



**Plan De Negocios Para La Evaluación Del Sistema Financiero y Administrativo Vs  
Competencia Para El Desarrollo De La Empresa Chaskys Ubicada En La Ciudad De  
Santa Marta  
2020 - 2022**

**Milagros de Jesús Díaz Sosa**

**Mileidy Mandon Mandon**

**20211922631**

**20211712759**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**

Programa de Contaduría Pública

Facultad de ciencias Económicas y Administrativas

Santa Marta, Magdalena

**21 de octubre del 2023**



**Plan De Negocios Para La Evaluación Del Sistema Financiero y Administrativo Vs  
Competencia Para El Desarrollo De La Empresa Chaskys Ubicada En La Ciudad De  
Santa Marta 2020 - 2022**

**Milagros de Jesús Díaz Sosa**

**Mileidy Mandon Mandon**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

**Contador Publico**

Director(a):

Manuel Guillermo Angulo Jiménez

Línea de investigación:

Finanzas y sus aplicaciones

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**

Programa de Contaduría Pública

Facultad de ciencias Económicas y Administrativas

Santa Marta, Magdalena

**21 de octubre del 2023**



## Tabla de Contenido

Lista de Tablas .....	3
1. Resumen ejecutivo .....	4
2. Introducción .....	6
3. Justificación.....	7
4. Antecedentes.....	8
5. Objetivos generales y específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
6. Descripción del negocio .....	11
7. Analisis del mercado y la competencia .....	15
8. Plan de operaciones .....	24
9. Plan financiero .....	26
10. Conclusiones y logros .....	27
Bibliografía .....	29

### 1. RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA



**Grado:** Pregrado de la carrera de Contaduría Pública.

**Título:** Plan De Negocios Para La Evaluación Del Sistema Financiero Y Administrativo Vs Competencia Para El Desarrollo De La Empresa Chaskys Ubicada En La Ciudad De Santa Marta 2020 – 2022

**AUTOR (es):** Díaz Sosa, Milagros.

Mandon Mandon, Mileidy.

**Resumen:**

En la actualidad la comunidad samaria y sus distintos sectores económicos lleva un día a día lleno de contratiempos, lo que les impide realizar todas sus actividades (pagos de servicios, compras, envíos, consignaciones, repartos, etc.), debido a esto, nació la necesidad de crear una empresa que ayude a suplirlas; por lo cual, con el presente proyecto se busca analizar las distintas áreas de la empresa CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS, y a partir de estos crear estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio y ver como se encuentra frente a sus competidores.

Para ello, se realizó un estudio de mercado, el cual ha permitido detectar cuales son las principales necesidades de nuestro público, lo que permitió definir los tipos de servicios que ayudaran a suplir las necesidades, además, se pudo conocer la aceptación que tiene la empresa en el entorno de sus clientes y públicos objetivos.

Luego, de realizo un plan económico financiero, en el cual se detalló los costos y los gastos, la proyección en ventas, presentando los indicadores para la toma de decisiones, con lo que se pudo determinar que ha sido un proyecto viable y rentable.

**PALABRAS CLAVES**



Problema, servicio, mandados, compras, domicilios, estudiantes, finanzas, proyectos, competidores.

**ABSTRACT**

**KEY WORDS**

Problem, service, errands, shopping, delivery, students, finance, Projects, competitors.



## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto trata sobre un modelo de negocio ya establecido en la ciudad de Santa Marta llamado CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS, que busca contribuir con el bienestar y calidad de vida de la comunidad samaria, brindándole facilidad, seguridad y comodidad a la hora de realizar sus envíos, entregas y cumplimientos de sus obligaciones.

A través de este estudio de mercado, pudimos establecer, comprobar y concluir que existe una demanda considerable en este tipo de servicios, principalmente para los emprendimientos, trabajadores y comunidad en general de la ciudad de Santa Marta, evidenciando un gran interés de adquisición de servicio, tanto para las personas que están en sus hogares y las personas que laboran desde una empresa.

Para finalizar, de acuerdo con el crecimiento que ha tenido la empresa en los años 2020 al 2022 se decidió adquirir un punto físico que le permitiera al operador y a los domiciliarios tener un punto de encuentro, lo que ha contribuido con el crecimiento organizacional, demostrando la rentabilidad de este modelo de negocio; todo lo relacionado a la parte financiera ha permitido concluir la viabilidad económica y financiera del proyecto, a través de los indicadores financieros, determinando la sostenibilidad del proyecto.



## 2. JUSTIFICACIÓN

Analizar el entorno y crecimiento empresarial y de emprendimientos en la ciudad de Santa Marta, es de vital importancia para el funcionamiento de la empresa dedicada a la prestación de servicio de domicilios, contando con una estructura administrativa legalmente constituida, además, aprovechando las contingencias sanitarias como el COVID-19 que según un artículo publicado por el medio de comunicación La República, (Soto, 2020), ayudo al fortalecimiento y crecimiento de más del 60% de dicha actividad generando confianza en nuestros clientes lo que contribuyo con la fidelización de los mismos.

Además, este proyecto permitirá analizar la viabilidad de su estructura financiera, la aplicación de sus recursos en busca de mejoramientos, para analizar la óptima expansión de área, que permita que la empresa pueda prestar sus servicios a nivel regional, creando así una mejor satisfacción al público.

