

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALIZACION EN: FINANZAS**

“MODELO DE NEGOCIO ENFOCADO A EMPRESAS START UP QUE  
PRESTAN SERVICIO DE LOGISTICA DE TRANSPORTE DE MERCADERIAS EN  
EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.”

**PRESENTADO POR:**

JORGE MIRANDA, RENÉ ALEXANDER	L10802
SORIANO GARCÍA, MAURICIO ALBERTO	L10802
PÉREZ CHICAS, IRVING LEVI	L10802

**MARZO 2022**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**AUTORIDADES CENTRALES**

Rector : Msc. Roger Armando Arias Alvarado  
Vicerrector Académico : PhD. Raúl Ernesto Azcunaga López  
Secretario General : Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD**

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez  
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo  
Coordinador General de Seminario de Graduación : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez  
Coordinador de Seminario de proceso de  
Graduación de Administración de Empresas : Lic. Rafael Arístides Campos

Docente Director : Msc. Carlos Edwin Avalos Romero  
Jurado Examinador : Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez  
: Msc. Morena Guadalupe Hernandez de Colorado  
: Msc. Carlos Edwin Avalos Romero

## **AGRADECIMIENTOS.**

Agradezco a Dios Todopoderoso por haberme permitido llegar hasta esta fase de mi vida, por su fidelidad, amor y cuidado hacia mí, por demostrarme su presencia y respaldo en todo tiempo, por la sabiduría y fortaleza que siempre me brindó para mantenerme firme y principalmente al momento de enfrentarme a todas las actividades que realice durante mi formación académica y vida personal, mi fe ha sido siempre firme en Él.

A mis padres por otorgarme la oportunidad de realizar mis estudios universitarios en la Universidad de El Salvador, por demostrarme su apoyo y confiar en mí en todo momento cada día y animarme a continuar los estudios universitarios, desde el inicio hasta el último día, que creyeron en mí en los buenos y no tan buenos momentos. A mis hermanos que de una u otra forma me brindaron su apoyo en los momentos en que los necesité.

A todas las personas y amistades que hicieron posible que lograra este triunfo, y por aprender las cosas buenas de ellos. A los Licenciados/as que me enseñaron tanto en mi formación académica, quienes me asesoraron siendo objetivos y que son un ejemplo para la profesión siendo estrictos y muy buenos educadores.

A mis compañeras/os de estudio que conocí en cada una de las materias, que me ayudaron a crecer positivamente en mi persona, también porque trabajamos arduamente para lograr objetivos en común en el cual compartimos momentos de grandes satisfacciones aun en los momentos de dificultades, y siempre nos motivamos mutuamente para lograr llegar a la meta final.

**Irving Pérez**

A Dios todopoderoso, porque él me permitió llegar hasta donde estoy como persona y como profesional, es quien me ha acompañado en momentos difíciles y de alegría, ya que me permite vivir el día a día. Señor gracias por llenarme de fortalezas, gracias por todas las personas que has puesto en mi vida, por los retos y desafíos que me has ayudado a superar todos estos años en la carrera.

A mis abuelos, quienes, con mucho esfuerzo, consejos y mucha sabiduría me han apoyado a lo largo de mi vida, a lo largo de la carrera y me han brindado su apoyo incondicional en todo momento, con muchos sacrificios, sin embargo, me ayudaron a cumplir uno de mis sueños el cual es ser un profesional. Gracias abuelos por creer en mí y por todo su amor, dedicación, comprensión y paciencia.

A mi esposa, quien fue la primera que creyó en mí para ser un profesional, quien ha sido el impulso durante toda la carrera y un gran apoyo para la culminación de la misma, por su amor, apoyo, confianza y tiempo. Hoy ella y yo hemos alcanzado un triunfo más, ya que somos un equipo y festejamos las victorias y aprendemos de las derrotas, sin embargo, siempre has estado a mi lado, tu ayuda ha sido un pilar esencial para poder lograr muchas cosas en mi vida.

A mi familia quienes con me han enseñado humildad y que, con sacrificio y esfuerzo, todo es posible, que se debe valorar todo lo que se pueda tener en esta vida, tener principios y valores, que debo de aplicar todos los días y con todas las personas. Gracias por creer en mí y motivarme a seguir cuando todo se veía cuesta arriba y ahora que estoy a punto de culminar la carrera quiero festejar con ellos este gran logro.

**René Miranda**

A DIOS todo poderoso que me permite la vida y salud y que me ha acompañado en momentos difíciles, él siempre ha estado con su infinito amor y misericordia para ser respaldo y apoyo, dándome las fuerzas para no desmayar, la capacidad y herramientas necesarias para lograr mi objetivo de ser un profesional.

A mis padres mil gracias por el apoyo incondicional que me han brindado en todo momento, por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi carrera, ya que a través de este camino han habido situaciones difíciles que hemos vivido juntos, por todo su amor, dedicación y por creer siempre en mí, por sus oraciones, consejos, su comprensión, paciencia y por estar a mi lado siempre.

A mi familia que es parte fundamental ya que han creído en mí siempre, que han estado ahí apoyándome cuando más los necesitaba, para darme su apoyo de todas las maneras posibles, por sus oraciones y buenos deseos, que me han enseñado valorar todo lo que tengo, fomentando en mí un deseo de superación y triunfo, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A todas aquellas personas que, en su momento, me brindaron comprensión, cariño, seguridad y sobre todo me motivaron e inspiraron a continuar y ver finalizado uno de los muchos sueños que me he propuesto en la vida.

Al docente asesor de este trabajo, Licenciado Carlos Edwin Avalos por dedicarnos parte de su valioso tiempo, por transmitir sus conocimientos y brindarnos sus consejos, por guiarnos en la finalización de nuestra carrera.

**Mauricio Soriano**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>IV</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO</b>	<b>1</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1.1 Antecedentes del problema	1
1.1.2 Caracterización del problema	1
1.1.3 Planteamiento del problema.	2
1.1.4 Delimitación de la Investigación.	3
1.1.4.1 Delimitación teórica.	3
1.1.4.2 Delimitación temporal.	3
1.1.4.3 Delimitación espacial o geográfica.	3
1.1.5 Justificación de la Investigación.	3
1.1.5.1 Novedoso	3
1.1.5.2 Utilidad Social	4
1.1.5.3 Factible o Viable	5
1.1.6 Objetivos de la Investigación.	5
1.1.6.1 Objetivo general.	5
1.1.6.2 Objetivos específicos.	6
1.2 Marco Teórico, Conceptual, Técnico y Legal	6
1.2.1 Antecedentes de logística de transporte de mercaderías	6
1.2.2 Antecedentes de Start Up	8
1.2.3 Conceptos	10
1.2.4 Generalidades	11
1.2.5 Base Técnica	16
1.2.6 Base Legal	17

**CAPITULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 18**

**2 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN 18**

2.1	Unidad de análisis, población y muestra.	18
2.1.1	Unidades de análisis	18
2.1.2	Población	18
2.1.3	Muestra	19
2.2	Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación	19
2.2.1	Técnicas	19
2.2.2	Instrumentos	20
2.2.3	Procesamiento de la información	20
2.3.	Análisis e interpretación de los datos procesados	21
2.3.1	Información proporcionada por los sujetos objeto de estudio	21
2.3.2	Información obtenida a través del cuestionario	22
2.4	Variables e indicadores	33
2.4.1	Determinación de variables	33
2.4.2	Operacionalización de Variables	34

**CAPITULO III: MODELO DE NEGOCIO DE LOGISTICA DE TRANSPORTE DE MERCADERIAS A TRAVEZ DE UNA START UP. 35**

**3 MODELO DE NEGOCIO DE LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE MERCADERÍAS A TRAVÉS DE UNA START UP BAJO METODOLOGÍA CANVAS 35**

3.1	Características de la APP	35
3.2	Segmento de mercado	36
3.3	Propuesta de valor	37
3.4	Canales	38
3.5	Relaciones con clientes:	39
3.6	Fuentes de ingresos de la empresa:	42
3.7	Recursos claves de la empresa:	43
3.8	Actividades claves:	45

3.9 Asociaciones Clave	46
3.10 Estructura de Costos.	48
3.11 Evaluación de Proyecto de Modelo de Negocio	49
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO</b>	<b>56</b>
ANEXO N° 1	57
ANEXO N° 2	58
ANEXO N° 3:	58
ANEXO N° 4:	59
ANEXO N° 5:	63



## **RESUMEN EJECUTIVO**

En los últimos años el servicio de logística de transporte de mercaderías en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador, ha sido un factor fundamental para aquellas empresas que se ven en la necesidad de contratar dicho servicio para trasladar sus mercancías, sin embargo, este ha venido teniendo una serie de dificultades para que el servicio sea prestado de manera adecuada, dificultades como, manejo inadecuado de los bienes, robo, mercancías no son sean entregadas en fecha y tiempo establecido, en muchas ocasiones dichos inconvenientes genera deficiencia en sus operaciones lo cual les afecta sus resultados con mayores costo y gastos y por consiguiente bajos ingresos.

El presente trabajo se desarrolla en una Start Up de Logística de Transporte que presta servicios de transporte de mercadería para abastecer a Ferreterías, Almacenes, Farmacias y Supermercados, por medio de una aplicación móvil se inicia el proceso de solicitud del servicio.

El problema radica en lo que representa en costo y el desabastecimiento de las bodegas de los clientes, por los servicios recibidos de las empresas de logística de transporte tradicionales, en donde lo importante es el cumplimiento del tiempo y la entrega de mercadería en perfectas condiciones.

Este documento tiene como objetivo primordial el diseño de un modelo de negocio enfocado a empresas Start Up de logística de transporte de mercaderías el municipio de San Salvador departamento de San Salvador, para que a través del nuevo modelo de negocio las empresas como: ferreterías, almacenes, farmacias y supermercados

que demandan dicho servicio puedan acceder a una aplicación móvil que les permita contratar el servicio de logística de transporte de mercaderías de una forma fácil y segura que les garantice que las mercancías transportadas no corren riesgo alguno así como que esta nueva modalidad será beneficioso para la operación del negocio, con una mayor eficiencia y a la vez les permita reducir costos.

La metodología de la investigación utilizada es bajo el método hipotético-deductivo, las unidades de análisis son las empresas que prestan servicios de logística y transporte de forma convencional en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador; la técnica utilizada es la encuesta y la observación; el instrumento para recolección de datos es el cuestionario.

Los resultados obtenidos muestran que el sector que más demanda el servicio de logística y transporte es el sector industrial, para la salvaguarda de la mercancía se contratan a empresas de seguros, todos utilizan dispositivos GPS, la vía de comunicación que más se utiliza es la llamada telefónica, la principal dificultad para la prestación de servicio es la delincuencia, dentro de los servicios de logística el servicio de transporte representa mayores ingresos y lo que representa mayores costos es el almacenamiento, la mayoría ha presentado incumplimiento en las fechas de entrega, lo que tiene como consecuencia de incumplimiento contractual lo que se traduce a reembolso proporcional.

Las principales conclusiones que se mencionan son las siguientes:

El servicio de logística de transporte de mercadería tradicional en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador presenta una serie de dificultades, como lo

es una eficiencia baja del servicio recibido, manejo inadecuado de las mercancías transportadas y aumento de costos para el usuario que contrata dicho servicio.

Las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), resultan un recurso muy importante para diseñar nuevos modelos de negocios que faciliten el realizar actividades comerciales entre proveedores y clientes.

Tomando en cuenta las conclusiones antes mencionadas se recomienda diseñar un modelo de negocio de logística de transporte a través de una Start up, que sea capaz de solucionar los problemas mencionados y que, a la vez, este a la medida para aquellos usuarios que demanda el servicio de logística de transporte de mercadería, de modo que se aprovechen al máximo los recursos tecnológicos.

## **INTRODUCCION**

La creciente actividad comercial en El Salvador ha impulsado la demanda de servicios de logística de transporte de mercaderías, el traslado de mercaderías es una de las actividades económicas de gran importancia para las empresas, ya que permite movilizar las mercancías hasta los lugares donde se requieren. Es el servicio fundamental que enlaza y relaciona a la organización con sus proveedores y con sus clientes, por lo tanto, la logística y en la cadena de abastecimiento se vuelve una actividad esencial.

