

**PLAN DE NEGOCIOS
MUDANZAS LOGISTICAS A&A S.A.S.**

**ANDREA MONCADA BERNAL
ALEJANDRA BUITRAGO FERNANDEZ**

**UNIVERSIDAD EAN
BOGOTÁ D.C.
2012**

**PLAN DE NEGOCIOS
MUDANZAS LOGISTICAS A&A S.A.S.**

**ANDREA MONCADA BERNAL
ALEJANDRA BUITRAGO FERNANDEZ**

**Trabajo de grado como requisito para optar al título de Especialista en
Administración Financiera y en Gerencia del Servicio**

**PROFESOR ASESOR
EFRAIN ORTIZ PABÓN, MBA, Ing.**

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
Y GERENCIA DEL SERVICIO
BOGOTÁ D.C.
2012**

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPITULO I	
I. NATURALEZA DEL NEGOCIO	9
1.1. IDEA DEL NEGOCIO	9
1.2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN ANTE LA PROBLEMÁTICA	9
1.3. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO Y LOS SERVICIOS A PRESTAR	10
1.4. MERCADO OBJETIVO	18
1.5. VENTAJAS COMPETITIVAS DEL NEGOCIO	19
1.6. OBJETIVO GENERAL	20
1.6.1. Objetivos a Corto Plazo	20
1.6.2. Objetivos a Mediano Plazo	20
1.6.3. Objetivos a largo plazo	20
1.7. PERFIL DE LOS EMPREDEDORES	21
CAPITULO II	
II. ANÁLISIS DEL SECTOR Y EL MERCADO	22
2.1. ANÁLISIS DEL SECTOR	22
2.1.1. Características del Sector	22
2.1.2. Barrera de Entradas y Salidas	24
2.1.3 Principales competidores y forma en que compiten	25
2.1.4. Principales Cifras de Sector	27
2.2. ANÁLISIS Y ESTUDIO DE MERCADO	30
2.2.1. Tendencias de Mercado	30
2.2.2. Segmentación del Mercado	31
2.2.3. Descripción de los Consumidores	31
2.2.4. Estudio de Mercado (Encuesta y Análisis de Resultados	32
2.2.5. Riesgos y Oportunidades de Mercado	37
2.3. PLAN DE MERCADEO	39
2.3.1. Concepto del Servicio	39

2.3.2. Estrategias del Servicio	39
2.3.3. Estrategias del Precio	40
2.3.4. Estrategias de Promoción	40
2.3.5. Estrategias de Comunicación	40

CAPITULO III

III. ASPECTOS TÉCNICOS

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	42
3.2. LOCALIZACION DE LA EMPRESA	43
3.3. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA	43
3.4. PERSONAL REQUERIDO	44

CAPITULO IV

IV. ASPECTOS ORGANIZACIONALES Y LEGALES

4.1. ANÁLISIS ESTRATEGICO	45
4.1.1. Misión	45
4.1.2. Visión	45
4.1.3. Principios y Valores	45
4.1.4. Análisis DOFA	46
4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	47
4.2.1. Perfiles y Funciones	47
4.2.2. Organigrama	49
4.2.3. Esquema de Contratación y Remuneración	49
4.2.4. Regímenes Especiales	50
4.3. ASPECTOS LEGALES	51
4.3.1. Tipo de Sociedad	51
4.4. COSTOS ADMINISTRATIVOS	53
4.5. GASTOS DE PERSONAL	53
4.6. GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	53
4.7. GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACION	53

CAPITULO V

V. ASPECTOS FINANCIEROS

	54
--	----

5.1. PROYECCIONES FINANCIERAS	54
5.1.1. Supuestos Generales	54
5.1.2. Balance General	55
5.1.3. Estado de Resultados	57
5.1.4. Flujo de Caja Proyectado	59
5.1.5. Análisis Punto de Equilibrio	59
5.2. EVALUACION FINANCIERA	61
5.2.1. Valor Presente Neto – VPN	61
5.2.2. Tasa Interna de Retorno – TIR	61
5.2.3. Indicadores Financieros	62
BIBLIOGRAFIA	65

TABLA DE GRÁFICOS Y TABLAS

	PAG.
GRAFICOS	
Gráfico 1. Zonificación Ciudad de Bogotá D.C.	19
Gráfico 2. IPC por grupos Bienes y Servicios	23
Gráfico 3. Variación Anual de Ingresos Nominales del Subsector de Servicios	24
Gráfico 4. Evolución de Ingresos Nominales y Personal Ocupado Promedio 2007-2012	28
Gráfico 5. Variación Anual de los Ingresos Nominales según subsector de servicios	29
Gráfico 6. Hogares con tendencia de la Vivienda	30
Gráfico 7. Resultado Encuesta - Genero	34
Gráfico 8. Resultado Encuesta – Realización de Mudanzas	34
Gráfico 9. Resultado Encuesta – Interés en el servicio	35
Gráfico 10. Resultado Encuesta – Aspecto Interesante	35
Gráfico 11. Resultado Encuesta – Medios de Comunicación	36
Gráfico 12. Resultado Encuesta – Aspectos Importantes	36
Gráfico 13. Resultado Encuesta – Adquisición del servicio	37
Gráfico 14. Ciclo de Servicio y Mercadeo	42
Gráfico 15. Localización Empresa	43
Gráfico 16. Distribución Oficina	44
TABLAS	
Tabla 1. Encuesta – Herramienta para análisis de mercado	33
Tabla 2. Resultados Encuestas	38
Tabla 3. Lista de Precios	40
Tabla 4. Herramientas de Trabajo	43
Tabla 5. Personal Requerido	44
Tabla 6. Supuestos Generales	54

MUDANZAS LOGISTICAS A&A S.A.S



RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de negocios para la empresa Mudanzas Logísticas A&A SAS, se describe como una idea innovadora donde la actividad principal del negocio son las mudanzas logísticas, ya que el alcance del proyecto y de acuerdo a la misión de la empresa es atender los requerimientos de los clientes, desde su necesidad de mudarse hasta la entrega de satisfacción del servicio del nuevo lugar a habitar. La ventaja competitiva de Mudanzas Logísticas A&A SAS, ante otras empresas de mudanzas es su factor diferenciador en cuanto a que el cliente no debe hacer nada, “Mudanzas Logísticas A&A lo hace por usted”; este factor lo integra varios ítem como: rapidez en la respuesta a la solicitud, la facilidad de pago mediante las inmobiliarias con el canon de arrendamiento, la tranquilidad del manejo de los elementos del trasteo del cliente, las competencias de los empleados y que todo se resumen en precios razonables frente al mercado. La idea nace de la misma necesidad que propiamente se ha vivido, ya que el concepto es entender esas necesidades que la mayoría de empresas de mudanzas no lo ofrecen y que son:

- ✓ Recogida, entrega y ubicación de los muebles, de una forma planeada y organizada.
- ✓ Servicio de aseo general para el inmueble entregado y recibido.
- ✓ Instalación de duchas, calentadores, nevera, lavadora y otros elementos del hogar.

- ✓ Refrigerio para la familia para que se encuentre cómoda y tranquila mientras la empresa lo hace por usted.
- ✓ Adicionalmente si el servicio es prestado por medio de una inmobiliaria, el valor del servicio podrá ser cancelado con el canon de arrendamiento en una y hasta tres cuotas.

El proyecto ofrece un conjunto de cualidades que reúne valor tanto el servicio como en el precio que se destinará al público, ya esta dirigido a clientes del estrato económicos 3 y 4 que generan un volumen alto de mudanzas, los sectores al cual esta inicialmente proyectado es servicios son:

- Noroccidente (3)
- Norte (4)
- Chapinero (2)

Al desarrollar este proyecto esta será de tipo S.A.S. – Sociedad por Acciones Simplificadas, es decir los recursos serán por aportes iguales de los socios, y así de esta forma llevar al cabo el proyecto propuesto.

Tipo de Recurso	Descripción	Finalidad
Financieros y Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Aportes de los socios. • Préstamo financiero para operar 	<ul style="list-style-type: none"> • El aporte de los socios será de \$5.000.000 Para el inicio de desarrollo y adquisiciones necesarias para iniciar actividades del proyecto propuesto
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Personal altamente calificado. • Asesores e integradores del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Son los responsables de la imagen de Mudanzas Logísticas S.A.S.

Mudanzas Logísticas A&A se constituirá como empresa SAS (Sociedad de Anónimas Simplificada), con dos socios y un equipo de trabajo para realizar las operaciones propuestas en el proyecto. Dentro de las ventajas competitivas mas importante es el ofrecer al cliente un servicio integral que muchas empresas hoy en día no lo ofrecen y si lo ofrecen son a costos fuera del alcance dentro de la línea de los estratos 3 y 4 donde se esta solidificando esta empresa, basados en el tipo en le mercado objetivo, los recursos presentes y la tendencia al consumo se requiere de la siguiente proyección de ventas:

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Ventas de Contado	28,980,000	50,301,000	63,480,000
Ventas a Crédito	12,420,000	11,799,000	5,520,000
Total ventas	41,400,000	62,100,000	69,000,000

PROYECCIONES FINANCIERAS





El punto de equilibrio se encuentra en realizar **6** mudanzas en el primer año de operación por un valor promedio para el año en mención de **\$16.000.000** aproximadamente para cada mes, esto con el fin de cumplir con los costos fijos que genera la empresa tales la como nomina, servicios públicos, pago a proveedores entre otros.

En razón a los indicadores financieros Mudanzas Logísticas A&A SAS, cuenta con una liquidez para el primer año de **2** puntos, lo cual indica que se podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En cuanto a las proyecciones financieras la TIR **58%** no muestra que la empresa tiene la capacidad de ofrecer una buena rentabilidad a sus asociados.

Po las cifras y datos anteriormente mencionados se puede afirmar que Mudanzas Logísticas A&A SAS tiene una rentabilidad que permite además de su permanecía en el mercado, existe un crecimiento que le puede garantizar el logro de sus objetivos propuestos, y de llegar a superar sus metas financieras. Su diversificación en los servicios es amplia y considerable así como la ampliación o la incursión a otros segmentos del mercado, así mismo se observa que la empresa plantea a través de sus proyecciones ser una compañía solida en la venta de este servicio con la más alta calidad y responsabilidad en los requerimientos de los clientes.

CAPITULO I

I. NATURALEZA DEL NEGOCIO

1.1. IDEA DEL NEGOCIO

El proyecto se referencia al servicio de mudanzas en la ciudad de Bogotá, ya que en el momento de pensar en la mudanza, se presenta un alto grado de incertidumbre e incomodidad debido a la dedicación de tiempo en múltiples tareas, que en la mayoría de los casos no son de fácil solución para los miembros de la familia, adicionalmente que se debe tener presente la disponibilidad de efectivo para cancelar este servicio.

Si bien el gremio es un poco difícil, y el poder sobresalir en esta clase de servicios tiene un alto grado de complejidad no solo por la oferta, sino por la existencia de empresas y personas naturales 100% consolidadas y reconocidas en el mercado por esta clase de servicios; pero a través de un buen proyecto de negocios bien establecido se puede llegar a cambiar el concepto que muchas personas tienen al momento de realizar una mudanza. Es así que con este proyecto se desea incursionar en la opción de crear una empresa que proporcione las ventajas y beneficios que otras empresas y/o personas naturales aún no ha ofrecido.

1.2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN ANTE LA PROBLEMÁTICA

El historial que se presenta en esta clase de servicios es que las personas no han tenido las mejores experiencias, debido a que siempre se presenta las inconformidades de los clientes y creciendo un sin número de quejas que por dichos motivos termina contratando un simple camión y el dueño termina realizando la labor de empacar y desempacar sus propios elementos. Existen un número importante de empresas que prestan el servicio de acarreo y/o mudanzas, pero su servicio va desde la recogida de los bienes hasta la entrega en el nuevo inmueble.