En el ámbito social, este proyecto es un aporte al grupo humano que se encarga directamente de guiar el servicio de los clientes a los domiciliarios, ya que proporciona una ventaja a nivel tecnológico para una atención más calificada y rápida, al momento de solicitar el servicio.



### 3. ANTECEDENTES

Con la falta de demanda laborales presentadas actualmente en Santa Marta, los hábitos de la comunidad son la prolongación de más horas laborales, lo que genera la falta de tiempo al que están sometidos día a día, además los distintos factores que se presentan en el entorno, impulsó a realizar un modelo de negocio alternativo que esté dispuesto a realizar distintas actividades cotidianas, por medio del servicio de domicilio, contribuyendo con la economía de los domiciliarios y administrativos de la empresa. (NÚÑEZ, 2022)

El sistema logístico de CHASKYS, no se considera como una simple estrategia, si no como una herramienta que juega un papel importante al momento de ofrecer los servicio a los clientes, generando mayor confianza y credibilidad en la realización de las entregas.

Por lo anterior expuesto, surge la necesidad de seguir creando estrategias que permitan resaltar la importancia del servicio de domicilios en las actividades económicas de las distintas empresa y emprendimientos en la ciudad de Santa Marta, y por consiguiente destacar la viabilidad de esta empresa, dedicada a la prestación de servicios de mandados y domicilios.

En relación con el objeto de estudio, se miraron varios componentes que muestran situaciones que se encuentran dentro del mercado de los mandados y domicilios, se observó que, dentro del entorno de los pedidos, no se manejan por plataformas, lo que no permite verificar como tal una proporción de cuantos mandados o domicilios se hacen diario (Vizueté Albán, 2020).

Ahora bien, con respecto al área contable tampoco se permitió poder registrar de manera mensual un análisis que permitiera evaluar el valor agregado y cómo hacerlo más competitivo, además del manejo de la información de los procesos contables (Alexandra, 2010), en su tesis *“Implementación De Un Sistema De Información Contable Y Su Influencia En La Gestión De La*



*Contabilidad En La Empresa De Transportes Turismo Días S.A.* ” en la universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Ciencias Económicas Escuela Profesional De Contabilidad, la

metodología utilizada en esta investigación se encuentra la observación directa, encuesta, análisis documental y entrevista (Sierra Diaz, 2015).

Este presenta las siguientes conclusiones:

- La obsolescencia de los equipos de procesamiento de datos y la falta del uso de la tecnología de información más sofisticada, perjudican al normal funcionamiento de la información relacionada con las actividades de la empresa.
- La implementación y aplicación de un sistema de información contable por parte de la alta gerencia de la empresa TURISMO DÍAS S.A, contable fue la solución más acertada y ha contribuido con la obtención de información contable, financiera y administrativa en forma oportuna y en tiempo real, lo que le permite tomar decisiones oportunas a la alta gerencia.

Además, que, en los últimos años, debido a la alta demanda del sector, muchas investigaciones como *“Economía colaborativa y su evolución en las principales empresas de domicilio en Bogotá”* por (**Pabón Claudia, 2020**), habla de como ha sido el comportamiento financiero de las principales empresas de domicilio en este caso Bogotá, pero que sirve de referencia ya que se rebela el crecimiento que va teniendo el sector en el sector económico.

Teniendo en cuenta lo anterior surge la siguiente Pregunta Problema:

*¿Es rentable el sistema financiero y administrativo de la empresa CHASKYS ubicada en la ciudad de Santa Marta y su comportamiento frente a la competencia en los años 2020 - 2022?*



#### 4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

##### a. Objetivos Generales

Evaluar el sistema financiero y administrativo vs competencia para el desarrollo de la empresa CHASKYS ubicada en la ciudad de santa marta 2020 al 2022

##### b. Objetivos específicos

- Analizar los estados financieros de la empresa CHASKYS correspondientes a los años 2020 al 2022.
- Evaluar el mercado potencial de CHASKYS frente a sus competidores.
- Desarrollar estrategias alternativas que garanticen el logro de los objetivos de la empresa.



## 5. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

### Nombre (CHASKYS):

“Chasqui era un corredor joven que llevaba un mensaje o recado en el sistema de correos del Tahuantinsuyo, desplazándose a la carrera de una posta a la inmediata siguiente. Era el mensajero personal del Inca, que utilizaba un sistema de postas para entregar mensajes u objetos”.

### RESUMEN:

CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS es una empresa líder en servicio de logística que tiene el objetivo de brindar soluciones en envíos, compras, pagos, consignaciones, paquetería a emprendimientos, empresas pequeñas, medianas, grandes y personas naturales.

### Historia:

CHASKYS surgió como iniciativa de un joven que vio la necesidad que tenían los distintos emprendimientos de la ciudad de Santa Marta, que no contaban con un personal de domicilios que pudiera distribuir sus productos de manera segura en la ciudad y municipios en el entorno de este, como Ciénaga, por lo que decidió crear una empresa que supliera estas necesidades, siendo este, su principal servicio a ofrecer; poco después esto se fue expandiendo a empresas más grandes y ofreciendo más servicios del diario vivir de las personas que no contaban con tiempo extra en su día a día.

