

UNIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO EN LA VÍA A SAMBORONDÓN

Jorge Andrés Ulloa Cedeño (1), Roberto Franklin Jurado Izurieta (2), Diana Estefanía Romero Carrión (3)

Econ. Geovanny Bastidas R. (Director de Tesis)

Facultad de Economía y Negocios

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Campus Gustavo Galindo km 30.5 vía Perimetral. Apartado 09-01-5863. Guayaquil- Ecuador

jaulloa@espol.edu.ec, rsjurado@espol.edu.ec, diesrome@espol.edu.ec

Resumen

Desde sus comienzos, nace de la necesidad de las empresas en agilizar y optimizar siempre sus procesos de entrega a domicilio y que esto signifique un ahorro, sumado a la necesidad de seguridad, efectividad y eficiencia de los procesos, tanto de las empresas como de los moradores de Samborondón.

La elección de este proyecto se basó en el hecho antes mencionado, de que las empresas contratan personal calificado para realizar operaciones distintas a la labor principal de la empresa contratante, como personal de seguridad y de mantenimiento.

En el siguiente documento se definirá el servicio unificado de entrega a domicilio de Feivor en Samborondón permitirá que cualquier local ubicado en la zona pueda contar con el mismo, lo cual será de agrado para locales y moradores, se demostrara como Feivor brindará seguridad a los moradores ya que contaremos con un personal uniformado y debidamente identificado, para gusto de los habitantes y de las empresas.

Palabras Claves: Unificación, Seguridad, Confianza, envíos, logística.

Abstract

Since its early start, it borns the necessity of the companies to improve and optimize their process of domicile delivery in order to it means a saving, plus the necessity of security and the Efficiency of the process, talking about the companies and also the people of Samborondon

The choice of these proyect is based on the fact I already before mentioned, ,the companies contract qualified personal in order to do different operations that the principal labor of the companie, like personal security and personal of maintenance

The following document will define the unified service for home delivery in Samborondón Feivor allow any premises located in the area can count on it, which will be welcome for locals and residents, it is established as Feivor provide security to the inhabitants as we will have a uniformed and properly identified, for the pleasure of residents and businesses.

Keywords: Unification, Security, Trust, shipping, logistics.

1. Definición

Feivor consiste en unificar el servicio a domicilio de una manera eficaz y eficiente en una situación donde empresa, personal y clientes obtengamos beneficios de la manera más justa y equitativa.

Feivor cumplirá la función de ser el administrador del personal motorizado, si el local ya posee personal para envíos mantendrán el mismo personal, solo que este, ahora pertenece a Feivor y en caso de necesitar un apoyo en los envíos por medio del Call Center se les facilitaría un motorizado disponible que pueda apoyar en la diligencia, con este servicio ampliamos la zona de cobertura de todos los locales, de esta manera las ciudadelas son atendidas en su totalidad

Feivor tiene como meta mejorar la logística en el servicio de entrega a domicilio en Samborondón y aumentar las ventas de los locales al disminuir el tiempo de entrega.

2. Importancia del estudio

El estudio es de suma importancia para tener bien definidos los parámetros de medición que vamos a necesitar para el proyecto.

Feivor tiene como meta mejorar la logística en el servicio de entrega a domicilio en Samborondón y aumentar las ventas de los locales al disminuir el tiempo de entrega.

3. Marco teórico

Actualmente en Samborondón no hay ninguna empresa que brinde este tipo de servicios.

Sin embargo se da el caso de que unas empresas se prestan los motorizados o los mismos se ofrecen para realizar envíos. En otras palabras con planeación y organización podríamos realizar el proyecto sin ningún inconveniente.

Por medio de una investigación de mercado recopilaremos toda la información que asegure la viabilidad del proyecto. Encuestaremos a las empresas, las administraciones de las urbanizaciones y algunos moradores, también conversaremos con motorizados del sector para recaudar cualquier información necesaria para el proyecto.

