

Ruta abierta

Número 38 Enero de 2012

● **Tips@ Azuqueca**
Con vocación de servicio

● **Tips@ Lisboa**
Un proyecto ambicioso

Con paso firme hacia el mañana

Afrontando el nuevo año cargados de ilusión

Se acabó 2011 y con la llegada de un nuevo año, llega el momento de pensar en nuevos proyectos, tanto en lo profesional como en lo personal, y de volver a ilusionarnos y motivarnos ante los retos que nos tocará superar a lo largo del año recién estrenado.

En lo puramente profesional, las perspectivas sectoriales apuntan hacia un ligero crecimiento a lo largo de 2012, y aunque la situación de la economía mundial atraviesa tiempos difíciles, parece que, en lo que a la paquetería urgente concierne, los datos son moderadamente optimistas.

El crecimiento experimentado por Tips@ durante el ejercicio 2011 es una muestra de que el trabajo bien hecho tiene recompensa. Partiendo de la base de una coyuntura problemática, se ha conseguido alcanzar una cifra de crecimiento cercana al 3 por ciento, cifra que puesta en valor tiene un significado especialmente positivo y a la que sólo se ha podido llegar gracias al trabajo y la implicación en el proyecto de todos y cada uno de los componentes de la red.

Es hora de hacer realidad nuevos proyectos, de buscar el rendimiento profesional a través de la mejora continua, de trabajar como una gran familia, como un equipo que busca un fin común. Desde la sede central de la compañía se seguirá buscando la manera de ayudar a los delegados y de hacer más fácil su ajetreado día a día; con soluciones tecnológicas que mejoren la competitividad, creando nuevos servicios, ofreciendo valor añadido al cliente o potenciando la imagen de Tips@, una marca de largo recorrido y referente nacional en el competitivo sector PEC.

Miguel Sampedro

Director Marketing y Comunicación

www.tip-sa.com

Sumario

Ruta abierta - Enero 2012

Tema de portada

- 3 Perspectivas de (moderado) crecimiento

Agencias

- 6 Tips@ Azuqueca
- 7 Tips@ Lisboa

Noticias Tips@

- 8 Tips@ con los más necesitados

e-commerce

- 9 70 por ciento de españoles está presente en redes sociales

Noticias sector

- 10 Transporte y medio ambiente

Especial Formación Tips@

- 11 Workshop Tips@ Calidad

Escapadas

- 12 Estambul

Espacio

- 14 Miscelánea
- 15 Cultura

Editor

Tips@ Central
Departamento de Comunicación
comunicaciones@tip-sa.com

Imprime

Gamacolor
Calle Romería, 13, 15, 17
28864 Ajalvir, Madrid
gamacolor@gamacolor.es

Deposito legal
M-40803-2005



Perspectivas de (moderado) crecimiento

Cerramos 2011, un año difícil para la economía mundial, y abrimos la puerta a un nuevo año con la esperanza y la ilusión de que los datos macroeconómicos ayuden y confiando en que las perspectivas de moderado crecimiento en nuestro sector nos sirvan para arrancar el nuevo ejercicio con energías renovadas.

Para Tips@ el año recién terminado no se ha salido del guión que estableció la dirección de la compañía. Conocedores de que el mercado no está atravesando su mejor momento, pero siendo conscientes de que el sector necesita más que nunca empresas serias y capacitadas para ofrecer calidad de servicio a buen precio, los objetivos de crecimiento en el ejercicio 2011 se han cumplido alcanzando una cifra cercana al 3 por ciento. Esta cifra es la muestra palpable de que el trabajo de todos los profesionales que integran la red va en el camino adecuado y de que todas las delegaciones reman en la misma dirección. Difícilmente se podría estar en números positivos en el momento actual si no existiera el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la red.

Al crecimiento en facturación se añade el crecimiento en número de clientes, alcanzando los 14.200, en número de envíos, 9,5 millones, y en

kilos totales transportados durante todo el año que asciende a 107 millones. Además el nivel de captación de nuevas agencias adheridas a la red ha sido más que positivo, y hemos abierto un total de 30 nuevas delegaciones a lo largo del año.

9,5 millones es el número total de envíos canalizados a través de la red Tips@

Es cierto que para alcanzar estas cifras el esfuerzo ha tenido que ser mayor ya que los clientes han demandado servicios más económicos en detrimento de los servicios premium, y también es cierto que la contracción de precios, unido a otros factores como el aumento de precio del gasóleo, han supuesto una dis-

minución de los márgenes operativos en las cuentas de explotación. Precisamente por esto, tenemos que dar mayor valor a las cifras alcanzadas. Y como nos recuerda María Luisa Camacho, consejera delegada de Tips@, *"Nosotros seguiremos trabajando y luchando para salir reforzados de este momento. Somos una empresa que hace poco ruido en el sector, pero que trabaja día a día para ayudar a los clientes a adaptar sus precios y ser más competitivos en la logística y el transporte"*.

