta un punto de equilibrio, que definen los precios y las tarifas respecto a nuestra oferta.
- d) Saber a qué clientes nos vamos a dirigir y las necesidades de estos.
- e) Tener claro la acogida que va a tener nuestro producto en el mercado
- f) Ofrecer nuestro servicio en los pueblos y veredas a través de volantes y visitas a los posibles clientes.
- g) Almacenar y distribuir la mercancía desde Bogotá a cualquier ciudad o corregimiento de Colombia.

3.2. SEGMENTACION DEL MERCADO

Está enfocado a todas las personas que están ubicadas en los corregimientos y veredas, donde ninguna transportadora va, llevando todo tipo de productos alimenticios, y carga seca (muebles, textiles y todos los mercados posibles)

3.2.1. Segmentación Social Demográfica

Este mercado está dividido en grupos a partir de la edad, sexo, ingresos económicos y clase social (baja, media, alta); por lo tanto, observaríamos que nuestros servicios sobresalgan en el mercado.

3.2.2. Segmentación Psicológica

Nos caracterizamos por las necesidades de motivación, personalidad, percepción y participación en el aprendizaje y actitudes.

3.2.3. Segmentación Geográfica

El servicio que ofrece Logísticas ELLBED S.A.S va enfocado a los hombres y mujeres de las regiones de Cundinamarca de clase social alta y media baja.

4. INVESTIGACION DEL MERCADO

4.1. NECESIDADES DE INFORMACION

Con esta encuesta se pretende conocer nuestros posibles clientes (target), la importancia y su necesidad para llevar su mercancía a todo el departamento de Cundinamarca, en perfecto estado, y a tiempo a su solicitud, si su respuesta es sincera nos permitirá encontrar soluciones oportunas.

4.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

4.3. DISEÑO DE LA ENCUESTA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE ENTORNO EXTERNO:

Número de contacto: _____

Correo electrónico: _____

1-Tiene usted empresas de transporte que garanticen la entrega de su mercancía en los pueblos más recónditos de Cundinamarca?

SI__ NO__

2-Las empresas de transporte que utiliza actualmente ha generado en los últimos 2 meses incidencias en sus clientes respecto a entregas de mercancía en mal estado?

SI__ NO__

3-De 1 a 10 ¿qué tanto podría usted recomendar a un amigo o colega, la empresa que transporta sus productos?

4-Las empresas de transporte que actualmente utiliza, ha generado en los últimos 2 meses incidencias en sus clientes respecto a entregas de mercancía a destiempo?

SI__NO__

5-Haperdido negocios por no tener como transportar mercancía a diferentes lugares del departamento de Cundinamarca?

De 0 a 5

De 6 a 15

Más de 20

6-Aprovecha usted promociones por compras en volumen?

SI__ NO__

7-¿Tiene usted la capacidad suficiente de almacenamiento de dichas compras?