### Legalidad:

CHASKYS está constituida por matrícula mercantil de persona natural No 208046 en la Cámara de Comercio de la ciudad de Santa Marta, por el señor Jesús Alberto meza sierra, NIT 1082249509-6, grupo numero 3 microempresa. Su actividad principal código CIU H56P, actividad secundaria código CIU M7310



Su capital inicial fue de \$ 1.000.000

### Equipo de trabajo:

CHASKYS cuenta con el siguiente personal:

2 operadores	Son los encargados de la recepción y despachos de servicios a los domiciliarios.
3 administrativos	1 contador: que es el encargado de velar por la salud financiera de la empresa.  1 auxiliar contable: es el encargado de contabilizar y garantizar todas las transacciones empresariales como pagos y cotizaciones.  1 recursos humanos: encargado de gestionar todo el proceso de reclutamiento del personal que trabaja en la empresa.
1 publicista	Es el encargado de transmitir todos los mensajes de la marca, escuchando los intereses y necesidades de nuestro entorno.
25 domiciliarios	Son los encargados de transportar y distribuir los productos o diligencias hasta el lugar de destino.

### Filosofía y visión:

Es una empresa de mandados y domicilios, con la misión de hacer la vida más cómoda y fácil, tanto a empresas, negocios o casa. Con un grupo humano integro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes, través de soluciones rápidas e innovadoras. Lo que los hace únicos en el mercado es que sus servicio tanto de recogidas como de entregas lo hacemos de forma rápida y segura.

### Ubicación y contacto:

En cuanto la localización del local, se examinaron variables que fueran viables para el funcionamiento de este, una de estas era la accesibilidad de sus clientes al poder encontrar el local de manera que pueda facilitar la visualización. También se miró que, este se encuentra situado en un sector central, que está conectado con las diferentes vías que se encuentran en la ciudad de Santa Marta, ubicados en el Boulevard de la 19 Manzana E local 3, distrito Santa Marta.

A continuación, se muestran algunas imágenes que muestran la localidad y el local con su respectivo logo:



(figura 1), foto de la fachada del punto físico de CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS.



(figura 2), foto de la zona de parqueo de CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS.

### **Productos o servicios:**

CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS, ofrece servicios de domicilios, como compras, realización de mandados como los pagos de los servicios públicos de los hogares, entrega de productos de distintos emprendimientos de la ciudad a sus clientes, realización de transacciones, etc.



## 6. ANÁLISIS DEL MERCADO Y LA COMPETENCIA

### PLAN DE VENTAS Y MARKETING

#### ANÁLISIS DEL MERCADO

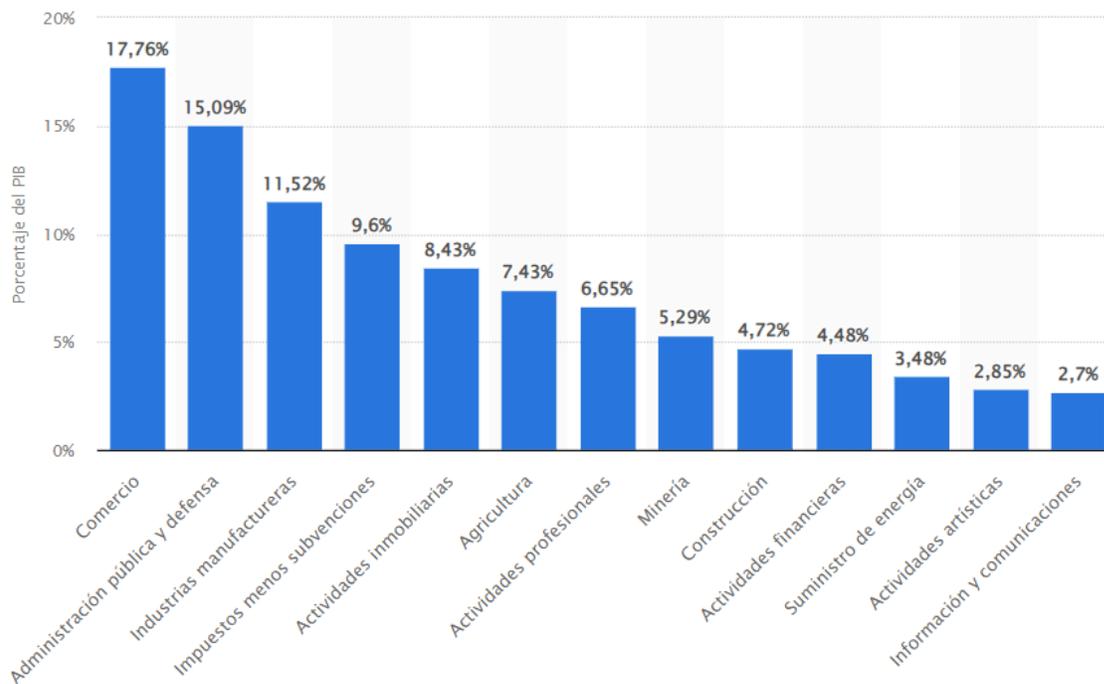
En el presente capítulo, se realizó un estudio de mercado a través de unas variables, las cuales se revelará la viabilidad que ha tenido el negocio, también permitiendo identificar cuáles son los factores que diferencian a la marca frente a la competencia.

#### ANÁLISIS DEL SECTOR

En la última década, el sector terciario en Colombia se ha venido posicionando de manera positiva en los distintos sectores económicos del país, ya que las personas y/o empresas pueden dedicar más tiempos a sus labores sin preocuparse por sus tareas diarias. Debido al día a día de las personas en sus labores y demás situaciones, es muy poco el tiempo que les queda para realizar las diferentes actividades que les permiten llevar bien su rutina diaria. Debido a esto, en varios estudios de estadísticas oficiales que realizó el DANE, se encontró un gran impacto que ha tenido el sector terciario en la sociedad, que busca de esta manera, que el tiempo de las personas sea bien aprovechado y se beneficien las dos partes ayudando a obtener un mejor desarrollo social y laboral.