Nos reuniremos con el Municipio de Samborondón para estar más informados acerca de la ciudad.

4. Investigación de mercado

- Perspectivas de la investigación

La investigación de mercado deberá suministrar la información necesaria que nos servirá para determinar la factibilidad del negocio y conocer su viabilidad.

Con esto las planeaciones estratégicas serán efectivas en casi su totalidad.

- Planteamiento del problema

La necesidad de las empresas de ampliar su cobertura de envíos y contar siempre con personal disponible para el mismo, nos lleva a elaborar la investigación de mercado que despeje las interrogantes para determinar:

- Viabilidad y Factibilidad del proyecto,
- Demanda aproximada del servicio,
- Costos del servicio por zonas.

5. Análisis FODA

Fortalezas.-

- Primeros en unificar el servicio a domicilio.
- No se cuenta con competencia.

Oportunidades

- Expansión fuera de Samborondón
- Ampliación de servicios (courriers).

Debilidades

- Limitación de carga para los motorizados

Amenazas

- Paralización de transportista.
- Inestabilidad económica y política del país
- Cambio en leyes de Transporte

6. Objetivo general

Conocer el potencial del mercado y una estimación de la demanda.

7. Objetivos específicos

- Desarrollar un estudio de mercado que nos permita conocer la rentabilidad de este proyecto
- Cubrir eficientemente las zonas de La Puntilla, Vía Daule y Vía Samborondón.
- Volvemos Courier exclusivo de la Vía a Samborondón.

Misión

Brindar servicios de transporte de excelencia, implementando procesos de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes, creando la mayor confianza y seguridad en los mismos.

Visión

Ser una empresa de vanguardia y líder nacional en los servicios de transportes de encomiendas basándonos en la rapidez, eficiencia y eficacia de nuestros servicios.

Valores corporativos

Son cuatro los pilares inquebrantables de nuestra empresa, los cuales nos llevará a dar el mejor servicio posible:

Responsabilidad, cumplir siempre con el servicio de la manera acordada.

Compromiso, implementar todos los recursos necesarios para dar un servicio de calidad.

Eficacia, realizar las entregas de manera precisa.

Eficiencia, entregar lo acordado en el menor tiempo posible.

Logo



8. Matriz Boston consulting group BCG



Figura 1. Matriz BCG

La empresa FEIVOR es una empresa Incógnita ya que tendría un crecimiento rápido pero por su introducción en el mercado consta con poco público meta.

9. Marketing Mix

Producto / Servicio

Es la unificación del servicio de entregas a domicilio en la Puntilla, Vía Daule y Vía Samborondón que ayudará a mejorar la logística, ventas, cobertura, seguridad al usuario final e integridad física del producto.

Plaza

Feivor brindará su servicio dentro de la zona La Puntilla, Vía Daule y Vía Samborondón. Nuestra oficina estará ubicada en el Km 1 vía Samborondón CC. La Piazza local 16.

Precio

El precio adecuado para una adecuada repartición de beneficios entre trabajadores administradores y clientes estimamos que es de:

Tarifa Mensual es igual a \$300.

Rango: Cobro por envío entre 2.00 – 4.00 dependiendo zona de destino.

Promoción

•Estrategia Publicitaria de introducción:

En esta etapa se promocionará el servicio FEIVOR por visita técnica, a los locales comerciales.

•Estrategia de recordación:

Manejaremos suvenires semestrales para nuestros clientes y usuarios finales.

•Anuncios Publicitarios para usuarios finales:

Redes Sociales: Facebook, Twitter.

Web: Creación de pagina

Volantes y folletos.- Se elaboraran volantes y folletos con información necesaria para dar a conocer los servicios de FEIVOR.

•Volanteo Exteriores de CC de Samborondón

10. Estimación de la demanda

El mercado potencial fue calculado a partir de las 112 empresas (víveres, licorerías, restaurantes, tiendas de dvd) que contamos en las cuales se puede realizar servicio a domicilio. De acuerdo a los resultados que arrojó la investigación de mercados, el 75% de las empresas encuestadas estarían dispuestos a adquirir los servicios ofrecidos.