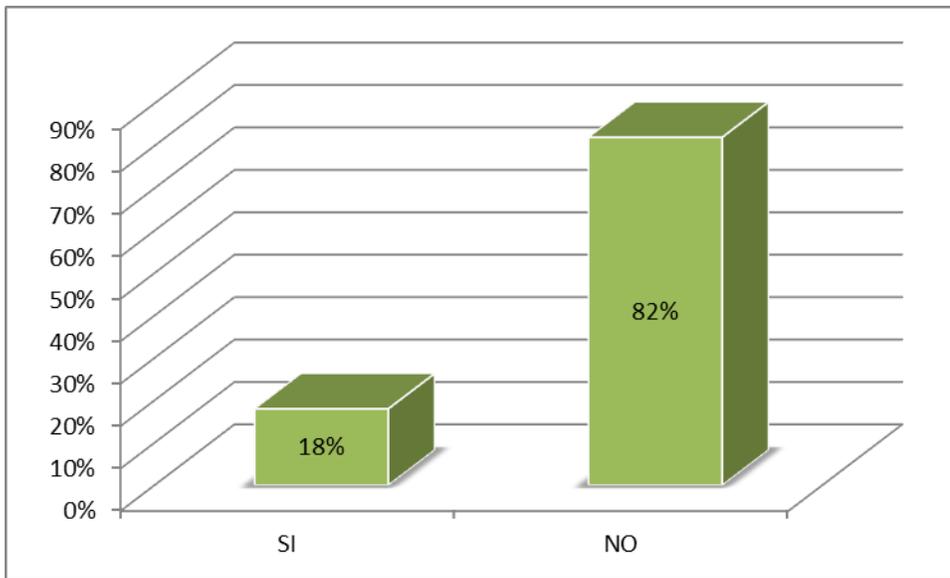
SI__ NO__

4.4. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

4.5. PRESENTACION DE LA INFORMACION:

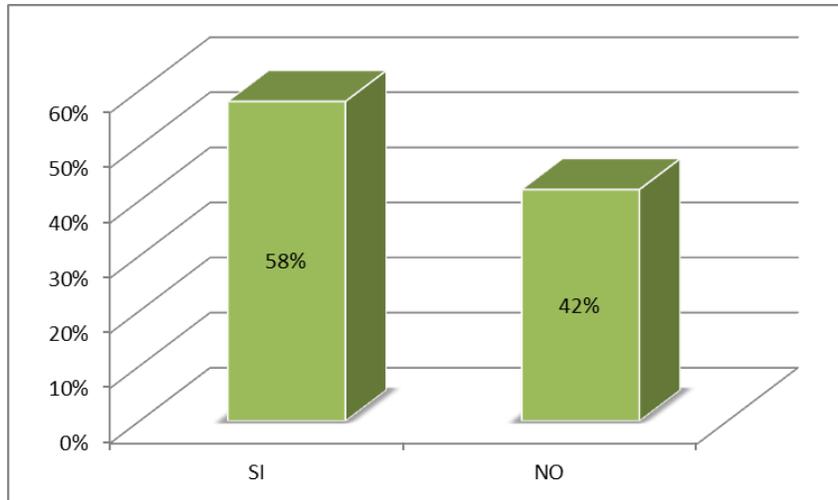
4.6. CONCLUSIONES Y ACCIONES A SEGUIR

1-Tiene usted empresas de transporte que garanticen la entrega de su mercancía en los pueblos más recónditos de Cundinamarca?



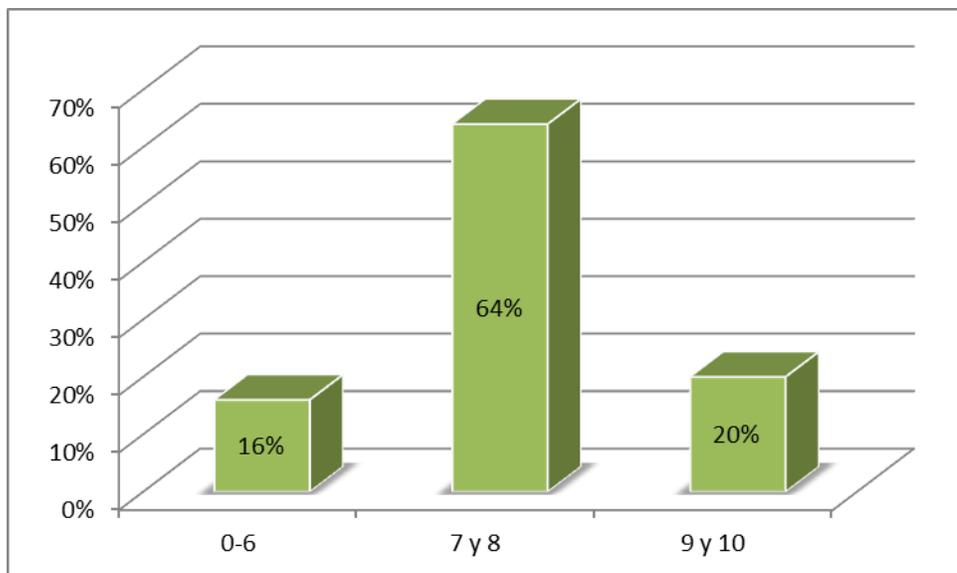
Por medio de estas respuestas de nuestros posibles clientes podemos determinar que solo el 18% de ellos cuentan con un proveedor de servicios de transporte que garantice entregas en los lugares más recónditos del territorio, por el contrario, el 82% de ellos están necesitando encontrar empresas con mayor cubrimiento, brindando para nosotros una oportunidad de negocio.

