

FASTBOX

ALLISON GERALDIN ROJAS DELGADO

DIANA PATRICIA ARENAS TORRES

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR- CUN

UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO

PROGRAMA DE TECNICA PROFESIONAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

BOGOTA, 2017

FASTBOX

ALLISON GERALDIN ROJAS DELGADO

DIANA PATRICIA ARENAS TORRES

Trabajo de grado para obtener el título de Técnico Profesional en Procesos administrativos

ASESOR: MYRIAM ANDREA BELTRAN BENAVIDES

Magister En Educación

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR- CUN

UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO

PROGRAMA DE TECNICA PROFESIONAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

BOGOTA, 2017

### **Dedicatoria**

Este proyecto va especialmente dedicado a nuestras hijas quienes impulsan nuestras metas a todo momento y nos motivan a llevar a cabo este proyecto

**ACEPTACION**

---

---

---

---

---

---

---

## **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestra familia e hijas quienes nos han acompañado en este arduo trabajo el cual hemos tenido la oportunidad de involucrar en nuestro proyecto, nuestros maestros quien nos han guiado en este proceso, ya que nuestro éxito va de la mano con sus enseñanzas a ellos muchos gracias.

## TABLA DE CONTENIDOS

### Tabla de contenido

<b>Capítulo 1 Introducción</b> .....	<b>7</b>
Identificación de la idea de negocio .....	7
<b>Capitulo 2 Customer development</b> .....	<b>11</b>
2 Pentágono De Perfilacion De clientes .....	12
<b>Capitulo 3 Validación del Pentágono De Perfilacion De clientes</b> .....	<b>13</b>
3 La entrevista .....	13
<b>Capitulo 4 Prototipo</b> .....	<b>18</b>
4 Descripción del producto o servicio .....	18
<b>Capitulo 5 Anexos</b> .....	<b>19</b>
5 Encuesta casilleros .....	19
<b>Capitulo 6 conclusiones</b> .....	<b>20</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>20</b>

## **FASTBOX**

FASTBOX es una empresa encargada en el envío de documentos y paquetería a Colombia desde Estados Unidos encargándonos de todos los tramites de aduana y nacionalización.

### **INTRODUCCIÓN**

Somos una empresa especializada en la recepción y envío de paquetes y/o documentos de Estados Unidos a Colombia, somos una empresa dirigida al mercado comercial y público en general que desee tanto hacer envíos como también compras en páginas web en Estados Unidos las cuales solicitan una dirección donde recibir sus compras, para esto brindamos el servicio de casillero ayudándolo a que usted haga un almacenamiento de sus compras y así hacer el envío cuando usted lo indique, de esta manera ponemos el mundo a su alcance dándole la garantía de una calidad del 100 % en su satisfacción .

## **CAPITULO 1**

### **LA IDEA DE NEGOCIO**

#### **1. IDENTIFICACION DE LA IDEA DE NEGOCIO**

**1.1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO:** Esta idea surge a partir de la experiencia personal al querer siempre importar desde Estados Unidos y encontrar servicios costosos, esta idea se solidifica en el momento en que una de nosotras entra en el sector de importación y adquiere experiencia en el tema, queremos ofrecer un servicio de transporte integral para sus envíos y así de esta manera obtener una alta calificación en su satisfacción.

## **1.2. PROBLEMA A DESARROLLAR:**

Se detecta una falta de oportunidades para los comerciantes del país que desean importar ya que las compras en portales de internet exigen medios de pago como tarjetas de crédito, para esto les brindamos no solo el medio de pago sino también la asesoría ya que algunos productos presentan restricciones además de falsificaciones, FASTBOX agilizará también el tiempo y la calidad de la entrega de manera económica ágil y segura

## **1.3. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO:**

Damos a comerciantes o personas naturales la oportunidad de hacer crecer sus negocios nos enfocaremos en dar el mejor servicio y así tener la mejor acogida a nivel nacional evitaremos falsificaciones, altos costos de envíos, abusos en impuestos y retrasos en entregas.

## **1.4. CLASE DE PRODUCTO QUE GENERARA LA IDEA DE NEGOCIO**

Principalmente la empresa se encargara de prestar un servicio en este caso compra, transporte y asesoría.