Teniendo en cuenta la necesidad, el propósito del proyecto, no es solo cubrir el aspecto de una mudanza, sino tener en cuenta todos aquellos factores importantes al momento de planificar una de ellas, como son el empaque, el trato de los muebles y enseres y la organización en el nuevo

ambiente. Por esta razón nuestra empresa está dispuesta a tener un grupo de personas altamente calificadas en las distintas áreas para asistirlo en la realización de todo tipo de mudanzas, ofreciéndole desde el empaque hasta la organización del nuevo lugar a habitar.

1.3. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO Y LOS SERVICIOS A PRESTAR

Las facilidades que actualmente ofrece el sector financiero a la población bogotana, permite mayor acceso a créditos de vivienda y con ello otros sectores de la económica como el de servicios, por tal razón se ve privilegiado el proyecto de mudanzas por la alta demanda de traslados a viviendas nuevas o usadas. Es por ello que se propone la creación de empresa que preste algunos de los servicios requeridos durante la mudanza, que se desarrolle en la ciudad de Bogotá.

El portafolio DE MUDANZAS LOGISTICAS A&A S.A.S. cuenta con un elemento particular, es la transformación del servicio en una cadena de procedimientos para desarrollar calidad que terminan satisfaciendo las necesidades de cada uno de los clientes. MUDANZAS LOGISTICAS A&A está en la capacidad de planear, coordinar y ejecutar la mudanza de tipo familiar, para lograr esto se va a contar con:

✓ **Página en internet, con servicio de cotización:**

Se contara con una página de internet que contiene cada uno de los servicios que presta Mudanzas Logísticas A&A, donde el cliente a través de una opción de comunicación inmediata por parte de la empresa, podrá obtener en menos de 24 horas la respuesta a su requerimiento, y el valor estimado del servicio.

✓ **Planeación logística de la mudanza:**

Se realizara una planilla para cada cliente, donde en esta se detalle paso a paso como se va a realizar su mudanza. Adicionalmente se mostrara las actividades a realizar, tales como: el aseo, arreglos eléctricos o hidráulicos básicos, servicio cerrajería. En esta planilla se mostrara la ubicación de los elementos (muebles, enseres y otros) en el nuevo lugar a habitar.



✓ **Mudanzas las 24 horas, teniendo en cuenta los horarios establecidos por la ley:**

La empresa está dispuesta a prestar el servicio las 24 horas, teniendo claridad con el cliente que se debe respetar los horarios establecidos por ley y los reglamentos de propiedad horizontal en los casos de conjuntos residenciales.



✓ **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 utilizara material de calidad tales como: Plástico Vinipel, Cartón corrugado, plástico burbujas, y cajas de cartón en buen estado.





✓ **Servicio de armado y desarmado de los muebles:**

Para la prestación del servicio se contará con el personal idóneo en cuanto al desarme y arme de los muebles, asegurando que su buen estado.



✓ **Camiones debidamente condicionados para el transporte de electrodomésticos, muebles y elementos delicados:**

Para el traslado de los muebles, enseres, electrodomésticos, cuadros y en general todos los elementos delicados, se acondicionara los camiones para que estos queden protegidos en el momento de realizar la ruta de carga.



✓ **Personal capacitado y calificado para realizar la mudanza:**

Para todos los ítems expuestos en el portafolio, se contará con el personal idóneo, en cada tarea y proceso a realizar. El personal a contratar en Mudanzas Logísticas A&A deberá acreditar experiencia y buena actitud de servicio. Adicionalmente la empresa generara espacios de capacitación para lograr una buena sinergia entre cliente, empleador (Outsourcing) y empresa.





✓ **Arreglos Locativos básicos:**

Con el personal debidamente seleccionado y capacitado se prestara el servicio de arreglos locativos, tales como: resanar, pintar, adecuar e instalar elementos decorativos.



✓ **Mantenimiento de instalaciones eléctricas o hidráulicas:**

Se prestara el servicio de mantenimiento de instalaciones eléctricas básicas tales como: ducha y calentadores.



- ✓ **Ubicación de los elementos en el nuevo lugar, según las indicaciones, necesidades y preferencias del cliente:**

Dentro de la planeación logística de la mudanza, se dejara anotado la nueva ubicación de los muebles, enseres, electrodomésticos, cuadros y en general todo elemento delicado, según la necesidad del cliente.



- ✓ **Aseo general, tanto del sitio que se deja como el nuevo lugar a ocupar:**

Para tranquilidad del cliente, la empresa realizara el respectivo aseo de cada uno de los lugares tanto como el que se entrega como el que se recibe, con el fin que el cliente no se deba preocupar por esta labor.



- ✓ **Pago del servicio de Mudanzas en el canon de arrendamiento, cuando el servicio sea contactado por las Inmobiliarias en convenio:**

El cliente que tome el servicio de Mudanzas Logísticas A&A, podrá amortizar el pago de este en el canon de arrendamiento que recauda la inmobiliaria. (El pago de este se podrá amortizar hasta 3 meses o cánones de arrendamiento).



1.4. MERCADO OBJETIVO

El sector de mudanzas y/o trasteos es un servicio amplio, contemplando que se encuentran varios tipos de mudanzas tales como:

Mudanzas de Carga: En esta clase de mudanzas se requiere contar con equipos tales como: grúas, hidorelevadores, montajes industriales, gatos hidráulicos y mecánicos, rieles desplazadores, tanquetas, entre otros, esto con el fin de asegurar la prestación de un buen servicio.

Mudanzas de Oficinas: En este tipo de mudanzas las empresas deben contar con una vasta experiencia. Las cajas son de cartón para el embalaje de documentación y equipos informáticos. Se pueden transportar equipos informáticos completos, equipos electrónicos, cajas fuertes, entre otros.

Mudanzas familiares: En este tipo de mudanzas se requiere mayor grado de esmero. Los objetos a trasladar sin diversos y la sensibilidad que representa para el cliente son mayores. Cuando estamos frente a un grupo familiar que hay niños, lo primero son grandes dosis de paciencia, comprensión, sentido común, y dialogo. En el caso de la resistencia de alguien del grupo familiar a la mudanza, debemos dar claras explicaciones sobre el porqué de la mudanza.

El proyecto ofrece un conjunto de cualidades que reúne valor tanto el servicio como en el precio que se destinará al público, ya esta dirigido a clientes de los estrato económicos 3 y 4 que generan un volumen alto de mudanzas, por lo expuesto anteriormente. Adicionalmente que otro perfil de clientes son las inmobiliarias, ya que mediante un convenio se prestará el servicio de mudanzas; las inmobiliarias serían las encargadas de ofrecer los servicios del presente proyecto.

La población inicialmente a cubrir son los sectores:

- Noroccidente (3)
- Norte (4)
- Chapinero (2)



Grafica 1. Zonificación Ciudad de Bogotá D.C.

1.5. VENTAJAS COMPETITIVAS DEL NEGOCIO

Ventajas competitivas

Para ofrecer un servicio exclusivo, se requieren unas características diferenciadoras tales como:

- ✓ Se cuenta un capital humano conformado por personas altamente capacitadas para tal fin.
- ✓ Se cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de cualquier tipo de proyecto de manera inmediata, es decir se cuenta con recursos propios y subcontratados disponibles en el momento en que el cliente necesite apoyo en sus mudanzas de manera imprevista.
- ✓ La empresa cuenta con un portafolio flexible y con múltiples opciones, de manera tal, que los clientes decidan que opción o combinación de opciones son aquellas que cumple completamente sus expectativas.

Distingos competitivos

- ✓ La empresa generará un Benchmarking para estar actualizada con respecto a los adelantos del mercado y de la competencia.
- ✓ La empresa contribuye con el desarrollo ambiental sostenible del país disponiendo de la manera más adecuada de los desechos.

1.6. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de negocio que permita la creación de una empresa prestadora de Servicio Integral de Mudanzas, destinado a sectores ya identificados en la ciudad de Bogotá.

1.6.1. Objetivos a Corto Plazo

- ✓ Desarrollar un plan de negocios que permita realizar un ciclo de servicios de acuerdo con las expectativas propuestas en el objetivo general.
- ✓ Fidelizar a cada uno de los clientes a través del cumplimiento de los tiempos acordados y de la entrega del servicio esperado.
- ✓ Establecer estándares de calidad en el servicio de mudanzas.

1.6.2. Objetivos a Mediano Plazo

- ✓ Establecer políticas de control sobre cada una de las operaciones del proceso, para brindar un excelente servicio a los clientes y realizar la entrega con el mínimo de contratiempos y reprocesos posibles.
- ✓ Lograr un clima organizacional adecuado entre empleador y empleado, de tal forma que se vea reflejado en un excelente servicio hacia el cliente.

1.6.3. Objetivos a largo plazo

- ✓ Suministrar el servicio de asesoría de decoración de interiores, que permitan al cliente un cambio y confort a su nuevo lugar a habitar.

1.7. PERFIL DE LOS EMPREDEDORES

ANDREA MONCADA BERNAL

Contador público egresada de la Universidad Antonio Nariño, Especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad EAN. Actualmente se desempeña como Directora de Contabilidad en la Universidad EAN. Experiencia en montaje de procesos, implementación y puesta en marcha de mecanismos bajo herramientas informáticas para el control financiero de presupuestos y costos. Excelente manejo de relaciones humanas, manejo de conflictos, seguimiento y motivación del personal, en pro de la obtención de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las metas propuestas. Capacidades y experiencia en la elaboración de informes financieros y de gestión para la alta dirección y juntas directivas y asesoramiento de proyecciones financieras y control de gastos. Conocimiento, manejo y experiencia en sistemas ERP.

ALEJANDRA BUITRAGO FERNANDEZ

Contador público egresada de la Universidad Central, Especialista en Administración Financiera de la Universidad EAN, participó en el Seminario en Alta Gerencia en Talento Humano realizado por la Universidad Central. Actualmente se desempeña como Coordinador I de Contabilidad en la Universidad EAN. Experiencia en evaluación financiera y manejo del control interno de procesos y procedimientos. Experiencia en análisis de cuentas tales como: deudores, anticipos, cuentas por pagar, nómina, Ingresos, costos y gastos; conciliación bancaria, causación cuentas de cobro, causación y presentación de la retención en la fuente, control de contratos y OPS (ordenes de prestación de servicios), ajustes de provisión de nómina.

CAPITULO II

II. ANÁLISIS DEL SECTOR Y EL MERCADO

2.1. ANÁLISIS DEL SECTOR

El sector de servicios de mudanzas tiene una dimensión amplia, adicionalmente que el consumo de estos no es constante sino que tiene unos picos variables durante el año que se estudie; al realizar el análisis sobre estadísticas y datos es bastantes dispendioso, ya que como tal no existe de forma desagregada esta información, por tal razón nos remitimos Índice de Precios al Consumidor ¹

2.1.1. Características del Sector

Los servicios de mudanzas van de la mano con factores relacionados a las cultura socio – culturales y económicas, ya que esto hábitos hacen parte de la forma de vida de los estratos a estudiar, es decir, que en los últimos 5 años se denota que mucha mas personas o familiar toman esta clase de servicios debido al cambio y adquisición de vivienda nueva y/o usada.

¹ El IPC es un indicador que mide la variación de precios de una canasta de bienes y servicios representativos del consumo de los hogares del país. Los resultados son analizados por grupos, subgrupos y clases de gastos, gastos básicos y niveles de ingreso.