La gestión logística básicamente es integrar la planificación, organización y control de todos los elementos relacionados con los departamentos productivos, de distribución y abastecimiento de una entidad o negocio. Una correcta gestión logística aporta a las organizaciones los beneficios como, la reducción de costos, capacidad de acceder a mercados geográficamente más grandes, mejora de la satisfacción de los clientes y la mejora en la competitividad de la empresa. En años anteriores el servicio de logística de transporte de mercadería se ha visto en una serie de dificultades asociadas al traslado de mercadería, razón por la cual se ven afectadas las operaciones de las empresas, afectando negativamente la actividad comercial como tal, de modo que las empresas que demandan dicho servicio se ven en la necesidad de buscar mejores alternativas que les permita de alguna manera solventar las problemáticas que les afectan. Ante la situación mencionada, esto abre una oportunidad de negocio, en dicho rubro, a través de un servicio de logística de transporte de mercadería por medio de una Start Up.

Las empresas Start Ups son entidades cuyo fin es la comercializan de bienes o la prestación servicios a través del uso intensivo de “las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), con un modelo de negocio escalable, que le permita crecer de

forma rápida y sostenida por un periodo de tiempo indefinido, donde el emprendedor de la Start Up busca que sus productos y servicios sean de gran innovación, altamente deseados y a la vez requerido por los clientes, esto debido al uso simplificado que ofrece de una aplicación móvil para realizar las operaciones.

Es por ello que esta investigación se desarrolló sobre una propuesta de un modelo de negocio aplicable a empresas Start Ups que a través del uso de “las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), que busca posicionarse en un mercado altamente competitivo y lograr mantenerse a flote y en constante crecimiento para mantener su categoría de Start Up.

Para ofrecer mejores alternativas al servicio de logística de transporte de mercaderías, surge la “propuesta de un modelo de negocio enfocado a empresas Start Up de logística de transporte de mercaderías en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador”, el fin de dicho modelo es representar una herramienta útil e innovadora, que permita prestar un servicio a la medida, sin dificultad alguna, reduciendo costos, garantizando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

En los últimos años la creciente actividad comercial de las empresas en El Salvador ha llevado a que estas recurran a contratar servicios de logística de transporte de mercadería, esto ya sea porque no cuentan con su propio transporte o por cuestiones de conveniencias, dicho servicio es clave en cuanto a un mayor rendimiento y mejores resultados de sus operaciones.

En ocasiones el servicio de logística de transporte de mercaderías tradicional presenta ciertos inconvenientes a las empresas que lo demandan, lo que genera una deficiencia en sus operaciones y un mayor costo de operación.

Ante una mejora en la actividad comercial de la empresa, estas buscan mejores alternativas para el traslado de sus mercancías, como una mayor seguridad, eficiencia, logística y reducción de costos, esto permite crear un modelo de negocio enfocado a empresas Start Up que prestan servicios de logística de transporte de mercaderías, que se acople a las necesidades exigidas por aquellos usuarios que demandan dichos servicios.

### **1.1.2 Caracterización del problema**

El servicio de logística de transporte de mercaderías actualmente presenta una serie de dificultades a los usuarios que demandan dicho servicio, de modo que esto les afecta su operación de negocio, productividad, aumento de costos y bajo ingresos, así

como desabastecimiento en bodegas que no permita dar cumplimiento de abastecimiento a los principales clientes.

Entre las principales problemáticas identificadas en el servicio de transporte de mercadería y logísticas, se encuentran las siguientes:

- Las mercancías no se entregan en la fecha y tiempo establecido.
- Extravió o hurto de mercancías.
- Se manejen datos erróneos de la mercancía transportada
- Manejo inadecuado de mercancías
- No se puede realizar cotizaciones del costo por el servicio de transporte
- Retraso de entregas a tiempo por falta de trámites que son necesarios
- No existe posibilidad de monitorear en tiempo real las mercancías transportadas a través de GPS

### **1.1.3 Planteamiento del problema.**

Partiendo de lo antes mencionado en los antecedentes y la caracterización del problema, se plantea la siguiente interrogante como la problemática.

¿De qué manera podría afectar, la no existencia de un modelo de negocio a las empresas que prestan servicios de logística de transporte de mercaderías del municipio de San Salvador, departamento de San Salvador?

#### **1.1.4 Delimitación de la Investigación.**

##### **1.1.4.1 Delimitación teórica.**

La investigación será realizada bajo la perspectiva de un enfoque innovador, por medio de una propuesta de un modelo de negocio para empresas Start Up, dedicadas a la prestación de servicios de logística de transporte de mercaderías, y se sustentará en aspectos administrativos, tecnológicos y en regulaciones para este tipo de empresas en El Salvador.

##### **1.1.4.2 Delimitación temporal.**

El estudio se realizó en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, ya que para dicho periodo el servicio de logística de transporte de mercadería ha experimentado mayores dificultades asociadas en cuanto a eficiencia del servicio, seguridad y resguardo de las mercancías transportadas, afectando la operación del negocio de las empresas que contratan el servicio.

##### **1.1.4.3 Delimitación espacial o geográfica.**

Esta investigación se limitará a las empresas que se dedican a prestar el servicio de logística de transporte de mercadería radicadas en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador.

#### **1.1.5 Justificación de la Investigación.**

##### **1.1.5.1 Novedoso**

En los últimos años el servicio de logística de transporte de mercadería ha tenido una serie de dificultades asociadas al traslado, resguardo y manejo adecuado de los bienes,



a lo cual las entidades que demandan este servicio buscan solventar dichos problemas, ante la situación mencionada esto abre una oportunidad de negocio, permitiendo incursionar en dicho mercado, a través de un servicio de logística de transporte de mercadería utilizando medios tecnológicos.

La propuesta de un modelo de negocio enfocado a empresas Start Up de logística de transporte de mercaderías en el municipio de San Salvador, resulta necesario para el inicio de una ventana empresarial, dicho modelo representa una herramienta útil e innovadora para aquellas empresas que se ven en la necesidad de adquirir servicios de logística de transporte de mercaderías para que mejoren sus operaciones, de modo que no exista dificultad alguna que impida el correcto traslado de las mercaderías, así como que exista una mayor seguridad y resguardo de estos. Donde la empresa o persona que utilice dicho servicio tenga el acceso a través de una aplicación móvil instalada en dispositivos como Smartphones, tablets o computadoras, para lo cual será necesario manejar una cuenta con contraseña con la información necesaria de cada usuario, una vez identificado se podrá tener acceso dicha app, permitiéndole al usuario que recibe el servicio conocer y cotizar costos de mercancías, elegir la mejor opción de transporte que se adapte a sus necesidades, monitorear en tiempo real el traslado de los bienes, interactuar mediante mensajes o llamadas con el encargado de transporte o conductor del vehículo.

#### **1.1.5.2 Utilidad Social**

Dicha investigación pretende ser útil para aquellas empresas que se ven en la necesidad de utilizar servicios de logística de transporte de mercaderías, que buscan innovar en sus operaciones de negocio, así como para las que prestan el servicio,

respondiendo a las inquietudes de factibilidad de un nuevo negocio que utiliza la tecnología para ofrecer un servicio de logística de transporte de mercadería en San Salvador, que permita y contribuya a satisfacer necesidades demandadas.

### **1.1.5.3 Factible o Viable**

La realización de una propuesta de un modelo de negocio innovador será de gran ayuda, y en primer lugar se encuentra la empresa. La formulación del modelo de negocios ayudará para conocer la aceptación y expansión de un nuevo negocio en una ciudad comercial como lo es San Salvador, en segundo lugar se encuentran los clientes ya que por medio del modelo de negocio se descubrirá que tan factible será el establecer el servicio de logística y transporte de mercadería por medio una aplicación móvil, según las preferencias de los usuarios que demandan como tal el servicio, conocer si se satisfacen las necesidades de los usuarios ofreciendo un servicio innovador que le permita transportar su mercadería de una manera fácil y con una mayor seguridad, como tercer lugar beneficiará a la economía local así como a personas externas a la empresa por medio de la generación de empleos.

### **1.1.6 Objetivos de la Investigación.**

#### **1.1.6.1 Objetivo general.**

Diseñar un modelo de negocio orientado a las empresas Start Ups dedicadas a la logística de transporte de mercaderías en el municipio de San Salvador empleando “las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), como eje fundamental de operación.

### **1.1.6.2 Objetivos específicos.**

- ✓ Desarrollar el análisis técnico y operativo de las empresas dedicadas al transporte de mercaderías y enfocarlo a las Start Up empleando “las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), para su aplicación.
- ✓ Analizar el entorno económico y financiero de las empresas dedicadas al transporte de mercaderías y enfocarlo a las Start Up empleando “las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), para su aplicación.
- ✓ Construir la propuesta de modelo de negocio aplicable a las Start Up dedicadas a la logística del transporte de mercaderías.

## **1.2 Marco Teórico, Conceptual, Técnico y Legal**

### **1.2.1 Antecedentes de logística de transporte de mercaderías**

Con el proceso de urbanización a finales del segundo milenio AC, se empiezan a almacenar mercancías artesanales en locales preparados a tal efecto. La extensión del comercio se realiza más adelante a través de las calzadas romanas, puertos comerciales que requerían de centros logísticos en poblaciones estratégicas o en los muelles.

Con el surgimiento y el crecimiento de la economía capitalista, el transporte de mercancías se extiende y las empresas industrializadas se ven en la necesidad de utilizar el almacenamiento para los insumos que formaran parte de las manufacturas. Con el ferrocarril, los puntos logísticos se sitúan cerca de las estaciones para poder realizar el

transporte con rapidez. Aún entonces, las empresas solían asumir las funciones logísticas. A partir de este momento, ya se puede hablar de un transporte mundial.

A principios del siglo XX, las empresas de logística aparecen como compañías especializadas en ofrecer servicios de gestión, almacenamiento, paletizado, empaquetado, transporte y entrega de las mercancías. El perfeccionamiento de los sistemas de refrigeración, la extensión del transporte por carretera, marítimo, ferroviario y avión han aumentado exponencialmente las posibilidades del transporte internacional de mercancías.

La utilización de los distintos tipos de transporte dependerá de tres variables fundamentales:

- La distancia entre el origen y el destino.
- La oferta.
- El destino final del transporte.

En el primer caso, la distancia entre el origen y el destino es clave porque define el nivel de servicio deseado y la elección de la forma de transporte por parte del cliente.

En segundo lugar, toma sentido la oferta de transporte, que en función del país presenta cambios en las redes de transporte. Por ejemplo, en el transporte terrestre encuentra una tendencia bastante generalizada a la utilización del camión frente a otros medios de transporte.

En la tercera variable, se incluye el destino final del producto, donde el país o ciudad demandante es fundamental para definir el transporte a utilizar. Por ejemplo, si la infraestructura portuaria de un país está más desarrollada y todos los destinos navieros

convergen ahí, sin duda el transporte marítimo tendrá una relevancia importante frente al resto. De igual forma, si se realizan despachos entre países de Europa, el transporte ferroviario y por carretera se transformarán en primarios, pues la mayoría de esos orígenes y destinos tienen como principal troncal este tipo de transporte.

No obstante, para llegar al cliente final, el transporte más flexible es el camión, ya que puede llegar a todos los puntos del mapa terrestre, a diferencia de barcos, trenes o aviones. Por otra parte, aunque en los últimos tiempos se han realizado algunos experimentos de distribución utilizando drones, todavía están infinitamente lejos de la flexibilidad que tienen los camiones para llegar al cliente final, básicamente por el peso y volumen de carga.

Cualquier tipo de transporte cobrará mayor o menor relevancia dependiendo del nivel de servicio que se le quiere dar a los clientes. De hecho, hoy en día el único elemento diferenciador real en los mercados es el servicio, y el transporte es una pieza vital en ese logro. Sin esto, la pérdida del cliente es un hecho seguro.

### **1.2.2 Antecedentes de Start Up**

Respecto a el origen del término “Start Up” no hay una fecha o periodo de tiempo específico, sin embargo, hay que remontarnos en la década de los años 50, en lo que en la actualidad se conoce como “Silicón Valley” una zona al sur de San Francisco California, cuando el físico Willian Shockley dejó su trabajo en “Laboratorios Bell” y junto con ocho jóvenes ingenieros fundaron su propia compañía “Fairchild Semiconductors”.

Con ayuda de financiación decidieron crear un nuevo proyecto, el cual consistía en la fabricación del primer lote de **transistores**, el cual era un dispositivo que consistía en recibir ondas de radiotelegrafía o radiotelefonía y las transforma en sonidos o señales, el cual fue adquirido por la empresa IBM, posterior a eso crearon el primer circuito integrado comercial o microchip, el cual tiene como funciones principales la de amplificador, temporizador, contador, memoria del ordenador, microcontrolador o microprocesador

En la década de los años sesenta Fairchild dominó el mercado, pero algunos de sus fundadores la abandonaron para crear sus propios proyectos en solitario. Dos de ellos, Robert Noyce y Gordon Moore, fundaron la compañía Intel.

