

## Creación de una Empresa dedicada al Servicio de Encargos Personalizados en la Ciudad de Guayaquil.

Karen Balladares, Carlos Rodríguez, Zully Santos, y Fabrizio Noboa  
Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas  
Escuela Superior Politécnica del Litoral  
Campus "Gustavo Galindo".Km. 30.5 vía Perimetral, Guayaquil, Ecuador  
[arita\\_andrea@hotmail.com](mailto:arita_andrea@hotmail.com), [carlos\\_rodriguez@hotmail.com](mailto:carlos_rodriguez@hotmail.com), [zsantos@espol.edu.ec](mailto:zsantos@espol.edu.ec),  
[fanoboa@espol.edu.ec](mailto:fanoboa@espol.edu.ec)

### Resumen

El día a día, en la actualidad, para muchos de los habitantes de la Ciudad de Guayaquil está caracterizado por la escasez de tiempo, siendo un factor muy valioso para todos, resultando difícil llevar a cabo todo lo que se quisiera hacer en un día, en especial la población económicamente activa y los estudiantes que por cumplir con sus obligaciones, postergan sus labores personales. Buscamos plantear una empresa cuyas principales labores sean las de proveer un servicio, el cual realice cualquier tipo de encomienda, mandado, encargo o trámite en la ciudad de Guayaquil, de manera profesional, rápida, eficiente y confiable; orientando el negocio hacia las personas naturales que desean una atención personalizada para sus mandados, con la calidad que caracterizará el servicio requerido. En conclusión, por las obligaciones laborales, estudiantiles y demás, las personas postergan e incluso sacrifican sus diferentes actividades extra-laborales, los seres humanos en general buscan facilidades para sus días, por lo que esta idea de crear un centro de servicio de encargos personales resulta atractiva los consumidores no tendrán que posponer sus actividades personales debido a la falta de tiempo. Ofreciéndoles como resultado el servicio adecuado y la optimización de sus horas y la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades en general.

**Palabras Claves:** Falta de tiempo, encomiendas, encargos, trámites.

### Abstract

Nowadays, day by day for many of the habitants of Guayaquil City, the lack of time is something that has characterized their lives, being time a very valuable for everyone, it is difficult to execute all that you would like to do in one day, specially the working people and the students that have to accomplish their duties, postponing their personal obligations. We want to create a new business that is based on giving a service of caring any type of entrusts, sending personal belongings, or any process, inside the city of Guayaquil, in a professional way, fast, reliable and efficient; pointing our strategy to the people that wants a personalized attention for their goods transport or special deliveries, with the expected quality for this kind of service. In conclusion, due to the fact of the obligations at work, at the university and others, people postpone an also sacrifice their off-work commitments, all human beings look for facilities for their days, resulting this idea attractive, consumers won't have to delay their personal stuff because of the lack of time, giving them an accurate service and the optimization of their hours and an higher efficiency accomplishing their activities in general.

**Key Words:** Lack of time, goods transportation, entrust deliveries, processes.

### 1. Introducción

En vista de que vivimos en un mundo en el cual el tiempo es un factor muy valioso y a la vez escaso para todos, donde por lo general los guayaquileños, especialmente estudiantes y ejecutivos, que la mayor parte de sus días permanecen en una oficina o en la universidad no cuentan con el tiempo para realizar sus asuntos personales, por lo que la idea de crear

un centro de servicio de mensajeros personales resulta llamativa para la ciudadanía en general.

Debido a las obligaciones laborales, estudiantiles y demás, las personas postergan e incluso sacrifican sus diferentes actividades personales como por ejemplo pagos de planillas de servicios básicos, tarjetas de crédito, así como también la necesidad de enviar

documentos, realizar encargos; compras de diferentes tipos de mercancías tales como medicinas, papelería, entre otros pedidos de cualquier tipo podrán llamar a nuestra empresa y nosotros nos encargaremos de hacerlo por ellos.

Las personas buscan facilidades para el día a día, de esta forma proveeremos de un servicio personalizado el que se encargará de resolver los problemas que surjan en la vida cotidiana, desde el más complicado laboralmente hablando hasta el más sencillo como ir a recoger a sus mascotas a la clínica veterinaria.

De esta manera, los consumidores no tendrán que posponer sus actividades personales debido a la falta de tiempo. Ofreciéndoles como resultado la optimización de sus horas y la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades en general.

## 2. La Marca

Debido a que se trata de una nueva empresa que busca lanzar su propio estilo en el cumplimiento de un servicio que no se encuentra tan implementado en la actualidad y de poco conocimiento sobre su existencia por parte de la ciudadanía, se escogió como nombre para la empresa “WORLD FAST”, relacionando la empresa con la agilidad y el mundo en constante movimiento y ajeteos de hoy en día.