De acuerdo con los datos estadísticos de los últimos años, la participación en el PIB del sector de servicios, se ha incrementado del 58% en 1992, incrementando más del 63% en el 2015 y para el último año (2021) con un 55%, por lo que podemos decir que al transcurrir de los años este servicio ha tomado mucha fuerza, debido a que cada día son más las obligaciones necesarias que cada persona tiene que realizar en su día a día para cumplir sus necesidades básicas (GILL, 2021).

*Gráfico 1: Tasa de Crecimiento anual PIB, líneas de actividades económicas*



Fuente: (Department)

Con el anterior gráfico, se puede observar que el mercado de domicilios está en el tercer lugar como una de las actividades que más aporta al PIB, lo que revela que las personas, empresas pequeñas, medianas y grandes están adoptando este de servicio, que les brinda la oportunidad de realizar sus actividades laborales y cotidianas sin preocupaciones.

De igual manera se puede observar la línea de **Información y Comunicaciones** ocupa el 2,7% y aunque no sea una cifra significativa, aporta al crecimiento del sector en general.

## ESTRUCTURA DEL MERCADO

El mayor mercado de CHASKYS MANDANDO Y DOMICILIOS son un grupo de consumidores que, aunque tienen necesidades variadas estos comparten características similares y es la falta de tiempo, por lo que analizando el mercado “este es un lugar donde se reúnen oferentes y demandantes y es donde determinan los precios de los bienes y servicio a través del comportamiento de la oferta y demanda” (Thompson, 2020).



## Análisis de demanda

Para este análisis se definieron tres segmentos de mercado que ayudó a definir el negocio:

- Trabajadores de empresas/negocios, que trabajen con horarios laborales (de 7:00 u 8:00 a.m hasta las 6:00 o 7:00 p.m) con ingresos igual o superior a 1 SMLV.
- Emprendimientos y negocios pequeños de la ciudad de Santa Marta, que no cuenten con puntos físicos a los cuales sus clientes puedan acceder.
- Empresas medianas y grandes que no cuenten o un equipo de domiciliarios que les haga o transporte sus encomiendas.

En el siguiente segmento se realizó por medio de encuestas ocho preguntas donde miramos tanto la experiencia y satisfacción de nuestros clientes y también sobre diversos temas que a diario podemos encontrar en la realización de los mandados y domicilios.

### CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
<b>N</b>	300
<b>Z</b>	1,960
<b>P</b>	50,00%
<b>Q</b>	50,00%
<b>e</b>	12,50%

Tamaño de muestra

"n" =

**51,16**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e** = Erro de estimación máximo aceptado

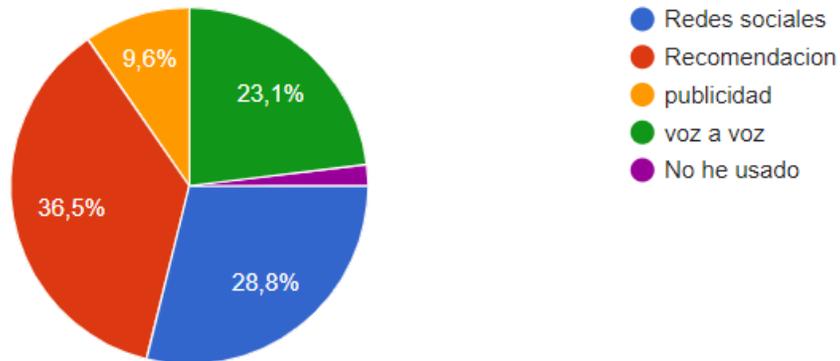
**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q** = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

## por cual medio pudiste saber de nuestro servicio?

52 respuestas

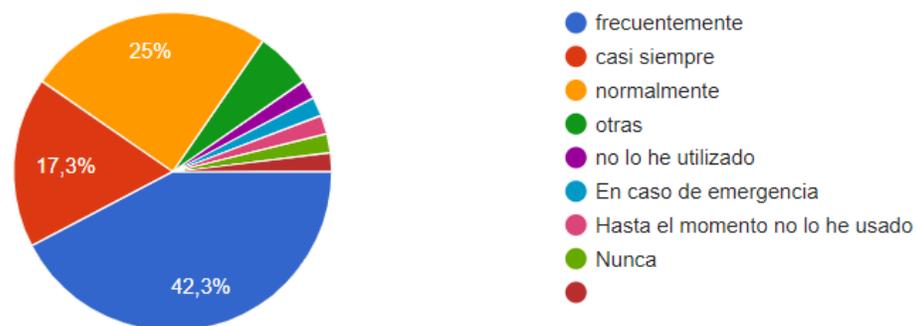


(figura 3), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.

En esta primera pregunta se quiso mostrar el medio con el que somos o estamos relacionados en el mercado, en este caso miramos que por medio de las recomendaciones de nuestros clientes somos reconocidos, miramos que por medio de las redes sociales y la publicidad son las que menos han utilizado.

