



**Plan de negocio para la creación de una empresa de mudanzas y diseño de interiores
atreves de plataforma digital en la ciudad de Sincelejo- sucre**

José Gómez Coronado

Mayerlyn Mercado Pérez

Carmen Ospino Melendez

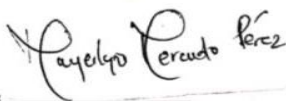
16/09/2020

COMPROMISO DEL PRIMER AUTOR

Yo, Mayerlyn Mercado Pérez con célula de identidad 64702248 de Sincelejo -Sucre y alumno del programa académico Administración de Empresa, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: _____

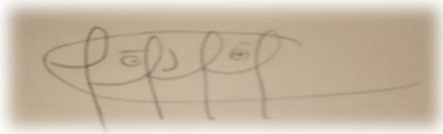
Mayerlyn Mercado Pérez

COMPROMISO DEL SEGUNDO AUTOR

Yo, José Gómez Coronado con célula de identidad 1124008733 de Maicao –Guajira y alumno del programa académico Administración de empresa, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: ___

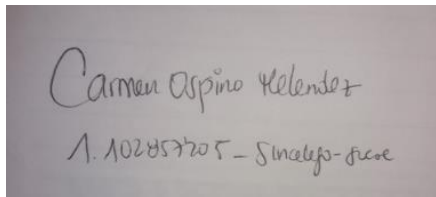
A rectangular area containing a handwritten signature in dark ink. The signature is stylized and appears to be 'JGC'.

COMPROMISO DEL SEGUNDO AUTOR

Yo, Carmen Ospino Meléndez con célula de identidad 1102857205 de Sincelejo – Sucre y alumno del programa académico Administración de Empresa, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma:



Carmen Ospino Meléndez
1.102857205 - Sincelejo - Sucre

Introducción

Si hacemos un recorrido por la historia del hombre, de una u otra forma delego sus responsabilidades a terceros, un ejemplo claro es que en las épocas del feudalismo los esclavos eran los encargados de transportar las pertenencias de su amo, hasta mediados del siglo XIX, cuando empiezan a surgir compañías especializadas en mudanzas; estos indicios nacen cuando los dueños de caballería y carrazas vieron una oportunidad de negocio, al ver que los aristócratas y burócratas no contaban con los sirvientes necesarios para transportar sus pertenencias.

Con el paso del tiempo estos medios de transporte fueron evolucionando y con él también la forma en cómo eran tratadas las pertenencias del cliente.

En la actualidad las personas en su diario vivir cuentan con menos tiempo disponible al momento de realizar este tipo de eventos, por lo que se les hace más fácil el contrato con terceros, de aquí nace la implementación de una empresa que le permita al cliente la confianza de dejar en sus manos la responsabilidad de sus pertenencias más preciadas, que se ocupe no solo de su traslado y debido cuidado sino que también pueda delegar otras funciones de igual importancia, como lo son entrega de inmueble y organización y diseño de sus espacios interior, de su nueva reubicación.

El presente trabajo tiene como finalidad de la creación y funcionamiento de una empresa de transporte de mudanzas y diseños de interiores por medio de plataforma digital en la ciudad de Sincelejo, la empresa proporcionará un servicio de alta calidad, calculando las necesidades, requerimientos y preferencia de los usuarios; sin que estos tengan que dirigirse a las oficinas si no, que a través de plataformas digitales se pueda dar seguimiento a sus requisitos y deseos.

Objetivos

Objetivo General.

Diseñar un plan de negocio que permita la creación de una empresa prestadora de Servicio Integral de Mudanzas y Diseño de Interiores, por medio de plataforma digital.

Objetivos a corto plazo.

1. Desarrollar un estrategia de negocios que permita realizar unos planes de servicios de acuerdo con las expectativas propuestas en el objetivo general.
2. Establecer estándares de calidad en el servicio de mudanzas y diseño de los espacios interiores.

Objetivos a mediano plazo.

- Establecer políticas de control de calidad sobre cada una de los planes u operaciones, para brindar un excelente servicio a los clientes.
- Lograr una buena imagen de marketing digital de tal forma que se vea reflejado en un excelente servicio hacia el cliente.

Objetivos a largo plazo.

- Puesta en marcha de una propuesta eco ambientalista que permita al cliente la reutilización de productos reciclables en el diseño de sus espacios de interiores.

Claves para el éxito

- La empresa tendrá un portafolio digital flexible y con múltiples opciones, de tal forma que el cliente pueda escoger el mejor paquete de opciones o combinación de estos y así cumplir completamente sus expectativas.
- Se realizarán capacitaciones al capital humano para formar personas altamente capacitadas para tal fin.
- Se manejará una estrategia eco ambientalista, para la conservación de recursos renovables a la hora de las mudanzas.

Desarrollo del proyecto

→ **Innovación.**

El producto o servicio

La idea es establecer una empresa de mudanza y diseño de interior con una plataforma digital, que permita al cliente desde la comodidad de su casa u oficina, escoger un plan que cumpla con todos sus requerimientos.

Quién es el cliente potencial

Nuestro cliente objetivo está determinado por las cualidades y valores presentes en el servicio prestado, de tal forma nuestros clientes son todos los que pertenezcan a estratos socio económico 4,5 y 6 y empresas que generen un alto volumen de mudanzas.

Cuál es la necesidad

Las personas de hoy en día tienen muchas limitaciones de tiempo por lo que al momento de realizar un cambio de lugar o hogar, su mayor preocupación es con efectuar el traslado de todo su mobiliario, recogida, el descargue y ubicación de los muebles. Ha esto se suma el servicio de aseo general para el inmueble entregado. Lo complicado es que se requiere mucho tiempo y dedicación para realizar esta labor teniendo en cuenta que todos los enseres deben llegar en perfecto estado y de una pieza a su nuevo destino, por lo que surge la necesidad de contratar a terceros que faciliten esta labor. Aquí es donde nuestra empresa ve una necesidad que suplir.

Como

La empresa implementara un diseño a través de la plataforma digital, que brinde un servicio de calidad, rapidez y eficiencia. Esta plataforma contará con un servicio de inventario y localización satelital que permita al cliente llevar un control estricto de sus enseres y estén localizables en cualquier momento.

El transporte de los enseres serán efectuados de tal forma que el material sea reutilizable para otros servicios.

