

Anexos

A. Entrevistas

Entrevista 1 Alex Guarin

Ninus Design & Technology

- Empresa dedicada en desarrollo de programas de realidad virtual, catalogada como desarrollo de tecnología
- Promoción por medio de Google Adwords, Facebook, Twitter entre otras redes sociales, la promoción se realiza a diario
- Dentro de los servicios que ofrece servientrega solo conoce logística empresarial, entrega inmediata

Entrevista 2 Andrés Rubiano

Premium Beers

- Importadora de bebidas alcohólicas a nivel nacional. Representantes en Colombia de Altica de Rusia, Dubel, Fly Byman de Holanda.
- Bogotá, muy cerca al aeropuerto
- Promoción con Facebook, Instagram, YouTube para algunas marcas, pautas de recomendación casi a diario, comunicación ofreciendo valor evento como es el Oktoberfest, con asistencia de más de 10.000 personas
- Conoce sobre Dimonex, que es un courier internacional aéreo, ofrece además casilleros USA, papelería. De la misma manera conoce Efecty, los servicios de giros internacionales además de courier de transporte y distribución paqueteo, paqueteo en Colombia y correspondencia

B. Encuestas Servientrega.

Fernando Castro

- a. ¿En qué sector mercantil y zona geográfica se encuentra su compañía?
Rta: Está ubicada en finca raíz con sede en Bogotá, Colombia
- b. ¿Qué redes sociales utiliza y con qué frecuencia?
Rta: Twitter, Facebook. Al menos 2 veces al día
- c. ¿Usted ha utilizado empresas de logística empresarial y que servicios ha utilizado?
Rta: Servientrega, envío de documentación.
- d. ¿Con qué frecuencia usted ha realizado el uso de logística empresarial y cómo fue su experiencia?
Rta: No tiene claro la frecuencia de uso y considera que la experiencia fue grata pues se cumplió con lo estipulado.
- e. ¿Qué empresas ha utilizado?
Rta: Solo Servientrega y Efecty para divisas.
- f. ¿Cuál es su principal fuente de información para la búsqueda del servicio?
Rta: Conocidos y televisión.
- g. ¿Cuál es el factor decisivo a la hora de tomar la decisión y que espera usted de una empresa?
Rta: La cercanía de los puntos de servicio y responsabilidad en la entrega
- h. ¿Conoce usted los servicios de Servientrega?
Paquetería, envío de documentos.
- i. ¿Ha contratado alguna vez los servicios de Servientrega?
Aparte de los servicios de envío de documentos ninguna otra vez.

Amparo Osuna

- j. ¿En qué sector mercantil y zona geográfica se encuentra su compañía?
Rta: Importación y comercialización de Botas, con su sede en Bogotá.

- k. ¿Qué redes sociales utiliza y con qué frecuencia?
Rta: Instagram, Facebook.
- l. ¿Usted ha utilizado empresas de logística empresarial y que servicios ha utilizado?
Rta: Sí, el envío de paquetería, documentación.
- m. ¿Con qué frecuencia usted ha realizado el uso de logística empresarial y cómo fue su experiencia?
Rta: Acorde a los pedidos del mes, pero todos los meses hace uso de empresas de logística.
- n. ¿Qué empresas ha utilizado?
Servientrega.
- o. ¿Cuál es su principal fuente de información para la búsqueda del servicio?
Rta: Internet, conocidos.
- p. ¿Cuál es el factor decisivo a la hora de tomar la decisión y que espera usted de una empresa?
El valor del envío, pues los pedidos que se hacen son grandes y es necesario minimizar costos, la puntualidad del envío y garantizar la seguridad del producto.
- q. ¿Conoce usted los servicios de Servientrega?
Envío de paquetería y documentación.
- r. ¿Ha contratado alguna vez los servicios de Servientrega?
Sí.

German Castro

- a. ¿En qué sector mercantil y zona geográfica se encuentra su compañía?
Rta: Creación y comercialización de producto, en Zipaquirá se encuentra la planta y en Bogotá se encuentran las oficinas.
- b. ¿Qué redes sociales utiliza y con qué frecuencia?
Rta: Ninguna, se dedica a hacer llamadas si necesita o leer periódicos no es usuario de las redes sociales para su compañía.

- c. ¿Usted ha utilizado empresas de logística empresarial y que servicios ha utilizado?
Rta .Contratar camiones o volquetas para el transporte de producto.
- d. ¿Con qué frecuencia usted ha realizado el uso de logística empresarial y cómo fue su experiencia?
Rta: Siempre que hay un pedido, muy grata pues es parte del negocio
- e. ¿Qué empresas ha utilizado?
Rta: Deprisa e Interrapidísimo.
- f. ¿Cuál es su principal fuente de información para la búsqueda del servicio?
Rta: La experiencia de antiguos trabajos donde conoció las maneras más económicas y de calidad para el transporte
- g. ¿Cuál es el factor decisivo a la hora de tomar la decisión y que espera usted de una empresa?
Rta: La disponibilidad de tiempo del transporte
- h. ¿Conoce usted los servicios de Servientrega?
No.
- i. ¿Ha contratado alguna vez los servicios de Servientrega?
Sí, pero no en mi empresa.

María Bernarda Durango

- a. ¿En qué sector mercantil y zona geográfica se encuentra su compañía?
Rta : Comercialización de productos médicos y de belleza, se encuentra en Bogotá
- b. ¿Qué redes sociales utiliza y con qué frecuencia?
Rta: Facebook, Whatsapp, Twitter. Casi todos los días.
- c. ¿Usted ha utilizado empresas de logística empresarial y que servicios ha utilizado?
Rta: Sí, envío de paquetería, pero muy rara vez pues se tiene quien reparta el producto en la empresa.