IPC por grupos de bienes y servicios
2011 - 2012

Índice de precios al consumidor (12 meses) 2011

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
TOTAL IPC	3,68	3,77	3,79	3,89	3,90	3,99	3,97	3,97	3,93	4,00	3,96	3,97
Alimentación	3,91	3,99	3,94	3,94	3,94	3,94	3,97	3,94	3,91	3,99	3,96	3,97
Vestuario	3,61	3,49	3,58	3,59	3,59	3,59	3,62	3,62	3,59	3,66	3,67	3,70
Vivienda	3,69	3,69	3,69	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77
Salud	3,99	3,99	3,73	3,61	3,61	3,16	3,19	3,19	3,19	3,19	3,61	3,61
Educación	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Especializado	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Transporte	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69
Comercio	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69
Recreación	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69

Fuente: DANE

Índice de precios al consumidor (12 meses) 2012

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
TOTAL IPC	3,94	3,96	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Alimentación	4,04	4,70	4,56	5,01								
Vestuario	4,06	4,01	3,07	3,32								
Vivienda	3,94	3,99	3,99	3,99								
Salud	3,99	4,31	4,44	4,77								
Educación	3,99	3,99	3,99	3,99								
Especializado	3,99	3,99	3,99	3,99								
Transporte	3,99	3,99	3,99	3,99								
Comercio	3,99	3,99	3,99	3,99								
Recreación	3,99	3,99	3,99	3,99								

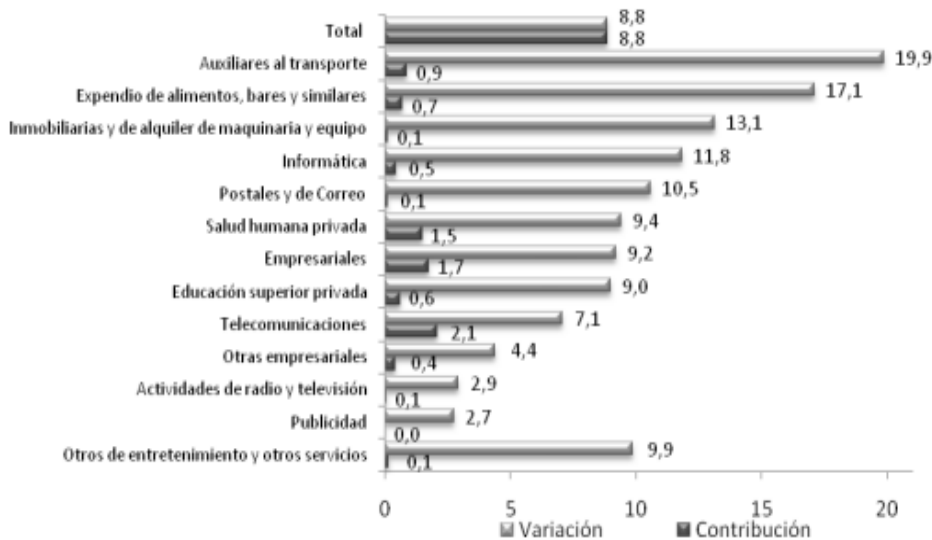
Fuente: DANE

Grafica 2. (IPC) por grupos de bienes y servicios

La documentación e investigación para esta clase de servicio, y de acuerdo con la información obtenida del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), Ministerio de Transporte y la Secretaria de Movilidad de Bogotá, se denota a nivel investigativo, una información no tan profunda, el cual permita realizar un análisis real; este análisis real en cuanto a que tan importante puede ser para las personas y/o familias se hará con una encuesta el cual permita realizar un análisis mas profundo. Dentro de la Muestra Trimestral de Servicios del segundo trimestre del 2011 que realiza el DANE, se encontraron los siguientes resultados anuales, el cual nos permite verificar que el servicio de transportes ha tenido un incremento bastante interesante.

- Por subsector, los mayores ingresos nominales se presentaron en los servicios auxiliares al transporte (19.9%)

**Variación anual de los ingresos nominales,
según subsector de servicios
II trimestre 2011 ^(p)**



Fuente: DANE – Muestra Trimestral de Servicios MTS
(p) Cifra provisional

En el primer semestre de 2011, los ingresos nominales aumentaron 8,8%, con respecto al mismo periodo del año anterior. Las actividades que registraron los mayores crecimientos fueron: auxiliares al transporte (22,5%), expendio de alimentos en el sitio de venta (15,7%) e inmobiliarias, empresariales y de alquiler (12,4%). Las actividades que más contribuyeron a la variación total fueron las de telecomunicaciones y los servicios empresariales, que en conjunto aportaron 3,7 puntos porcentuales.

Grafica 3. Variación Anual Ingresos Nominales Del Subsector Servicios

2.1.2. Barrera de Entradas y Salidas

Barreras de Entradas

- ✓ **Diferenciación del Servicio:** Actualmente existe una barrera fuerte de competencia, ya que esta clase de servicios ha incrementado últimamente según la variación del subsector de servicios y una demanda constante según variaciones del IPC.
- ✓ **Curva de aprendizajes:** El proyecto esta direccionado hacia la parte integradora del servicio, en cuanto a que se desarrollaran estrategias proveedores y outsourcing de gran calidad que permitan la divulgación del servicios que prestara Mudanzas Logísticas A&A S.A.S.

- ✓ **Requerimientos de Capital:** El proyecto tiene una gran ventaja en cuanto a que la inversión es mínima, y esto hace que esto se pueda operar rápidamente.
- ✓ **Acceso a Canales de Distribución:** Los canales de distribución serán medio de paginas web y las inmobiliarias.

Barreras de salida

- ✓ **Activos especializados:** El servicio que prestará Mudanzas Logísticas SAS, no requiere de Activos con especificaciones técnicas restringidas, ya que los utilizados son de uso común, de fácil adquisición y a costos relativamente económicos.
- ✓ **Costos fijos de entrada:** Los costos fijos del servicio que prestará Mudanzas Logísticas SAS, son mínimos dado que no requiere de gran inversión inicial y el desarrollo de su objeto social se realiza sin ninguna dificultad a muy bajos costos.
- ✓ **Barreras emocionales:** Por ser un servicio que deberá proporcionar bienestar, por ser una preocupación menos, no se considera como una barrera de salida.
- ✓ **Restricciones sociopolíticas:** Sólo será un servicio que inicialmente se proporcione a estratos 3 y 4.

2.1.3 Principales competidores y forma en que compiten

Los principales competidores podría se una lista muy larga, pues como se explicaba anteriormente a hoy hay un sin numero de empresas y de personas naturales prestadoras de este servicio. Podríamos decir de un forma muy concluyente que Mudanzas Logística A&A SAS, tiene una lista grande de competidores, pero igualmente el proyecto permite diferenciarnos de distintas formas tales como realizar un servicio con precios razonable y la forma de hacer el trabajo. A continuación se muestra una lista de empresas el cual podría se asimila en lo que ofrecemos:

- ✓ **ROJAS TRATEOS SERVICIOS S.A.**

Es una de las empresas con más trayectoria en esta clase de servicios, ofrece un servicio con alta calidad, realizan mudanzas de oficina, casas, industrias y centro comerciales, su servicio incluye el desmonte del lugar de origen y el montaje al lugar del destino.

✓ **TRASTEOS CASTILLO**

ES una empresa con más de 30 años de experiencia, sus servicios van a nivel local y nacional, y cuentan con elementos que permite garantizar un buen servicio.

✓ **MUDANZAS EL NOGAL**

Es una empresa dedicada a ofrecer servicios de transporte de muebles, enseres, equipos de oficina y mercancías en general.

✓ **MUDANZAS CHICO**

Es una empresa como las anteriores con una buena trayectoria y experiencia, sus valores agregados esta en el alcance de alistamiento, empaque, reubicación y bodegaje.

Y así hay una lista considerable de empresas y de personas dedicada a este servicio, a continuación se presenta una parte de la lista:

- ✓ Transporte Moreno Mudanzas
- ✓ Acarreos Alkosto
- ✓ Acarreos, Mudanzas y Trasteos a Tiempo
- ✓ Acarreos y Mudanzas de la 68
- ✓ Agencia Continental de Mudanzas
- ✓ Álvaro Parra Trasteos Monserrate
- ✓ Americana de Trasteos
- ✓ Andes Mudanzas
- ✓ Carga y Trasteos Unidos Ltda.
- ✓ Mudanzas La Cuidadosa del Norte
- ✓ Mudanzas Lemus Linares
- ✓ Mudanzas Parque la 93 & Cía. Ltda.
- ✓ Mudanzas Santa Rosa
- ✓ Nacional de Trasteos y Cargas Ltda.
- ✓ Transportes y Mudanzas HB Ltda.
- ✓ Universal de Mudanzas Ltda.

2.1.4. Principales Cifras de Sector

En los resultados en la Muestra Trimestral de Servicios correspondiente al primer trimestre de 2012, realizada por el DANE, nos muestra que el personal ocupado creció en un 6.8%. Por subsector los mayores crecimientos en los ingresos nominales se presentaron en los servicios inmobiliarios en un promedio del 24.7%.² Por este lado es benefactor la empresa, ya que las inmobiliarias en uno de los clientes donde se quiere expandir el negocio, como ya se expuso en el catalogo del servicio. En otro m escenario muy importante se encuentra el personal promedio ocupado los auxiliares de transporte, el cual en el resultado de doce meses según datos del DANE, este subsector ha generado un incremento del 15.5%.³ Como resumen a la encuesta realizada por el DANE se concluye que en el primer trimestre del año 2012, los ingresos nominales de los servicios objetos a la presente investigación crecieron en un 10.9%, respecto al mismo periodo del año 2011. Los mayores incrementos en los ingresos nominales se presentaron en los servicios inmobiliarios en un 24.7% y servicios informáticos en un 16.5%. En términos de contribución en variación total, las actividades que principalmente explicaron el resultado fueron las telecomunicaciones y los servicios empresariales de suministro de personal. A continuación se presentan de forma grafica sobre la evolución de los servicios por subsectores en cuanto a los ingresos nominales y personal ocupado promedio⁴:

² Datos expresado por la Encuesta Trimestral de Servicios DANE. Resultados Anuales de los Ingresos Nominales por subsectores de la economía en el campo del servicio. Resultados de Encuesta del Primer Trimestre del año 2012

³ Datos expresado por la Encuesta Trimestral de Servicios DANE. Resultados Anuales del Personal Ocupado Promedio según el subsector de servicios. Resultados de Encuesta del Primer Trimestre del año 2012

⁴ Fuente DANE –Muestra Trimestral de Servicios MTS

1. Evolución General

Gráfico 1. Índices trimestrales de ingresos nominales y personal ocupado promedio¹
Total nacional de servicios investigados
2007 – 2012 (I trimestre)



Fuente: DANE – Muestra Trimestral de Servicios MTS.
¹ Cifra provisional.

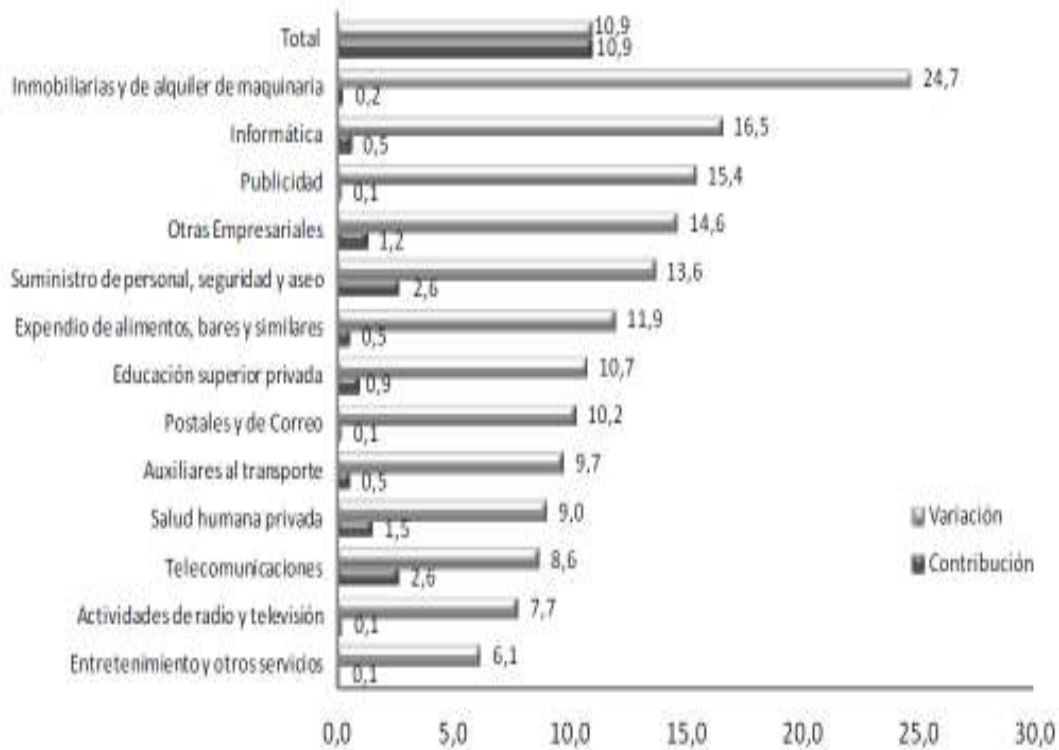
Grafica 4. Evolución de Ingresos Nominales y Personal Ocupado Promedio 2007- 2012

En cuanto a la evolución de estudio realizado en el primer trimestre del año 2011 y el primer trimestre del año 2012 se evidencia que los ingresos nominales aumentaron en un 10% y que las actividades que presentaron mayores crecimientos fueron: Actividades Inmobiliarias, y alquiler de Maquinaria y Equipo en un 17.3% actividades de Auxiliares de Transporte 15.5% y Publicidad en 15%⁵. A continuación se presenta una representación grafica del presente estudio.