## ¿Con que frecuencia utilizas nuestro servicio?

52 respuestas

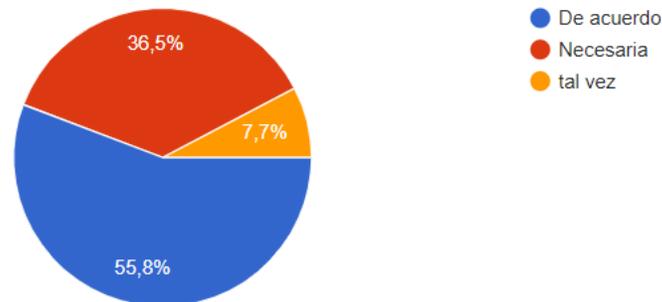


(figura 4), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.

En lo anterior, se analiza el nivel de frecuencia que se utiliza el desarrollo de los mandados y domicilios en Santa Marta y se puede percibir que hay un nivel de necesidad bastante alta al momento de necesidad un servicio por medio de los servidores.

para usted sería factible una aplicación para realizar sus pedidos?

52 respuestas

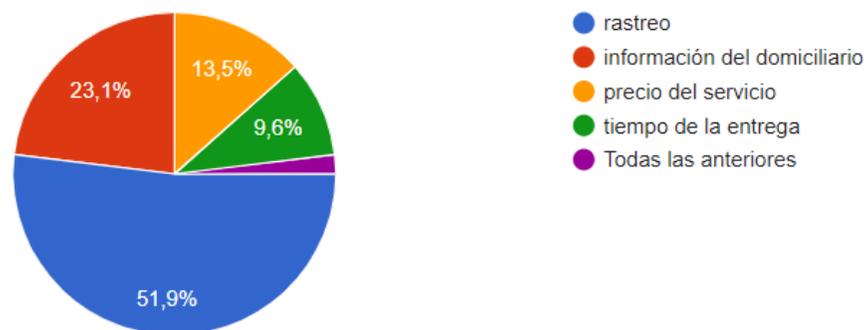


(figura 5), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.

Se pudo percibir en el sector de estudio que, aunque no cuenta con una tecnología más avanzada, las empresas pueden realizar dichos manejos que los ayuda a ser eficientes en el manejo de los mandados y domicilios.

¿qué le gustaría que llevara la aplicación?

52 respuestas



(figura 6), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.



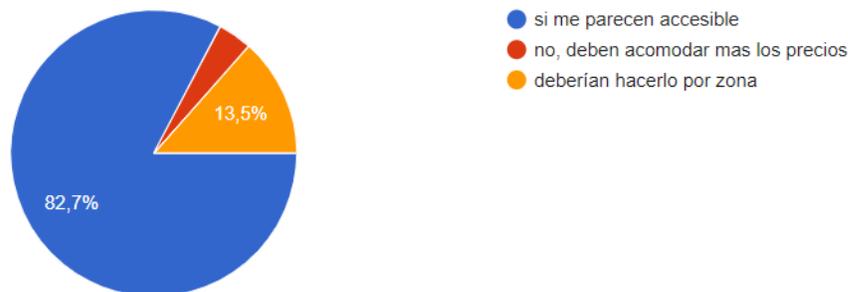
En la gráfica se observa la necesidad de implementar una tecnología que permita tanto a las empresas como a los clientes percibir datos que no se pueden generar al momento de titular un servicio, esto conlleva a la mejora en la implementación de un nuevo sistema viable para el funcionamiento y mejoramiento del despacho.

La grafica muestra que los clientes se sientes fidelizados con la accesibilidad en la distribución de los precios en los diferentes sectores que están relacionados con el objeto de estudio, en este caso en el perímetro de Santa Marta.

cree usted que los precios que manejamos, son de acuerdo a tu presupuesto?



52 respuestas



(figura 7), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.

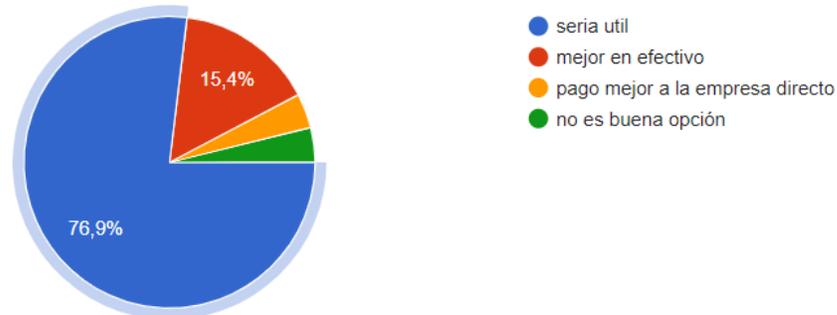
En la pregunta se relaciona con el pago de los servicios, ya que actualmente podemos presenciar que los clientes están interesados en la eficiencia relacionados a los pagos de los servicios, como se observa miramos que un 50% de nuestra población está dispuesta a realizar pagos automáticos para una mayor rapidez en el tratamiento de la obtención del servicio.

Concluimos que el 20% de las personas encuestadas son nuestros nuevos clientes, lo que nos permitió fijar algo relevante para llegar a la fidelización. Por último, se relaciona un 10% para los clientes que tienen empresa ya que este ayuda a contribuir beneficios mutuos como la fidelización y la distribución de publicidad basados en nuestros servicios.

Dentro de la aplicación ¿ le gustaría que se implementara el pago automático ?