## **1.5. SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE LA IDEA DE NEGOCIO**

Pertenecemos al sector terciario o servicios por ella también se habla del proceso de tercerización ya que lo que se presta es la opción indirecta de transporte aéreo y asesoría en compra de productos.

## **1.6. DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO**

Recibimos todo tipo de paquetería y correspondencia en Estados Unidos, brindamos almacenamiento y asesoría en compra de productos en páginas de internet, al encargarnos del



transporte Miami- Bogotá directamente con la aerolínea disminuye el costo final al cliente de esa manera garantizamos menor manipulación de toda la carga. Su mercancía es manejada por personal profesional y capacitado, quienes reciben en Miami a cada uno de sus proveedores incluidos los envíos realizados por U.P.S, FEDEX, D.H.L,...; dándole el manejo y cuidado necesario para ser entregada en sus instalaciones en perfecto estado, para reducir el tiempo de entrega contamos con el servicio CUT OF TIME (reducción de tiempo), el cual recibe mercancía hasta la una 1:00 pm con el fin de volar ese mismo día y entregar en un tiempo de Veinticuatro (24) horas en la ciudad de Bogotá y en Cuarenta y Ocho (48) horas en las principales ciudades del resto del país. Vale la pena aclarar que las mercancías recibidas después de la una 1:00 de la tarde quedarán para el despacho del día siguiente.

Las condiciones para los envíos son:

- Valor máximo del Envío máximo 2000 USD
- Peso máximo 110 lb (50 kg)
- Máximo 6 artículos de la misma clase

## **1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO**

Al vivir la experiencia en cuanto al transporte de carga y mensajería, logramos evidenciar que los comerciantes colombianos carecen de un servicio de mensajería que evite intermediarios los cuales encarecen los productos al consumidor final, en el camino encontramos que esta es una excelente oportunidad de negocio la cual nos va a permitir un crecimiento personal y profesional avanzado, buscamos ser al mismo tiempo una empresa con enfoque social de esta manera los participantes no solo seremos las fundadoras, también incluiremos a personas como amas de casa las cuales pueden generar ingresos mediante el contacto con clientes, para esto queremos generar

un mercadeo en ciudades principales como Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Villavicencio, Cartagena entre otras. Seremos una empresa con gran cubrimiento y satisfacción en todo el país, queremos lograr una total independencia económica y manejar nuestro tiempo, la satisfacción no solo será económica, queremos ser los mejores en el sector y llegar a ser líderes en el mercado.

## **1.8. ANTECEDENTES DE LA IDEA DE NEGOCIO**

Esta idea surge debido a la experiencia de una de nosotras en el sector, al ver el trabajo en una empresa de Courier y mensajería express la cual se encargaba de manejar tanto casilleros como mensajería de carga, esto nos permitió encontrar una brecha en el mercado que no se ha cubierto, en este caso los comerciantes quienes pagan precios elevados por sus mercancías al trabajar con bastantes intermediarios.

## **1.9. OBJETIVO DE LA IDEA DE NEGOCIO**

**1.9.1. Objetivo general:** Generar una empresa auto sostenible que en los primeros seis meses sea capaz de abarcar la ciudad de Bogotá y a partir de los seis meses siguientes maneje las demás ciudades principales del país, mediante la expansión de redes sociales y nuestra página de internet con publicidad, de esta manera cubrir gran parte del mercado nacional. De los 239.200 establecimientos de comercio en Bogotá queremos llegar en los primeros seis meses a cubrir las necesidades de los primeros 50.000 comerciantes.

### **1.9.2. Objetivos Específicos:**

- Asesorar a nuestros clientes sobre la forma de utilizar plenamente nuestros servicios, teniendo siempre a mano garantía, calidad y compromiso.
- Ofrecer un servicio cuya relación Calidad-Precio sea equitativa.