Por qué lo preferirán

Nuestra empresa está diseñada para transmitir valores institucionales, tales como la confianza, respeto, credibilidad, honestidad y un gran deseo de servir.

Segmento clientes

Caracterización del Segmento: son las personas o entidades que hacen uso de los recursos o servicios que brindamos.

Necesidades y beneficios, de los CLIENTES:

Calidad del servicio

Funcionalidad

Accesibilidad al servicio

Solución

Estratégicos: planificación comercial que permita que el servicio sea confiable, funcional y accesible para nuestro cliente objetivo, iniciativas conjuntas de creación de valor, centros de atención al cliente, participación en redes sociales, encuestas y comunicación confidencial cliente-proveedor

Políticas ambientales: Nuestra Empresa se compromete a la promoción de prácticas de prevención de la contaminación, el uso eficiente de los recursos naturales y a la propuesta del

uso de productos reciclables. Se delegará un comité para monitorear los resultados de los indicadores ambientales, compartir iniciativas ganadoras y desarrollar las estrategias necesarias para obtener excelentes resultados.

Beneficios

- Productos y servicios con la más alta calidad.
- Un trato adecuado y con todas las garantías necesarias.
- Seguridad de que sus pertenencias reciban un adecuado trato, logrando una imagen positiva y de un buen reconocimiento en el mercado.
- Confiabilidad a la hora el traslado, el cargue y descargue de sus pertenencias con un alto sentido de pertenencia por el medio ambiente por parte de la empresa.
- Se implementará como estrategias fundamentales el reciclaje PET Acorde con las necesidades del planeta, la empresa desarrolla iniciativas de reciclaje optimizando el consumo de materias primas, material de empaque e insumos de producción (energía, agua, aire, vapor, etc.) y el manejo integral de sus residuos.

Costos y precios.

Se tendrá en cuenta los precios de la competencia y con base en los estratos socioeconómicos (nivel de ingreso) hacia los cuales se dirige el servicio se establecerá un precio altamente competitivo por debajo de las categorías similares, se incluirán planes de paquetes de servicios; los precios estar definidos por requerimientos y características de cada plan, teniendo en cuenta el nivel socioeconómico al cual va dirigido.

Innovación sostenible.

Describe el factor de innovación y el impacto ambiental y/o social de la idea de negocio.

Tabla 1

La siguiente tabla nos define la descripción de la innovación y el impacto ambiental y social de la idea de negocio que estamos implementando

Producto o servicio ¿el producto tiene un ecodiseño?	AGUA	ENERGIA	MATERIAS PRIMAS	EMISIONES	RESIDUOS	Marketing ¿Realiza algún tipo de campaña que favorezca al medio ambiente?
Contamos con servicio que permite a la comunidad conocer la importancia del reciclaje y como se pueden reusar materiales de reciclajes	Si usaríamos recolectores de agua de lluvia para el lavado de los contenedores. Y los camiones, esta mis más servirían para los escusados de las oficina y baño de empleados.	como tendremos una oficina de despacho, bodega de camiones y un patio de lavado, ayudaremos a solventar el flujo de energía atreves de paneles solares con el propósito de minorar gastos consumos excesivos, y a su vez se contribuye en el cuidado del medio ambiente.	Como medio de embalaje utilizamos cajas en material pet de tal forma que se pueda reutilizar en diferentes, servicios, también se utilizara mantas protectora que son reutilizables para reducir la utilización de insumos que tienen impacto en el medio ambiente.	Para nuestros medios de transporte, se hará chequeo regularmente para corroborar que nuestros carros cumplan con la ley	Principalmente reciclaríamos el agua de lluvia, así como también el utilizaremos material que pueda ser reusable y dejar de usar cajas de cartón o polietileno expandible que es uno de los mayores contaminantes en esta industria.	Manejaremos estrategias de marketing digital que le permita al cliente acceder a cursos que le enseñen como utilizar material reciclable u usar para el diseño de interiores. Charlas que les muestre a nuestros cliente la importancia del cuidado del medio ambiente

Tabla 1. El impacto ambiental

→ **Análisis de Poder :**

La siguiente tabla muestra los factores para tener en cuenta según las fuerzas de Porter. Lo que se pudo evidenciar es lo siguiente:

1. Existen oportunidades:

- Altas porque no existe competencia de empresas formales en la ciudad de Sincelejo
- Altas en promoción de servicio en plataforma digital, ya que la competencia informal sólo anuncia en Guía Telefónica.
- Prestar un servicio formal a un precio módico.

2. Existen debilidades:

- Poco poder de negociación con los Clientes, ya que tiene la facilidad de buscar el mercado informal.
- Alta rivalidad informal.

3. Existen amenazas:

- Otras empresas de sectores similares se fijan en la posibilidad de prestar este servicio

Fuerza de Porter	Causales que pongan presión sobre el beneficio de la empresa
Intensidad de la competencia	<ul style="list-style-type: none">• Pequeños negocios informales• Compañías de transporte que esporádicamente incursionan en este mercado
Poder de negociación con los clientes	<ul style="list-style-type: none">• Los clientes pueden transportar y cargar ellos mismos• El servicio no es percibido como diferenciado
Poder de negociación con los proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Alto debido que los proveedores no requieren implementos adecuados.• Los clientes son fragmentados
Amenazas de productos o servicios entrantes	<ul style="list-style-type: none">• Si el esquema de negocios es exitoso es posible que compañías de transporte u otras quieran entrar a competir• Ante el crecimiento de la demanda nuevos proveedores formales e informes aparecen

Amenaza de productos sustitutos	<ul style="list-style-type: none"> Precios más bajos en la prestación del servicio
---------------------------------	---

Tabla 2. Análisis de las Fuerzas de Porter.

→ **Estrategia de Océano Azul.**

La empresa diseñara una estrategia atreves la plataforma digital e implementará un marketing digita, que permita llegar a más segmentación del mercado, pensado en los temas ambientales esta va dirigir un sistema eco ambientalista que permita el cuidado del medio ambiente, está dirigida a un servicio eficaz y eficiente, a precios con valor al servicio prestado.

Acciones a realizar

Variable	Plataforma digital	Uso de producto eco ambientalistas	Eficiencia y calidad	precios	Seguridad
Empresas informales	1	2	2	5	3
Empresa Transmudin	5	5	5	2	5
	Incremento	Incremento	Incremento	Disminuyo	Incremento

Tabla 3. estrategia de océano azul.