Por lo tanto, la estimación de la demanda es de 87.

11. Inversión

La inversión inicial para la muestra en marcha del proyecto es de \$16,325.14

Se invertirá en la adecuación del espacio físico destinado para el funcionamiento de Feivor, en general las adecuaciones corresponden a equipos de oficina, muebles de oficina y otros implementos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias del mismo. En la inversión inicial está contemplado el gasto de investigación de mercado y publicidad para dar a conocer el servicio de entrega a domicilio.

12. Ingresos

Nuestros ingresos se basarán en el cobro de una tarifa mensual necesaria a las empresas para poseer el servicio, la cual está fijada en \$300, más el 100% del cobro del envío a domicilio. Las proyecciones financieras están basadas en el número de envíos a domicilio con tres diferentes rutas con los valores de \$2 para el recorrido uno, \$3 para el recorrido dos y \$4 para el recorrido tres, nuestra demanda de envíos

incrementara en un 10% cada año, así como también nuestros gastos.

13. Gastos

Entre los gastos que tendrá Feivor, inicialmente se encuentran los gastos legales para constitución de la compañía, así como también los sueldos y comisiones al personal, gastos de alquiler y servicios básicos.

14. Depreciación de activos fijos.-

Los equipos de oficina y muebles de oficina, tienen un periodo de vida útil de 5 años.

15. Estructura de financiamiento

Feivor se financiará con los aportes de sus 3 accionistas principales, aportando cada uno de ellos \$5441.71 por lo cual tendremos un fondo de \$16325.14 de inversión inicial.

16. Capital de trabajo

Feivor considerará una inversión de capital de trabajo de \$30645.94, en base al método contable que considera la diferencia entre los ingresos y los gastos, acumulando esta diferencia y resaltando el mayor valor negativo del flujo.

17. Flujo de caja

El flujo de caja representa todo el movimiento financiero de FEIVOR, los ingresos y salidas de dinero en los que incurrirá la empresa por un periodo de 5 años. El flujo detalla el primer año de trabajo de manera mensual y los siguientes 4 años se realizaron anualmente.

18. TIR financiera

La tasa interna de retorno es del 35.63%, es mucho mayor a la TMAR, se puede concluir que el proyecto es satisfactoriamente rentable, un VAN de \$50866.93, lo cual es recomendable y hace rentable hasta este punto el proyecto.

•Análisis de sensibilidad

Para analizar la sensibilidad del proyecto hemos considerado un posible incremento en los sueldo base de los motorizados en un 5% y 10%.

También consideramos un incremento en los costos variables en un 10% y 20%.

Observamos que el VAN y la TIR tienen un cambio mínimo.

19. Conclusiones

Se puede observar que el proyecto es muy rentable, lo cual se ve reflejado en el nivel de ventas proyectadas

y en el significativo VAN que se obtuvo. Analizando la TIR, se puede llegar a la misma conclusión.

Cabe mencionar que el proyecto es una simple organización de operaciones, ya que el servicio a domicilio ya se da en la actualidad en toda la vía a Samborondón, por esto es que el proyecto resulta muy rentable desde su primer año.

20. Agradecimientos

A la Ing. Ivonne Martin, por su especial ayuda para la realización de este proyecto.

21. Referencias

Textos

- Leslie Breitner, Contabilidad Financiera, 2010
- Dr. Carlos Vallarino, Macro Legal de la Empresa, 2009
- Richard Lutz y Barton Weitz, Posicionamiento de Marca, 2010

Internet

- <http://www.slideshare.net/cabodero76/historia-e-importancia-del-transporte-terrestre-en-el>
- <http://guayaquil.menuexpress.ec/mapa.html>
- www.samborondon.gob.ec