

**OPCIÓN DE GRADO 1.  
PROYECTO CREACIÓN DE EMPRESA  
MENSAJERÍA INMEDIATA G & B.**

Lina Marcela Bohórquez Gómez.

Trabajo de Grado para obtener el Título de:  
TÉCNICA PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS



Asesor:  
Wilson Yesid Figueroa Sosa

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN.  
Administración.  
Programa de Administración de Empresas  
Bogotá D.C.  
2017.

## TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO	PÁGINA
Resumen del Proyecto realizado	1
Descripción del Problema	2
Pentágono de Perfilación	3
Entrevista Aplicada	4
Hallazgos de entrevista (1)	5
Hallazgos de entrevista (2)	6
Muestra Producto Mínimo Viable	7
Muestra Producto Mínimo Viable	8
Muestra Producto Mínimo Viable	9
Referencias	10

## **RESUMEN DEL PROCESO REALIZADO.**

Para iniciar con este proyecto, el primer paso fue identificar qué problema o necesidad se presenta en la sociedad, luego de identificar el problema, se procedió a hacer el pentágono de perfilación, por medio del cual se adquirió variedad de información, entre la cual se identificó el público al cual iba a ser dirigido el producto o servicio, luego de esto se realizó una entrevista para tener información más fidedigna y poder dar mejoras al servicio a ofrecer.

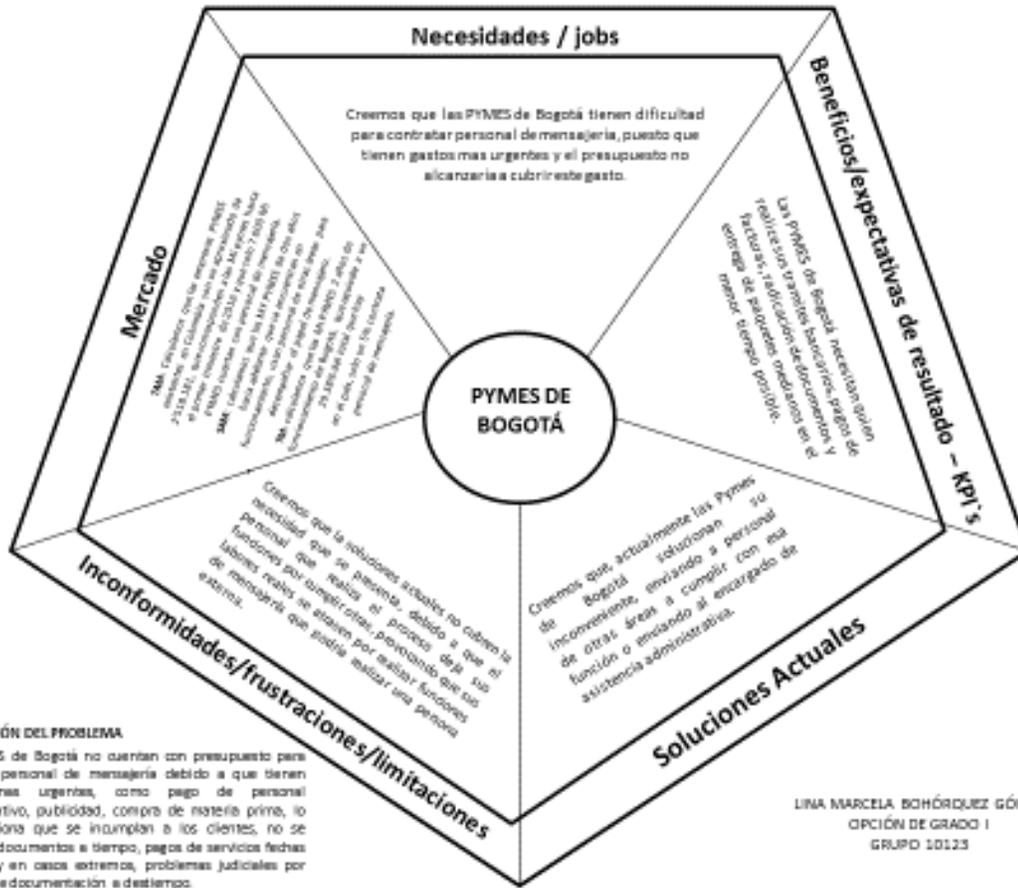
Luego de tener el resultado de las entrevistas, se realizó tabulación y se encontraron varios hallazgos, entre ellos los que se presentaran en el desarrollo del presente proyecto.

