



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRES (S): OSCAR EDUARDO **APELLIDOS:** CORONADO RUIZ

NOMBRES (S): JHONATAN ANDRÉS **APELLIDOS:** LÓPEZ OLARTE

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JHON ANTONY **APELLIDOS:** PABÓN LEÓN

TÍTULO DE LA TESIS: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA EN LA MODALIDAD DE PAQUETERÍA COURRIER EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SAFERBO S.A. EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

En la presente investigación se desarrolló de manera teórica un nuevo servicio bajo la modalidad de paquetería Courier para que la empresa de Transportes Saferbo S.A., lo lleve a cabo en su portafolio de servicios de manera segura, viable, puesto que se le realizaron todos los estudios de mercados, técnicos, financieros, económicos, demostrando viabilidad en su prestación y así mejorar el posicionamiento de la organización en la ciudad de San José de Cúcuta.

Palabras claves: Paquetería Courier, servicio, cobertura, portafolio, demanda, cliente, logística, organización

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 150 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 26 **CD-ROM:** 1

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE
SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA EN LA MODALIDAD DE PAQUETERÍA
COURRIER EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SAFERBO S.A. EN LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**OSCAR EDUARDO CORONADO RUIZ
JHONATAN ANDRÉS LÓPEZ OLARTE**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA
DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA EN LA MODALIDAD DE
PAQUETERÍA COURRIER EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SAFERBO
S.A. EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**OSCAR EDUARDO CORONADO RUIZ
JHONATAN ANDRÉS LÓPEZ OLARTE**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de:
Administración de Empresas**

**DIRECTOR
JHON ANTONY PABON LEON
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012**



Francisco de Paula Santander

INT. 090500422 - 6

www.ufps.edu.co

San José de Cúcuta, 27 de abril de 2012

LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL

Acta N°: 009/12

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA COBERTURA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA EN LA MODALIDAD DE PAQUETERÍA COURRIER EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SAFERBO S.A. EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA".

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA

ENTIDAD: U.F.P.S.

JESÚS MANUEL CAICEDO

ENTIDAD: U.F.P.S.


GUSTAVO ADOLFO LA ROTTA SANTANDER


ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: JHON ANTUNY PABÓN LEÓN

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	NUMERO	CALIFICACIÓN	
			LETRAS	A - M - L
JHONATAN ANDRÉS LÓPEZ OLARTE	0213585	4,0	Cuatro Cero	X
OSCAR EDUARDO CORONADO RUÍZ	0213381	4,0	Cuatro Cero	X


 LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA
 Jurado


 JESÚS MANUEL CAICEDO
 Jurado


 GUSTAVO ADOLFO LA ROTTA SANTANDER
 Jurado

V°B° 
 LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
 Coordinadora Comité Curricular
 Administración de Empresas

Lola P.

Agradecerle a Dios que me dio la sabiduría y el entendimiento para vencer los obstáculos presente en el desarrollo de mi formación académica y profesional.

A mis padres, hermanos y demás familiares que me dieron la fortaleza de seguir adelante en cada meta propuesta.

A mi querida esposa por su constancia, paciencia y aliento dado en el transcurso del proyecto.

OSCAR EDUARDO

En primer quiero darle las gracias a Dios que fue mi guía, mi orientador para ganar todas las batallas y obstáculos que se me presento en el transcurso de mi vida universitaria y que hoy veo la meta conseguida con mucho sacrificio.

A mis padres, hermanos, tíos que me acompañaron a lo largo de la carrera y que su voz fue un constante aliento que me alimento para poderme superar.

A mis compañeros y amigos por los sabios consejos y colaboración.

JHONATAN ANDRÉS

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
1.1 PLANTEAMIENTO	20
1.2 JUSTIFICACIÓN	21
1.3 OBJETIVOS	22
1.3.1 Objetivo general.	22
1.3.2 Objetivos específicos.	22
1.4 LIMITACIONES	22
1.4.1 Limitación espacial.	22
1.4.2 Limitación temporal.	22
1.4.3 Limitación conceptual.	23
1.5 ALCANCES	23
2. REFERENTES TEÓRICOS	24
2.1 ANTECEDENTES	24
2.2 MARCO TEÓRICO	25
2.2.1 Planeación estratégica.	25
2.2.2 Proceso administrativo.	33
2.2.3 Servicio Courier y mensajería.	35
2.2.4 Teoría del cliente.	37