2. Las empresas de transporte que utiliza actualmente ha generado en los últimos 2 meses incidencias en sus clientes respecto a entregas de mercancía en mal estado?



Encontramos un reto en esta gráfica, un reto para nuestra empresa puesto que las respuestas no se inclinan fuerte mente hacia un solo lado de la encuesta, es en este punto donde nos encontramos con el reto de estar entre las empresas que no generan inconvenientes en nuestros clientes, pero no solo eso, también tenemos que diferenciarnos entre ese 42% por que debemos garantizar la entrega de mercancía en buen estado con un valor agregado, diferenciador.

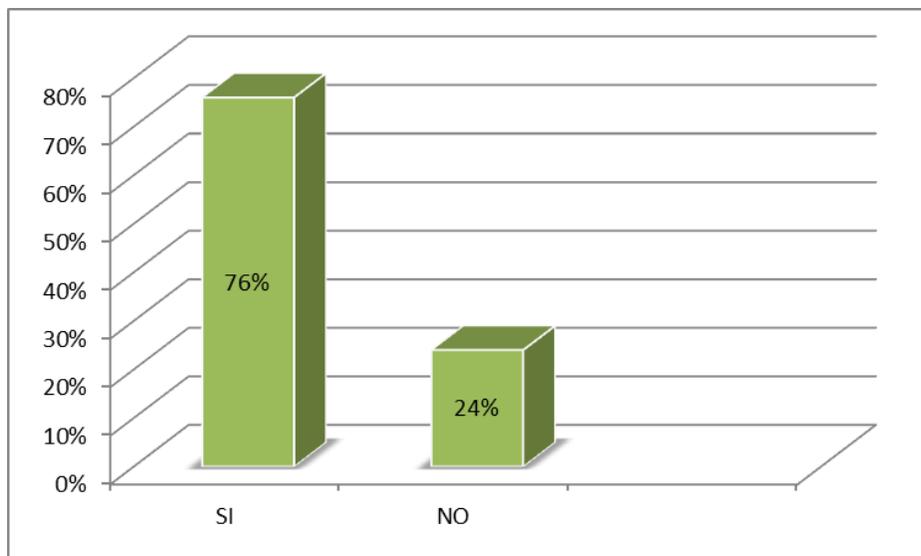
3. De 1 a 10 ¿qué tanto podría usted recomendar a un amigo o colega, la empresa que transporta sus productos?



Por medio de esta pregunta podemos determinar el NPS (Net, promoter, score) de la competencia por medio de la siguiente formula $NPS = \frac{((\text{promotores} - \text{detractores})}{\text{promotores} + \text{neutros} + \text{detractores}} * 100$).

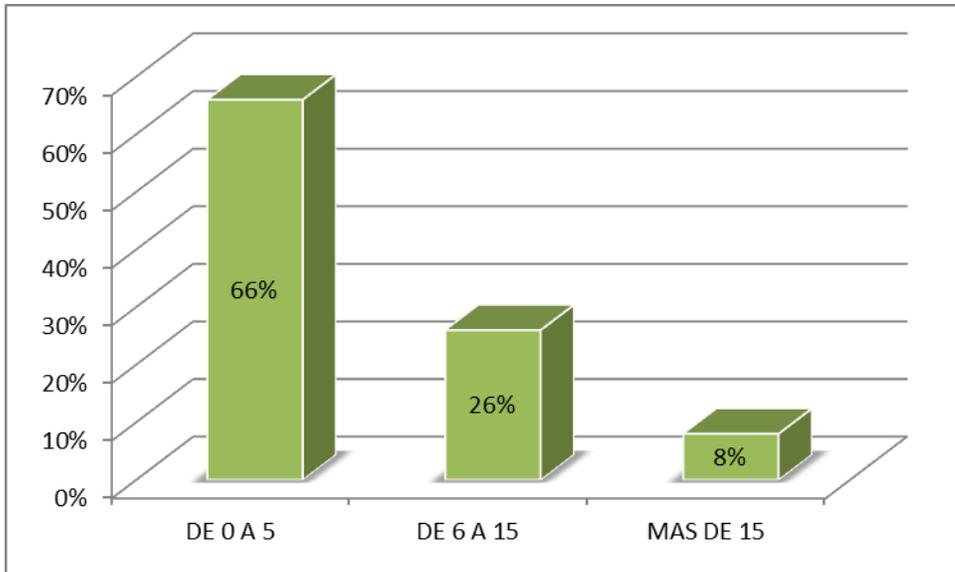
Entonces, $NPS = \frac{((10 - 8)}{10 + 8 + 32} * 100) =$ encontrando un nivel de satisfacción del 4% lo cual es un índice de satisfacción muy bajo, es ahí donde encontramos el reto de generar un mejor servicio.