En otro orden de cosas durante el año recién terminado Tips@ ha puesto en marcha diversos proyectos con la intención de mejorar la imagen de marca y de potenciar el servicio al cliente. Así se diseñó un programa de evaluación de calidad de las agencias de la red, que cumple ahora un año y que ha tenido una gran acogida entre los delegados. Se crearon perfiles corporativos en las redes sociales de referencia con la intención de que sirvan de



Tips@ ha transportado 107 millones kilos durante 2011.

vehículo de comunicación con clientes y entre agencias. Con la intención de facilitar la búsqueda de agencias a los usuarios de Internet se ha desarrollado una interfaz de localización de agencias en Google Maps. Y de cara al com-

promiso real de Tips@ con las nuevas tecnologías y con la responsabilidad social, se puso en marcha el proyecto e-factura. También merced a ese compromiso de responsabilidad, se consiguió una nueva certificación que se une a las

dos que ya tenía la compañía, en este caso se trata de la OHSAS 18001 en Prevención de Riesgos Laborales. No nos olvidamos de la presencia de Tips@ en diversas ferias del sector e-

El crecimiento sectorial de cara al presente año se situará en torno al 3-4 por ciento

commerce, tratando de estar presentes en aquellos foros a los que acuden potenciales clientes de la red. También este año vio la luz el nuevo servicio MR-Marítimo que sirve para envíos menos urgentes a las Islas Canarias. Y por último no queremos olvidarnos de uno de los proyectos más destacados, el desarrollo llevado a cabo para conectar la red a través de un nuevo sistema de PDA's.

Estructura sectorial

Diversos estudios sectoriales se han difundido coincidiendo con el final de 2011 y el inicio de 2012 y más o menos todos están de acuerdo en apuntar que el crecimiento de cara al presente año se situará en torno al 3/4 por ciento. Todo hace indicar que el mercado experimentará una tendencia de moderado crecimiento que debería ir acompañada de una estabilización de precios.

De todos los informes publicados y de la propia experiencia de Tips@ podemos extraer una serie de datos básicos que marcan la estructura actual del sector de la paquetería en España, donde un número reducido de operadores copan casi la mitad de un mercado que continúa caracterizándose por un notable grado de atomización con un elevado número de empresas de reducidas dimensiones. El 92 por ciento de las compañías que operan en el sector tienen menos de diez trabajadores y sólo una veintena de empresas cuentan con más de cien. En este sentido las lógicas operaciones de compra y fusión de empresas se han ralentizado por la actual coyuntura y los problemas de acceso a financiación, pero como señala María Luisa Camacho: "Somos conscientes de que en España hay muchas empresas de logística y transporte, muchas más que en otros países de Europa. No creo que haya sitio para todas y se deben cerrar acuerdos que acaben con alianzas, fusiones, etc...".

En cuanto a la concentración del sector un dato relevante es el que dice que entre las diez primeras empresas en el segmento de paquetería empresarial, entre las que se incluye Tips@ con su red de agencias, la cuota de mercado sobrepasa el 70 por ciento y alcanzan una cifra conjunta de volumen de negocio por encima del 65 por ciento. Todas estas compañías cuentan con amplia cobertura geográfica, si bien suelen

Síntesis datos sector paquetería

Número de empresas	6.178
Número de empleados	61.000
Mercado (mill. Euros)	6.500
Paquetería empresarial	3.900
Paquetería industrial	2.600
Nacional	5.340
Internacional	1.160
Concentración en el segmento de paquetería empresarial	
Cinco primeras empresas (%)	45,8
Diez primeras empresas (%)	70,2
Previsión de evolución (% variación 2011/2012)	+4,1
Paquetería empresarial	+4,5
Paquetería industrial	+3,4
Nacional	+3,7
Internacional	+5,7

Fuente: Informe DBK

Tips@ en cifras

	2009	2010	2011
Facturación (en millones €)	189	194	199
Agencias	230	260	265
Flota	1.465	1.475	1.490
Empleados	2.500	2.500	2.500
Clientes	13.000	13.500	14.200
Rutas Nacionales	115	120	120
Rutas capilares	1.430	1.450	1.450
Transporte Anual (Mill. de Kg.)	101	104	107
Envíos anuales (en millones)	9	9,2	9,5

situar sus sedes centrales en las zonas con mayor actividad económica y de dotación de infraestructuras, en este sentido Madrid y Cataluña son los lugares favoritos de las empresas del sector.

Previsiones y tendencias

La facturación sectorial que ya ha mostrado una mejora en el año recién finalizado seguirá mostrando su ligera recuperación durante 2012, si bien el crecimiento del volumen de negocio debe superar escollos como la debilidad de la demanda interna y la alta competencia en precio.

Para Tips@ el año se presenta con optimismo y así lo remarca su consejera delegada: "En el 2012 seguiremos apostando, como el año pasado, por la innovación y creación de nuevos servicios adaptados a las actuales necesidades económicas. Apostaremos por la entrega domiciliaria para seguir creciendo en servicios a particulares, puesto que es un tipo de entrega en alza. También creemos que de cara a este 2012 habrá más ilusión y esto desembocará en más confianza en los mercados internacionales con lo que se mejorarán las inversiones en nuestro país".

La previsión de crecimiento estimada entre un 3 y un 4 por ciento situaría la cifra de negocio para este año que acabamos de estrenar en

unos 6.900 millones de euros para el sector. En el futuro del sector tendrá mucho que decir la prestación de servicios vinculados al comercio electrónico, que presentan un auge creciente. Ya en este finalizado 2011 se han experimentado crecimientos significativos en nichos de mercado como el B2C.

Tips@ está apostando fuerte por potenciar servicios vinculados a negocios de venta online y a lo largo del año son muchas las agencias que han captado este tipo de clientes y que se están posicionando como referencia para las empresas de su zona. 



Repartidor consultando su PDA.

Azuqueca Con vocación de servicio



En la imagen Fernando Simal, gerente de TIPS@ Azuqueca. En el recuadro superior acompañado de parte de su equipo.

Tips@ Azuqueca es una agencia con año y medio de pertenencia a la red y consolidada como una de las referencias más destacadas de la marca. Hablamos con Fernando Simal, alma mater de la delegación, para que nos cuente, entre otras cosas, los secretos de la excelente valoración de la agencia en el ranking de calidad anual.

