

Proyecto de FAG

MAPAO

Álvaro Ferreras, Omar Sánchez, Marco Diez, Pablo Blanco, Alba Baños.

STARTINNOVA



ÍNDICE

- *Proposición de valor. - (págs 3-4)*
- *Segmentación de mercado.- (págs 4-5)*
- *Sociedades clave. - (págs 5-7)*
- *Recursos clave. - (págs 7-8)*
- *Fuentes de ingresos. - (págs 8-9)*
- *Canales de distribución. - (págs 9-10)*
- *Relaciones con los clientes. - (págs 11-12)*
- *Actividades clave. - (págs 12-13)*
- *Estructura de costes. - (págs 13-16)*

→PROPOSICIÓN DE VALOR

Proponemos la creación de una empresa centrada en la prestación del multi-servicio a domicilio dentro de toda la provincia de León. Satisfaciendo así tanto necesidades de productos alimenticios, de mantenimiento, farmacéuticos como artículos de uso común y cotidiano. La principal diferencia con nuestros competidores y por tanto nuestra propuesta de valor se basa en:

- ◆ La rapidez a la hora de entregar nuestros pedidos.
- ◆ El reparto con Drones a zonas de difícil acceso o para “pedidos premium”.
- ◆ La oferta de una gran gama de productos (multiservicio).
- ◆ La satisfacción de necesidades no cubiertas.
- ◆ La ayuda a otros establecimientos en su reparto, actuando como intermediarios entre sus clientes, allá donde no alcance su capacidad para distribuir su servicio o su reparto a domicilio.
- ◆ Nuestra diferenciación y novedad con la creación de este proyecto junto con nuestro trato personalizado hacia los clientes mediante el local situado en León en la calle Julio del campo número 5, teniendo un horario fijo todos los días de 9:30 a 13:30 y de 16:30 a 20:30

Nuestra rapidez a la hora de entrega se basará en una distribución de 24 horas máximo para nuestros pedidos, sin embargo, ofrecemos distintos horarios de los cuales destacaremos nuestro servicio premium basado en un reparto de máxima duración de 12 horas y nuestro servicio en caso de urgencia o de necesidad inmediata basado en una entrega de máxima duración de 8 horas.

Si no se entrega en el plazo previamente establecido su pedido será totalmente gratuito, aunque en caso de accidente, adversidad meteorológica o cualquier

fallo mecánico en nuestros vehículos el cliente será notificado y premiado con un 50% de descuento en su siguiente pedido.

En nuestra entrega de pedidos, se incluye también un reparto mediante drones, minimizando así el tiempo de entrega y facilitando la distribución a zonas de difícil acceso (servicio especial).

Ofrecemos una gran variedad de productos y servicios como ya hemos mencionado anteriormente, nuestra oferta proporcionada por nuestra empresa se basará en el reparto de productos alimenticios, facilitando así la entrega de comida a personas discapacitadas o aquellas que sufran cualquier tipo de lesión dificultando sus opciones de realizar la compra, la sección de telemedicamentos, basado principalmente en la entrega de medicamentos, pomadas o cualquier tipo de producto farmacéutico, nuestra sección de servicio de bebidas fundamentada en un reparto nocturno de bebidas alcohólicas o simplemente refrescos y por último nuestra sección de artículos de uso común y cotidiano que engloba tanto como ordenadores, pilas, lavadoras...

Además, dentro de nuestros servicios uno de los que más destaca es la ayuda que ofreceremos a supermercados, hipermercados como pueden ser Carrefour, Mercadona, Alimerka... restaurantes de comida rápida como Mcdonald's, Burger King, Domino's Pizza... al llevar sus productos donde no alcance su servicio de reparto a domicilio. Este segmento, estará determinado por un alcance máximo de 40 kilómetros a los alrededores de la capital evitando así una entrega de máxima duración de una hora en nuestra colaboración con los restaurantes de comida rápida.

Pero lo que más nos diferencia de nuestros competidores aparte de nuestro horario fijo es la oferta de un servicio novedoso y diferente junto con nuestro trato a los clientes personalizado, es decir, mantendremos una relación de confianza, cercana con todos nuestros clientes.

→SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Los esfuerzos de la empresa irán destinados principalmente a todos los habitantes de la provincia de León, ya sea la zona rural o capital.

Es decir, el servicio que ofrecemos se distribuirá entre las aproximadamente 473.000 personas que hay en la provincia repartidos tanto en los pueblos como la ciudad.

