

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Creación de empresa “Click-ya”

Leydy Tatiana Bernal Fandiño

Ana María Urbina Buitrago

Braham Camilo Bobadilla Vásquez

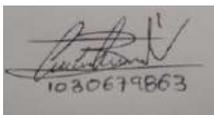
Corporación Unificada Nacional, Bogotá Sede Sur

20 Noviembre del 2020

COMPROMISOS DEL AUTOR

Yo Tatiana Bernal Fandiño identificada con C.C 1.026.573.571, Ana Urbina con CC., Camilo Bobadilla con C.C, estudiantes del programa de Administración de empresas declaramos que:

El contenido del presente documento es el reflejo de nuestro trabajo personal y manifestamos que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta de la fuente original, somos responsables directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la universidad, y a cuantas instituciones hayan colaborado con dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales practicas.

**Tatiana Bernal****Camilo Bobadilla**

Ana Maria Urbina

Ana Urbina

INTRODUCCIÓN

La empresa es llamada Click-ya, ya que por medio del nombre seremos reconocidos mas rápidamente por los usuarios que quieren adquirir nuestros servicios ya que somos una empresa creada para entrega de diferentes domicilios y mensajería como giros y paquetes que deseen enviar nuestros usuarios.

Podemos garantizar las entregas de forma inmediata y con altos estándares de calidad. Somos creados para servir a la comunidad como una empresa de entregas inmediatas a diferentes lugares de la ciudad y próximamente al país entero, atrayendo personas mayores de edad (18) de dieciocho años.

Click-ya es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas con entregas en la ciudad de Bogotá.

Nos pueden contactar por los diferentes medios de comunicación, medios electrónicos, redes sociales.

Nuestro logo fue creado para identificar nuestra empresa como una de las mas apetecida por los usuarios, para captar la atención de los usuarios y que a través de él nos reconozcan en todos los lugares del país.

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVOS

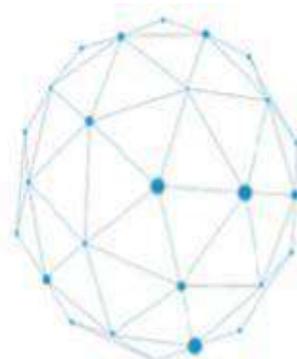
El objetivo de este proyecto es lograr todas las necesidades que tienen nuestros potenciales clientes de “Click-ya” como mensajería y domicilios como una entrega más rápida y oportuna.

OBJETIVOS GENERALES

- Entregas en menor tiempo
- Diversas formas de pago (Pasarela de pagos: Servicio que permite la realización de pagos por parte de los Consumidores directamente a los Mandatarios, a través de medios electrónicos utilizando plataformas tecnológicas (software).
- Seguridad a la entrega de paquetes.
- Unir a los Consumidores que acceden a la plataforma virtual (Bien de consumo exhibido a través de la Plataforma.)
- Entregas de domicilio y mensajerías.

LOGO DE CLICK-YA

Nuestro logo fue creado para identificar nuestra empresa como una de las más apetecida por los usuarios, para captar la atención de los usuarios y que a través de él nos reconozcan en todos los lugares del país.



Click-ya
mensajería y domicilios

CLAVES PARA EL ÉXITO.

Las principales claves que tenemos para hacer a Click-ya mas exitoso son:

1. Enfocarnos en las necesidades de nuestros clientes

Click-ya siempre tiene como principal objetivo satisfacer las necesidades (reales o latentes) de sus consumidores. Está consciente de que los clientes son la base del negocio; todos nuestros esfuerzos y estrategias están dirigidos hacia brindar el mejor servicio y aportar algún beneficio a su vida.

2. Cuidar a nuestros empleados

Toda empresa exitosa sabe que la principal diferencia con la competencia está en su capital humano. Por lo tanto, Click-ya constantemente ofrece a sus empleados oportunidades de desarrollo, esquemas que los impulsen a colaborar y tener un equilibrio con su vida personal, técnicas para mantenerlos motivados y compensaciones justas.

3. Entregar valor a la cadena de suministros

Click-ya sabe que para que el modelo funcione, todos los que forman parte de la cadena deben fortalecerse y crecer. Y no sólo no “abusan” de ellos, sino que los impulsan a mejorar y ser más competitivos.

4. Usar bien los recursos y proteger el medio ambiente

Click-ya como empresa exitosa no genera toneladas de desperdicios, sino que utiliza de manera eficiente la energía y los recursos que tiene, procurando el menor impacto posible en el ecosistema.

5. Control de sus procesos

Click-ya sabe que es clave reducir costos y aumentar la productividad para ser más competitivos y ofrecer precios justos en el mercado sin perder la calidad. Debido a esto, tiene indicadores y métodos de los procesos; sabe dónde hay áreas de oportunidad y cuáles son sus fortalezas.

6. Ofrece un ambiente seguro y limpio a su gente.

Click-ya reconocen que sus espacios de trabajo son parte clave de su cultura empresarial. Es por esto que sus instalaciones están en buenas condiciones para brindar seguridad y comodidad, y sus maquinarias y equipos tienen mantenimiento constante.

7. Innovamos

Sin importar el giro o la industria, Click-ya buscan formas de mejorar y soluciones creativas a sus problemas. Está dispuesta a revolucionar modelos y retar el estatus quo. Sabe que las ideas son su mejor activo y que para estar a la delantera de la competencia es necesaria la innovación

8. Tiene un buen manejo del flujo de efectivo.

El manejo incorrecto del flujo de efectivo es una de las principales razones que llevan a las Pymes al fracaso. Por eso, las empresas que trascienden en el tiempo son las que saben cuidar la “caja chica”. Entienden que hay temporadas de vacas flacas, por lo que cuentan con reservas para hacerles frente sin despedir gente ni cerrar operaciones.

9. Invertimos en lo importante.

Click-ya reinvierte sus ganancias en la misma organización en áreas y sectores donde hay mayores oportunidades. También está dispuesta a lanzar nuevos servicios, a cambiar para adaptarse en el entorno y a pensar en el largo plazo.

10. Retribuye a la sociedad y tiene un compromiso real con sus accionistas.

Click-ya “cumple” con todos los públicos: sus empleados, ofreciéndoles desarrollo, capacitación y sueldos justos; sus clientes, entregándoles valor y calidad; con la sociedad, brindando opciones laborales y comercio justo; y con sus accionistas, que más allá de recibir utilidades, deben obtener valor que se incrementa en el tiempo.

REDES SOCIALES

Hoy en día las redes sociales son muy necesarias para que nos ayuden a ofrecer nuestros servicios y mantener contacto con nuestros usuarios de la red, por eso es de gran importancia saber manejarlas de una manera potencial para favorecer la imagen de nuestra empresa y crear así un campo adicional generador de ingresos.

Por eso nuestra empresa Click-ya va de la mano con ellas y queremos que hagas parte de esto. Te invitamos a que nos sigas en todas nuestras redes sociales donde puedes encontrar guías, videos interactivos y artículos interesantes que te harán disfrutar de una manera más fácil divertido nuestro servicio.



ANÁLISIS Y CONTEXTO

“La creatividad es inteligencia divirtiéndose”

(Albert Einstein)

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Principalmente para que una idea de negocio sea rentable y logre superar las expectativas del segmento del mercado al cual va dirigido, es indispensable crear productos y servicios innovadores que estén a la altura de las constantes fluctuaciones del mercado y que permitan captar la atención de los clientes que son más exigentes, dado que, esperan adquirir experiencias más enriquecedoras, en servicios menos especializados y con características únicas.. (Española, s.f.)

La innovación es el resultado de un proceso complejo que lleva nuevas ideas al mercado en forma de productos o servicios y de sus procesos de producción o provisión, que son nuevos o significativamente mejorados

Esta idea de negocio está pensada para facilitar la vida de las personas en cuanto a tiempo ya que podrán despachar sus encomiendas desde la puerta de su casa y que llegue a su lugar de destino de la misma manera, evitando con esto el caos de la ciudad, o que las personas tengan que movilizarse de ciudad a ciudad para entregar una encomienda, minimizando la accidentalidad en carreteras.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Actualmente nos enfrentamos a diferentes problemáticas a nivel mundial entre estos el calentamiento global, conflictos armados, sistemas de salud y educación colapsados, inmigración, falta de recursos, entre otros, esto se ve reflejado día a día en medios de comunicación que nos abordan con diferentes titulares exponiendo las problemáticas. Debido a

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

esto se han generado cambios sociales, económicos y ambientales que han representado retos significativos a nivel mundial durante el Siglo XX y hasta el día de hoy.

Para dar respuesta a estas problemáticas, 193 naciones se han comprometido con una iniciativa de desarrollar 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para generar un crecimiento en las sociedades modernas y además buscar garantizar un desarrollo que satisfaga las necesidades actuales sin repercutir e impactar en el de las futuras generaciones obteniendo así un impacto positivo en el mundo para lograr un panorama mundial mas esperanzador por medio de empresas, organizaciones sociales y demás actores.



RELACION DE LOS ODS CON NUESTRO PROYECTO

Enfocando a Click-ya como un negocio que apoya el desarrollo sostenible uno de los objetivos aplicables para esta empresa inicialmente es **Hambre cero** ya que por medio de nuestra plataforma las personas inician obteniendo sus productos y promoviendo la agricultura

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

sostenible apoyando emprendimientos nacionales los cuales tendrían un mes de beneficio para que se registren dentro de la base de datos de establecimientos opcionales dentro de la plataforma y por ultimo ya establecidos como negocio competitivo empezar a asegurar la alimentación de las comunidades que carecen de esta oportunidad tomando un porcentaje de ganancias para dar fin a estas; otro de los objetivos que forman esta idea de negocio es **Energía asequible** y sostenible ya que nuestro principal medio de transporte será la bicicleta disminuyendo así el impacto ambiental de los diferentes medios de transporte y creando conciencia que si se puede emprender desde otras perspectivas como lo son el crecimiento económico de la mano de la energía sostenible y por último y no menos importante el objetivo de desarrollo sostenible que será aplicado dentro de Click-ya será el **de Consumo responsable y producción** garantizando por medio de modalidades de consumo que estableceremos durante el desarrollo de la idea de negocio, apoyando y generando producción sostenible interna y externa basándonos en los ideales de la empresa y apoyando a otras empresas que compartan ideales similares y creando así un sistema económico de negocio sostenible basándonos crear conciencia o demostrar que si se puede lograr por medio de objetivos claros e ideas innovadoras.