La vocación de servicio al cliente es, hoy en día, el denominador común que persiguen las empresas de éxito. Y quizá en ese afán de Fernando Simal por buscar, desde sus inicios en el sector hace trece años en San Sebastián, la satisfacción del cliente, es lo que ha convertido a TIPS@ Azuqueca en un ejemplo a seguir. La delegación azudense tiene su origen en otra agencia de la red, concretamente TIPS@ Gros que se unió a la familia en 2008. Fernando nos cuenta como entraron a formar parte de la red: *"TIPS@ no era nuestra primera opción, pero la seriedad y confianza transmitida así como las personas con las que tuvimos los contactos iniciales, nos hicieron decidirnos. No había transcurrido la primera semana desde la apertura y ya sabíamos que habíamos acertado"*.

¿Cuáles son bajo tu punto de vista las ventajas de trabajar en una red como la nuestra?

Las ventajas son muchas, y por citar alguna diría que el tratamiento que dan todas las agencias a las expediciones, la profesionalidad y amabilidad de las personas que forman la red, y la relación calidad - precio.

Acaba de terminar el ejercicio 2011 ¿Qué resumen haces del mismo desde el punto de vista empresarial?

Para TIPS@ Azuqueca ha sido el primer ejercicio completo, ya que comenzamos en julio de 2010, y hemos conseguido un crecimiento constante hasta alcanzar los 2.500 envíos/mes,

además de automatizar algunos procedimientos como el uso de PDA's para los conductores, el envío de facturas vía mail, y lo para mi más importante, un 60 por ciento de la producción documentada por los clientes.

¿Qué expectativas tenéis para 2012?

Los objetivos marcados son dos. Un crecimiento en producción nacional cercano al 30 por ciento, que nos permita superar los 3.000 envíos/mes, y acercarnos al cien por cien en expediciones documentadas por el cliente.

¿Cómo os ha ido la campaña de Navidad?

La campaña la hemos llevado con mucha regularidad, no hemos tenido un incremento importante de salidas. Donde hemos notado más incremento es en las llegadas, pero gracias al esfuerzo y compromiso de los compañeros de distribución, lo hemos podido asimilar cumpliendo los plazos de entrega.

Creo que la campaña, en general, ha sido buena, con plazos de entrega satisfactorios.

Cuéntanos el secreto de vuestra agencia para estar siempre en los puestos de privilegio del ranking de calidad.

El ranking de calidad depende de muchos factores. Entendemos que la calidad de las agencias que están habitualmente entre los treinta primeros puestos es muy buena, y yo felicito a mis compañeros de la misma manera si estamos los primeros o en el puesto catorce, ya que realizando la misma labor puedes ir en esa banda en el ranking. Cumplir y entender la

I.M.O., ir de la mano con el departamento de operaciones, para saber el por qué de las cosas, y ser rígido con los procedimientos es la base para tener una buena calidad en la distribución.

¿Qué tipo de acciones lleváis a cabo para captar y fidelizar clientes?

En nuestro caso, el departamento de tráfico es a la vez el departamento comercial, así mis compañeros de atención al cliente son el motor del área comercial, realizando campañas de telemarketing, coordinando recogidas y resolviendo incidencias. Estamos en una media de tres clientes nuevos al mes.

La fidelización también es parte del equipo, si este tiene vocación comercial, es sencillo. Una visita o llamada al cliente cada dos o tres meses para interesarnos de si todo va bien, ayuda.

Por último, valóranos la situación actual del sector Courier en España.

La crisis ha dejado a los fuertes y han desaparecido las compañías más pequeñas. El mercado demanda unos costes de transporte más bajos y los que mejor se adaptan a estos cambios se irán posicionando con mayor cuota de mercado. No será raro que en los próximos años varíen las posiciones en los rankings de compañías por producción, y aquí TIPS@ parte con ventaja respecto a otras. Las agencias que formamos parte de la red debemos aprovecharnos de esta situación y ampliar sustancialmente nuestra cuota de mercado.

Lisboa

Un proyecto ambicioso

Dentro de la estrategia de expansión de TIPS@, Portugal es uno de los mercados en los que más interés ha depositado la compañía. La renovación de antiguas agencias y la captación de nuevas delegaciones es una prioridad de cara a 2012. La nueva TIPS@ Lisboa es el primer paso en esta estrategia de crecimiento.

La nueva TIPS@ Lisboa comenzó su actividad dentro de la red el pasado mes de octubre, y a pesar del poco tiempo que llevan con nosotros ya se están empezando a ver los resultados y son más que positivos.

Nos entrevistamos con Claudia Rosa, actual gerente de la delegación lisboeta, para que nos contara sus impresiones sobre estos meses de actividad con la red TIPS@ y para que nos diera una visión del sector como empresa portuguesa.

Para empezar Claudia nos hizo un breve resumen de quién está detrás de la agencia y de la experiencia que atesoran: *"Trasportes Reinaldo Rosa es una empresa que inició su actividad en 2007 y que en poco tiempo, con ambición, ha alcanzado mucho"*.

¿Qué motivos os llevan a uniros a la red TIPS@?

Teníamos una alianza con una compañía franquiciadora española pero no correspondía a nuestros intereses y expectativas. Cuando conocimos a TIPS@ constatamos que se trataba de una empresa muy profesional y con capacidad para dar una respuesta rápida y eficaz a todos nuestros clientes, eso nos hizo dar el paso y firmar el contrato.

¿Cómo crees que evolucionará vuestro negocio a lo largo de 2012?

Estamos confiados en que será un buen año para nosotros. Nuestras previsiones dicen que hay muy buenas perspectivas de cara a la captación de nuevos clientes y también creemos que la empresa experimentará un aumento significativo en cuanto a volúmenes de exportación.

¿Cómo es el cliente habitual de vuestra agencia?