- d. ¿Con qué frecuencia usted ha realizado el uso de logística empresarial y cómo fue su experiencia?
Rta: Cuando se requiere entregar pedidos de manera inmediata y no está disponible el personal de entrega del producto
- e. ¿Qué empresas ha utilizado?
Rta: Servientrega.
- f. ¿Cuál es su principal fuente de información para la búsqueda del servicio?
Rta: Internet.
- g. ¿Cuál es el factor decisivo a la hora de tomar la decisión y que espera usted de una empresa?
Rta: Tener el tiempo
- h. ¿Conoce usted los servicios de Servientrega?
Rta: No.
- i. ¿Ha contratado alguna vez los servicios de Servientrega?
Rta: Sí

Claudia Osuna

- a. ¿En qué sector mercantil y zona geográfica se encuentra su compañía?
Rta: Venta de almuerzos, San Antonio del Tequendama.
- b. ¿Qué redes sociales utiliza y con qué frecuencia?
Rta: Ninguna.
- c. ¿Usted ha utilizado empresas de logística empresarial y qué servicios ha utilizado?
Rta: No, como empresa ninguna
- d. ¿Con qué frecuencia usted ha realizado el uso de logística empresarial y cómo fue su experiencia?
Rta: ninguna
- e. ¿Qué empresas ha utilizado?
Rta: Efecty, pero es de uso personal no para la empresa.

- f. ¿Cuál es su principal fuente de información para la búsqueda del servicio?
RTA: Preguntar en el punto de servicio.
- g. ¿Cuál es el factor decisivo a la hora de tomar la decisión y que espera usted de una empresa?
Rta: Tiempo
- h. ¿Conoce usted los servicios de Servientrega?
Rta: Entrega de paquetería.
- i. ¿Ha contratado alguna vez los servicios de Servientrega?
Rta: No.

(472, 2016) estudio del sector postal Recuperado del día 20 de noviembre de 2017

(Osuna, 2017) Encuesta Servientrega, realizada el año 2017

Gráficos

- 1 (Future Brand, 2017)
- 2 (La republica, 2014)
- 3 (Nota, 2015)
- 4 (Reporte anual, Acecelerated growth of parcel revenues, 2015)
- 5 (Reporte anual, Evolucion volumen del correo, 2015)
- 6 (Reporte anual, Evolucion volumen del correo, 2015)
- 7 (nota, 2016)

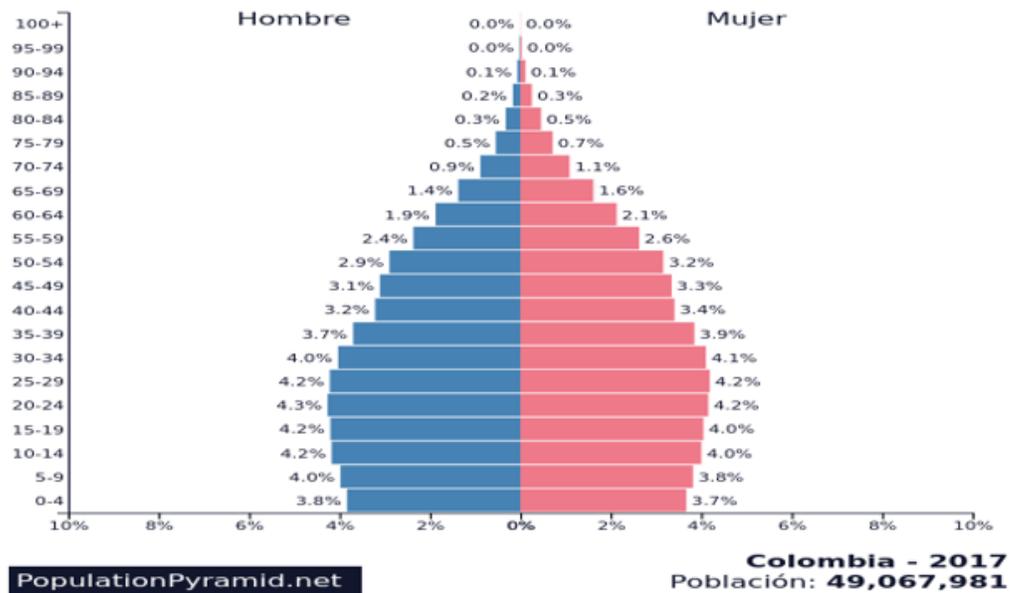
C. El entorno Competitivo.

ANÁLISIS ECONÓMICO DEL PAÍS	
Cuál es el crecimiento económico de nuestra región.	Colombia actualmente viene de una desaceleración económica, muy fuerte producida por varios
Indicadores de desarrollo del país (Importante el análisis del ingreso)	PIB: 282,5 miles de millones USD (2016), crecimiento del 2%
SOCIO-DEMOGRÁFICO * fuente DANE	
EVOLUCIÓN (Generaciones disruptivas, Pirámide de edad, Distribución de consumo de los colombianos: Los Millennials, nacidos entre 1979–1996)	Distribucion Geografia de la poblacion año 2020
CORRIENTES (Usos, horarios, Mentalidad de trabajo, Comportamiento en ratos de ocio, Nuevos productos)	Ciudad Total Hombre mujer Antioquia 5.399.929
TECNOLÓGICO DE GESTIÓN	
• Tecnologías disruptivas	*Colombia, con un 6%, aparece como el cuarto país en el que más se iniciaron sesiones de apps
	http://www.enter.co/chips-bits/apps-software/colombia-cuarto-pais-de-latinoamerica- http://www.dinero.com/especiales-comerciales/articulo/cloud-computing-un-mercado- http://www.progressivepolicy.org/wp-content/uploads/2016/10/Colombia-SPANISH.pdf http://m.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16654770 https://www.forbes.com.mx/10-tecnologias-mit/ http://www.sandiegored.com/es/noticias/77502/12-tecnologias-disruptivas-que-estan- https://www.elspectador.com/economia/la-apuesta-de-claro-para-traer-el-internet-de-
	Piramide poblacional de colombia

<http://www.4-72.com.co/sites/default/files/Estudio-del-Sector-Po>

<http://www.elinformador.com.co/index.php/general/188-salud/141018-habitos-de-consumo-de-los-colombianos-en-2016>