Actualmente para las organizaciones, adoptar y alinearse con los ODS es crucial. Hacerlo sirve para identificar y atajar riesgos e impulsar la innovación y a tener una perspectiva integral de todas las acciones de Sostenibilidad que llevan a cabo evaluar los progresos que realizan a travez de un marco de trabajo compartido.

TEORÍA DEL VALOR COMPARTIDO

“Click-ya” es una idea de negocio que nace a partir de la identificación de un problema en el mercado, esto es, el reconocimiento de una necesidad que no ha sido del todo satisfecha debido a las muchas opciones presentes para adquirir domicilios y mensajería en la ciudad de Bogotá, puesto que 9 de cada 10 personas pide domicilios en Colombia

Teniendo en cuenta la necesidad del mercado, se identifica una oportunidad de negocio que consiste en crear una cadena de mensajería “Click-ya”. La idea está basada en ofrecer varias categorías de servicios de domicilios y mensajería, fomentando un servicio totalmente diferenciador y experiencial para los clientes. Sin embargo, al no contar con una guía que evidencie las bases por las cuales la empresa debe crear, proporcionar y captar valor, puede ocasionar un concepto errado sobre las 4 áreas principales de un negocio como lo son el cliente, la oferta, la infraestructura y la viabilidad económica. Sin considerar las bases fundamentales de todo proyecto, ni validar la idea de negocio con un análisis profundo no se pueden definir las estrategias de Marketing que orienten el emprendimiento hacia el éxito de innovar.

Según Cristian Arce, director de Retail de Niesen Colombia “los dispositivos móviles no solo están atrayendo a mas consumidores a la economía moderna y conectada, sino también permitiendo una experiencia más personalizada en la medida en que los productos y servicios puedan ajustarse a los comportamientos, necesidades y preferencias de cada persona. Pero promover la mayor adopción y uso comienza con un entendimiento profundo de como los consumidores están comprando y haciendo transacciones en el mundo digital; y luego usar esa estrategia para diseñar estrategias a sus hábitos y preferencias” (Nielsen 2017)

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Las razones del auge de domicilios y del mercado digital en Bogotá

“El crecimiento de la ciudad y el ritmo de vida fueron cruciales. Así se mueven hoy.”

(Bogotá 27 de agosto 2017, 12:00 a.m.)

La transformación de la vida urbana moderna en las últimas décadas, sumada a los constantes trancones y al acelerado ritmo de vida, ha llevado a que los habitantes busquen facilidades que les eviten hacer las filas del mercado, al comprar comida, medicamentos o un pliego de cartulina.

Este fue el nicho que aprovecharon plataformas digitales –móviles o web– para ahorrarles tiempo a los bogotanos. Y hoy se pueden contabilizar por lo menos una decena en Bogotá. Las han creado, en su mayoría, jóvenes emprendedores de la capital que no solo han fomentado el empleo, sino que han enseñado a los consumidores a que todo puede estar, literalmente, a un clic.

Una de las más conocidas, y que además fue un emprendimiento bogotano, es Rappi, que comenzó con diez rappideros (entregan los domicilios que solicitan los clientes) y cuatro empleados. En la actualidad ya son más de 10.000 colaboradores en la

‘app’ y 500 empleados, quienes han realizado más de tres millones de transacciones y cuentan con un millón y medio de usuarios activos.

Este es un claro ejemplo del crecimiento y necesidad de crear una cadena de domicilios como “Click-ya”

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Como crecen las ventas digitales en Colombia

Las ventas a través de canales electrónicos siguen ganando terreno, mientras las cadenas de comercio físico afinan sus estrategias.

No todo tiempo pasado fue mejor. Al menos así lo creen los principales promotores del comercio electrónico a nivel mundial, que sigue ganando participación en el bolsillo de los compradores.

Colombia no fue la excepción. Después de un 2017 en el que las ventas de productos y servicios a través de medios digitales tuvieron un año récord y alcanzaron crecimientos en ventas cercanos a 30%, los primeros cálculos indican que 2018 tuvo un **comportamiento** muy similar.

Estos buenos resultados han llevado a algunos de los principales jugadores de este segmento a aumentar sus apuestas para este año.

Mientras crecen los rumores de un eventual desembarco de Amazon, la mayor compañía de comercio electrónico de Estados Unidos, la mayoría de empresas del e retail en el país se preparan para compartir en este negocio.

TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS.

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Hoy en día las innovaciones tecnológicas tienen el poder de transformar muchos procesos que hacen parte de nuestras empresas por esto la importancia de saber aprovechar las oportunidades que ofrecen para poder aplicarlas eficientemente.

Estas son las tecnologías disruptivas que usaremos dentro de nuestra empresa.

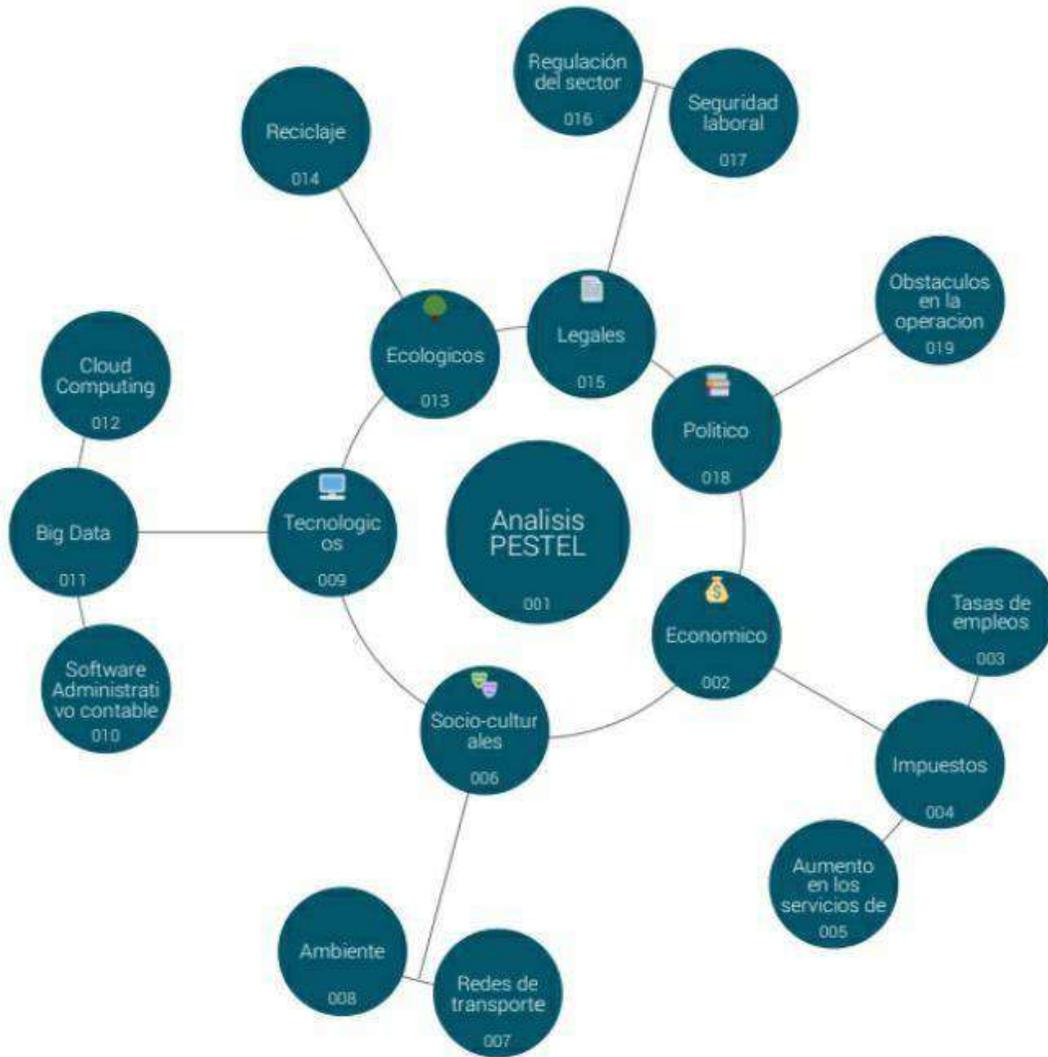
Blockchain: Es una base de datos compartida que funciona como un libro para el registro de cualquier transacción.

Consiste en un conjunto de apuntes que están en una base de datos online compartida en la que se registran mediante códigos las operaciones, cantidades, fechas y participantes. Su punto fuerte es que presenta ventajas en la seguridad frente a manipulaciones y fraudes.

Computación en la nube: Esta tecnología permite que disfrutemos de variadas herramientas para gestionar contenidos o medir KPIs desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. Todo ello de manera sencilla y transparente.

Te permite aprovechar el potencial del Big Data para ofrecer servicios de alto valor a través del desarrollo de micro servicios. Está dotada de herramientas que permiten la rápida creación de aplicaciones empresariales y variedad de servicios en la nube.

ANALISIS PESTEL



001 análisis PESTEL: Empresa de domicilios y mensajería Click-ya.

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

002 económico: Carlos Arévalo, gerente general de Servientrega, explica que en su caso las exportaciones y el comercio electrónico los han mantenido funcionando, pues con el cierre de sus mayores clientes en medio de la cuarentena, gran parte de su operación paró de repente. Por esto han tenido que diversificarse y hacer domicilios.

Los segmentos que más han crecido son cuidado personal y aseo, implementos de gimnasio y deporte in house, tecnología y, en algunas empresas, los envíos de productos perecederos.

Por su parte, las entregas de artículos de lujo como perfumería, cosméticos y vestuario han disminuido.

003 tasas de empleos Si sigue el deterioro del mercado laboral, el país podría entrar en un círculo vicioso de complejas implicaciones que podrían afectar el crecimiento económico.

004 impuestos: Más de cien empresas de mensajería y de currier nacional e internacional están en peligro de desaparecer o de convertirse en mulas del narcotráfico, dijo Miguel García Rozo, presidente de la Asociación Colombiana de Empresas de Mensajería Especializada (Aserco). Según García, la nueva reglamentación que expidió el Gobierno nacional perjudica a todas las empresas de mensajería, pues las trata igual que a las empresas de correos, les aplica nuevos impuestos y limita al máximo la capacidad de operación.