Ya con la recolección de la información se procedió a realizar el producto mínimo viable, por medio del cual se iniciara con este proyecto de grado, esperando que sea productivo y de muy buenos resultados al aplicarlo ya, al público.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las PYMES de Bogotá no cuentan con presupuesto para contratar personal de mensajería, debido a que tienen gastos más urgentes, como pago de personal administrativo, publicidad, compra de materia prima, lo cual ocasiona que se incumplan a los clientes, no se radiquen documentos a tiempo, pagos de servicios fechas después, sanciones, multas y en casos extremos, problemas judiciales por radicación de documentos en fechas posteriores a las establecidas.

**PENTÁGONO DE PERFILACIÓN DE CLIENTES**



**DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las PYMES de Bogotá no cuentan con presupuesto para contratar personal de mensajería debido a que tienen gastos mas urgentes, como pago de personal administrativo, publicidad, compra de materia prima, lo cual ocasiona que se incumplan a los clientes, no se radiquen documentos a tiempo, pago de servicios fechas después y en casos extremos, problemas judiciales por entrega de documentación a destiempo.

LINA MARCELA BOHÓRQUEZ GÓMEZ  
OPCIÓN DE GRADO I  
GRUPO 10123

**HALLAZGOS DE ENTREVISTA APLICA A 15 PERSONAS.**

**Preguntas aplicadas.**

1. Ha escuchado la definición de Mensajería Inmediata o entrega inmediata.

---

---

---

---

---

2. Ha sentido, que en algunas ocasiones el tiempo no es suficiente sus diligencias bancarias, pago de facturas o trámites documentales.

---

---

---

---

---

3. ¿Qué consecuencias le ha traído no pagar sus facturas a tiempo o no entregar documentos en la fecha indicada?

---

---

---

---

---

4. ¿Qué pensaría usted, si supiera que hay personas confiables, que se pueden encargar de realizar esos trámites que le consumen tanto tiempo?

---

---

---

---

---

---

5. ¿Haría uso de servicio de mensajería para hacer trámites y entregas inmediatas para ahorrar tiempo?

---

---

---

---

---

6. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir por que una persona se encargue de sus trámites documentales, pago de facturas, envío de mercancía liviana dentro de la ciudad de su residencia?

- a. Entre \$5.000 a \$8.000
- b. Entre \$8.000 a \$12.000
- c. Entre \$12.000 a \$15.000
- d. Entre \$15.000 a \$18.000

7. ¿Qué trámites considera, le consumen más tiempo y dinero al momento de realizarlos?