Una marca es la promesa que hace la empresa para generar valor y satisfacción.<sup>1</sup> La marca, se ubicará en la mente de los consumidores, representará al servicio o conjunto de servicios que ofrecerá por sus propias características, como la confiabilidad, pronta respuesta en los llamados y la entrega eficiente de los encargos.

De esta manera se pretende poner el nombre relacionado a una serie de ideas y conceptos ricos e importantes en significado para las personas a las que está dirigido el proyecto, para que generen un efecto positivo en la mente de los consumidores, que culmine en una toma de decisiones de compra favorable.

## 3. El Servicio

El servicio que se busca ofrecer es el de proveer soluciones a las necesidades que presenten las personas dentro de la ciudad de Guayaquil, y

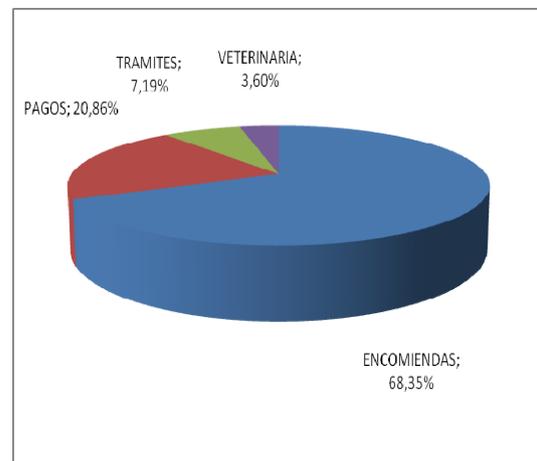
<sup>1</sup> Marketing; Kotler, Armstrong.

que son difíciles de cumplir debido al escaso tiempo con el que se cuenta.

Las principales soluciones que se quieren brindar ante los imprevistos que pueden suscitarse son: el compromiso de encomiendas de ir a ver, llevar o traer sus cosas donde se encuentren, entregándoselas en sus propias manos dentro de la ciudad; la compra de productos y en la entrega de los mismos, como por ejemplo obsequios; pudiendo incursionar en varios campos, como la cancelación de pagos de todo tipo; el cumplimiento de algún trámite, e incluso llevar su mascota al veterinario y demás.

Los servicios que se proporcionará serán:

- Encomiendas en general.- La empresa se encargará de realizar compra de suministros, víveres, medicina, envío de documentos, transportación de cosas personales, hasta la compra y entrega de obsequios en fechas especiales.
- Pagos.- Se realizará pagos de servicios básicos, tarjetas de crédito, predios municipales, matrículas de autos, pensiones estudiantiles.
- Trámites.- Se efectuarán trámites de todo tipo, tales como: en el SRI, en la Superintendencia, en Fiscalías, en el Registro Civil.
- Llevar mascotas al veterinario.



Fuente: Según la investigación de mercado

## 4. Plaza

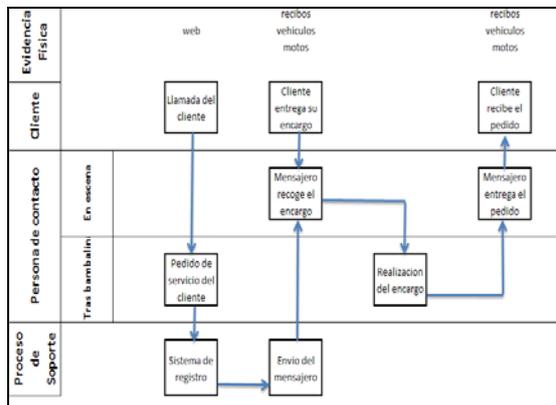
El servicio será ofertado en los sectores del norte, centro y sur de la ciudad de Guayaquil; pero sin llegar a zonas periféricas de dichos sectores. Se decidió iniciar el funcionamiento de esta empresa dentro de la ciudad de mayor población del país.

En el estudio detallado del sector, que se realizó en la investigación de mercado, dio como

resultado que aproximadamente el 29.66% del sector sur de la ciudad contrataría este servicio, el 28.28% del sector norte lo contrataría, mientras que tan solo el 26.9% del sector centro de la ciudad contrataría el servicio. Con la obtención de estos resultados, los autores del presente proyecto se ven orientados a dirigir sus esfuerzos en mayor medida hacia el sector sur y en menor medida al resto de la ciudad de Guayaquil.