005 aumento en los servicios de las empresas de mensajería: Inter Rapidísimo pasó de un promedio de ventas mensual de 1'800.000 envíos a estar alrededor de 3'000.000 de envíos, igualmente aumentó el servicio de recogida en casa, algo que anteriormente solo pedía un 10 %

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

de los clientes, pero que hoy piden el 60 % de los usuarios. Precisamente, por este aumento de la demanda, la empresa tuvo que encontrar más bodegas y contratar “bastante personal”, explicó el vicepresidente jurídico, por lo que, pese a la emergencia sanitaria, han generado empleos.

006 Socio-culturales: Las empresas de transporte de mercancías son un pilar fundamental del mundo moderno y la razón por la cual no tenemos que ir al otro lugar del mundo para conseguir lo que necesitamos. Sin embargo, son corresponsables de la situación ambiental que atraviesa el planeta y su impacto no es nada descartable.

007 redes de transporte: Las redes de transportes pueden dividirse en centralizadas y difusas. Las redes centralizadas usan menos energía, pero tienen un foco central más grande de emisiones y en el caso de las redes difusas, su uso de energía es mayor, pero las emisiones están más dispersas y son más controlables. Escoger el tipo de red adecuado es un punto prioritario para cualquier empresa de transporte que quiera controlar adecuadamente su impacto ambiental.

008 ambiente: Sin embargo, es difícil establecer con exactitud el impacto ecológico que pueden tener las empresas transportadoras porque este implica no sólo su contribución directa de CO₂ sino también otros factores como su afectación al suelo, su impacto en la biodiversidad de una zona, el tratamiento de las fuentes del agua, y muchos otros, pero si nos centramos en el impacto directo, de acuerdo con este reporte de transporte geographyel 15% de las emisiones de CO₂ del planeta son atribuibles al sector de transporte.

009 tecnológicos: Algunas empresas estaban más preparadas que otras para esta circunstancia. En este momento es quizás pronto para sacar conclusiones, aunque algunos

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

puntos salen a flote. María Elena Obando, presidente de Coordinadora, explica que hay que adaptarse a lo que la gente necesite y que, por ello, su empresa, que no transportaba alimentos, ahora lo hace. Para esta ejecutiva, la coyuntura enseña que la prioridad del momento no es hacer margen sino sobrevivir como nación.

Resalta que la transición tecnológica es un punto importante. Las empresas deben modernizar sus servicios para eliminar trámites con papel, y reemplazarlos por códigos QR, códigos de barras y firmas digitales.

010 software Administrativo: Uno de los productos más útiles para las organizaciones son los programas de procesos administrativos. Existen empresas que proveen softwares para agilizar procesos de contabilidad, tesorería, nómina, recursos humanos, inventario, punto de ventas, entre otros.

011 Big Data: Otros servicios fundamentales para las empresas que producen grandes cantidades de información son el Big Data, el Machine Learning o las aplicaciones capaces de analizar grandes volúmenes de data de distintos tipos y fuentes, para determinar comportamientos, patrones predictivos y tendencias, generando resultados y soluciones a la medida de las necesidades de las empresas.

012 Cloud Computing: Permite almacenar y procesar datos en los servidores de las empresas que proveen el servicio. Los beneficios son la gestión, la disponibilidad y el acceso a la

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

información sin mayor gasto en infraestructura física. La nube ofrece diferentes paquetes, entre los que destacan los servicios de persistencia de datos, autenticación, mensajería, entre otros. La empresa puede elegir el paquete que mejor se acomode a sus necesidades.

013 ecológicos: Las empresas de transporte de mercancías son un pilar fundamental del mundo moderno y la razón por la cual no tenemos que ir al otro lugar del mundo para conseguir lo que necesitamos. Sin embargo, son corresponsables de la situación ambiental que atraviesa el planeta y su impacto no es nada descartable.

014 reciclaje: De acuerdo con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Colombia se ha destacado por ser un país pionero en Latinoamérica en la implementación de una economía circular y crecimiento verde a partir de la gestión de residuos. Solo en 2018, cerca de 700.000 toneladas de desechos, entre las que se encontraban toneladas de periódico, fueron aprovechadas de manera efectiva en el país.

015 legales: Sin lugar a dudas las empresas especializadas en mensajería llegan cada día a lugares más recónditos, de manera más rápida y cumpliendo con estándares de calidad impuestos por las exigencias del mercado.

016 regulación del sector: Desde hace varios meses, el Gobierno se ha enfocado en una serie de reformas que debería tener el sector postal, que incluye todos los envíos y giros que se hacen en el país, para actualizar la normatividad y ajustarla a los avances recientes. Ahora, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) dio a conocer una ‘hoja de ruta’ de cómo deberían ser

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

esas reformas en el corto, mediano y largo plazo, pensando en la adaptación de este sector, que tiene un peso cercano a 3% en el Producto Interno Bruto (PIB).

017 seguridad laboral: La dotación es diferente a los elementos de protección. La dotación se entrega cada 4 meses. Pero los elementos de protección, deben entregarse cuando pierdan o finalice el término de uso señalado por el fabricante.

En este concepto veo una mezcla de los dos conceptos.

018 político: Las personas que realizan o presentan el servicio de domicilios contarán con elementos de protección personal y aplicarán medidas adicionales para asegurar condiciones que permitan proteger su salud y de las de quienes solicitan su servicio. El Ministerio de Trabajo, a través de la Circular 26 de 2020, puso en cintura las actividades de los domiciliarios en el país, de cara a contener la expansión del coronavirus. Así las cosas, la entidad estableció lineamientos acerca de capacitación, prevención y elementos de protección para el personal de servicios de domicilios. La circular va dirigida a entidades administradoras de riesgos laborales (ARL), empleadores, contratantes, plataformas digitales, trabajadores dependientes, trabajadores independientes, contratistas y personas que prestan el servicio de domicilios y entrega de bienes o mercancías.

019 obstáculos en la operación: Esta coyuntura les ha permitido mejorar o reinventar algunos de sus servicios. Sin embargo, también ha significado dificultades. Quizás la más complicada radica en la desconfianza de las personas en algunas regiones del país, la cual ha hecho que en algunas poblaciones no permitan el paso de los camiones con envíos. Por ejemplo,

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Coordinadora sigue con problemas para ingresar a 100 poblaciones. Otra dificultad persistente es la reducida operación aérea, que retrasa la cadena logística y la posterior entrega de paquetes y mercancía. A eso se suman menos clientes y mayores costos operativos para seguir funcionando.

ARBOL DE PROBLEMAS

Investigación del problema

Según Amanda Benavides. Lograr la entrega a tiempo de tus productos y en condiciones óptimas es el cierre ideal para tu operación logística. Conseguirlo no es tarea fácil y requiere de un trabajo de planificación riguroso. Sin embargo, un buen tiempo de entrega es clave para construir relaciones sólidas entre los clientes y tu empresa.

De acuerdo con un estudio que se realizó de ventas on line el 58% de los clientes afirma que compran en un e-commerce porque reciben sus productos a domicilio, mientras que el 53% lo hace para ahorrar tiempo (AMVO 2019)

Hoy, el tiempo es un intangible valioso y las exigencias de los clientes son cada vez más altas. La tecnología acostumbró a los compradores a la inmediatez y ahora ellos no están dispuestos a esperar por lo que quieren. En este contexto, el e-commerce llegó a resolver varios problemas asociados comúnmente al comercio tradicional: distancia física con la tienda, filas, bolsas, disponibilidad de un producto, entre otros

Cuatro de las claves más importantes para lograr una entrega a tiempo son.

1. INTEGRAR LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR EL TIEMPO DE ENTREGA EN LOGÍSTICA

Integrar la tecnología a tu cadena logística e innovar en los procesos internos de tu empresa es lo que necesitas para ganar ventaja competitiva mediante la entrega a tiempo. Desde la perspectiva de la empresa, tener visibilidad y control en todas las etapas del despacho agiliza el servicio y ayuda a rentabilizar el negocio. Desde la mirada del cliente, reducir la incertidumbre, ser transparentes y respetar sus tiempos son excelentes maneras de valorar la confianza depositada en nuestra empresa.

Una de las maneras para este uso es la interacción del cliente con su encomienda y la información en tiempo real sobre ella.

- El seguimiento y el acceso en línea de todas las entregas
- Información en tiempo real de la operación como fotografías y firmas
- Notificaciones personalizadas vía SMS y correo electrónico
- Rastreo vehicular satelital en tiempo real
- Planificación de las rutas de distribución

2. PLANIFICA LAS RUTAS PARA CONSEGUIR EFICIENCIA EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

La planificación de rutas de distribución es el punto de partida para construir una buena gestión de despachos que permita lograr las entregas a tiempo. Una asignación clara de transportistas para cada entrega, definir tiempos de envío precisos, tener visibilidad en tiempo real del proceso y obtener información concreta de la operación, te ayudará a analizar los puntos altos y bajos de tu servicio para brindar una entrega a tiempo a cada cliente.

3. ENFÓCATE EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA LAS ENTREGAS A TIEMPO

El objetivo final de tu empresa debe ser aportar valor a tus clientes con un servicio de calidad y con una entrega a tiempo de sus pedidos. Un cliente feliz y leal puede convertirse en el representante más creíble de tu marca

4. ANALIZA PATRONES DE DEMANDA Y DE PROBLEMAS EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA

Identificar acciones frecuentes en la cadena de distribución nos permite conocer los puntos críticos, encontrar soluciones e incluso anticiparnos a los problemas logísticos y de nuestros clientes, sobre todo aquellos problemas con los tiempos de entrega, a su vez, saber cuáles son los periodos de mayor o menor demanda de productos y servicios nos prepara para contar con los recursos adecuados y cumplir con nuestro compromiso hacia los clientes de brindar eficiencia en el tiempo de entrega.

DEMORA EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA

La demora en los tiempos de entrega es una de las principales problemáticas relacionadas a las empresas de mensajería ya que es su deber cumplir con los tiempos de entrega para brindarle al cliente una satisfacción y un buen servicio.

Es importante brindarle al cliente un tiempo estimado en el cual llegara su encomienda o domicilio donde como empresa se debe dar el cumplimiento de él. En dado caso que estos tiempos de entrega se incumplan como empresa nos vemos afectados en muchos factores como lo son la pérdida de clientes ya que una persona no va a seguir solicitando los servicios ya que la empresa le incumple, como también en temas económicos se ve la afectación debido a las indemnizaciones que toque pagar por incumplimiento al cliente, se vería afectada la empresa en temas de confianza y mala reputación a nivel nacional.