Se tratará de un mercado masivo, es decir, dedicado a todo aquel que viva dentro de la provincia, pero, dentro de este servicio nos podemos encontrar con diferentes secciones como pueden ser la de telemedicamentos, servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, productos alimenticios, artículos de uso cotidiano, técnicos en supervisión e intermediarios de grandes superficies.

- Telemedicamentos: Destinado principalmente a las personas que habitan en el ámbito rural que tienen alguna dificultad para conseguirlos a causa de su edad (A partir de 55 años generalmente) o que sufran alguna discapacidad en su movilidad. Para llevar a cabo este servicio, nos pondremos en contacto con su médico de cabecera accediendo así a las recetas que usted necesite y llevándolas cuando desee a su domicilio.
- Servicio de bebidas: Las bebidas alcohólicas se venderán al público mayor de los 18 años, es decir, a personas mayores de edad y las no alcohólicas se venderán al resto del mundo.
- Productos alimenticios: Este servicio está destinado a aquellas personas que no tengan tiempo para realizar su lista de la compra o las cuales debido a su trabajo o un impedimento físico no puedan realizarlo.
- Artículos de uso cotidiano: Esta sección de nuestra oferta está abocada a todas las personas que no posean disponibilidad a ningún vehículo para ir a comprarlos o simplemente no puedan acceder a la realización de su compra.
- Técnicos en mantenimiento: Dedicado a quienes no posean estudios sobre mantenimiento de electrodomésticos, calderas... o simplemente para aquellas personas que no puedan acceder a ningún técnico que acuda a su llamada.
- Intermediarios de grandes superficies con sus clientes: Destinado a los clientes de las grandes empresas que no puedan acceder a la red de distribución de los establecimientos con los que estaremos en contacto debido a su ubicación.

En conclusión, nuestra oferta abarca a todas aquellas personas que habiten dentro de la provincia de León.

→SOCIEDADES CLAVE

Para llevar a cabo nuestra actividad, primordialmente necesitaremos crear una serie de alianzas con el fin de reducir riesgos y disminuir las posibilidades de tener unas grandes pérdidas económicas. Pero también adquirir unos recursos específicos que son difíciles de obtener por cuenta propia con el objetivo de extender nuestras capacidades empleando otras empresas como con supermercados mayoristas, farmacias... (Los cuales nombraremos más adelante)

También mantendremos relaciones con supermercados localizados en León (Carrefour, Alimerka, Mercadona) , y restaurantes a domicilio de comida rápida ayudándoles así en su reparto a zonas en las que normalmente no se encuentran dentro de su reparto para acceder así a nuevos clientes.

En resumen, nuestra empresa mantendrá una estrecha relación con diversas empresas ya sea para actuar como vendedor directo consiguiendo así nuestra gama de productos de los grandes almacenes o como intermediario entre una gran superficie y sus clientes.

PROVEEDORES

- En el sector de la alimentación nuestros principales proveedores serían: Top Cash y Super Cash que se encuentran en las afueras de León y en caso de emergencia contactaremos con tiendas 24 horas (como las gasolineras 24H).
- Dentro del sector de los medicamentos actuaremos con las farmacias de nuestros alrededores junto con aquellas que ofrezcan un servicio de 24 horas dentro de nuestra localización.
- En relación con nuestro servicio de artículos de uso cotidiano mantendremos una alianza con empresas como: MediaMarkt, E.Lecler, ferreterías, Brico Marian, Brico Dépôt...
- Para nuestra sección de técnicos de mantenimiento contaremos con una bolsa de técnicos quienes tendrán estudios relacionados con esta materia, además los cuales contarán a su vez con carnet de conducir ahorrándonos así varios gastos en contratación de personal.
- También, nuestros proveedores de luz y agua para el local serán: Iberdrola (luz) y Aguas de León (agua) y tanto de internet como de teléfono fijo y líneas de móvil será Movistar.

COLABORADORES

- Nuestros principales colaboradores se basaría en la alianza con restaurantes de comida rápida tales como: Telepizza, Domino's Pizza, Mcdonald's, Burger king... y supermercados cuyo reparto no alcanza zonas alejadas de la capital como Carrefour, Mercadona, Alimerka...

SOCIOS

Los socios de este proyecto seremos los propios emprendedores. Marco se encargará principalmente del reparto de grandes mercancías y mantenimiento de los vehículos del negocio, Omar se dedicará al reparto de los servicios solicitados previamente, Álvaro basará su contribución a la empresa dirigiendo y atendiendo las necesidades de la página web y redes sociales de la empresa, Pablo tendrá la función de llevar a cabo los trabajos de mantenimiento tanto dentro de la empresa como de los pedidos realizados por nuestros clientes y por último Alba, se encargará del Marketing, es decir, será la encargada de proporcionar una buena imagen a la empresa tanto como de dirigir la página web, crear publicidad (Carteles, panfletos...) y también será quién se encargue de los pedidos y la asistencia al cliente en el local. Todos nosotros contaremos con carnet de conducir para poder así realizar la entrega de nuestros pedidos, la formación de cada uno de nosotros está citada en el apartado siguiente.