Tenemos clientes de casi cualquier sector de actividad, pero es cierto que hay preponderancia de empresas dedicadas a la fabricación y venta de componentes electrónicos.

¿Cómo valoras la competencia en el sector de paquetería urgente en Portugal?

Más allá de la competencia, tratamos de fijarnos en nosotros mismos y de mejorar nuestro trabajo día a día. En los tiempos actuales creemos



Claudia Rosa junto a miembros de su equipo.

que es muy importante tener una postura de máxima proactividad a la hora de ofertar servicios. Tenemos que dar valor a nuestros clientes y esa es nuestra postura. Tenemos que estar preparados para responder a la urgencia del cliente.

¿Crees que existen grandes diferencias en el sector entre España y Portugal, cuáles crees que son?

Sí, considero que en España existe mucha más variedad de servicios de paquetería urgente que en Portugal. Creo que en el mercado portugués existen muchas empresas de transporte que hacen varios tipos de servicio de distribución, es decir, se dedican a transportar de todo. En España existen empresas más especializadas y cualificadas para cada tipo de servicio y en nuestro caso para la paquetería urgente.

¿Cuánta gente forma parte del equipo TIPS@ Lisboa? ¿Qué zonas de Portugal se gestionan desde vuestra agencia?

Actualmente nuestro equipo lo componen diez colaboradores. Desde nuestra agencia nos encargamos de distribuir en todo el área geográfica de Lisboa, la parte Oeste de Portugal y las regiones del Algarve y el Alentejo.

Esto es lo que nos contó Claudia Rosa desde su agencia de Lisboa, marcaron de proa de la expansión de TIPS@ en el país vecino. 



Campaña solidaria en las delegaciones de Cataluña

Jèssica Heras es una joven de 22 años que reside en la localidad gerundense de Vilafant. A los dos años de edad se le diagnosticó sordera bilateral profunda, a lo largo de los años la afección ha ido degenerando y evolucionando hasta llegar a una sordera pre-gona bilateral de primer grado con una importante pérdida de audición.

En 2002 a Jèssica le implantaron un procesador de sonido en el Hospital San Juan de Dios, pero el desgaste hace necesario un cambio y al no existir ya en el mercado el modelo implantado, la única solución es adquirir un nuevo procesador con un coste de 9.900 euros.



Jèssica Heras con algunos de los tapones recogidos en la campaña solidaria.

Con el fin de financiar la adquisición del nuevo aparato, la familia de Jèssica puso en marcha una campaña solidaria para tratar de recoger 50 toneladas de tapones de plástico que una vez entregados en la planta de reciclaje servirían para alcanzar la cantidad de euros deseada.

Varias empresas y organismos oficiales se involucraron en el proyecto, desde empresas que aportaban las cajas para recoger los tapones hasta el propio Ayuntamiento de Vilafant. Y aquí es donde entra TIPS@, que a través de la comisión técnica de Cataluña, movilizó a la red de agencias de la zona para que sirvieran como punto de recogida y transporte de los tapones. El centro neurálgico de la operativa fue la oficina de Figueras, lugar al que se enviaba todo el material recogido en las distintas delegaciones TIPS@. La campaña finalizó con éxito al sumar al dinero captado a través de la recogida de los tapones de plástico, una aportación de un particular que sirvió para alcanzar la cifra necesaria para financiar la compra del nuevo modelo de procesador necesario para Jèssica.

Desde TIPS@ nos congratulamos de que la historia haya tenido un final feliz, y a la vez agradecemos el esfuerzo de las delegaciones de Cataluña en general y de TIPS@ Alt Emporda en particular.

Tips@ con los más necesitados

El pasado mes de diciembre TIPS@ participó en la "Operación Kilo" organizada por la Fundación Dalma en colaboración con Indra.

La campaña, ya realizada en años anteriores consiste en la recogida de alimentos en distintos centros de trabajo de la empresa Indra para posteriormente ser distribuidos a familias y personas sin recursos.

TIPS@, con la inestimable ayuda de varias delegaciones, se ha encargado este año de recoger los alimentos y entregarlos directamente en los centros de la Federación Española de Bancos de Alimentos de distintas Comunidades Autónomas. Esta acción se enmarca dentro de la política de Responsabilidad Social Corporativa que TIPS@ viene potenciando en los últimos tiempos demostrando su compromiso social.



Ranking de Agencias TIPS@

Estas son las agencias TIPS@ que encabezan el ranking con los mejores ratios globales en septiembre y octubre de 2011.

septiembre

- 1º TIPS@ Pamplona (Navarra)
- 2º TIPS@ Coruña (A Coruña)
- 3º TIPS@ Alcobendas (Madrid)

octubre

- 1º TIPS@ Pamplona (Navarra)
- 2º TIPS@ Eixample (Barcelona)
- 3º TIPS@ Coruña (A Coruña)



70 % de españoles presentes en redes sociales

En el marco del festival de Publicidad Digital Inspirational WWWedding se presentó el II Estudio sobre Redes Sociales en Internet realizado por IAB (Interactive Advertising Bureau), en el que se han analizado el conocimiento, la percepción, los hábitos y preferencias que tienen los usuarios de las redes sociales online y cuál es el papel que tienen éstas en el entorno 2.0.



Según el estudio, el 70% de los internautas en España está actualmente registrado en alguna red social. Facebook lidera el ranking de encuestados, seguido de Youtube y Tuenti. Otras redes como Hi5, MySpace o Xing han sufrido descensos en el número de usuarios.

En cuanto al nivel de visitas la mayoría de las redes sociales han experimentado incrementos, y en general los usuarios han aumentado el nivel de uso de los diferentes servicios online como buscadores, periódicos digitales, foros, blogs o portales de consumidores.