Para Elsa en el blog contra normalmente, si nuestra empresa se dedica al reparto de bienes, desde alimentación hasta logística y pedidos, tendremos que lidiar con muchos clientes que desean sus productos con la mayor rapidez posible.

Para ello, es vital que nuestro negocio cuente con una buena capacidad de atención al cliente, ya que es fundamental atender a todos los clientes con los que trabajemos, pero especialmente importante es cuidar y resolver los problemas de aquellos que están descontentos.

Otro de los aspectos fundamentales es la capacidad que tenemos de recepción de pedidos. Nuestra empresa debe contar con buenos profesionales que traten de reducir al máximo los

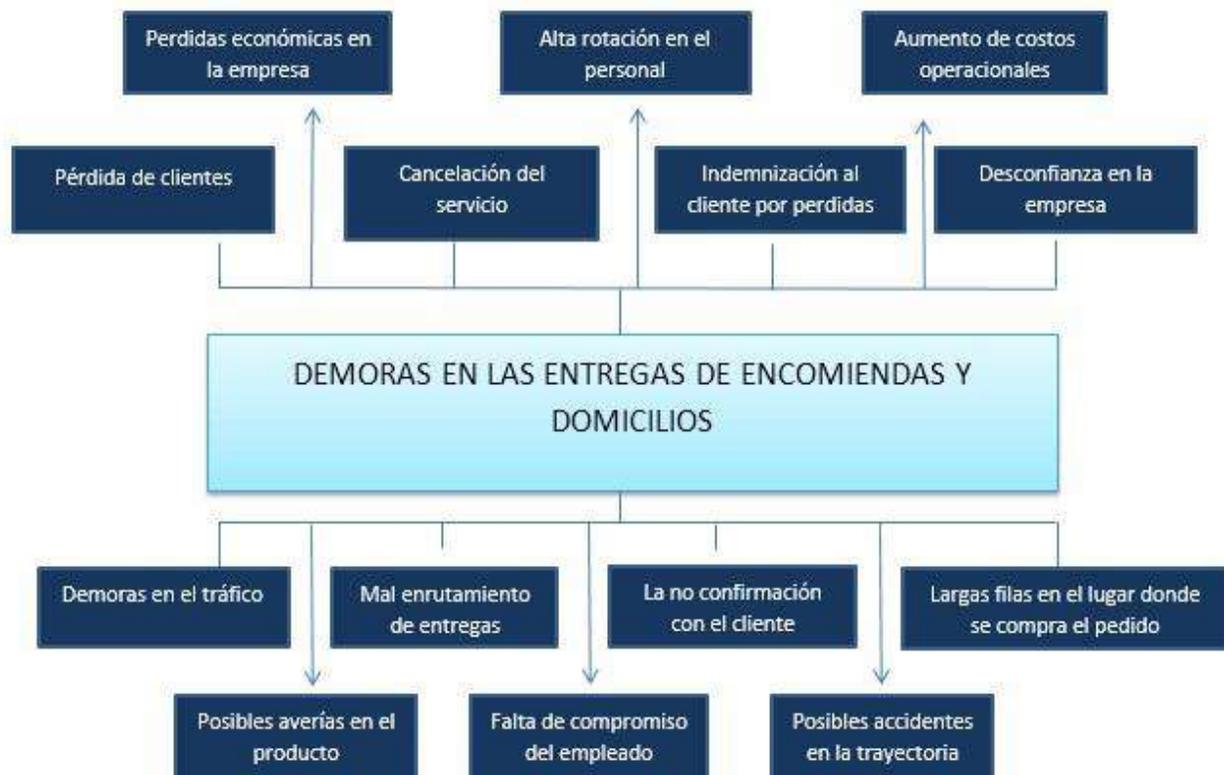
Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

tiempos de gestión de los pedidos que llegan. Si contamos con un ingreso de pedidos organizado, la preparación para el envío será mucho más rápida y podremos acortar los tiempos de espera de nuestros clientes.

Una vez que hemos realizado la recepción y tenemos todo planeado para que nuestro pedido sea entregado, es importante que realicemos una planificación de la ruta. El principal elemento a tener en cuenta a la hora de planificar una ruta comercial es el de intentar que nuestro repartidor tenga que volver a la central el menor número de veces posible, optimizando al máximo el viaje que realiza para las entregas.

ARBOL DE PROBLEMAS

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS



¿Cómo hacer para minimizar los tiempos de entrega en los servicios prestados?

Contextualización de la empresa: nuestra empresa **CLICK-YA** está dedicada a la prestación de servicios de mensajería terrestre, servicios de domicilios.

Nuestra no tiene sede laboral ya que estamos ubicados en toda la ciudad debido a que nuestra empresa se maneja mediante una plataforma la cual cualquier persona puede usar desde sus casa y el servicio llegara a nuestro trabajador más cercano a la zona, nuestra empresa esta catalogada como una pymes (mediana) ya que contaremos inicialmente con una suma de 95 trabajadores a nuestro servicio.

Análisis de la demanda: nuestros servicios están dirigidos a todas las personas ya que cualquier persona puede tomar nuestros servicios donde trabajaremos preferible mente entre los estratos 2 hasta el estrato 5, teniendo en cuenta que una de nuestras estrategias es crear alianzas

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

con empresas a las cuales podamos prestar un servicio a diario y garantizado ya sea en mensajería como en el área de domicilios.

Queremos brindarle a nuestros clientes la satisfacción de un buen servicio, para esto tendremos personal capacitado en atención al cliente donde le brinden una formal atención.

El poder negociador de nuestros clientes va a ser limitado ya que nuestra plataforma arrojará los precios en base al tipo de servicio que desee solicitar.

Análisis de la oferta: una de las empresas que van a ser fuertemente competitivas es **rappi** la cual tiene más de un millón de descargas y funciona en 27 ciudades de 6 países de Latinoamérica ya que es una empresa fuertemente conformada y posicionada ya que Hoy, un usuario de Rappi en el país puede pedir comida, tomar un taxi, reservar una patineta eléctrica, pedir un ‘rappi favor’ y hacer una transferencia con Rappipay. En países como México el usuario puede hacer recargas, pedir un ‘rappi favor’, pagar servicios, sacar dinero en efectivo, comprar ropa y productos en línea.

Pero como toda empresa rappi también cuenta con sus debilidades y problemas a nivel social los cuales son en primer lugar, los ‘rappitenderos’, las personas que llevan las mercancías a los clientes, han protestado reiteradamente pues exigen un mejor trato laboral. Además, como ocurre con otras aplicaciones, muchos usuarios se quejan porque no saben quién responde en caso de mal servicio o deficiencias en los productos transados por medio de la plataforma. Como si fuera poco, para las autoridades de tránsito se ha vuelto un problema la proliferación de ‘rappitenderos’ en bicicleta o moto que no respetan las normas de tránsito. Finalmente, ya hay investigaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), que sancionó a Rappi por su falta de gestión para proteger los datos de los usuarios y por quejas de consumidores.



Otra de las empresas competencia en este caso a nivel mensajería va a ser **servientrega** ya que es una empresa 100 % posicionada en el mercado, Para el efecto desde sus Centros Internacionales de Logística se coordina el envío y entrega de más de 1.000.000.000 de paquetes

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

al año. Servientrega y sus Unidades Estratégicas de Negocios son piezas importantes del motor que mueve a Colombia y a toda la región andina, dándole una proyección mundial.

Las mencionadas estrategias que ha desarrollado la empresa colombiana fueron calificadas y exaltadas con la certificación de calidad ISO 9002 el 28 de noviembre de 2001.

El galardón a la calidad le fue otorgado teniendo en cuenta los estándares de calidad aplicados en los servicios de Logística de recepción, almacenamiento, recolección, embalaje, transporte y distribución de documentos y Mercancías Premier. fuera de esto cuentan con alianzas estratégicas las cuales son efecty ,dimonex ,global management, servientrega internacional y total seguros. uno de los puntos débiles más relevantes de Servientrega es la demora en los tiempos de entrega donde muchos de los clientes se han quejado de no recibir su encomienda a tiempo.

Nuestra estrategia está enfocada a desarrollar capacitaciones intensivas a nuestros trabajadores de una buena presentación personal, atención al cliente, manejo de señalizaciones en la vida y buenas prácticas en la manipulación tanto de envíos como de alimentos, en cuanto a las entregas de mercancía competiremos directamente con estas empresas con nuestro servicio de puerta a puerta realizado por los motorizados donde recogemos el envío y de inmediato lo llevamos al punto final sin pasar por procesos que generan demoras al cliente

Nombre del competidor	Producto	Precio	Servicio (ventaja competitiva)	Ubicación
servientrega	Servicio de mensajería	9.200\$ por kilo	Seguridad, entregas a gran variedad de destinos, reconocimiento de marca.	A nivel nacional en Colombia e internacional en Perú, Ecuador, Panamá y EEUU
rappi	Servicio domicilio	9.200\$ por domicilio	Entregas a tiempo, con una muy fácil solicitud del servicio	27 ciudades de 6 países de Latinoamérica

Análisis de la comercialización y de los proveedores: en nuestra compañía se maneja el servicio de proveedores de servicios tecnológicos ya sea proveedores de aplicaciones y

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

proveedores de red ya que nuestra empresa opera sobre las diferentes medidas tecnológicas que se usaran para la prestación de servicios.

Tenemos como principal proveedor la empresa saphety una empresa de tecnología e informática colombiana que cuenta con una excelente prestación de servicios a nivel nacional implementando propuestas tecnológicas empresariales, con un valor asequible. Queremos implementar una herramienta tecnológica donde podamos solucionar aquellas inconformidades que tienen los clientes como también que sea fácil y rápida para usar y la empresa saphety puede brindarnos ese servicio.

