



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA
CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MUDANZAS CON ÉNFASIS EN DECORACIÓN
DE INTERIORES**

FRANCISCO JAVIER CARDONA LAVERDE
AHIDA LADINO GAITÁN

BELLO – ANTIOQUIA
2015



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA
CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MUDANZAS CON ÉNFASIS EN DECORACIÓN
DE INTERIORES**

FRANCISCO JAVIER CARDONA LAVERDE
AHIDA LADINO GAITÁN

Trabajo exigido como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

MARCELO TORRES ARANGO
Asesor

BELLO – ANTIOQUIA
2015

Nota de aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Presentación del problema	14
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivo General	16
1.4 Objetivos Específicos	16
1.5 Hipótesis.....	17
1.6 Variables	20
1.7 Límites o alcances de la investigación	20
1.8 Restricciones o limitantes	21
1.9 Aspecto Administrativo	22
1.9.1 Recurso Humano.	22
1.9.2 Recursos Financieros.....	22
1.9.3 Recursos Técnicos.....	23
2. MARCO DE REFERENCIA.....	24
2.1 Marco Contextual.....	24
2.1.1 Competidores.....	26
2.1.1.1 En mudanzas.....	27
2.1.1.2 En decoración.....	27
2.2 Marco Teórico.....	30
2.2.1 Teorías del servicio.....	34
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45

	5
3.1 Tipo de investigación	45
3.2 Métodos de investigación.....	46
3.3 Fuentes y técnicas de recolección de información.....	47
3.4 Delimitación.....	48
3.4.1 Espacial.....	48
3.4.2 Temporal.....	48
4. RESULTADOS.....	49
4.1 Población y muestra	49
4.2 Verificación de la demanda del Servicio de Mudanzas a través de un estudio de mercados	51
4.3 Cuestionario	51
4.4 Tabulación, graficación e interpretación de la encuesta	53
4.5 Conclusión de los resultados obtenidos	60
5. CONCLUSIONES.....	65
6. RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	71

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz Competidores	28
Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta.....	51
Tabla 3. Encuesta pregunta 1	53
Tabla 4. Encuesta Pregunta 2.....	54
Tabla 5. Encuesta Pregunta 3.....	55
Tabla 6. Encuesta Pregunta 4.....	57
Tabla 7. Encuesta Pregunta 5.....	58
Tabla 8. Encuesta Pregunta 6.....	59
Tabla 9. Oferta Inmuebles.....	61

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Encuesta pregunta 1	53
Gráfico 2. Encuesta Pregunta 2.....	54
Gráfico 3. Encuesta Pregunta 3.....	56
Gráfico 4. Encuesta Pregunta 4.....	57
Gráfico 5. Encuesta Pregunta 5.....	58
Gráfico 6. Encuesta Pregunta 6.....	59

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO 1. RECURSOS FINANCIEROS	72
ANEXO 2. NORMAS DE TRÁNSITO QUE INVOLUCRAN EL TRANSPORTE DE MUDANZAS DE ACUERDO AL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO - (LEY 769 DE 2002)	73

INTRODUCCIÓN

La idea de realizar un trabajo de investigación llamado MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO, surge de la necesidad manifiesta de una gran mayoría de personas que ven en los trasteos de bienes muebles algo desilusionante, caótico y agotador.

El salir de un lugar donde todo se encuentra organizado, al gusto de cada quien, con el trabajo que representa desarmar, empacar y cargar todo el menaje, con las preocupaciones pertinentes de la ocasión, y si se le suma la incertidumbre que representa el trasteo en sí, el no saber si la empresa contratada tendrá los cuidados necesarios con los bienes que le son entregados.

Posteriormente la ubicación y organización de los bienes, muebles y enseres en el nuevo lugar de residencia, da como resultado final el no querer saber nada de trasteos o por lo menos buscar una alternativa que le minimice la incertidumbre, el trabajo y el tiempo, que lo lleve a disfrutar del lugar de habitación.

Ante el inconformismo expuesto con anterioridad, se realizó un estudio de mercados mediante encuestas ejecutadas en el barrio Belén con una población de 24.272 personas y una muestra de 378 en sectores tales como La Mota, Malibu, La Palma, Rosales entre otros todos de estrato 5 y 6 arrojando como resultado las siguientes respuestas:

1. Los encuestados en su mayoría, manifestaron no conocer ninguna empresa que preste el servicio de mudanzas que incluya el empaque, cargue, descargue y ubicación de los bienes, muebles y enseres en el nuevo lugar de hábitat.

2. La inmensa mayoría de personas encuestadas, manifestaron complacencia por la creación de una empresa con las características antes mencionadas.

3. Más del 35% de las personas encuestadas ha cambiado de lugar de residencia en los últimos dos años.

4. Al 64% de las personas que se mudaron en los últimos dos años el trasteo les costó entre \$300.001 y \$400.000.

Después de realizar el estudio de mercados, se concluye que existe una gran demanda del servicio en el mercado, para tan poca oferta (ninguna empresa de este estilo registrada en la Cámara de Comercio).

Uno de los resultados de mayor relevancia en la investigación realizada, fue el conocer que proyectos nuevos de construcción para estratos 5 y 6 se vienen adelantando y se adelantaran en la ciudad de Medellín desde el año 2010 y subsiguientes, ya que las personas que a futuro ocuparán estas viviendas, serían clientes potenciales de la empresa.

Como se había reseñado anteriormente el mercado objetivo de esta propuesta de servicio, va dirigido para familias de estrato 5 y 6 ya que el costo de cada servicio sería superior al \$1.000.000.00.

Se consideró de vital importancia la creación de la empresa MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO, ya que surgió de la necesidad de brindarle comodidad, seguridad, confort y calidad de vida a un número incalculado de personas que ven en un trasteo, una pesadilla sin fin por el agotamiento físico y mental a que se ven abocados en el proceso de empaque, cargue, descargue y ubicación de los muebles y enseres en el nuevo lugar de residencia.

La investigación realizada fue de los siguientes tipos:

Exploratorio. Se hizo necesario investigar los costos que representan el alquiler de los vehículos donde se realizaran los trasteos, ya que el servicio antes mencionado se prestará a través del sistema de outsourcing; de allí que se tenga que saber los costos de acuerdo a las distancias existentes entre la anterior y la nueva vivienda, el tipo de vehículo a utilizar de acuerdo a la cantidad de muebles, bienes y enseres objeto de la mudanza.

Investigativo. La empresa investigó la ubicación y características del nuevo lugar de hábitat de los usuarios, concertando y asesorando la localización de los bienes, muebles y enseres.

Experimental. Todos son conscientes de una u otra forma de los inconvenientes y trastornos que representan los continuos trasteos, como ejemplo se trae a colación el empaque, cargue, descargue y la ubicación de los enseres en la nueva vivienda. Esto representa para las personas unas cargas físicas desmedidas, el mismo desconocimiento en cuanto a decoración por parte de las personas los lleva muchas veces a quedar inconformes con la organización de cuartos, baños, sala, comedor, cuadros, entre otros. Originando como consecuencia posteriores

reubicaciones, que terminan por desgastar a las personas y con el desencanto por la nueva vivienda.

Métodos de investigación

Deductivo. La presente investigación utilizó un análisis deductivo, puesto que permite que a partir de situaciones de carácter general se llegue a identificar explicaciones de carácter particular. El método deductivo permite identificar el orden a seguir en la obtención de la información al igual que las desviaciones, las fuentes y la calidad de la misma.

Por deducción se concluye que el problema más trascendental que tienen las personas que van a realizar sus trasteos es la poca disposición de tiempo, lo engorroso que les resulta el empaque de los bienes muebles y enseres, la incertidumbre que representa saber si los bienes de la mudanza podrán ser ubicados en la nueva residencia, si las personas que realizan la mudanza son cuidadosas y conocen técnicas de empaque y seguridad en el traslado, y si la ubicación del menaje en la nueva vivienda quedará de una forma estética y al gusto de cada quien.

Inductivo. El método utilizado es de carácter inductivo ya que se parte de situaciones particulares para buscar conclusiones generales o aplicables al conjunto de áreas de la empresa.

Se considera inductivo porque a la conclusión que se llega es que es un servicio que sí existe, aún falta mucho por explorar de él.

Analítico. El método analítico servirá para pasar del todo (empresa) a las partes (departamento, personal, entre otros) distinguiéndolos hasta llegar a sus elementos más significativos.

En cuanto al análisis inicial se concluye que la asesoría en cuanto a mudanzas es algo que hoy día está iniciando, ya que todavía no existe la cultura en el medio de que alguien ofrezca el servicio de trasteos sin el mayor esfuerzo.

Conocer normas y procedimientos que regulan el servicio de transporte de Mudanzas.

Descriptivo. El tipo de investigación corresponde a un estudio descriptivo, ya que para saber los gustos y tendencias de la moda y de las personas, se tiene que identificar características y formas de conducta, además, de su integralidad, temperamento y forma de ser.

Para finalizar se espera que lo novedoso del proyecto incite al lector a interesarse por la propuesta que se pone en consideración.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Presentación del problema

Para la población en general resulta caótico, desilusionante y agotador el tema de las mudanzas de muebles y enseres.

El sólo hecho de salir de un lugar donde todo se encuentra organizado al gusto de cada quien, con el trabajo que representa desarmar, empacar y cargar todo el menaje, con las preocupaciones pertinentes de la ocasión y si se le suma la incertidumbre que representa el trasteo en sí, el no saber si la empresa contratada tendrá los cuidados necesarios con los bienes que les son entregados, da como resultado que nadie quiera saber de mudanzas.

Posteriormente la ubicación y organización de los bienes, muebles y enseres en el nuevo lugar de residencia, y con el normal desgaste físico y mental a que se ven abocadas las personas que participan en él, da como resultado final el no querer saber nada de trasteos o por lo menos buscar una alternativa que le minimice la incertidumbre, el trabajo, el tiempo, que lo lleve a disfrutar del lugar de habitación.

El pensar en mudanzas inmediatamente nos lleva a imaginar lo que será el desorden, la incertidumbre, el cansancio, el no saber por dónde comenzar, que generan en la familia un descontrol total, al punto de perder el equilibrio por no decir quedar fuera de control. La señora Judy Mauer, BSW con más de 9 años y medio de experiencia en educación organizacional y su equipo ofrecen servicios de ordenamiento profesional. Cada uno de nosotros, o en conjunto, trabaja

con usted, paso a paso, brindando opciones que simplifiquen la toma de decisiones, a través de la organización del desorden con un mantenimiento sencillo y de gusto garantizando gran satisfacción. Todo está diseñado para que coincida con sus estilos de personalidad y las demandas de la vida. Nuestros métodos son simples y probados a través del tiempo con cientos de clientes. Soy miembro del Círculo Dorado de la Asociación Nacional de Organizadores Profesionales (NAPO: Es el organismo que se encarga de regular en Estados Unidos la actividad de Organizadores Profesionales). Mi equipo son todos los miembros de NAPO y todos estamos dedicados a mantener los más altos estándares profesionales mientras creamos un espacio para que usted pueda respirar y relajarse, si se trata de su hogar u oficina” (FindMyOrganizer.com Industry Insight Reports).

Otro concepto que tiene que ver con la definición de Organizador profesional, es el emitido por Alan, H., quien afirma:

¿Qué es un Organizador profesional? Es la persona que te acompaña en el proceso de desarrollo e introducción de sistemas de organización para personalizar el orden de tu casa. La habilidad principal de los organizadores es ayudar a las personas a decidir que debes de hacer con tus pertenencias y asesorarte sobre las técnicas de organización, para que puedas mantener el espacio organizado a largo plazo (Alan, 2014).

1.2 Formulación del problema

¿Cómo integrar las actividades de mudanza de enseres y decoración de inmuebles al ofrecimiento de la prestación de servicio por parte de una empresa que cumpla de manera óptima ambas actividades?

1.3 Objetivo General

Diseñar una propuesta de servicio que integre de manera óptima las actividades de Mudanza de enseres y decoración de inmuebles.

1.4 Objetivos Específicos

- Verificar la demanda del servicio de mudanzas, a través de un estudio de mercados.
- Evaluar las condiciones del mercado, en cuanto a la parte financiera en lo que tiene que ver con el costo que representa la realización de la mudanza y decoración del nuevo lugar de hábitat.