Fuente: Expansion.com

Más compras en red

Cuatro de cada diez españoles ya realizan sus compras a través de Internet, consolidándose Madrid, Cataluña y Valencia como las comunidades con usuarios más activos en lo que a comercio online se refiere. En estas zonas el comercio electrónico ha crecido un 26 por ciento.

No obstante, tanto en España como en Europa, la compra exclusiva de productos a través de Internet es aún reducida. Así, en España, un 9 por ciento de los consumidores realizaron sus compras navideñas sólo a través de Internet.

En este sentido, Estados Unidos y el norte de Europa se configuran como las regiones donde más se practica el comercio electrónico.

Los aspectos más valorados por los internautas son tanto la posibilidad de comprar en cualquier momento y desde cualquier lugar y de conseguir productos y marcas difíciles de encontrar en determinados entornos, como el ahorro de tiempo y la facilidad para comparar precios.

Fuente: Europa Press



Nuevas páginas corporativas en Twitter

Twitter ha presentado sus nuevas páginas corporativas. Las empresas podrán tener perfiles especiales distintos a los de los usuarios, como ya sucede en otras redes sociales. De momento sólo se beneficiarán de esta iniciativa algunos partners de la red social.

Entre las novedades que presentan estas páginas de empresa, destacan la imagen de cabecera adaptable a las necesidades de la compañía y los tweets destacados que incluirán visualizaciones expandidas para mostrar contenido multimedia.

Como decíamos estos nuevos perfiles solo estarán disponibles para una serie de firmas elegidas entre las que destacan American Express, Chevrolet, Coca-Cola, Dell, General Electric, Kia, Nike o Heineken, el resto tendremos que esperar un tiempo para poder adaptar nuestros perfiles de Twitter y darles una imagen más corporativa.



Nuevo Director General de Transporte Terrestre

El Consejo de Ministros nombró el pasado viernes 13 de enero a Joaquín del Moral Salcedo como nuevo Director General de Transporte Terrestre del Ministerio de Fomento.

Del Moral Salcedo es ingeniero naval, pertenece al cuerpo de ingenieros navales del Estado y ha desempeñado distintas responsabilidades dentro del Ministerio de Fomento.

Entre otros puestos ha sido representante de la Subdirección General de Inspección ante organismos internacionales relacionados con la materia y, en especial, con la Comisión Europea. También ha sido miembro del consejo de administración de la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima.

Fuente: Europa Press



Abierto 24 horas

La decisión de la Comunidad de Madrid de liberalizar la actividad comercial puede representar un antes y un después en la distribución urbana de mercancías.

A partir del mes de mayo los comercios de la comunidad podrán abrir los 365 días del año y las 24 horas del día, lo que representa una oportunidad para ampliar los plazos de entrega que actualmente restringen a los operadores logísticos y, sobre todo, abre nuevas posibilidades para afianzar y dinamizar el modelo de distribución nocturna.

Fuente: elvigia.com

A sign with the word 'ABIERTO' written in large, bold, orange letters. The sign is set against a dark background with yellow horizontal lines above and below the text.

Contra los peajes portugueses

La Unión Europea de Transportistas por Carretera (UETR), que agrupa a 185.000 empresas de transporte por carretera de los diferentes Estados de la Unión Europea, ha presentado una denuncia contra Portugal ante la Comisión Europea por las discriminaciones en los nuevos peajes aplicados sobre las autovías lusas.

La denuncia contra el estado portugués se debe a la entrada en vigor del cobro de peajes en las autovías del centro y sur del país.

En la denuncia interpuesta se argumenta que la nueva regulación vulnera la Directiva europea sobre tarificación de infraestructuras viarias, que obliga a los Estados miembros a no establecer discriminaciones a los conductores en función de su nacionalidad o lugar de residencia. El Decreto portugués establece exenciones a particulares y empresas situadas en territorio luso.

Fuente: Logística Profesional Digital



Transporte y medio ambiente



La Comisión Europea ha lanzado una convocatoria de ayudas para promover un sistema integrado entre la Red Europea de Transportes (RTE-T) y el medio ambiente. Entre los objetivos que se buscan está la mitigación del cambio climático.

La meta que se persigue con esta convocatoria de ayudas es armarse con una cartera de proyectos, que se pondrán en marcha a partir de 2014.

Las iniciativas que se acepten deben abogar por la creación de nuevas vías, por buscar modos de acelerar la puesta en marcha de proyectos ya existentes o por buscar la forma de que el transporte emita menos CO2 a la atmósfera.

Las iniciativas con un menor impacto sobre el medio ambiente serán las más valoradas, y por tanto, las receptoras de las ayudas. Otros criterios que se tendrán en cuenta son las alianzas público - privadas y la creación de nuevos corredores. 200 millones de euros es la cifra que se pondrá a disposición de las organizaciones que ganen el concurso.

Fuente: Logística Profesional

Workshop Tips@ calidad

El pasado 26 de noviembre el equipo de profesionales que integran las plantillas de Tips@ Madrid Plataforma y de Tips@ Central participaron en el "Workshop Tips@ Calidad", una jornada impartida por Cum Laude Formación, empresa perteneciente al Grupo Mazaro, cuyos objetivos principales consistían en poner en marcha la estrategia Tips@ Calidad 2012 y aprender estrategias de servicio al cliente de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Impulsada por la dirección de Tips@, la jornada se diseñó e impartió a medida de las necesidades formativas de la compañía. Se llevó a cabo sobre la base de las competencias profesionales que el equipo de trabajo necesita aplicar en su día a día, con la intención de mantener y mejorar nuestra posición competitiva dentro del sector.