2.3 MARCO LEGAL	38
2.3.1 Ley 105 de 1993.	38
2.3.2 La ley 550 de 1.999.	38
2.3.3 Decreto 2649 de 1.993.	38
2.3.4 Decreto 2650 de 1.993.	38
2.3.5 Decreto 229 del 1 de febrero de 1.995.	38
3. METODOLOGÍA	40
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2 POBLACIÓN	40
3.3 MUESTRA	40
3.4 INSTRUMENTOS	41
3.4.1 Fuentes primarias.	41
4. DIAGNOSTICO INTERNO	43
4.1 ANALISIS DE ÁREAS FUNCIONALES	44
4.1.1 Perfil de Capacidad Interna (P.C.I).	46
4.1.2 Diagnostico externo (P.O.A.M).	54
4.1.3 Matriz DOFA.	59
4.2 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	60
4.2.1 DHL.	60
4.2.2 TCC.	62
4.2.3 Servientrega.	64
4.2.4 Deprisa.	65

5. ANALISIS DEL ENTORNO	67
5.1 MEDIO SOCIAL Y CULTURAL	68
5.2 MEDIO ECONÓMICO	68
5.3 ASPECTO NORMATIVO	69
6. ESTUDIO DE MERCADO	71
6.1 LOS SERVICIOS	71
6.1.1 Servicios Actuales.	71
6.1.2 Servicio propuesto.	73
6.1.3 Atributos de los servicios.	74
6.1.4 Usos del producto o servicio.	75
6.1.5 Sustitutos de nuestros servicio.	75
6.2 LA DEMANDA	75
6.2.1 Proveedores – clientes.	86
6.3 LA OFERTA	87
6.4 LA COMERCIALIZACIÓN	87
6.4.1 Estrategia de mercadeo del servicio de courier.	87
6.5 ANÁLISIS DE LOS PRECIOS	88
7. ESTUDIO TECNICO	
7.1 ALCANCES DEL ESTUDIO TÉCNICO	90
7.2 PROCESO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS Y SOBRES	90
7.2.1 Materia prima.	90

7.3 PROCESO DE PRESTACION DE SERVICIO	92
7.4 TECNOLOGÍA Y EQUIPO	96
7.5 PERSONAL TECNICO REQUERIDO	96
7.6 LOCALIZACION	100
7.7 INGENIERIA DEL PROYECTO	100
7.7.1 Mantenimiento que se aplicara a la empresa.	100
7.7.2 Eliminación de desechos.	
7.8 PERSONAL REQUERIDO - TECNICO	101
7.8.1 Captación del personal para Saferbo S.A.	103
8. ESTUDIO ORGANIZACIONAL	108
8.1 ASPECTOS LEGALES	108
8.2 ESTRUCTURA ORGANICA DE LA EMPRESA SAFERBO S.A.	108
8.3 PERSONAL REQUERIDO – ORGANIZACIONAL	110
8.4 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA LA EMPRESA TRANSPORTES SAFERBO S.A.	111
8.5 POLÍTICAS DE LA PROPUESTA	118
8.6 ANALISIS CORPORATIVO DE TRANSPORTES SAFERBO S.A	119
8.6.1 Principios corporativos de la empresa Transporte Saferbo S.A.	119
8.6.2 Misión.	119
8.6.3 Visión.	119
8.6.4 Objetivos corporativos	119
8.6.5 Política de calidad.	119

9. ESTUDIO ECONOMICO	122
9.1 INVERSION REQUERIDA	122
9.2 COSTOS DEL PERSONAL	123
9.3 PROYECCION VENTAS DE SERVICIOS IMPLEMENTANDO EL SERVICIO DE COURRIER EN LA EMPRESA TRANSPORTE SAFERBO S.A.	125
9.4 PROYECCION GASTOS OPERATIVOS	126
9.5 DEPRECIACIÓN	126
9.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	129
9.7 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	129
10. EVALUACION FINANCIERA	135
10.1 VALOR PRESENTE NETO	135
10.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)	136
11. PROPUESTA COMPETITIVA PARA LA MODALIDAD DE PAQUETERIA COURRIER EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SAFERBO S.A.	139
11.1 OBJETIVOS	139
11.1 Objetivos rentables	
11.2 FUNCIÓN EMPRESARIAL	140
11.3 PENETRACIÓN DEL MERCADO	141
11.4 ANÁLISIS DEL SERVICIO	142
12. CONCLUSIONES	144

13. RECOMENDACIONES	145
BIBLIOGRAFIA	146
ANEXO	