<http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/series-de-poblacion>



3.3.1 Entorno Competitivo “Tamaño e importancia en el Sector”

Blu Logistics		Coordinadora	
Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
<p>Esta empresa colombiana que abrió al público hace 22 años es una de las fuertes empresas operadoras logísticas del país, no solamente como una empresa transportadora y de mensajería, sino como una de empresa de logística integral, que se encarga de todos los procesos a nivel logístico que cualquiera de sus clientes requieran. Blu Logistics tiene una red de 7.300 clientes, entre empresas grandes, medianas y pequeñas, a las que les atiende, de acuerdo a sus necesidades, a lo largo de toda la cadena logística. Además, tiene operación y oficinas en seis países: Colombia, Ecuador, México, China, Estados Unidos y Panamá. En Colombia tiene infraestructura propia en Bogotá, Buenaventura, Cartagena, Medellín, Barranquilla, Cali, Rionegro, Pereira y Bucaramanga.</p> <p>http://www.portafolio.co/negocios/empresas/blu-logistics-cumple-18-anos-expansion-subio-nube-85302</p>	<p>Apesar de que la compañía tiene 22 años en el mercado colombiano, tiene una participación frente a la competencia del 10% incluyendo a varias otras empresas del sector. Esta es una empresa que no cuenta con una recordación tan fuerte dentro de los colombianos, comparada con Servientrega, Deprisa o Coordinadora.</p>	<p>"En el 2013 Coordinadora se destacó como una empresa con 3.300 empleados, con domicilio en Medellín. En Colombia tiene más de 1.200 de destino directos a nivel nacional. Y tiene alianzas para llegar a más de 200 países. Actualmente en el 2009 se posicionaron en USA. A través de C&E / DBA Coordinadora USA, las empresas y personas residentes en los Estados Unidos, pueden satisfacer sus necesidades de transporte y distribución de documentos, paquetes y mercancías de Estados Unidos hacia más de 1200 poblaciones en toda Colombia.</p> <p>Casillero Internacional: C&E / COORDINADORA USA le brinda la oportunidad a los Colombianos de contar con una dirección física en los Estados Unidos que les permita realizar compras por internet con la tranquilidad de que sus mercancías al ser recibidas en su casillero, les serán enviadas y entregadas en Colombia en perfecto estado y en el menor tiempo posible."</p>	<p>Solo esta presente en 19 ciudades y tiene solo 12 terminales de carga, y tiene un flota de 700 vehículos propios.</p>

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA COMPETENCIA									
	Mi empresa		TCC		Envía		Deprisa		
	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Debilidades
Tamaño e importancia en el sector	<p>El sector de mensajería en Colombia está compuesto por alrededor de 186 operadores logísticos y es liderado por Servientrega con un 35.33% del mercado. Del 2011 al 2015 se observa que Servientrega lidera en ventas muy por encima de las empresas del sector, sin embargo 4.72 crece a un ritmo constante mayor al de los demás.</p>	<p>Aunque es el líder en el mercado, está seguido por Colvance (enr), con 12,64%; Inter Rapidísimo, con 6,85%; Domessa de Colombia, con 5,30%; y Aerovías del Continente Americano (Deprisa), con 5,66%. El resto del mercado se lo reparten, entre otras, firmas como Colatrega, Servicios Postales</p>	<p>La compañía TCC, liderada por José Carlos Agudelo, en 2014 registró ingresos por \$245.286 millones, con un crecimiento de 3,13% respecto a 2013. Uno de los datos que alcanzó gracias a los 4.000 clientes que tiene en 23 ciudades de Colombia y cuatro más en Estados Unidos, Panamá y Ecuador. (http://www.larepublica.com/empresas/inter-mujeres-están-vi-cabezas-del-mercado-de-log-en-vios-de-paquetes-8402951)</p>	<p>Aunque la empresa tiene buenos rendimientos, la empresa no tiene un reconocimiento o de marcas frente a otras compañías en el mismo sector, así mismo en los años 2015 y 2016 ha tenido un decaído en su crecimiento anual.</p>	<p>La servidora logística Envía a tenido en Colombia una representación muy importante, según la base de datos Benchmark, la empresa se encuentra ranqueada en el 4to lugar del sector, recuperando una posición en la competencia, además de maximizar sus utilidades respecto de los años anteriores. Dentro de sus fortalezas se encuentra la experiencia de otros operadores logísticos recientes, como también con los convenios y alianzas que le han asegurado un mercado seguro, además de la presencia en las mayores ciudades del país y la conexión con regiones apartadas del territorio colombiano.</p>	<p>A pesar de su marca insignia y marca bien identificable, la empresa ha perdido reconocimiento en el capital del país "específicamente en el servicio a personas naturales" para los 3 últimos años la empresa no ha logrado hacerle frente a la competencia su proceso de marketing es infimo.</p>	<p>La unidad de negocios de Avianca, comprometida con la solución eficiente de las necesidades logísticas del mundo de hoy. Trabaja para enviar y recibir documentos, paquetes y mercancías con los mejores tiempos de entrega del mercado. Sincroniza su operación con la velocidad del mundo de los negocios. Concentra su trabajo en la solución precisa a sus necesidades. Cuenta con la flota aérea más grande del país, el mayor número de rutas operadas en más de 1200 destinos, y una flota de motores y camiones que llegan a más de 600 destinos en toda Colombia. En otras palabras, envíos a tiempo récord. Tienen Centros Logísticos de Operación HUB, ubicados en Bogotá, donde se concentra el 90% de los envíos de todo el país, también tienen centros de operación en Cali, Medellín, Barranquilla, Santa Marta, Pasto, Maizales y Miami, donde encuentran tecnología de punta y herramientas que permiten tener una gestión más eficiente de los procesos como dispositivos móviles, bandos transportadoras, estibadores eléctricos, tractores eléctricos, básculas dinámicas y equipos de rasos X que facilitan la entrega oportuna de envíos y carga. En envíos internacionales, la distribución se hace a través de 3 grandes alianzas: la primera con UPS, empresa líder en logística mundial, con un cobrimiento de más de 220 destinos en todo el mundo, y la segunda con Avianca Express, la compañía que le ofrece a la comunidad latina residente en Estados Unidos, Londres, España, Canadá, Arabia, Costa Rica, Panamá y Ecuador, la posibilidad de llegar mucho más lejos con todos sus paquetes y documentos.</p>	<p>A pesar de ser parte de la unidad de negocio Avianca esta no es muy conocida por los clientes que cuenta con una participación en el m de 5,66% frente a la competencia liderada por Servientrega con un 35,33% participación en el mercado además que genera 82.000 empleos directos en el país y moviliza anualmente 100 millones de envíos. Además también cuenta con 3.000 centros de cobreción en Colombia le permite estar en contacto con 180 países mundo.</p>	