Posteriormente la compañía Fairchild abrió el camino de la imagen digital, de modo que fue parte fundamental en la creación y desarrollo del mundo tecnológico de Silicon Valley lugar sede de muchas compañías emergentes globales y de tecnologías tales como Facebook, Google y Apple.

Esta nueva modalidad de empresa como lo son las Start Up, que puede estar basada en prácticamente cualquier sector, tiene en común su estrecha relación con el ámbito tecnológico ya que se vale directamente el mundo de Internet y “las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s).

Usando como base el informe de (Jordá, 2011), se pueden extraer las siguientes definiciones:

- Empresa centrada en investigación y desarrollo o que enfatiza la explotación de un nuevo conocimiento técnico. Siendo frecuentemente fundada por ingenieros y

científicos y, que, por lo general, incluye un elevado porcentaje de personal profesional técnicamente capacitado.

- Negocios propios independientes orientados a la explotación de un invento o innovación tecnológica, asumiendo riesgos tecnológicos considerables”.
- Organizaciones productoras de bienes y servicios, comprometidas con el diseño, desarrollo y producción de nuevos productos y/o servicios de fabricación innovadores, a través de la aplicación sistemática de conocimientos técnicos y científicos.

Las Start Up son una categoría específica de empresas, que operan en sectores de alta tecnología y que muestran un comportamiento abiertamente proclive a la innovación. (López, 2019)

### 1.2.3 Conceptos

**Logística de transporte:** es una disciplina la cual consiste en el movimiento de la carga en todos sus aspectos como lo son: aéreo, marítimo, terrestre, mediante los cuales se trasladan insumos, materias primas y productos terminados de un lugar de origen a su destino final.

**Start Ups:** son aquellas empresas que se encuentran en edad temprana o nueva creación y presentan grandes posibilidades de crecimiento en el corto plazo. A diferencia de una Pyme, una Start Ups se caracteriza por ser un negocio escalable y crecer de una forma mucho más rápida y eficiente.

**Emprendimiento:** Es aquella actitud que adopta o posee una persona que le permite emprender nuevos retos y nuevos proyectos; así mismo a la vez le permite avanzar más allá de donde ya ha llegado. Es así que se encuentra insatisfecha con lo que tiene y ha logrado, como consecuencia de esto quieren alcanzar mayores logros.

**Plan de Negocio:** Es un documento en el que se plantea un nuevo proyecto comercial a emprender. A través del contenido del plan de negocio, se pretende evaluar las características de este proyecto para su posterior presentación. Estudia el entorno de la empresa, analizando y evaluando los posibles resultados si se logran los objetivos marcados en el proyecto.

**Negocio escalable:** es aquel capaz de incrementar su producción y ventas sin necesidad de aumentar sus costo y gastos de operación. Por lo que su margen de rentabilidad crece de forma exponencial. Tal es el caso de las Start Ups, no necesariamente por ser empresas pequeñas o emergentes se limitan a pocas ganancias, sino todo lo contrario, estas son capaces de generar beneficios muy altos.

#### **1.2.4 Generalidades**

La logística de transporte siempre ha sido un factor crucial para el funcionamiento de los negocios que transportan mercancías, sin embargo, a veces se presentan diferentes situaciones que impiden que dicho servicio sea llevado a cabo de manera adecuada, la logística de transporte y distribución ha ganado mucha más fuerza y se ha convertido en un elemento diferenciador entre las empresas que intentan, a toda costa, satisfacer al máximo a sus clientes. A estas alturas ya no se trata solo de trasladar los productos de un



lugar a otro, en la actualidad se ha convertido en un proceso estratégico que busca reducir los costos logísticos para la empresa y aumentar la satisfacción para los compradores.

### **Importancia de la logística de transporte**

La importancia está en que es un proceso que define la eficiencia de una empresa, es decir, que el transporte logístico es el que asegura que la mercancía llegue al consumidor, así como a los distribuidores de productos en el lugar y momentos correctos.

Así mismo la logística de transporte es importante para la fidelización de los clientes, ya que el tiempo de entrega del producto lo valoriza el cliente, en esta situación, un cliente que reciba el producto tarde no se sentirá satisfecho, por lo cual no se podría sostener una cantidad de consumidores recurrentes y posiblemente nuevos que les satisfaga y se queden fijos en la cartera de clientes.

Gran parte del éxito de una empresa recae en el transporte logístico, debido a que hace que la mercancía recorra todas las etapas de la cadena de suministro, incluso hasta la etapa de entregas a última milla.

La última milla o el último kilómetro es una gestión de transporte de paquetería centrado en el trayecto final que ha de realizarse para entregar un producto, que, en la mayoría de los casos, se agrupa con otras entregas cercanas para maximizar la eficiencia de la distribución en cada zona, sector o comuna.

### **En líneas generales, las funciones de la logística de transporte en una empresa son:**

- Movilizar la mercancía a lo largo de la cadena de suministro.
- Hacer llegar el producto hasta el cliente final.

- Proteger el estado de la mercancía durante su traslado.
- Cumplir con los tiempos de entrega.
- Promover la satisfacción y confianza del consumidor a través de un servicio de transporte logístico óptimo.

### **Optimización de la logística de transporte terrestre**

Se puede optimizar a través de la correcta planificación de rutas, de monitorizar en tiempo real a las unidades de transporte, de mantener una comunicación directa con los transportistas y los clientes, entre otras tareas. Todo ello, en conjunto, le permite a la empresa ahorrar en costos de transporte, reducir entregas fallidas, maximizar la productividad e impulsar la rentabilidad.

### **Modelo de Negocios**

Un modelo de negocio es una herramienta previa al plan de negocio que permite definir con claridad qué se ofrecerá al mercado, cómo se hará, con quién se venderá, cómo se venderá y de qué forma se generaran los ingresos.

El concepto de modelo de negocio se suele definir como “la forma que tiene una empresa de ganar dinero y los flujos de ingresos”. Sin embargo, es más que eso, ya que toma en cuenta quienes son los clientes, cómo llegar a ellos y qué se tiene para entregarles una propuesta de valor, qué es lo que hace único el producto o servicio y la estructura de los costos.

Los modelos que funcionan son aquellos que son capaces de crear valor para el cliente, que tienen una propuesta de valor clara, que son capaces de llegar al cliente, de diferenciarse, de establecer fuertes lazos con el cliente, de fidelizar y que son capaces de producirlos también de una manera especial.

**Plan de negocios:** Es un documento que determina de forma escrita, un negocio que se pretende iniciar o ya esté iniciado, apoyándose de documentos adicionales como el estudio de mercado, técnico, financiero y de organización. De éstos se toman en cuenta temas como los canales de comercialización, precio, la distribución, el modelo de negocio, la ingeniería, la localización, el organigrama de la organización, la estructura de capital, la evaluación financiera, las fuentes de financiamiento, los métodos y selección de personal necesario, la filosofía de la empresa, aspectos legales y plan de salida. El plan de negocio se debe estar actualizando constantemente para reflejar cambios por situaciones no previstas anteriormente, debe justificar las expectativas de éxito de la empresa para conseguir financiación y socios capitalistas.

El plan de negocio es un documento estratégico que consta de dos funciones fundamentales:

- Determinar la viabilidad económica y financiera del proyecto empresarial.
- La imagen de la empresa ante terceras personas.

Un plan de negocios puede ser aplicado de la siguiente manera:

- Como una herramienta para el equipo de promotores, que permite detecta errores y planificar la puesta en marcha del negocio antes de invertir.

- Facilita la obtención de financiación bancaria, ya que contiene la previsión de estados financieros y económicos del negocio e informa adecuadamente sobre su viabilidad y solvencia.
- Se facilita la negociación con los proveedores.
- Captación de nuevos socios o colaboradores.

### **Las Start Ups se caracterizan por:**

- **Ser compañías jóvenes:** que tienen dos opciones: evolucionar y convertirse en pequeñas y medianas empresas o cerrar las puertas.
- **Escalables:** la capacidad para crecer y generar ingresos de una forma mucho más rápida que su estructura de costes, ya que la cantidad de recursos que utiliza para operar es menos en comparación con las empresas tradicionales, por tal razón se vuelve en un negocio altamente rentable.
- **Tecnológicas:** Se caracterizan por ser negocios con ideas muy innovadoras y con gran disposición para innovar y satisfacer las necesidades del mercado., ya que los emprendedores de Start Ups se apoyan en las tecnologías través de aplicativos móviles de fácil utilización, para crecer y llegar a sus clientes.
- **Costos bajos:** los costos que utilizan las Start Ups son bastante bajos en comparación a las ganancias que obtienen. La principal premisa de las Start Ups es mantener los costes bajos para obtener beneficios de una forma mucho más rápida.
- **Soluciones creativas y prácticas:** Las Start Ups buscan solucionar problemas y ofrecer servicios innovadores en el mercado. Estos problemas podrían ir desde la

complejidad que enfrentan las personas al momento de contratar algún servicio o adquirir bienes, así como costos y tramites, es así que por medio las Start Ups se podría contratar servicios o adquirir bienes de una manera mucho más práctica y sencilla, tanto que el cliente quede satisfecho.

### **Importancia de las Start Ups**

Cada Start Up busca simplificar procesos y trabajos complicados, esto con el objetivo de que el mercado tenga una experiencia de uso simplificada y fácil. Generalmente son negocios que quieren innovar, desarrollar tecnologías y diseñar procesos web o a través de aplicativos. (BLOG DE SHOPIFY, 2014)

#### **1.2.5 Base Técnica**

La base técnica a utilizar es COBIT 5 (Objetivos de Control para las Tecnologías de la Información y Relacionadas), ya que es el marco de trabajo que permite comprender el gobierno y la gestión de las tecnologías de información de una organización, así como evaluar el estado de las Tecnologías de Información (TI) en la empresa. El cual consta de cinco principios (CONEXIÓN ESAN, 2016)

**Satisfacción de las necesidades de los accionistas:** se alinean las necesidades de los accionistas con los objetivos empresariales específicos, objetivos de Tecnologías de Información (TI) y objetivos habilitadores. Se optimiza el uso de recursos cuando se obtienen beneficios con un nivel aceptable de riesgo.

**Considerar la empresa de punta a punta:** el gobierno de Tecnología de información (TI) y la gestión de Tecnología de información (TI) son asumidos desde una perspectiva global, de tal modo que se cubren todas las necesidades corporativas de Tecnología de información (TI). Esto se aplica desde una perspectiva "de punta a punta"

**Aplicar un único modelo de referencia integrado:** COBIT 5 integra los mejores marcos de Information Systems Audit and Control Association (ISACA), que relaciona los procesos de COBIT con los de la gerencia requeridos para conseguir un buen valor de las inversiones en de Tecnología de información (TI).

**Posibilitar un enfoque holístico:** los habilitadores de COBIT 5 están identificados en siete categorías que abarcan la empresa de punta a punta. Individual y colectivamente, estos factores influyen para que el gobierno de Tecnología de información (TI) y la gestión de Tecnología de información (TI) operen en función de las necesidades del negocio.

**Separar el gobierno de la gestión:** El gobierno busca asegurar el logro de los objetivos empresariales y también evalúa las necesidades de los accionistas, así como las condiciones y las opciones existentes. (CONEXIÓN ESAN, 2016)

### **1.2.6 Base Legal**

- **Código de comercio:**
- **Ley del Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios**
- **Ley del Impuesto sobre la Renta**
- **Código tributario**

- **Ley de transporte terrestre, Transito y Seguridad Vial**
- **Reglamento de Transporte de Carga Terrestre**
- **Ley de Simplificación Aduanera**

## **CAPITULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **2 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para llevar a cabo la investigación se utilizará el método hipotético-deductivo, debido a que se detallaran todos aquellos aspectos importantes para diseñar un modelo de negocio eficiente y adecuado para el funcionamiento de una empresa Start Up, y se hará investigación cualitativa mediante el acercamiento directo con una empresa de este tipo que ya se encuentra en marcha, para poder evaluar el medio económico, financiero, estratégico y administrativo al que se enfrenta.

#### **2.1 Unidad de análisis, población y muestra.**

##### **2.1.1 Unidades de análisis**

Son las empresas que prestan servicios de logística y transporte de forma convencional del departamento de San Salvador.