4 *Las empresas de transporte que actualmente utiliza, ha generado en los últimos 2 meses incidencias en sus clientes respecto a entregas de mercancía a destiempo?*



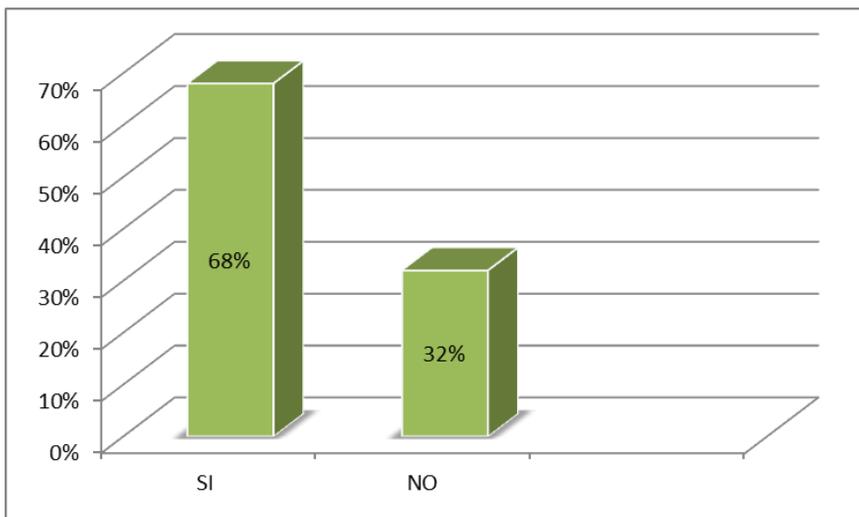
LOGISTICAS ELLBED, se deberá enfocar en suplir esta necesidad de los clientes, el 76% de los clientes manifiestan tener problemas con las entregas respecto al tiempo, por eso crear un plan de entregas a tiempo será la diferencia en el mercado, es necesario hacer una buena planeación, es necesario que nuestros logísticos utilicen nuevas tecnologías que para tener un buen desempeño

¿Ha perdido negocios por no tener como transportar mercancía a diferentes lugares del departamento de Cundinamarca?



Este indicador es muy importante como argumento de venta, pues se encuentra que un alto índice de los clientes han perdido negocios, cuán importante es determinar por medio de estas graficas que el 8% de las empresas han perdido más de 15 negocios por el hecho de no tener una logística de distribución adecuada.

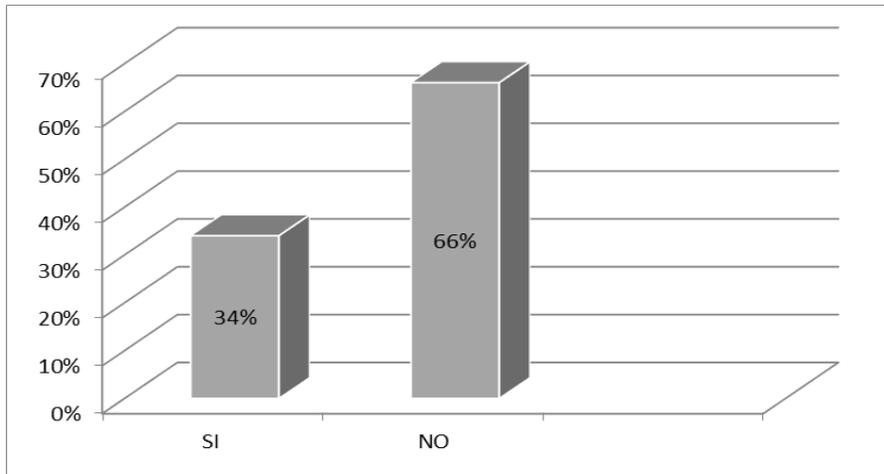
6-Aprovecha usted promociones por compras en volumen?