⁵ Fuente DANE – Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios primer trimestre año 2012



Gráfico 2. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios I trimestre 2012^P



Fuente: DANE – Muestra Trimestral de Servicios MTS

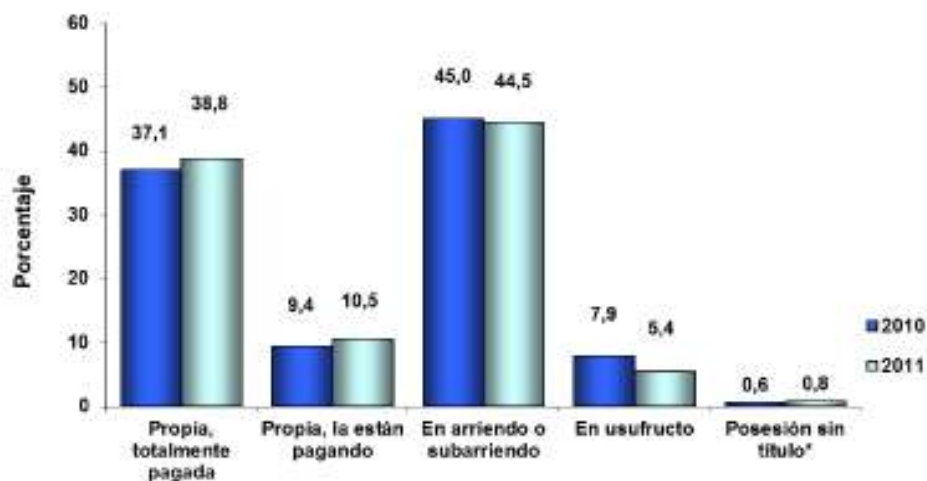
^P Cifra provisional

Grafica 5. Variación Anual de los Ingresos Nominales según subsector de servicios

En cuanto al crecimiento del mercado objetivo a parte de las inmobiliarias, y según estudios y proyecciones del DANE se puede observa que cada vez el crecimiento de la población a nivel de Bogotá en cuanto a tomar como arriendo o adquisición de bienes raíces está va en accenso⁶.

⁶ Fuente DANE – Hogares por Tenencia de la Vivienda 2010 – 2011, Datos expandidos con proyecciones de población con base a los resultados del censo 2005

Hogares por tenencia de la vivienda ECV 2010 - ECV 2011 Total región



Grafica 6. Hogares con Tendencia de la Vivienda

2.2. ANÁLISIS Y ESTUDIO DE MERCADO

2.2.1. Tendencias de Mercado

El mercado objetivo para ofrecer el servicio de mudanzas, es un mercado con una tendencia creciente y en desarrollo ya que va dirigido a los estratos 3 y 4, y esto se da a que en Bogotá se realizan un gran número de trasteos; se pretende enfocar todos los esfuerzos comerciales a personas y familia que tengan esta clases de necesidades y que vean un gran servicio en Mudanzas Logísticas A&A; que escojan a esta empresa por el portafolio variado y por ser el diferenciador ante otras empresas; por tal motivo el objetivo de este estudio es segmentar de la manera más real el mercado, para identificar de manera asertiva los clientes que tomarían esta clase de servicios.

2.2.2. Segmentación del Mercado

La segmentación para realizar el estudio de mercado, se basa en los siguientes objetivos:

- ✓ Identificar las principales necesidades, de las personas y familia, localizadas en Bogotá con respecto a las mudanzas que realizan. Para esto se debe tener en cuenta factores como localización, tipo de mudanzas y necesidades varias en las misma (arreglos locativos, mantenimiento entre otros.)
- ✓ Identificar los principales problemas que tienen los clientes en el momento que realizan una mudanza.
- ✓ Determinar la forma actual de contratación de los diferentes servicios que se utilizan para el desarrollo de la logística y ejecución de las mudanzas.
- ✓ Determinar el precio máximo que estarían dispuestos a pagar los clientes por la contratación del portafolio de servicios que se ofrece.
- ✓ Generar elementos diferenciales y que den valor agregado frente a la competencia de tal manera que los servicios prestados por Mudanzas Logísticas sean la primera opción.
- ✓ Establecer la frecuencia con que se realizan las Mudanzas dentro del perímetro de Bogotá
- ✓ Conocer la opinión de los clientes con respecto al servicio ofrecido.

2.2.3. Descripción de los Consumidores

Los seres humanos por muchos motivos de tiempo, economía y espacio, tenemos la tendencia de realizar mudanzas, con el fin de hallar el lugar adecuado a habitar. Uno los principales inconvenientes para realizar dicha actividad es el tiempo y el estrés que este puede generar por las siguientes las siguientes razones, aparte del tiempo destinar a dicha actividad:

- ✓ Limpiar
- ✓ Adecuaciones Locativas Básicas del sitio a Desocupar
- ✓ Desarmar
- ✓ Seleccionar
- ✓ Empacar

- ✓ Marcar
- ✓ Adecuaciones Locativas Básicas del sitio a Ocupar
- ✓ Cargar
- ✓ Descargar
- ✓ Desempacar
- ✓ Ubicar

Po lo anterior, los consumidores de este servicio como se analizó anteriormente son personas y/o familias con compromisos múltiples y las Inmobiliaria, ya que mediante un convenio se prestará el servicio de mudanzas; las inmobiliaria son las encargadas de ofrecer el servicio que prestará Mudanzas Logísticas A&A SAS.

2.2.4. Estudio de Mercado (Encuesta y Análisis de Resultados)

La encuesta se aplicará únicamente a las personas y/ o familias de sectores que habitan en las zona Occidente, Norte y Noroccidente de la ciudad de Bogotá D.C., cada uno de los socios que conforman Mudanzas logísticas A&A se encargará de realizar el acercamiento a estas personas, se tendrá un total de 100 encuestas que empresas conformarán la muestra inicial. Las encuestas se realizará durante el desarrollo del proyecto y el resultado será la base para continuar con el montaje de la empresa.

Diseño de Encuesta

ENCUESTA

Tabla 1. Herramienta para Analisis de mercado

Lanzamiento de Servicio:

Tener a disposición un servicio de transporte local puerta a puerta, con personal adecuado para realizar las actividades de embalaje, cargue, descargue y ubicación de los muebles y enseres en el sitio solicitado por el cliente, aseo, adecuación de instalaciones electricas e hidraulicas para sus enseres y cancelación del servicio con el canon mensual de arrendamiento.

DATOS DEL ENCUESTADO

Nombre y Apellidos:

Teléfono:

Barrio:

a. Usted ha realizado o realizaria una Mudanza Familiar

- 1 SI
2 NO

DEL SERVICIO:

b. En una escala de 1 a 3, donde 1 es "Interesante" y 3 es "nada interesante".
Como le parece esta clase de servicio?

- 1 3
2 2
3 1

c. Cuales de los siguientes aspectos le parecen interesantes sobre el servicio de Mudanza?

- 1 Que es nuevo
2 Que es necesario
3 Que es comodo

DISTRIBUCION DEL SERVICIO:

d. A través de que medio le gustaría recibir información y contratar este servicio de Mudanza?

- 1 Internet - Pagina WEB
2 Telefónicamente
3 Oficina
4 Correo electrónico

LO IMPORTANTE EN UN SERVICIO DE MUDANZAS

e. Que valora de un servicio de mudanza?

- 1 Precio
2 Tiempo
3 Rapidez
4 Seguridad
5 Limpieza

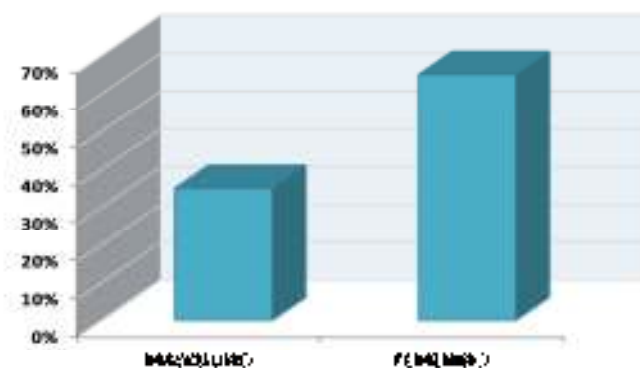
INTENCIÓN DE ADQUISICIÓN DEL SERVICIO

f. Si el precio que ofrecemos del presente servicio se encuentra dentro de su presupuesto, que probabilidad hay que lo utilice?

- 1 Lo utilizaría
2 Puede que utilice en un tiempo
3 No lo utilizaría

RESULTADOS

Según información obtenida en el análisis de industria o sector que realiza el DANE, se observa que esta clase de servicios se encuentra en pleno desarrollo, y según las 100 encuestas realizadas, se encontró que un 65% son mujeres, las cuales el 50% de estas son madres cabeza de hogar de estrato 3 y 4. Y el porcentaje restante (35%) corresponde a hombres. En el anexo 2 se encuentra la tabulación de la encuetas (ver **Tabla No.2**)



Gráfica 7. Género

Podemos observar que el 87% de los encuestados han realizado o realizarán una mudanza, en los próximos 2 años. Podemos ver un dinamismo creciente, en el movimiento de la finca raíz en Bogotá, con una variedad de opciones de apartamentos y casas para arrendar, tanto en ubicación, como en precios, generando una mayor oferta al público y que el producto ofrecido sea comprado y utilizado.

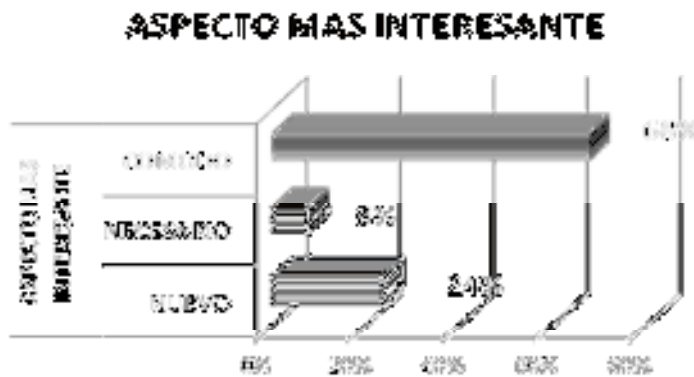


Gráfica 8. Realización de Mudanzas

En cuanto a la segunda y tercera pregunta, para un 79% de las personas encuestadas les es interesante esta clase de servicio, y a un 69% que es cómodo, ya que les permite despreocuparse por dicho tema, en conclusión, para las personas encuestadas se les hace interesante y cómodo que presten este tipo de servicios, ya que las personas con el día a día, y sus múltiples ocupaciones, necesitan que personas expertas en mudanzas se encarguen de realizar este tipo de trabajos.