Segmentación del mercado

1. 15 bondades de nuestro servicio

- Permite una comunicación directa a muy bajo costo.
- Se trata de una forma sencilla y económica de llevar a cabo campañas de comunicación corporativa, tanto informativas como comerciales. Además, **si se combina la mensajería instantánea con la tradicional**, nos aseguramos de estar llegando al máximo de clientes potenciales posible.
- Permite el envío, no sólo de mensajes sino también de **contenido multimedia** que aporte valor.
- Estableciendo unos días y horarios de atención, **mejora la calidad de atención al cliente**, convirtiendo la empresa en accesible al público.
- **Mejora la imagen de la compañía** que aparece como una entidad a la última en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías.
- Utilizando Telegram, como plataforma de mensajería instantánea, tenemos además un **plus en seguridad** pues se ha posicionado como la app de mensajería instantánea más segura de las que actualmente operan en el mercado.
- Se demuestra interés por las prioridades del cliente ahorrando el tiempo de acudir al negocio. Así se crea una relación a largo plazo que, muy probablemente, signifique un cliente fiel y constante.
- Mejorar notablemente la imagen ante la competencia al añadir un servicio a puerta que denota calidad, responsabilidad y buen trabajo . Esto con la consecuente ventaja de atraer el interés de muchas mas personas que buscan gestionar todas sus compras desde la comodidad de su hogar.
- Mejora en su totalidad de proceso de trabajo ya que se evitan importantes demoras o acumulaciones de productos en el almacén. Con una velocidad de envío efectiva es posible tener cada venta al día y un stock más organizado.
- Una persona que gestiona los pedidos y la logística del reparto, tanto una central telefónica una web o app.

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

- Para la venta de comida u objetos tenemos sobres o envases que tengan nuestro logo o un diseño con nuestra marca y que son de diversas capacidades.
 - Contamos con el mejor personal calificado que realiza el reparto.
 - Manejamos uno de los mejores software para desarrollar nuestra base de datos con relación a nuestros clientes.
 - Manejamos una línea telefónica y un **sitio web** de pedidos con una **APP** de pedidos con tu oferta.
 - Contamos con dos **unidades de transporte** para el reparto, donde son motos y un automóvil.
- 2.

Ejercicio de Buyer persona

 Tatiana Bernal.	Miedos. ✓ A ser engañado ✓ A cometer un error Frustraciones. ✓ Esperar largo tiempo ✓ Que se repita el mismo problema una y otra vez Ansiedades. ✓ Nerviosismo	Desea: Crecer profesionalmente Necesita: Terminar su carrera Anhela: Aprender otro idioma Sueña: Con viajar a conocer a otro país
Demográficos. • Edad: 28 años • Genero: femenino • Estatus familiar: • Dirección: Cll 67 a sur # 81 c 03 • Nacionalidad: Colombiana • Ingresos: \$1'500.000 • Ocupación: docente Geográficos. • Urbano	¿Qué están tratando de hacer y por que es importante para ellos? ❖ Trabajando de manera constante para llegar a conseguir las metas propuestas ❖ No gastar dinero innecesariamente	¿Cómo alcanzan esas metas hoy? ▪ Trabajando para poder pagar sus estudios ¿Hay alguna barrera en su camino? ▪ La situación económica actual
Frases que mejor describen sus experiencias.	○ La persona inteligente busca la experiencia que desea realizar (Aldous Hexley) ○ Necesaria es la experiencia para saber cualquier cosa (Senéca)	
¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?	Ninguno	

3. Descripción

A. ¿Donde encuentro personas similares a mi cliente ideal?

Personas que trabajen en oficina, en el área comercial que no tengan el tiempo de salir a almorzar o necesiten con urgencia enviar un paquete, estudiantes universitarios que manejen nuestra app para realizar pedidos.

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

B. ¿Que valores destacan a mi cliente ideal?

- Apoyo
- Confiabilidad
- Empatía
- Cliente satisfecho con el servicio
- Comprador recurrente

C. ¿Qué encuentra en el entorno de su cliente durante una semana?

Mi cliente día a día se relaciona con su entorno de trabajo, con sus compañeros de estudio y principalmente con su familia.

D. ¿Cuáles creen que sean las necesidades mas urgentes que presenta su cliente ideal?

- Rapidez con el servicio.
- Conservación de las características del envío.
- Calidad del servicio.
- Rapidez a la hora de la entrega de sus envíos.
- Información oportuna.

4. Tome las bondades descritas en el numeral 1 y explique como se ajustan a su cliente ideal descrito en el numeral dos, teniendo muy en cuenta sus anotaciones del numeral 3.

Estas bondades se ajustan a mi idea de cliente ya que en nuestra empresa CLICK-YA manejamos fidelización de clientes, apoyo en las PQR y sus entregas a tiempo, generamos confiabilidad para nuestros clientes en cada entrega, generamos satisfacción a nuestros clientes la rapidez con nuestro servicio, la conservación y calidad de los envíos. Para que nuestros clientes se sientan satisfechos con nuestros servicios con calidad y a tiempo récord.

Ahora ya conoce a su cliente y sabe como su producto puede suplir la o las necesidades del mismo.

1. Tome nota de los otros actores del mercado que ofrecen cosas similares a su producto.

- Servientrega

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

- Envía
- DHL
- Inter Rapidísimo
- Deprisa
- Coordinadora
- FedEx
- Rappi
- Domicilios.com
- Marqueo
- Uber Eats

- 2.Cuál es la población total de personas o negocios que potencialmente podrían comprar su producto o productos similares al suyo.

CLICK-YA				
VARIABLE ANALIZADA		QTY ENCUESTADOS		
EDAD		SEXO		
		MUJERES	HOMBRE	TOTAL
		2000	3000	5000
18 A 25 AÑOS	2500			
26 A 35 AÑOS	1000			
36 A 45 AÑOS	1000			
46 O MÁS	500			

Se puede decir que por cada 5000 personas 500 usan el servicio esto seria el 10%.

3. Cuantas personas o negocios necesariamente deben suplir su necesidad con un producto igual, similar o sustituto al suyo.

Todas las empresas pueden suplir sus necesidades con CLICK-YA, acepto las que generan el mismo servicio.

4. Cuantas personas o negocios presentan alto potencial de adquirir su producto

Las empresas con mayor potencial para adquirir mus servicios son las que se dedican a la comercialización de artículos a través de tiendas virtuales.

5. Cuantas personas o negocios definitivamente suplirían sus necesidades con su producto

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Todas las empresas debido a que en cualquier momento necesitaran enviar mercancía o documentos a otro lugar.

Propuesta de valor

1. ¿Qué es la propuesta de valor?

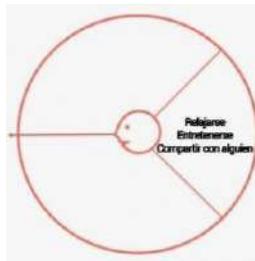
La propuesta de valor es la manera como una empresa u organización define el valor que crea para un segmento específico de clientes o usuarios a partir de sus productos y/o servicios. La propuesta de valor constituye una serie de ventajas o características que la empresa u organización ofrece para resolver un problema, satisfacer una necesidad o expectativa. La propuesta de valor va mucho más allá de la descripción de las propiedades o características de los productos o servicios que ofrece y se refiere a las solución y valor que aporta.

Para definir apropiadamente la propuesta de valor se utiliza el lienzo de propuesta de valor el cual es una herramienta que permite definir el perfil del cliente (circulo) y el mapa de valor de los productos y servicios (cuadrado). Mira el siguiente video que explica esta herramienta, para definir claramente la propuesta de valor de tu idea de negocio y lee el documento de Diseñando la propuesta de valor, para profundizar sobre esta metodología.

2. Define los elementos del Perfil de cliente y Mapa de valor para tu idea de negocio.

Trabajos del cliente.

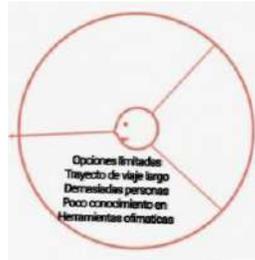
- Funcionales
- Sociales
- Emocionales



Frustraciones.

- Efectos secundarios
- Obstáculos
- Riesgos / resultados no deseados

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS



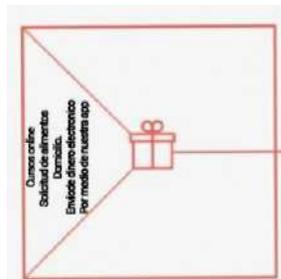
Alegrías

- Necesarias
- Esperadas
- Deseadas



Productos y servicios

- Tangibles
- Intangibles
- Digitales



Aliviadores de frustraciones Piensa en el segmento de cliente busca aliviadores para sus frustraciones mas importantes.

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS



Generadores de alegrías

Piensa en el segmento de cliente busca generadores de alegrías que superen sus expectativas.



Propuesta de valor



Definición estratégica:

Ley 1369 de 2009 Ámbito de aplicación, objeto y alcance. La presente ley señala el régimen general de prestación de los servicios postales y lo pertinente, a las entidades encargadas de la regulación de estos servicios, que son un servicio público en los términos del artículo 365 de la

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Constitución Política. Su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida esta última, como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.

Artículo 2 Objetivos de la Intervención del Estado. La intervención del Estado en los servicios postales tendrá los siguientes objetivos

1. Asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales.
2. Asegurar la prestación del Servicio Postal Universal.
3. Garantizar el derecho a la información y a la inviolabilidad de la Correspondencia.
4. Asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes

De prestación del servicio y que reflejen los distintos niveles de calidad ofrecidos por los Operadores Postales.

5. Promover la libre competencia y evitar los abusos de posición Dominante y las prácticas restrictivas de la competencia.
6. Estimular a los Operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales.
7. Sancionar las fallas en la prestación de los servicios y el incumplimiento de la normatividad vigente.
8. Facilitar el desarrollo económico del país.

2.1.2 Encomienda. Servicio obligatorio para el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, hasta un peso de 30 kg., conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal.

