



CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN

BRIAN CAMILO GÓMEZ QUINTERO
LILIANA JANETH ALFONSO COBOS

OPCIÓN DE GRADO I - PERIODO 2017A G: 40107
Giovanny Hernández
Docente Asociado

Introducción

Mi Giro Ya Evidenciando factores a la hora de adquirir servicios, que ayude a facilitar la vida de las personas u que puedan tener un poca más de espacio y así compartir más tiempos y pensando en el mundo actual en el cual es tiempo es determinante y mirando cuales son las necesidades se abrió un punto de prestación de servicios de manera directa, y también servicio de mensajería puerta a puerta.

Misión: Brindarles a nuestros clientes, soluciones rápidas que genere confianza a la hora de necesitar de nuestros servicios y además cuentan con toda la asesoría, ofrecemos nuestros servicios con el mejor estándar de calidad.

Visión: MI GIRO YA en el 2020 ser reconocido como una empresa prestadora de servicios a nivel nacional e internacional, mantener una relación cercana con nuestros clientes y usuarios.

Antecedes del estado actual.

Cada día son más las personas, que buscan este tipo de servicios en razón del tiempo muchos tienen a sus seres queridos fuera de la ciudad como los colombianos ,somos tan arraigados a nuestra familias y pensando en la forma de ayudarles nace la idea MI GIRO YA el cual encuentran giros envíos pagos recargas pago de facturas servicio puerta a de encomiendas puerta.

Planteamiento del problema.

- Tener familia, compañeros amigos empresa negocios, esto genera una gran responsabilidad una de ellas es económica es ahí cuando nace las siguientes dudas.
- El tiempo y la distancia que se debe recorrer para conseguirlo.
- En donde debo hacer la transacción y como hacerla.
- El precio la calidad.
- El tipo de servicio que necesito.

Pentágono

Perfilación del cliente: Cliente nuestro clientes son todas aquellas personas en general que necesiten de nuestros servicio

Sexo: femenino y masculino

Edad: 16 a 70 años

Ingresos: De 1 a 4 SMLV

Estado Civil: 70% CASADOS 30% Solteros

Nivel Educativo: profesionales trabajadores en general amas de casa

Estrato: 2 -4

Necesidades: Creemos que los clientes tienen dificultades al momento de buscar un buen servicio, debido que a la hora de buscarlos se presentan problemas como precios altos baja calidad, el punto de servicio es demasiado lejos tienen poca disponibilidad de tiempo por lo tanto los clientes necesitan estar seguros de haber adquirido el mejor servicio, recibir orientación, acerca del servicio prestado que el servicio cumpla y sobre todo no hacer esperar. Ofreceremos una completa red multiservicios para pago de factura envíos servicio puerta a puerta. Descuento para giros nacionales del 10% internacional 5%. Ampliaremos nuestro servicio puerta a puerta domingos y festivos también en la noche.

Beneficios: Basándonos en que nuestro servicio ya tienen acogida en el mercado, creemos que nuestro cliente están realmente satisfechos debido a que nuestros servicios son responsables.

Soluciones Actuales: Competencia. Las principales redes de servicios.

Servientrega paga todo envía interrrepidísimo. Casi todos ubicados en el sur de la ciudad. A los clientes que han tenido situaciones imprevistas con nosotros les haremos descuentos, de la investigación que se realizó estos puntos de servicios analizamos que no cuentan con horarios extendidos y los precios son más elevados, además nosotros estamos en lugar estratégico por lo tanto pensamos que a futuro podemos lograr reconocimiento.

Expectativas Del Cliente:

- Vamos a prestar el mejor servicio puerta a puerta correcto rápido y seguro.
- Capacitamos constantemente al personal para tener capacidad de respuesta segura y pronta.
- Crearemos una página web en donde nuestros clientes puedan colocar sus quejas y sugerencia.
- Aprovecharemos la entrada y la salida de las estaciones, donde colocaremos móviles indicando cuales son el servicio.

Incomodidades y Frustraciones.

Partiendo de las soluciones expuestas anteriormente en el planteamiento del problema el envío de giros pago de facturas servicio puerta a puerta resultaría frustrante para nuestro clientes que los servicios realizados no cuenten con localidad prometida que sean sometidos a largas esperas para la prestación del servicio ocasionado inconformidades que se traducen en pérdidas económicas y mala imagen para la empresa. Ante toda la responsabilidad con todos nuestros clientes quienes dejan es nuestra mano toda su confianza.

PESTEL

Políticas: El costo del envío ampara, empaquetado de la mercancía, y traslado vía terrestre hasta el domicilio solicitado, el costo dependerá del artículo anunciado y estarán marcados los costos en la parte baja del anuncio se deberá pagar junto con el costo del artículo ofertado. Manejamos una paquetería y en la parte baja del anuncio el costo de la misma.