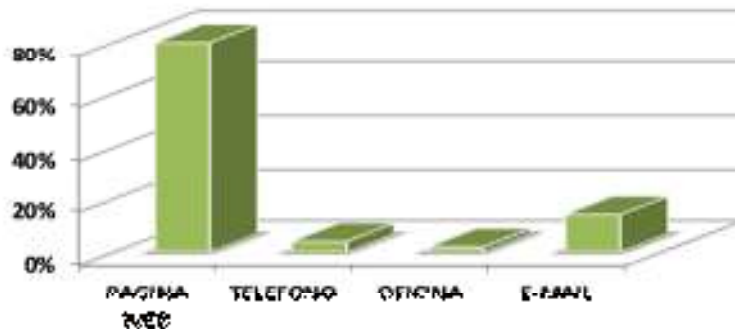
Grafica 9. Interes en el Servicio



Grafica 10. Aspectos Interesantes

En cuanto a la pregunta de cómo prefieren obtener esta clase de información, las personas indican que prefieren recibir u obtener esta clase de información vía Pagina WEB (80%) y Correo electrónico (14%).

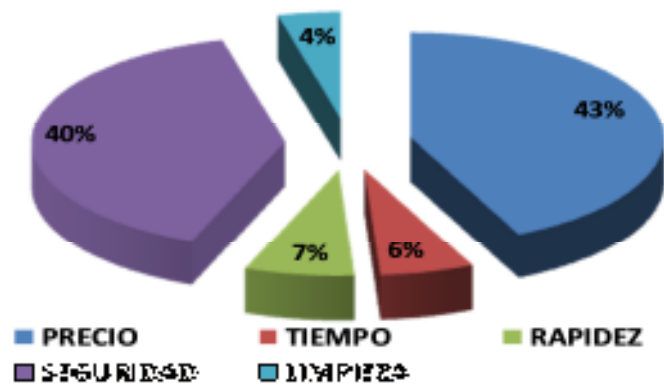
MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE PREFERENCIA



Grafica 11. Medios de Comunicación

En cuanto a que es lo más importante o valoran en esta clase de servicios las personas encuestadas respondieron que: El precio y la seguridad son lo más importante, con un 43% y 40% respectivamente.

LO MAS IMPORTANTE



Grafica 12. Aspectos importantes

Para lo cual se concluye que el producto inicialmente si es viable, ya que el 79% coinciden que utilizarían este servicio.



2.2.5. Riesgos y Oportunidades de Mercado

Analizando con objetividad los resultados obtenidos en el estudio de mercado, podemos concluir que el nicho de mercado de los estratos 3 y 4 de las zonas de Chapinero, Norte y Noroccidente de la ciudad de Bogotá, que identifica a las personas y familias que allí habitan requieren esta clase de servicios, por varios motivos tales como: Adquisición de vivienda nueva y usada, por terminación de contratos de vivienda y búsqueda de zonas mejores para vivir. Se debe tener en cuenta la competencia y la disponibilidad económica del nicho de mercado.

Tabla 2. Resultados de la encuesta

RIESGOS	No tener el impacto esperado dentro de las zona escogida como objetivo principal de mercadeo.	ACCIONES PARA MITIGAR EL RIESGO	Dar a conocer las ventajas del servicio a los futuros clientes, realizando campañas de difusión del servicio por medio de comunicados y prensa.
	La existencia de empresas que hacen parte de la competencia, las cuales presente un portafolio de servicios similar al generado por Mudanzas Logísticas A&A.		Presentar al cliente la ventaja competitiva, con una serie de ofrecimientos incluidos en el portafolio con el de generar una satisfacción garantizada. Adicionalmente implementar un servicio post venta, el cual mejoraría los items del portafolio de servicios, para así innovando cada vez mas, de acuerdo al entorno que se encuentra rodeada la empresa.
	No llegar al nivel de ventas propuesto.		Buscar nuevas y mejores alternativas para generar ventas, motivando al personal interno que genera ventas y los outsourcing para que difundan un buen servicio a los clientes finales.

OPORTUNIDADES	Precios asequibles, y paquetes promocionales.	ACCIONES PARA IMPLEMENTAR LAS OPORTUNIDADES	Como es un servicio en pleno auge y por desarrollar, se requiere dar a conocer la ventaja que tiene Mudanzas Logísticas A&A frente a la competencia.
	Disponibilidad para generar el producto/servicio final las 24 horas del día		Presentar al cliente la ventaja competitiva, con una serie de ofrecimientos incluidos en el portafolio con el de generar una satisfacción garantizada. Adicionalmente implementar un servicio post venta, el cual mejoraría los ítems del portafolio de servicios, para así innovando cada vez mas, de acuerdo al entorno que se encuentra rodeada la empresa.
	No llegar al nivel de ventas propuesto.		Buscar nuevas y mejores alternativas para generar ventas, motivando al personal interno que genera ventas y los outsourcing para que difundan un buen servicio a los clientes finales.

2.3. PLAN DE MERCADEO

Como el servicio a ofrecer es un intangible, se escogió un canal directo de comunicación y distribución. Las comunicaciones con los proveedores y outsourcing serán por medio de correos electrónicos, en cuanto a los cliente esta comunicación se hará inicialmente telefónicamente para dar seguridad a los mismo, y en posteriores oportunidades se harán en correos electrónicos, con el fin de aclarar dudas o inquietudes; en cuanto a las órdenes de servicio estas se harán de forma físicas para tener un soporte de los acuerdos finales.

2.3.1. Concepto del Servicio

Las reservas del servicio se realizarán ya sea directamente por el cliente o por intermedio de la inmobiliaria, publicados en la pagina web, los asesores en el momento de la visita inicial realizaran un cronograma de la mudanza para así ser aprobada por el cliente, en cuanto los pagos esto se estudiara ya que tenemos vías de pagos cómodos para los cliente. El cronograma propuesto desde la planeación, hasta la ejecución, será cumplido al pie de la letra. Mudanzas Logísticas A&A SAS, busca satisfacer las necesidades de las personas y/o familias que se encuentran en la zonas ya seleccionadas; se pretende ofrecer un servicio a entera satisfacción y en el menor tiempo posible.

2.3.2. Estrategias del Servicio

Inicialmente se realizará una sensibilización a las empresas inmobiliarias, las cuales serian una entrada de clientes para la empresa Mudanzas Logísticas A&A, para lo cual se hará entrega del portafolio físico; este contiene una pequeña descripción de la empresa y de los productos. Se contactará a los clientes, personas del común del sector ya identificado a prestar el servicio, con el fin que el equipo comercial sea el encargado a coordinar citas para presentar el producto/servicio. El equipo humano en el departamento de comercial - ventas, es distribuido por puntos estratégicos de la zona escogida con el fin de realizar visitas personalizadas, para así difundir y comunicar el servicio.

2.3.3. Estrategias del Precio

Para determinar el precio óptimo del servicio se tuvieron en cuenta los aspectos de la oferta y la demanda y sus fluctuaciones en los meses del año. Otro criterio ha tener es Evitar un precio demasiado alto ya que este debe ser un gran diferenciador ante las otras empresas de Mudanzas, igualmente este debe ser dentro del rango que se encuentra la competencia.

Tabla 3 - Lista de Precios

<i>LISTA DE PRECIOS</i>	
<i>Servicio entre 01 y 10 Km</i>	<i>\$ 410.000</i>
<i>Servicio entre 11 y 20 Km</i>	<i>\$ 430.000</i>
<i>Servicio entre 21 y 30 Km</i>	<i>\$ 550.000</i>

Estos precios incluyen el servicio de transporte, el servicio de aseo del lugar de entrega y recibo, el servicio de cerrajería para una chapa, la instalación de electrodomésticos básicos.

2.3.4. Estrategias de Promoción

En los primeros acercamientos y/o negocios que se realicen con los clientes, se dará un bono de descuento que se aplicara en ese mismo momento del negocio, y como parte del mercadeo de obsequiaran esferos con el logo de la empresa para comenzar a generar recordación dentro de los clientes.

2.3.5. Estrategias de Comunicación

Dentro de la promoción del servicio se resaltarán varios aspectos, se aprovecharan varios canales para la publicidad de Mudanzas Logísticas A&A:

- ✓ Internet – Pagina Web
- ✓ Pautas en Publicar.com y el Tiempo

De igual manera se colocarán insertos eventuales dentro de periódicos y revistas como el tiempo, espectador entre otros.

NOMBRE DE LA EMPRESA

Se considera que el nombre de la empresa debe ir asociado a lo que se quiere transmitir es decir al incluir la palabra Logística se está indicando que se realizará una planificación de la mudanza y A&A son las iniciales de los nombres de las socias que están realizando el Proyecto Andrea Moncada y Alejandra Buitrago.

ESLOGAN

El eslogan resalta todo aquello que quieren nuestros clientes.

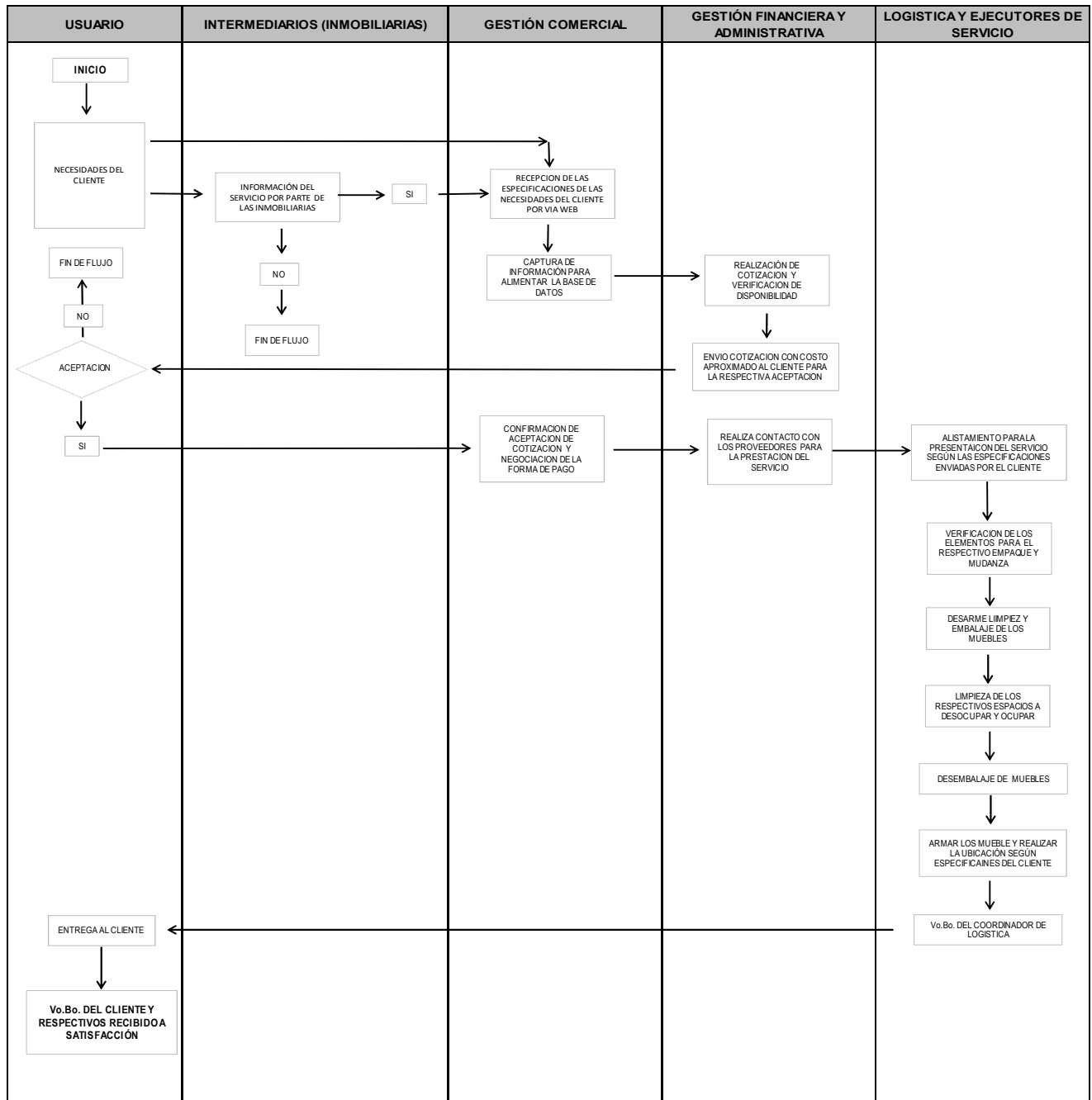
“Lo Hacemos Por Usted.”