→RECURSOS CLAVE

Los recursos clave de este negocio se basan en cuatro apartados:

- **Recursos físicos:** Este apartado engloba, la oficina, los trabajadores, las furgonetas y los drones, es decir, los vehículos empleados para llevar a cabo nuestra actividad económica y los materiales específicos para realizar dicha actividad.
- **Recursos humanos:** Engloba los conocimientos de los socios:
 - Marco: Permiso de conducción B y C1 y Técnico Superior en Mantenimiento de Instalaciones Térmicas y de Fluidos.
 - Álvaro: Tras haber realizado diversos cursos de informática basará su contribución en la empresa dirigiendo y atendiendo las necesidades solicitadas a través de la página web.
 - Pablo: Permiso de conducción B, Técnico Superior en Mantenimiento de Instalaciones Térmicas y de Fluidos y Técnico Superior de Automoción.
 - Omar: Al tener el permiso de conducir B y el título de ADE (Administración y Gestión de Empresas) se dedicará a repartir además de llevar la contabilidad de la empresa.
 - Alba: Proporcionará a la empresa habilidades comerciales y de organización, habiendo estudiado el grado de Marketing y obteniendo así un título se encargará de la imagen de la empresa y los anuncios publicitarios del negocio. También, atenderá los

pedidos realizados de forma física en el local y será la encargada de ofrecer atención al cliente.

- **Recursos financieros:** Como mencionaremos más adelante, un 50% provendrá de cada socio que en total son 30.000€, mientras que el 40% será aportado por una entidad bancaria, es decir, proviene de un préstamo y ascendería a la cantidad de 24.000€ y el 10% restante lo obtendremos de las ayudas de familiares y amigos que corresponde a la cantidad de 6.000€. Sumando así 60.000€ de inversión inicial.

→ FUENTES DE INGRESOS

Las fuentes clave de ingresos de este negocio se basarán en el reparto y entrega de los productos y servicios solicitados con anterioridad por nuestros clientes, satisfaciendo así todas sus necesidades. También, solicitaremos el pago anticipado de nuestros servicios, es decir, los ingresos que obtendrá nuestra empresa se basarán en un pago inmediato a través de una transferencia bancaria (solicitando el resguardo del pago), mediante un pago por tarjeta de crédito o débito en nuestra página web. Para hacer más fácil el acceso a nuestros servicios, todos aquellos pedidos inferiores a 50 euros podrán ser abonados directamente en la entrega, es decir, se podrá realizar un pago directo entre el cliente y el repartidor de *Mapao*. Si el pedido supera esa cantidad de dinero, nuestros clientes se verían obligados a realizar un pago anticipado de los servicios solicitados. Hay que tener en cuenta, que nuestros servicios serán pagados mediante una comisión fija del 3% en cada reparto sin contar los incrementos adicionales de desplazamiento y clase de servicio escogido. Al mes esperamos atender como mínimo 70 pedidos que tendrán un valor aproximado de 80€ con los cuales obtendremos un beneficio de 15€ por pedido lo que sumaría un total de 1.050€ al mes que al año ascendería a 12.600€ de beneficio que a medida de que los clientes vayan cogiendo confianza con nuestra empresa, la buena publicidad de nuestros servicios nos ayudará a conseguir más clientes y a ser un negocio más conocido por lo que esperamos aumentar nuestros pedidos.

Además, nuestros ingresos también dependen del tipo de servicio que soliciten nuestros clientes, ya que como hemos mencionado anteriormente contamos con una amplia cantidad de secciones:

- La sección de productos alimenticios, tan sólo se verá afectada con un incremento del 5% si necesita el reparto mediante nuestra furgoneta

isotérmica, es decir, si esos alimentos necesitan unas condiciones específicas para ser entregados.

