

EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA PERSONAS NATURALES Y MICROEMPRESAS

Jeisson David Cuellar Gutiérrez,

Julieth Lorena claros Ortiz,

Roberto Carlos Vásquez Díaz

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN

CONTADURÍA PÚBLICA

PROYECTO DE GRADO

BOGOTÁ 22 DE abril 2014.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Basados en un estudio realizados mediante encuestas a residencias y microempresas se evidencia que no cuentan con servicios de mensajería puerta a puerta, ya que es necesaria para muchas amas de casas que no tienen tiempo de realizar diligencias en el transcurso de la semana, al igual las microempresas que la mayoría de veces utilizan personas que no tienen cargo de mensajeros atrasando proceso propios de la empresa.

2. MISIÓN

Estamos comprometidos en prestar el servicio de mensajería a nivel local, al sector residencial y microempresas. Con el fin de promover soluciones inmediatas y constantes a nuestros clientes encaminado al mejoramiento continuo, teniendo como base el compromiso y la puntualidad.

3. VISIÓN

Ser en el 2016 una empresa de mensajería reconocida a nivel nacional Especializada en servicios puerta a puerta dirigida a residencias y microempresas, ofreciendo personal especialmente capacitado para realizar trámites de mensajería. Con el fin de optimizar el tiempo, dinero, que gastan la personas y microempresas para realizar este tipo de

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA PERSONAS NATURALES Y MICROEMPRESAS

La empresa que se está implementando es de mensajería del sector local de Bogotá, la cual se enfoca en el ámbito residencial, donde las personas en muchas ocasiones no tienen el tiempo o les queda complicados por su niños para hacer sus trámites bancarios, pago de servicios o que simplemente va a enviar una carta o un paquete.

Además buscamos beneficiar a empresas que no necesitan un mensajero constante en la compañía, con esto las empresas bajan sus gastos administrativos y tampoco generan sobrecargas a los trabajadores de la empresa, ya que muchas de ella utilizan trabajadores para vueltas de la empresa sin ellos ser mensajeros.

En busca del crecimiento nacional y buscando una ganancia propia como lo sería por localidades agilizando nuestro servicio y así mismo dando confiabilidad empezaremos con el sector centro de Bogotá, así llegar a las demás localidades por lo cual se brindaría servicios de mensajería puerta a puerta que permitan que las personas puedan optimizar sus tiempos y además realizar sus labores diarias sin estar preocupados por todos los trámites adicionales que se deban hacer.

El estudio realizado a empresas y residencias se hizo con encuestas, notando la falta de una empresa de mensajería ya que la mayoría de empresas que existen son para grandes industrias, o para personas que tengan convenios con grandes empresas, la mayoría solo se basa en ofrecer un servicio de paquetes fuera de la ciudad o del país pero no en ayudar a personas con falta de tiempo y muchas obligaciones.

4.2. PROPÓSITO GENERAL

Dar soluciones en servicios de mensajería para el sector centro de la ciudad de Bogotá D.C, se realizará a través de una empresa que realice sus trámites, nos dejará una satisfacción económica y social generando una mejor calidad de vida.

4.3. PROPÓSITO ESPECÍFICO

Dirigido a microempresas y personas naturales, Buscando mediante el personal más idóneo en labores de mensajería, prestar servicios de manera oportuna y confiable para generar la satisfacción de nuestros clientes, y de allí ser eficientes en cada una de nuestras labores para mantener un crecimiento continuo en este medio

TABLA DE PRECIOS POR SERVICIOS	
SERVICIOS NOTARIALES PRIMERA VEZ	16.000
SERVICIOS BANCARIOS PRIMERA VEZ	7.000
SERVICIOS DE SOBRES PRIMERA VEZ	6.000
SERVICIOS NOTARIALES A RESIDENCIAS	20.000
SERVICIOS BANCARIOS A RESIDENCIAS	10.000
SERVICIOS DE SOBRES A RESIDENCIAS	9.000
SERVICIOS NOTARIALES A EMPRESAS	18.000
SERVICIOS BANCARIOS A EMPRESAS	9.000
SERVICIOS DE SOBRES A EMPRESAS	8.000

Realizado por los autores*

LISTADO DE TRÁMITES
ENVÍO DE DOCUMENTOS ENTRE EMPRESAS
CONSIGNACIONES BANCARIAS
ENTREGA DE PAQUETES DE EMPRESAS A PERSONAS
PAGO SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL
AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS

Realizado por los grupos de trabajo.

1. PRESUPUESTOS

INDICADORES	PLAN AÑO	PLAN MENSUAL
ARRIENDOS	\$ 12.000.000	\$ 1.000.000
SALARIOS	\$ 21.600.000	\$ 1.800.000
SEGURIDAD SOCIAL 15%	\$ 1.620.000	\$ 135.000
CARGA PRESTACIONAL 22%	\$ 2.376.000	\$ 198.000
RODAMIENTO	\$ 3.000.000	\$ 250.000
SERVICIOS	\$ 2.400.000	\$ 200.000
GASTOS DIRECTOS	\$ 3.600.000	\$ 300.000
GASTOS INDIRECTOS	\$ 7.392.000	\$ 616.000
TOTAL	\$ 53.988.000	\$ 4.499.000

Realizado por los grupos de trabajo.

