

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Pasarex

2025

CONTENIDO

- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES
- c. CLIMA DE TRABAJO.
- d. LIDERAZGO
- e. Anexo

Business Model Canvas 2025

a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:

AQUÍ SE COLOCA TODA LA INFORMACION DE VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS DE LA EMPRESA, DESCRIBIR EL MERCADO QUE ATIENDE, EL PERFIL DE LOS CLIENTES.

Pasarex es una empresa colombiana especializada en logística internacional, enfocada en el transporte expreso de documentos, paquetes y carga aérea, así como en soluciones de última milla para plataformas de comercio electrónico. A lo largo de su trayectoria, ha logrado expandirse internacionalmente, estableciendo operaciones en países como Chile, Panamá y Barbados.

La empresa ha logrado consolidarse como un aliado estratégico para empresas exportadoras e importadoras que buscan optimizar sus procesos logísticos, gracias a su atención personalizada, el uso de herramientas tecnológicas avanzadas y el cumplimiento eficiente en los tiempos de entrega.

En el año 2023, Pasarex fue reconocida con el Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en la Gestión, otorgado por la Corporación Calidad, gracias a su compromiso con la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa en el sector logístico.

MISIÓN:

Brindar un servicio de mensajería rápido, seguro y eficiente en la entrega de productos adquiridos por medio de plataformas digitales como Mercado Libre, garantizando la satisfacción del cliente a través de una atención personalizada, compromiso con la calidad y el uso de herramientas tecnológicas que optimicen nuestros procesos logísticos.

VISIÓN:

Ser reconocidos a nivel nacional como la empresa de mensajería líder en entregas de productos de comercio electrónico, destacándonos por nuestra confiabilidad, innovación tecnológica y excelencia en el servicio, aportando valor tanto a clientes como a nuestros aliados estratégicos.

OBJETIVOS:

1. Garantizar la entrega puntual y segura del 100% de los pedidos.
2. Mantener una atención al cliente eficiente que responda en menos de 24 horas.
3. Fortalecer alianzas estratégicas con proveedores y vendedores de Mercado Libre.
4. Incorporar tecnología de rastreo y seguimiento en tiempo real para los clientes.