La estructura de la jornada se dividió en tres grandes bloques de trabajo que se asociaron a diferentes dinámicas de grupo.

El primer bloque se dedicó al análisis de la organización interna, mediante la metodología de *Visual Thinking*. En este apartado la jornada se centró en aspectos clave de la empresa, como la propuesta de valor, los servicios ofrecidos y la identificación del cliente, tanto externo como interno. El objetivo de esta primera parte fue la orientación al cliente de cada una de nuestras acciones y tareas, bajo una máxima: El cliente es el rey, es nuestra razón de empresa y debe ser el centro de la actividad diaria.

En el segundo bloque se trabajó la inteligencia emocional, la empatía y la asertividad como competencias clave de la actividad con los clientes. En la dinámica de roles, todos los participantes asumieron el papel de empresario, de cliente y de trabajador. Mediante simulaciones de trabajo, el principal objetivo fue experimentar las emociones de cada rol, especialmente el de empresario, ya que resulta fundamental que

el empleado experimente la visión que tiene el empresario del servicio y atención que se presta a los clientes.

El tercer bloque se dedicó a la identificación de frases, objeciones y expresiones que transmiten mensajes negativos a nuestros clientes. Antes de la realización de la jornada se recogieron las diez principales objeciones que suelen plantear los clientes. Esta parte del taller de trabajo se dedicó a debatir de forma grupal y a presentar una respuesta específica para cada situación.

La valoración de la acción formativa entre los participantes fue muy positiva, se puede ver en el cuadro adjunto una pequeña síntesis de las puntuaciones recogidas en las encuestas de calidad y satisfacción de la jornada.

Sin duda, los conocimientos y el esfuerzo son indispensables para conseguir que la atención al cliente que se presta sea excelente, pero sólo con eso no basta, también es imprescindible contar con el enfoque adecuado, esto es, saber cuál es el camino correcto para conseguir los objetivos y orientar todos los esfuerzos a conseguir la excelencia en el trato al cliente.

Esta acción formativa nos ha proporcionado los pasos y conceptos necesarios para ganarnos la confianza de los clientes internos y externos, aportar valor a los servicios que ofrecemos, fortalecer la relación con nuestros clientes, defender el margen comercial y, en definitiva, lograr más eficacia y calidad en la gestión de la atención al cliente. 



Encuesta de calidad y satisfacción

Objetivos y metodología del Workshop.	9,6
Aplicación práctica de lo aprendido.	9,5
Mejora del desarrollo profesional.	9,6
Organización y equipo de formadores.	10



Estambul

Entre dos mundos

Estambul es la ciudad más grande de Turquía y una de las más grandes del continente europeo. Caótica y serena, con casi 15 millones de habitantes, es una de las ciudades más visitadas del mundo. Ningún visitante quedará indiferente con los contrastes de una ciudad demasiado oriental para ser europea y excesivamente occidental para ser asiática.



Como si de un viaje al pasado se tratara, haciendo turismo en Estambul os encontraréis ante una histórica y animada ciudad situada entre dos mares, el Mar de Mármara y el Mar Negro; entre dos continentes, Europa y Asia; y entre dos mundos, el tradicional y el moderno.

Estambul no es la capital de Turquía pero sí es el centro económico del país. Situada a ambos lados del estrecho del Bósforo tiene una parte en Europa y otra en Asia. A lo largo de la historia la ciudad, con otros nombres, ha sido capital de tres grandes imperios, el romano, el bizantino, y el otomano.

Numerosos transbordadores surcan sus aguas y dos puentes unen los dos continentes cruzando el llamado cuerno de oro, el de Galata y

el del Bósforo, siendo este último uno de los puentes suspendidos más largos del mundo.

Mezquitas, palacios y bazares son una parte fundamental del patrimonio de esta ciudad. Entre las mezquitas destaca Santa Sofía, que es sin duda el testimonio más esplendoroso del arte bizantino. Su construcción comenzó en el año 532 por orden del emperador Justiniano, siendo terminada en el 537. El edificio se erige sobre una planta de cruz griega y el mayor de sus encantos quizá sea una enorme cúpula con bóveda central de 55 metros de altura y 32 de diámetro.

Otro referente arquitectónico de la ciudad es la Mezquita del Sultán Ahmet o "Mezquita Azul", llamada así por el color predominante de sus magníficos mosaicos interiores. Se encuentra

ubicada frente a Santa Sofía, y fue construida entre 1609 y 1619. La mezquita es de planta cuadrada y cuenta con una cúpula central de 43 metros de altura. Seis característicos minaretes flanquean la construcción exquisitamente decorada con azulejos de Iznik.

Otra visita obligada en el rico paisaje arquitectónico de la ciudad es el Palacio de Topkapi situado en el corazón de la Estambul otomana. La construcción se compone de un extenso complejo de exquisitos edificios, jardines y bibliotecas que son casi una ciudad dentro de la ciudad de Estambul. Su construcción comenzó en 1462 por orden de Mohamed II y sirvió de residencia a los sultanes, que vivían rodeados de un extraordinario lujo y eran atendidos por más de 5.000 personas entre criados y guardias



plaza central a la que acuden todos y cada uno de los turistas que visitan la ciudad. Todo el conjunto es un laberinto compuesto por callejuelas, estrechos pasajes, arcadas y cúpulas. En sus tiendas se puede comprar todo tipo de mercancías, desde ropa o alfombras hasta joyas, pasando por los productos más insólitos. Los zocos y bazares en los países musulmanes son el mejor lugar para conocer de primera mano la cultura y costumbres populares. Recomendamos una visita al bazar egipcio, también conocido como bazar de las especias, está situado en el antiguo barrio judío de Estambul, y aunque es mucho más pequeño que el Gran Bazar tiene pequeñas maravillas en sus tiendas dedicadas a la venta de especias. Lo más atractivo quizá sea el contraste de colores que convierten la visita en una experiencia visual de profundo calado.