- Consultar qué proyectos urbanísticos se vienen adelantando en la actualidad y a futuro cuáles soluciones de vivienda de estrato 3, 4, 5 y 6 se llevarán a cabo en la ciudad de Medellín.
- Indagar con la población que habita en los estratos del 3 al 6 de la ciudad de Medellín que valor máximo estaría dispuesto a cancelar por el servicio de Mudanza de enseres y decoración de los mismos en el nuevo lugar de hábitat.

1.5 Hipótesis

En la ciudad de Medellín no existen empresas que presten el servicio de mudanza con énfasis en decoración de manera simultánea, de allí que la demanda sea infinitamente superior a la oferta.

La industria de la organización, no es nueva en Estados Unidos, pero sí lo es a nivel América Latina. La Asociación Nacional de Organización Profesional, conocida por sus siglas en inglés NAPO (National Association of Professional Organizers), es el organismo que se encarga de regular, las actividades de la industria, para que sean tomadas de manera seria y profesional. Así como Kleenex en un momento dado, se volvió un nombre para designar pañuelos desechables, desde hace tiempo vemos a NAPO como sinónimo de organización. Es que dada la importancia que alcanzan ciertas cosas en la vida, NAPO es hoy por hoy, para los profesionales una institución que vela por hacerlos mejorar en su carrera; y en aquellos que buscan un Organizador Profesional, una garantía de que al ser miembro, se acceden a los servicios de un profesional en toda la extensión de la palabra (Alkhas, 2014).

- La propuesta de prestación del servicio de mudanzas con énfasis en decoración, resultaría bastante innovadora por la satisfacción que generaría en los potenciales usuarios el saber que alguien se encargaría de manera responsable y eficiente del trasteo y organización de muebles y enseres en el nuevo lugar de hábitat.

- La gran cantidad de soluciones urbanísticas construidas en la ciudad de Medellín incrementarían la mudanza de personas con sus respectivos muebles y enseres a nuevos lugares de hábitat.

El ramo de la construcción desde hace ya varias décadas viene presentando crecimientos considerables y una de las razones de este crecimiento es el interés marcado por parte de los mandatarios de turno por incentivar la construcción en el país, ya que los programas de infraestructura no solo brindan la posibilidad de dar soluciones al problema de vivienda, si no que reduce los índices de desempleo por las fuentes de trabajo que genera, en estos momentos las bajas tasas de interés se encuentran en unos niveles históricamente bajos (13,3% en octubre de 2011) lo que permite un incremento en la demanda de vivienda nueva, la vivienda usada en el segundo trimestre tuvo un pico muy elevado en los precios de venta que no se había visto en los últimos 20 años, "El Banco reconoce que el mercado está en un buen momento: hay aumento de la demanda y las condiciones del crédito son favorables; pero alerta de que un sector cuyos precios triplican la inflación puede exponerse a procesos especulativos que podrían desencadenar problemas a largo plazo".

A continuación realizaremos un análisis del sector de la construcción donde según las fuentes de investigación que se relacionan al final de cada análisis, reflejan el crecimiento al cual hacemos referencia. Cabe anotar que estos índices de crecimiento en la oferta de soluciones de vivienda crean grandes oportunidades a la empresa de mudanzas y decoraciones objeto de la investigación.

El auge que hoy vive el ramo de la construcción, es claro que en algún momento llegara a tener su declive, claro está que esto no conlleva en ningún momento a que los trasteos y mudanzas se acaben pues una gran cantidad de familias no viven en viviendas propias, es allí donde la empresa Mudanza y decoraciones con estilo atacara el segmento de inquilinos en asocio con inmobiliarias y empresas de arrendamiento.

También es cierto que el gobierno nacional impulsa la industria de la construcción en estratos bajos y casi siempre subsidiados, pero no es menos cierto que en el área metropolitana de Medellín y en el oriente cercano hay una proyección de construcción de viviendas nuevas de más del 30% para estratos 5 y 6 (Baena, 2011).

Igualmente la Revista Análisis del Sector Inmobiliario, estima:

El sector inmobiliario en nuestro país, durante los últimos años, ha venido presentando un crecimiento constante y muy favorable, pero adicionalmente con este se han visto jalonados otros sectores como el financiero, el industrial y, por supuesto, el sector de la construcción que es el que nos compete en este proyecto.

Los indicadores que se publican por la Empresa Oportunidad Colombia (Fiduciaria de Bancolombia) pronostican que el Precio Interno Bruto de la construcción en Colombia será más o menos del 11,7%, lo que nos permite fortalecer nuestro proyecto no solo desde lo académico, sino desde lo real y lo práctico, permitiéndonos ser muy optimistas en la construcción de nuestra empresa Mudanzas y Decoraciones con Estilo.

Igualmente se estima que las cifras en ventas de los proyectos inmobiliarios proyectados para el 2015 tendrán un incremento entre el 8%-12% y el índice de precios de vivienda será mayor a los años anteriores con un 11.8% (2015) sabiendo que entre el 2012-2013 el incremento fue de un 9.9% y entre el 2013-2014 fue de 9.0% (Análisis sector inmobiliario, 2012).

- Por lo innovador del servicio de mudanzas con énfasis en decoración y la responsabilidad que conlleva el mismo, los costos del servicio podrían considerarse onerosos, lo que implica que este valor solo sería asumido por personas de estrato 5 y 6.

1.6 Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADOR
Calidad del servicio	Servicio con todas las especificaciones técnicas para llenar las expectativas del usuario	Cantidad de servicios prestados frente a reclamos
Precio	Estará regulado a la demanda del servicio	Demanda promedio de servicios prestados
Costo del servicio	- Dependencia de acuerdo a la ubicación del nuevo servicio - Cantidad de menaje a transportar	- Distancia - Cantidad y tamaño del menaje
Póliza de seguro	Garantiza la protección y cuidado de los bienes y enseres	Avalúo del bien frente a la póliza
Demanda	Es amplia si consideramos que son pocos los competidores para este tipo de servicio	Cantidad de servicios prestados frente a la competencia

1.7 Límites o alcances de la investigación

Se considera que el alcance o límite del presente trabajo de investigación, será el demostrar mediante un estudio de factibilidad que a futuro se puede pensar en la creación de una empresa de mudanzas con énfasis en decoración, partiendo de la hipótesis que este tipo de compañías no existen en el país y específicamente en la ciudad de Medellín. “La industria de la

organización, no es nueva en Estados Unidos, pero sí lo es a nivel América Latina (Alkhas, 2014).

1.8 Restricciones o limitantes

Por lo novedoso del proyecto de investigación (Mudanzas y Decoraciones con Estilo), la mayor restricción fue la falta de información a nivel nacional (no existe literatura alguna) y a nivel internacional solo en Estados Unidos se encuentran los llamados Organizadores Profesionales quienes se dedican a la acomodación y decoración de muebles y enseres en el nuevo lugar de hábitat, pero no se ocupan de la mudanza como tal.

El sector inmobiliario en nuestro país, durante los últimos años, ha venido presentando un crecimiento constante y muy favorable, pero adicionalmente con este se han visto jalonados otros sectores como el financiero, el industrial y, por supuesto, el sector de la construcción que es el que nos compete en este proyecto.

Los indicadores que se publican por la Empresa Oportunidad Colombia (Fiduciaria de Bancolombia) pronostican que el Precio Interno Bruto de la construcción en Colombia será más o menos del 11,7%, lo que nos permite fortalecer nuestro proyecto no solo desde lo académico, sino desde lo real y lo práctico, permitiéndonos ser muy optimistas en la construcción de nuestra empresa Mudanzas y Decoraciones con Estilo.

Igualmente se estima que las cifras en ventas de los proyectos inmobiliarios proyectados para el 2015 tendrán un incremento entre el 8%-12% y el índice de precios de vivienda será mayor a los

años anteriores con un 11.8% (2015) sabiendo que entre el 2012-2013 el incremento fue de un 9.9% y entre el 2013-2014 fue de 9.0% (Análisis sector inmobiliario 2012 Colombia).

1.9 Aspecto Administrativo

Para el desarrollo del Trabajo de investigación se tuvieron en cuenta recursos humanos, financieros y técnicos; los cuales se describen a continuación:

1.9.1 Recurso Humano.

Hace referencia al esfuerzo físico y mental que se requiere para el desarrollo del proyecto, en esta investigación se tuvo en cuenta los profesionales adscritos en la Facultad de Ciencias Administrativas; en la parte técnica un administrador de empresas; en la parte metodológica el asesor asignado por la Universidad, al igual que la participación de dos estudiantes de la Universidad Uniminuto y una persona encargada del diseño escrito del trabajo.

1.9.2 Recursos Financieros.

Hace referencia a los gastos en que se incurre para la elaboración del proyecto y se discriminan en el anexo 1 (Recursos Financieros)

1.9.3 Recursos Técnicos.

Están relacionados con la obtención de información primaria como son: un teléfono, un computador, una impresora y una calculadora.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco Contextual

El ser humano por naturaleza desde su origen ha buscado lugares donde protegerse de las inclemencias del clima y de los animales salvajes; este lugar de hábitat se conoció con el nombre de cavernas. Con el transcurrir de los años el mismo ser humano ha visto la necesidad de mejorar su forma de vivir, de ahí que haya buscado mejores alternativas de vida.

El hombre en su afán de supervivir se unió con otros seres formando comunidades y obteniendo de esta forma una mejor calidad de vida. Como todo ser humano ambiciona una mejor forma de vivir, crea habilidades frente a otros seres humanos, lo que le brinda la posibilidad de tener un mejor nivel económico y ventajas competitivas en su comunidad.

Siglos más adelante esta diferencia se hizo más notoria y es así como se empiezan a ver los grandes terratenientes en especial en el continente europeo; esta ambición de tierra lleva al hombre de la época a buscar colonizar otros continentes como el americano.

Con el transcurrir del tiempo la inconformidad de los colonizados al verse afectados por la pérdida de sus tierras y riquezas se sublevan y buscan independizarse de los regímenes dominantes. No obstante los beneficios que trajo la independencia a estos países ya existían y muy marcadamente las diferentes clases sociales y como siempre unos con mayor poder territorial que otros.

En lo que tiene que ver con Colombia, el país se dividió en grandes zonas lideradas por los territorios capitales a donde se dirigían una gran cantidad de inmigrantes que por su pujanza llevó a un mayor desarrollo de estas ciudades en mención, dividiendo así el país en zonas urbanas y rurales.

El mismo crecimiento de estas ciudades llevó al ser humano a desplazarse del campo en busca de un mejor nivel de vida. Fue tanto el auge y desarrollo de las grandes capitales que obligó a la creación de proyectos urbanísticos para albergar toda la población de inmigrantes, que llevó a unos pocos dueños de grandes territorios a enriquecerse aún más.

Debido a la gran población de bajos recursos que en busca de mejores alternativas se trasladó a las grandes ciudades, los gobiernos de la época se vieron en la necesidad de crear organismos tales como el ICT (Instituto de Crédito Territorial), el INURBE, para solucionar los problemas habitacionales.

De acuerdo con las experiencias vividas por las personas en general, y en especial en la década de los 70, donde se presentó el boom de la compra de vivienda con corporaciones de ahorro y vivienda, y el momento importante que vivió el sector de la construcción, dio como resultado un número incalculado de mudanzas y trasteos, con la incomodidad que representan el empaque, cargue, descargue y ubicación de enseres en el nuevo hábitat.

Para nadie es un secreto que a finales de la década de los 90's el sector de la construcción vivió una de las crisis más fuertes de todos los tiempos, sumándole altas tasas de interés de los préstamos hipotecarios en el sector financiero, lo que origina la entrega masiva de inmuebles en dación de pago a las mismas entidades por parte de los deudores de la mencionada cartera.

No obstante el momento que vive el ramo de la construcción, es pujante y las tasas de interés del mismo sector financiero se redujeron ostensiblemente viéndose como principal beneficiado el consumidor final, que ve como el sueño de tener casa propia poco a poco se convierte en una realidad. Es por esto que nuestra propuesta de servicio encaja perfectamente en el momento actual del país.