CAPITULO III

III. ASPECTOS TÉCNICOS

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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



Gráfica 14. Ciclo de Servicio y de Mercadeo

3.2. LOCALIZACION DE LA EMPRESA

Tendiendo en cuenta el mercado objetivo, la empresa A&A SAS se encontrará ubicada en Bogotá; tendrá una sede física en la cual se instalará la parte administrativa y al mismo tiempo se almacenarán los materiales que requieran para realizar las mudanzas familiares. La zona específica de ubicación es: Calle 74B No. 27 - 75 barrio Santa Sofía.



Grafica 15. Localización A&A.

3.3. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA

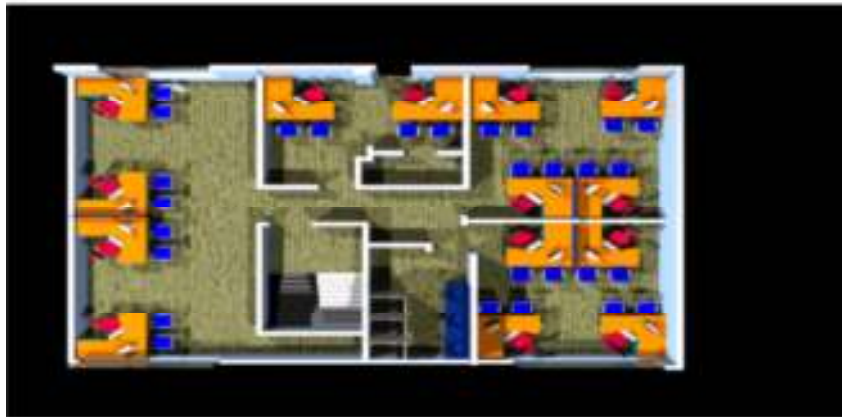
Para iniciar Mudanzas Logísticas A&A, necesitará una infraestructura básica la cual contará con:

Tabla 4. Herramientas de Trabajo

EQUIPO	CANTIDAD	MARCA
Computador Personal	4	DELL
Impresora	2	EPSON
Fax	1	TOSHIBA
MUEBLES	CANTIDAD	MARCA
Escritorios	3	N.A.
Sillas	5	N.A.
Teléfono PBX	1	

La distribución de la oficina se representa en el plano:

- ✓ 3 oficina
- ✓ 2 baños (hombres y mujeres)
- ✓ Sala de juntas
- ✓ 2 cubículos
- ✓ recepción



Grafica 16. Distribución Oficina

3.4. PERSONAL REQUERIDO

Tabla 5. Personal Requerido

ACTIVIDAD	No. DE PERSONAS	TIPO DE HABILIDAD
Gerente General y Comercial	1	a. Experiencia y conocimiento del mercado
Gerente Administrativo y Financiero	1	a. Experiencia y habilidades en sistemas de contratación
		b. Estudios en Administración de empresas
Asesores Comerciales	1	a. Experiencia y conocimiento del mercado
		b. Emprendimiento para contactar nuevos clientes
		c. Trabajo en equipo
		a. Experiencia en venta de servicios
Coordinador Logístico	1	b. Habilidad para contactar nuevos clientes
		a. Experiencia en la organización en mudanzas
Operarios	5	b. Trabajo en equipo
		a. Experiencia en manejo Mudanzas y Buen Trato a Clientes
Total de Personal Requerido	9	

CAPITULO IV

IV. ASPECTOS ORGANIZACIONALES Y LEGALES

4.1. ANÁLISIS ESTRATEGICO

4.1.1. Misión

Satisfacer las necesidades exclusivas de nuestros clientes, ofreciéndoles una atención única en su mudanza de forma adecuada y oportuna, con un conjunto de valores agregados que garanticen la calidad de nuestros servicios.

¡Que su traslado sea un verdadero cambio!

4.1.2. Visión

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

4.1.3. 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
- ✓ Orientación al cliente: El cliente es nuestro jefe. Satisfacer las necesidades
- ✓ Brindar un servicio de excelente calidad, es nuestra vocación.
- ✓ Compromiso: Actitud responsable y positiva para el logro en pro de la Misión y Visión.
- ✓ Sentir y hacer las cosas bien.
- ✓ Competitividad: Trabajo en equipo, liderazgo y efectividad.

4.1.4. Análisis DOFA

MUDANZAS LOGISTICAS A&A SAS MATRIA D.O.F.A.		
MATRIZ DOFA CRUZADO ESTRATEGIAS	FORTALEZAS - F	DEBILIDADES -D
		1. Ubicación estratégica 2. Sistema de Comunicación adecuado 3. Personal calificado 4. Convenios con la inmobiliarias
OPORTUNIDADES - O	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1. Necesidad del servicio 2. Aumento en la población de la zona seleccionada 3. Crecimiento de sector de vivienda	Crecimiento del mercado por la zonificación seleccionada, y la permanente necesidad de esta clase de servicios. Posibilidades de diversificar el servicio, y de generar buenas opciones de pago. A través de la investigación, el desarrollo y la innovación generar necesidades del servicio.	Capacitación de personal y generación de incentivo. Incentivar al sector de transporte ofreciendo servicios constantes. (Alianzas estratégicas con trasportadores)
AMENAZAS - A	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1. Competencia en crecimiento 2. Recesión de la economía 3. Los altos costos de la canasta familiar	Brindar al cliente un servicio de alta calidad, y recordando que nuestro eslogan, y el portafolio de servicios. Implementación de esquema para el pago del servicio solicitado	Mayor poder de negociación. Aceptación del cliente por los precios competitivos que se ofrece.

4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1. Perfiles y Funciones

✓ HOJA DE VIDA DE GERENTES - MUDANZAS LOGISTICA A&A

Andrea Moncada Bernal

Contador público egresada de la Universidad Antonio Nariño, Especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad EAN. Actualmente se desempeña como Contador Público en la **Universidad EAN**. Experiencia en montaje de procesos, implementación y puesta en marcha de mecanismos bajo herramientas informáticas para el control financiero de presupuestos y costos.

Excelente manejo de relaciones humanas, manejo de conflictos, seguimiento y motivación del personal, en pro de la obtención de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las metas propuestas. Capacidades y experiencia en la elaboración de informes financieros y de gestión para la alta dirección y juntas directivas y asesoramiento de proyecciones financieras y control de gastos. Conocimiento, manejo y experiencia en sistemas ERP

Alejandra Buitrago Fernández

Contador público egresada de la Universidad Central, Especialista en Administración Financiera de la Universidad EAN, participó en el Seminario en Alta Gerencia en Talento Humano realizado por la Universidad Central. Actualmente se desempeña como Coordinador I de Contabilidad en la **Universidad EAN**. Experiencia en evaluación financiera y manejo del control interno de procesos y procedimientos. Experiencia en análisis de cuentas tales como: deudores, anticipos, cuentas por pagar, nómina, Ingresos, costos y gastos; conciliación bancaria, causación cuentas de cobro, causación y presentación de la retención en la fuente, control de contratos y OPS (ordenes de prestación de servicios), ajustes de provisión de nómina.

✓ HOJAS DE VIDAS PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

La empresa cuenta con los siguientes apoyos:

Paula Andrea Buitrago:

Ingeniero industrial egresada de la Escuela Colombiana de Ingeniería especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad EAN, Cuenta con Diplomado de Gerencia en Ventas realizado en la Universidad de la Sabana, y Seminario de calidad en servicio al cliente realizado en el Politécnico Gran colombiano. Personal idóneo para el servicio y contacto al cliente, se encargara de generar las cotizaciones y enviarlas, hacer presentación del portafolio de servicios de la empresa, y generar mejorar continuas a los procedimientos y procesos de la empresa a nivel interno y externo.

Andrés Arévalo

Técnico en Gerencia Logística del SENA, personal idóneo que se encargará del diseño de la infraestructura física de la planeación de mudanzas solicitadas y contratadas por los clientes, se encara de capacitar a los colaboradores y/o outsourcing que prestara el servicio de mudanzas, y generar el producto intangible que servirán como valor agregado a cada uno de nuestros paquetes.

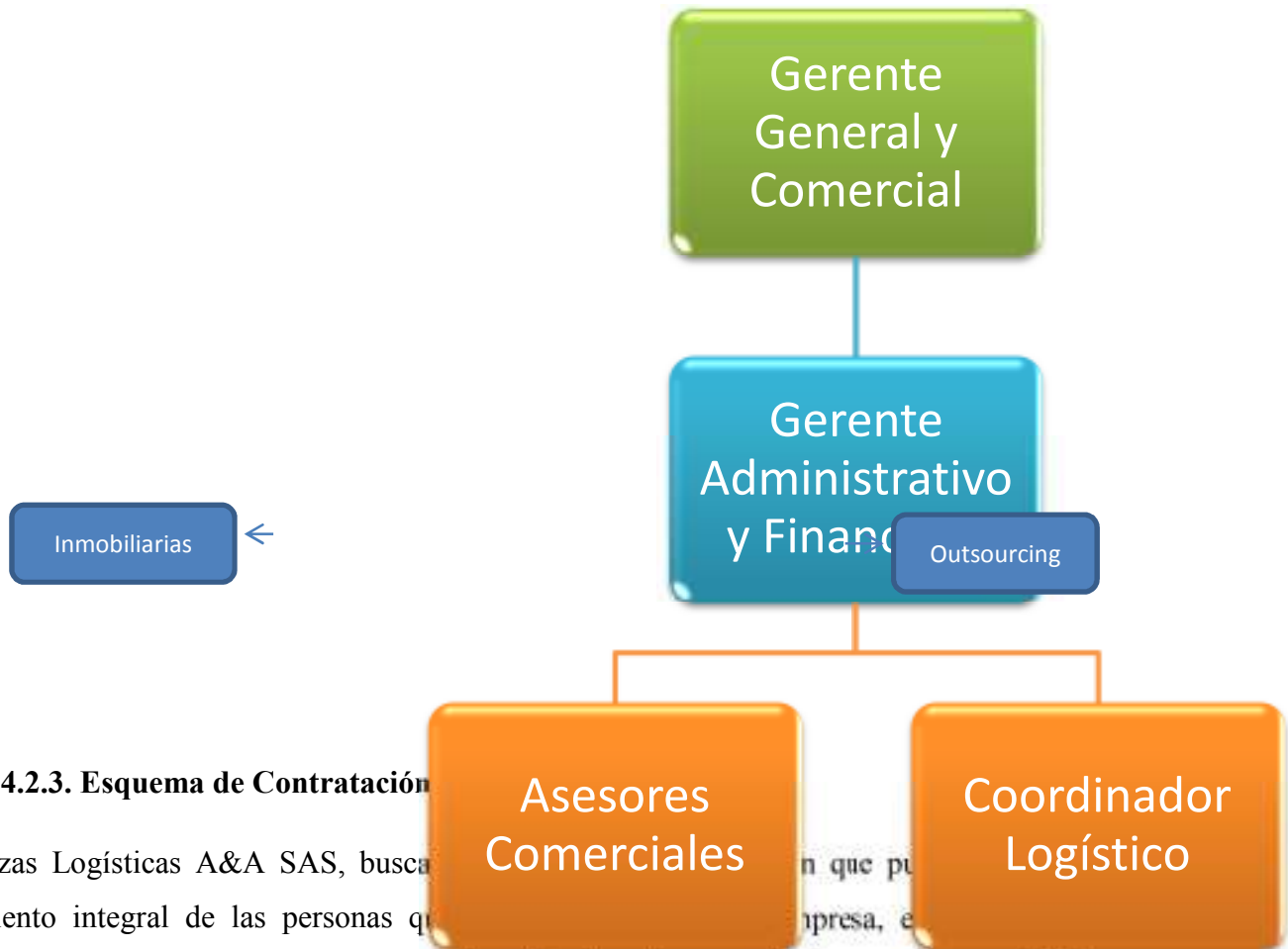
Eric Sanabria

Técnico en Administración de Empresas del SENA, persona idóneo para el contactar y contratar proveedores y outsourcing, se encargara de contratar personas y empresas con la mayor calidad. Dentro de los servicios a contratar se encuentra los vehículos idóneos para las mudanzas, personal para el servicio de aseo, reparadores locativos y de mantenimiento en general y productos tales como: Cajas de cartón, papel Vinipel, herramientas, productos de aseo, útil y papelería etc.