Económicos: Los factores económicos que van a afectar a nuestra empresa son:

- **Política fiscal:** si se produce una política expansiva afectará positivamente a nuestra empresa porque dispondremos de mayor capital para invertir en maquinaria o para renovarlas, ya que deberemos pagar menos impuestos. Si se produce una política fiscal restrictiva, aumentarán los impuestos y descenderá la producción y el empleo aparte de una reducción en nuestras inversiones.
- **Política monetaria:** si el gobierno decide llevar a cabo una política monetaria expansiva, afectará positivamente a la empresa ya que aumentará la producción y la inversión aunque repercutirá negativamente en los precios al aumentar éstos. Si lleva a cabo una política monetaria restrictiva, aumentarán los tipos de interés y nos perjudica ya que bajará la inversión, producción y los precios.
- **Inflación:** al aumentar el precio de los bienes y servicios afectará positivamente a nuestra empresa ya que los beneficios que obtengamos será mayor cuanto mayor sea la inflación aunque el consumo desciende y también la inversión.
- **Tipos de cambio:** no nos va a afectar porque no vamos a realizar ningún tipo de cambio con el extranjero así que no nos va a importar el valor que tenga el euro.
- **El ciclo económico:** según en la posición que se encuentre el ciclo económico la economía subirá o bajará.

Socio - Culturales: Una manera de reconocer las tendencias actuales de consumo es observar los cambios experimentados en el comportamiento del consumidor, conociendo así sus necesidades. Es importante reconocer y entender esos comportamientos que determinarán la compra y el consumo, y por tanto poder saber así si un determinado producto o servicio, con unas determinadas características, tendrá éxito en ese entorno. La compra y el consumo de productos es una manifestación del comportamiento del individuo, directamente determinado por sus actitudes. Éstas, a su vez, vienen definidas por sus valores. Los valores hacen referencia a las opiniones de las personas sobre conceptos como tradición, religión, familia, u otros aspectos importantes de la vida. Suelen estar fuertemente arraigados, y experimentan escasos cambios. Estos valores dirigen y conforman las actitudes, lo que la gente piensa sobre determinadas situaciones, productos o marcas. Las actitudes tienen impacto en los comportamientos, por ejemplo en las intenciones de compra, en la frecuencia de consumo o en la repetición de la compra. Son dinámicas, y experimentan cambios de forma más rápida que los valores.

Tecnológicos: la forma en la que los medios se comunicaban con nosotros. La inmediatez fue una de las grandes bazas de los medios online, pero también lo fue el conocimiento más personalizado del perfil de sus lectores. Esto último se ha desarrollado particularmente en los últimos años y ha sido aprovechado por las marcas para crear una relación más directa con sus usuarios, llegando a ellos a través de nuevas fórmulas de comunicación. Como resultado, se han desarrollado nuevas vías, como el marketing de contenidos, que renuevan la forma de conectar y comunicarse entre marcas y usuarios mediante la creación de contenidos que transmiten los valores de marca y que a su vez son afines e interesantes para los lectores. Y para comprobar si son realmente efectivas estas nuevas fórmulas de comunicación no hay más que fijarse en los números.

Ecológicos: Regulación sobre el consumo de energía la tendencia más fuerte en la actualidad es la adopción de la certificación ambiental ISO 14000 que se trata de una norma internacionalmente aceptada que expresa como establecer un Sistema de Gestión Ambiental, que va enfocada a cualquier organización, tamaño o sector, que esté en busca de la mejora de los impactos medioambientales y el cumplimiento con la legislación en materia de medio ambiente. Dando cumplimiento a la normatividad consignada en el Decreto 2676 de 2000 para la clasificación de residuos, en una obligatoriedad que las empresas de todos los sectores se implementen técnicas de reciclaje de acuerdo a categorías definidas y que adicionalmente deben estar estratégicamente ubicados los puntos de recolección de residuos con indicaciones que permitan a los habitantes comprender y practicar la necesidad expuesta. La ley 697 de 2001, fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas.

Legales: Prestar servicios de mensajería especializada dentro del marco legal para satisfacer permanentemente las necesidades del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos orientando nuestros recursos humanos y físicos en pro del mejoramiento continuo de los procesos y por ende la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Cinco Leyes de Porter

- **1) Rivalidad Entre Competencia.**

Una de las cosas que más debemos estar pendiente en nuestra empresa es la competencia, ya que esto, nos permite estar activos, porque sabemos cuál es la capacidad y la preparación que tenemos para enfrentar a la competencia, no debemos permitir que la competencia nos afecta, por eso como empresa debemos estar pendiente de nuestros clientes. La calidad el precio, la innovación.