2.1.1 Competidores

Se investigó con varias empresas de mudanzas sobre los servicios que prestan y no se encontró una empresa que también realice el servicio de decoración, lo mismo se hizo con decoradores pero no hacen la mudanza, con lo cual se llega a la conclusión, de que si se desliga la mudanza de la decoración hay una gran cantidad de empresas que prestan el servicio por separado en cada una de las áreas, pero si se mira en conjunto el servicio de mudanzas y decoración, no se ha encontrado hasta el momento empresas que presten ambos servicios en Medellín y su área metropolitana, incluidos los municipios de Envigado, Sabaneta y el Oriente cercano, de modo que los competidores son indirectos unos por mudanzas y otros por decoración, a continuación se relacionan las empresas con las cuales se realizó la investigación y el cuadro comparativo.

2.1.1.1 En mudanzas.

CMT – Cooperativa de Mudanzas y Transportes Tel.: 2608361

Mundo Mudanzas – También bodegas personales, Tel.: 4444533

A.C. Mudanzas Ltda. – También Camioneta para mudanzas pequeñas Tel.: 5123650

Coordi muebles Ltda. – Hogar y Oficinas. Tel.: 4441810 contacto Sara Cano.

U-Storage – Bodegaje y mudanzas teléfono 6042201

2.1.1.2 En decoración.

Lizzy Serge Diseño de Interiores:

info@lizzyserge.com. Móvil: 312-3865138 Medellín Colombia.

Decoraciones Efraín Gaviria

Cra 51 N° 42 – 39 local 202 teléfono 4132595 celular 3156472085

Decorador de Interiores Gabriel Jaime Meneses

CL 6A N° 29 - 129 Sector Poblado Medellín - Antioquia - CP: 050021 Tel: 034 311 79 70

- 313 659 20 30 deco.gabo@hotmail.com

Tabla 1. Matriz Competidores

EMPRESAS ÍTEMS A EVALUAR	MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO	U-STORAGE S.A.	CMT COOPERATIVA DE MUDANZAS Y TRANSPORTES	MUNDO MUDANZA	AC MUDANZAS LTDA.
Ubicación geográfica de la empresa	Teléfono 2391049	Calle 16 # 43 F 66. Teléfono 6042201	Calle 47 D 63 A 15. Teléfono 4443739	Av. 37 78 72 Oficina 302. Teléfono 4444533	Medellín y Bogotá (1) 4344010. Calle 61 A 53 67 tel. 5123650
Variedad de servicios que ofrece al cliente / consumidor	Mudanza y Decoración	Mudanza y Bodegaje	Mudanza	Mudanza	Mudanza
Embalaje	Mantas, cartón corrugado, plástico burbuja, película strec, cajas de cartón, icopor, cintas y guacales. Cajas de seguridad para dinero efectivo, títulos valores joyas,	Dotamos con elementos especiales importados como mantas, baúles, papel, vajillas, forro de colchones y otros, para la protección de los muebles y encerres	NO	Empaque de todo tipo cristalería, vajillas, lámparas, y todo tipo de objetos delicados, todo tipo de muebles de hogar, oficina y eventos en cajas de cartón, cartón corrugado, plástico súper stretch, plástico burbuja polietileno, icopor papel kraf, cinta se seguridad y guacales de madera los cuales cumplen normas internacionales	NO
Transporte	Por outsourcing	Vehículos propios tipo furgón	A nivel local internacional y nacional, camiones vigilados satelitalmente, tipo furgón de diferentes tamaños, dotados de cobijas y acondicionados para el transporte de mercancías delicadas, muebles encerres, automóviles y otros	Transporte marítimo y terrestre de menajes de hogar y carga general desde y hacia Colombia, vehículos con furgón de aluminio equipados con mantas de algodón para la protección general de los menaje de hogar de oficina y eventos	Nuestros vehículos están dotados con cobijas para la protección de sus muebles, enseres y equipos sin necesidad de empaque adicional
Almacenaje	NO	SI	Días, Meses y Años	Desde 20 a 100 metros cúbicos de disponibilidad ascensores de carga estibadores y sistemas de vigilancia	Le brindamos amplias bodegas en Medellín Bogotá, bajo todas las normas de seguridad para su mercancía
Desempaque	SI	NO	NO	Cargue y descargue incluidos	NO
Acomodación	SI	Acomodación de los muebles en la nueva residencia	Armar camas	NO	Armada y desarmada de camas
Decoración	SI	NO	NO	NO	NO
Especificaciones	Decoración en el nuevo lugar de hábitat de	Garantiza tranquilidad al	NO	NO	NO

EMPRESAS ÍTEMS A EVALUAR	MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO	U-STORAGE S.A.	CMT COOPERATIVA DE MUDANZAS Y TRANSPORTES	MUNDO MUDANZA	AC MUDANZAS LTDA.
	todos sus muebles y enseres entre los cuales podemos mencionar instalación de electrodomésticos , lavadoras, televisores, DVD, teatro en casa, ubicación de lámparas, cuadros, sala, comedor, alcobas completas arreglo de ropa y lencería en closet, ubicación de alimentos y elementos de aseo en alacenas y estanterías entre otras,	cliente durante el proceso de mudanza			
Rango de Precios y servicios	Mínimo \$ 2,000,000, no se tiene el valor máximo ya que depende del estrato (5 y 6), muebles y enseres y elementos de valor etc.	El asesor hace una visita sin costo para poder dar el precio dependiendo de los muebles y enseres	\$ 290.000,00	\$ 280.000,00	\$ 380.000,00
Servicios con precio diferencial	Decoración en el nuevo lugar de hábitat de todos sus muebles y enseres entre los cuales podemos mencionar instalación de electrodomésticos , lavadoras, televisores, DVD, teatro en casa, ubicación de lámparas, cuadros, sala, comedor, alcobas completas arreglo de ropa y lencería en closet, ubicación de alimentos y elementos de aseo en alacenas y estanterías entre otras,	Full servis es una mudanza en donde se empacan los bienes más delicados se transportan y se acomodan de acuerdo con el requerimiento del cliente. El asesor visita sin costo para poder dar el precio total de la mudanza	Cobro adicional si hay equipaje por escaleras	Cobro adicional si hay equipaje por escaleras	Cobro adicional si hay equipaje por escaleras
Manejo de Inventario de bienes/disponibilidad del servicio	SI	SI	SI	SI	SI
Tiene paquetes promocionales	NO	Si la mudanza es martes o miércoles tiene un descuento del 10% sobre el valor inicial	NO	NO	NO
Tiene publicidad	Página Internet, Páginas Amarillas, e-mail, publicidad en prensa, televisión local y para el momento de lanzamiento de la empresa campaña de	Página Internet, Facebook, Twiter y Páginas Amarillas	Página Internet y Páginas Amarillas	Página Internet y Páginas Amarillas	Página Internet y Páginas Amarillas

EMPRESAS ÍTEMS A EVALUAR	MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO	U-STORAGE S.A.	CMT COOPERATIVA DE MUDANZAS Y TRANSPORTES	MUNDO MUDANZA	AC MUDANZAS LTDA.
	expectativa con volantes y coctel de lanzamiento en donde se invitaran a administradores de edificios urbanizaciones y Propiedad Horizontal, representantes de la Lonja de Propiedad raíz, Ingenieros constructores y dueños de proyectos inmobiliarios				
Tiene valores agregados para el cliente / consumidor	Tienen seguro que cubre en caso de hurto o accidente	Tienen seguro que cubre en caso de hurto o accidente	Tienen seguro que cubre en caso de hurto o accidente y circuito cerrado de vigilancia a almacenaje de 24 horas	Tienen seguro que cubre en caso de hurto o accidente	Tienen seguro que cubre en caso de hurto o accidente
Otras	Programa de asesoría que le ayuda a una mejor ubicación de los muebles y enseres, Todo lo relacionado con la decoración teniendo en cuenta los últimos avances en tecnología y últimas tendencias de la moda	Especialista en movimiento por fachada	NO	Trámites aduaneros	NO

Fuente: Propia de los autores

2.2 Marco Teórico

El ramo de la construcción desde hace ya varias décadas viene presentando crecimientos considerables y una de las razones de este crecimiento es el interés marcado por parte de los mandatarios de turno por incentivar la construcción en el país, ya que los programas de infraestructura no solo brindan la posibilidad de dar soluciones al problema de vivienda, si no que reduce los índices de desempleo por las fuentes de trabajo que genera, en estos momentos las

bajas tasas de interés se encuentran en unos niveles históricamente bajos (7% en noviembre de 2014) lo que permite un incremento en la demanda de vivienda nueva, la vivienda usada en el segundo trimestre tuvo un pico muy elevado en los precios de venta que no se había visto en los últimos 20 años, "El Banco reconoce que el mercado está en un buen momento: hay aumento de la demanda y las condiciones del crédito son favorables; pero alerta de que un sector cuyos precios triplican la inflación puede exponerse a procesos especulativos que podrían desencadenar problemas a largo plazo".

A continuación se realizará un análisis del sector de la construcción donde según las fuentes de investigación que se relacionan al final de cada análisis, reflejan el crecimiento al cual se hace referencia. Cabe anotar que estos índices de crecimiento en la oferta de soluciones de vivienda crean grandes oportunidades a la empresa de mudanzas y decoraciones objeto de la investigación.

El auge que hoy vive el ramo de la construcción, es claro que en algún momento llegara a tener su declive, claro está que esto no conlleva en ningún momento a que los trasteos y mudanzas se acaben pues una gran cantidad de familias no viven en viviendas propias, es allí donde la empresa Mudanza y decoraciones con estilo pretende atacar el segmento de inquilinos en asocio con inmobiliarias y empresas de arrendamiento.

También es cierto que el gobierno nacional impulsa la industria de la construcción en estratos bajos y casi siempre subsidiados, pero no es menos cierto que en el área metropolitana de Medellín y en el oriente cercano hay una proyección de construcción de viviendas nuevas de más del 30% para estratos 5 y 6 (Dato suministrado por la Lonja de Propiedad Raíz).

El sueño de tener vivienda propia ya no es tan lejano para los colombianos. Desde el año pasado el Gobierno ha anunciado medidas para impulsar este sector y el de construcción. Conozca los subsidios a la tasa de interés y las decisiones al respecto en 2014.

En el 2013 el Gobierno anunció medidas para estimular la economía y con el Decreto 1432 arrancó en firme el Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo (Pipe), el cual incluía 32.000 subsidios, para que la tasa de interés de la vivienda nueva de clase media se redujera.

Esta medida cobijaba a todos aquellos compradores de vivienda nueva no VIS (Vivienda de Interés Social) cuyo valor estuviera entre los \$79,6 millones y \$197.5 millones -desembolsados a partir del seis de mayo de ese año-, y como beneficio el Gobierno cubría 2.5 puntos porcentuales de tasa de interés efectiva anual.

De esta manera, las familias colombianas podían obtener créditos de vivienda con tasas de interés cercanas al 7%, lo que implicaba una reducción del 25% en la cuota mensual.

Para el 2014, quedaron 12.600 cupos sin ejecutar y la nueva ruta del Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Vivienda será dividir los subsidios en dos categorías:

- Viviendas de clase media (valor de \$80 a \$140 millones). Si usted desea comprar una vivienda de este rango de precio, tenga en cuenta que el Gobierno otorgará 4.700 subsidios y al crédito hipotecario se le mantendrá la tasa máxima de interés de 7% efectivo anual.

Es decir, así como en 2013, las entidades financieras seguirán con tasas de interés del 9.5%, de los cuales, 2.5 puntos porcentuales los subsidiará el Gobierno.

- Viviendas cuyo valor esté entre los \$140 y 200 millones. En este caso, habrá 6.900 subsidios y la tasa de interés para el crédito hipotecario pasará de ser de 7% a ser del 8%.

La duración de esta última medida, según el ministro de Hacienda, Mauricio Cárdenas, será hasta que se acaben los recursos asignados (\$180 mil millones) para este fin, y a partir de este momento se evaluarán nuevas medidas.

Justificación de la medida

El jefe de la cartera, explicó que el aumento de los intereses en este último caso, se debe a que la tasa de los TES (Títulos de Deuda Pública expedidos por el Gobierno Nacional) -referente para los créditos de largo plazo- tuvieron un incremento de dos puntos, lo que pone a pensar a los bancos si prefieren otorgar un crédito hipotecario (que implica más riesgo) o ganarse ese 7% en un título de tesorería.

Si quiere acceder a estos beneficios, tenga en cuenta:

Primer caso: “vivienda de clase media”.