2.3 Servicio de Mensajería Expresa. Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

RESOLUCION 735 DE 2020: protocolo de bioseguridad, centros de llamadas, centros de soporte , mensajería y domicilios

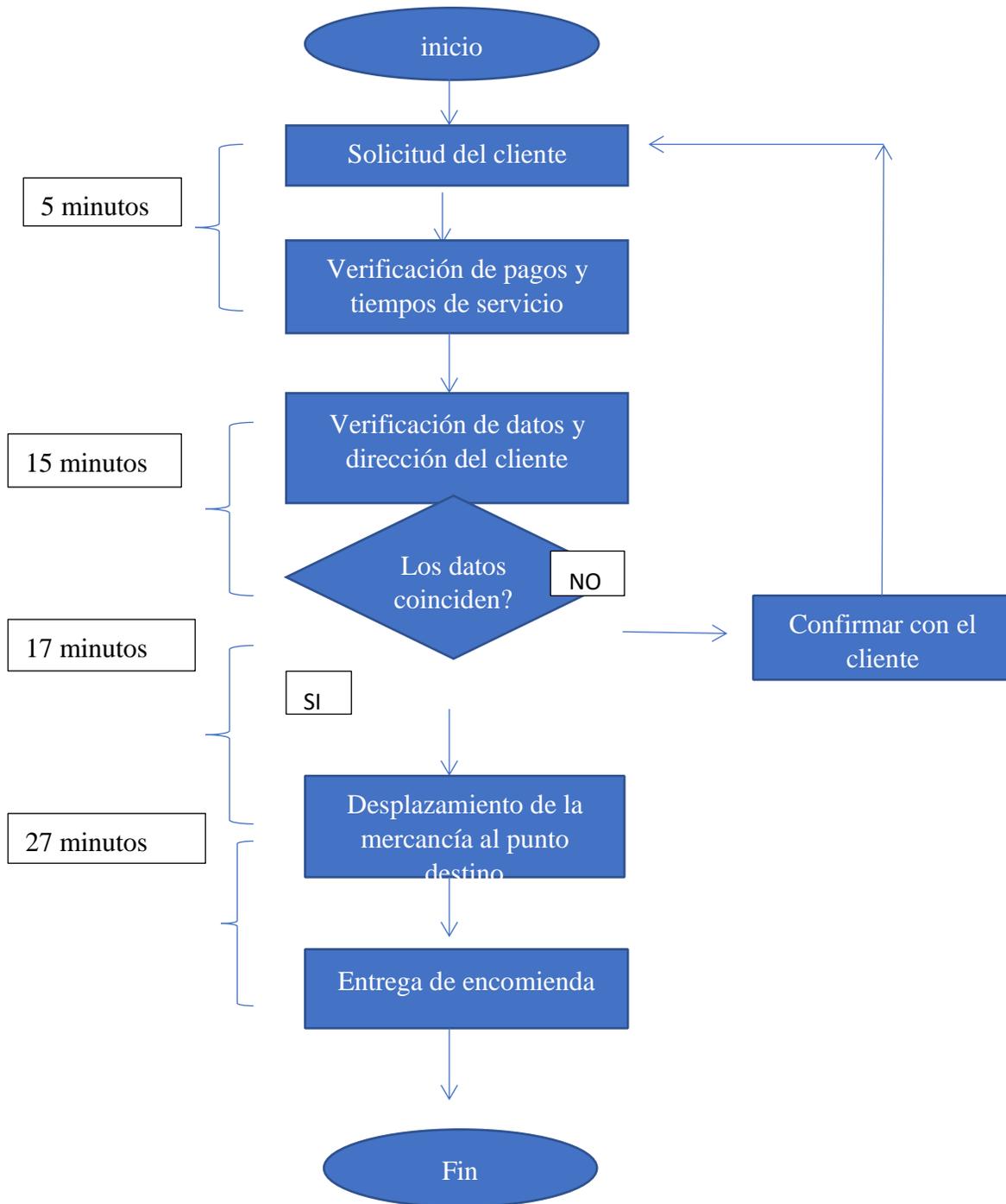
Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

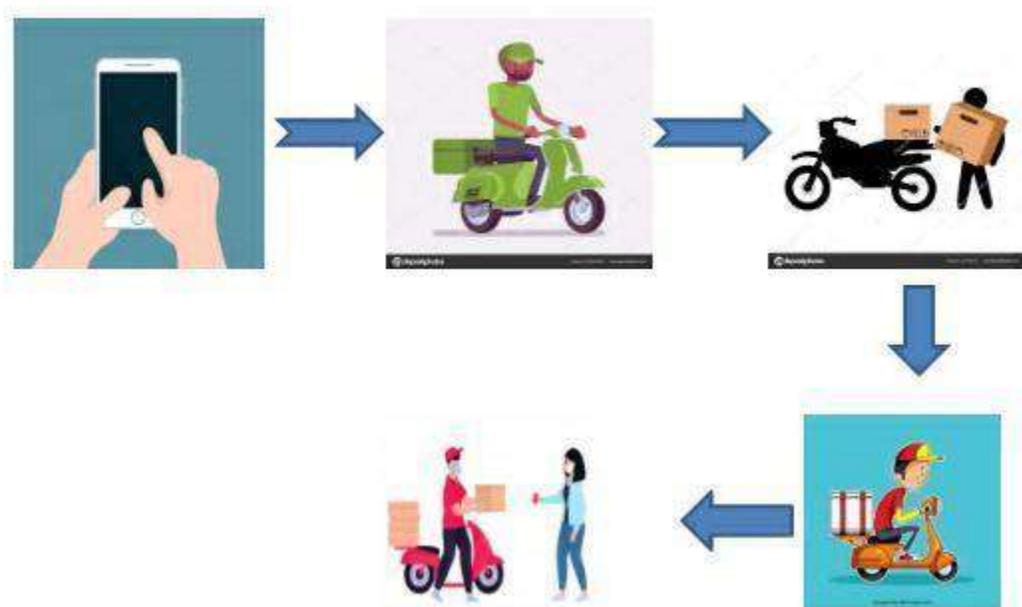
ARTÍCULO 1.1.1.1. MINISTERIO DE TRANSPORTE. El Ministerio de Transporte tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

DISEÑO DE CONCEPTO

1. Motos de pequeño y mediano cilindraje dependiendo el servicio
2. Bicicletas mecánicas
3. Bicicletas eléctricas
4. Ciclo cargueros
5. Moto cargueros
6. Servicios tecnológicos
7. Impresoras via bluetooth
8. Datafonos
9. Firmadores digitales

DISEÑO EN DETALLE



CADENA DE DISTRIBUCIÓN

Se maneja un servicio de mensajería con un costo en base a kilometro recorrido para hacer la entrega donde cobraremos 700 pesos por kilometro recorrido si es servicio paqueteo y si es servicio de domicilios el costo varia en base al total de la compra donde se cobrara el 12% del valor del el domicilio, y si es menor a 50.000 pesos se cobrara el 12 por ciento mas 5.000 por ciento,

VALIDACION Y VERIFICACION:

1. Supervision de buen manejo y calidad del sistema
2. Supervision de la valoracion que dan los clientes por la plataforma
3. Verificacion del estado de entrega del envio de sus productos
4. Informacion en tiempo real de donde se encuentra el envio y si esta en la ruta indicada
5. Validacion de el manejo hacia los clientes
6. Validacion del manejo de la mercancia
7. Control vehicular y mantenimiento preventivo
8. Aseo de los articulos de ruta
9. Aseo de la maleta del embalaje de la mercancia

10. Control con el cliente y puntaje del servicio

PRODUCCION

Empaque para el transporte de domicilios



Empaque para mensajería carga



Ficha tecnica del servicio	
Tipo de servicio	
Solicitudes del cliente	
Responsable del proceso	
Fecha del servicio	
Hora del servicio	
Responsable de la zona	
Tipo de vehiculo	

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

placas	
Estado del producto	
Estado de la entrega	

PROTOTIPO

**BIENVENIDOS
A [CLICK-YA]**

**MENSAJERIA
DOMICILIOS**

**CREATED USING
POWTOON**

**Con CLICK-YA tus
envios y entregas
son seguras y a
tiempo**

**CREATED USING
POWTOON**



https://www.youtube.com/watch?v=mtGU19D2FY0&rel=0&utm_source=broadcast&utm_medium=email&utm_campaign=Transactional-Publish-success&ab_channel=AnaUrbina
BIBLIOGRAFÍAS

Características del servicio.

Características del prototipo, Servicio a domicilio, Mensajería puerta a puerta.

En la primera parte podrán ver nuestro logo de CLICK-YA, la bienvenida a nuestra app, se podrán registrar en la app, podrán ver qué servicios prestamos en nuestra empresa, consultar los tiempos de entrega dependiendo el servicio y el lugar de destino, se podrán evidenciar costos de los servicios y generar los datos para recoger su servicio y servicio puerta a puerta.

Características del prototipo.

Realizaremos una aplicación móvil donde nuestros usuarios podrán pedir sus servicios en línea para esto se busco una app que nos ayudara a generar nuestra propia app con los servicios que brindamos de mensajería y domicilios, se tubo que pensar que pondríamos en cada uno de nuestros iconos de servicio, domicilios, el contacto, las redes sociales la galería de imágenes de nuestros servicio, el nivel de satisfacción del servicio brindado desde el monto de generar el servicio hasta el momento de recibir el producto, el transporte, los tiempos de entrega entre otros.

Interacción del cliente por medio del prototipo.

Los clientes que ya conocen nuestros servicios se les enviara un link por medio de correo electrónico vía WhatsApp que ya nos ha generado nuestra base de datos para que puedan descargar la app. Esto traerá beneficios ya que genera descuentos en nuestros servicios y podrán referenciarlos con amigos y familiares. Lo mejor de todo es que lo pueden hacer desde la comodidad de su casa.

Al descargar nuestra app obtienen el primer descuento, generara los datos solicitados y por este medio podrán evidenciar descuentos en los servicios y promociones en los envíos y los domicilios por parte de los diferentes bares, restaurantes y supermercados que se encuentran en nuestra plataforma. Además, es muy fácil y rápido utilizar nuestra app además de los beneficios nombrados anteriormente.

Evidencia del prototipo.

<https://youtu.be/sULDEeuTy-E>

Lean Canvas

Segmento de cliente.

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

Estudiantes universitarios entre los 18 y los 45 años que tengan empleo, empresarios o personas naturales que deseen realizar algún envío sin tenerse que desplazar al sitio donde se encuentra el sitio de mensajería.

Problema.

Las personas cada día son mas productivas y no tienen el tiempo para tenerse que desplazar a los diferentes sitios de envío o a los diferentes restaurantes, bares, supermercados y o almacenes para realizar sus diferentes compras o envíos a nivel nacional e internacional.

Solución.

En CLICK-YA ya no tiene por qué preocuparse de este tema ya que somos una de las empresas número que presta este servicio puerta a puerta y sin tener que desplazarse a algún sitio. Desde nuestra app puedes rastrear tu envío o domicilio son demoras y en el tiempo prometido. Solo con un clic haces realidad todos tus sueños.

Canales.

Nuestro servicio de mensajería llega por los diferentes medios de envío como son: aéreo, terrestre, marítimo. Y nuestros domicilios son entregados en tiempo récord por nuestros mensajeros de CLICK-YA.

Disponiendo de diferentes canales físicos a nivel nacional e internacional, por medio de nuestros canales digitales como son: nuestra app Click-ya mensajería y domicilios, Facebook e Instagram o por medio de nuestro call center las 24/7.

Flujo de ingresos.