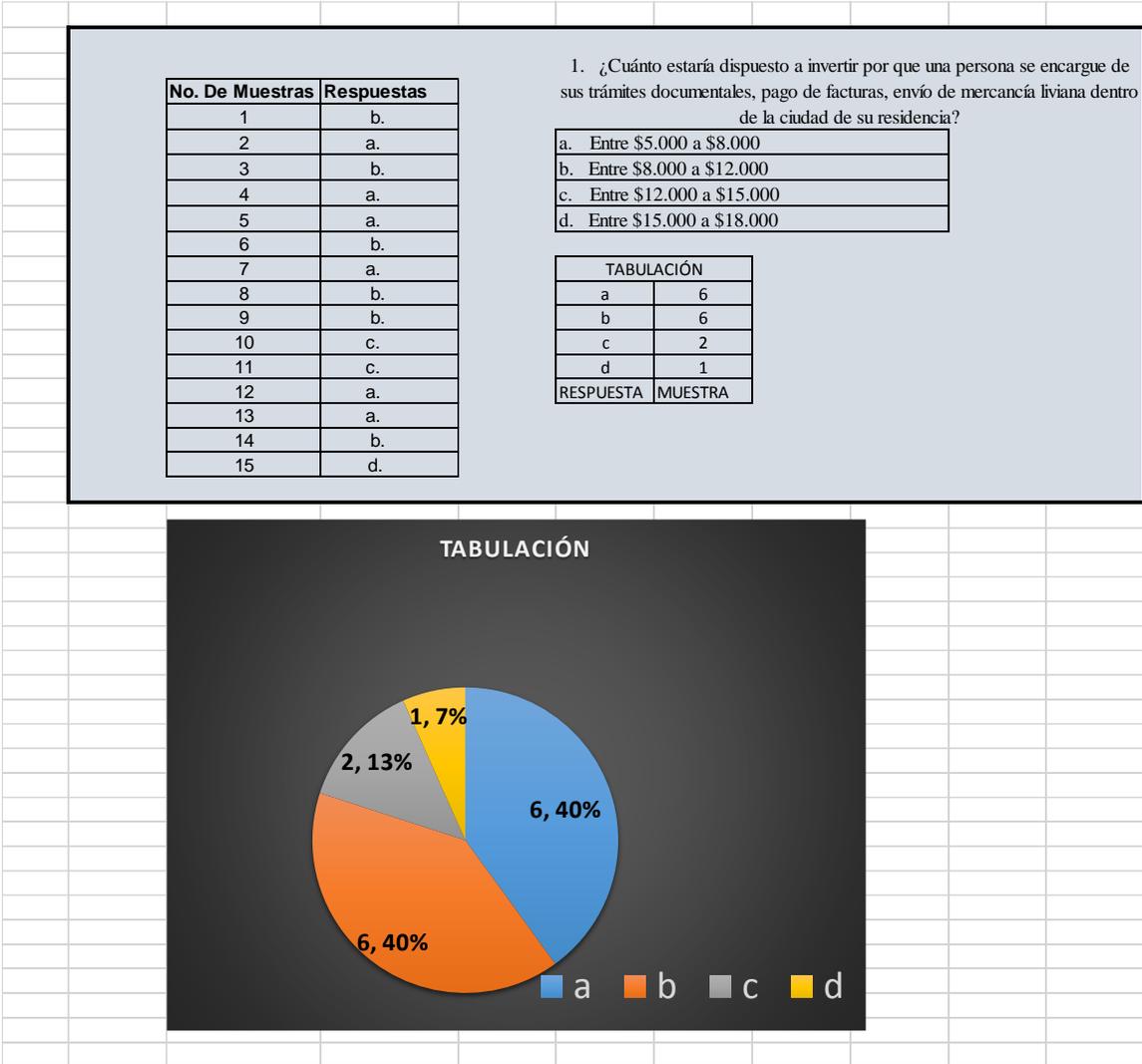
---

---

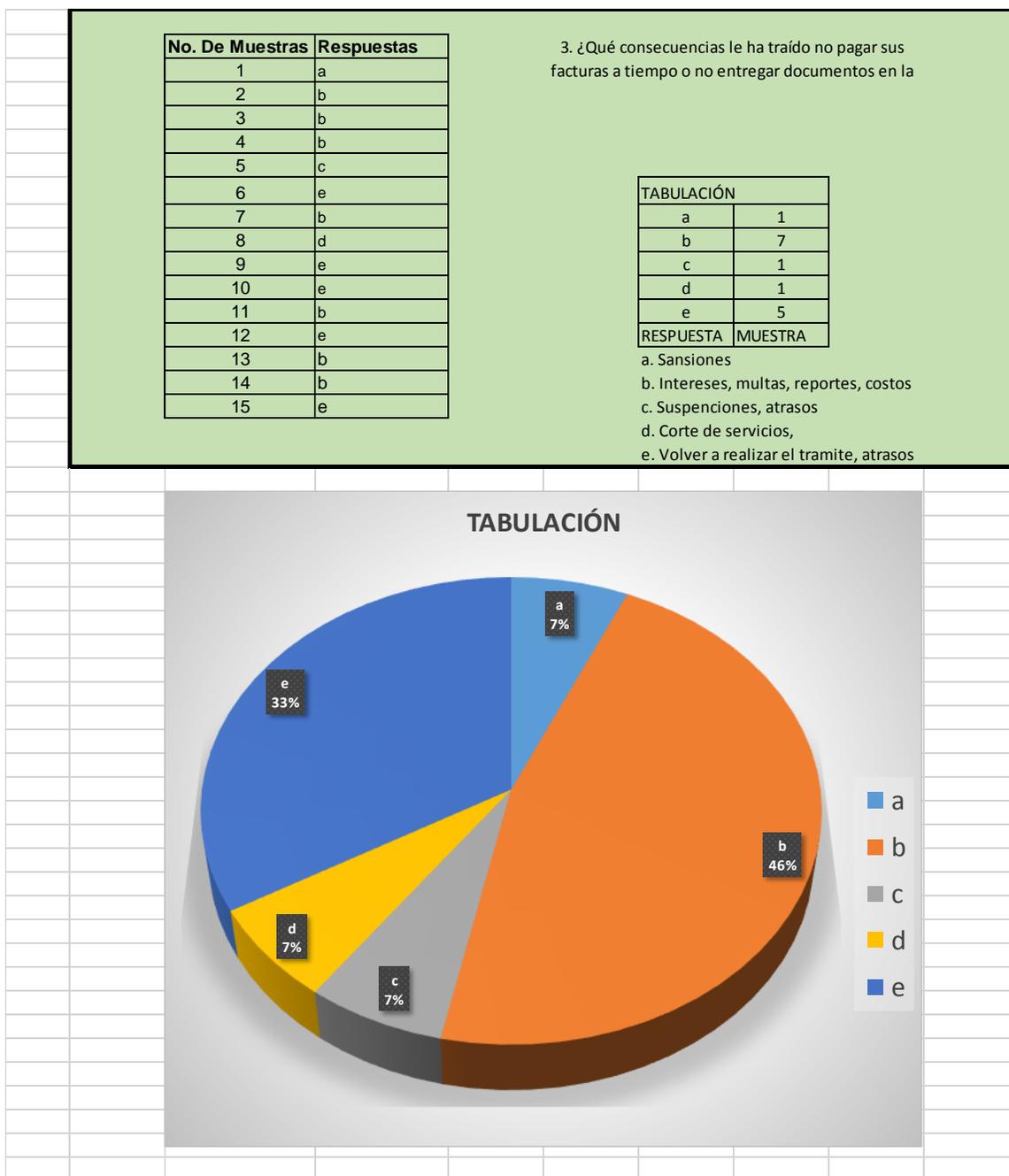
---

---

---



Según entrevistados, de una muestra de 15 personas, que equivaldrían al 100%, 6 personas (6,40%) están dispuestos a pagar a una persona externa para que realice sus trámites entre \$ 5.000 a \$ 8.000 y un mismo cifras de personas (6,40%), estarían dispuestas a pagar entre \$ 8.000 a \$ 12. 000. Solo un 1,7% estaría dispuesto a pagar a una persona externa para que realice sus trámites entre \$ 15.000 a \$ 18.000.



Según entrevistados, de una muestra de 15 personas, que equivaldrían al 100%, 7 personas (46%) concuerdan que las consecuencias de no pagar sus facturas a tiempo o no entregar documentos en la fecha indicada han sido asumir costos de interés, multas, reportes, mientras que 5 personas (33%) han tenido consecuencias de volver a realizar trámites generando atrasos.

## MUESTRA PRODUCTO MINIMO VIABLE.

En esta primera imagen, se visualiza la página web creada para conocer del proyecto, solicitar información y realizar pedidos.



En esta parte encontraremos los encargados, que harán que este proyecto surja y de buenos resultados.

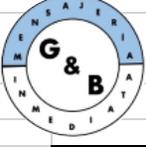


En el link de pedidos se encontrara información para solicitar el servicio, se encontrará el formato de solicitud, horarios y la forma de pago.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://inmediatamensajeri.wixsite.com/mensajeria-inmediata/pedidos>. The page features a circular logo with the letters 'G & B' in the center, surrounded by the words 'MENSAJERÍA INMEDIATA'. The main heading is 'Mensajería Inmediata' with the tagline '¡Su solicitud, la llevamos, la traemos, la tramitamos, la hacemos por usted!'. A navigation menu at the top right includes 'Inicio', 'Pedidos', and 'Contactenos'. A dropdown menu under 'Pedidos' lists 'Formato de solicitud de servicio', 'Horarios', and 'Formas de Pago'. Below the main content, there is a section titled 'Pasos para realizar solicitud del servicio de Mensajería.' The footer indicates the site was created with WIX.com.