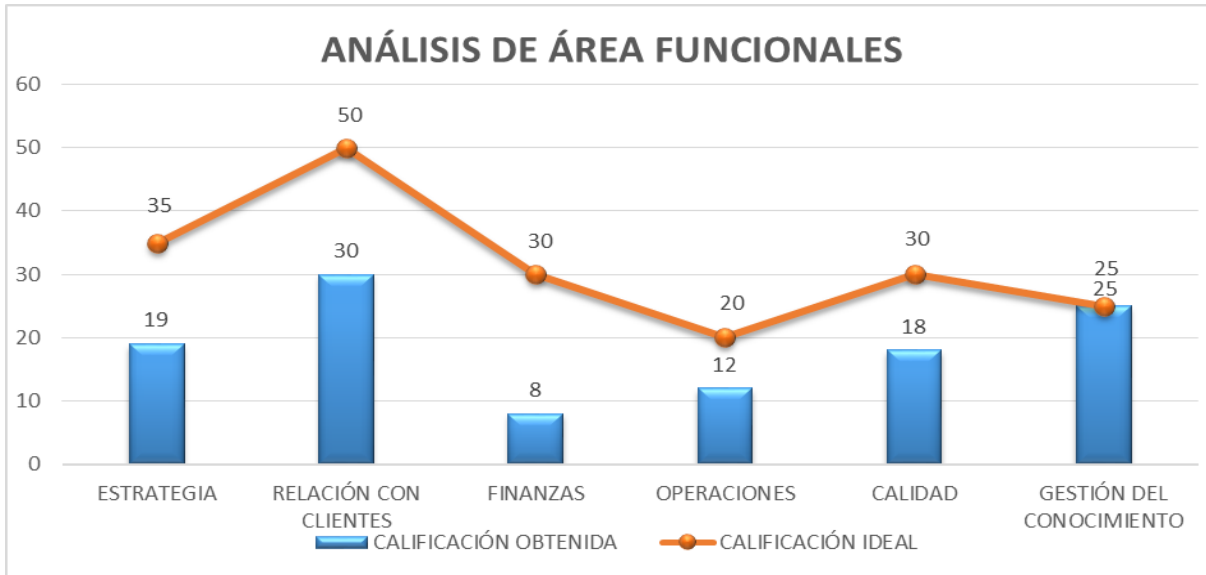
MERCADO QUE ATIENDE

Se enfoca en el sector del comercio internacional y del comercio electrónico. Atiende a empresas que necesitan servicios de transporte expreso de documentos, paquetes y carga aérea, así como soluciones logísticas de última milla dentro de Colombia. Su mercado incluye exportadores, importadores y plataformas de e-commerce que requieren entregas rápidas, seguras y eficientes.

PERFIL DE LOS CLIENTES

Los clientes son principalmente empresas exportadoras e importadoras que buscan optimizar sus procesos logísticos, incluyendo despacho, transporte internacional y distribución nacional. También atiende a plataformas de comercio electrónico y tiendas en línea que necesitan un aliado logístico confiable para realizar entregas a sus compradores. Además, trabaja con empresas de distintos sectores que requieren servicios de almacenamiento, distribución, gestión aduanera y seguimiento en tiempo real de sus envíos. Estos clientes valoran la puntualidad, la trazabilidad de los envíos y la atención personalizada que ofrece Pasarex.

b) Evaluación de Áreas Funcionales:

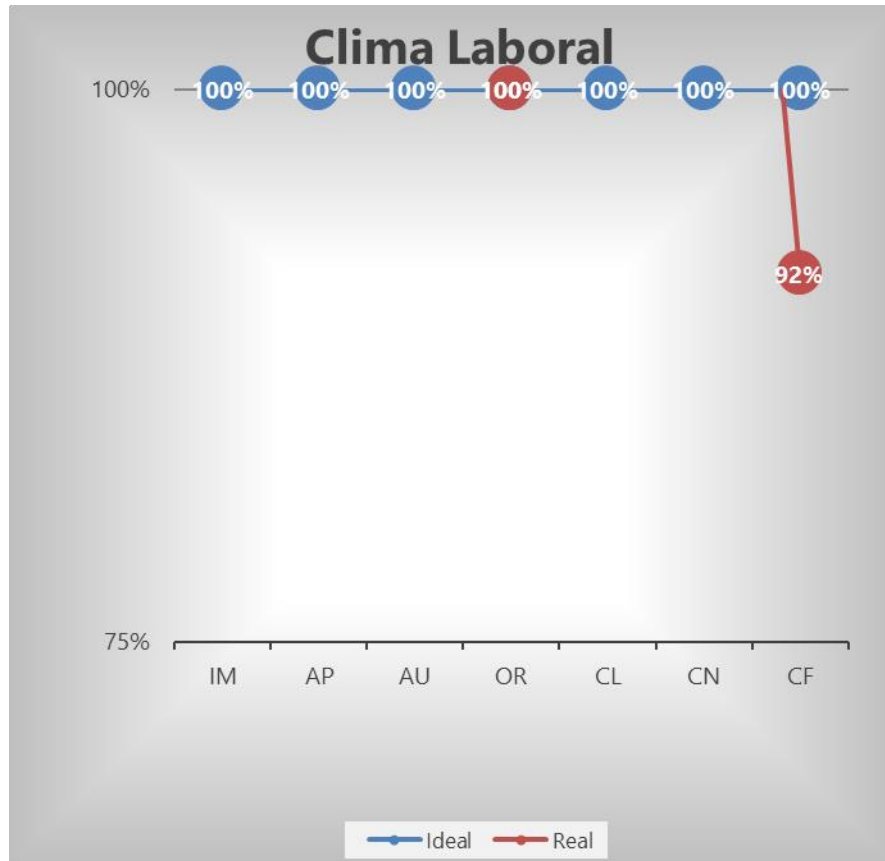


Qué encontramos:

FINANZAS: Se evidencia una disminución en las finanzas ya que no se tiene una planificación y control financiero, detallado para sus ingresos y gastos. Causando una mala gestión financiera. Haciendo que se atrase el pago de los trabajadores y demás situaciones financieras.