Como generamos nuestros ingresos por medio de nuestros servicios de mensajera que tiene unos costos por envío de paquetes y por cada uno de los domicilios ya que los diferentes aliados pagan una pequeña suma por nosotros publicar sus ofertas y prestar el servicio.

Los precios que manejamos son dinámicos ya que dependiendo del canal (mensajería o domicilio) ya que varía por su peso y por la ubicación geográfica.

Y los pagos con los proveedores que en este caso sería los supermercados, los restaurantes y los bares son fijos ya que ellos manejan un servicio diferente al de los clientes naturales. Ya que a ellos les ofrecemos paquetes de distribución, domicilios y publicitarios.

Por parte de nuestros clientes de la misma manera son periódicos ya que ellos al momento de solicitar el servicio tiene que realizar el pago contra entrega en el caso de los domicilios y de inmediato al momento de realizar envíos.

Estructura de coste.

Nuestra empresa cuenta con costos fijos en la parte de pago de nómina, servicios públicos en los diferentes establecimientos de mensajería, alquiler de los establecimientos, mantenimiento de los medios de transporte y otros gastos.

Métricas clave o Actividades clave.

El número de los clientes nuevos tiene que variar cada mes ya que gracias a nuestros clientes que nos refieren son clientes satisfechos con el servicio que prestamos, tenemos diferentes canales para ofrecer nuestros servicios por medio de los canales aliados como los son los diferentes restaurantes, bares, supermercados y o almacenes. Manejamos publicidad por radio y televisión y las diferentes redes sociales.

Ventaja especial o competitiva.

CLICK- YA Tu mejor opción. ¡Pide ya!

OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

El objetivo principal de esta investigación es determinar si nuestro modelo de negocio es atractivo y si cumple con las herramientas para suplir la necesidad del mercado actual frente a la competencia; esto con el fin de potenciar el servicio en base a la creatividad y la responsabilidad de ofrecer opciones de calidad e innovadoras.

TIPO DE INVESTIGACION

En esta ocasión se realizó una investigación cualitativa por medio de una encuesta la cual se realiza para sondear las opiniones de un grupo relativamente numeroso de sujetos, invirtiendo cada uno de ellos un tiempo mínimo. Se desarrolló por medio de preguntas de selección múltiple para construir una serie de alternativas de respuestas internas.

Las preguntas están condicionadas por diferentes factores características, modalidades, costumbres, conflictos y hábitos de las personas que se van a cuestionar; una vez estructurado y diseñado debe probarse en una muestra.

DISEÑO DEL FORMULARIO

Click-ya

¡Queremos saber lo que te interesa! Ayúdanos a descubrirlo

1. Nombre Completo

2. Correo Electrónico

3. ¿Le gustaría recibir información, promociones y demás a través de su correo electrónico?

- Sí
- No
- Tal vez

4. Nos interesa saber ¿Cómo nos conoció?

- Anuncio publicitario
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Recomendación de un conocido

5. ¿Si encontrara nuestro servicio lo usaría?

- Totalmente
- Tal vez
- Definitivamente no

6. En una escala de 1 a 5 como califica nuestro servicio promocional

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

1 Deficiente _____ 5 Excelente

7. ¿Qué servicios usaría con mayor frecuencia?

- Domicilios
- Mensajería

8. Porque escogería a Click-Ya y no a otros; escoja una o varias

- Prestación del servicio con calidad
- Excelente presentación del equipo de trabajo
- Los vehículos en que se transporta la mercancía están en buen estado
- Horarios convenientes para los clientes
- Transacciones seguras
- Entrega y atención a tiempo

Formulario digital

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSew5LmRFbh7wKTyR65oAqGXJshNnpeGeoygj5vrP_t5rua7PA/viewform?usp=sf_link

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra, es decir, el número de encuestas que se realizaron se tomo en cuenta la siguiente información:

- El mercado objetivo, el cual estuvo conformado por jóvenes entre 18 a 27 años de edad, de una determinada zona, la cual esta conformada por una población de 44 personas.
- Un nivel de confianza del 65,7% y un grado de error del 34,2 en la fórmula de la muestra

Aplicación la fórmula de muestra.

$$n = \frac{(Z^2pqN)}{(Ne^2 + Z^2pq)}$$

- Nivel de confianza (Z)
- Grado de error (e)
- Universo (N)
- Probabilidad de ocurrencia (P)
- Probabilidad de no ocurrencia (Q)

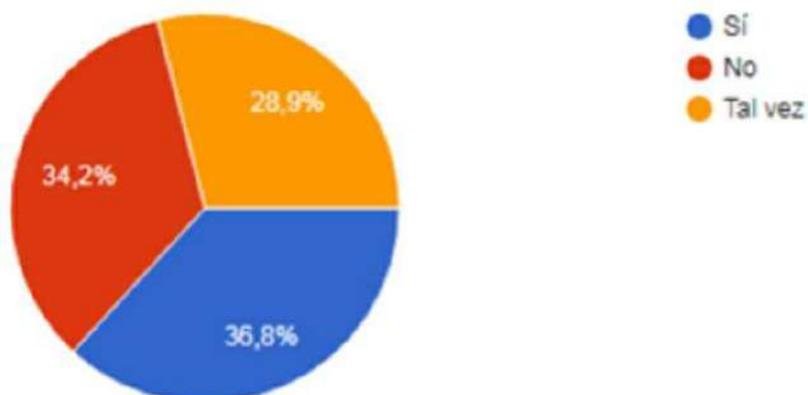
Nuestra encuesta se aplicó con 6 preguntas de respuestas múltiples donde cada pregunta nos ayuda a saber que tan importante es nuestro producto para la población , conocer que aspectos a mejorar debemos abordar y mirar en que temas nos debemos enfocar preferiblemente para la satisfacción de nuestros clientes.

Pregunta #1

¿Le gustaría recibir información, promociones y demás a través de su correo electrónico?

1. Si
2. No
3. Tal vez

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

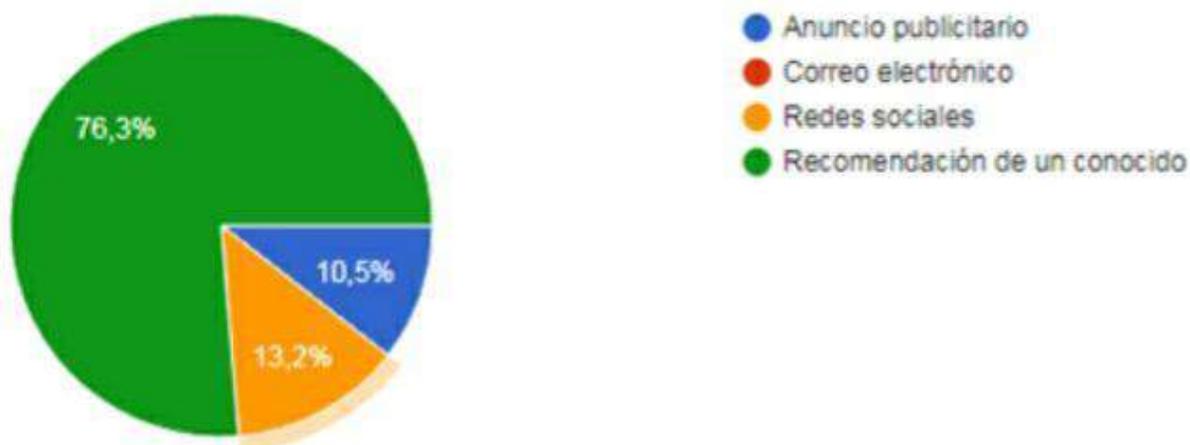


Nos podemos dar cuenta en la pregunta número 1 que el 36,8% de los encuestados si usaría el servicio pero nos debemos enfocar en ese 63,1% donde podamos conocer que aspectos a mejorar debemos aplicar a nuestro servicio, es importante llegar a esas personas y poderlas persuadir para que puedan contratar nuestros excelentes servicios.

Pregunta # 2

¿Nos interesa saber ¿Cómo nos conoció?

- Anuncio publicitario
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Recomendación de un conocido



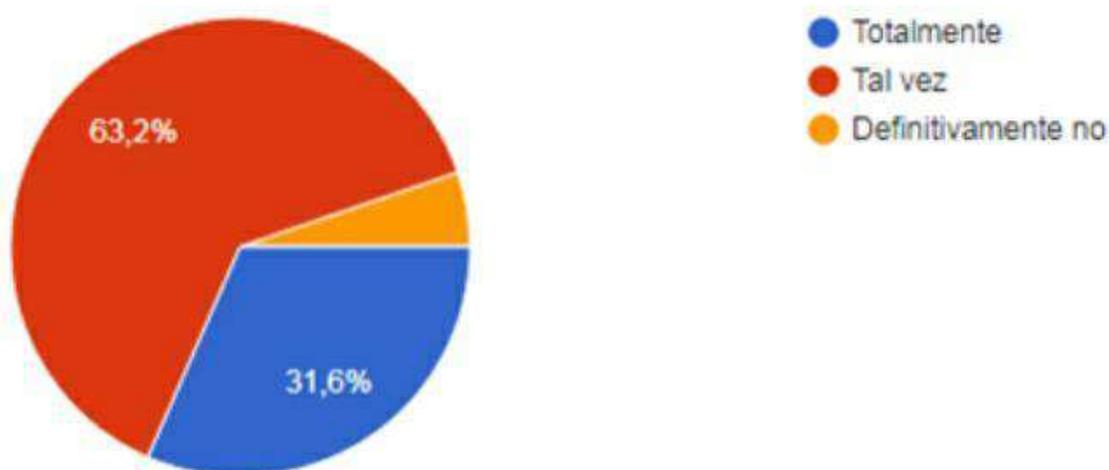
Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

La mayor parte de nuestros encuestados a conocido sobre click-ya sobre referencias personales donde es importante darnos cuenta que debemos trabajar más en el tema publicitario a través de redes sociales y correos electrónicos para así poder llegar a mas población y que cada una de estas personas conozcan nuestra empresa y podamos posicionarnos en el mercado como una de las favoritas.

Pregunta # 3

¿Si encontrara nuestro servicio lo usaría?