- Los cupos serán asignados por Fonvivienda y el beneficio se asignará por orden de llegada.
- Los subsidios serán para los créditos nuevos o contratos de leasing habitacional nuevos que otorguen los establecimientos de crédito para financiar el acceso a una vivienda de interés social nueva.
- Sus ingresos no deben ser superiores a los ocho salarios mínimos legales vigentes (\$4.928.000 en 2014).
- No debe ser propietario de vivienda en el territorio nacional y no puede haber sido beneficiario de algún subsidio a la tasa de interés o de aquel que otorgó el Gobierno en el esquema que estuvo vigente anteriormente.

Segundo caso: viviendas desde 135 smmlv hasta 335 smmlv.

- Los cupos se asignarán por orden de llegada y el requisito para solicitar la cobertura es no haber sido beneficiario de ninguno de los esquemas de subsidio a la tasa de interés otorgados por el Gobierno Nacional en años anteriores. (Varios, 2014).

En teoría, el negocio muestra una base fundamental a la solución del problema que refleja el antes y después de un traslado de vivienda. Teniendo en cuenta un marco teórico dado por el cliente potencial, de ¿cómo lo haré? ¿En qué tiempo? ¿Con quién puedo contar? ¿Cuánto me costará? Como se decía al principio, el negocio, da una salida a estas teorías, que el cliente refleja en este proceso que inicia en un tiempo determinado.

2.2.1 Teorías del servicio

La satisfacción del cliente: “un mito que vale la pena romper”

“Las investigaciones demuestran que la satisfacción profunda con un producto o servicio, a pesar de ser un requisito previo para la lealtad, no garantiza el compromiso de los clientes”... (Claire Brand).

La satisfacción del cliente es la clave” es una frase tan común y tan obvia que no merece ningún tipo de explicaciones. Pero si decimos que la satisfacción del cliente es un mito que vale la pena romper esa sí es una frase que merece explicaciones. Tanto desde el punto de vista de la condición humana como del mercadeo y del servicio, la satisfacción, pasado algún tiempo de obtenida, empieza a fenecer tan pronto como el hombre se acostumbra a sus efectos. Sin embargo “satisfacción” es, indiscutiblemente, una de las ideas que más ha impactado la relación cliente – empresa. Es uno de los términos que más invade las presentaciones a clientes; es motivo de desvelo de muchos directivos; es el objetivo de encuestas; es tema necesario de catálogos y de ofertas; y es

un atractivo mensaje ampliamente utilizado en la publicidad de toda clase de productos y servicios sin importar su grado de certeza o no en la vida real.

Cuando hablo de la importancia de desmitificar el concepto de satisfacción lo hago teniendo en cuenta que durante mucho tiempo se viene hablando de ellas como un punto de llegada, como una meta, como un objetivo máximo deseable por el cliente. Sin embargo, me parece que se ha pensado de esa manera sin examinar detenidamente la forma como se sucede y cómo fluye el proceso de la satisfacción. Una vez que nos detengamos en sus pormenores, abrigo la esperanza de que usted piense detenidamente en estas ideas, y hasta puede ser posible que termine compartiéndolas.

Desmitificar la satisfacción implica que la veamos no como el objetivo deseable, sino como un derecho obvio que tiene el cliente, que si se le defrauda, corremos un alto riesgo de no volver a ver su cara. Pero que si le da no garantiza que nos hagamos memorables y menos que sea un motivo para brindar por su permanencia con nosotros en nuestro negocio. Ésta es mi conclusión: como concepto competitivo la satisfacción del cliente es un objetivo intrascendente.

Nunca he entendido por qué los negocios suponen que los clientes buscan satisfacción o que llegan insatisfechos. Mi teoría es que los clientes no llegan insatisfechos a los talleres con su vehículo, o a las estaciones de servicio, o a los restaurantes o a los almacenes. El cliente llega satisfecho y una vez adentro empiezan a pasar cosas: un hotel que le asigna al huésped una habitación ya ocupada; un almacén que le exige al cliente la factura para un cambio de mercancía cuando todos saben que los productos fueron comprados allí y que los vendedores aún lo recuerdan en su primera visita; una lavandería que daña un vestido y sólo reconoce una mínima parte de su valor; una droguería que se compromete a enviar un domicilio en diez minutos y no llega después de cuarenta de pedido y tres llamadas del cliente; una maleta que no llega en el mismo vuelo del viajero, y en fin, todas esas cantidades de abusos diarios a que uno se ve sometido en todo tipo de negocios que velan

desde la misión por la satisfacción total del cliente. Si esas sabias declaraciones de misión y visión fueran las que de verdad iluminarán la prestación del servicio la experiencia del cliente sería otra.

Los clientes no llegamos buscando satisfacción; que a lo largo de la cadena de servicios los negocios nos sorprendan con una penosa serie de insatisfacciones es otro cantar. A mi modo de ver, creo que es muy diferente decir que los negocios son causantes de insatisfacciones, a decir que los clientes buscan satisfacciones, a decir, que los clientes buscan satisfacciones, o que llegan insatisfechos. Señores directivos, empresarios y comerciantes, no se preocupen tanto por lograr la satisfacción total del cliente; con que las empresas respeten la satisfacción con que uno llega, estoy seguro que todos los clientes del mundo tendríamos demasiado para agradecerles.

Por lo tanto, considero que la satisfacción no debe ser un objetivo digno de lograrse sino de mantenerse y de allí pasar a crear una relación de valor con el cliente. Una relación que deje huella y por la que valga la pena volver una y otra vez. Es muy diferente que una empresa haga una declaración en su misión en el sentido de que defraudemos la satisfacción del cliente, a expresar que el objetivo de nuestro negocio es lograr la satisfacción del cliente. Esta expresión no tiene sentido. ¿Acaso las experiencias que viven sus clientes con usted son tan nefastas que la satisfacción del cliente le merece la más exhaustiva preocupación?. Con todo lo aquí expuesto quiero decirle, amigo lector, que la satisfacción del cliente le pertenece a usted como empresa. La satisfacción déjesela al cliente, usted cultive dicha satisfacción y de ahí en adelante dedíquese a prestarle un servicio que genere valor real (Mazo Mejía, 2004, pág. 6-7).

El autor (Mazo Mejía), expresa en el mismo artículo todo lo relacionado con la psicología del Consumo – Comprología y en ella referencia que es pieza fundamental en todo lo que tenga que ver con mercadeo y Ventas.

Tradicionalmente a las empresas sólo les preocupaba producir y vender. Sus productos, dentro de un mercadeo, eran únicos y muy pocos. De este modo, el consumidor no tenía opciones. Hoy, cumplida la profecía del Sociólogo Canadiense Marshall Mc Kluhan acerca de la Aldea Global, esto ha desaparecido. Hoy las categorías de productos, marcas y opciones... son inmensas.

La competencia de antes no es la misma. Hoy es feroz y esto hace el mercado cada vez más competido. Ya no basta que el producto sea excelente; que el precio sea favorable, que se conozca la competencia o que los puntos de compra sean atractivos...

Según la comprología, las empresas deben trabajar las siguientes preguntas:

Y, ¿Cómo es el Consumidor?

¿Qué necesidades no le han sido resueltas?

¿Qué inconformidades tiene con los productos?

¿Qué problema tiene con el servicio?

¿Qué rol juega nuestro producto o el servicio en su consumo?

Muy probablemente existan muchas más preguntas pero, hoy día, no se trata de lanzar al mercado nuevos productos por lanzarlos, sino, de lanzar productos competitivos ya que resuelven las necesidades de experiencia del Consumidor.

El caso típico de resolución de necesidades de experiencia lo han dado los japoneses al inventar el control remoto del televisor o las diferentes velocidades de limpiaparabrisas de los autos según sea la intensidad de la lluvia y la necesidad de visión del conductor (consumidor).

Traducir en producto y servicio dicha necesidad, es entramarse en la psicología del consumo.

Lanzar al mercado un producto o servicio para ver qué tal nos va, es, prácticamente, suicidar la empresa. Se requiere conocer las características personales que influyen en la psicología del consumo.

Estas características, son:

INDIVIDUALES: son sus propias necesidades materiales y emocionales.

La percepción del “solucionador” de las mismas ha de ser un “lector social” que apunte exactamente a su satisfacción total. Por ejemplo, un papel higiénico suave apunta a satisfacer una necesidad material y, al mismo tiempo, no causa dolor en la piel del usuario.

INTERPERSONALES: tienen que ver con el grupo de referencia donde se crio el Consumidor y con los líderes de opinión. Un ejemplo de esto es nostalgia de comida paisa de dicha comunidad en Miami y decide colocar un restaurante que satisface el hambre y a dicha comida le agrega el toque de “queridura” que le recuerda al grupo de referencia.

El tomar determinada gaseosa porque la toma alguien famoso (líder de opinión), puede hacer que alguien, con baja autoestima, se sienta muy bien.

SOCIOCULTURALES: aquí la psicología del consumo, la determinan:

El estrato social al que se pertenece.

El estilo de vida que lleva la familia.

La cultura que enmarca al consumidor.

El empresario (“lector social”) apuntará a satisfacer estas tres necesidades con los siguientes factores:

Apartamento en sitio exclusivo con sky lobster.

Viaje de placer a Punta del Este.

Estudio en la alta escuela.

SEXUALES: el planeta es movido en una gran proporción por la energía sexual. Alrededor gira toda una industria directa o subliminal que apunta a la satisfacción de dicha energía o también, existen satisfactores de necesidades “no convencionales, raras, por así decirlo, que generen negocios no convencionales y que mueven mucho dinero.

Desde que el ser humano es concebido, empieza a demandar una gran cantidad de servicios y productos dirigidos a satisfacer necesidades. Por ejemplo: el atraso menstrual de una esposa genera un laboratorio de análisis; un parto genera profesiones y clínicas; un primer año de vida genera una fiesta; ambos padres trabajando genera una guardería; el ingreso al colegio, genera determinada inversión; cada año de estudio requiere nuevos libros; un grado de bachiller, genera un viaje; el ingreso a una universidad, requiere concentración de capital: un título universitario, requiere una especialización; un casamiento, genera compra de muchas cosas; cualquier enfermedad, requiere de medicamentos; el deseo de un hijo no posible, genera implantes y hasta la muerte genera empresas (Mazo Mejía, 2004, pág. 6-7)

Se considera de trascendental importancia, en el desarrollo de la investigación, conocer las normas que reglamentan el servicio de mudanzas, y es por esto que a continuación se cita la reglamentación estipulada por el Ministerio de Transporte:

NORMAS DE TRÁNSITO QUE INVOLUCRAN EL TRANSPORTE DE MUDANZAS DE ACUERDO AL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO - (LEY 769 DE 2002)

A continuación se relacionan algunas normas de tránsito que tienen relación con el transporte de mudanzas y que competen a la empresa, garantizando mejor calidad en el servicio:

Artículo 28. Condiciones técnico-mecánicas, de gases y de operación. Para que un vehículo pueda transitar por el territorio nacional, debe garantizar como mínimo el perfecto funcionamiento de frenos, del sistema de dirección, del sistema de suspensión, del sistema de señales visuales y audibles permitidas, del sistema de escape de gases; y demostrar un estado adecuado de llantas, del conjunto de vidrios de seguridad y de los espejos y cumplir con las normas de emisión de gases que establezcan las autoridades ambientales.

Parágrafo 2º. Los vehículos de servicio público, oficial, escolar y turístico; de manera obligatoria deberán llevar un aviso visible que señale un número telefónico donde pueda informarse la manera como se conduce y/o se usa el vehículo correspondiente.

Los vehículos de servicio público deberán llevar además marcado en los costados y en el techo el número de la placa según normas que profiera el Ministerio de Transporte, el cual contará con un plazo no mayor de 120 días a partir de la sanción de la presente ley para su reglamentación.

Artículo 29. Dimensiones y pesos. Los vehículos deberán someterse a las dimensiones y pesos, incluida carrocería y accesorios, que para tal efecto determine el Ministerio de Transporte, para lo cual debe tener en cuenta la normatividad técnica nacional e internacional.

Artículo 30. Equipos de prevención y seguridad. Ningún vehículo podrá transitar por las vías del territorio nacional sin portar el siguiente equipo de carretera como mínimo:

1. Un gato con capacidad para elevar el vehículo.

2. Una cruceta.
3. Dos señales de carretera en forma de triángulo en material reflectivo y provistas de soportes para ser colocadas en forma vertical o lámparas de señal de luz amarilla intermitente o de destello.
4. Un botiquín de primeros auxilios.
5. Un extintor.
6. Dos tacos para bloquear el vehículo.
7. Caja de herramienta básica que como mínimo deberá contener: alicate, destornilladores, llave de expansión y llaves fijas.
8. Llantas de repuesto.
9. Linterna.