→ **Marketing Mix.**

- Estrategia de producto para clientes**

Inicialmente se realizará entrada al mercado por medio de un evento de apertura que cumpla con todos los protocolos de bioseguridad, los invitados serán familiares, amigos y empresarios de ciudad, para lo cual se hará entrega del portafolio físico; en cuanto a la plataforma digital por medio de correos masivos se dará a conocer el producto esta contara con una pequeña descripción de la empresa, historia y presentación del producto. se contará con un diseñador digital que nos ayude a mostrar el portafolio de una forma personalizadas, para así difundir y comunicar el servicio.

- **Portafolio**

El portafolio DE TRANSMUDINTER S.A. busca transformar el sistema de servicio en una cadena de procedimientos para proporcionar mejor calidad que terminan satisfaciendo las necesidades de cada uno de los clientes. DE TRANSMUDINTER S.A. está en la capacidad de planear, coordinar y ejecutar la mudanza de tipo familiar e industrial, para lograr esto se va a contar con:

- **Página en web:** que contiene cada uno de los servicios que presta TRANSMUDINTER S.A., donde el cliente podrá armar su paquete de servicios o podrá tener chat directo con asesores en línea de comunicación inmediata por parte de la empresa
- **Planeación logística de la mudanza:** se manejará una estrategia de las **5 S** de tal forma se lleve un orden para cada cliente, donde en esta se detalle paso a paso como se va a realizar su mudanza. Adicionalmente se mostrará las actividades a realizar. En esta gestión se manejará una planilla que el cliente debe diligenciar donde se mostrará la ubicación de los elementos (muebles, enseres y otros) en el nuevo lugar a habitar.
- **Servicio de empaque de muebles:** La empresa presta el servicio de empaque y embalaje de muebles, enseres, electrodomésticos, cuadros, cristalería, y en general todo elemento delicado. Se utilizará material de calidad tales como: cajas en material pet de todos los tamaños con diseño de divisiones que permitan más seguridad, mantas protectoras, láminas de plástico de burbuja (pluriball), Coperos especiales para la vajilla, armarios para la ropa colgada, Papel kraft, espuma de goma y fundas para los colchones.

- **Servicio de armado y desarmado de los muebles:** Para la prestación del servicio se contará con capital humano altamente capacitado en cuanto al desarme y arme de los muebles, asegurando su buen estado. Camiones debidamente condicionados para el transporte de todo los enceres dentro de los camiones queden protegidos en el momento de realizar la ruta de carga.
- **Arreglos Locativos básicos:** Se contará con el servicio de arreglos locativos, tales como: resanar, pintar, adecuar e instalar elementos decorativos tanto para el antiguo como el nuevo lugar de residencia, Aseo general, tanto del sitio que se deja como el nuevo lugar a ocupar, con el fin que el cliente no se preocupe por esta labor
- **Diseño de interiores en el nuevo lugar:** según las indicaciones, necesidades y preferencias del cliente se prestará el servicio de diseño de interiores y espacios del nuevo lugar según los requerimientos del cliente.
- **Pago del servicio de Mudanzas y diseño de interiores:** se contará con los diferentes tipos de pago electrónico que existe (transferencias bancarias, terminales eléctricas o datafonos, pasarelas de pago, pago móvil, código QR), si el cliente desea cancelar en efectivo también será posible.
- **Estrategia de precio:** Para determinar el precio óptimo del servicio se tendrá en cuenta el paquete de servicio que escoja el cliente, también se tendrá en cuenta los aspectos de la oferta y la demanda y sus fluctuaciones en los meses del año. Se determinará el precio teniendo presente el precio de otras empresas de Mudanzas, igualmente este debe ser dentro del rango que se encuentra la competencia.

Lista de precios		
Paquete básico	\$ 650.000	Planeación logística de la mudanza, trasporte y Servicio de empaque de muebles
Paquete normal	\$950.000	Planeación logística de la mudanza, trasporte y Servicio de empaque de mueble, Arreglos Locativos básicos

Paquete exclusivo	\$1.500.000	Planeación logística de la mudanza, trasporte y Servicio de empaque de mueble, Arreglos Locativos básicos Diseño de interior
-------------------	-------------	---

Tabla 4. lista de precios

- **Estrategia de distribución.** La empresa manejará canal de distribución directo ya que nosotros mismo nos encargaremos de la logística y trasporte, también será de tipo exclusivo y con estrategia Unicanal para esto se contará con un **CRM** (gestión de relaciones con los clientes)
- **Estrategias de Promoción:** se manejará bono de descuento en cada paquete de servicio que sea tomado desde el primer día de apertura durante un mes que se aplicara en ese mismo momento del negocio a cada cliente finalizado se le obsequiara un curso gratuito de diseño de interiores y como parte del mercadeo se obsequiarán alcancías con el logo de la empresa para comenzar a generar recordación dentro de los clientes.
- **Estrategias de Comunicación:** se aprovecharán los diversos canales digitales para la publicidad de la empresa como son; Internet – Pagina Web, Redes Sociales, Pautas en la revista de logística Publicar, también manejaremos publicidad por medio de tarjetas de presentación, flyer y ballas publicitarias.

MARKETING MIX					
Estrategia	Objetivo o Smart	Como	Quien	Cuando	Valor
Producto	Aumentar el número de ventas en el sitio web de los servicios en un 25% (de 8 a 15 al mes)	Atreves de fuerza de venta por canales virtuales, con publicidad	Área de mercadeo y fuerza de venta,	semanalment e se hará monitoreo y se rendirá reporte del desempeño al área de financiero	El valor lo estimaremos por medio del CAC y TLV a medida que se obtenga resultado

	en los próximos 3 meses, para aumentar la cartera de nuevos clientes con nuestro actual 10% de conversión de lead a cliente.	de gran alcance.			
Precio	Manejar un precio no muy por debajo de la competencia directa	Monitorean do los precios del mercado y la competencia	Área financiera y presupuesto	Trimestralmete se hará monitoreo en la plaza	
Promoción y Comunicación	Aumentar el tráfico web un 40% (de 1.000 a 1.400 visitas mensuales) en Sucre, para diciembre de 2021, con el fin de aumentar las oportunidades de venta	Publicando en redes sociales como Facebook y Instagram	Área de relación y mercadeo de la empresa	Mensualmente se hará monitoreo y se rendirá reporte del desempeño al área de financiero	El valor lo estimaremos por medio del CAC y TLV a medida que se obtenga resultado