68 % de los empresarios tienen capacidad de adquirir rebates por compras de volumen, adquirir estas promociones generan sin embargo un sobre stock de mercancía que nos brinda una oportunidad como empresa, puesto que podemos ofrecerle a los clientes el

servicio de almacenaje sin tener preocupación por espacios adecuados para dicha operación.

7-¿Tiene usted la capacidad suficiente de almacenamiento de dichas compras?



No solo se tiene en cuenta la capacidad de compra para ofrecer este servicio, también se debe tener en cuenta que los empresarios se sientan sobre saturados y necesitar este servicio, y encontramos que solo el 34 % de las empresas cuentan con espacios adecuados para desarrollar esta operación.

5. PLAN DE MERCADEO

5.1. IDENTIFICACION DEL ENTORNO

5.2. INFORMACION DE LA COMPETENCIA

Se debe investigar y estar informados en diferentes áreas de la competencia: como lo son, los diferentes territorios que abarca, precio de los fletes, nuevas tecnologías para el transporte de la mercancía y las sedes de almacenamiento.

5.3. INFORMACION SECTORIAL

Sistema de plan de ventas, Administración:

El plan de ventas a desarrollar será enfocado básicamente a nivel corporativo, es decir pequeñas y medianas empresas que necesiten realizar sus entregas en cualquier parte del país.

Otro plan de ventas es la venta de mostrador, es decir los clientes que buscan nuestros servicios acercándose a un punto de recepción.

Procedimientos de mejora continua.

Recibiremos realimentación del cliente en la evaluación de los procesos y realizaremos los siguientes controles.

- ❖ Encuestas trimestrales
- ❖ Indicadores de servicio
- ❖ Monitoreo del portal de internet

Programa de producción

Para toda empresa es necesario, contar con un seguimiento en calidad que nos permita tener un mejoramiento continuo en las áreas que integran la organización, a

continuación, se darán a conocer la falencia más común que vamos a presentar durante el transcurso de la transformación de la compañía.

Recurso	Precio	tiempo	Necesidad
Software	300.000	anual	Es necesario mantener una revisión de nuestro programa, para evitar fallos en los proceso, donde se elimine virus y se le dé actualizaciones al sistema.
Estrategia	-----	trimestral	Se hará una reunión trimestral con el líder de planeación estratégica, así mismo tocar los puntos necesarios, analizarlos y darles solución ya que esto nos permite que el flujo de transporte tenga un cambio y nos permita un mejoramiento continuo en la operación.
Mantenimiento transporte	1.000.000	Anual	En este proceso más que un proceso de corrección, es ser preventivos con los vehículos que transportan la mercancía ya que necesitan mantenimiento y verificación.
Capacitación al personal	200.000	Semestral	Se dará a conocer al personal, por medio de indicadores de gestión, el comportamiento de la organización en el semestre, en que área se está fallando y cual necesita retroalimentación en los procesos, para generar una integridad entre la organización.
Cliente	Encuesta	Anual	Debemos mantener una comunicación anual con el cliente donde nos dé la oportunidad de escuchar sus exigencia

			y reclamos acerca del proceso que le estamos prestando y esto nos permita corregir errores futuros, que nos cause la pérdida de la mercancía o pérdida del cliente.
--	--	--	---

5.4. INFORMACION DE LA EMPRESA

Riesgos y oportunidades del mercado:

Posibles Riesgos:

- ❖ Promociones relámpago por parte de la competencia.
- ❖ Apertura de nuevas rutas y destinos.
- ❖ Manejo de nuevos productos.

Acciones a Realizar:

- ❖ Contraatacar manteniendo y demostrando la calidad del servicio.
- ❖ Verificar mis rutas de destino

Oportunidades:

- ❖ Estar a la vanguardia en cuanto a tecnología de transporte y entregas.

Teniendo en cuenta las diferentes empresas de almacenamiento y distribución mercancías, se ve la necesidad de investigar que competencia nos rodea, para así poder identificar las falencias y debilidades que tenemos, mejorar los servicios, competencia en precios, calidad y cumplimiento.