- **2) Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores.**

Cada día existe más y más productos y servicios nuevos, la clave de nosotros como empresa es mantenernos con buena calidad en la prestación de nuestros servicios y los precios así no nos veremos afectados.

- **3) Amenaza de Ingresos de Productos Sustitutos.**

Existen muchas empresas, que por el afán de prestar el servicio lo hacen pero no tan bien como lo debieran hacer. Que debemos hacer estar preparados con buena calidad esté hará. Que nuestros clientes nos busquen se queden con nosotros:

- **4) Poder DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORES.**

Debemos tener claro que nuestra empresa no se va a mover sola. Tenemos que buscar la forma que esto no afecte el desarrollo de mi empresa establecer un sistema donde nosotros mismos nos podamos conectar, y comunicarnos entre las marcas y los usuarios para renovar

- **5) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CONSUMIDORES.**

Debemos tener claro que nuestros clientes son la razón fundamental que mueven la empresa pero también debemos tener claro, que nosotros como empresa debemos manejar los precios para así no vernos afectados es importante reconocer, y entender los comportamientos de los consumidores.

Así como los productos de la canasta familiar son muy importantes en los colombianos, el envío de giros se ha convertido en una parte muy importante a la hora de realizar un estudio de mercado.

Tenemos una idea clara que es impactar en el mercado despertar interés estar atentos al entorno del mercado, las tasas de interés las tendencias demográficas, tenemos claro porque nos van a comprar precio horario calidad, atención.

Según fenalco en Colombia más de 20 millones de personas utilizan este servicio por comodidad por cercanía son muchos los hogares en el cual alguno de sus miembros debe estar viajando ya sea por estudio, o trabajo el 56% lo hacen en sitios reconocidos el 26% e utilizan sus cuentas de banco el 18% en lugares reconocidos.

Conocimiento Del Mercado:

El pago y envío de giros se ha convertido últimamente en una necesidad cada vez mayor hoy en día existen muchos locales comerciales con este objetivo y las cifras van aumentando dado el negocio que ellos conlleva uno de los sectores. Con mayor crecimiento en Colombia son el pago envío de giros y el servicio puerta a puerta.

¿Que Busca Saber El Cliente Actual?

- Asesoría sobre como enviar sus giros y el pago de facturas.
- Atención oportuna y en tiempo real.
- Calidad del producto.
- Precios bajos.
- Innovar en tecnología.
- Rapidez.
- Que el servicio le provee satisfacción.

Conclusión

MI GIRO YA es una buena opción para el envío y pago de giros que desea la inmediatez, calidad y precio bajos, ser la principal opción para el usuario que desea la inmediatez en giros y finanzas económica, con tasas de costo bajas en comparación a las diferentes agencias competitivas, con la contribución de diferentes agencias bancarias como el grupo aval, y formas de retiro seguras (centrales de cambio) .la satisfacción y confiabilidad del cliente, volviendo las necesidades del cliente una prioridad. Las empresas de servicios han existido siempre. Su labor ha sido fundamental para el acompañamiento y el aprovisionamiento de sectores de la industria y el desarrollo. Como su nombre indica, la principal característica es que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales los encontramos en sectores como la electricidad, el agua, el gas, el transporte de mercancías, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. Esto implica que las empresas de servicios cuentan con un alto nivel de especialización en su rama o actividad. Aunque existen excepciones o incluso ejemplos de empresas que ofrecen tanto servicios como productos tangibles, por lo general se centran en dar respuesta a una sola necesidad entre su público.

- Cada día son más la persona que buscan este tipo de servicio.
- No todas las empresas de giros tienen los precios bajos.
- Es necesario para nuestros clientes que queden bien informados con nuestros servicios.

Recomendaciones:

Para nuestros puntos de servicios es vital la innovación de tecnología, también ser una empresa sostenible económicamente para lograrlo debemos seguir las siguientes recomendaciones.

- Capacitar constantemente al personal.
- Demostrar que tenemos un buen servicio.
- Innovación constante.
- Tener una buena infraestructura y diseño del punto para que nuestros clientes se lleven una buena imagen.
- Desarrollar cada día habilidades para realizar eficientemente las labores todo esto se verá reflejado económicamente.

Justificación

Generalmente las personas están dispuestas a pagar por un buen servicio, con el fin de que las cosas nos salgan de la mejor manera. Por esta razón es que pensando los afectos que entre las familias, los negocios las amistades el tiempo hemos pensado en crear MI GIRO YA en donde van encontrar calidad comodidad, horarios extendidos.

BIBIOGRAFIA

1 REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y 13 MARACAIBO ABRIL 2007 EDILUZ

[Http://www.scielo.org.ve/scielophp?script=sciartlex18pid=s1315](http://www.scielo.org.ve/scielophp?script=sciartlex18pid=s1315)

951820070010013