- El servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas se verá determinado por la hora de su entrega, es decir, si su entrega se realiza en horario nocturno, el servicio se verá afectado por un pequeño suplemento del 10%, mientras que si el pedido se realiza para una entrega dentro del horario habitual de la empresa, no se verá afectado por este suplemento.
- Nuestra red de técnicos de supervisión, también se verá afectada por un suplemento medio del 15% si sus servicios son solicitados en Domingo o algún día festivo el cual ascenderá a un 20%. Siempre y cuando nuestros técnicos sean solicitados en el horario habitual de la empresa, no sufrirá ningún suplemento el servicio.
- Por último, el resto de nuestros segmentos tan sólo se verán afectados por la distancia y la elección de servicio por parte de nuestros clientes (normal, premium o de urgencia) los cuales trataremos a continuación:
 - Servicios:
 - **Entrega normal:** exenta de suplementos adicionales a los de reparto.
 - **Servicio premium:** aumento de un 15% del precio final del servicio/producto solicitado.
 - **Servicio de urgencia:** debido a la rapidez de entrega este se verá afectado por un suplemento del 25% al valor del precio final.
 - Distancia:
 - **0-10 km:** Sin aumento del valor del precio final indicado por nuestra empresa.
 - **10-20 km:** Suplemento del 2%.
 - **20-30 km:** Aumento en el valor final del bien o servicio solicitado del 5%.
 - **30-40 km:** Incremento del 8%.

- **40 km en adelante:** Subida del 4% cada 10 km contando con el 8% de la distancia anterior. Por ejemplo, en una distancia de 50 km el suplemento sería de un 14%.

Para arrancar el negocio, obtendremos el dinero de diferentes fuentes; el 40% lo solicitaremos a una entidad bancaria (préstamo), el 50% lo proporcionaremos los 5 socios de la empresa y el 10% restante lo obtendremos de las ayudas de nuestros familiares y amigos.

→CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Dentro de nuestra empresa podemos distinguir diferentes canales de distribución:

- **Canales directos:** Proporcionaremos a nuestros clientes diferentes formas de conocerlos y contactar con nosotros mediante un número de teléfono, una página web donde podrán encontrar información sobre nuestra empresa y una aplicación para los teléfonos móviles desde las cuales podrán realizar sus pedidos. Además, para darnos a conocer sin aumentar demasiado nuestros gastos, pegamos carteles por las distintas localidades de León y repartiremos panfletos en zonas transitadas por personas acordes a nuestros distintos sectores del mercado, para aquellos que no estén familiarizados con las tecnologías, podrán acudir a nuestro local y realizar allí sus pedidos.

Otra forma de clasificar nuestros canales de distribución consiste en la clasificación de: canales de comunicación, distribución y de venta.

- **Comunicación:**
 - Número de teléfono
 - Página web: www.mapao.com
 - Aplicación para móviles como Instagram, Facebook y Twitter.
- **Distribución:**

- Vehículos para la entrega de los pedidos
- Drones
- **Venta:**
 - Online
 - Física, a través de nuestro local.

→RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación que vamos a ofrecer a los clientes va a ser tanto de tipo personal como de forma automatizada, haciendo referencia al acceso a nuestra página web y las redes sociales, esto se encuentra abierto a todo el público, en cambio a esas personas que no tienen la capacidad suficiente para acceder a la página o simplemente no se fían de las tecnologías les invitamos a realizar sus pedidos en nuestro local o a contactar con nosotros mediante nuestro número de teléfono para la realización de los pedidos con toda nuestra atención y confianza.

Aquellas personas que utilizan nuestros servicios de una forma habitual les ofreceremos una serie de ofertas para establecer una relación fija con los clientes como pueden ser:

- Si nuestros clientes solicitan al menos 10 veces nuestro servicio al mes, se verán premiados con un vale de descuento en su próximo pedido del 5%.
- También, pueden acceder a nuestra tarjeta de cliente Premium, lo que les proporcionará grandes beneficios como permanecer exentos del pago de suplementos durante un año y un envío en dron gratis por un precio de 150 euros al año.
- Por último, en fechas señaladas (Festivos o último domingo del mes) realizaremos varios sorteos entre nuestros clientes. Repartiendo así, grandes premios, a través de unas papeletas obtenidas al realizar una compra superior a 40€ o abonando 6€ a mayores del precio del servicio solicitado, es decir, también se podrán comprar las papeletas para

acceder a los premios. Publicaremos al cliente ganador en nuestra página web junto con los premios que a obtenido.