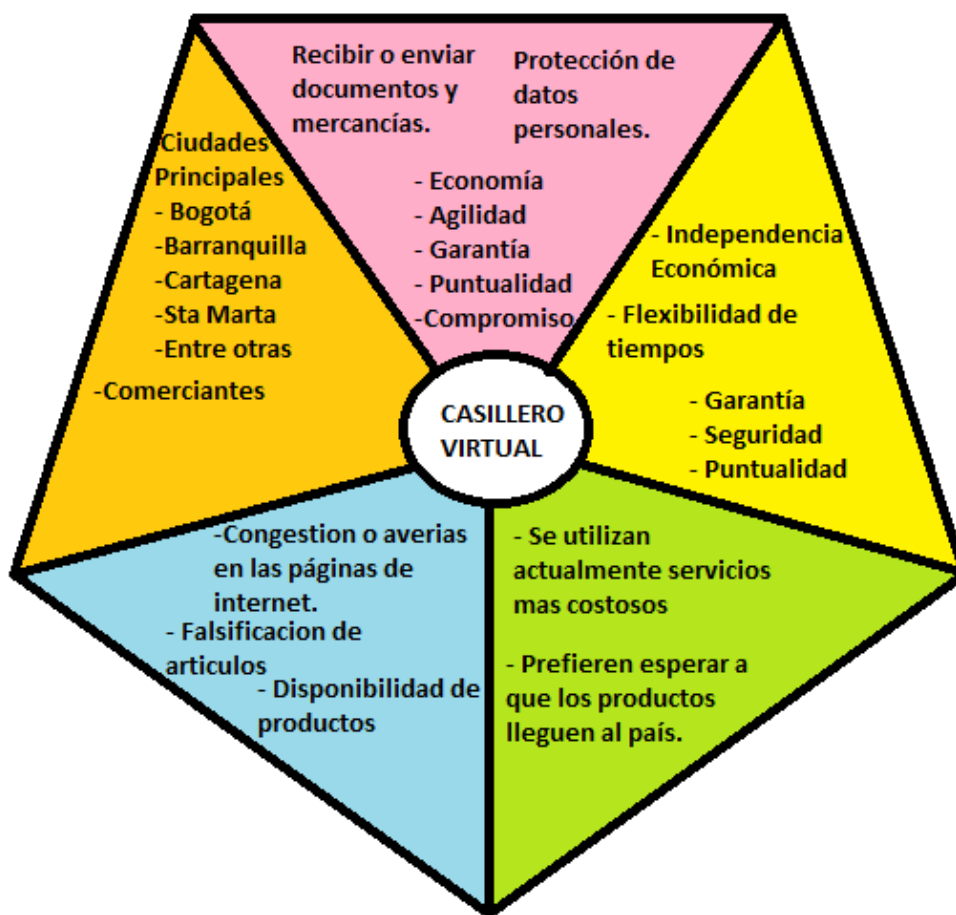
- Garantizar siempre la seguridad a todos nuestros clientes respecto a sus datos personales y productos.
- Tener un equipo de trabajo competente y profesional para así asegurar el éxito en nuestros proyectos.

## CAPITULO 2

### CUSTOMER DEVELOPMENT

#### 2. PENTAGONO DE PERFILACION DE CLIENTES

##### 2.1 HIPOTESIS



**2.1.1 Stakeholder: Persona** mayor de edad que actualmente se dedique al comercio de artículos como Ropa, calzado, comerciantes del sector automotriz, y accesorios.

**2.1.2 Identificación de las Necesidades del Stakeholder:** El Stakeholder necesita rapidez y eficacia en sus envíos, reducir sus gastos y poder conseguir los mismos productos a mejor precio y con mejor calidad, la seguridad en los envíos y la garantía de que sus paquetes no serán saqueados.

**2.1.3 Identificación de Beneficios y Expectativas de Resultado:** asesoramos y hacemos sus compras por usted evitando riesgo de fraude, rapidez y seguridad, especialización y personalización de cada envío valorando cada uno de nuestros procesos.

**2.1.4 Identificación de Soluciones Actuales:** para este servicio de paquetería existen distintas empresas de mensajería como Servientrega, Coordinadora, Fly Box( Deprisa), 472, en este caso se utiliza la modalidad de envíos urgentes por avión, como solución ofrecemos aliados estratégicos que de tal manera que se reducen los intermediarios, los tiempos de entrega, y por lo tanto el costo final, nuestro Stakeholder elige este servicio debido a la rapidez que se brinda en el momento del envío la idea es otorgarle la garantía de que su paquetes llegaran de la manera en que la espera con la mayor eficacia posible.