##### **2.1.2 Población**

La población sujeta de estudio fueron aquellas empresas que se dedican a la prestación de servicios de logística y transporte del Municipio de San Salvador departamento de San Salvador.

### 2.1.3 Muestra

Con base a un instrumento estadístico para el cálculo de muestra con una población finita, se determinó que la muestra fueron los quince comerciantes.

Nivel de confianza:

95 % ▾

Tamaño de la población:

15

Margen de error:

5 % ▾

Tamaño ideal de la muestra:

15

Fuente: <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/calculador-tomano-muestra/>

## 2.2 Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación

### 2.2.1 Técnicas

#### a) La encuesta

Como herramienta de interrogación escrita fue muy efectiva, ya que permitió conocer diversas opiniones por parte de las empresas del sector de logística y transporte, quienes con base a su experiencia y conocimiento contestaron una serie de preguntas enfocadas a los riesgos y operatividad de este sector.



## **b) La observación**

La investigación bibliográfica realizada y el acercamiento directo con el sector permitió indagar sobre la forma de trabajar de este sector y todo a lo que se enfrenta.

### **2.2.2 Instrumentos**

#### **El cuestionario**

El cuestionario que se administró a los comerciantes que se dedican a la logística y transporte que tienen sus oficinas en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador, estuvo compuesto por doce preguntas con opciones de respuesta múltiple, sí o no, y respuestas abiertas; este fue dirigido con el objetivo recabar información fidedigna de las necesidades en relación al servicio de logística de transporte de mercaderías del municipio sujeto a investigación. (Ver anexo 4)

#### **Guía de observación**

Se desarrolló una guía de observación que permitió visualizar puntos importantes que facilitaron recabar información general sobre el rubro de comerciantes que se dedican al transporte de mercancías de cualquier tipo de forma nacional, así como todos aquellos elementos importantes en torno a este rubro empresarial en el municipio de San Salvador. (Ver anexo 5)

### **2.2.3 Procesamiento de la información**

Proceso de recolección de datos

- a) Se elaboraron instrumentos para la recolección de datos

- b) Se contactó vía correo electrónico a los sujetos objeto de estudio y se explicó el propósito de la investigación.
- c) Se explicó el contenido del instrumento a completar
- d) Se organizó, tabuló, evaluó y analizó la información.

## **2.3. Análisis e interpretación de los datos procesados**

### **2.3.1 Información proporcionada por los sujetos objeto de estudio**

Al finalizar el proceso de recolección de datos proporcionado por los sujetos objeto de estudio, estos arrojaron que el sistema convencional de trabajo de la logística para el traslado de mercaderías, materias primas y cualquier otro bien transportable por sus clientes, las empresas deben de dedicarse a un solo sector y especializarse en el mismo, por lo que estas empresas no poseen un Modelo de negocio que cubra todos estos aspectos que mejorarían la operatividad del sector.

Sin embargo, cada comerciante expreso que su objetivo principal es la satisfacción de sus clientes y mantener o reducir los costos operativos, para lo cual constantemente están buscando estrategias que les permitan cumplir con sus objetivos como organización y mantener la calidad de sus servicios.

Entre las limitantes que se encuentran en este sector son la delincuencia e inseguridad (llámese pandillas, extorsiones, robos, hurtos, etc.), ya que son múltiples las zonas en las que están expuestos, tanto la mercancía como los colaboradores de estos, pese a este riesgo han sabido sobrellevar dicha situación con la implementación de medidas para generar tranquilidad a sus clientes y garantizar las entregas de manera oportuna.

Otra limitante son los trámites aduaneros, por la lentitud con la que operan los agentes aduaneros, ya que el proceso es sumamente lento y por lo tanto genera retrasos, por los cuales, según manifestaron han quedado mal con sus clientes.

Con las Tecnologías de Información y Comunicación” TIC´s a la orden del día, las empresas buscan llegar a sus clientes o clientes potenciales a través redes sociales, llamadas telefónicas, correo electrónico y mensajes de texto de todo tipo.

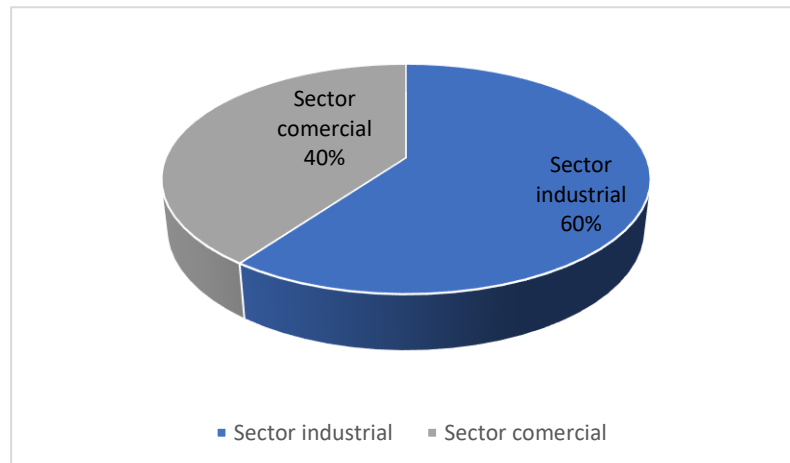
### 2.3.2 Información obtenida a través del cuestionario

#### Muestra

Comerciantes	Cantidad
<b>Empresas dedicadas al transporte de mercancías del municipio de San Salvador, departamento de San Salvador</b>	<b>15</b>

1- ¿Cuál es el sector al que le brindan con mayor frecuencia el servicio de logística de transporte de mercaderías?

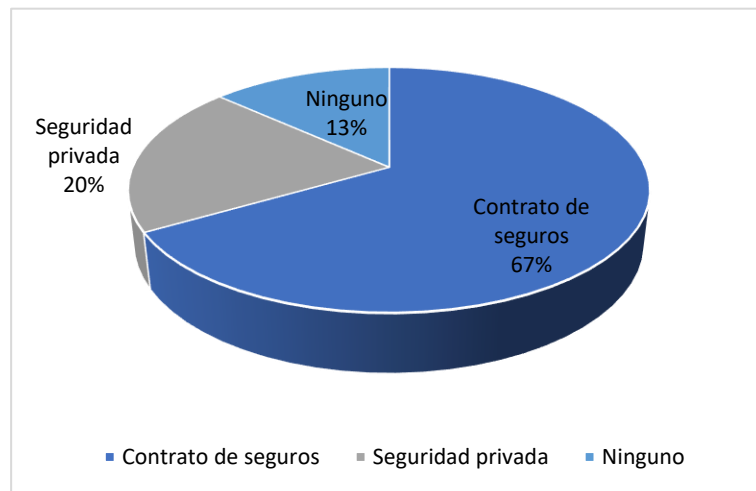
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sector industrial	9	60%
Sector comercial	6	40%
Total	15	100%



Análisis: Del total de comerciantes encuestados el 40% presta sus servicios al sector comercial y el 60% restante al sector industrial, dejando en evidencia que la importancia del sector industrial para esta parte de la economía del municipio de San Salvador.

2- Como empresa a cargo de traslado de mercancías de terceros ¿qué medidas han implementado para disminuir el riesgo de pérdida para los involucrados en el contrato?

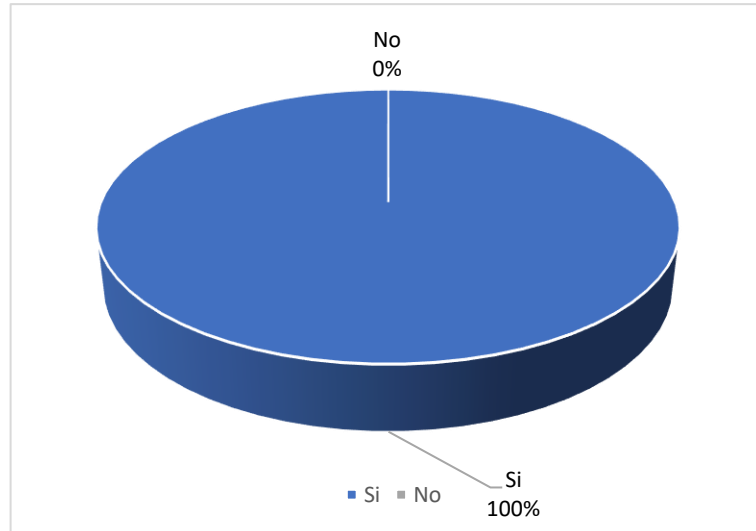
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Contrato de seguros	10	67%
Seguridad privada	3	20%
Ninguno	2	13%
Total	15	100%



Análisis: al consultar a los comerciantes sobre las medidas implementadas para salvaguardar los intereses de sus clientes manifestaron lo siguiente, el 67% lo hace contratando seguros que cubran cualquier tipo de siniestro relacionado con la mercancía, el 22% únicamente contrata seguridad privada para garantizar la protección de las mercancías y el 11% no toma ninguna precaución para salvaguardar las mercancías.

3- ¿El equipo de transporte cuenta con GPS?

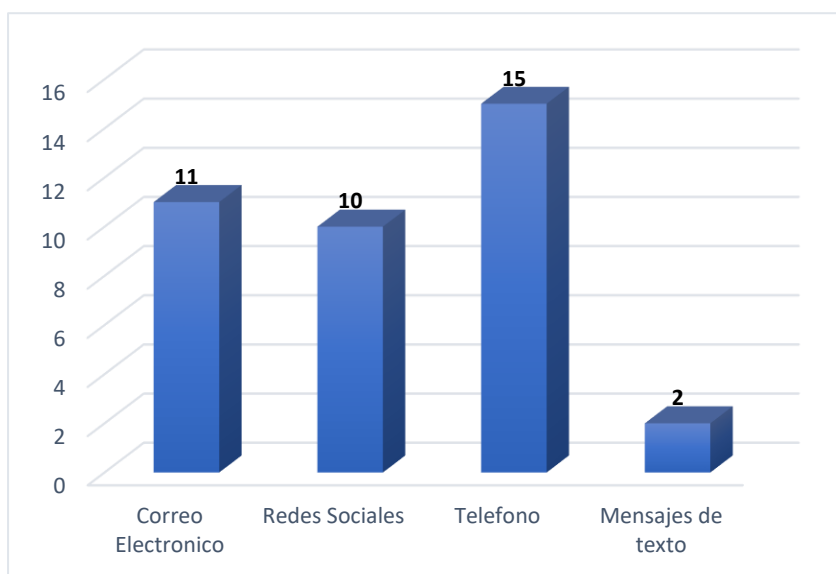
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%



Análisis: el 100% de los comerciantes encuestados ha instalado y posee dispositivos de rastreo en sus unidades, para monitorear en tiempo real el estatus del traslado del producto.

4- ¿Qué medio utiliza para ponerse en contacto con sus clientes para informar sobre la situación de sus mercancías?

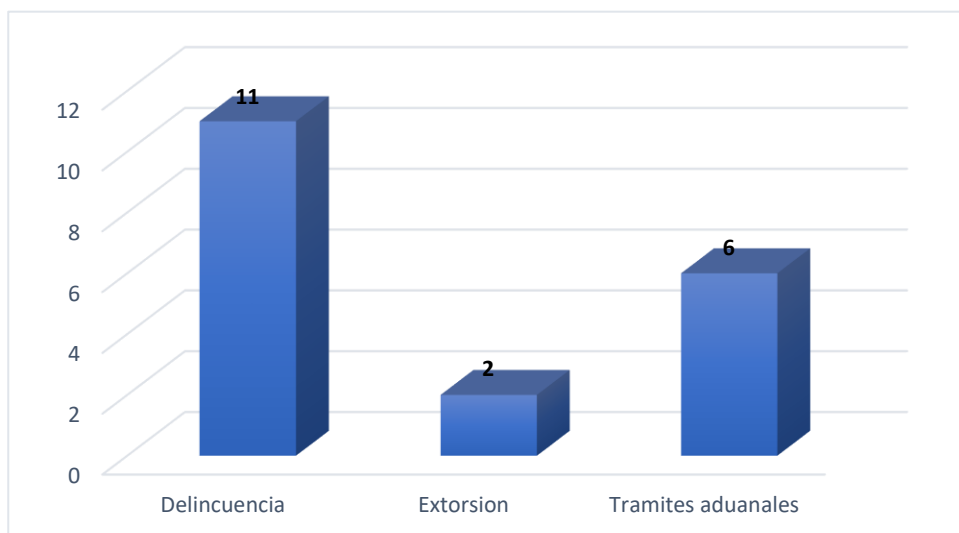
Opción de respuesta	Cantidad
Correo Electrónico	11
Redes Sociales	10
Teléfono	15
Mensajes de texto	2
Total	38



Análisis: al consultar los medios por los cuales se contactan con los clientes, nuevos clientes o clientes potenciales, el uso de los medios de comunicación básicos como redes sociales, correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajes de texto son los más usados. Entre ellos las llamadas telefónicas son el medio más utilizado por los comerciantes encuestados.