1. Totalmente
2. Tal vez
3. Definitivamente no



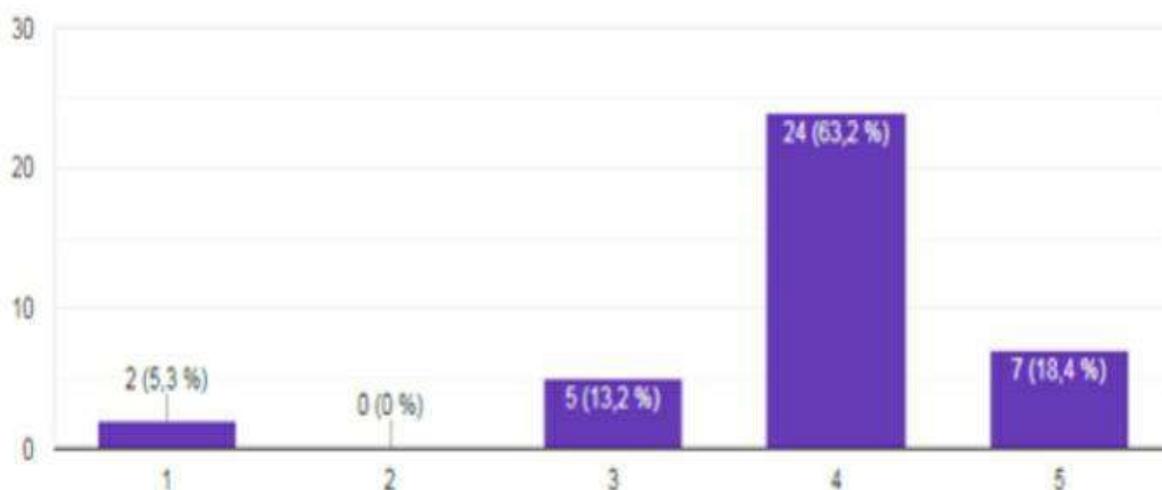
Es positivo ver que tan solo el 2% de los encuestados marco que no usaría el servicio dándonos cuenta que es una parte muy pequeña de la población encuestada pero también es necesario darnos cuenta que hay una gran parte de la población que aun presenta dudas sobre si usar o no nuestros servicio es donde tenemos que estudiar a profundidad en que debemos mejorar para lograr persuadir esa gran parte de la población encuestada que es el 63,2%

Pregunta # 4

¿En una escala de 1 a 5 como califica nuestro servicio promocional?

Más de la mitad de la población encuestada considera que nuestro servicio promocional es bueno marcando sobre 4 en el rango de 1 a 5, es decir un 63,2% de los encuestados.

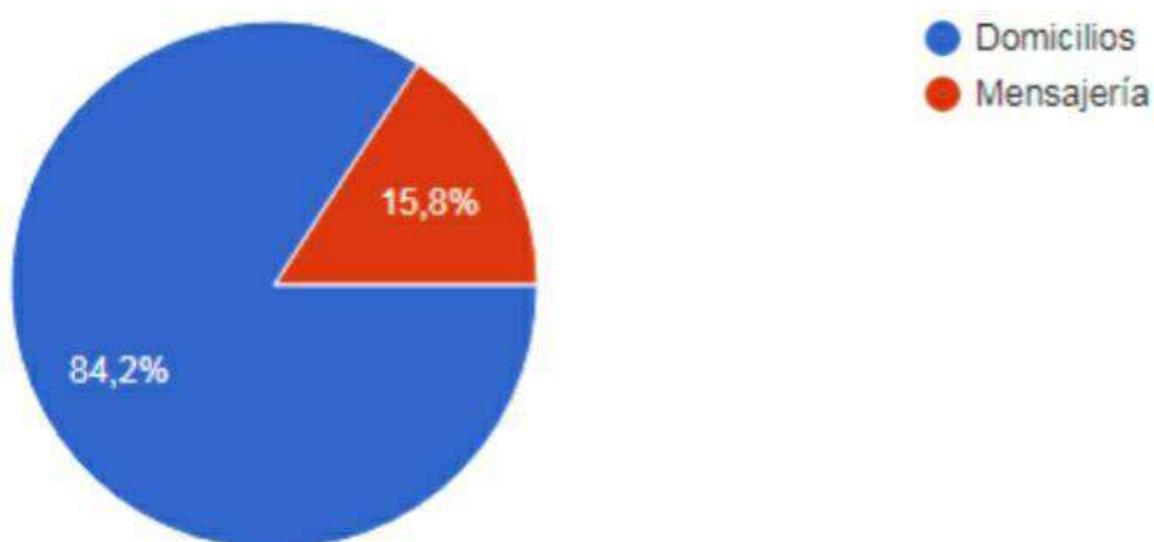
Debemos crear estrategias publicitarias para poder posicionarnos en la mejor calificación creando confianza para que nuestros clientes puedan usar continuamente nuestros servicios.

**Pregunta # 5**

¿Qué servicio usaría con mayor frecuencia?

- Mensajería
- Domicilios

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS



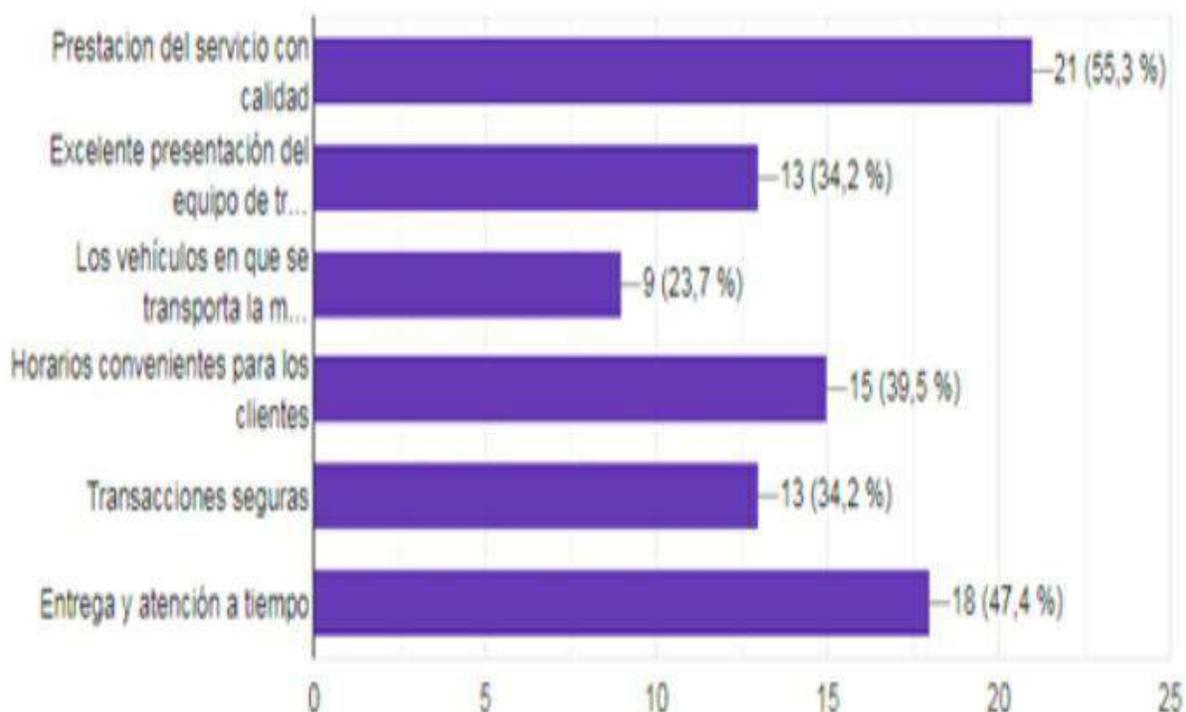
Debemos crear estrategias para que el servicio de domicilios sea nuestro fuerte dando al cliente un excelente servicio donde podamos satisfacer todas sus expectativas ya que el 84,2% de los encuestados se inclinan más hacia el servicio de domicilios con click, ya. Sin dejar a un lado el servicio de mensajería ya que es importante prestar un excelente servicio de mensajería para que nuestros clientes nos prefieran como la mejor empresa en nuestros dos tipos de servicios mensajería y domicilios.

Pregunta # 6

¿Por qué escogería click-ya y no a otros? Marque una o varias

1. Prestación del servicio con calidad
2. Excelente presentación de equipo de trabajo
3. Los vehículos en que se transporta la mercancía están en buen estado
4. Horarios convenientes para los clientes
5. Transacciones seguras
6. Entrega y atención a tiempo

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS



Podemos observar que debemos trabajar en el ámbito de crear confianza con la flota vehicular con la que trabajaremos ya que tan solo el 23,7% de las personas consideran que seríamos mejor que otros en ese aspecto siendo la respuesta más bajita, es importante no abandonar ninguno de los ítems presentados en esta pregunta para lograr ser la empresa número 1 en domicilios y mensajería creando satisfacción en cada uno de nuestros clientes asegurándoles en su totalidad una presentación del servicio con calidad, una excelente presentación de cada uno de nuestros trabajadores, una higiene vehicular excelente, una excelente prestación de servicio en todo momento que el cliente lo requiera, el aseguramiento de los pagos de nuestros clientes y el cumplimiento con cada una de nuestras entregas.

Bibliografías

<https://www.portafolio.co/negocios/valor-compartido-clave-en-el-desarrollo-social-519869>

<https://planemprendedor.co/teoria-de-michael-porter-valor-compartido/>

<https://www.entrepreneur.com/article/267029>

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7056/1/443136-2017-II-GE.pdf>

<https://www.dinero.com/buscador?query=domicilios> <https://www.mascontainer.com/la-importancia-de-la-logistica-en-el-reparto-a-domicilio/>

<https://www.beetrack.com/es/blog/4-aspectos-clave-para-mejorar-tus-tiempos-de-entrega>

<https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/historia-de-emprendimiento-demensajeros-urbanos/255319>

<https://www.100plandenegocios.com/proyecciones-de-crecimiento-para-su-plan-denegocios>

<https://www.dinero.com/economia/articulo/cual-es-la-proyeccion-de-crecimiento-del-pibde-colombia-para-2020/296034>

<http://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>

<https://www.empresaactual.com/el-sector-de-mensajeria-y-paqueteria-podria-superar-en->

Encabezado: CREACIÓN DE EMPRESAS

[2018-su-maximo-historico/ https://www.dinero.com/buscador](https://www.dinero.com/buscador)

<https://www.antevenio.com/blog/2017/05/las-10-tecnologias-mas-disruptivas-que-yapuedes-utilizar/>

<https://www.160world.com/los-beneficios-de-la-mensajeria-instantanea-por-internet/>

<https://digitalisthub.com/3-ventajas-del-envio-a-domicilio-para-negocios/>

<https://psicologiaymente.com/reflexiones/frases-experiencia>