**2.1.5 Análisis de Inconformidades, Frustraciones y Limitaciones:** existen limitaciones de legalidad en la entrada de los productos a Colombia, ya que existen empresas que pueden ofrecer el servicio económico pero no garantizan la seguridad de los envíos ya que se presentan casos de saqueo, como en ocasiones también reajustes o valorizaciones por parte de aduana o envíos más costosos que el mismo artículo.

### **2.1.6 Mercado:**

Bogotá registrados 239.282

Barranquilla 56.127

## **CAPITULO 3**

### **VALIDACION DEL PENTAGONO DE PERFILACION DE CLIENTES**

#### **3. LA ENTREVISTA**

1. ¿Qué conocimiento tiene sobre las transacciones en línea?
2. ¿Al momento de comprar prefiere hacerlo de manera virtual o presencial? ¿Por qué?
3. ¿Qué método utiliza para comprar en el exterior?
4. Al realizar sus compras que método de pago maneja frecuentemente; Efectivo o TC? ¿Por qué este método es de su preferencia?
5. ¿Si quisiera realizar una compra en el exterior le gustaría utilizar el método de Casillero Virtual?
6. Menciones que páginas y/o aplicaciones ha utilizado para realizar sus compras en Estados Unidos.
7. Al momento de realizar compras en línea que características tienen más relevancia para usted.
8. ¿Qué aspectos no le atraen del servicio?

9. Partiendo de que el servicio y el precio le pareciera aceptable ¿Qué probabilidades hay de que lo utilizase?

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar para adquirir nuestros servicios?

### 3.1 PROCESO DE RECOLECCION DE INFORMACION

Estuvimos haciendo encuestas frente a comerciantes, como también personas que actualmente no manejan ningún tipo de lucro con compra y venta de artículos, la importancia era también encontrar alguien que nunca haya utilizado un servicio similar y determinar cuáles son las razones por las cuales nuestro Stakeholder evita hacer uso de estos servicios.

<b>3.2 HALLAZGOS DE LA INFORMACION</b>  <b>RECOLECTADANOMBRE</b>  <b>ENTREVISTADO</b>	<b>ENTREVISTA</b>
Pedro Carvajal	No encuentro útil el servicio de casillero me parece que sale más costoso que haciendo las compras aquí en Colombia directamente.
Claudia Buitrago	Normalmente hago compras en páginas colombianas, pero si me gustaría llegar a comprar fuera del país, pero me da desconfianza
Andrés Ávila	El servicio de casillero virtual es útil por la seguridad que brinda pero al mismo tiempo es bastante costoso, por eso he traído por otras

	modalidades, lo que no me gusta es que a veces me pueden llegar las cajas saqueadas
Lyda Melo	El servicio no lo conozco, los pagos prefiero realizarlos en efectivo ya que es mas seguro y realizar las compras directamente ya que puedo tener certeza de lo que quiero comprar. Por el momento por razones económicas no lo utilizaría; aunque es un buen método.
Cesar Aldana	El servicio me parece bueno, como cliente necesito tener garantía de que me entreguen el producto que solicité y en los tiempos estipulados.

### 3.3 ANALISIS DE LA INFORMACION

BENEFICIOS	NECESIDADES	INCONFORMIDADES	SOLUCIONES ACTUALES
- Realizar fácil transacciones con TC	- Economía	- Costo y tiempos de entrega extensos	- Daffiti
- Calidad de los productos y materiales de los fabricantes	- Calidad en la entrega	- Riesgo de fraude	- Mercado Libre