5.5. INFORMACION DE LA EMPRESA (NUESTRA). ANALISIS MEL MARKETING MIX:

5.5.1. PRODUCTO

6.5.1.1 Descripción de prestación del servicio

De acuerdo con el proceso de entrega estimada, para los clientes son entre 24 a 48 horas se ejecutará de la siguiente manera:

- ❖ Recepción de la solicitud tiempo estipulado 2 horas hábiles.
- ❖ Generar orden de compra remitirla a las diferentes áreas como contabilidad, costo de transporte, marco legal, despacho y transporte etc. Esto se realizará en las siguientes 2 horas hábiles.
- ❖ Se genera orden a realizar por parte del cliente donde encontraremos información personalizada, como fecha de entrega o recepción de producto, lugar etc. Tiempo estimado. 3 horas hábiles
- ❖ Programación y recepción de mercancía o entrega. Tiempo estipulado 5 horas hábiles
- ❖ Determinación de mercancía. Evaluamos si se deben almacenar por carga seca o cadena de frio. En este punto el tiempo varía dependiendo la distancia o tiempo en que el cliente requiere su mercancía.

6.5.1.2 Los objetivos de nuestro negocio son los siguientes

- ❖ Almacenar todo tipo de mercancía
- ❖ Distribuir a todos los pueblos de Cundinamarca
- ❖ Tener flota adecuada para materiales secos y congelaos.

Esto es justificable en el desarrollo ya que se va a manejar bodegas de almacenamiento para todo tipo de mercancía sin importar su naturaleza y contaremos con flota adecuada para el transporte de la misma al lugar que lo requiera el cliente.

PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERISTICAS	NECESIDAD O PROBLEMA QUE SATISFACER
Empresa logística de abastecimiento y transporte de mercancía	<p>Almacenamiento de mercancía seca o congelado en las bodegas ubicadas en Bogotá.</p> <p>Distribución de mercancía a todos los pueblos de Colombia</p> <p>Transporte de mercancía seca y congelado</p> <p>Unificación de mercancía para entregas, determinando una ruta y así poder disminuir los costos de los fletes.</p>	<p>La necesidad de transporte de mercancía seca y congelada desde Bogotá a diferentes pueblos o regiones remotas de Colombia</p>

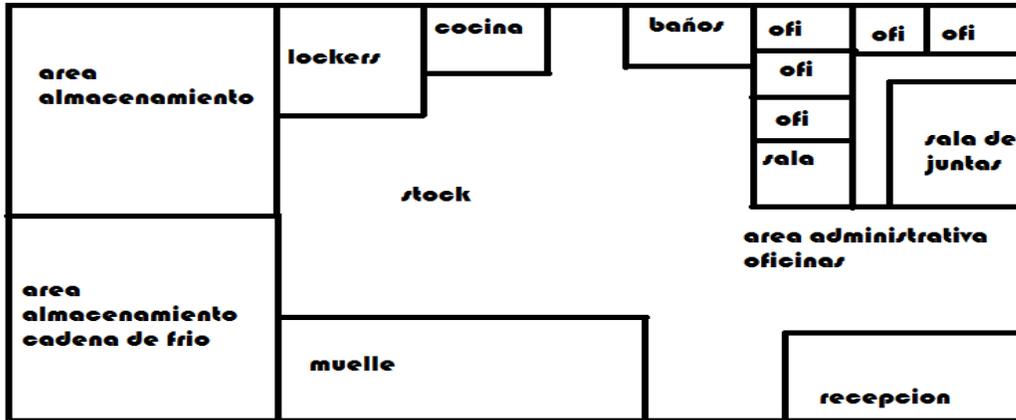
5.5.2. PLAZA

5.5.2.1. Ubicación y tamaño de la empresa

Estamos ubicados en el Kilómetro 2,5 vía Medellín vereda Parcelas Parque Industria Portos Sabana 80 bodega 15. Somos una pequeña empresa ya que contamos aproximadamente con 32 empleados.

5.5.2.2. Diseño y distribución de planta y oficina

La distribución de LOGISTICAS ELLBED S.A.S. se representa en el plano siguiente.