Parágrafo. Ningún vehículo podrá circular por las vías urbanas, portando defensas rígidas diferentes de las instaladas originalmente por el fabricante.

Artículo 32. Condiciones de la carga. La carga de un vehículo debe estar debidamente empacada, rotulada, embalada y cubierta conforme a la normatividad técnica nacional cuando esta aplique, de acuerdo con las exigencias propias de su naturaleza, de manera que cumpla con las medidas de seguridad vial y la normatividad ambiental. Los contenedores deberán llevar dispositivos especiales de sujeción, según lo estipulado por el Ministerio de Transporte.

Artículo 33. Permiso para carga. El Ministerio de Transporte definirá referente a permisos para transportar cargas indivisibles, extrapesadas, extradimensionadas, así como las especificaciones de los vehículos que realizan esta clase de transporte.

Artículo 42. Seguros obligatorios. Para poder transitar en el territorio nacional todos los vehículos deben estar amparados por un seguro obligatorio vigente. El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, se registrará por las normas actualmente vigentes o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

Artículo 60. Obligatoriedad de transitar por los carriles demarcados. Los vehículos deben transitar, obligatoriamente, por sus respectivos carriles, dentro de las líneas de demarcación y atravesarlos solamente para efectuar maniobras de adelantamiento o de cruce.

Artículo 63. Respeto a los derechos de los peatones. Los conductores de vehículos deberán respetar los derechos e integridad de los peatones.

Artículo 65. Utilización de la señal de parqueo. Todo conductor, al detener su vehículo en la vía pública, deberá utilizar la señal luminosa intermitente que corresponda, orillarse al lado derecho de la vía y no efectuar maniobras que pongan en peligro a las personas o a otros vehículos.

Artículo 75. Estacionamiento de vehículos. En vías urbanas donde esté permitido el estacionamiento, se podrá hacerlo sobre el costado autorizado para ello, lo más cercano posible al andén o al límite lateral de la calzada no menos de treinta (30) centímetros del andén y a una distancia mínima de cinco (5) metros de la intersección.

Artículo 76. Lugares prohibidos para estacionar. Está prohibido estacionar vehículos en los siguientes lugares:

- Sobre andenes, zonas verdes o sobre espacio público destinado para peatones, recreación o conservación.
- En vías arterias, autopistas, zonas de seguridad, o dentro de un cruce.

- En vías principales y colectoras en las cuales expresamente se indique la prohibición o la restricción en relación con horarios o tipos de vehículos.
- En puentes, viaductos, túneles, pasos bajos, estructuras elevadas o en cualquiera de los accesos a éstos.
- En zonas expresamente destinadas para estacionamiento o parada de cierto tipo de vehículos, incluyendo las paradas de vehículos de servicio público, o para limitados físicos.
- En carriles dedicados a transporte masivo sin autorización.
- A una distancia mayor de treinta (30) centímetros de la acera.
- En doble fila de vehículos estacionados, o frente a hidrantes y entradas de garajes.
- En curvas.
- Donde interfiera con la salida de vehículos estacionados.
- Donde las autoridades de tránsito lo prohíban.
- En zonas de seguridad y de protección de la vía férrea, en la vía principal, vías secundarias, apartaderos, estaciones y anexidades férreas.

Artículo 78. Zonas y horarios de estacionamiento especiales. Los conductores que estacionen sus vehículos en los lugares de comercio u obras de construcción de los perímetros urbanos con el objeto de cargar o descargar, deberán hacerlo en zonas y horarios determinados para tal fin.

Las entidades públicas o privadas y los propietarios de los locales comerciales no podrán hacer uso del espacio público frente a sus establecimientos para el estacionamiento exclusivo de sus vehículos o el de sus clientes.

Las autoridades de tránsito definirán las horas y zonas para el cargue o descargue de mercancías.

Artículo 83. Prohibición de llevar pasajeros en la parte exterior del vehículo. Ningún vehículo podrá llevar pasajeros en su parte exterior, o fuera de la cabina, salvo aquellos que por su naturaleza así lo requieran, tales como los vehículos de atención de incendios y recolección de basuras. No se permite la movilización de pasajeros en los estribos de los vehículos.

Artículo 106. Límites de velocidad en zonas urbanas público. En vías urbanas las velocidades máximas serán de sesenta (60) kilómetros por hora excepto cuando las autoridades competentes por medio de señales indiquen velocidades distintas.

Artículo 107. Límites de velocidad en zonas rurales. La velocidad máxima permitida en zonas rurales será de ochenta (80) kilómetros por hora. En los trayectos de las autopistas y vías arterias en que las especificaciones de diseño y las condiciones así lo permitan, las autoridades podrán autorizar velocidades máximas hasta de cien (100) kilómetros por hora por medio de señales adecuadas.

Nota: Aunque no hay ninguna norma de tránsito que regule la realización de mudanzas en horas de la noche, por seguridad las autoridades no permiten la ejecución de este tipo de actividades.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La investigación a realizarse será de los siguientes tipos:

Exploratorio. Se hace necesario investigar los costos que representan el alquiler de los vehículos donde se realizarán los trasteos, ya que el servicio antes mencionado se prestará a través del sistema de outsourcing; de allí que se tenga que saber los costos de acuerdo a las distancias existentes entre la anterior y la nueva vivienda, el tipo de vehículo a utilizar de acuerdo a la cantidad de muebles, bienes y enseres objeto de la mudanza.

Investigativo. Se investigará con los clientes, la ubicación y características del nuevo lugar de hábitat, concertando y asesorando la localización de los bienes, muebles y enseres.

Experimental. Todos los usuarios son conscientes de una u otra forma de los inconvenientes y trastornos que representan los continuos trasteos, como ejemplo se trae a colación el empaque, cargue, descargue y la ubicación de los enseres en la nueva vivienda. Esto representa para las personas unas cargas físicas desmedidas, el mismo desconocimiento en cuanto a decoración por parte de las personas los lleva muchas veces a quedar inconformes con la organización de cuartos, baños, sala, comedor, cuadros, entre otros. Originando como consecuencia posteriores reubicaciones, que terminan por desgastar a las personas y con el desencanto por la nueva vivienda.

3.2 Métodos de investigación

Deductivo. En la presente investigación se utilizará un análisis deductivo, puesto que permite que a partir de situaciones de carácter general se llegue a identificar explicaciones de carácter particular. El método deductivo permite identificar el orden a seguir en la obtención de la información al igual que las desviaciones, las fuentes y la calidad de la misma.

Por deducción se concluye que el problema más trascendental que tienen las personas que van a realizar sus trasteos es la poca disposición de tiempo, lo engorroso que les resulta el empaque de los bienes muebles y enseres, la incertidumbre que representa saber si los bienes de la mudanza podrán ser ubicados en la nueva residencia, si las personas que realizan la mudanza son cuidadosas y conocen técnicas de empaque y seguridad en el traslado, y si la ubicación del menaje en la nueva vivienda quedará de una forma estética y al gusto de cada quien.

Inductivo. El método que se realizará es de carácter inductivo ya que se parte de situaciones particulares para buscar conclusiones generales o aplicables al conjunto de áreas de la empresa.

Se considera inductivo porque a la conclusión que se llega es que es un servicio que sí existe, aún falta mucho por explorar de él, ya que MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO brindará un Confort a todos los usuarios.

Analítico. El método analítico servirá para pasar del todo (empresa) a las partes (departamento, personal, entre otros) distinguiéndolos hasta llegar a sus elementos más significativos.

En cuanto al análisis inicial se concluye que la asesoría en cuanto a mudanzas es algo que hoy día está iniciando, ya que todavía no existe la cultura en el medio de que alguien ofrezca el servicio de trasteos con énfasis en decoración sin el mayor esfuerzo.

Conocer normas y procedimientos que regulan el servicio de transporte de Mudanzas.

Descriptivo. El tipo de investigación corresponde a un estudio descriptivo, ya que para saber los gustos y tendencias de la moda y de las personas, se tiene que identificar características y formas de conducta además de su integralidad, temperamento y forma de ser.

3.3 Fuentes y técnicas de recolección de información.

Se considera que las fuentes a ser utilizadas en la investigación serán tanto primarias como secundarias.

Primarias. Entre las primarias, se realizarán entrevistas con inmobiliarias que suministren bases de datos de nuevos proyectos de vivienda que se van a construir a futuro, con su respectiva ubicación para saber a qué tipo de estrato será destinado. También se realizará investigación basada en encuestas realizadas en el sector de Belén, barrios -la Mota, Rosales, Malibu entre otros- con el objeto de recoger una muestra importante de posibles clientes. Esta encuesta tendrá como objetivo primordial medir el grado de aceptación que tiene la propuesta de una empresa de Mudanzas con énfasis en decoración.

Secundarias. En estas fuentes se tendrán en cuenta libros de administración de empresas (Varela V. Rodrigo año 2008. Innovación Empresarial Arte y Ciencia en la Creación de Empresas Bogotá- Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda. 3 Edición. MC Graw Hill, Greg Balanko- Dickson Como Preparar un Plan de Negocios Exitoso Casa editorial Mc Graw Hill. Pietro Sierra Carlos año 2008 Dinámica Empresarial Casa Editorial Limusa. Juan Antonio Flórez Uribe, Proyecto de Inversión para las Pymes –Creación de Empresas Casa Editorial Eroc Ediciones 2 Edición.

Revistas: febrero de 2012 – año 13 – edición 168, Informe Inmobiliario Medellín, proyectos inmobiliarios relacionados en las revistas, periódicos, tesis, asesorías metodológicas y técnicas, La Lonja de Propiedad Raíz y administradores de empresas inmobiliarias

3.4 Delimitación

3.4.1 Espacial.

La presente investigación se realizará en Belén por ser uno de los barrios más grandes en la ciudad de Medellín; en sectores de estrato 5 y 6 tales como: Rosales, Malibú, La Mota, La Palma, entre otros.

3.4.2 Temporal.

La investigación se realizará del primero de marzo al treinta de mayo del año 2015.

4. RESULTADOS

4.1 Población y muestra

En el proyecto de investigación de MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO, se elaboró un análisis de mercado en el barrio Belén sectores de la Mota, Malibú, Rosales, Loma de los Bernal y La Palma, zonas de estrato 5 y 6 con una población de 24.272 habitantes según el DANE (enero 27-2012) y una muestra de 378 personas.

Aproximadamente el 71,7% de los hogares de Medellín tiene 4 o menos personas. El número de personas por hogar en Medellín es de 3,6.

$$24.272 / 3,6 = 6.742,2$$

Número de habitantes por el promedio de personas que conforman la familia nos da un total de 6.742,2 hogares.

La fórmula para determinar tamaño de la muestra, fue extractada de la página web http://contenido.metrocuadrado.com/contenidom2/ciudyprec_m2/datosotroasciud_m2/datotr_me d/archivomedelln/ARTICULO-WEB-PL_DET_NOT_REDI_M2-3415780.html y es la siguiente:

$$N = \frac{Z^2 (p*q*N)}{e^2(N-1) + (Z^2*p*q)}$$

Demanda potencial.

$$Dp = N * \% \text{ ACCEPT}$$

$$DP = 24272 * 0.85 = 20.631 \text{ Personas}$$

$$N = \text{Tamaño de la muestra}$$

$$Z = \text{Nivel de confianza (curva normal 1.96)}$$

$$P = \text{Probabilidad de éxito (0.50)}$$

$$q = \text{Probabilidad de fracaso (0,50)}$$

$$e = \text{Margen de error (0.05)}$$

$$N = \text{Tamaño de la población}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.50 * 0.50 * 24.272)}{(0.05)^2 (24.272 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$\frac{3.8416 (6.068)}{0.0025 * 24.271 + 0.96} = \frac{23.310}{61.63} = 378.189$$

$$\mathbf{n = 378}$$

4.2 Verificación de la demanda del Servicio de Mudanzas a través de un estudio de mercados

Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta

Razón Social del encuestador	Mudanzas y Decoraciones con Estilo
Sistema de muestreo	Selección aleatoria de viviendas y personas.
Procedimiento de selección de los encuestados	Método, entrevista directa en hogares
Tamaño de la muestra	378 familias
Margen de error	± 5%
Nivel de confianza	95%
Universo	1.024 familias estrato 5 y 6
Fecha de la encuesta	Abril 25 y 26 Mayo 2, 3, 9 y 10 de 2015
Lugares en que se realizó la encuesta	Comuna 16 (Belén) Barrios La Mota donde se entrevistaron 65 personas, Malibú 35 personas, La Palma 62 personas, Rosales 30 personas (residencias de estrato 6) Loma de los Bernal, estrato 5, Urbanización Parque de los Bernal Cra 84 B N° 7 - 95 son 4 torres en total 352 apartamentos, encuestados 136. Unidad Residencial Acuamonte, estrato 5, Calle 36AA Sur # 26 A 30 total de 80 casas, encuestadas 50 Personas.