PRESUPUESTOS DE VENTAS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIO	VENTAS ABRIL		
	PRECIO POR SERVICIO	NÚMEROS SERVICIOS	VALOR
SERVICIOS NOTARIALES PRIMERA VEZ	\$ 16.000	25	\$ 400.000
SERVICIOS BANCARIOS PRIMERA VEZ	\$ 7.000	70	\$ 490.000
SERVICIOS DE SOBRES PRIMERA VEZ	\$ 6.000	50	\$ 300.000
SERVICIOS NOTARIALES A RESIDENCIAS	\$ 20.000	45	\$ 900.000
SERVICIOS BANCARIOS A RESIDENCIAS	\$ 10.000	30	\$ 300.000
SERVICIOS DE SOBRES A RESIDENCIAS	\$ 9.000	75	\$ 675.000
SERVICIOS NOTARIALES A EMPRESAS	\$ 18.000	30	\$ 540.000
SERVICIOS BANCARIOS A EMPRESAS	\$ 9.000	90	\$ 810.000
SERVICIOS DE SOBRES A EMPRESAS	\$ 8000	80	\$ 640.000
	TOTALES	495	\$5055000

Realizado por los grupos de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIO	PRECIO POR SERVICIO	VENTAS MAYO	
		NÚMEROS SERVICIOS	VALOR
SERVICIOS NOTARIALES PRIMERA VEZ	\$ 16.000	28	\$ 448.000
SERVICIOS BANCARIOS PRIMERA VEZ	\$ 7.000	77	\$ 539.000
SERVICIOS DE SOBRES PRIMERA VEZ	\$ 6.000	55	\$ 330.000
SERVICIOS NOTARIALES A RESIDENCIAS	\$ 20.000	61	\$ 1.220.000
SERVICIOS BANCARIOS A RESIDENCIAS	\$ 10.000	39	\$ 390.000
SERVICIOS DE SOBRES A RESIDENCIAS	\$ 9.000	88	\$ 792.000
SERVICIOS NOTARIALES A EMPRESAS	\$ 18.000	44	\$ 792.000
SERVICIOS BANCARIOS A EMPRESAS	\$ 9.000	99	\$ 891.000
SERVICIOS DE SOBRES A EMPRESAS	\$ 8.000	99	792000
	TOTALES	590	6194000

Realizado por los grupos de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIO	PRECIO POR SERVICIO	VENTAS JUNIO	
		NÚMEROS SERVICIOS	VALOR
SERVICIOS NOTARIALES PRIMERA VEZ	\$ 16.000	31	\$ 496.000
SERVICIOS BANCARIOS PRIMERA VEZ	\$ 7.000	88	\$ 616.000
SERVICIOS DE SOBRES PRIMERA VEZ	\$ 6.000	66	\$ 396.000
SERVICIOS NOTARIALES A RESIDENCIAS	\$ 20.000	67	\$ 1.340.000
SERVICIOS BANCARIOS A RESIDENCIAS	\$ 10.000	44	\$ 440.000
SERVICIOS DE SOBRES A RESIDENCIAS	\$ 9.000	88	\$ 792.000
SERVICIOS NOTARIALES A EMPRESAS	\$ 18.000	34	\$ 612.000
SERVICIOS BANCARIOS A EMPRESAS	\$ 9.000	109	\$ 981.000
SERVICIOS DE SOBRES A EMPRESAS	\$ 8.000	109	\$ 872.000
	TOTALES	636	\$ 6.545.000

Realizado por los grupo de trabajo.

1. MUESTREO**ENCUESTA**

CIUDAD _____ FECHA _____

NOMBRE COMPLETO

EDAD _____ OCUPACIÓN _____

LOCALIDAD DE RESIDENCIA _____

- 1) QUÉ TAN FRECUENTE REALIZA LABORES DE MENSAJERÍA
 - A. 1 VEZ AL DIA
 - B. TRES VECES AL DIA
 - C. MÁS DE 5 VECES AL DIA

- 2) CUÁNTO TIEMPO PIERDE REALIZANDO SUS DILIGENCIAS
 - A. 1 HORA AL DÍA
 - B. ENTRE 1 Y 3 HORAS AL DIA
 - C. MÁS DE 3 HORAS AL DIA

- 3) QUÉ TIPOS DE TRÁMITES REALIZA MÁS CONSTANTEMENTE
 - A. PAGO SERVICIOS PÚBLICOS
 - B. ENVÍO DE DOCUMENTOS O PAQUETES
 - C. TRAMITES NOTARIALES

- 4) CUANDO REALIZA ALGUNOS DE LOS TRÁMITES INDICADOS ANTERIORMENTE DEBE:
 - A. PEDIR PERMISO EN SU TRABAJO
 - B. INTERRUMPIR SU TIEMPO EN FAMILIA
 - C. PEDIRLE EL FAVOR A ALGUIEN Y PAGARLE

- 5) ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR UN SERVICIO DE MENSAJERÍA PERSONALIZADO:
 - A. ENTRE 5.000 Y 10.000 PESOS
 - B. ENTRE 11.000 Y 20.000 PESOS
 - C. DESDE 20.000 EN ADELANTE

ORGANIGRAMA



PERSONAL	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
DIRECTOR GENERAL	1500000	18000000
GERENTE DE MERCADEO	1200000	14400000
GERENTE FINANCIERO Y DE OPERACIONES	1200000	14400000

Realizado por los grupos de trabajo.