## 5. Esquema del servicio

Un esquema del servicio es un cuadro o mapa que muestra el servicio en forma visual al describir simultáneamente el proceso de prestación del servicio, los puntos de contacto de los clientes, los papeles de los clientes y de los empleados, y los elementos visibles de dicho servicio.<sup>2</sup>



Elaborado por: Los autores

La primera etapa del esquema del servicio se desarrolla cuando el cliente realiza la llamada, la evidencia física en esta etapa es el sistema de telecomunicación, el Call Center recibe el pedido del cliente y mediante el sistema informático se registra el pedido.

En la segunda etapa el receptor del pedido procede a enviar al mensajero, el mensajero retira el encargo y/o dinero, y a su vez el cliente le entrega el encargo y/o dinero al mensajero. En la tercera etapa el mensajero procede a realizar el pedido (compras, pagos, encomiendas). Por último, el mensajero entrega el pedido en el lugar de destino y el cliente recibe el pedido.

Para llevar a cabo esta estrategia se ha decidido implementar un sistema de información gerencial conocido como CRM "Customer

Relationship Management", la cual esta centrada en la atención al cliente, así permitirá desarrollar un mejor manejo de la información de los clientes para poder conocer sus necesidades y perfiles de modo que se pueda brindarles un excelente servicio y lograr ofrecerles aquello que necesitan y en el momento que lo necesiten.

## 6. Conclusiones

Es imprescindible que World Fast rompa los paradigmas actualmente establecidos, y logre consolidar su personalidad de marca y sea atractivo para los clientes. World Fast debe enfocar sus esfuerzos a los segmentos de mercado que quiere acaparar.

Las proyecciones de ingresos, gastos y TMAR demuestran que el proyecto de servicios de encargos personalizados es rentable en el mercado guayaquileño.

## 7. Recomendaciones

La nueva empresa debe lograr consolidar su imagen institucional, con procesos claros que denoten la transparencia que debe tener y la plena seguridad de que los encargos que se efectúen se concluirán con altos porcentajes de satisfacción para los clientes.

Se deberá llegar a abarcar los correctos canales de comunicación con el fin de que se logre difundir a la mayor cantidad de personas dentro de la ciudad de Guayaquil, y que de esta forma se genere una recordación de la empresa y del servicio que se busca crear y registrar en la mente de los habitantes de la ciudad en donde la empresa ejercerá sus funciones.

Una vez afianzada la imagen, de World Fast y los servicios que presta, buscar expandir la gama de servicios que sean atractivos para los clientes y con los cuales se puedan cumplir sin alejarse del concepto que se inicia la empresa un mensajero personalizado dentro de la ciudad a su plena y oportuna disposición.

## 8. Agradecimientos

Se agradece a nuestro Director de Tesis Dr. Fabrizio Noboa por sus sugerencias y comentarios en el proyecto.

<sup>2</sup> Marketing de Servicios, Zeithaml, Bitner

Así como también a todas las personas que colaboraron, amigos y profesores, en el desarrollo de este proyecto.

## **9. Referencias**

Marketing de Servicios / Zeithaml Valarie A, Bitner Mary Jo.- Mc Graw Hill.- 2da. Edición.

Marketing / Kotler Philip, Armstrong Gary.- Pearson Prentice Hall.- 10ma. Edición.

Investigación de Mercados / Malhotra Naresh.- Pearson Prentice Hall.- 4ta. Edición.

Estrategia y Ventaja Competitiva / Porter Michael E.- Editorial Deusto.- Colombia.- 2006.

Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control / Kotler Philip. - Pearson Prentice Hall. - 9na. Edición.

Equity Risk Premiums (ERP): Determinants, Estimation and Implications / Aswath Damodaran, Stern School of Business, Septiembre 2008  
<http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/pdfiles/papers/ERPfull.pdf>

METODO DE BROWN Y GIBSON  
[http://cmm.uamericas.cl/incjs/download.asp?glb\\_cod\\_nodo=20050201145827&hdd\\_nom\\_archivo=Modulo%20III%20%20sesion24.doc](http://cmm.uamericas.cl/incjs/download.asp?glb_cod_nodo=20050201145827&hdd_nom_archivo=Modulo%20III%20%20sesion24.doc)

TASAS DE INFLACION DE LOS ESTADOS UNIDOS  
<https://www.federalreserve.gov>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS  
<http://www.inec.gov.ec>

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR  
<http://www.bce.fin.ec>

CORPORACION FINANCIERA NACIONAL  
<http://www.cfn.fin.ec>

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS  
<http://www.supercias.gov.ec>

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
<http://www.sri.gov.ec>

INSTITUTO ECUATORIANO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
<http://www.iepi.ec>