3.3.2 Participación en el Mercado

	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA COMPETENCIA							
	Mi empresa		TCC		Envía		Depiwa	
	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
Participación	Los envíos de paquetes se incrementan año tras año, estimulados especialmente por el desarrollo del e-commerce. De acuerdo con el análisis de 2015, el correo (documentos) continúa disminuyendo como porcentaje de los ingresos. En 2007, el correo (documentos) que comprende la mayor parte (53 %) de los ingresos totales, el 2014 se ha devaluado debajo de la mitad (44%).	Los volúmenes de correo han disminuido en la última década, lo que parece estabilizar la caída y parte del 2016, donde, para el -4% al -1,5% hasta el año 2014.	TCC es una compañía que lo logrado mantenerse en el tiempo y esta aunque no maneja mucha participación con respecto a otra, logra mantener un margen de utilidades que la hace bastante atractiva y rentable	TCC se encuentra en un porcentaje muy bajo en participación de mercado, siendo considerada entre el 15% de participación con otras empresas para dar un total de estas	La participación de envío es muy importante, (4 en el sector en 2016) con 245.000 millones de pesos en ventas, una utilidad operacional de 18.974 millones de pesos y una utilidad neta de 8.225 millones de pesos durante el 2016. es importante mencionar los ingresos no operacionales, que constituyeron el 35% de la utilidad neta de la empresa. También es importante tener en cuenta la alianza con la transportadora logística Tanques, que le permite tener una mayor experiencia y confiabilidad en el servicio.	Una de las debilidades de la empresa es su poca promoción de sus servicios, lo que le está restando presencia como una de las más sólidas y fuertes prestadoras de envío y servicio logístico del país, esto sumado a la creciente competencia y cambios en los servicios y procesos logísticos que muestran a Envía una organización que le cuesta adaptarse al cambio, y que resulta ser más una empresa reactiva que proactiva	Depiwa hace parte del top 5 de las empresas de mensajería que lideran este sector con una participación en el mercado de 5,66%, el sector de mensajería tuvo ingresos por \$226.565 millones, 70% de esto se logró gracias a los envíos individuales, representando 153.030 millones. En total, el acumulado de los envíos realizados fue de 383,3 millones, con una reducción al compararlo con el mismo periodo de 2015 cuando se lograron 555,5 millones de envíos. Esto puede mostrar que es un sector dinámico, donde se puede presentar oportunidades para aumentar su participación en el mercado y tomando el nombre de Avianca para que el público los conozca más y así mismo hacer reconocer que tienen la flota aérea más grande del país.	El top 5 de las principales firmas que lideran el sector de mensajería son Servientrega con un 35,35% del mercado, seguido por Colman (envíos), con 12,64%; Inter Rapidísimo, con 6,85%; Domasa de Colombia, con 5,33%; y Aerovías del Continente Americano (Depiwa), con 5,66%. El resto del mercado se lo reparten, entre otros, firmas como Colantreg, Servicios Postales Nacionales, Coordinadora Mercantil, Thomas Greg & DHL Express, la participación frente a competencia es muy baja, debido a que la ruptura digital está afectando a casi todos los aspectos de la industria postal y de paquetería de todo el mundo, desde la transformación de la experiencia del cliente y de los servicios de entrega, hasta el reclutamiento y la retención de equipos formados digitalmente y el aprovechamiento de la inteligencia de la analítica. Así lo pone de manifiesto el informe presentado por Accenture "Achieving High Performance in the Post and Parcel Industry: Accenture Research and Insights 2015", en el que realiza un análisis de las treinta principales agencias de correo y empresas de mensajería del mundo, que en conjunto representan alrededor del 90% del volumen de la correspondencia global, tendencia que hace parte también en el sector de mensajería de Colombia.

Blu Logistics		Coordinadora	
Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
Aunque esta Blu Logistics es una de las empresas que no está tan desarrollada en el sector de la mensajería, debido a que es un operador logístico integral, la empresa se posiciona como una de las principales empresas nacionales en cuanto a la operación logística se refiere. En 2015, el líder Kuehne + Nagel amplió su liderazgo, mientras que DHL Global Forwarding Colombia conjuntamente con DHL Global Forwarding Zona Franca y DHL Global Forwarding Deposito Aduanero ascendieron al segundo lugar al superar a Suppla y su filial Suppla Cargo. Más atrás se posicionó el Grupo Aval con Almagiva, Alpopular y Almagiva Global Cargo, seguido de Blue Logistics Colombia, Open Market, OPP Graneles conjuntamente con Inatlatic y Grupo Portuario, Panalpina y su filial DAPSA, Axionlog, Almagrario, Damco Colombia conjuntamente con Maersk Colombia, Indutrade Colombia, Sercomlog, y Colserlog.	Esta empresa tiene una participación no tan notable en cuanto a la mensajería se refiere. La ausencia de puntos de contacto y de presencia física de la empresa hace que no sea una compañía lo suficientemente recordada en el mercado colombiano.	En el 2015, Servientrega S.A., con una participación de mercado del 36,82%, es el operador con mayor número de envíos individuales entre los 186 operadores de servicios postales de mensajería inscritos en el Registro Postal del Ministerio TIC. Le siguen Colvanes con el 12,42%; Aerovías del Continente Americano S.A. con el 6,52%; Inter Rapidísimo S.A. con el 5,92%; Domasa de Colombia S.A. con el 5,8%; Servicios Postales Nacionales S.A. con el 4,12%; Coordinadora Mercantil S.A. con el 3,58%; Thomas Greg Express S.A. con el 3,55%, DHL Express Colombia Ltda. con el 1,96%, Red Especializada en Transporte Pedestres Ltda. con el 1,95% y el resto de operadores con el 17,35% de participación en el mercado actual.	Tiene una baja participación en el mercado nacional, 3,58%.