5.5.2.3. Diseño

Uno de nuestros vehículos es:



Características técnicas (resumen)			
Volumen de carga (m3)	9.1		
Carga útil (kg)	1.647 / 1.367		
Peso máximo autorizado (kg)	3.500		
Depósito de combustible (litros)	100		
Combustible	diésel		
Cilindrada (centímetros cúbicos)	2.464		
Potencia (caballos) / r.p.m	120 / 3.500		
Tracción	Delantera		

Largo (milímetros)	4.899		
Alto (milímetros)	2.494		
Ancho (milímetros)	1.990		
Consumo medio (l/100 km)	8.7		
Emisiones de CO2 (g/km)	230		



FICHA TECNICA CHEVROLET - NPR

Motor tipo diesel	Marca ISUZU 4HG1T longitudinal 4 en línea 4.570 cc.
Transmisión	Manual tipo ISUZU MXA6S
Sistema de combustible	Inyección directa
Potencia	119 HP 2850 RPM
Torque	240 lbs-pie a 1800 rpm (325.60 N-m a 1800 RPM)
Revoluciones máximas	2.850 RPM
Revoluciones de compresión	19:1
Peso bruto vehicular	7.500 kg.
Capacidad de carga	5.295 kg.
Frenos	Aire, delanteros y traseros

Dentro de las normas, que se destacan son la prohibición de sujeción de la carga directamente en las traviesas de madera del cuerpo, siendo obligatoria del empate en los ganchos fijos en el chasis. También atar con cuerdas será prohibido, al igual que se les permita correas, cadenas o cables de acero.

El panel frontal del cuerpo también debe ser superior a la carga cuando la carga transportada se deslice uno sobre el otro, como en el caso de tubos y láminas de metal y otros. Los remolques sider deben tener dispositivos de amarre internos porque la bolsa de lado ya no se considerará dispositivo de contención de la carga.

Teniendo una descripción detallada del tipo de vehículo que vamos a utilizar y también las normas mínimas requeridas para el transporte adecuado y seguro de la mercancía, esperamos que nuestros clientes hagan contacto con nosotros para la solución de sus problemas de distribución, por medio de teléfono, correo electrónico o personalizado.

5.5.2.4. Características de la Tecnología

La tecnología requerida es avanzada, ya que debemos tener un portal de internet, computadores con servidores y software de alta calidad, red de internet, códigos HTML. Adicionalmente los elementos básicos como impresoras multifuncionales, teléfonos fijos, celulares.

5.5.3. PRECIO

Fijación y políticas de precios: Se fijarán los precios de acuerdo al lugar de destino, tipo de producto, peso o volumen.

TABLA FLETEX

DESTINO	VALOR KILO
URBANO	3.625
REGIONAL	4.335

Se encuentra regulado por Ministerio De Transporte

5.5.3.1. Equipo e instalaciones

❖ Instalaciones:

Oficina administrativa, dos bodegas de almacenamiento (carga seca y cadena de frio), local de recepción de mercancía, parqueadero.

❖ Equipos de oficina y de producción

Equipo	Cantidad	Marca	Precio
<i>Computadores de mesa</i>	13	<i>Samsung</i>	9.100.000
<i>Computadores portátiles</i>	6	<i>Apple</i>	4.800.000
<i>Impresora multifuncional</i>	5	<i>Hp</i>	2.500.000
<i>Escritorios</i>	20		4.000.000
<i>Sala de juntas mesa</i>	1		800.000
<i>Sillas gerenciales</i>	6		3.000.000
<i>Sillas oficina</i>	20		1.600.000
<i>Sillas rimax</i>	10		350.000
<i>Báscula industrial</i>	2		900.000
<i>Montacargas maquinaria pesada</i>	1		14.000.000
<i>Camión NPR Furgón</i>	1	<i>Chevrolet</i>	110.000.000
<i>Camión NPR thermo King</i>	1	<i>Chevrolet</i>	150.000.000
<i>Carrie</i>	1	<i>Sang yong</i>	38.000.000
<i>Camión de estacas carpado</i>	1		45.000.000
Total			384.050.000

5.5.3.2. Capacidad instalada

Servicio	proveedores	Precio	Calidad	Proveedor seleccionado
Telefonía fija	Claro,	700.000	Alta 10 G	Etb

e Internet	Telmex, Etb, une			
Telefonía celular	Claro, movistar, virgin, etb, Tigo	300.000	Ilimitada	Claro

5.5.4. PROMOCION

Nuestra empresa ofrece un servicio, para lo cual se realizan promociones semestrales, donde incentivamos a nuestros clientes a realizar todos sus envíos ofreciéndole un descuento hasta del 10% después de cierta cantidad de peso.