Para esta clase de contrataciones se contara con un asesor externo, con el fin de tener la plena seguridad que se está contratando con las normas legales vigentes.

4.2.2. Organigrama

Mudanzas Logísticas A&A S.A.S.



4.2.3. Esquema de Contratación

Mudanzas Logísticas A&A SAS, busca el crecimiento integral de las personas que integran la empresa, e reconocer los esfuerzos y los proyectos de vida de cada uno de los que integra Mudanzas Logísticas A&A SAS.

La vinculación de las personas será la siguiente:

1. Los Coordinadores y Asesores se contratarán mediante contrato a término fijo cada 6 meses con todas sus prestaciones legales.
2. Los Operarios serán contratados por una Orden de Prestación de Servicios durante vigencias de 3 a 6 meses, el cual la empresa se obliga a pagar Salud, ARP y pensión durante la vigencia que se encuentre dicha orden de prestación de servicios.

La Empresa de forma interna realizara las siguientes actividades:

1. Realizar actividades de inducción para todo el personal, se indicara cual es el objetivo, misión y visión Mudanzas Logísticas A&A SAS.
2. Programas de capacitación y entrenamiento, para que así facilite el ciclo de servicio.
3. Realizar periódicamente evaluaciones que permita al trabajador autoevaluarse su propio esfuerzo y capacidad para cumplir con las labores asignadas.

4.2.4. Regímenes Especiales

Para operar es necesario que Mudanzas Logística A&A SAS, inscriba las entidades obligatorias para protección de lo empleados a contratar; entre estas entidades se encuentran las siguientes:

✓ Entidades Promotoras de Salud - EPS

Se debe inscribir las entidades promotoras de salud (EPS) que los empleados deseen afiliarse. Una vez elegida la entidad la empresa deberá adelantar el proceso de afiliación mediante el diligenciamiento de los formularios, los cuales son suministrados en la EPS elegida. El formulario de afiliación del trabajador deberá diligenciarse en original y dos copias, el original es para la EPS, una copia para el empleador y la otra para el trabajador. El porcentaje total de aportes a salud es de un 12.5% del salario devengado por el trabajador, de las cuales el trabajador debe pagar 4%.

✓ Fondo de Pensiones

La empresa debe afiliar a todos sus empleados a un fondo de pensiones que este desee, una vez elegido se llena la solicitud de vinculación, la cual se la suministra el fondo de pensiones. El porcentaje total de aporte es del 12%.

✓ Riesgos Profesionales –ARP

Esta será elegida por la empresa, una vez elegida la ARP, el empleador debe llenar una solicitud de vinculación y dependiendo el grado y la clase de riesgo de las actividades de la empresa, ellos establecen la tarifa de riesgo la cual es un porcentaje total de la nómina y debe ser asumida por el empleador, dicho valor se debe pagar cada mes.

✓ **Aportes Parafiscales**

Estos gastos y pagos están a cargos de la empresa, el cual se deberán causar y pagar de forma mensual, estos gastos corresponden al 4% para la Caja de Compensación Familiar, 3% para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y el 2% para el SENA.

4.3. ASPECTOS LEGALES

4.3.1. Tipo de Sociedad

Para la Constitución de la Sociedad estos son los requisitos básicos

- ✓ Verificar el nombre ante la cámara de comercio de Bogotá y consecutivamente elaborar la minuta de teniendo en cuenta los siguientes datos:
 - La clase o tipo de sociedad y el nombre de la misma.
 - El objeto social y las actividades principales
 - El domicilio de la empresa.
 - El capital social.
 - Se debe documentar la forma como se administrará la empresa, las facultades de los administradores, y juntas de los socios, según lo establecido legalmente para cada tipo de sociedad (Ver el código de comercio).
 - Los días y la forma de convocar la asamblea o junta de socios, tanto para la asamblea ordinaria o extraordinaria.
 - Indicar o establecer el Representante Legal y sus facultades
 - El cronograma de presentación de los Estados Financieros y otros.
 - La duración de la empresa y sus causales para disolverla, y la forma de liquidarla.

SOCIEDADES ANÓNIMAS SIMPLIFICADAS (SAS)

Mudanzas Logísticas A&A ha seleccionado como forma de operar mediante una empresa SAS, el cual esto son los ítems y beneficios a los que se acoge:

- ✓ Se constituyen mediante documento privado. El mismo procedimiento se aplica para cualquier tipo de sociedad (incluida la empresa unipersonal) que pretenda transformarse en una SAS.
- ✓ No exige un número de accionistas determinado.
- ✓ Desaparece la responsabilidad laboral y tributaria que recae sobre los socios de las sociedades limitadas.
- ✓ El objeto social de la sociedad puede ser abierto, es decir, que puede hacer todo aquello que no esté prohibido por la ley, si así se determina en los Estatutos.
- ✓ El pago del capital social se puede pactar dentro de los Estatutos Sociales, sin que pase de 2 años.
- ✓ Se pueden expedir diferentes tipos de acciones:
 - Privilegiadas;
 - Con dividendo preferencial y sin derecho a voto;
 - Con dividendo fijo anual;
 - Acciones de pago.
- ✓ No es obligatorio tener algunos órganos corporativos, Esto implica una posible reducción en los costos que demandan algunos cuerpos colegiados de las sociedades.
- ✓ Se tiene un término más amplio para la causal de disolución por pérdidas que disminuyen el patrimonio neto por debajo del 50% del capital suscrito. Ya no es un plazo de 6 meses sino de 18 meses, contados desde la fecha en que la asamblea reconozca el acaecimiento de la causal de disolución.
- ✓ Solo está obligada a tener revisor fiscal si los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior son o exceden el equivalente a 5000 salarios mínimos legales mensuales, y/o los ingresos brutos son o exceden el equivalente a 3000 salarios mínimos legales mensuales. (Hoy en día las sociedades anónimas siempre requieren de un revisor fiscal.)
- ✓ No es necesario que el representante legal tenga un suplente. (Esto disminuye costos).

- ✓ Se puede fraccionar el voto para la elección de jutas directivas u otros cuerpos colegiados.
- ✓ Salvo algunas excepciones, todas las decisiones que se tomen se hacen con la mitad más uno de los accionistas. No es necesario seguir las mayorías cualificadas del Código de Comercio.
- ✓ Se pueden pactar por estatutos restricciones a la negociación de acciones, siempre que la vigencia de la restricción no dure más de 10 años, prorrogables por igual término.

Consecutivamente se deberá acudir a la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, para la obtención del Número de Identificación Tributaria NIT, el cual se hace necesario para identificar la empresa; conjuntamente se debe realizar el Registro Único Tributario RUT, el cual indicara la o las actividades de la empresa y sus responsabilidades.

4.4. COSTOS ADMINISTRATIVOS

Los Costos Administrativos están dados por los gastos de Personal, de puesta en marcha y los costos anuales de Administración.

4.5. GASTOS DE PERSONAL

Los Gastos de Personal se componen de los pagos por conceptos de salario, prestaciones sociales, auxilio de transporte, pagos parafiscales y las respectivas comisiones de ventas. (ver punto 5.1.1. Supuestos Generales).

4.6. GASTOS DE PUESTA EN MARCHA

Los Gastos de Puesta en Marcha, están compuesto por los registros y certificaciones gastos de legales y licencia de funcionamiento para operar, estos se encuentran contemplados dentro del Estado de resultado Inicial.

4.7. GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACION

Los gastos anuales de administración se observan de forma detalla en el Estado de Resultado Proyectado.

CAPITULO V

V. ASPECTOS FINANCIEROS

5.1. PROYECCIONES FINANCIERAS

5.1.1. Supuestos Generales

Las proyecciones financieras son trabajadas con base a la información obtenida tras a elaboración del Flujo de Caja, y Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultados), el cual garantiza la capacidad y sostenibilidad de la misma. Estas proyecciones se fundamentan en la proyección de ingresos (ventas), gastos e inversión durante el primer año de operaciones.

Tabla 6 – Supuestos Generales

SUPUESTOS GENERALES		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
N° SERVICIOS MES	10	30	45	50
DESCUENTOS CONDICIONADO	5%	5%	5%	5%
DESCUENTO FINANCIERO	8%	8%	8%	8%
SERVICIO DE TRANSPORTE TIPO 1	50%	80%	70%	70%
SERVICIO DE TRANSPORTE TIPO 2	50%	80%	70%	70%
SERVICIO DE ASEO	70%	70%	70%	70%
SERVICIO DE CERRAJERIA	70%	70%	60%	70%
SERVICIO INSTAL ELECT E HIDRAU	70%	70%	70%	70%
ELEMENTOS DE ASEO Y PROTECCIÓN	21,880	22,536	23,212	23,909
SALARIO REPRESENTANTE LEGAL	570,000	587,100	604,713	622,854
SALARIO VENDEDOR	570,000	587,100	604,713	622,854
COMISIONES VENTAS	3%	3%	3%	3%
SALARIO AUX ADMINISTRATIVA	570,000	587,100	604,713	622,854
PRESTACIONES	52%	52%	52%	52%
IPC	3%	3%	3%	3%
% INCREMENTO EN PRECIO	6%	5%	7%	9%
VENTAS DE CONTADO	80%	70%	81%	92%
VENTAS A CREDITO	20%	30%	19%	8%
PAGO DE CONTADO	90%	90%	90%	90%
PAGO A CREDITO	10%	10%	10%	10%
EFFECTIVO EN CAJA	5%	10%	10%	10%

5.1.2. Balance General

MUDANZAS LOGÍSTICAS A&A S.A.S

Balance Inicial

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Disponible	\$ 5,020,000		
Inversiones	\$ -		
Cuentas por Cobrar	\$ -		
Inventarios	\$ 1,200,000	TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 6,220,000		
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
Propiedad Planta y Equipo	\$ 3,180,000	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 0
Intangibles		TOTAL PASIVO	\$ 0
Diferidos	\$ 600,000		
Otros Activos		PATRIMONIO	
Valorizaciones		CAPITAL SOCIAL	\$ 10,000,000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 3,780,000	TOTAL PATRIMONIO	\$ 10,000,000
TOTAL ACTIVO	\$ 10,000,000	TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	\$ 10,000,000

MUDANZAS LOGÍSTICAS A & A S.A.S
Balance General Proyectado

		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
ACTIVO CORRIENTE				
Disponible	5,020,000	5,495,136	9,087,472	11,510,751
Inversiones		12,821,984	34,026,085	60,884,505
Cuentas por Cobrar		12,420,000	24,219,000	29,739,000
Inventarios	1,200,000	1,523,908	2,279,346	2,683,903
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	6,220,000	32,261,028	69,611,903	104,818,159
ACTIVO NO CORRIENTE				
Propiedad Planta y Equipo	3,180,000	3,128,278	3,076,556	3,024,833
Diferidos	600,000	548,500	495,455	440,819
Otros Activos				
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	3,780,000	3,676,778	3,572,011	3,465,652
TOTAL ACTIVO	10,000,000	35,937,806	73,183,914	108,283,811
PASIVO CORRIENTE				
Proveedores		6,730,120	15,491,067	19,900,032
Cuentas por pagar		301,361	657,327	1,033,479
Impuestos por pagar		4,910,119	12,614,531	20,938,638
Nómina por pagar		3,111,300	6,950,439	11,069,002
Prestaciones por pagar		915,876	1,859,228	2,830,881
TOTAL PASIVO CORRIENTE	0	15,968,776	37,572,593	55,772,032
TOTAL PASIVO	0	15,968,776	37,572,593	55,772,032
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000
UTILIDAD DEL EJERCICIO		9,969,030	15,642,291	16,900,459
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTERIOR			9,969,030	25,611,321
TOTAL PATRIMONIO	10,000,000	19,969,030	35,611,321	52,511,779
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	10,000,000	35,937,806	73,183,914	108,283,811