MÉTODO

Participantes

Se escogió personas y empresas de diferentes localidades, tomando una muestra escrita

Materiales

Para la recolección de la información se utilizó una encuesta, la cual fue diseñada con el fin de conocer las necesidades de las personas y las empresas.

Resultados

El objetivo de este estudio fue analizar a cada una de las personas y empresas cuánto estarían dispuestos a pagar por un servicio de mensajería local, con cuánto tiempo cuentan, demostrando que las personas tienen muy poco tiempo para hacer sus diligencias y están dispuestas a pagar por el servicio, los resultados están de acuerdo con el problema.

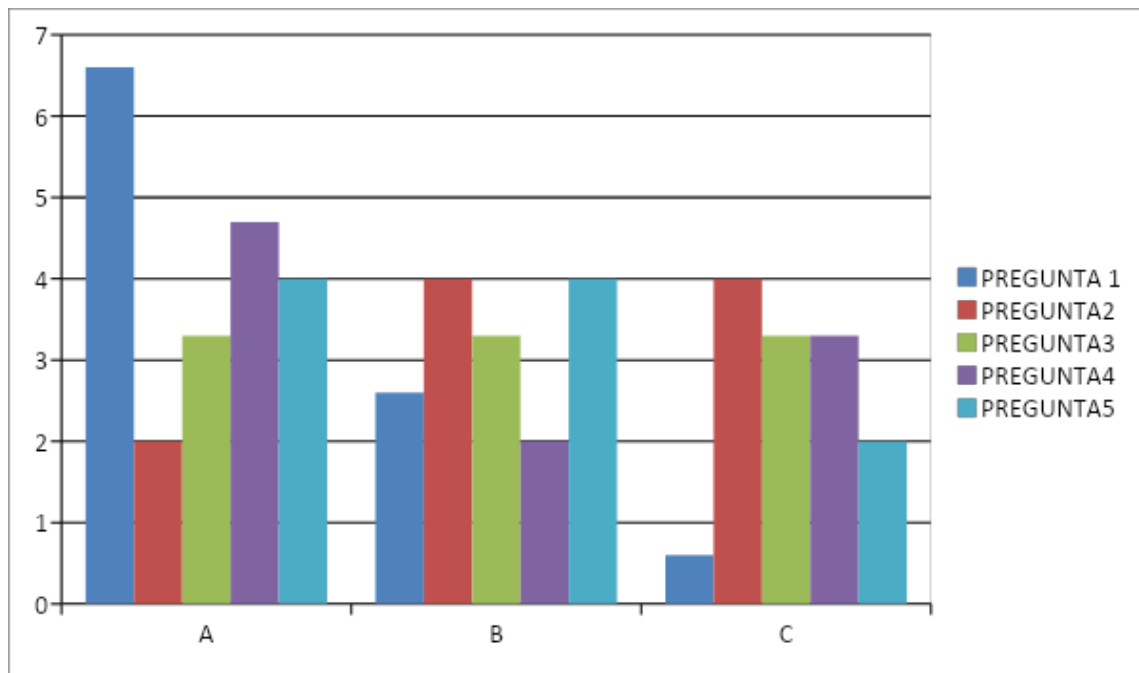
PROCEDIMIENTO

SE UTILIZÓ UN n: 15 PERSONAS

PREGUNTA 1	RESPUESTAS	PORCENTAJES
A	10	6,6
B	4	2,6
C	1	0,6
PREGUNTA 2		
A	3	2,0
B	6	4,0
C	6	4,0
PREGUNTA3		
A	5	3,3
B	5	3,3
C	5	3,3
PREGUNTA 4		
A	7	4,7
B	3	2,0
C	5	3,3
REGUNTA 5		
A	6	4,0
B	6	4,0
C	3	2,0

Realizado por los grupos de trabajo.

HISTOGRAMA



Realizado por los grupos de trabajo.

PROCEDIMIENTOS DE MEJORA CONTINUA

El Control de calidad que vamos a utilizar permite prestar el servicio de acuerdo con las condiciones de su diseño. Contar con procedimientos de mejora continua constituye una ventaja competitiva para nuestra empresa ya que permite ajustar nuestros procesos y servicios de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

Se realizan encuestas cada tres meses para conocer la opinión de nuestros clientes acerca de nuestro servicio y de los requerimientos o necesidades del mismo, así como las formas en que se puede mejorar para poder ofrecer un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.