52 respuestas

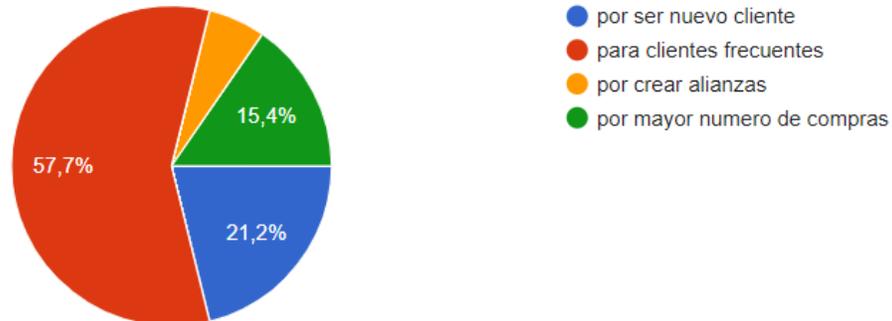


(figura 8), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.

¿ Que descuento le gustaría que implementáramos ?



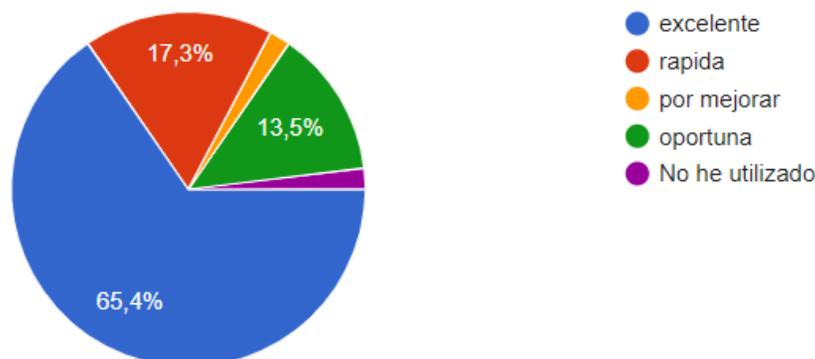
52 respuestas



(figura 9), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.

## ¿Cómo ha sido la atención de parte de la empresa ?

52 respuestas



(figura 10), imagen gráfica de encuestas de satisfacción realizada a los distintos clientes de CHASKYS, los que sirvió como recolección de datos para el análisis.

### Análisis de oferta

La competencia de CHASKYS es numerosa, ya que, en primer lugar, poco a poco más empresas nacen que con el objetivo de realizarle domicilios a emprendimientos y empresas o algunos ya cuentan con un servicio de domicilio incluido, sin embargo, por lo general estas últimas son empresas grandes que cuentan con su propio medio de transporte, lo que incluso les permite realizar envíos a nivel nacional.

En segundo lugar, cuando existe un producto o servicio que cuenta con una popularidad y diferenciación, la competencia aumenta, por ejemplo, las empresas de comidas rápidas que en teoría todas son competencias (McDonald's, Burger King y KFC) una empresa les suministra el servicio que es RAPPI; sin embargo, esta empresa solo realiza las entregas de los pedidos a modo de domicilios.

### Características del servicio

Es un servicio de transporte de domicilios y realización de mandados en la ciudad de Santa Marta y sus alrededores, tratando de realizarlos en el menor tiempo posible, por lo que este



tipo de servicios es un mecanismo muy útil para la sociedad, debido a que las personas no cuentan con el tiempo para realizar sus tareas del diario y las empresas pequeñas, medianas y grandes no cuenta con un área que les permita realizar sus diligencias.

### **Cientes**

De acuerdo al segmento del mercado y por las características del negocio, se cuenta con un alto target de clientes, lo que significa que se puede ser flexibles con los servicios que se ofrecen, ya que el mercado al cual se dirige es variado, sin embargo, comparten necesidades similares, por lo que desde que se consolidó la empresa se ha expandido la cantidad de servicio para poder abarcar un público más amplio.

### **Competencia**

En la industria de servicios de transportes de entregas y domicilios se presentan variados tipos de competidores lo que significa que el sector no está reservado solo a las empresas que estén vinculadas de manera directa (RAPPI), sino que también para todas esas empresas que dentro de sus servicios incluyan los domicilios, por lo que podemos concluir que el sector de los domicilios en Santa Marta cuenta con variadas opciones de sustitutos, sin embargo, el valor agregado de CHASKYS MANDADO Y DOMICILIOS es que como lo dice su nombre, también se realizan mandados del día de las personas (Melián-González, 2022).

No	Estrategias para fidelizar a los clientes
1	Escuchar a los clientes para mejorar los servicios prestados.
2	Mejorar los tiempos de respuestas.
3	Fomentar la participación de los clientes en las redes de la marca.
4	Ofrecer ofertas que beneficien a nuestros clientes con el objetivo de fidelizarlos.
5	Generar confianza en cada entrega o servicio realizado.