5- ¿Cuáles son algunas dificultades que ha impedido que la entidad preste de manera adecuada el servicio de logística de transporte de mercaderías a sus usuarios?

Opción de respuesta	Cantidad
Delincuencia	11
Extorsión	2
Trámites aduanales	6
Total	19



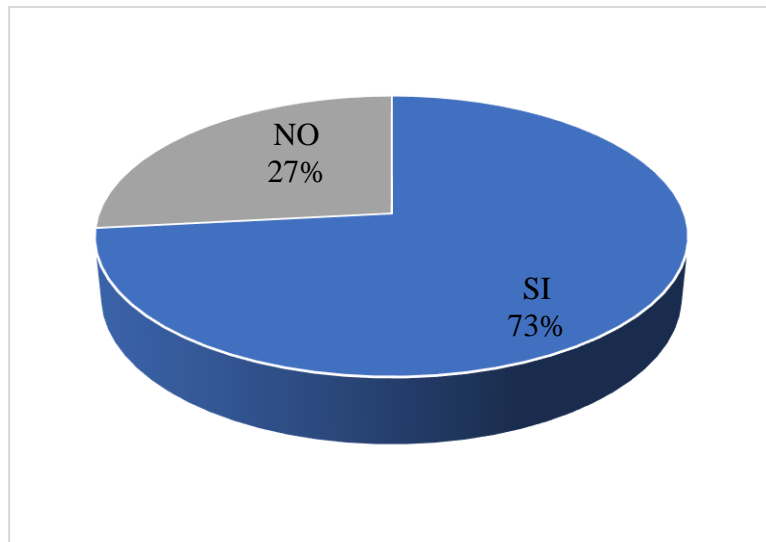
Análisis: al consultar a los comerciantes sobre aquello que les dificulta prestar sus servicios con normalidad nos informaron que, los principales factores son la delincuencia, la extorsión y en algunos casos trámites aduanales.

La delincuencia y extorsión, dificulta prestar el servicio, ya que la mercadería que se traslada de forma terrestres debe de circular por sectores controlados y dominados por pandillas, las cuales exigen el pago de montos monetarios en concepto de extorsión para poder circular en dichas zonas.

Otro factor son los lentos trámites realizados en las diferentes aduanas del país, que se vuelven complicados, dependiendo del destino y del tipo de producto, lo cual puede demorar, horas, días e incluso semanas lo que significa retrasos en realizar las entregas a los clientes.

6- ¿En sus servicios habituales de transporte incluyen carga y descarga de mercaderías?

Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	11	73%
NO	4	27%
Total	15	100%

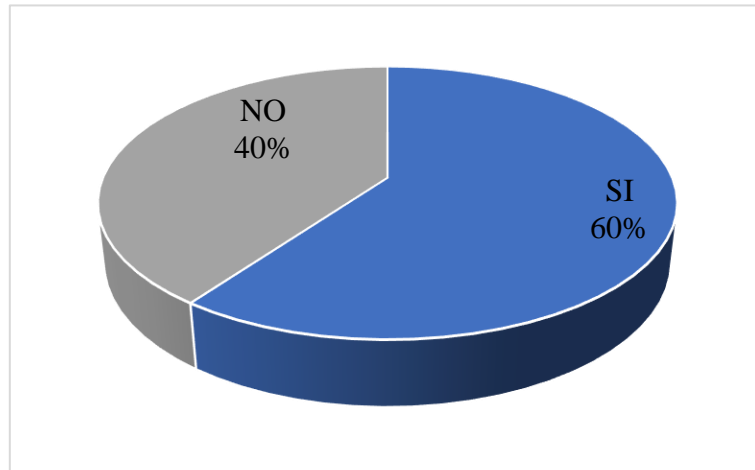


Análisis: los comerciantes encuestados al preguntarles por la carga y descarga de las mercancías, el 27% dijo que no, ya que esa responsabilidad se la dejan al proveedor del producto (carga) y al cliente (descarga) y el 73% como un valor agregado al servicio, proveen de este complemento para mantener la fidelización de sus clientes.



7- ¿En sus servicios habituales de logística de transporte de mercaderías incluyen la asesoría legal y necesaria para que el cliente conozca los riesgos y ventajas de contratarlos?

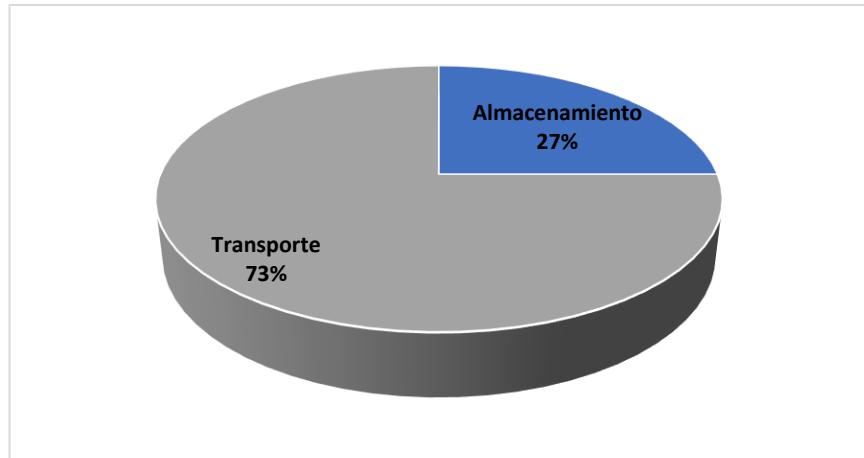
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	9	60%
NO	6	40%
Total	15	100%



Análisis: al consultar a los comerciantes sobre la asesoría legal a sus clientes el 40% manifestó que no lo hacen por dos razones, la primera es porque consideran que es el cliente quien debe de solicitarlo y con un pequeño costo adicional se lo proporcionan, y segundo, que no la necesitan ya que por el tiempo que llevan operando conocen muy bien el negocio al que se dedican; y el 60% dijo que si lo mantiene disponible para el cliente y este puede o no hacer uso de él.

8- De los servicios de logística de transporte de mercadería prestados ¿Cuál es el que representa mayores ingresos a la empresa?

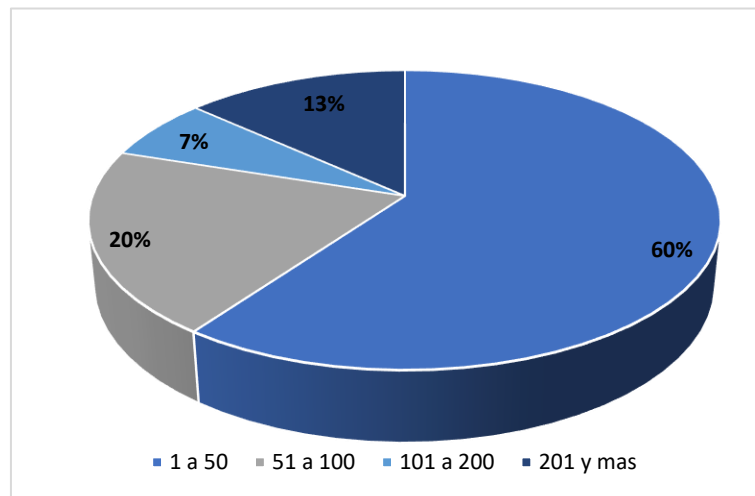
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Almacenamiento	4	27%
Transporte	11	73%
Total	15	100%



Análisis: Del 100% de los comerciantes encuestados el 75% asegura que la mayoría de sus ingresos son por prestar servicios de transporte, y muy poco por proporcionar almacenamiento del producto a sus clientes, y el 25% dijo lo contrario que la mayor fuente de ingresos se debe a la prestación de servicios de almacenamiento de mercaderías, ya que, por el tipo de producto que trasladan deben mantenerlo en condiciones particulares y específicas como refrigeración, espacio, entre otras, por lo que, el almacenamiento es más costoso que el transporte de los productos.

9- ¿Cuál es la cantidad promedio de servicios de logística de transporte de mercaderías que presta de forma mensual?

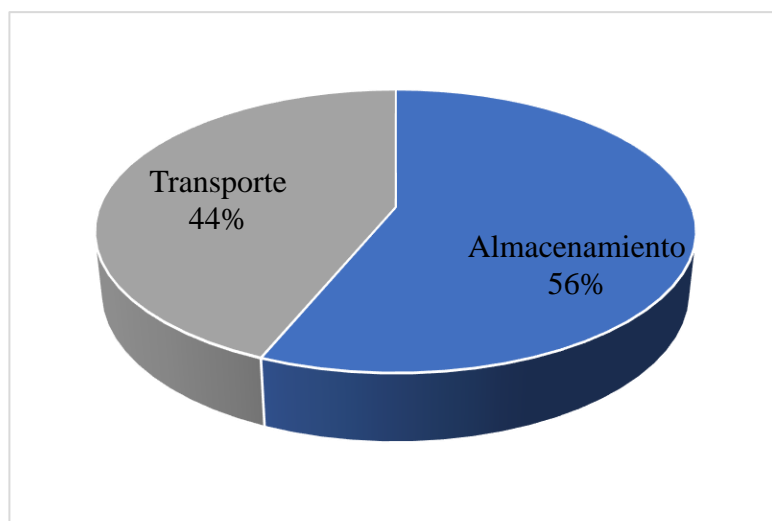
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
1 a 50	9	60%
51 a 100	3	20%
101 a 200	1	7%
201 y mas	2	13%
Total	15	100%



Análisis: con base a un periodo de un mes los encuestados contestaron que el 60% prestan servicios que van de 1 a 50 durante el mes, el 20% presta servicios entre 51 y 100, el 7% prestan servicios entre 101 y 200, y el 13% prestan más de 201 servicios al mes.

10- De los servicios de logística de transporte de mercaderías ¿Cuál es el que representa más costos en la empresa?

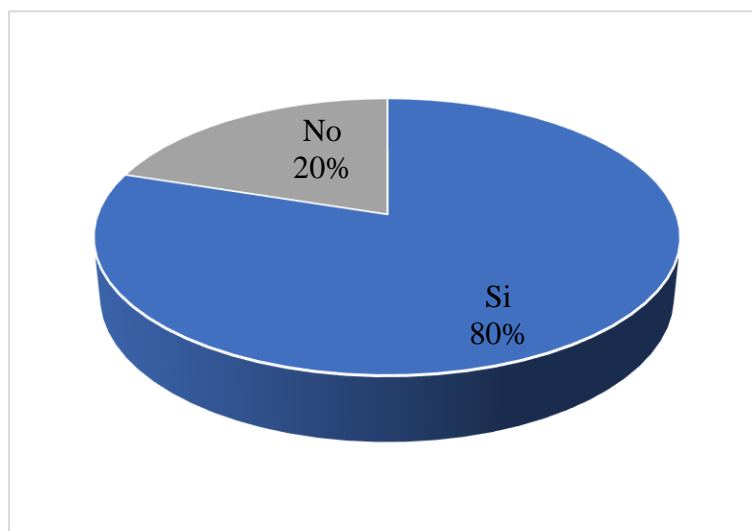
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Almacenamiento	9	56%
Transporte	7	44%
Total	16	100%



Análisis: De los servicios de almacenamiento y transporte prestados por los comerciantes encuestados, el 56% manifestó que el servicio de almacenamiento representa mayores costos ya que el ingreso por este servicio no es equitativo y el 44% dijo que los costos son directamente proporcionales a los ingresos recibidos por prestar servicios de transporte.

11- De todos los servicios prestados por la empresa ¿ha existido incumplimiento de fechas de entrega?