5.1.3. Estado de Resultados

MUDANZAS LOGÍSTICAS A&A S.A.S

ESTADO DE RESULTADOS

INGRESOS

SERVICIO DE MUDANZA	15,000,000
DESCUENTOS	1,200,000
INGRESOS NETOS	<u>13,800,000</u>

COSTOS DE OPERACIÓN

Transporte tipo 1	5,200,000
Servicio de Acomodación	560,000
Servicio de Aseo	420,000
Servicio de Cerrajería	210,000
Servicio de Instalaciones eléctricas e hidráulicas	420,000
Insumos de Aseo	218,800
TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN	<u>6,810,000</u>

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS

Salarios	1,710,000
Comisiones	450,000
Prestaciones	889,200
Servicios Públicos Estrato 3	190,000
Seguro	50,000
Depreciación	51,722
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	<u>3,340,922</u>
UTILIDAD OPERACIONAL	<u>3,649,078</u>

GASTOS NO OPERACIONALES

Financieros	40,604
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	<u>40,604</u>

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	<u>3,608,474</u>
PROVISIONE IMPORRENTA	1,190,796
UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u>2,417,678</u>
	16.1%

MUDANZAS LOGÍSTICAS A&A S.A.S
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

INGRESOS		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
SERVICIO DE MUDANZA	15,000,000	45,000,000	67,500,000	75,000,000
DESCUENTOS	1,200,000	3,600,000	5,400,000	6,000,000
INGRESOS NETOS	13,800,000	41,400,000	62,100,000	69,000,000
COSTOS DE OPERACIÓN				
Transporte tipo 1	5,200,000	16,068,000	24,825,060	28,410,902
Servicio de Acomodación	560,000	1,680,000	2,520,000	2,800,000
Servicio de Aseo	420,000	1,260,000	1,890,000	2,100,000
Servicio de Cerrajería	210,000	630,000	810,000	1,050,000
Servicio de Instalaciones eléctricas e hidráulicas	420,000	1,260,000	1,890,000	2,100,000
Insumos de Aseo	218,800	676,092	1,044,562	1,195,443
TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN	7,028,800	21,574,092	32,979,622	37,656,345
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS				
Salarios	1,710,000	1,761,300	1,814,139	1,868,563
Comisiones	450,000	1,350,000	2,025,000	2,250,000
Prestaciones	889,200	915,876	943,352	971,653
Arriendo	500,000	515,000	530,450	546,364
Servicios Públicos Estrato 3	190,000	195,700	201,571	201,747
Seguro	50,000	51,500	53,045	54,636
Depreciación	51,722	51,722	51,722	51,722
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	3,840,922	4,841,098	5,619,280	5,944,685
UTILIDAD OPERACIONAL	2,930,278	14,984,810	23,501,098	25,398,969
GASTOS NO OPERACIONALES				
Financieros	43,479	105,661	154,396	174,404
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	43,479	105,661	154,396	174,404
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	2,886,799	14,879,149	23,346,703	25,224,565
PROVISIÓN IMPORRENTA	952,644	4,910,119	7,704,412	8,324,107
UTILIDAD DEL EJERCICIO	1,934,155	9,969,030	15,642,291	16,900,459
	12.9%	22.2%	23.2%	22.5%

5.1.4. Flujo de Caja Proyectado

MUDANZAS LOGÍSTICAS A&A S.A.S				
FLUJO DE CAJA PROYECTADO				
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
SALDO INICIAL DE CAJA	5,020,000	5,020,000	5,495,136	9,087,472
INGRESOS				
Servicios de Mudanzas		28,980,000	50,301,000	63,480,000
TOTAL INGRESOS	-	28,980,000	50,301,000	63,480,000
EGRESOS				
COSTOS		15,116,380	24,921,068	33,597,301
GASTOS ADMIN Y VENTAS		460,839	429,099	426,596
FINANCIEROS		105,661	154,396	174,404
TOTAL EGRESOS	-	15,682,880	25,504,563	34,198,301
INVERSIONES				
		12,821,984	21,204,101	26,858,420
SALDO DISPONIBLE EN CAJA	5,020,000	5,495,136	9,087,472	11,510,751

5.1.5. Análisis Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 1

P.E.	=	$\frac{C.F.}{Mg. C.}$	
Mg. C.	=	Precio Vta. Unitario	= Costo Variable Unitario
Mg. C.	=	1,500,000	= 719,136.4
Mg. C.	=	780,863.6	
P.E.	=	$\frac{4,841,098}{780,863.6}$	
P.E.	=	6	

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 2

		C.F.			
P.E.	=				
		Mg. C.			
Mg. C.	=	Precio Vta. Unitario		=	Costo Variable Unitario
Mg. C.	=	1,500,000		=	732,880.5
Mg. C.	=	767,119.5			
		5,619,280			
P.E.	=				
		767,119.5			
P.E.	=	7			

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 3

		C.F.			
P.E.	=				
		Mg. C.			
Mg. C.	=	Precio Vta. Unitario		=	Costo Variable Unitario
Mg. C.	=	1,500,000		=	753,126.9
Mg. C.	=	746,873.1			
		5,944,685			
P.E.	=				
		746,873			
P.E.	=	8			

5.2. EVALUACION FINANCIERA

5.2.1. Valor Presente Neto – VPN

Los socios de la presente empresa deciden contemplar una tasa de oportunidad promedio del 18% anual, si decidiera invertir en una actividad distinta a la propuesta inicial de este proyecto.

MUDANZAS LOGÍSTICAS S.A.S	
VALOR PRESENTE NETO	
Valor inicial	- 10,000,000
Valor año 1	5,495,136
Valor año 2	9,087,472
Valor año 3	11,510,751
T.O.	18%

VPN = \$ 6,939,978

5.2.2. Tasa Interna de Retorno – TIR

MUDANZAS LOGÍSTICAS S.A.S	
TASA INTERNA DE RETORNO	
AÑO 0	- 10,000,000
AÑO 1	5,495,136
AÑO 2	9,087,472
AÑO 3	11,510,751

TIR = 58%

Mudanzas Logísticas A&A SAS, no requiere de prestamos para iniciar operaciones, ya que con la inversión inicial que realiza cada uno de los socios mas el propuesto de ventas proyectado y un buen manejo de los costos y gastos permite un equilibrio y una sostenibilidad económica y financiera.

5.2.3. Indicadores Financieros

MUDANZAS LOGISTICAS A&A SAS PRINCIPALES INDICADORES AÑO 1				
PRUEBA DE LIQUIDEZ				
<u>ACTIVO CIRCULANTE</u>	=	<u>32,261,028</u>	=	2.02
PASIVO CIRCULANTE		15,968,776		
PRUEBA DE LIQUIDEZ				
<u>ACTIVO CIRCULANTE - CUENTAS X COBRAR</u>	=	<u>19,841,028</u>	=	1.24
PASIVO CIRCULANTE		15,968,776		
CAPITAL DE TRABAJO				
ACTIVOS TOTALES - PASIVOS TOTALES	=	19,969,030	=	19,969,030
RAZONES DE EFICIENCIA Y OPERACIÓN				
RENTABILIDAD SOBRE VENTAS				
<u>UTILIDAD NETAS</u>	=	<u>9,969,030</u>	=	24.08%
VENTAS NETAS		41,400,000		
<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u>	=	<u>14,984,810</u>	=	36.20%
VENTAS NETAS		41,400,000		
RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL				
<u>UTILIDAD NETA</u>	=	<u>9,969,030</u>	=	100%
CAPITAL		10,000,000		

MUDANZAS LOGISTICAS A&A SAS PRINCIPALES INDICADORES AÑO 2

PRUEBA DE LIQUIDEZ

$\frac{\text{ACTIVO CIRCULANTE}}{\text{PASIVO CIRCULANTE}}$	=	$\frac{69,611,903}{37,572,593}$	=	1.85
---	---	---------------------------------	---	------

PRUEBA DE LIQUIDEZ

$\frac{\text{ACTIVO CIRCULANTE - CUENTAS X COBRAR}}{\text{PASIVO CIRCULANTE}}$	=	$\frac{45,392,903}{37,572,593}$	=	1.21
--	---	---------------------------------	---	------

CAPITAL DE TRABAJO

$\text{ACTIVOS TOTALES - PASIVOS TOTALES}$	=	$35,611,321$	=	35,611,321
--	---	--------------	---	------------

RAZONES DE EFICIENCIA Y OPERACIÓN

RENTABILIDAD SOBRE VENTAS

$\frac{\text{UTILIDAD NETAS}}{\text{VENTAS NETAS}}$	=	$\frac{15,642,291}{62,100,000}$	=	25.19%
---	---	---------------------------------	---	--------

$\frac{\text{UTILIDAD DE OPERACIÓN}}{\text{VENTAS NETAS}}$	=	$\frac{23,501,098}{62,100,000}$	=	37.84%
--	---	---------------------------------	---	--------

RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL

$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{CAPITAL}}$	=	$\frac{15,642,291}{10,000,000}$	=	156%
---	---	---------------------------------	---	------

MUDANZAS LOGISTICAS A&A SAS
PRINCIPALES INDICADORES AÑO 3

PRUEBA DE LIQUIDEZ

$\frac{\text{ACTIVO CIRCULANTE}}{\text{PASIVO CIRCULANTE}}$	=	$\frac{104,818,159}{55,772,032}$	=	1.88
---	---	----------------------------------	---	-------------

PRUEBA DE LIQUIDEZ

$\frac{\text{ACTIVO CIRCULANTE - CUENTAS X COBRAR}}{\text{PASIVO CIRCULANTE}}$	=	$\frac{75,079,159}{55,772,032}$	=	1.35
--	---	---------------------------------	---	-------------

CAPITAL DE TRABAJO

$\text{ACTIVOS TOTALES - PASIVOS TOTALES}$	=	$52,511,779$	=	52,511,779
--	---	--------------	---	-------------------

RAZONES DE EFICIENCIA Y OPERACIÓN

RENTABILIDAD SOBRE VENTAS

$\frac{\text{UTILIDAD NETAS}}{\text{VENTAS NETAS}}$	=	$\frac{16,900,459}{69,000,000}$	=	24.49%
---	---	---------------------------------	---	---------------

$\frac{\text{UTILIDAD DE OPERACIÓN}}{\text{VENTAS NETAS}}$	=	$\frac{25,398,969}{69,000,000}$	=	36.81%
--	---	---------------------------------	---	---------------

RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL

$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{CAPITAL}}$	=	$\frac{16,900,459}{10,000,000}$	=	169%
---	---	---------------------------------	---	-------------

BIBLIOGRAFIA

PAGINAS DE EMPRESAS QUE PRESTAN EL SEVICIO DE MUDANZAS

<http://www.trasteosmudanzas.com/cubicador.html>

<http://www.mudanzastrasteosbodegaje.com/?gclid=CKSN3ZPZsaoCFQVR2godMFUT8g>

<http://www.trasteosmudanzas.com/bodegajes.htm>

<http://www.tecnimudanzas.com/escenariotecnimudanzas.html>

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

<http://www.duquenorte.com/web/mudanzas.html#perimisos>

<http://www.dane.gov.co>

ENCUESTAS

<http://www.e-encuesta.com/preview.do?testid=eEYOtZW8r3c=&histP=.0,1>

<http://www.1000ideasdenegocios.com/2011/09/negocios-de-servicios-para-iniciar-con.html>

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo ANDREA YANETH PONCE BERNAL

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52.205.646

Nombre Completo JENNY ALEJANDRO BUITAGO FERNANDEZ

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52.848.862

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

PLAN DE NEGOCIOS "MUDANZAS LOGISTICAS A&A S.A.S."

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) Sí, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.:

NOMBRE COMPLETO: Andrés Yañeth Valencia B
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 52'255646
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: Ex Administración Financiera

NOMBRE COMPLETO: Jenny Algeles Buitrago T
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 52.848.862
FACULTAD: POSIGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO: ESP GERENCIA DE SERVICIO

NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 5 de Julio de 2012