Tabla 5. marketing mix

→ **Desarrollo de marca**

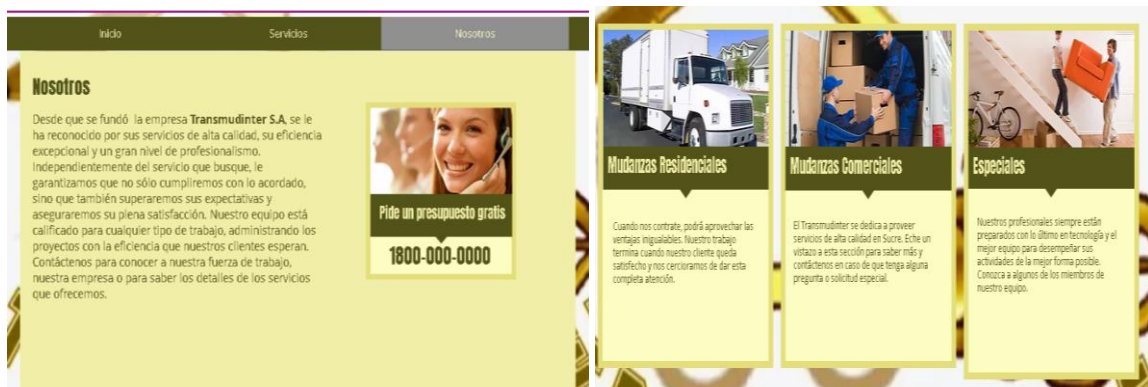
Pasos	Objetivó	Resultados
--------------	-----------------	-------------------

<p>Primer paso. Diagnóstico del mercado</p>	<p>a. Identificación del sector. b. Identificar marca en competencia. c. Soluciones principales y alternativas. d. Tendencias del mercado. e. Arquetipo de la marca.</p>	<p>a. Sector terciario (bienes y servicios). b. Servientrega, transportes luz (empresas de mudanzas como tal en la región no hay) c. Buscar el bienestar material del cliente, bienestar propio, transmitir confianza, mejorar los servicios que no están presentes en la zona d. es un mercado con una tendencia creciente y en desarrollo ya que va dirigido a los estratos 3 y 4 y a las empresas en crecimiento e. Amigo, inocente y explorador.</p>
<p>Segundo paso. Realidad psicológica de la marca</p>	<p>a. Percepción de las marcas de la competencia. b. Identificar variables del neuromarketing</p>	<p>a. No estructurada, oportunista, no visionaria. b. Neuromarketing visual</p>
<p>Tercer paso. Posicionamiento.</p>	<p>a. Identificar top mind b. Identificar top of heart</p>	<p>a. Marketing digital, redes sociales con contenidos muy relevantes. b. Estrategia publicitaria</p>
<p>Cuarto paso. Realidad material de la marca</p>	<p>Traducir nuestra propuesta de valor en la marca</p>	<p>Pensando en la necesidad del cliente manejamos servicios ágiles y garantizados, práctico e innovador, creando experiencias inolvidables.</p>
<p>Quinto paso. Estrategia de comunicación</p>	<p>Desarrollar acciones continuas para la introducción de la marca en el mercado, que estén ligadas a la mediación tecnológica y de redes sociales.</p>	<p>Publicidad dirigida a través de plataformas digitales, redes sociales, impacto a gran escala. Balla publicitaria en lugar estratégico. Correos con propuestas y portafolio.</p>

Tabla 6. desarrollo de marca.

→ Marketing Digital.

Atreves de la plataforma wixsite se diseñó una página para la empresa. A continuación de deja un enlace y diferentes capturas de como quedo el diseño.



<https://mayemerpe25.wixsite.com/empresatransmudinter>

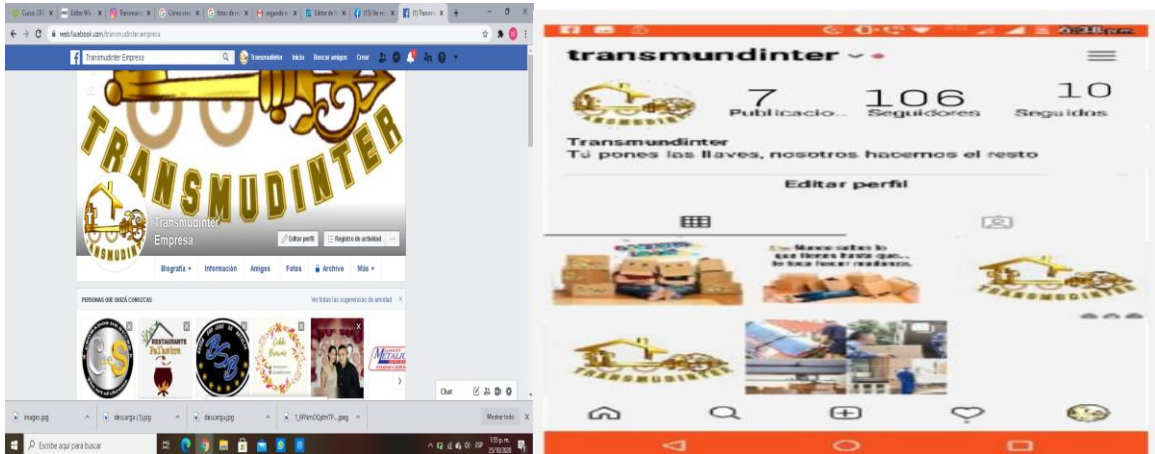
→ Estrategia Marketing digital.

Objetivo: Branding de la empresa de mudanzas TRANSMUDINTER S.A

Público objetivo: Empresas y Personas del común que estén necesitando el servicio.

Canales de comunicación: redes sociales como Instagram y Facebook

Crear contenido que llame la atención del cliente.