OPERACIONES: Se requiere mejorar la respuesta a los pedidos, asegurar de manera efectiva el mantenimiento constante de la maquinaria y el equipo y mejorar la limpieza adecuada de la organización. Mejorar en la eficiencia y eficacia operacional promoviendo el orden y la disciplina.

c) Clima de Trabajo:

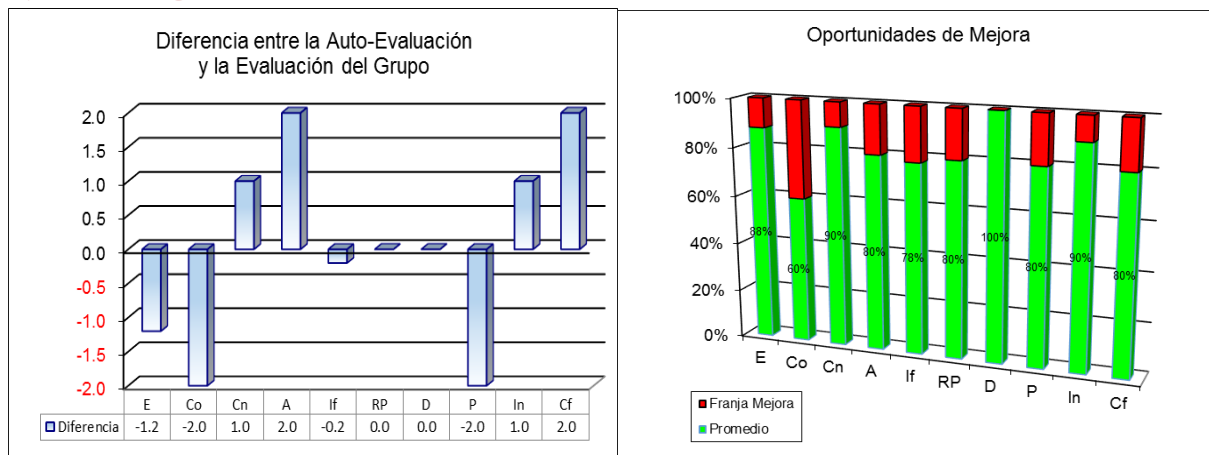


Qué encontramos:

En los aspectos de Implicación, Apoyo, Autonomía, Organización, Claridad y Control, se observa una coincidencia total entre el clima laboral ideal y el clima laboral real, ambos valorados al 100%, lo cual indica que las expectativas de los colaboradores están siendo plenamente cubiertas en estos ámbitos.

Se identificó una diferencia relevante en la categoría de Comodidad y Control, donde el nivel ideal se mantiene en 100%, pero el nivel real desciende al 92%. Este resultado sugiere que, si bien el entorno laboral es percibido como altamente favorable, existen oportunidades de mejora específicamente en lo relacionado con las condiciones físicas del entorno de trabajo, el equilibrio en el control de tareas o la percepción de confort por parte del personal.

d) Liderazgo:



Qué encontramos:

ESTRATEGIA: Es una de las calificaciones mas bajas, por la diferencia entre la autoevaluación del líder de la organización y la evaluación de los trabajadores ya que los trabajadores no perciben de manera positiva ciertos objetivos del líder.