3.3.3 Distribución del Segmento del Mercado

MI empresa	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA COMPETENCIA						
	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades			
<p>Fortalezas</p> <p>1. Cliente Retail (cliente individual): Son los clientes que habitualmente usan sus servicios en los centros de soluciones (puntos de atención) que tienen a nivel nacional en el 100% de los departamentos de Colombia. Hombres y mujeres entre 18 y 35 años, con NSE 2 y 3, independiente, empleado o ama de casa, siendo principalmente el jefe de hogar.</p> <p>2. Cliente corporativo (empresas): Empresas y pymes de cualquier sector de la economía, que requieren servicios de recolección, transporte, almacenamiento y entregas de documentos y mercancías, por medio físico o digital, en Colombia y otros países.</p>	<p>Debilidades</p> <p>Ambos segmentos tanto el de retail como el del cliente corporativo son muy amplios.</p>	<p>Fortalezas</p> <p>demográficas: los países con 128 puntos en el país más uno en Miami. Desde sus inicios, TCC se ha dedicado al paquete, que internacionalmente se conoce como envíos express. Su enfoque ha sido el de satisfacer las necesidades del mercado empresarial con un amplio portafolio de servicios. Así, siendo empresa grandes, medianas y pequeñas del sector manufacturero, comercial y de servicios.</p>	<p>Debilidades</p> <p>empresario como serviestregas tienen una cobertura mayor en el país como mayor ventaja en el extranjero.</p>	<p>Fortalezas</p> <p>La red comercial y de operación de envíos consta de nodos en 15 de las principales ciudades del país.</p> <p>Ser Regional se tiene sede administrativa y operativa en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Manizales, Ibagué, Pasto, Sincalajo, Cúcuta, Neiva, Cartagena; y los Distritos en Tunj y Bosconia.</p> <p>brinda un servicio más personalizado, con productos de valor agregado dirigidos principalmente al mercado empresarial e industrial.</p>	<p>Debilidades</p> <p>Envío es enfocado tanto en el servicio al mercado empresarial e industrial, que se ve por la atención prestada a personas naturales, siendo este otro factor muy importante en el sector. Envío Colvance no ha desarrollado más allá del servicio mínimo que ofrece la competencia, sin dar ningún valor agregado, y a diferencia de Serviestregas, su modelo de negocio es ve muy limitado sin una diversificación al desarrollo o complementos logísticos para el futuro.</p>	<p>Fortalezas</p> <p>Cuenta con la flota aérea más grande del país, el mayor número de rutas operadas en más de 1200 destinos, y una flota de motos y camiones que llegan a más de 600 destinos en toda Colombia. En otras palabras, envíos en tiempo récord. Su slogan: Siempre eficiente, siempre Depiwa; sus recursos a más de 45 millones de Colombianos a través de 600 Puntos de Servicio, ubicados estratégicamente. Tienen centros Logísticos de Operación HUBS, ubicados en Bogotá, donde se concentra el 90% de los envíos de todo el país, también los centros de operación en Cali, Medellín, Barranquilla, Santa Marta, Pasto, Manizales y Miami, donde encuentran tecnología de punta y herramientas que permiten tener una gestión más eficiente de los procesos como dispositivos móviles, bandas transportadoras, escáneres electrónicos, tractores eléctricos, básculas dinámicas y equipos de rayo X que facilitan la entrega oportuna de envíos y carga. En envíos internacionales, la distribución se hace a través de 2 grandes alianzas. La primera con UPS, empresa líder en logística mundial, con un cubrimiento de más de 220 destinos en todo el mundo, y la segunda con Avianca Express, la compañía que le ofrece la comodidad total mediante en Estados Unidos, Londres, España, Casad, Araba, Costa Rica, Panamá y Ecuador, la posibilidad de llegar mucho más lejos con todos sus paquetes y documentos.</p>	<p>Debilidades</p> <p>Al lado de su competencia SERVIESTREGAS empresa que integra la cadena de abastecimiento soluciones integrales en logística y comercial líder en el sector dentro del mercado colombiano obtener reconocimientos como: Iconos de Latinoamérica de Calidad otorga a Serviestregas reconocimiento a la gestión de la calidad y apoyo brindado a la Revista "Normas & C" celebración de los 25 años. Septiembre de la Administración de Empresas de la Universidad entregó el "Premio al Empresario Colombiano" los socios y fundadores Luz Mary Guerrero Hernández (2011), entre otros. A competitivas como rastreo electrónico e sistematizada, entregas personalizadas y supervisión, vigilado y pólizas de seguro importante compañías del país. Cobertura modalidades de pago, prepago, crédito, manejo de flujo de caja de los clientes etc.</p>

Blu Logistics		Coordinadora	
Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
<p>El foco de esta empresa es ofrecer una logística transversal en todos los ámbitos para prestar el servicio logístico a la mayor cantidad de clientes de la mejor calidad de esta forma, en sus primeros años se creó la empresa Agent Customs, posteriormente, se adquirió la Exxe logística, que actúa en el ramo de transporte de paquetes masivos, y Alditec, una empresa de almacenamiento. Aunque la empresa tiene sedes en Colombia, Ecuador, México, China, Estados Unidos y Panamá, y enfoca sus esfuerzos en este mercado, Asia representa hoy el 70 por ciento de su negocio. De Hong Kong, principalmente, importan telas, zapatos, tecnología, electrodomésticos de baja gama y productos de miscelánea.</p>	<p>La presencia de puntos físicos de la empresa en el país hace que la influencia y la presencia de Blu Logistics no sea tan desarrollada como debería ser. La ubicación de los puntos tiene que ser más importante en todas las ciudades importantes del país y deberían desplazarse a otros municipios.</p>	<p>La empresa realizó un convenio a nivel internacional con UPS a fin de poder garantizar un desarrollo más efectivo en el envío de paquetes a nivel internacional, fueron los primeros en dar la opción de rastreo por GPS de los paquetes y con ello logra obtener más confianza del cliente. A finales de los 70 se construye la primera sede propia en la ciudad de Medellín.</p> <p>La empresa para los años 80 ya tiene presencia en más de 15 ciudades Colombianas. Se crea la primera tabla de tarifas de carga en el país con el concepto de mínimos. Coordinadora implementa el sistema operativo de rodillos en todas las terminales de la empresa. El concepto es no almacenar Mercancía. En los años 90 nace el Dpto. de seguridad de la empresa. Coordinadora es la primera empresa paquetera que implementa la vigilancia y seguimiento de su flota a través del Sistema GPS. Se crea el Sistema de Seguimiento de Mercancía (Tracking), con digitalización de imágenes. Coordinadora hace una alianza internacional con UPS (United Parcel Service), que le permite llegar a más de 200 países.</p>	<p>Baja concentración de terminales de carga</p>