→ Métricas Clave



CAC= costes totales de la campaña de marketing / nuevos clientes conseguidos

Publicidad en Facebook

$$CAC = 5500 / 325$$

$$CAC = 16,3$$

Publicidad en Instagram

$$CAC = 0 / 106$$

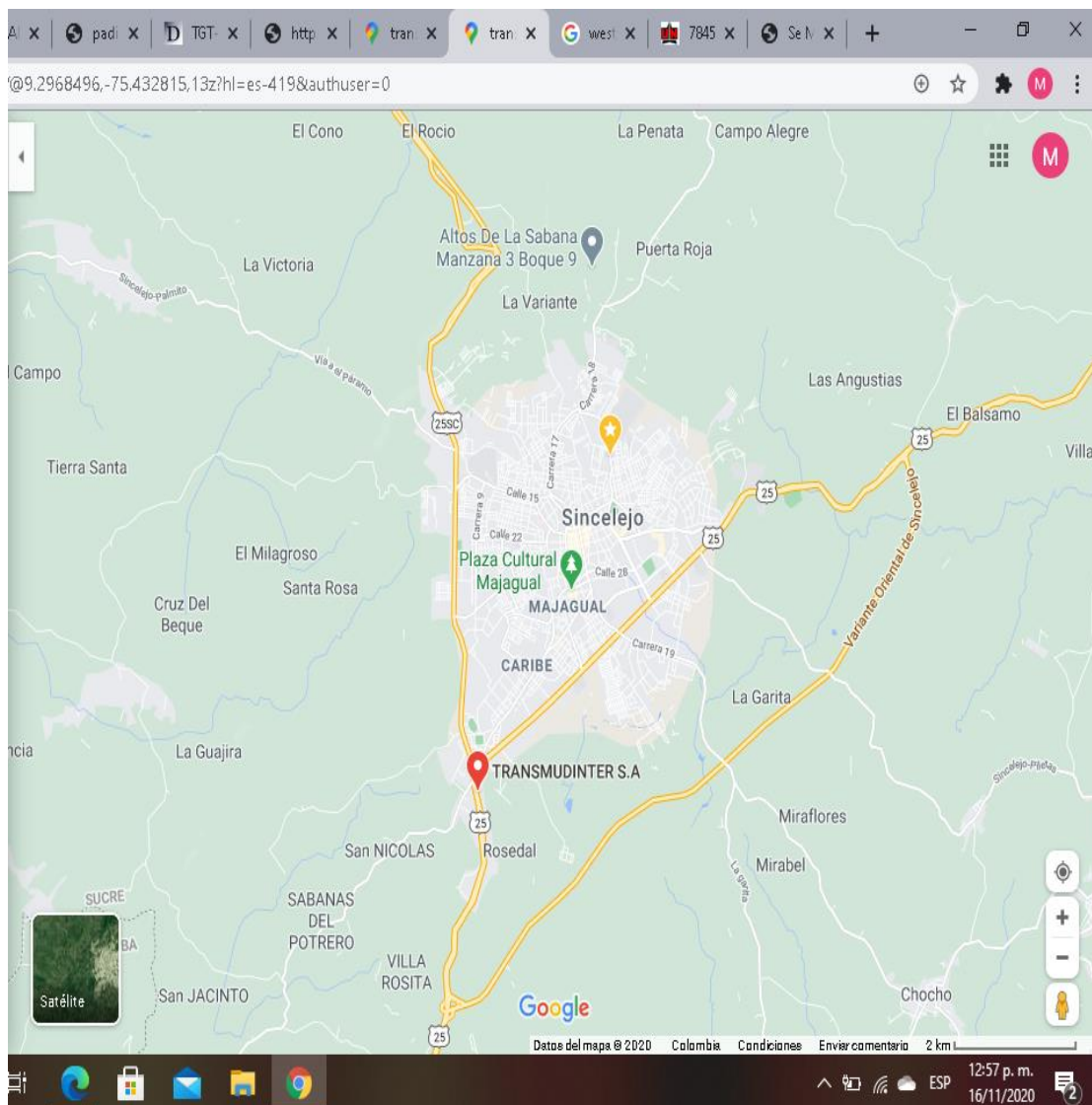
$$CAC = 0$$

LTV= Gasto Medio x Recurrencia Adquisición x Vida Cliente

→ Localización Del Proyecto

Teniendo en cuenta el mercado objetivo, la empresa TRANSMUDINTER S.A

se encontrará ubicada en Sincelejo; tendrá una sede física en la cual se instalará la parte administrativa, bodegas de transporte y al mismo tiempo se almacenarán los materiales que requieran para realizar las mudanzas familiares. La zona específica de ubicación es: Calle 38 # 4 A-184 Manz. A.



- **Macro Localización.**

Para la macro localización de la empresa mudanzas TRANSMUDINTER S.A, fue rentable evaluar las diferentes alternativas de localización como lo fueron los accesos al anillo vial, localización de zona industrial y al plan territorial del departamento en función al crecimiento del mismo, también se establecieron ciertos factores culturales, económicos y sociales, que son fundamentales para el buen funcionamiento de la actividad económica que la empresa llevará a cabo; de acuerdo con estos factores se determinó a ellos un porcentaje de relevancia y se evaluó cada uno de estos factores teniendo en cuenta la mayor ubicación del consumidor, el sector ha tenido gran desarrollo económico en los últimos años con crecimiento de infraestructuras y nuevos barrios, el crecimiento de la población es mayor, cuenta con mejores vías y medios de comunicación, mayor número de empresas y residencias en construcción; todo esto en cuanto a los factores económicos.

- **Micro Localización**

La empresa se ubicará al oeste de la ciudad de Sincelejo, pues al evaluar los factores relevantes para su localización dentro de la ciudad se pudo establecer que el sector cuenta con todos los servicios para el montaje y funcionamiento del negocio, tiene excelentes disponibilidades locativas, es un sector muy transitado, sus vías de acceso hacen parte del anillo vial, la seguridad que proporciona, y las posibilidades de expansión, hacen que el oeste de la ciudad se convierta en la mejor alternativa para la empresa de mudanzas TRANSMUDINTER S.A y en una ventaja competitiva para tal.

→ INFRAESTRUCTURA REQUERIDA

El tamaño y capacidad de la empresa es de 20 mt² que es el espacio con el que se contará para la instalación, el cual tendrá una capacidad para 4 empleados en la parte administrativa que serán los encargados de realizar las cotizaciones, atención al cliente y demás funciones; 20 empleados en la parte operativa, encargados de el empaque y embalaje y 5 empleados en la parte de transporte y logística. Se distribuirá de acuerdo a las necesidades, una recepción para la atención a los clientes con las debidas condicione de bioseguridad, contará con parqueadero para guardar los transportes, una bodega para almacenar los artículos necesarios en la prestación del servicio. Esta instalación estará a la vista de los clientes directos o consumidores finales, y que a su vez permita el buen funcionamiento con las condiciones necesarias para el trabajo y la operación de nuestros servicios.