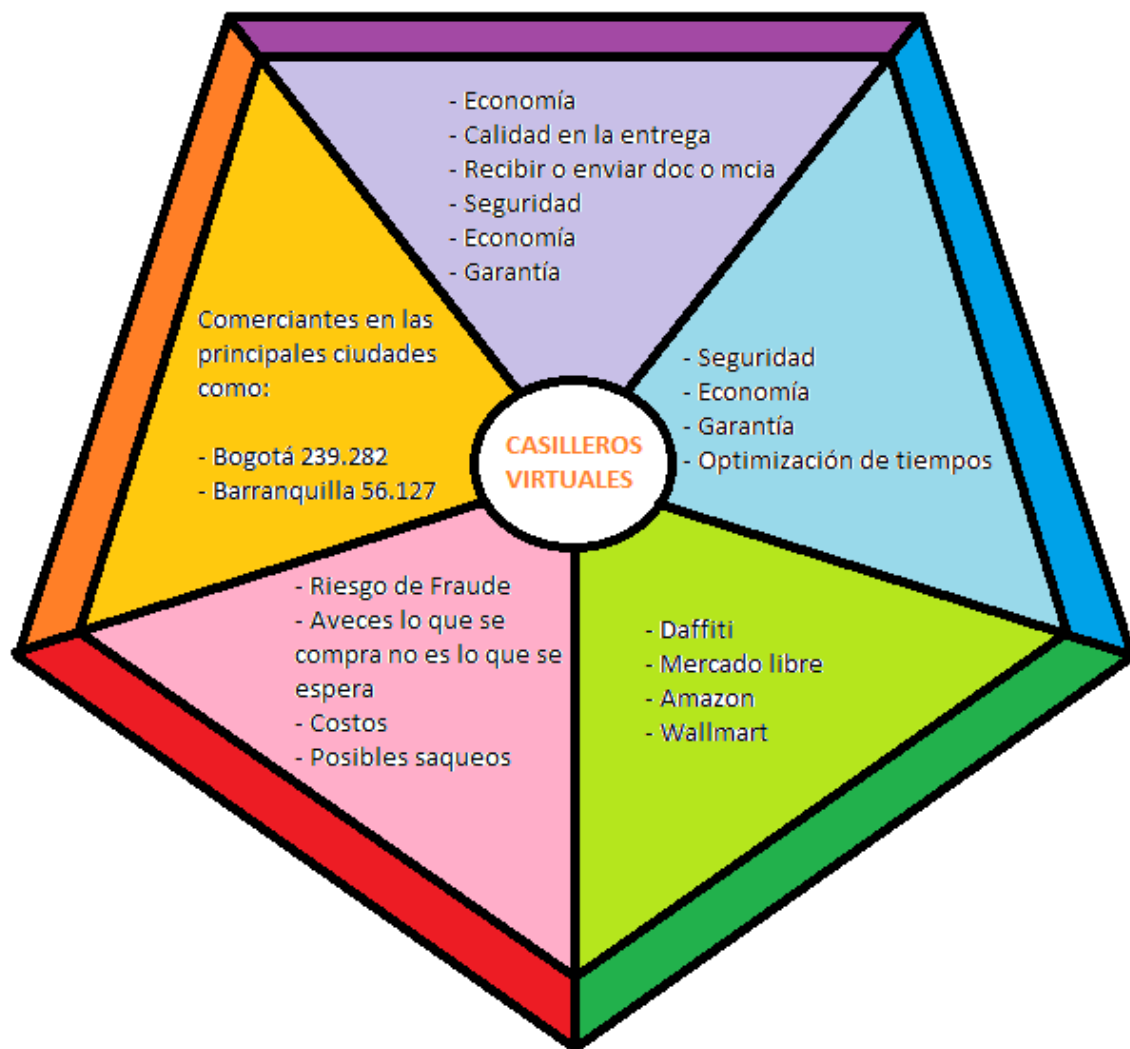
- Optimización de tiempos	- Recibir o enviar documentos o mecia	- A veces lo que se compra no es lo que se espera	- Amazon
- Seguridad	- Seguridad	- Costos	- Wallmart
- Precios bajos	- Precios bajos	- Posibles saqueos	
- Garantía	- Garantía		

### **3.4 RESULTADOS DE LA INFORMACION**

Después de todo el proceso realizado, evidenciamos que gran parte de los colombianos primero no sabemos utilizar medios de pago en línea, y culturalmente se nos ha enseñado que son peligrosas por su alto riesgo de fraude, Además de no saber realizar compras por internet, realmente queremos que las personas sepan utilizar medios electrónicos y puedan acercar el mundo a sus manos, realmente

### **3.5 PENTAGONO DE PERFILACION DE CLIENTES FINAL**





## 4. CAPITULO PROTOTIPO

### 4.1 DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO



**Fastbox.**, con una amplia trayectoria en asesoría y trámite de importación y exportación; se permite poner a su disposición todos los servicios de comercio internacional especializado en el manejo de correo y carga, contando con una avanzada infraestructura cubrimos sus necesidades desde todo punto, mientras que el departamento de talento humano asegura a nuestros clientes un excelente servicio.