3.3.4 Propuesta de Valor

		ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA COMPETENCIA							
		Mi empresa		TCC		Envía		Depriza	
		Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
Propuesta de valor: (Posicionamiento + Diferenciación)		Desarrolla soluciones de logística flexible, integral y a la medida. Es un centro de soluciones que dejó huella verde, que mueve al mundo y que entrega vida, sueños, amores, ilusiones y esperanzas, orientados a ofrecer a nuestros clientes soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías, entre otros productos. Aportando a la competitividad del país y la región bajo tres ejes fundamentales: un eje económico cuyos objetivos le apuntan a la productividad de la industria logística, un eje social que busca el desarrollo de los emprendedores que contribuyen con la red de canales y operaciones satélites y un eje ambiental con un propósito práctico de mitigar la huella de carbono que ya dejó sus frentes con la reconversión de un importante número de vehículos y prácticas amigables con el medio ambiente y la entrega de un bosque de 140.000 árboles, en Duitama Boyacá.	Las personas no perciben a Servientrega como una empresa que entrega vida, sueños, amores, ilusiones y esperanzas, aunque es una buena intención en el momento no se presenta.	Precios Competitivos. Cobrimiento nacional e internacional. Descuentos por volumen de carga enviada y realización de sorteos entre clientes por mayor cantidad de servicio. Alta inversión en publicidad y promoción de servicios. La adquisición de tecnología de punto también se ha convertido en una estrategia de diferenciación del servicio.	Tienen cobrimiento internacional a más de 200 países a través de alianzas con Operadores de talla mundial, ofrecen información en línea para el seguimiento de sus envíos y selección a requerimiento en tiempo real a través de la página Web y las líneas de servicio a nivel nacional, hasta desarrollar la tecnología bajo el concepto de un Web Service para clientes corporativos, llamado envío online, el cual permite a las empresas administrar y gestionar su logística desde sus oficinas con los recursos de envío.	Envío Colvanez no es un líder logístico debido a que carece de las siguientes características en su propuesta de valor "o que la implementación de varias de ellas no han sido exitosas" por lo que es un determinante en el servicio que presta, las siguientes son: <ul style="list-style-type: none"> * Carece de cadenas de prestación de servicio * No tiene reporte de novedades en línea. * No tiene seguimientos de pedidos en tiempo real. * No tiene amplios horarios y personalización de entregas (horarios diferentes, niveles de entrega según la urgencia, cortes, entre otros) 	<ul style="list-style-type: none"> * Cuantan con la flota aérea más grande del país, el mayor número de rutas operadas en más de 1200 destinos, y una flota de motores y camiones que llegan a más de 600 destinos en todo Colombia. En otras palabras, envíos en tiempo récord. Tienen centros Logísticos de Operación HUBS, ubicados en Bogotá, donde se concentra el 90% de los envíos de todo el país, también los centros de operación en Cali, Medellín, Barranquilla, Santa Marta, Pasto, Manizales y Miami, donde encuentra tecnología de punta y herramientas que permiten tener una gestión más eficiente de los procesos como dispositivos móviles, bandas transportadoras, estibadores eléctricos, tractores eléctricos, básculas dinámicas y equipos de apoyo X que facilitan la entrega oportuna de envíos y carga. En envíos internacionales, la distribución se hace a través de 2 grandes alianzas. La primera con UPS, empresa líder en logística mundial, con un cobrimiento de más de 220 destinos en todo el mundo, y la segunda con Avianca Express. 	Dentro de los ventajas competitivas que ofrece Servientrega: rastreo electrónico e información sistema entrega persona a persona, red nacional de puntos vigilancia y políticas de seguros con las más importantes compañías del país. Cobertura Nacional, diversas modalidades de pago, prepago, crédito, contado, manejo de Hoja de caja de los clientes etc. Todo esto permitido optimizar sus ciclos de producción. Esta empresa líder en el mercado con una participación obtener reconocimientos como Icoatec en el Gran F Latinoamericano de Calidad otorga a Servientrega reconocimiento a la gestión de la calidad y un agrupo brindado a la Revista "Hoyos a Calidad" y celebración de los 25 años. Septiembre de (2010) de Administración de Empresas de la Universidad entregó el "Premio al Empresario Colombiano del los socios y fundadores Luc May Guerrero Hernández Guerrero Hernández (2011)	

Blu Logistics		Coordinadora	
Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
Blu Logistics tiene en este momento la capacidad de recoger una mercancía en China o en cualquier parte del mundo, llevarla a puerto, garantizar su transporte marítimo y aéreo, gestionar su nacionalización e ingreso al país y luego traerla a nuestras bodegas en la zona industrial de Tenjo, donde opera el Crossbelt Sorter que la recibe, clasifica y envía hasta el cliente final. Lo que quiere es ofrecer la mejor solución logística integral, optimizando y perfeccionado el paso final de su confiable cadena de distribución.	El principal problema que tiene la compañía son los precios ya que aunque ofrecen un servicio superior y un acompañamiento al cliente excelente, los precios no son competitivos en el mercado debido a que la estructura organizacional no es tan grande como en otras empresas nacionales como Coordinadora, Servientrega o Depriza, siendo esta última una empresa perteneciente a Avianca, por lo que cuenta con toda la flota de aviones de la compañía de aviación.	Tiene la opción de rastreo a nivel GPS, logran desarrollar una planta eficiente a fin de no almacenar. Recolección de mercancía en el lugar.	