Para inicia TRANSMUDINTER S.A necesitará una infraestructura básica la cual contará con:

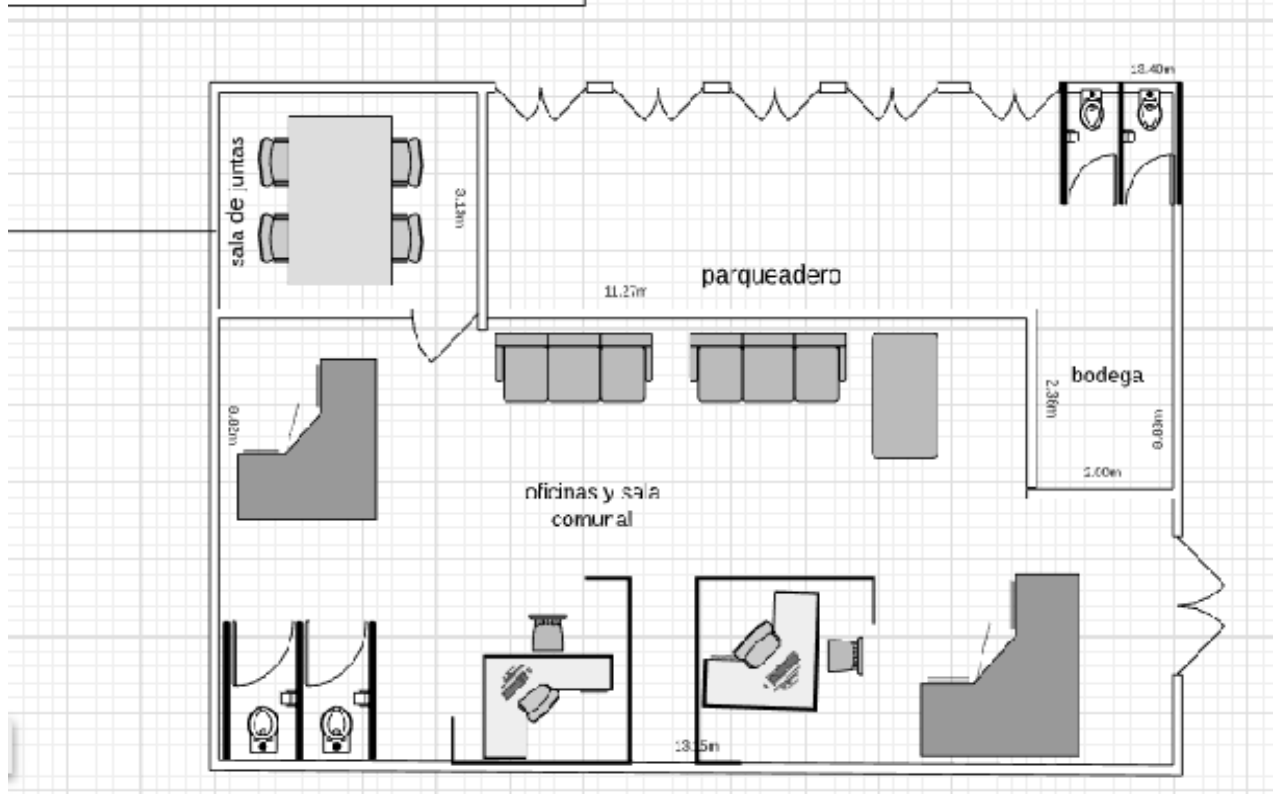
Tipo de activo	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Requisitos técnicos
Infraestructura	Espacio donde se costará para las instalaciones	1	400.000.000	Mantenimiento de espacios y acabados
Equipos y muebles	Computadores de mesa	4	1.800.000	Metimiento de software,
	Sillas con rodachinas	4	250.000	Que sean adecuadas para el personal
	Impresora funcional	1	1500000	Que cumpla con todas las funciones, copia, escáner, impresión y fax
	Teléfonos celulares	4	350000	Que permita la comunicación entre las partes y el cliente
	sillas	30	15000	Que sean cómodas y permitan el descanso de los empleados
	Mesa de juntas	1	400000	Amplia que permita espacios entre empleados
	Escritorios	4	300000	Funcional con sus debidos gabinetes
	Archivadores	3	150000	Amplios y funcional que permita una guardar documentos
Equipos de transporte	GPS	5	300000	Que permita la comunicación satelital todo el tiempo
	Camiones cerrados CHEVROLET	5	70.000.000	Acolchado, con correa o mecanismo de sujección y plataforma elevada
	Mantas para cubrir muebles	30	10000	En tela acorchada y de buena resistencia

Herramientas y equipos de servicio	Cajas en material pet	500	5000	Cajas amplias y en diferentes tamaños con divisiones que sea funcional
	Espuma acolchada	10	3000	Que permitan el cuidado de los objetos delicados
	Balde	4	1500	Que cumpla con los requerimientos mínimos
	Traperos	4	2000	Que cumpla con los requerimientos mínimos
	escobas	4	2000	Que cumpla con los requerimientos mínimos
	Limpiadores	4	3000	Que cumpla con los requerimientos mínimos
	Recogedores de basura	4	3000	Que cumpla con los requerimientos mínimos

Tabla Herramientas de Trabajo

→ **Planos de la Infraestructura**

Planos de Empresa transmudinter S.A



→ Descripción del Proceso

continuación, se presenta el proceso del Ciclo de Servicio y de Mercadeo:

Bien / servicio: mudanzas, logística y transporte					
Actividad del proceso	Tiempo estimado de realización	Cargos que participan en la actividad	Números de personas que intervienen en el cargo	Equipos y maquinas que se utilizan	Procesos y experiencia
Gestor Comercial Cotización y servicio al cliente	15 minutos	Gerente comercial	1	Computadores impresoras teléfonos	Experiencia y conocimiento del mercado
Requerimientos del cliente e inspección	30 minutos	Gerente de logística:	1	Maquina	-Determinar productos a mover -Determinar vías y esfuerzo de movimiento
Empacado y embalaje	3 a 4 horas dependiendo la locación donde se prestará el servicio	Operadores	6 a 8	Cajas, mantas, espumas	•Movimiento de Muebles, Equipos y Cajas fuera de la casa u oficina. •Ubicación de los mismos en el camión
Transporte	10 minutos en adelante (depende de la ubicación de la locación)	Conductor	1 a 2	Camiones estilo cerrado de alta capacidad	•Traslado del menaje embarcado
Desembarque	3 a 4 hora dependiendo de los requerimientos del cliente	Operadores	6 a 8		•Desembarque de los muebles, equipos y cajas •Ubicación de los mismos en

					el lugar de la casa u oficina que corresponde .
Limpieza	1 a 2 horas	Operadores de limpieza	2	Productos de limpieza	• limpieza del inmueble desocupad
Diseño de interiores	1 a 2 horas	Diseñador y operarios	6 a 8	Esquema de diseño aprobado por el cliente	• armonizar los espacios de tal forma que se agradable para el cliente

Tabla descripción del proceso

→ **Estudio administrativo**

La empresa TRANSMUDINTER S.A tiene como objeto social o actividad principal, la logística de mudanzas y trasporte. Y el tipo de sociedad será una Sociedad anónima (S.A), es una forma de organización de tipo capitalista muy utilizada entre las grandes compañías. dado a que este tipo de sociedad es la adecuada para llevar a cabo en proyectos emprendedores ya que ofrece facilidades y flexibilidades para su constitución y funcionamiento

RAZÓN SOCIAL:

La empresa se denominará bajo la razón social: transporte, mudanzas y diseño de interiores con sigla: **TRANSMUDINTER S.A**

NORMATIVIDAD ESTRATÉGICA

Misión

Somos una empresa destinada a satisfacer las necesidades exclusivas de nuestros clientes, ofreciéndoles una atención única e integrada en su mudanza de forma adecuada y oportuna, con un conjunto de valores agregados que garanticen la calidad de nuestros servicios.

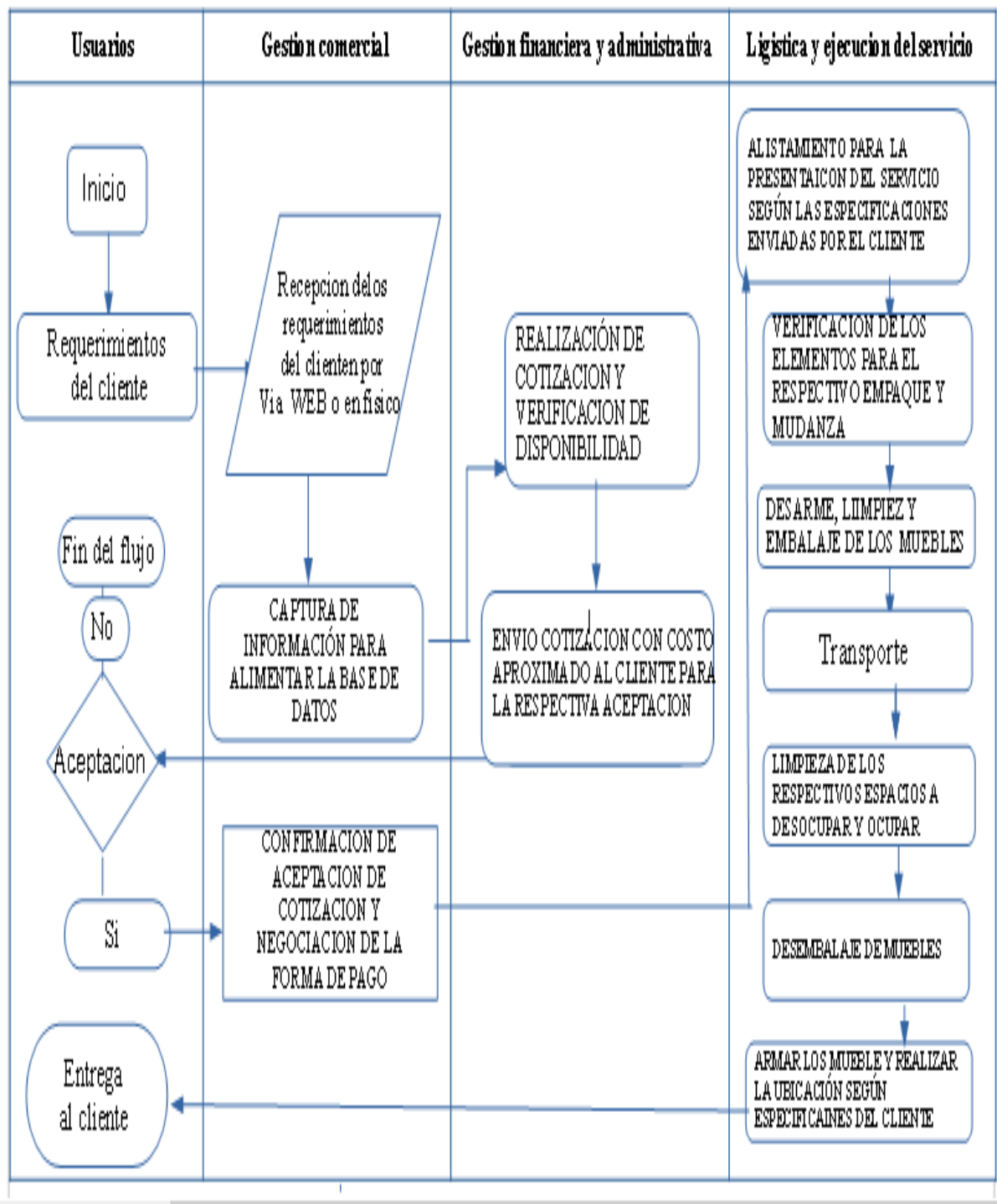
Visión

Ser la primera empresa de servicios de mudanzas integral con mayor reconocimiento por su especialidad en el trasteo de mueble y enseres en familias y empresariales de Sincelejo y sus alrededores. Estar cimentada en Valores, responsabilidad, y calidad en el servicio.

Principios y Valores: Nuestros Principios y valores están basados en:


- Ética: Principios basados en honestidad, lealtad
- Transparencia, cumplimiento de la ley y dignificación del hombre a través del trabajo.
- Calidad: llevar a una satisfacción plena las necesidades y expectativas de los clientes.
- La calidad en nuestros servicios, en los procesos, en las relaciones, en la calidad de vida.
- Respeto: Por las personas, clientes y trabajadores y el trato justo
- Compromiso: Actitud responsable y positiva para el logro en pro de la Misión y Visión.
- Competitividad: Trabajo en equipo, liderazgo y efectividad.