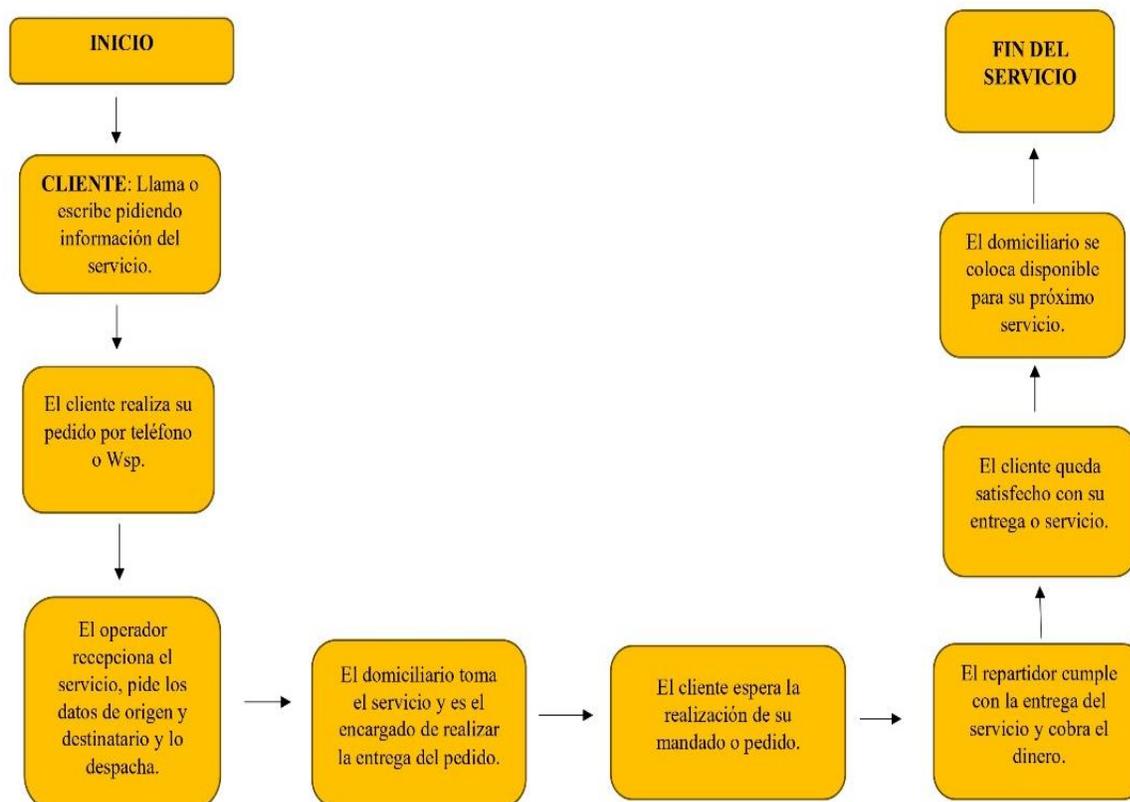
## 7. PLAN DE OPERACIÓN

Según (calvo, 2022), “un plan de operaciones sirve para organizar la fabricación de un producto o el lanzamiento de un servicio, se trata de un documento que incluye elementos claves para ese fin como la capacidad de producción del bien o servicio, los costes que conlleva o los recursos que serán necesarios para culminar el proceso de la forma más eficiente posible”.

Teniendo en cuenta lo anterior para aplicar la metodología actual de CHASKYS tuvimos en cuenta una serie de parámetros con el objetivo de búsqueda de eficiencia en el servicio que permite satisfacer la necesidad de los clientes por lo que se definió el siguiente plan logístico, apoyados del sistema aplicado por la empresa British Food Journal: (Gessuir Pigatto, 2017).

### CHASKYS EMPRESA DE MANDADOS Y DOMICILIOS

#### FLUJOGRAMA



Fuente: elaboración propia



1. **Cliente:** llama o pide información sobre la disponibilidad del servicio que necesita vía WhatsApp o llamada.
2. **Cliente:** el cliente solicita el servicio requerido.
3. **Operador:** el operador recibe la solicitud tomando los datos necesarios para proceder al despacho.
4. **Domiciliario:** este es quien recibe el servicio a realizar con los datos necesarios para realizar la solicitud.
5. **Cliente:** una vez entregado los datos al operador el cliente queda a la espera de que el domiciliario realice el servicio.
6. **Domiciliario:** este procede a realizar la entrega del mandado o servicio al cliente que lo solicitó y cobra el servicio.
7. Luego de su entrega el domiciliario queda disponible para su próximo servicio

*Una vez finalizado el proceso logístico se realiza una encuesta de satisfacción al cliente que permite autoevaluarnos y mejorar el servicio.*

## **SISTEMA DE INGRESO DE LOS DOMICILIARIOS A CHASKYS**

1. Se abre convocatorias en línea (post en redes sociales)





2. Ellos se ponen en contacto por los canales seleccionados.
3. Se les hace solicitud de su hoja de vida.
4. Se agenda una entrevista.
5. Una vez se seleccionen los candidatos, se les hace lectura de los términos y condiciones y de las políticas de la empresa, que es el siguiente:

### **FORMATO DE AFILIACIÓN**

Somo una empresa de mandado y domicilios, con un grupo humano, integro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes a través de soluciones rápidas e innovadoras que nos hacen únicos en el mercado.

Querido afiliado, nuestras políticas son las siguientes:

#### **1. PORTAR EL UNIFORME DE EMPRESA:**

Durante el horario de trabajo deben tener limpios los uniformes (Jean y Chaqueta) y la motocicleta.

#### **2. CUMPLIR CON EL HORARIO ESTIPULADO DE LA EMPRESA DE 7:00 A.M A 8:00 P.M LOS DÍAS DE LUNES A SÁBADO Y DOMINGO Y FESTIVOS DE 8:00 A.M A 7:00 P.M:**

Solo se permite descansar una vez a la semana, los domingos se trabajan uno sí y otro no, en caso de necesitar un día para descansar con dos días de anticipación.