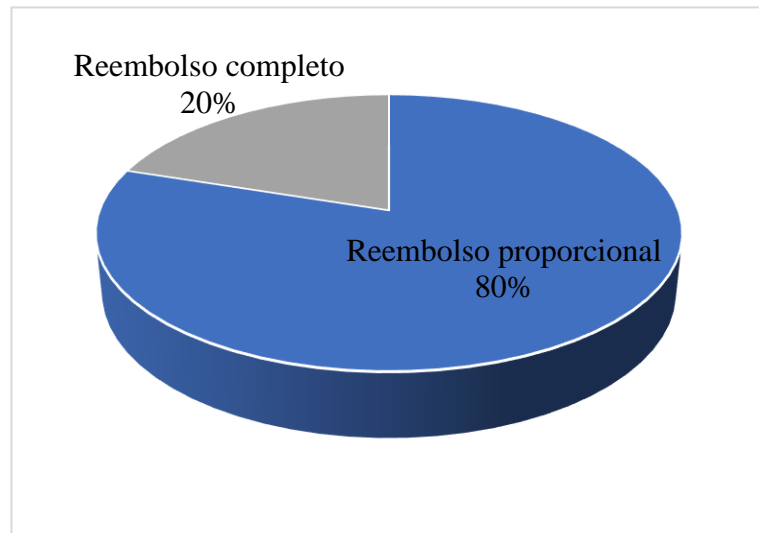
Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	12	20%
No	3	80%
Total	15	100%



Análisis: el 80% de los encuestados manifestaron que si han incumplido con fechas y plazos de los contratos y solo el 20% afirmo no haber incumplido al menos entre 1 a 5 contratos en un periodo de 1 año.

12- ¿Al incumplir con el contrato de un cliente cuales son las consecuencias contractuales y legales a las que se podría verse expuesta la empresa?

Opción de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Reembolso proporcional	12	80%
Reembolso completo	3	20%
Total	15	100%



Análisis: al incumplir con los contratos, el 80% de los encuestados manifestaron que incurren en un reembolso proporcional que depende de la cantidad de tiempo que haya sido el retraso, el 20% restante dijo que han tenido que reembolsar el 100% de las pérdidas ocasionadas a sus clientes, por lo que para ellos representa un gasto y perdida en sus operaciones.

## 2.4 Variables e indicadores

### 2.4.1 Determinación de variables

Las variables fueron definidas en la investigación para establecer un parámetro del estudio y la medición en el comportamiento de:

- a) **Variable independiente:** diseñar modelos de negocios orientados a las empresas Start Ups dedicadas a la logística de transporte de mercaderías
- b) **Variable dependiente:** los y las emprendedoras se incorporarán a este sector económico con la puesta en marcha de este tipo de empresas.

## 2.4.2 Operacionalización de Variables

<b>Variable</b>	<b>Descripción de la variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Independiente: diseñar modelos de negocios orientados a las empresas Start Up dedicadas a la logística de transporte de mercaderías	Los nuevos modelos de negocio digitales abren las posibilidades en los sectores empresariales con las que se logran satisfacer las demandas de los clientes y del mercado.	Desarrollar el análisis técnico y operativo de las empresas dedicadas transporte de mercaderías y enfocarlo a las Start Up empleando “las Tecnologías de Información y Comunicación” TIC’s para su aplicación. Analizar el entorno económico y financiero de las empresas dedicadas transporte de mercaderías y enfocarlo a las Start Up empleando “las Tecnologías de Información y Comunicación” TIC’s para su aplicación.	Cuestionario: Por medio de una serie de preguntas, aplicables a las unidades de estudio –empresas y personas que trasladan mercaderías- para obtener información clave, para posteriormente ser analizada e interpretada.
<b>Variable</b>	<b>Descripción de la variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Parámetros de medición</b>
Dependiente: los y las emprendedoras se incorporarán a este sector económico con la puesta en marcha de este tipo de empresas.	Las iniciativas de emprendimiento se promoverán y fomentara la inversión en este sector empresarial	Construir la propuesta de modelo de negocio aplicable a las Start Up dedicadas a la logística del transporte de mercaderías	* Nueva forma de operar de forma independiente como empresa Start Up.

## **CAPITULO III: MODELO DE NEGOCIO DE LOGISTICA DE TRANSPORTE DE MERCADERIAS A TRAVEZ DE UNA START UP.**

### **3 MODELO DE NEGOCIO DE LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE MERCADERÍAS A TRAVÉS DE UNA START UP BAJO METODOLOGÍA CANVAS**

El servicio de logística de transporte de mercaderías tradicional en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador en los últimos meses ha tenido una serie de dificultades que ha impedido que dicho servicio sea llevado a cabo de la mejor manera de modo que los usuarios que demandan dicho servicio se ven afectados.

Para dar solución a la actual problemática del servicio del transporte de mercaderías es necesario elaborar un modelo de negocios enfocado a empresa START UP de logística de transporte de mercaderías en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador bajo la metodología CANVAS.

#### **3.1 Características de la APP**

- Disponibilidad, ya que la aplicación estaría disponible para usuarios de dispositivos Android y iOS de forma gratuita
- Muestra fotografía y datos de identificación del conductor y del vehículo.
- Permite rastrear la ubicación del vehículo a través de GPS.
- El cliente puede efectuar el pago a través transferencias electrónicas de diferentes bancos a través de la plataforma.



- Capacidad de hacer llamadas y conversación en mensajes de texto con el operador y conductor directamente desde la aplicación
- El uso de las herramientas de la aplicación no cambiara los montos pactados, porque estas se cobran en función del servicio contrato por el usuario.
- Mayor control y supervisión de las mercancías transportadas, ya que la empresa Start Up cuenta con servicios de seguros.

### **3.2 Segmento de mercado**

Los clientes son el centro de cualquier modelo de negocios, en el segmento de clientes están las empresas comerciales, ya que estas se ven en la necesidad de contratar servicios de logística de transporte de mercaderías para trasladar sus mercancías desde el lugar de origen a sus instalaciones, entre esto están:

- Supermercados:
- Almacenes:
- Ferreterías
- Farmacias

Con el servicio de logística de transporte de mercaderías a través de la Start Up, las entidades de los rubros anteriores podrán transportar sus mercancías, ya sea para sus principales bodegas, establecimientos de venta y distribución.

A continuación, esquema de segmento de mercado:



### 3.3 Propuesta de valor

La propuesta de valor es el factor que hace que un cliente se decante por una u otra empresa, su finalidad es solucionar un problema o satisfacer una necesidad del cliente, es por ello que el modelo de negocio de logística de transporte de mercadería a través de la Start Up permite:

- Elegir servicio de logística de transporte de mercadería que mejor se acople a su necesidad.
- monitorear cada fase del proceso del servicio de transporte de la mercadería, como lo es carga, trayecto y descarga.
- Establecer comunicación con operador y transportista encargados.

- Evaluar que las mercancías sean entregadas en la fecha y tiempo establecido.
- Reducir el riesgo de fraude por posible hurto de mercancías.
- Evaluar el manejo adecuado de mercancías.
- Garantizar las mejores condiciones durante el transporte que propicien el mejor estado de los productos hasta la entrega al cliente.
- Realizar cotizaciones del costo por el servicio de transporte.
- Rastrear el estado y ubicación de los envíos en tiempo real.
- Conocer el perfil del conductor encargado
- Elegir y cambiar ruta de traslado de mercancías

### 3.4 Canales

Los canales de comunicación, distribución y venta establecen el contacto entre la empresa y los clientes. De modo que el medio por el cual se tendrá comunicación y se dará a conocer los servicios de logística de transporte con los clientes son:

**Redes sociales:** entre las redes (Facebook messenger, WhapssAp, telegram) dichas redes tendrán la principal función de servir como medio en cual se tendrá comunicación directa con el cliente que contrata el servicio, así como operador y conductor encargado de la mercancía transportada, también por medio de estas se hará publicidad en cuanto al servicio que ofrece la Start Up.

**Páginas web:** La página web será el medio para hacerle publicidad a la Start Up de logística de transporte de mercadería, donde describirán en que consiste el servicio, ventajas y forma de usarla,

**Medios de comunicación:** ya que la televisión y radio han sido por tradición los medios más vistos y escuchados, estos serán clave para dar a conocer la Start Up a todos aquellos usuarios que usan estos medios.

**Asociaciones de transporte:** mediante alianzas con asociaciones de transporte de carga se dará a conocer la forma de innovación tecnológica para contratar servicios de transporte de mercaderías.

### 3.5 Relaciones con clientes:

Por medio de la Start up de logística de transporte de mercaderías habrá una mayor interacción con el cliente, de modo que habrá una comunicación más personalizada esto ya sea a través de llamadas telefónicas, mensajes de textos, mensajes en aplicaciones como messenger, WhatsApp y telegram, a continuación, detalle de la interacción con el cliente a través de Start Up con la relación con los clientes.

1

A través de la Start Up el cliente podrá hacer solicitud al operador del servicio de logística de transporte para que este le ofrezca los servicios disponibles.





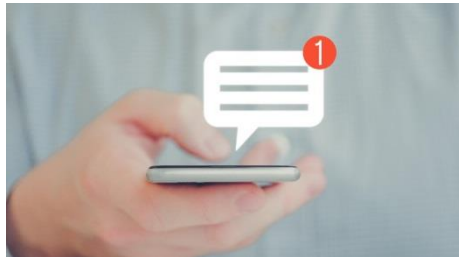
5

El cliente una vez que contrata el servicio, de logística de transporte, el medio por el cual podrá comunicarse con el conductor y operador encargado de transportar las mercancías para solventar cualquier situación que se presente en el trayecto del traslado de los bienes será a través de llamada en la APP, mensajes de texto, WhatsApp, messenger y telegram.



6

El cliente puede rastrear la ubicación en tiempo real dentro de la misma aplicación, donde se encuentren los bienes, y tiempo estimado para que estos lleguen a su lugar de destino.



7

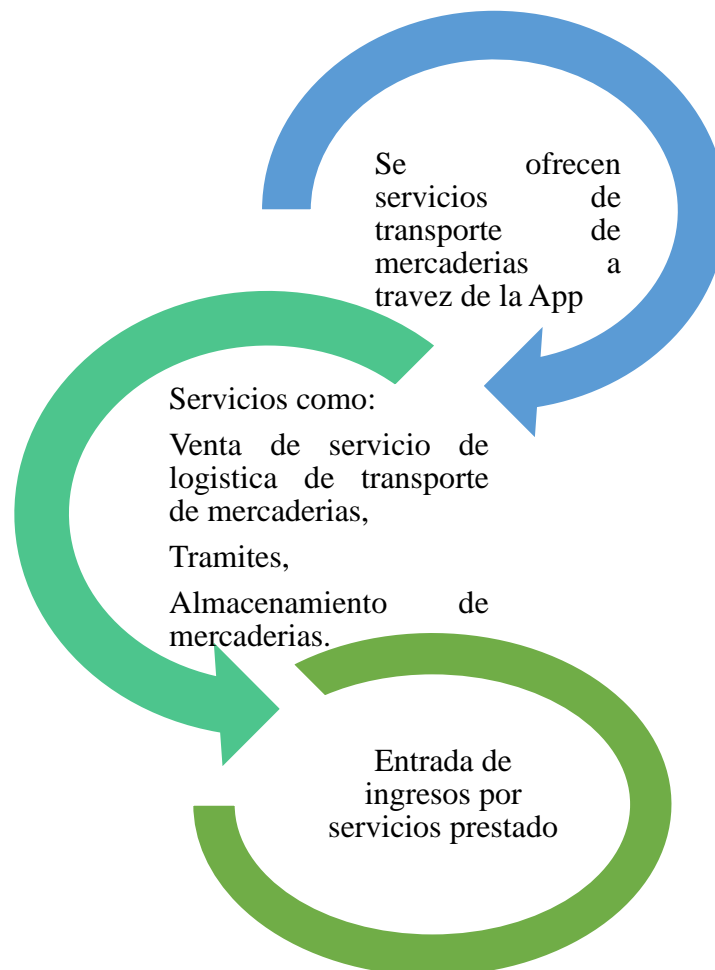
Los clientes a través de la APP darán una puntuación por el servicio recibido, y así por medio de esto se conocerá el nivel de satisfacción que tienen, en cuanto a la atención y al servicio que se les brinda. Lo cual permitirá conocer la debilidades y fortalezas del servicio y cuáles pueden ser las posibles mejoras.



### 3.6 Fuentes de ingresos de la empresa:

Por medio de la Start Up de logística de transporte se generarán ingresos a través de la venta de servicios de logística de transporte de mercaderías, tramites, almacenamiento de mercaderías.

La definición de estrategia de servicios debe partir de la premisa de satisfacer las necesidades de los clientes que demandan los servicios de logística de transporte. La elección de una estrategia a los clientes, a diferenciar la oferta a través de los servicios e incrementar la rentabilidad en cada uno de los servicios que se brinden a través de la aplicación de logística de transporte de mercadería. A continuación, esquema de principales ingresos por parte de la App.