→ **Flujograma del Proceso**



Grafica del Ciclo de Servicio y de Mercadeo

→ **Ficha Técnica del servicio**

	TRANSMUDINTER S.A		
	CODIGO 50101	VERSIÓN	FECHA 15/11/2000
FICHA TECNICA DEL SERVICIO			
A. NOMBRE DEL SERVICIO			
<p>1. Es servicio de mudanzas personalizadas de forma integrada que se prestará en la ciudad de Sincelejo.</p> <p>2. Es un servicio que integra todos los elementos o labores que se llevan a cabo en una mudanza.</p> <p>3. Se ofrecerá un servicio personalizado muy completo que permitirá a los clientes tranquilidad y satisfacción en la organización de sus mudanzas desde la recolección de objetos de una localidad, hasta la instalación total de todos los objetos en su nueva estancia.</p>			
B. OBJETIVO			

1. Ofrecer a nuestros clientes un servicio de mudanzas de la más alta calidad.
2. Responsabilidad absoluta de recibir, acoger y enviar todos los objetos de pertenencia del cliente, los cuales deben ser trasladados a su nueva locación.
3. Desarrollar una buena planificación, organización, distribución, y control; el desarrollo de estas actividades es llevadas a cabo desde centro de oficinas de control, donde supervisan desde el inicio del proceso de mudanza hasta que este finalice.
4. Mantener buenas relaciones con nuestros trabajadores, proporcionando adecuadas condiciones de trabajo, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.
3. Proteger y conservar el medio ambiente, mediante la implementación de prácticas y actividades conservacionistas, dando el ejemplo a nuestros trabajadores y a la comunidad aplicando la política de la empresa en el cumplimiento de la misma.

C. METODOLOGIA

1. Manejar una estrategia publicitaria de alto impacto, con el fin de captar más clientes.
2. Brindar una buena atención al cliente y a los empleados para mayor integración y flujo de trabajo.
3. Hacer uso de todas las plataformas digitales que me permitan captar más clientes.
4. Manejar buenas estrategias de precios que me permitan supera la competencia.

D. DESCRIPCIÓN GENERAL

1. Atención al cliente en alta cálida.
2. Buena atención de recursos humano.
3. Implementos y equipos de buena calidad.
4. Realizar la contratación o proceso de venta.

D. DURACION

1. La duración del servicio es proporcional a las instalaciones y requerimientos del cliente.
2. El tiempo de transporte también está sujeto a las trayectorias de un lugar a otro.

E. ENTREGABLES

1. Para las personas que accedan a nuestros servicios, se le entregara una copia del desprendible de pago, ficha de inventarios verificada, un seguro de riesgo por accidentes o perdidas de sus pertenencias.
2. Para todos los clientes se le hará entrega de un curso total mente gratuito de decoración de interiores y el buen uso del reciclable en los espacios personales.

G. PERFIL DEL CLIENTE

Cliente Persona Natural:
 Edad: entre los 18 y los 50 en adelante.
 Género: hombre o mujer.
 Estado civil: solteros o casados.
 Estratificación: estratos socio económico 4,5 y 6
 Ubicación: zona urbana y municipios aledaños
 Cliente Persona Jurídica.
 Toda Empresas que generen un alto volumen de Mudanzas

G. PERFIL DE QUIEN ENTREGA EL SERVICIO

Gerente:

Estudios:

se requiere ser profesional universitario en administración de empresas, ingeniero industrial.

Experiencia:

Un año de experiencia en cargos similares, Conocimiento en el servicio de transporte y logística.

Funciones:

Representar legalmente a la empresa, encargándose de encaminarla al logro de los objetivos trazados, buscando generar una imagen reconocida y así obtener un crecimiento sostenido gracias a las ventajas competitivas..

Asesor comercial.

Estudios:

se requiere ser profesional universitario o técnico en mercadotecnia, o en procesos administrativos

Experiencia:

Un año de experiencia en cargos similares, alto conocimiento en el servicio y atención al cliente.

Funciones:

- a. Experiencia y conocimiento del mercado
- b. Emprendimiento para contactar nuevos clientes
- c. Trabajo en equipo
- d. Cierre de negocio

Coordinador Logístico

Estudios: técnico o profesional en logística, ing. industrial

Experiencia:

2 años de experiencia en cargos similares, monitoreo y seguridad logística .

Funciones:

- a. Coordinar las estaciones de trabajo con base en el plan de mudanza y el adecuado balance de cargas por estación.
3. Recabar y asegurar el cierre de eventos por turno en el sistema operativo.
4. Asegurar con el equipo la ejecución de los procedimientos operativos del transporte.
6. Monitoreo de unidades de transporte, comunicación con el transportista, manejo de incidencias.

Operarios

Estudios: técnico o tecnólogos en carreras afines con el servicio.

Experiencia:

6 meses de experiencia en cargos similares, en manejo Mudanzas y Buen Trato a Clientes.

Funciones:

1. Encargados del desarme y empaqueo
2. encargados de limpieza y adecuación de la locación.
3. encargado de desempaqueo y organización de los implementos.

Conductor

Estudios: bachiller

Experiencia:

2 años de experiencia en cargos similares, en manejo Mudanzas.

Requerimiento:

Licencia de conducción tipo c3 y b3

Funciones:

- 1. trasportar de una locación a otra la mudanza

Nombre del responsable del servicio

Firma del responsable del servicio:

Nombre del responsable del servicio

→ **Lanzamiento Producto Mínimo Viable**

¿Que problema estas tratando de resolver?	¿Quién es tu público objetivo?	¿Cómo resolverás este problema?	Cuál es el primer paso?
			

→ **Bibliografías**

<https://www.researchgate.net/publication/324728059> PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE GESTION DE TIEMPO

<https://www.passermoving.com/por-que-contratar-empresa-de-mudanzas/>

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2943/BuitragoAlejandra2012.pdf;jsessionid=970BF424A84A23B2459F1142078FFDF8?sequence=5>

<https://www.marketinglovers.net/ejemplos-estrategia-del-oceano-azul/>

<https://azkarmudanzasdevizcaya.es/por-que-antes-una-mudanza-estaba-considerada-una-gran-aventura/>