4.3 Cuestionario

1- ¿Le gustaría a usted que le ofrecieran el servicio de mudanza sin que tenga que intervenir en él, incluyendo la decoración de su nueva vivienda?

SI ____ NO ____

2- ¿Conoce usted alguna (s) empresas de mudanza especializada –no solamente en el cargue y descargue de bienes y enseres, sino también en la ubicación con decoración de los mismos en el nuevo lugar de residencia?

SI ____ NO ____

3- ¿Considera usted que el servicio prestado por las empresas de mudanzas en la ciudad de Medellín son costosas?

SI ____ NO ____

4- ¿En los últimos dos años ha cambiado de lugar de residencia?

SI ____ NO ____

5- ¿Si su respuesta fue “si”, cuánto le ha costado el servicio de trasteo de sus bienes, de acuerdo a los siguientes rangos?

De \$200.000 a \$300.000

De \$300.001 a \$400.000

De \$400.001 a \$500.000

Más de \$500.000

6- Si hubiera una empresa de mudanzas que le prestara el servicio de trasteo con ubicación y organización de sus enseres, ¿Qué precio estaría dispuesto (a) a pagar por el mismo?

En esta pregunta no consideramos prudente colocar rango, ya que las personas inmediatamente escogerían el precio más bajo lo que distorsionaría la encuesta. De allí que sea una pregunta abierta y de acuerdo con la respuesta el grupo de trabajo las ubico en los rangos que detallamos más adelante en la respuesta a esta pregunta.

4.4 Tabulación, graficación e interpretación de la encuesta

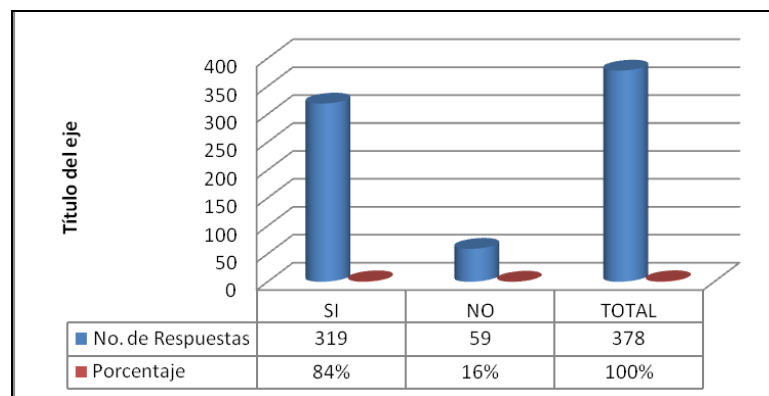
1. ¿Le gustaría a usted que le ofrecieran el servicio de mudanza sin que tenga que intervenir en él, incluyendo la decoración de su nueva vivienda?

Tabla 3. Encuesta pregunta 1

Respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje
SI	319	84%
NO	59	16%
TOTAL	378	100%

Fuente: Propia

Gráfico 1. Encuesta pregunta 1



Fuente: Propia

Interpretación

De 378 personas encuestadas, a 319 le gustaría que les ofrecieran el servicio de mudanzas con decoración incluida y a 59 no le gustaría.

Análisis

De acuerdo a la muestra, las personas en su mayoría les interesa que se les ofrezca este servicio, para ellas es innovador, les gustaría tener la posibilidad de elegir una empresa con énfasis en decoración en la cual deleguen los dos conceptos, para dedicar su tiempo a otras cosas y olvidarse de este engorroso proceso.

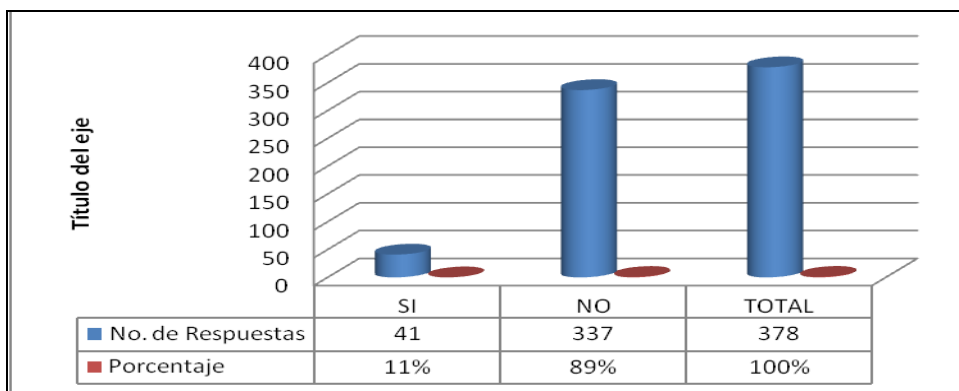
2. ¿Conoce usted alguna (s) empresas de mudanza especializada –no solamente en el cargue y descargue de bienes y enseres, sino también en la ubicación con decoración de los mismos en el nuevo lugar de residencia?

Tabla 4. Encuesta Pregunta 2

Respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje
SI	41	11%
NO	337	89%
TOTAL	378	100%

Fuente: Propia

Gráfico 2. Encuesta Pregunta 2



Fuente: Propia

Interpretación

Sólo 41 personas dicen conocer algunas empresas que les ofrezca este tipo de servicios; por el contrario 373 manifiestan no conocerlo.

Análisis

A nivel de Medellín no se encontró una empresa con estas características de servicio según las respuestas de la encuesta, las personas conocen empresas que prestan o el servicio de mudanza o el de decoración, de forma individual, pero no una empresa que le preste los dos servicios como los prestara la empresa Mudanzas y Decoraciones con Estilo.

Al realizar la encuesta muchas personas responde cualquier cosa por responder pero sin ningún tipo de análisis, partiendo de esto se originan los márgenes de error.

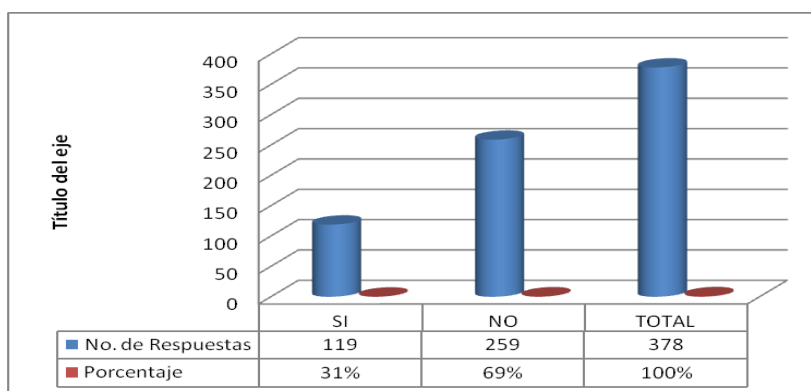
3. ¿Considera usted que el servicio prestado por las empresas de mudanzas en la ciudad de Medellín son costosas?

Tabla 5. Encuesta Pregunta 3

Respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje
SI	119	31%
NO	259	69%
TOTAL	378	100%

Fuente: Propia

Gráfico 3. Encuesta Pregunta 3



Fuente: Propia

Interpretación

Según la encuesta 259 personas consideran que el servicio prestado por mudanza no es costoso, 119 personas si lo consideran costoso

Análisis

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta, el precio del servicio de mudanza no es costoso para la mayoría de los encuestados, lo ven como un precio acorde con el servicio que están contratando.

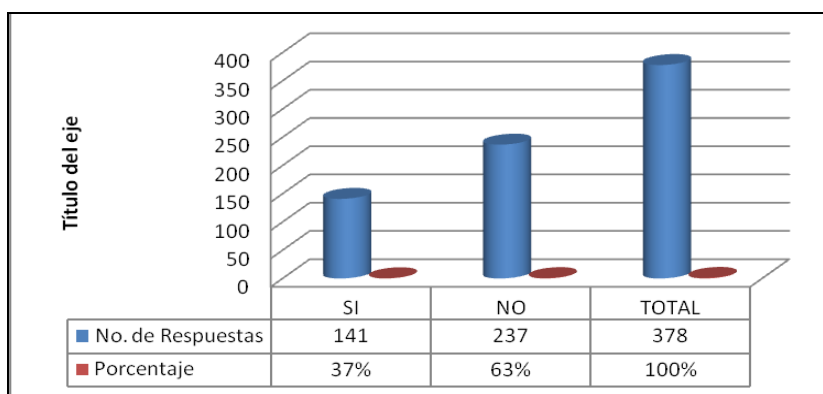
4. ¿En los últimos dos años ha cambiado de lugar de residencia?

Tabla 6. Encuesta Pregunta 4

Respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje
SI	141	37%
NO	237	63%
TOTAL	378	100%

Fuente: Propia

Gráfico 4. Encuesta Pregunta 4



Fuente: Propia

Interpretación

La respuesta entregada por los encuestados fue la siguiente: 237 personas manifiestan no haber cambiado de residencia en los dos últimos años, 141 manifiestan que si lo han hecho.

Análisis

Según la encuesta, los habitantes de los estratos 5 y 6 entrevistados, en su mayoría no han cambiado de lugar de residencia antes de dos años, los otros si han cambiado de residencia con más frecuencia, esto últimos generan un potencial de mercado para nuestra empresa ya que se han mudado con más frecuencia.

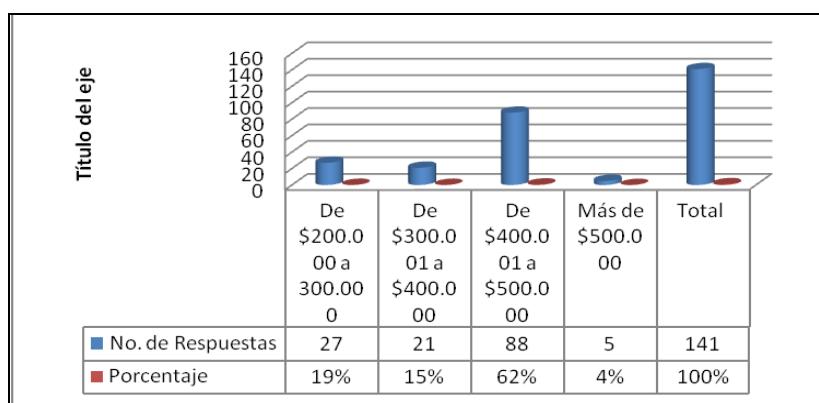
5. ¿Si su respuesta fue “sí”, cuánto le ha costado el servicio de trasteo de sus bienes, de acuerdo a los siguientes rangos?

Tabla 7. Encuesta Pregunta 5

Rango de respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje
De \$200.000 a 300.000	27	19%
De \$300.001 a \$400.000	21	15%
De \$400.001 a \$500.000	88	62%
Más de \$500.000	5	4%
Total	141	100%

Fuente: Propia

Gráfico 5. Encuesta Pregunta 5



Fuente: Propia

Interpretación

De la muestra 27 personas respondieron entre el rango de \$200.000 a 300.000, 21 respondieron entre \$300.001 a \$400.000, a 88 personas les ha costado el servicio de mudanza en el rango de \$400.001 a \$500.000 y 5 solamente respondieron que el costo fue de más de \$500.000.

Análisis

En la ciudad de Medellín para los estratos 5 y 6, un 62% han pagado servicio de mudanzas de \$400.000 a \$500.000.