### **3.7 Recursos claves de la empresa:**

Para la brindar un mejor servicio es necesario que la empresa Start Up cuenten con diferentes tipos de recursos, los cuales se presentan a continuación:

#### **Recursos físicos:**

- Maquinaria y Vehículos
- Vehículos de carga pesada
- Montacargas
- Gasolina.
- Dispositivos GPS.
- Herramientas.
- Equipo de seguridad personal.
- Repuestos para la maquinaria pesada y vehículos.

#### **Recursos intelectuales**

Dichos recursos intelectuales serán utilizados para poder llevar un control en las ventas, compras, inventarios y poder tener actualizadas las operaciones por internet.

- Ordenadores.
- Teléfono smartphones
- Red de Wi-Fi
- Un dominio web y un servicio rápido y seguro de cobro.



## **Recursos Humanos**

La propuesta de valor requiere un talento humano como:

- Transportistas de vehículos pesados con experiencia y manejo del procedimiento de carga y descarga segura, buena atención al cliente y con conocimiento de software GPS.
- Abogados.
- Ingenieros informáticos con conocimiento en programación en plataforma Android e IOS.
- Supervisor de Operaciones que coordine la programación de las actividades acordadas con los clientes, que reporte a la administración el cumplimiento de las ordenes de trabajo y hojas de ruta de cada viaje y aporte a la toma de decisiones de corto plazo para asegurar la continuidad del servicio de transporte programado.
- Analistas financieros.
- Mercadólogos.

### 3.8 Actividades claves:

Entre algunas actividades claves que serán implementadas en el modelo de negocio están las siguientes:



**Contratar seguros:** se negociara seguros de mercancías con empresas aseguradoras, para luego ser ofrecidos a las empresas que contratan el servicio de logística de transporte.



**Contratar Call center:** el cliente tendrá la posibilidades de establecer comunicación en tiempo real con el operador encargado del servicio de logística de transporte, para ello existirá un call center encargado de recibir las llamadas para dar información referente al servicio que se ofrece por medio de la Start Up.



**Beneficios por contratar el servicio:** los clientes que contraten el servicio de logística de transporte a través de la Start Up tendrán la opción de obtener beneficios como descuentos, rebajas, y créditos, de acuerdo a su fidelización y frecuencia en contratar los servicios.



**Afiliación con abogados:** En caso sea necesario realizar algún trámite o representar en nombre de la entidad que contrata el servicio de transporte, se realizara afiliación con abogados para que estos puedan llevar a cabo tales actividades.



**Afiliación con proveedores:** Algunos proveedores de mercancías darán a conocer sus productos y precios, en la plataforma de la Start Up para que aquellos clientes que lo requieran puedan cotizar realizar compras de mercancías según lo requieran.

### **3.9 Asociaciones Clave**

**Para el tipo de servicio que prestará la Start Up es conveniente ser miembro de diferentes entidades y asociaciones tales como:**

#### **Asociación de Transportistas de Carga de El Salvador.**

Esta asociación brinda beneficios de descuentos y precios preferenciales para los repuestos, aditivos, llantas y baterías para los vehículos. Además de servicios GPS DSG, y también brinda seguros de daños a terceros.

Empresas proveedoras de Combustible, para establecer negociaciones y obtener un acuerdo respecto a un precio razonable que disminuya el costo de combustible y el menor efecto en los costos cuando el precio del combustible fluctúe al alza, ya que el transporte de carga demanda constantemente combustible para evitar atrasos en las entregas de mercadería a los clientes.

#### **Aseguradoras**

Las aseguradoras son un elemento importante en este modelo de negocio ya que, se busca brindar seguridad y garantías a cada cliente en cada servicio prestado.

Las aseguradas, serán las encargadas de prestar el servicio de seguros de las mercancías de los clientes que contraten el servicio de logística de transporte, entre estos seguros están, daño, incendio, robo de las mercancías.

Los clientes tendrán la opción de elegir la aseguradora de su preferencia al momento de tomar el respectivo seguro, siempre que esta se encuentre asociada con el modelo de negocio de la Start Up.

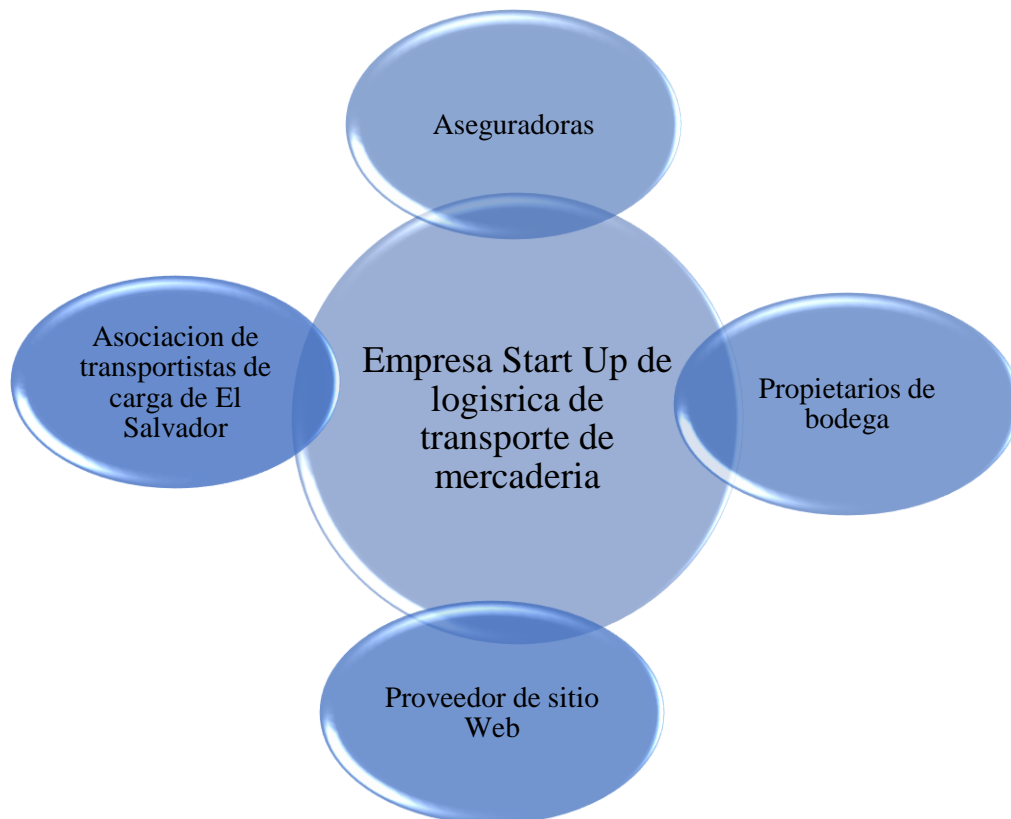
### **Proveedor de servidor Web**

Para que la Start Up pueda ser conocida por los usuarios en la internet es necesario adquirir un servidor Web que permita almacenar y transmitir datos de un sitio según lo solicita el navegador de un visitante.

### **Propietarios de bodegas**

Ya que el servicio de logística de transporte de mercaderías comprende el almacenaje de bienes, es necesario el contar con la disposición de bodegas, por ello fundamental asociarse con los propietarios de estas.

A continuación, esquema de asociaciones clave.



### **3.10 Estructura de Costos.**

**Los costos que se asumirán en este tipo de negocio son:**

- El costo de mantenimiento de la flota de vehículos.
- Depreciación.
- Gasolina.
- La publicidad en la web.
- Pago del talento humano (planilla).
- Gastos financieros en caso de adquirir préstamos bancarios.
- Pago de membresía anual para formar parte de la Asociación de Transportistas de Carga de El Salvador y optar por los beneficios.
- Gastos por servicios públicos.
- Arrendamiento de Local.
- GPS
- Permiso de circulación.
- Viáticos.
- Elementos de protección personal.
- Compra de repuestos.
- Telefonía móvil.
- Servicio de internet.
- Gastos notariales y registrales.
- Fotocopias.
- Impresiones

### 3.11 Valuación de modelo de negocio de logística de transporte a través de una START UP.

#### Inversión inicial/Aporte de socios.

Socios	Aporte
Rene Alexander Miranda	\$ 25,000.00
Irving Levi Perez	\$ 24,500.00
Mauricio Alberto Soriano	\$ 25,800.00
<b>Total inversión</b>	<b>\$ 75,300.00</b>

#### Distribución de inversión inicial.

Detalle	Monto
Legalización de Sistema Contable	\$ 2,450.00
Legalización de Libros Contables	\$ 350.00
Adquisición de servidores	\$ 1,000.00
Adquisición de equipo de rastreo	\$ 1,500.00
Desarrollo de la Start Up	\$ 12,000.00
Mobiliaria de equipo de oficina y equipo informático	\$ 10,000.00
Compra de sistema logístico de transporte	\$ 3,000.00
Adquisición de 3 Camiones	\$ 45,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 75,300.00</b>

**Datos:**

Para dicha valuación se ha considerado un periodo de tiempo de 10 años donde habrán flujos que se espera obtener por el servicio prestado, así posibles gastos operativos que serán necesarios para poner en marcha dicho modelo de negocio

**Gastos operativos:** Respecto a los gastos operativos se estima que la entidad tanto en área de administración como en ventas tendrá los siguientes gastos:

Gastos administrativos	Gastos de Venta
Sueldos y salarios	sueldo y salarios
Alquiler de local	Alquiler local
Mantenimientos de oficinas e instalaciones	Mantenimientos de oficinas e instalaciones
Servicios básicos (Energía, Internet y Agua)	Servicios básicos (Energía, Internet y Agua)
Depreciación	Intereses por financiamiento de vehículos
Papelería	Cuotas de polizas de seguros
Membresía	Mantenimientos correctivos y preventivos de flota de camiones
	Licencias de sistema logístico de transporte
	Pago por servicios de servidor web
	Pago de servicio de equipo de rastreo
	Equipo de oficina e insumos
	Combustible
	Depreciación
	Papelería
	publicidad

Si la tasa de rendimiento requerida es del 15%

	Años										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Flujos</b>		340,000.00	400,500.00	480,000.00	590,000.00	600,400.00	600,800.00	600,700.00	680,000.00	750,000.00	850,000.00
<b>Egresos</b>	Años										
Inversion inicial	75,300.00	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Gastos Operativos</b>											
<b>Gastos de Venta</b>											
sueldo y salarios	\$ 48,000.00	\$ 48,000.00	\$ 60,000.00	\$ 108,000.00	\$ 120,000.00	\$ 132,000.00	\$ 150,000.00	\$ 165,300.00	\$ 174,000.00	\$ 180,000.00	\$ 180,000.00
Alquiler local	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
Mantenimientos de oficinas e instalaciones	\$ 1,000.00	\$ 1,250.00	\$ 1,500.00	\$ 1,650.00	\$ 2,000.00	\$ 2,250.00	\$ 2,287.50	\$ 2,500.00	\$ 2,600.00	\$ 2,750.00	\$ 2,750.00
Servicios basicos (Energia, Internet y Agua)	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00
Intereses por financiamiento de vehiculos	\$ 58,603.76	\$ 56,150.41	\$ 53,247.77	\$ 49,813.55	\$ 45,750.39	\$ 40,943.12	\$ 35,255.47	\$ 28,526.19	\$ 20,564.54	\$ 11,144.82	\$ 11,144.82
Cuotas de polizas de seguros	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
Mantenimientos correctivos y preventivos de flota de camiones	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00
Licencias de sistema logistico de transporte	\$ 3,000.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00
Pago por servicios de servidor web	\$ 2,300.00	\$ 2,400.00	\$ 3,000.00	\$ 3,200.00	\$ 3,700.00	\$ 4,100.00	\$ 4,600.00	\$ 4,900.00	\$ 5,375.00	\$ 5,850.00	\$ 5,850.00
pago de servicio de equipo de rastreo	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 2,400.00	\$ 2,400.00	\$ 2,700.00	\$ 2,700.00	\$ 2,800.00	\$ 2,900.00	\$ 2,900.00	\$ 3,200.00
Equipo de oficina e insumos	\$ 10,000.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00
Combustible	\$ 80,000.00	\$ 90,000.00	\$ 95,000.00	\$ 101,000.00	\$ 103,000.00	\$ 105,000.00	\$ 108,000.00	\$ 110,000.00	\$ 112,000.00	\$ 112,000.00	\$ 115,000.00
depreciacion	\$ 10,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
Papeleria	\$ 500.00	\$ 1,200.00	\$ 1,250.00	\$ 1,230.00	\$ 1,300.00	\$ 1,300.00	\$ 1,340.00	\$ 1,345.00	\$ 1,200.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00
publicidad	\$ 6,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 9,000.00	\$ 9,000.00
<b>Gastos administrativos</b>											
Sueldos y salarios	\$ 43,200.00	\$ 45,600.00	\$ 48,000.00	\$ 66,000.00	\$ 68,400.00	\$ 72,000.00	\$ 74,400.00	\$ 80,400.00	\$ 84,000.00	\$ 84,000.00	\$ 90,000.00
Alquiler de local	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
Mantenimientos de oficinas e instalaciones	\$ 500.00	\$ 625.00	\$ 750.00	\$ 825.00	\$ 1,000.00	\$ 1,125.00	\$ 1,143.75	\$ 1,250.00	\$ 1,300.00	\$ 1,375.00	\$ 1,375.00
Servicios basicos (Energia, Internet y Agua)	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00	\$ 3,250.00
Depreciacion	\$ 1,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
Papeleria	\$ 2,500.00	\$ 3,200.00	\$ 3,400.00	\$ 4,500.00	\$ 5,200.00	\$ 5,600.00	\$ 5,700.00	\$ 5,500.00	\$ 5,800.00	\$ 5,600.00	\$ 5,600.00
Membresia	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 300.00	\$ 350.00	\$ 400.00	\$ 400.00
<b>Total gastos</b>	\$ 330,803.76	\$ 334,075.41	\$ 351,797.77	\$ 424,018.55	\$ 437,900.39	\$ 452,468.12	\$ 470,876.72	\$ 486,971.19	\$ 494,239.54	\$ 503,569.82	\$ 503,569.82
<b>Flujo de Caja Economicos</b>	- 75,300.00	\$ 9,196.24	\$ 66,424.59	\$ 128,202.23	\$ 165,981.45	\$ 162,499.61	\$ 148,331.88	\$ 129,823.28	\$ 193,028.81	\$ 255,760.46	\$ 346,430.18