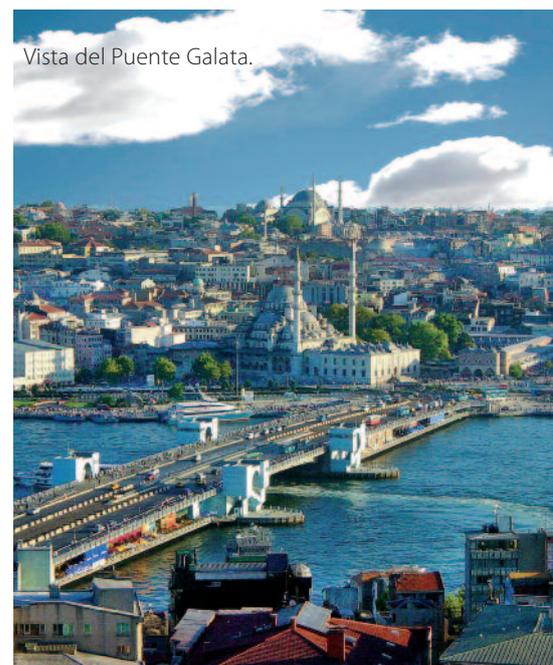
A lo largo de la historia la ciudad ha sido capital de tres grandes imperios

Una buena forma de acabar el día en la ciudad es acercarse al puerto de Eminuno cuando cae la tarde, aquí se encuentra la torre Galata y unas inmejorables vistas de Estambul. En el puente Galata hay una amplia oferta de restaurantes desde los que se puede disfrutar de una inolvidable puesta de sol.

Si el tiempo de estancia lo permite quedan muchos lugares por ver, como el Hipódromo romano, la iglesia de San Salvador de Chora, o el museo arqueológico de Estambul. Fuera de la ciudad se puede visitar la isla de los Príncipes, dando un paseo en ferry por el estrecho del Bósforo. 🚢



Calle del Gran Bazar.



Vista del Puente Galata.

hasta hace apenas cien años, cuando trasladaron su residencia al palacio Dolmabahçe. Hoy Topkapi es un enorme museo donde se exhiben los más preciados tesoros del arte otomano. En su complejo central se encuentran las cámaras de las sagradas reliquias, entre las que se encuentra un mechón de la barba del profeta Mahoma, y el harén, con sus 400 habitaciones suntuosamente decoradas, residencia de esposas y concubinas. El interior del palacio también acoge la iglesia de la Divina Paz, construida en el año 250 d.C.

El Gran Bazar

Una de las muchas maravillas que acoge Estambul es el Gran Bazar, construido en el siglo XVI lo forman 65 calles, 4.500 tiendas y una gran

Ficha destino

Qué ver

- Santa Sofía, es el símbolo de la ciudad.
- Gran Bazar.
- La Mezquita Azul.

Dónde dormir

- Rast Hotel, Binbirdirek Mah. Klodferar Dad, 6. 90 €/noche.
- Maywood Hotel, Nöbethane Caddesi, 25. Sirkeci. 90 €/noche.

Dónde comer

- Enjoyer, Incili Çvs. SK, 25. Comida de calidad. Precio medio 45 €.
- Gani Gani, Küçük Parmakkapi SK. Original decoración. Predio 30 €.



Arquitectura

El arquitecto Norman Foster, autor de un sinfín de proyectos construidos en los cinco continentes ha recibido el título de Doctor Honoris Causa por la Universidad Politécnica de Madrid.

El británico, autor de proyectos tan emblemáticos con el aeropuerto de Beijing, la reconstrucción del World Trade Center de Nueva York, o la ciudad de Masdar en Abu Dhabi, será investido en una ceremonia presidida por el rector de la Politécnica.

Titulado en Arquitectura por la Universidad de Manchester, Foster está considerado uno de los máximos exponentes de la arquitectura de vanguardia a nivel internacional.

En España destacan entre sus obras la Torre de Caja Madrid, la Ciudad del Motor de Aragón, o la Torre Collserola en Barcelona.

Fuente: elcorreo.com

Internet

Telefónica España ha realizado pruebas de campo a una velocidad de transmisión de 400 Gigabits por segundo sobre fibra óptica, con transporte real de datos sobre sistemas DWDM que ya están en funcionamiento.

Las pruebas consistían en la viabilidad de transmitir señales a alta velocidad sobre sistemas con los que ya se transporta tráfico real de clientes, y demuestra que la red de transporte a través de fibra óptica es capaz de soportar futuros tráficos a muy alta velocidad. La intención de la compañía de telecomunicaciones española es que estas velocidades estén disponibles para su comercialización en el año 2013 y siempre dependiendo de la demanda del mercado.

Fuente: elmundo.es



Tecnología

El pasado mes de diciembre se inauguró en Crevillent (Alicante), la primera planta a nivel mundial capaz de generar energía de las cáscaras de almendra.

Con una inversión cercana a los seis millones de euros y una superficie superior a los 10.000 metros cuadrados, la factoría prevé una producción anual de 32.000 toneladas de briquetas, bloques sólidos de biocombustible, cantidad suficiente para abastecer el consumo de energía térmica de más de 20.000 hogares. Además se dejarán de emitir a la anualmente a la atmósfera más de 50.000 toneladas de Dióxido de Carbono.

Fuente: La Razón



Deporte infantil

Un estudio de una universidad holandesa concluyó que existe una relación entre la actividad física y el rendimiento académico. Uno de los motivos que se apunta es que al mejorar la función cardíaca y la capacidad pulmonar, el cerebro recibe más oxígeno. Además se produce un aumento de los niveles de endorfinas y norepinefrina, que reducen los niveles de estrés y mejoran el humor.