a. Producto

						ANÁLISIS	
Mi empresa		TCC		Envía			
Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades		
<p>Producto: (Variedad, Calidad, Diseño, Característicos, Empaques, Tamaños, Servicios, Garantías, Devoluciones)</p>		<p>Portafolio de Servicios: Distribución de pequeños y grandes paquetes, valores, documentos. Envíos nacionales, envíos internacionales, domicilios, servicio urbano, fletes contra entrega, reclame en bodega, logística inversa, redistribución de inventario, entregas en almacenes de cadena.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envíos nacionales a 1200 poblaciones y ciudades de Colombia. • Envíos a Venezuela. • Envíos a Ecuador. • Envíos a cualquier ciudad del mundo a través de nuestros aliados. • Envíos Miami - Colombia. • Envíos hacia o desde puertos. • Boomerang y Dardo: manejo de documentos que acompañan la mercancía. 		<p>Envío empresarial Servicio que integra en el domicilio de Clientes Corporativos el manejo especializado de la correspondencia, para satisfacer las necesidades de radicación, alistamiento, administración, transporte, distribución interna y externa de todos los envíos generados y recibidos, también incluye la realización de todo tipo de diligencias. Se diseña una solución específica para cada caso, utilizando la más avanzada tecnología. Se requiere cotización previa. Mensajería Expresa (ME): Servicio especializado para envío de sobres, documentos o paquetes de 1 a 5 kilogramos por unidad de empaque. Para la liquidación del servicio se tomará el kilaje correspondiente al peso real o al peso volumen de la unidad, a razón de 222 kilogramos/metro cúbico (el mayor de los dos). Si el valor escogido es mayor de 5 kilogramos se debe liquidar por MYT ó MVA. Radicación Facturas (RF): Facturas que requieren devolver copia firmada o sellada por el destinatario, con peso inferior a 1 kilogramo. Cada guía permite radicar máximo 10 documentos al mismo destinatario, cobrando los valores de la primera fila por el primer documento y los valores de la segunda fila, por cada documento adicional. Estos envíos no tendrán Costo de Manejo y en caso de pérdida, deterioro o avería, envía responderá hasta por el valor de reposición. Envío mercancía: Servicio ofrecido para unidades que no sean</p>		<p>Es un servicio estandarizado y que por lo tanto no muestra mayores diferencias entre una compañía de otra, y que por lo tanto es determinante la ejecución y cumplimiento los factores diferenciadores y que para envíos pueden llegar a ser su talón de aquiles de no soportar la alianza con Coltanques.</p>	

Deprisa		Bis Logísticos		Coordinadores	
Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
<p>• DEPRISA AEROPUERTO, le ofrece soluciones inmediatas para hacer sus envíos de hasta 80 Kg (por unidad de empaque) en documentos o paquetes, desde cualquier Punto de Venta Deprisa de los aeropuertos, ya que entregamos su envío 150 minutos después de la llegada del vuelo en el que viaja su envío, en el aeropuerto de la ciudad de destino.</p> <p>• DEPRISA SAM, se garantiza la entrega de sus envíos a primera hora. Puede enviar documentos o mercancías de hasta 80 kg (por unidad de empaque) y hacer sus envíos a diferentes ciudades del país o dentro de la misma ciudad. Es la única compañía que le devuelve el valor de su envío si éste no se entrega justo a tiempo, por medio de un bono redimible para su próximo envío, equivalente a la tarifa del envío inicial</p> <p>• DEPRISA 12M Puede enviar documentos o mercancías de hasta 80 kg (por unidad de empaque) y hacer sus envíos a diferentes ciudades del país o dentro de la misma ciudad.</p> <p>Es la única compañía que le devuelve el valor de su envío si éste no se entrega justo a tiempo, por medio de un bono redimible para su próximo envío, equivalente a la tarifa del envío inicial</p> <p>• DEPRISA PLUS entregamos antes de las 6:00 pm en el destino . Si debe hacer envíos hacia: Montería - Bogotá/ Riohacha - Bogotá/ Valledupar - Bogotá, entregue el envío en el Punto de Venta hasta las 5:00 pm</p> <p>Puede hacer sus envíos a diferentes ciudades del país o dentro de</p>	<p>A comparación de su principal competencia, Servientregas ofrece un portafolio más amplio en servicios:</p> <p>I. Envío de documentos II. Envío de mercancías III. Servientrega Box (Casillero Virtual): IV. Logística de alto valor: I. Almacenamiento y logística internacional II. Logística de alto valor a. Tulo de seguridad b. Devolución de loterías c. Mercancías de valores III. Logística de alto impacto (promociones de mercadeo). IV. E- Soluciones V. Documentos a. Sobreporte b. Documento unitario c. Avisos judiciales d. Documentos masivos e. Documentos PQR'S f. Publicaciones VI. Mercancías a. Mercancía premier b. Mercancía industrial c. Cajaporte</p>	<p>La empresa ofrece los siguientes servicios:</p> <p>1. Exportaciones 2.1 Aéreo 2.2 Marítimo 3. Importaciones 4.1 Aéreo 4.2 Marítimo 5. Servicio OTM 6. Distribución urbana y nacional 7. Transporte de mercancías y Carga masiva 8. Vehículos dedicados 9. Almacenamiento 10. Depósito simple 11.2 Garantía de inventarios 12.3 Alistamiento y remanufactura 13.4 Procesos industriales Zona Franca 14.5 Almacenamiento Zona Franca 15. Aduanas 16.1 Agencia de aduanas Bilogistics S.A Nivel 1</p>	<p>Esta empresa no ofrece:</p> <p>1. Casillero Virtual 2. Logística de alto valor: 3. Almacenamiento y logística internacional 4. Logística de alto valor 5. Tulo de seguridad 6. Devolución de loterías 7. Mercancías de valores 8. Logística de alto impacto (promociones de mercadeo). 9. E- Soluciones</p>	<p>Tienen la opción de Correo express/Courier; Envíos urgentes, la empresa se encarga de realizar todos los trámites aduaneros para el ingreso de tu mercancía a Colombia. Exportaciones, casillero Virtual y recogidos.</p>	