5.5.4.1. PUBLICIDAD

La publicidad se manejará así:

- ❖ Volantes
- ❖ Cuñas radiales
- ❖ Página de internet
- ❖ Promociones de Servicios
- ❖ Portafolio

5.5.4.2. Plan de introducción al mercado

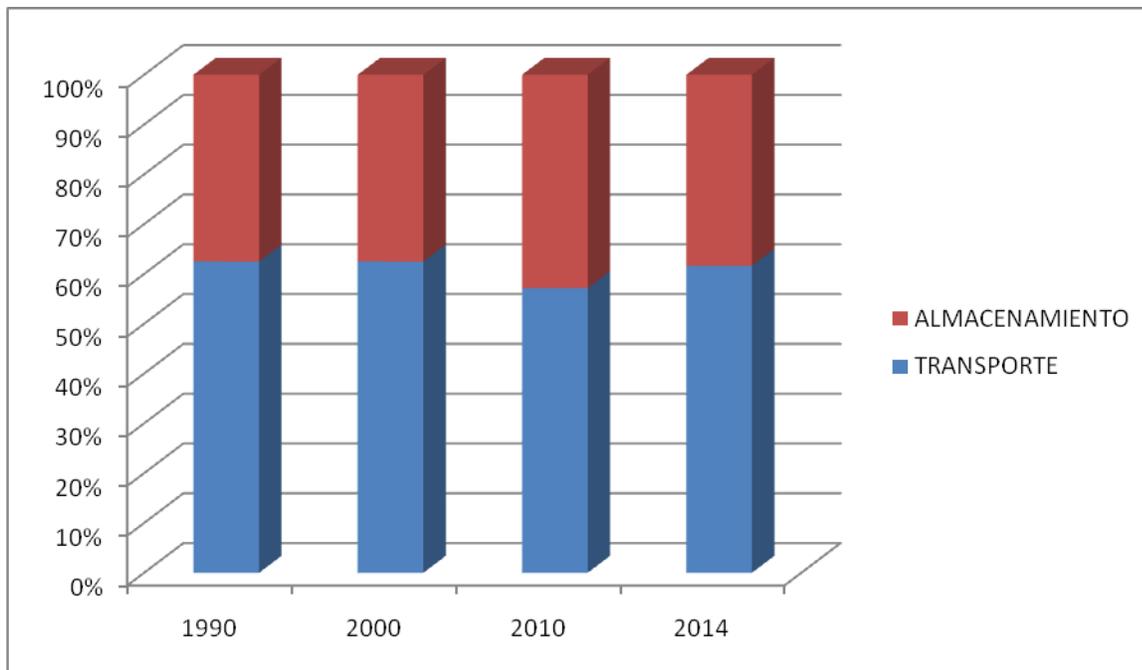
Se realizarán campañas publicitarias radiales, televisivas, internet y perifoneo en los lugares más apartados de la ciudad, vallas publicitarias y volantes.

7. PROYECCION DE VENTAS

8. CONCLUSIONES

Cumplimos con los requisitos necesarios para satisfacer la necesidad de nuestros clientes, ya que almacenamos y transportamos mercancías secas y congeladas a todas las regiones de Colombia sin restricciones como peso, producto, destino o necesidad de almacenamiento.

En los últimos años se le ha dado a la Logística la importancia que corresponde y más a las empresas transportadoras de mercancías ya que facilitan la entrega en diferentes lugares. Por eso nosotros somos una empresa que impactará en el mercado ya que transporta mercancía en seco y congelado a un mismo cliente, en el mismo momento si así lo requiere y llegando a diferentes partes de Colombia, con esto buscamos cumplir las necesidades y expectativas de nuestros clientes



CALIFICACIONES PARA EL AREA

- Conocimiento logístico
- Conocimiento de almacenamiento
- Conocimiento de transporte
- Conocimientos en ingeniería industrial