COMUNICACIÓN: se encontró que es una de las calificaciones mas bajas, ya que la comunicación es fundamental, ya que permite a los empleados compartir información de manera efectiva. Para mejorar la eficiencia y eficacia de la organización. Pero no se realiza de manera efectiva

Variables: Estrategia, Comunicación, Conocimiento, Aprendizaje, Influencia, Relaciones Personales, Delegación, Prioridades, Integridad y/o Confiabilidad.










Firma del empresario, la cual certifica que el Informe de Diagnóstico de su empresa le fue entregado y explicado por parte del Consultor al finalizar la etapa de Diagnóstico:

Fecha: 12/04/2025

Firma del Consultor:

Heidy Michell Torres y Angie viviana Suarez

Modelo de Negocio+B2:S28 CANVAS (LIENZO)

Compañía: pasarex		Diseñado por: heidy torres y angie suarez		Fecha: abril/2025
<p>SEGMENTO DE CLIENTES</p>  <p>Servicio de mensajería, esta dirigido a vendedores, de mercado libre y pequeñas empresas que comercializan productos del hogar, textiles y artículos similares. Nuestros clientes potenciales incluyen también personas del común que venden ocasionalmente y necesitan envíos seguros y rápidos.</p>	<p>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE</p>  <p>Venta de maletines, textiles y artículos del hogar. Atención al cliente personalizado y cercana, asesoría sobre productos según las necesidades del cliente, posventa para resolver dudas o quejas posteriores a la compra, facturación organizada y precisa para facilitar transacciones</p>	<p>PROPUESTA DE VALOR</p>  <p>Los clientes nos prefieren por nuestra rapidez, seguridad y cuidado en cada entrega. Garantizamos un servicio confiable que asegura la llegada de sus productos en perfectas condiciones y a tiempo.</p>	<p>RELACIÓN CON CLIENTES</p>  <p>Buscamos crear una relación cercana, confiable y duradera con nuestros clientes mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Atención personalizada: Escuchamos sus necesidades y damos seguimiento directo a sus pedidos. -Asesoría en compras: Orientamos a nuestros clientes sobre los productos más adecuados según su necesidad y presupuesto. -Rapidez en la atención: Respondemos de forma ágil en redes sociales, WhatsApp y Mercado Libre. -Confianza postventa: Ofrecemos seguimiento después de la entrega, asegurándonos de su satisfacción. -Resolución efectiva de problemas: Respondemos con soluciones rápidas y amables en caso de devoluciones o inconvenientes. 	<p>ALIANZAS CLAVES</p>  <p>Atención al cliente personalizada y cercana. Asesoría sobre productos según las necesidades del cliente. Posventa para resolver dudas o quejas posteriores a la compra. Facturación organizada y precisa para facilitar transacciones. Distribución eficiente mediante sistema de mensajería y entregas.</p>
	<p>RECURSOS CLAVE</p>  <p>Vehículos propios y contratados, punto logístico ubicado estratégicamente para el manejo y clasificación de productos. Estos espacios nos permiten tener un control eficiente del inventario y optimizar las rutas de entrega como Ejemplo: Económicos, humanos, capacidades, capacidad cooperativa, capacidad de gestión humana y capacidad de innovación.</p>		<p>CANALES</p>  <p>Atención telefónica, redes sociales, correos electrónicos, visitas comerciales, seguimiento a pedidos y ventas efectivas, RQR's (reclamos, quejas, recomendaciones). Página web, plataformas de e-commerce como Mercado Libre, WhatsApp Business y redes sociales. Estos canales permiten atraer, comunicar y entregar valor a los clientes</p>	
<p>ESTRUCTURA DE COSTOS</p>  <p>compra de inventario (maletines, textiles, artículos del hogar). Mantenimiento y servicio del local</p>		<p>FUENTES DE INGRESOS</p>  <p>El 100% de los ingresos se genera a través de la venta de productos como maletines, artículos textiles y para el hogar. Estos ingresos se perciben mediante pagos en efectivo, transferencias, tarjetas y plataformas digitales como Mercado Libre.</p>		