ACTIVO DE LA COMPETENCIA					
Deprisa		Blu Logistics		Coordinadora	
Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
El valor mínimo del cargo por manejo pretende que el cliente declare sus mercancías por los valores reales, sin incurrir en costos adicionales. En el caso de productos Premium (Deprisa Hoy, Deprisa 3m o Deprisa 12m), la tasa es del 2.0% sobre el valor. Cuentan con la flota aérea más grande del país, el mayor número de rutas operadas en más de 1200 destinos, y una ágil flota de motos y camiones que llegan a más de 600 destinos en toda Colombia. Además tienen 600 Puntos de Servicio, ubicados estratégicamente. Tienen centros Logísticos de Operación HUBS, ubicados en Bogotá, donde se concentra el 90% de los envíos de todo el país, también tienen centros de operación en Cali, Medellín, Barranquilla, Santa Marta, Pasto, Manizales y Miami, donde encuentra tecnología de punta y herramientas que permiten tener una gestión más eficiente de los procesos como: dispositivos móviles, bandas transportadoras, estibadores	A comparación con la competencia, Servientrega presenta de forma más clara y concisa las tarifas dependiendo de: mercancía premier (hasta 6 KG), mercancía premier (más de 6KG) y múltiples piezas, documento premier (origen Bogotá). Al lado de su competencia Servientrega tiene presencia en todo el país, donde se puede encontrar un punto de atención prácticamente en cada barrio, con Deprisa no es tan fácil encontrar punto de atención y la información que proporciona la página web en cuanto a cobertura, medios de transporte, canales etc.	Blu Logistics pone a disposición de sus clientes una herramienta para cotizar las tarifas: http://www.blulogistics.com/extra-servicios . Blu Logistics tiene una red de 7.300 clientes, entre empresas grandes, medianas y pequeñas, a las que les atiende, de acuerdo a sus necesidades, a lo largo de toda la cadena logística. Además, tiene operación y oficinas en seis países: Colombia, Ecuador, México, China, Estados Unidos y Panamá. En Colombia tiene infraestructura propia en Bogotá, Buenaventura, Cartagena, Medellín, Barranquilla, Cali, Rionegro,	Aunque es una empresa con una trayectoria extensa ya, los precios de la empresa son un poco elevados con respecto a	https://www.coordinadorausa.com/tarifas/ , http://www.coordinadora.com/tarifas-e-informacion-general/	
Deprisa no tiene muchas campañas publicitarias en medios tradicionales, en la radio se han escuchado comerciales donde hablan de los servicios que ofrece y resaltan que si usted necesita algo en tiempo record Deprisa es la empresa que cumple con las exigencias de los clientes, por otro lado su página web es completa y sencilla, de acuerdo a lo que se busca ya sea rastrear su paquete, puntos de ventas cercanos, cotizar envíos, productos y servicios, como realizar su envío paso a paso, información básica de la empresa y atención al cliente, toda esta información se expone de manera limpia y clara donde el cliente con solo un click puede llegar a la información deseada, aun así creemos que deberían exponer una tabla con precios estándares para que el	De acuerdo con la competencia Servientrega tienen una fuerte presencia en campañas publicitarias como en patrocinios, aumentando la fuerza de ventas de esta. Por ejemplo, promocionan partidos de la selección colombiana, la visita del Papa y torneos del golf, entre otra, teniendo un fuerte impacto en la mente del cliente, en que cuando piense que necesita enviar algún documento o mercancía lo primero que piense es en Servientrega, que es una marca amiga y confiable.	Blu Logistics tiene en este momento la capacidad de recoger una mercancía en China o en cualquier parte del mundo, llevarla a puerto, garantizar su transporte marítimo y aéreo, gestionar su nacionalización e ingreso al país y luego traerla a nuestras bodegas en la zona industrial de Tenjo, donde opera el Crossbelt Sorter que la recibe, clasifica y envía hasta el cliente final. Lo que quiere es ofrecer la mejor solución logística integral, optimizando y perfeccionado el	Esta empresa tiene una participación no tan notable en cuanto a la mensajería se refiere. La ausencia el mercado y presencia física de la empresa hace que no sea una compañía lo suficientemente recordada en el mercado colombiano.	Por medio de un tono en sus campañas publicitarias han logrado un reconocimiento de marca, ya que cuando llegan sus camiones a recoger los envíos las personas ya conocen que se trata de coordinadora.	Han dejado de invertir en campañas publicitarias lo que muestra que han perdido posicionamiento en el mercado.
Deprisa se enfoca en resaltar que es la unidad de negocios de Avianca, comprometida con la solución eficiente de las necesidades logísticas del mundo de hoy. Trabajan para enviar y recibir los documentos, paquetes y mercancías con los mejores tiempos de entrega del mercado. Además que cuentan con la flota aérea más grande del país, el mayor número de rutas operadas en	Con respecto a la competencia no se considera que tenga una estrategia detectable que le permita ganar un porcentaje mayor en participación en el mercado, ya que todas las empresas de mensajería deben concentrar sus esfuerzos en seguridad, confiabilidad, rapidez, facilidad de pago, rastreo de envíos, cubrimiento etc. factores que ya tienen cubiertos las	La estrategia de Blu Logistics es básicamente internacional, ocupa en sus esfuerzos la operación logística a nivel internacional y a nivel Asia tiene muy grandes esfuerzos, siendo esto uno de las mayores fuentes de ingreso de la	La empresa tiene que fortalecer su estrategia nacional para poder competir directamente con Servientrega, Envía, Deprisa y TCC.	Expansión de productos y servicios para ser una empresa que ofrece soluciones a sus clientes en todo lo que necesitan.	