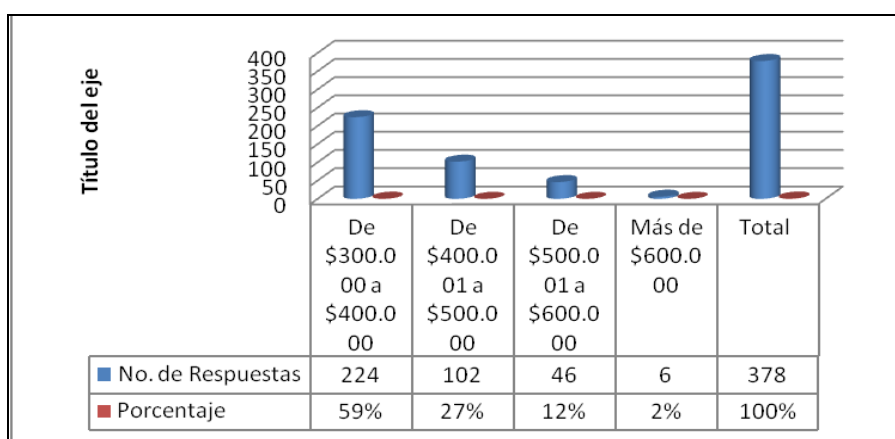
6. Si hubiera una empresa de mudanzas que le prestara el servicio de trasteo con ubicación y organización de sus enseres, ¿Qué precio estaría dispuesto (a) a pagar por el mismo?

Tabla 8. Encuesta Pregunta 6

Rango de respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje
De \$300.000 a \$400.000	224	59%
De \$400.001 a \$500.000	102	27%
De \$500.001 a \$600.000	46	12%
Más de \$600.000	6	2%
Total	378	100%

Fuente: Propia

Gráfico 6. Encuesta Pregunta 6



Fuente: Propia

Interpretación

La tabulación para esta respuesta fue la siguiente: 224 estarían dispuestas a pagar el servicio de mudanzas con organización de sus muebles y enseres, en el rango comprendido entre \$300.000 y \$400.000; 102 personas pagarían en el rango de \$400.001 a \$500.000; 46 personas entre el rango de \$500.001 a \$600.000 y solo 6 personas pagarían más de 600.000.

Análisis

El resultado de esta pregunta lleva a concluir que la mayoría de las personas desconocen el costo del servicio de mudanzas con decoración incluida.

4.5 Conclusión de los resultados obtenidos

El resultado de la encuesta lleva a concluir que la mayoría de las personas asocian sus respuestas solo al servicio de trasteo tradicional, sin tener en cuenta el empaque, la ubicación de los muebles y enseres, la decoración, el cuidado y asesoría de una empresa especializada.

Vemos un gran potencial y viabilidad para nuestra empresa dadas las necesidades de este mercado, con este servicio buscamos satisfacer las necesidades de los clientes, hasta el momento no hemos encontrado una empresa que preste los dos servicios a la vez, la propuesta de mudanzas y decoraciones con estilo arroja una factibilidad y aceptación de más del 84% que es un reto importante para lograr posicionar nuestra empresa.

Investigación Realizada sobre algunos proyectos Urbanísticos que se inauguraron en la Ciudad de Medellín y su área Metropolitana desde el año 2013 para Estratos 5 y 6

El cuadro que aparece en la parte inferior de este texto se elaboró con una muestra de 11 proyectos escogidos en la revista Informe Inmobiliario de Medellín, febrero de 2012 - año13 - edición 168, la cual tiene el respaldo de CAMACOL y La Lonja (Camacol Antioquia).

Tabla 9. Oferta Inmuebles

OFERTA INMUEBLES	
Proyectos:	11
Apartamentos:	1.263
Precio promedio:	308'664.720
Área promedio:	109.24
Precio promedio del metro cuadrado:	2'600.000

Fuente: Camacol Antioquia

Tierra Clara: Proyecto estrato 6 estratégicamente ubicado en la Loma de los González (Poblado) entre las transversales superior e inferior, el cual consta de dos torres ubicadas en sentido oriente occidente, de 20 pisos, cada una con 5 apartamentos por piso, 2 ascensores para cada torre y 3 niveles de parqueaderos para un total de 197 apartamentos con área de 60.96 m² para apartaestudio hasta apartamentos de 3 alcobas con áreas de 87.69 m² totalmente terminados en construcción tradicional, incluye 2 parqueaderos y cuarto útil, precio de \$202.442.000, administración entre \$152.400 y \$250.000. Respalda Fiducolombia y Davivienda. Teléfono 4442305 **(197 apartamentos)**

Torre Génesis: Proyecto estrato 6 ubicado en el exclusivo sector de la Loma de los González (Poblado), consta de una sola una sola torre de 22 pisos, en total 100 apartamentos ya que los últimos pisos tienen 4 apartamentos, y el último piso tendrá un sky club con vista a la

ciudad, áreas de 60,71 m² para apartaestudio, 78,31 m² con 2 alcobas, hasta apartamentos de 3 alcobas y estudio, en áreas de 91,73 hasta 152,82 m², con parqueadero y cuarto útil, precio de \$218.993.000 financiado por Davivienda, fecha de entrega primer trimestre de 2014. Teléfono 4442305 **(100 apartamentos) \$480 millones el de 152.82 m²**

Panorámika Country: Proyecto estrato 6 Ubicado en las Palmas a 200 metros del Country Club, 9 torres independientes de 17 pisos cada una, con 2 apartamentos por piso, 2 ascensores por torre, 1 a 4 alcobas, con balcón y totalmente terminados, área de 57,56 m² hasta 146 m², precio de \$248.565.000, financia Colpatria. Teléfono 2163910 celular 3108210021. **(306 apartamentos)**

Vía Serranos: Proyecto ubicado en Las Vegas Envigado, calle 30 Sur N° 45 A 1, son 2 torres de 15 pisos cada una, 4 apartamentos por piso con diseño contemporáneo, área de 96 a 124 m², con parqueadero, precio desde \$289.400.000 financiado por Bancolombia. Teléfono 3322927. **(120 apartamentos)**

Maserú: Proyecto estrato 5 ubicado en la Avenida Nutibara, N° 76 – 47 una torre de 10 apartamentos, uno por piso, apartamentos totalmente terminados, área desde 111.9 m², a 132 m², de 3 alcobas más estudio, precio desde \$301.900.000, con parqueadero y cuarto útil. **(10 apartamentos)**

Bosque Adentro: Ubicado en la Loma del Chocho de Envigado - Calle 27 D # 36 sur – 82, áreas de 102 y 124 m², son 7 torres cada una de 28 apartamentos, 4 por piso, incluye parqueadero doble lineal y cuarto útil, apartamentos con 3 alcobas, salón, comedor, amplio balcón, cocina y zona de ropas, adicionalmente está la posibilidad de tener las alternativas de

alcoba de servicio y baño social. Precios desde: \$ 341.524.000 teléfono 3360747 celular 3004077757. **(196 apartamentos)**

Contémpora: Proyecto estrato 6 ubicado en la calle 18 B sur con Cra 39 A Medellín, 2 torres de 15 pisos cada una, con 2 apartamentos por piso, incluye 2 parqueaderos y cuarto útil, son los aptos del mundo de hoy, área de 95 y 103m², dos ascensores por torre, lanzamiento torre 2 precio desde \$311.400.000. Teléfono 5810549 celular 3183061780 **(60 apartamentos)**

Alameda: Ubicado en la calle 77 Sur # 34 - 161 - Sabaneta Loma San José, área de 120 a 138 m², 2 ascensores por torre, 2 parqueaderos por apartamento, acabados modernos y completos, precios desde \$312.728.000. Teléfono 5992700 celular 3146813850 **(130 apartamentos)** en total son 4 torres, dos de 17 pisos y 5 apartamentos por torre, dos de 9 pisos y 5 apartamentos por piso.

Roma: Proyecto estrato 6 ubicado en la Calle 15 B N° 35 A 105 en el sector de Castropol, área de 102 y 131 m², tiene 2 alcobas cada una con baño y balcón, estudio, alcoba de servicio, el de 131m² tiene 4 alcobas, precio desde \$324.360.000. Teléfono 3523348 **(48 apartamentos)** 1 torre de 24 pisos, 2 apartamentos por piso.

Firenze: Ubicado en estrato 5 en el sector Santa María de los Ángeles en el Poblado, diagonal 47 A N° 17 Sur 173, área de 117 a 135 m², 3 alcobas cada una con baño, biblioteca, balcón, precio desde \$382.000.000. Tel 4489339 **(69 apartamentos)** 1 torre de 27 pisos, hasta el 4 son parqueaderos, del 4 en adelante apartamentos 3 por piso.

Pinot: Ubicado en la Loma de los Balsos en el Poblado, 200 metros arriba de la transversal inferior, tiene área de 141 a 166 m², son 2 torres, la primera de 14 pisos y la segunda de 13

pisos, 3 alcobas, cada una con baño, precio desde \$462.000.000. Teléfono 3117280 celular 3136098182 (**27 apartamentos**) son dos torres, una de 13 pisos y la otra de 14, 1 apartamento por piso.

5. CONCLUSIONES

- Desde el comienzo del trabajo de investigación, se evidenciaron los beneficios que tiene la creación de la empresa de Mudanzas con énfasis en acomodación y decoración
- Las encuestas arrojaron un resultado con una viabilidad de más del 84%.
- El negocio se hace fácil de copiar, por lo tanto es necesario la constante innovación.
- Este proyecto va dirigido a personas de estrato 5 en adelante, por los costos que representan.
- El proyecto es una novedad para la ciudad, no existe competencia lo que puede garantizar el éxito del mismo.
- La inversión es relativamente poca para los beneficios que el proyecto trae.
- Las familias están habidas de tener un servicio como el que se está ofreciendo ya que una de las cosas que más molesta son los trasteos y en especial la organización de las viviendas después del mismo.
- Si se quiere sacar el proyecto adelante, se debe dedicar mayor tiempo especialmente los fines de semana.

- El auge que tiene en la actualidad la construcción de vivienda nueva en Colombia y en lo que compete a la ciudad de Medellín, deriva en un número importante de demandantes del Servicio de mudanzas con énfasis en decoración.
- La demanda en Medellín y su área metropolitana, del servicio de Mudanzas con énfasis en acomodación y decoración, es infinitamente superior a la oferta (no existe) por lo que si se crea la empresa de Mudanzas y Decoraciones con estilo, sería un negocio bastante rentable.

6. RECOMENDACIONES

- Las personas que intervinieron en el trabajo de investigación, si pretenden constituir la empresa Mudanzas y Decoraciones con Estilo, deben de adelantar una preparación intensiva sobre decoración de interiores, ya que en la actualidad existe gran dependencia del diseñador.
- Los miembros del equipo de trabajo, deben buscar urgentemente asesoría tributaria y laboral que brinde fortalezas para superar posibles inconvenientes futuros.
- La empresa deberá actualizar constantemente su portafolio de servicios, de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Si se llega a cristalizar el negocio, los socios de la compañía deberán firmar alianzas estratégicas con inmobiliarias, agencias de arrendamientos, proyectos inmobiliarios, entre otros; que le garanticen su rápido crecimiento y posicionamiento en el mercado.
- Ante la alta viabilidad del proyecto es indispensable que los socios piensen como empresarios y pongan en marcha el negocio lo antes posible.
- Si se decide por parte de los especialistas la creación de la Empresa MUDANZAS Y DECORACIONES CON ESTILO, se considera importante ampliar el estudio de factibilidad a otros barrios de la ciudad de Medellín y del área metropolitana, pues esto daría luces muy importantes de las necesidades que tienen los usuarios y las cuales podrían ser satisfechas por la empresa nueva.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS UTILIZADAS

Alan, H. (26 de noviembre de 2014). *What Professional Organizers Really Do, and How They Can Help*. Obtenido de <http://lifehacker.com/what-professional-organizers-really-do-and-how-they-ca-1663496231>

Alkhas, H. (2014). *NAPO como sinónimo de organización* . Obtenido de www.apersonalorganizer.com/napo

Análisis sector inmobiliario 2012 Colombia . (s.f.). Obtenido de <http://oportunidadcolombia.com/page/quienes-somos>

Baena, A. (20 de noviembre de 2011). *Banco de la República lanzó una alerta al sector inmobiliario*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/banco-la-republica-lanzo-alerta-al-sector-inmobiliario>

Camacol Antioquia. (s.f.). *Informe inmobiliario*, <http://www.camacolantioquia.org.co/paginas/revistas.html> .