→ACTIVIDADES CLAVE

En este apartado hablaremos sobre las diferentes actividades y servicios que ofrecemos en esta empresa de multiservicio a domicilio. La actividad principal consiste en el reparto de cualquier producto alimenticio, de farmacia, de comida rápida o cualquier producto de uso básico y servicio de mantenimiento de cualquier objeto del hogar (calefacción, muebles, etc). Nuestro servicio de reparto contará con un suplemento dependiendo de la distancia a la que haya que entregar nuestros servicios (que va desde un 1% hasta un 8% contando con un suplemento extra de un 4% después de haber superado el radio de 40 km). Además en nuestra tarea de reparto contaremos con un dron para el acceso a zonas complicadas para los vehículos y 3 tipos de servicios diferentes los cuales son: el servicio normal (sin suplementos de gastos de envíos), el servicio premium (suplemento de un 15% en el precio final) y un servicio de urgencia (incremento de un 25% en el precio del servicio). Además ofrecemos un trato personalizado y único a nuestros clientes y solucionamos el problema de aislamiento a las zonas rurales de la provincia de León. Una vez que los clientes contacten con nosotros (ya sea por vía física, online o telefónica) notarán un trato especializado que ninguna compañía de transportes ofrece a sus clientes.



Esta imagen hace referencia a la zona en la cual serán repartidos los productos de nuestros colaboradores de restaurantes de comida rápida como por ejemplo: Burger king, McDonald's... evitando así que sus pedidos lleguen a su destino fríos.

→ **ESTRUCTURA DE COSTES**

Nuestra empresa, poseerá una serie de costes teniendo en cuenta los gastos que obtendremos al comprar un gran número de productos a nuestros proveedores. También hay que tener en cuenta los costes fijos (como el alquiler del local o los seguros). Gracias a estos factores, será lo que empleemos para determinar nuestra inversión inicial que debemos realizar para poder iniciar nuestra actividad empresarial. También habrá que tener en cuenta que si empezamos con una inversión inicial de un mes tendremos problemas si no logramos amortizar este dinero por eso hemos decidido comenzar con una inversión inicial igual a la suma de nuestros costes aproximados de tres meses.

- **Costes fijos:** El alquiler del local de 38 metros cuadrados (240€/mes), seguro de la furgoneta isoterma (600€/año), seguro del local (215€/año) tarifa plana de internet + 2 líneas de móvil (líneas con llamadas ilimitadas y 8'2 GB) por 40€/mes, luz del local (60€

aproximadamente), sueldo de cada socio ($736 \times 5 = 3.680\text{€/mes}$), seguro de las furgonetas ($600 \times 2 = 1200$ euros/año aproximadamente), seguro de mercancías 750€.

- **Costes variables:** El precio del gasóleo A (1,17€/litro para los vehículos), compra de los productos, el gasto publicitario, el precio del gasóleo C (0,91€ /Litro para la calefacción), los impuestos, reparación de los vehículos en caso de avería...
- **Inversión inicial:** Alquiler del local ($240\text{€} \times 3$ meses = 720€), tarifa de internet ($40\text{€} \times 3$ meses = 120€), luz ($60\text{€} \times 3$ meses = 180€), sueldo de los socios ($3680\text{€} \times 3$ meses = 11040€), furgoneta isotérmica (3500€), seguro de la furgoneta isotermica (600€), furgoneta grande (4000€) y furgoneta mediana (1650€), seguro de los vehículos (1200€), seguro del local (215€) comprar un dron con capacidad de 1 kg(1.500 €), seguro de mercancías 750€ y la creación de una sociedad mercantil limitada "S.L" (3.000 €) el total de la inversión inicial sería de 60.000€ (teniendo en cuenta el cubrir los costes totales los 3 primeros meses (como veremos en las tablas de más adelante)y dejando un poco de dinero para imprevistos que puedan surgir).

		Costes	Costes totales
	Alquiler del local	3x240	720 €
	Tarifa de internet	3x40	120€

Inversión inicial	Luz	3x60	180€
	Sueldos	3x3680	11.040€
	Furgoneta isotérmica	3500	3.500€
	Seguro Furgoneta isotérmica	6000	600€
	Furgoneta grande	4000	4.000€
	Furgoneta mediana	1650	1.650€
	Seguros furgonetas	2x600	1.200€
	Seguro del local	215	215€
	Seguro mercancías	750	750€
	Dron	1500	1.500€
	Creación Sociedad Limitada	3000€	3000€
	Total	-----	28.475 €
Costes fijos	Alquiler del local	240	240€
	Seguro furgoneta isotérmica	600	600€
	Seguro del local	215	215€
	Tarifa de internet	40	40€
	Luz	60	60€
	Sueldo	736*5	3.680€

	Seguro furgonetas	600*2	1.200€
	Seguro mercancías	750	750€
	Total	-----	8.285 €
Costes variables	Precio gasóleo A	1.17*15000	17550€
	Compra de los productos	5600	5600€
	Gasto publicitario	800	800€
	Precio gasóleo C	0.91*60	54.6€
	Impuestos	70	70€
	Reparación de averías	100	100€
	Total	-----	24174.60€