VA/VP =	\$652,579.90		
INVERSION INICIAL	- 75,300.00		
VPN	\$577,279.90	Se estima que esta evaluacion de proyecto es rentable ya que el valor presente neto es mayor a cero	
TIR	85%	TIR es mayor a tasa de descuento por tal razon dicho proyecto es rentable	
B/C	$\frac{\$652,579.90}{75,300.00}$	8.67 >1	El beneficio costo es mayor a 1 Por lo tanto es rentable dicho proyecto

Mediante análisis con la información anterior se estima que con dicha implementación de modelo de negocio de logística de transporte de mercadería a través de una Start Up, en el segundo año la entidad comenzara a obtener flujos de caja económicos, de modo que cada años estos flujos se verán incrementados.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se presentan las conclusiones sobre la investigación realizada para crear una propuesta de modelo de negocio de logística de transporte de mercaderías a través de una start up bajo metodología canvas

Utilizando información obtenida por medio de encuestas realizadas a empresas que prestan el servicio de logística de transporte en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador así como fuentes bibliográficas. Se puede concluir a nivel general que se cuenta con una idea innovadora de hacer negocios y que a la vez promete dar soluciones a ciertos problemas presentados en esta área de servicios.

Se concluye lo siguiente:

1. El servicio de logística de transporte de mercadería tradicional en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador presenta una serie de dificultades, como lo es una eficiencia baja del servicio recibido, manejo inadecuado de las mercancías transportadas y aumento de costos para el usuario que contrata dicho servicio.
2. Existe una oportunidad de mercado latente dentro del área de transporte de mercaderías en el municipio de San Salvador departamento de San Salvador según la investigación realizada, con una propuesta de modelo de negocio de logística de transporte de mercaderías a través de una start up.
3. Las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), resultan un recurso muy importante para diseñar nuevos modelos de negocios que faciliten el realizar actividades comerciales entre proveedores y clientes.

Para externar las recomendaciones de esta investigación es importante destacar que la recolección de datos por medio de las respuestas obtenidas a través de encuestas pasadas empresas que prestan el servicio de logística de transporte de mercaderías en el municipio de San Salvador departamento de Salvador nos permiten tener una vista panorámica, permitiendo encontrar algunos puntos que podrían ayudar a mejorar el servicio de logística de transporte de mercaderías.

1. Diseñar e implantar un modelo de negocio de logística de transporte de mercaderías a través de una Start up, que sea capaz de solucionar los problemas como eficiencia baja del servicio recibido, manejo inadecuado de las mercancías transportadas y aumento de costos de estas.
2. Explorar nuevas formas de mercado a través de una start up de logística de transporte de mercaderías que permita al emprendedor ofrecer un servicio innovador y de calidad.
3. Utilizar las herramientas y medios que brinda Las Tecnologías de Información y Comunicación” (TIC’s), para hacer nuevas formas de negocio.

## BIBLIOGRAFÍA

- BBVA.COM.* (16 de Julio de 2020). Obtenido de [https://www.bbva.com/es/que-es-una-Start Up/](https://www.bbva.com/es/que-es-una-Start-Up/)
- BEETRACK.* (2021). Obtenido de Logística en tiempo real: <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-transporte>
- BLOG DE SHOPIFY.* (25 de Julio de 2014). Obtenido de Importancia y características de las Start Up: [https://es.shopify.com/blog/14934065-hablemos-sobre-Start Ups-que-son-sus-caracteristicas-e-importancia](https://es.shopify.com/blog/14934065-hablemos-sobre-Start-Ups-que-son-sus-caracteristicas-e-importancia)
- CONEXIÓN ESAN.* (01 de Junio de 2016). Obtenido de Los cinco principios de COBIT 5: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/los-cinco-principios-de-cobit-5/>
- EMPRENEDORES.* (12 de Febrero de 2021). Obtenido de ¿Qué significa modelo de negocio?: <https://www.emprendedores.es/estrategia/que-significa-modelo-de-negocio/>
- EONOMIPEDIA.* (05 de Febrero de 2020). Obtenido de Qué es ser emprendedor: <https://www.emprendepyme.net/que-es-ser-emprendedor.html>
- HOTMART BLOG.* (2021 de Febrero de 2021). Obtenido de [https://blog.hotmart.com/es/que-es-una-Start Up/](https://blog.hotmart.com/es/que-es-una-Start-Up/)
- LA ESQUINA DEL START UP.* (05 de Mayo de 2013). Obtenido de Historia de las Startups: [https://comunidad.iebschool.com/esquinadelStart Up/2013/05/20/un-poco-de-historia-de-las-Start Ups/](https://comunidad.iebschool.com/esquinadelStartUp/2013/05/20/un-poco-de-historia-de-las-Start-Ups/)
- López, D. C. (Junio de 2019). *Las Start Ups en el nuevo entorno económico mundial, Factores principales para su desarrollo.* Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/31245/TFG%20Celada%20Lopez%20Daniel.pdf?sequence=1>
- MARKETING, G. (2021). *GUREAK MARKETING.* Obtenido de <https://www.gureakmarketing.com/es/blog/27-marketing-relacional/60-tipos-logisticas-transportes>
- Membreño Quintanilla, J. M., & Ramos Castro, A. M. (s.f.). *Propuesta de un plan de negocios que contribuya a la apertura del Restaurante Faro de la Bahía en la Plaza Galerías de la ciudad de San Miguel.* Obtenido de [http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5887/.](http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5887/)

# ANEXO



## FORMULARIO “CONOCE A TU CLIENTE”



NOMBRE DEL CLIENTE:			NO
LUGAR Y FECHA			
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL LA EMPRESA SOLICITANTE DE SERVICIO DE LOGISTICA DE TRANSPORTE</b>			
Razón o denominación social (completo)			
Domicilio Principal		Número de NIT	
Nacionalidad		Número de Registro de Contribuyente	
Dirección de Oficina		Ciudad	
Teléfonos	Fax	Apartado Postal	
<b>NATURALEZA O GIRO DE LA ENTIDAD COMERCIAL</b>			
a) Farmacia	b) Supermercado	c) Ferretería	c) Almacén
d)Otros			
Especificar:			
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:</b>			
<b>INFORMACION DE MERCANCIAS</b>			
Tipo de mercancías	Lugar de origen	Lugar de destino	
<b>PERSONA ENCARGADA QUE REPRESENTA LA EMPRESA QUE DEMANDA EL SERVICIO DE LOGISTICA DE TRANSPORTE</b>			
Apellidos y Nombre			
Fecha de Nacimiento		Estado Familiar	
NIT		Lugar de Trabajo y Cargo que desempeña	
DUI		Dirección Particular	
Nacionalidad		Firma	
<b>COMENTARIOS:</b>			

# ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DE START UP DE LOGISTICA DE TRANSPORTE DE MERCADERIA.





## Cuestionario

Toda información compartida de su empresa a nuestro equipo de trabajo es de carácter confidencial y para usos meramente académicos, de modo que no se divulgara nombre comercial y su personería jurídica etc.

**Nombre de la empresa** \_\_\_\_\_

**Giro/Actividad económica** \_\_\_\_\_

**Dirección/ubicación** \_\_\_\_\_

### Indicaciones:

- a) El presente formulario tiene el objetivo de conocer a detalle las necesidades en relación al servicio de logística de transporte de mercaderías, ya sea por cuenta propia de la empresa o por servicios prestados por terceros.

13- ¿Cuál es el sector al que le brindan con mayor frecuencia el servicio de logística de transporte de mercaderías?

Sector Industrial       Sector comercial

14- Como empresa a cargo de traslado de mercancías de terceros ¿qué medidas han implementado para disminuir el riesgo de pérdida para los involucrados en el contrato?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15- ¿El equipo de transporte cuenta con GPS?

Sí       No

16- ¿Qué medio utiliza para ponerse en contacto con sus clientes para informar sobre la situación de sus mercancías?

Correo

Teléfono

Redes Sociales

Mensajes de Texto

Otros (especifique):

---

17- ¿Cuáles son algunas dificultades que ha impedido que la entidad preste de manera adecuada el servicio de logística de transporte de mercaderías a sus usuarios?

---

---

---

---

18- ¿En sus servicios habituales de transporte incluyen carga y descarga de mercaderías?

Sí

No

19- ¿En sus servicios habituales de logística de transporte de mercaderías incluyen la asesoría legal y necesaria para que el cliente conozca los riesgos y ventajas de contratarlos?

Sí

No

20- De los servicios de logística de transporte de mercadería prestados ¿Cuál es el que representa mayores ingresos a la empresa?

Almacenamiento de productos

Transporte regional, nacional o internacional

Seguimiento de productos en entregas

Otros:

---

21- ¿Cuál es la cantidad promedio de servicios de logística de transporte de mercaderías que presta de forma mensual?

---

---

22- De los servicios de logística de transporte de mercaderías ¿Cuál es el que representa más costos en la empresa?

Almacenamiento de productos

Transporte regional, nacional o internacional

Seguimiento de productos en entregas

Otros:

---

23- De todos los servicios prestados por la empresa ¿ha existido incumplimiento de fechas de entrega?

Sí

No

24- ¿Al incumplir con el contrato de un cliente cuales son las consecuencias contractuales y legales a las que se podría verse expuesta la empresa?

---

---

**GUIA DE OBSERVACION****Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_**Observador:** \_\_\_\_\_**Fecha y hora:** \_\_\_\_\_

No	Aspecto a evaluar	Siempre	A veces	Casi nunca	No aplica
1	poseen bodegas para almacenar el producto				
2	las bodegas en encuentran en condiciones optimas				
3	las instalaciones poseen las características necesarias para almacenar cualquier tipo de mercancías (congeladas, materias primas, etc.)				
4	los vehículos utilizados para el traslado de las mercancías poseen las condiciones adecuadas				
5	el personal encargado de la carga o descarga de mercancías posee el equipo y herramientas necesarias para realizar su trabajo				
6	poseen equipo para prevención de incendios en las instalaciones				
7	Poseen alarmas que para incendios donde se almacena las mercancías				
8	Poseen sistema de seguridad en puertas y cerraduras donde se almacena las mercancías				
9	Poseen sistema de video vigilancia en las instalaciones donde se almacena las mercancías				
10	Existe protocolo para el acceso de personas a las instalaciones de la empresa				
11	Existe protocolo para el acceso de personas a las instalaciones de las bodegas				
12	Poseen personal de seguridad para cada unidad de transporte				
13	Los vehículos poseen sistema de monitoreo desde la base				