FindMyOrganizer.com Industry Insight Reports. (s.f.). Obtenido de www.findmyorganizer.com

Mazo Mejía, I. (abril - junio de 2004). La satisfacción del cliente, un mito que vale la pena romper. *Tiempo y mercadeo*, 6 y 7.

Varios, A. (2 de febrero de 2014). *Cómo quedaron las tasas de interés para comprar vivienda* .
Obtenido de <http://www.finanzaspersonales.com.co/credito/articulo/tasas-interes-para-comprar-vivienda/52736>

REFERENCIAS CONSULTADAS

Agudelo Cortes, O. (diciembre de 1998). *Administración para Todos*. 8ª edición. (s.l).

Diez de Castro, E. P.; García del Junco, J. & Jiménez, F. M. (2001). *Administración y Dirección*. Mc. Graw Hill.

Echeverry Acosta, E. E; & Maya Correa, D. M. (1996). *Seminario Taller Valoración de Industrias Alimenticias Noel S.A.* Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Administrativas.

Giraldo Naranjo, F. J. & Ospina Benjumea, W. D. (1996). *Seminario Taller: Plan de Mercadeo para el Hotel Poblado Plaza*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Administrativas.

Rendón Arias, D. P. & Vargas Gómez, A. M. (1997). *Seminario Taller Modelo de Desarrollo del Talento Humano en la Cooperativa Jhon F. Kennedy Ltda.* Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Administración de Empresas.

Sánchez, A. & Valencia, J. (1992). *Seminario Taller Planeación Estratégica en Crearcop*.
Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Administración de
Empresas.

ANEXOS

ANEXO 1. RECURSOS FINANCIEROS

CONCEPTO	VALOR
Inscripción del trabajo de grado	1.300.000
Fotocopias	20.000
Revistas	15.000
Transporte	500.000
Transcripción de computador	25.000
CD	4.000
Útiles y papelería	15.000
Subtotal	\$1.879.000
Imprevistos 10%	400.000
TOTAL	\$2.279.000

ANEXO 2. NORMAS DE TRÁNSITO QUE INVOLUCRAN EL TRANSPORTE DE MUDANZAS DE ACUERDO AL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO

(LEY 769 DE 2002)

A continuación se relacionan algunas normas de tránsito que tienen relación con el transporte de mudanzas y que competen a la empresa, garantizando mejor calidad en el servicio.

Artículo 3o. Autoridades de tránsito. Son autoridades de tránsito en su orden, las siguientes:

- El Ministerio de Transporte.
- Los gobernadores y alcaldes.
- Los organismos de tránsito de carácter departamental, municipal o distrital.
- La policía nacional en sus cuerpos especializados de policía de tránsito urbano y policía de carreteras.
- Los inspectores de policía, los inspectores de tránsito, corregidores o quien haga sus veces en cada ente territorial.
- La Superintendencia General de Puertos y Transporte.
- Las fuerzas militares para cumplir exclusivamente lo dispuesto en el parágrafo 5°. de este artículo.

- Los agentes de tránsito y transporte.

Artículo 27. Condiciones de cambio de servicio. Todos los vehículos que circulen por el territorio nacional deben someterse a las normas que sobre tránsito terrestre determine este Código. Estos deben cumplir con los requisitos generales y las condiciones mecánicas y técnicas que propendan a la seguridad, la higiene y comodidad dentro de los reglamentos correspondientes sobre peso y dimensiones.

Artículo 28. Condiciones técnico-mecánicas, de gases y de operación. Para que un vehículo pueda transitar por el territorio nacional, debe garantizar como mínimo el perfecto funcionamiento de frenos, del sistema de dirección, del sistema de suspensión, del sistema de señales visuales y audibles permitidas, del sistema de escape de gases; y demostrar un estado adecuado de llantas, del conjunto de vidrios de seguridad y de los espejos y cumplir con las normas de emisión de gases que establezcan las autoridades ambientales.

Parágrafo 2º. Los vehículos de servicio público, oficial, escolar y turístico; de manera obligatoria deberán llevar un aviso visible que señale un número telefónico donde pueda informarse la manera como se conduce y/o se usa el vehículo correspondiente.

Los vehículos de servicio público deberán llevar además marcado en los costados y en el techo el número de la placa según normas que profiera el Ministerio de Transporte, el cual contará con un plazo no mayor de 120 días a partir de la sanción de la presente ley para su reglamentación.

Artículo 29. Dimensiones y pesos. Los vehículos deberán someterse a las dimensiones y pesos, incluida carrocería y accesorios, que para tal efecto determine el Ministerio de Transporte, para lo cual debe tener en cuenta la normatividad técnica nacional e internacional.

Artículo 30. Equipos de prevención y seguridad. Ningún vehículo podrá transitar por las vías del territorio nacional sin portar el siguiente equipo de carretera como mínimo:

10. Un gato con capacidad para elevar el vehículo.
11. Una cruceta.
12. Dos señales de carretera en forma de triángulo en material reflectivo y provistas de soportes para ser colocadas en forma vertical o lámparas de señal de luz amarilla intermitente o de destello.
13. Un botiquín de primeros auxilios.
14. Un extintor.
15. Dos tacos para bloquear el vehículo.
16. Caja de herramienta básica que como mínimo deberá contener: alicate, destornilladores, llave de expansión y llaves fijas.
17. Llantas de repuesto.
18. Linterna.

Parágrafo. Ningún vehículo podrá circular por las vías urbanas, portando defensas rígidas diferentes de las instaladas originalmente por el fabricante.

Artículo 32. Condiciones de la carga. La carga de un vehículo debe estar debidamente empacada, rotulada, embalada y cubierta conforme a la normatividad técnica nacional cuando esta aplique, de acuerdo con las exigencias propias de su naturaleza, de manera que cumpla con las medidas de seguridad vial y la normatividad ambiental. Los contenedores deberán llevar dispositivos especiales de sujeción, según lo estipulado por el Ministerio de Transporte.

Artículo 33. Permiso para carga. El Ministerio de Transporte definirá referente a permisos para transportar cargas indivisibles, extrapesadas, extradimensionadas, así como las especificaciones de los vehículos que realizan esta clase de transporte.

Artículo 34. Porte. En ningún caso podrá circular un vehículo automotor sin portar la licencia de tránsito correspondiente.

Artículo 35. Expedición. La licencia de tránsito será expedida por cualquier organismo de tránsito o por quien él designe, previa entrega de los siguientes documentos:

- Factura de compra si el vehículo es de fabricación nacional.
- Factura de compra en el país de origen y licencia de importación.
- Recibo de pago de impuestos.
- Certificado de inscripción ante el RUNT

Artículo 39. Matrículas y traslados de cuenta. Todo vehículo será matriculado ante un organismo de tránsito ante el cual cancelará los derechos de matrícula y pagará en lo sucesivo los impuestos del vehículo.

El propietario de un vehículo podrá solicitar el traslado de los documentos de un organismo de tránsito a otro sin costo alguno, y será ante el nuevo organismo de tránsito que el propietario del vehículo pagará en adelante los impuestos del vehículo.

Artículo 42. Seguros obligatorios. Para poder transitar en el territorio nacional todos los vehículos deben estar amparados por un seguro obligatorio vigente. El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, se regirá por las normas actualmente vigentes o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

Artículo 60. Obligatoriedad de transitar por los carriles demarcados. Los vehículos deben transitar, obligatoriamente, por sus respectivos carriles, dentro de las líneas de demarcación y atravesarlos solamente para efectuar maniobras de adelantamiento o de cruce.

Artículo 63. Respeto a los derechos de los peatones. Los conductores de vehículos deberán respetar los derechos e integridad de los peatones.

Artículo 65. Utilización de la señal de parqueo. Todo conductor, al detener su vehículo en la vía pública, deberá utilizar la señal luminosa intermitente que corresponda, orillarse al lado derecho de la vía y no efectuar maniobras que pongan en peligro a las personas o a otros vehículos.

Artículo 75. Estacionamiento de vehículos. En vías urbanas donde esté permitido el estacionamiento, se podrá hacerlo sobre el costado autorizado para ello, lo más cercano posible

al andén o al límite lateral de la calzada no menos de treinta (30) centímetros del andén y a una distancia mínima de cinco (5) metros de la intersección.

Artículo 76. Lugares prohibidos para estacionar. Está prohibido estacionar vehículos en los siguientes lugares:

- Sobre andenes, zonas verdes o sobre espacio público destinado para peatones, recreación o conservación.
- En vías arterias, autopistas, zonas de seguridad, o dentro de un cruce.
- En vías principales y colectoras en las cuales expresamente se indique la prohibición o la restricción en relación con horarios o tipos de vehículos.
- En puentes, viaductos, túneles, pasos bajos, estructuras elevadas o en cualquiera de los accesos a éstos.
- En zonas expresamente destinadas para estacionamiento o parada de cierto tipo de vehículos, incluyendo las paradas de vehículos de servicio público, o para limitados físicos.
- En carriles dedicados a transporte masivo sin autorización.
- A una distancia mayor de treinta (30) centímetros de la acera.
- En doble fila de vehículos estacionados, o frente a hidrantes y entradas de garajes.
- En curvas.
- Donde interfiera con la salida de vehículos estacionados.

- Donde las autoridades de tránsito lo prohíban.
- En zonas de seguridad y de protección de la vía férrea, en la vía principal, vías secundarias, apartaderos, estaciones y anexidades férreas.

Artículo 78. Zonas y horarios de estacionamiento especiales. Los conductores que estacionen sus vehículos en los lugares de comercio u obras de construcción de los perímetros urbanos con el objeto de cargar o descargar, deberán hacerlo en zonas y horarios determinados para tal fin.

Las entidades públicas o privadas y los propietarios de los locales comerciales no podrán hacer uso del espacio público frente a sus establecimientos para el estacionamiento exclusivo de sus vehículos o el de sus clientes.

Las autoridades de tránsito definirán las horas y zonas para el cargue o descargue de mercancías.

Artículo 79. Estacionamiento en vía pública. No se deben reparar vehículos en vías públicas, parques, aceras, sino en caso de reparaciones de emergencia, o bajo absoluta imposibilidad física de mover el vehículo. En caso de reparaciones en vía pública, deberán colocarse señales visibles y el vehículo se estacionará a la derecha de la vía en la siguiente forma:

En los perímetros rurales, fuera de la zona transitable de los vehículos, colocando señales de peligro a distancia entre cincuenta (50) y cien (100) metros adelante y atrás del vehículo.

Cuando corresponda a zonas de estacionamiento prohibido, sólo podrá permanecer el tiempo necesario para su remolque, que no podrá ser superior a treinta (30) minutos.

Parágrafo. Está prohibido reparar vehículos automotores en la zona de seguridad y protección de la vía férrea, en los patios de maniobras de las estaciones, los apartaderos y demás anexidades ferroviarias.

Artículo 82. Cinturón de seguridad. En el asiento delantero de los vehículos, solo podrán viajar, además del conductor, una (1) o dos (2) personas de acuerdo con las características de ellos.

A partir de los vehículos fabricados en el año 2004, se exigirá el uso de cinturones de seguridad en los asientos traseros, de acuerdo con la reglamentación que sobre el particular expida el Ministerio de Transporte.

Artículo 83. Prohibición de llevar pasajeros en la parte exterior del vehículo. Ningún vehículo podrá llevar pasajeros en su parte exterior, o fuera de la cabina, salvo aquellos que por su naturaleza así lo requieran, tales como los vehículos de atención de incendios y recolección de basuras. No se permite la movilización de pasajeros en los estribos de los vehículos.

Artículo 106. Límites de velocidad en zonas urbanas público. En vías urbanas las velocidades máximas serán de sesenta (60) kilómetros por hora excepto cuando las autoridades competentes por medio de señales indiquen velocidades distintas.

Artículo 107. Límites de velocidad en zonas rurales. La velocidad máxima permitida en zonas rurales será de ochenta (80) kilómetros por hora. En los trayectos de las autopistas y vías arterias en que las especificaciones de diseño y las condiciones así lo permitan, las autoridades

podrán autorizar velocidades máximas hasta de cien (100) kilómetros por hora por medio de señales adecuadas.

Nota: Aunque no hay ninguna norma de tránsito que regule la realización de mudanzas en horas de la noche, por seguridad las autoridades no permiten la ejecución de este tipo de actividades.