La práctica de alguna actividad deportiva tiene efectos positivos en la salud de los niños y adolescentes ya que los protege de enfermedades cardiovasculares y diabetes, entre otras.

Además, el deporte facilita un aumento de los factores de crecimiento que ayudan a crear nuevas células nerviosas, lo que estimula la conexión inter neuronal.

Fuente: infobae.com

Motor

Volkswagen presentó en Detroit el E-Bugster la variante eléctrica del New Beetle. Se trata de un biplaza eléctrico, con imagen deportiva y una autonomía cercana a los 180 kilómetros.

A diferencia del New Beetle, carece de fila trasera de asientos (lugar elegido para alojar las baterías), su altura desde el suelo es menor y la instrumentación ha sido modificada para informar al conductor de la autonomía restante y del estado de las baterías. El motor es capaz de generar 114 CV.

Fuente: motorspain.com



Medio Ambiente

Un total de 4.618 ejemplares de tortuga de Florida, una de la especie exóticas invasoras más dañinas del mundo, han sido capturadas en humedales de la Comunidad Valenciana durante el primer año de ejecución del proyecto LIFE-Trachemys para corregir los impactos ambientales negativos.

Según los datos facilitados por la Cosellería de Infraestructura y Medio Ambiente, este dato triplica el número de capturas que se registraron de esta especie de reptil durante el año anterior.

El director general de Medio Natural, Alfredo González, ha explicado que el proyecto LIFE-Trachemys busca corregir los impactos ambientales que generan los galápagos exóticos sobre el medio natural y las especies autóctonas como el galápago europeo (*Emys orbicularis*) y el galápago leproso (*Mauremys leprosa*).

Fuente: Agencia EFE



Libros

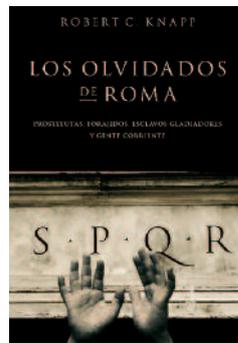


Viaje al optimismo
Eduardo Punset
Destino

El pasado fue siempre peor y no hay duda de que el futuro será mejor. Este mensaje orienta el Viaje al optimismo al que nos invita Eduardo

Punset. Los constantes avances científicos, que recorremos con el autor, justifican abordar con entusiasmo el futuro.

Hoy la manada reclama el liderazgo de los jóvenes, es más necesario que nunca aprender a desaprender y debemos asumir que la gestión de las emociones es prioritaria.

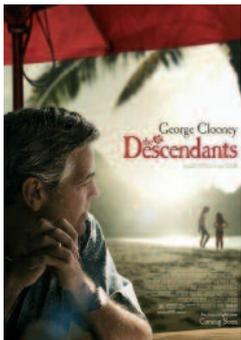


Los olvidados de Roma
Robert C. Knapp
Ariel

El libro muestra como la gente común buscaba prosperar y encontrar su sustento en unos tiempos difíciles en los que abundaba la enfermedad, el hambre y la violencia y en los que los poderes les oprimían e ignoraban.

Cada capítulo está dedicado a un grupo social revelando cuales eran los lazos existentes entre ellos: la necesidad, la explotación, la esperanza y el miedo

Cine



Los descendientes
Alexander Payne
George Clooney, Judy Greer,
Shailene Woodley
Estreno: 20/01/2012

Después del accidente sufrido por su mujer Elisabeth, Matt King (George Clooney) un noble terrateniente de Hawái, intenta recuperar la relación con sus dos hijas.

Payne nos presenta un film de acabado cercano a la perfección, abordando algunos de los asuntos más espinosos que pueden enfrentar a una familia contemporánea, y lo hace con altas dosis de sensibilidad, entreteniéndonos y a la vez ilustrándonos.



J. Edgar
Clint Eastwood
Leonardo DiCaprio, Naomi
Watts, Josh Lucas
Estreno: 27/01/2012

En 1924, con sólo 29 años, Edgar Hoover fue nombrado director del FBI con la misión de reorganizar la institución, ocupó el cargo hasta su muerte en 1972, sobreviviendo a siete presidentes. Los archivos que Hoover guardaba celosamente, llenos de secretos inconfesables de importantes personalidades de la vida pública estadounidense, lo convirtieron en uno de los hombres más poderosos y temidos de la historia de los Estados Unidos.

Artes escénicas



Drácula
Eduardo Bazo
Teatro Marquina
Madrid

Eduardo Bazo y Jorge de Juan dirigen este montaje de la obra literaria de Bram Stoker que se representará en el teatro Marquina hasta el próximo día 29 de febrero.

Una ventana golpeada por el viento, el ruido del mar, los aullidos de los lobos, los silbatos de los carceleros, o las alas del vampiro crean la única banda sonora de esta obra que envolverá al público gracias al sistema Dolby 5.1 instalado en la sala, para conseguir una atmosfera inquietante y llena de misterio.



Politicamente incorrecto
Paco Mir
Teatre Condal
Barcelona

Comedia de enredo llena de sorpresas que bebe directamente del vodevil inglés. Todo comienza en un hotel de lujo donde un ministro del Gobierno pretende pasar la noche en secreto con una diputada de la oposición, pero el descubrimiento de un desconocido atrapado en la ventana de la habitación es el punto de partida de los problemas que se avecinan.

Por escena irán desfilando varios personajes logrando situaciones de comedia pura.

Hazte Fan de

Tips@

en facebook

www.facebook.com/redtipsa

Noticias, concursos, servicios, soluciones...