Su mercancía es manejada por personal profesional y capacitado, quienes reciben en Miami a cada uno de sus proveedores incluidos los envíos realizados por U.P.S, FEDEX, D.H.L,...; dándole el manejo y cuidado necesario para ser entregada en sus instalaciones en perfecto estado, para reducir el tiempo de entrega contamos con el servicio CUT OF TIME (reducción de tiempo), el cual recibe mercancía hasta la una (1:00) pasado meridiano con el fin de volar ese mismo día y entregar en un tiempo de Veinticuatro (24) horas en la ciudad de Bogotá y en Cuarenta y Ocho (48) horas en el resto del país. Vale la pena aclarar que Las mercancías recibidas después de la una (1:00) de la tarde quedaran para el despacho del día siguiente.

Con la certeza que el trabajo que adelantamos es común; su confianza en nosotros representara beneficios mutuos, le reiteramos nuestra disposición para aclarar cualquier duda.

### 4.2 FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO

<b>FICHA TECNICA</b>	
<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	Casillero Virtual FASTBOX
<b>USUARIOS</b>	Comerciantes y Personas Naturales
<b>DESCRIPCION DEL SERVICIO</b>	Recibimos todo tipo de paquetería y correspondencia en Estados Unidos, brindamos almacenamiento y asesoría en compra de productos en páginas de internet, al encargarnos del transporte Miami- Bogotá directamente con la aerolínea disminuimos el costo final al cliente de esa manera garantizamos menor manipulación de toda la carga
<b>SECTOR ECONÓMICO</b>	Terciario - Servicios
<b>CONDICIONES DE ENVIO</b>	Valor Máximo 200 USD
	Peso Máximo 110 lb (50 kg)
	Máximo 6 artículos de la misma clase

**Página Web:** <https://dianaarenas0.wixsite.com/misitio>

## 5 ANEXOS

### ENCUESTA CASILLERO VIRTUAL

1. ¿Qué conocimiento tiene sobre las transacciones en línea?
2. ¿Al momento de comprar prefiere hacerlo de manera virtual o presencial? ¿Por qué?
3. ¿Qué método utiliza para comprar en el exterior?

4. Al realizar sus compras que método de pago maneja frecuentemente; Efectivo o TC?  
¿Por qué este método es de su preferencia?
5. ¿Si quisiera realizar una compra en el exterior le gustaría utilizar el método de Casillero Virtual?
6. Menciones que páginas y/o aplicaciones ha utilizado para realizar sus compras en Estados Unidos.
7. Al momento de realizar compras en línea que características tienen más relevancia para usted.
8. ¿Qué aspectos no le atraen del servicio?
9. Partiendo de que el servicio y el precio le pareciera aceptable ¿Qué probabilidades hay de que lo utilizase?
10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar para adquirir nuestros servicios?

## **6 CONCLUSIONES**

En la investigación realizada sobre la adquisición de nuestros servicios como casillero virtual, logramos identificar que los clientes necesitan que se les brinde una garantía tanto de que sus productos lleguen en buen estado como la protección de sus datos personales, necesitan economía y seguridad. También se evidenció que para muchas personas este servicio no es conocido y por lo tanto genera desconfianza al momento de pensar adquirirlo.

Estas razones son las que debemos trabajar para brindarle un excelente servicio a nuestros clientes y darnos a conocer.

## **BIBLIOGRAFÍA**

<http://www.dinero.com/empresas/articulo/cuantas-empresas-estan-registradas-en-bogota-a-2016/224854>

[http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2017/Oficios/Oficio\\_901902\\_09\\_de\\_Marzo\\_2017.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2017/Oficios/Oficio_901902_09_de_Marzo_2017.pdf)

[https://www.flybox.co/Paginas/como-se-usa.aspx?gclid=CMn-heinzNICFQOEKQodZj0G\\_g](https://www.flybox.co/Paginas/como-se-usa.aspx?gclid=CMn-heinzNICFQOEKQodZj0G_g)

<https://www.casillerovirtual4-72.com.co/#>