En este link se podrá encontrar la información necesaria para contactarse con los encargos del proyecto, por medio de correo electrónico o por medio de llamada telefónica.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://inmediatamensajeri.wixsite.com/mensajeria-inmediata/contactenos>. The page features the same circular logo as the previous page. The main heading is 'Mensajería Inmediata' with the tagline '¡Su solicitud, la llevamos, la traemos, la tramitamos, la hacemos por usted!'. A navigation menu at the top right includes 'Inicio', 'Pedidos', and 'Contactenos'. The main content area is titled 'CONTÁCTANOS' and displays the email address '@inmediata.mensajeria@gmail.com'. Below the email address, there is a phone icon and the number '310 688 29 12'. A contact form is visible, with fields for 'Mensaje', 'Nombre', 'Email', and 'Asunto'. The footer indicates the site was created with WIX.com.

		<b>FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO MENSajerÍA INMEDIATA</b>	
<b>Celular de contacto</b>	<b>Correo</b>		
310 688 29 12	<a href="mailto:inmediata.mensajeria@gmail.com">inmediata.mensajeria@gmail.com</a>		
<b>encargado del tramite</b>	CARLOS ARTURO GALVIZ MEJÍA		
<b>Fecha</b>			
<b>Tramite a realizar</b>			
	Pago de Facturas		
	Tramites Bancarios		
	Entrega de Mercancía Liviana		
	Tramites Documentales		
	Compras		
	Otro		
<b>Quien lo solicita</b>			
<b>Lugar de recogida</b>			
<b>lugar de entrega</b>			
<b>Hora sugerida de recogida</b>			
<b>Hora sugerida de entrega</b>			
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>			
<b>FIRMA CLIENTE COMPROMISO DE PAGO</b>		<b>FIRMA MENSAJERO COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO</b>	
<b>SELLO DE CONFORMIDAD</b>			

**Referencias:**

<http://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>