#### **3. RESPONDER CUANDO SE RECIBA EL DOMICILIO CON UN “OK”:**

Deben contar con un teléfono Android con internet y minutos, y estar pendientes al teléfono en todo momento que estén disponibles.

#### **4. EL TIEMPO MÁXIMO DE RECOGIDA DEL SERVICIO CON 15 MIN:**

Si se presenta algún inconveniente por favor llamar e informar.



**5. MANEJAR UNA BASE MÍNIMA DE 50.000 YA QUE TRABAJAMOS CON TIENDAS:**

Manejamos el servicio contra entrega por lo que se necesita esta base que se dará en la tienda y se acordará al cliente final.

**6. UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE, RECUERDEN QUE SON IMPORTANTE PARA LA EMPRESA Y EL CRECIMIENTO DE ESTA:**

Si tienen algún inconveniente con un cliente, debe informar nosotros resolveremos la situación.

**7. AMBIENTE LABORAL:**

Manejar un buen vocabulario con los con compañeros internos y externos de la empresa, bien se a la persona que envía los servicio y las personas encargadas de la administración.

**8. REMUNERACIÓN:**

CHASKYS recibirá del afiliado el 30% del producto diario, los cuadros serán diarios.

Chaskys dentro de sus activos cuenta con un grupo de equipo de computación, escritorios y flota y equipo que ayudan a el funcionamiento de la empresa

INVENTARIO PPYE CHASKYS	
VALOR	DETALLE
\$ 4.000.000	MOTO CB110 AZUL
\$ 4.000.000	MOTO CB110 ROJA
\$ 200.000	MOTO ERO HONDA
\$ 350.000	ESCRITORIO
\$ 800.000	TELEFONO CELULAR
\$ 250.000	SILLA ESCRITORIO
\$ 450.000	4 SILLAS DE ESPERA
\$ 1.700.000	COMPUTADOR ESCRITORIO

### 8. PLAN FINANCIERO

Mediante este análisis se pretende mostrar cómo se encuentra la situación financiera de la empresa CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS que le permite gestionar de manera adecuada sus recursos y analizar la factibilidad de este negocio, revisando sus estados financieros, indicadores.

Veremos a continuación los indicadores financieros de la empresa:

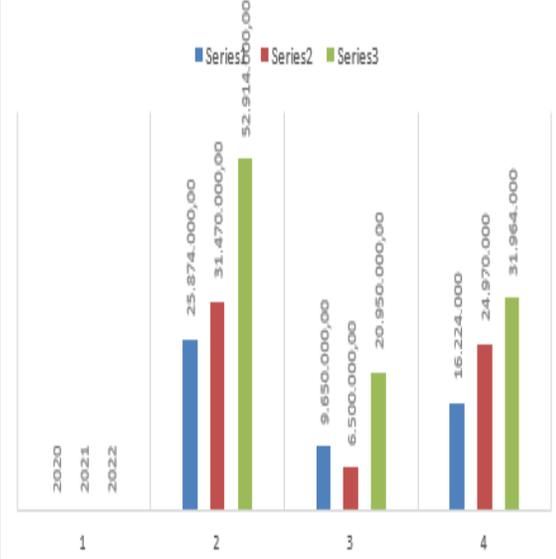
#### CAPITAL DE TRABAJO

	2020	2021	2022
Activo Corriente	25.874.000,00	31.470.000,00	52.914.000,00
Pasivo Corriente	9.650.000,00	6.500.000,00	20.950.000,00
	<u>16.224.000</u>	<u>24.970.000</u>	<u>31.964.000</u>

Disminuye el 6% frente al 2021 tendencia negativa que se debe revisar con la expectativa de inversion

el resultado anterior nos muestra que la empresa se encuentra con un buen margen de utilidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, teniendo así una buena liquidez, nos damos cuenta que tuvo un aumento en comparación con los años para sus activos corrientes para el año 2021 en comparación con el 2020 de 18% y para el año 2022 en comparación con el año 2021 de un 70% y para los pasivos si tuvo un aumento para el año 2022 manteniendo su liquidez.

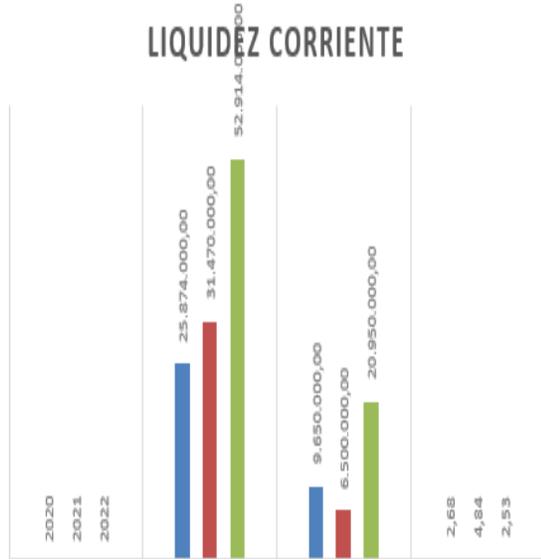
CAPITAL DE TRABAJO



	2020	2021	2022
Activo Corriente	25.874.000,00	31.470.000,00	52.914.000,00
Pasivo Corriente	9.650.000,00	6.500.000,00	20.950.000,00
	2,68	4,84	2,53

el resultado anterior nos muestra que la empresa se muestra en un buen indice de liquidez ya que sus activos se mantienen en aumento, junto con los pasivos pero vemos que se pueden pagar sus deudas a corto plazo

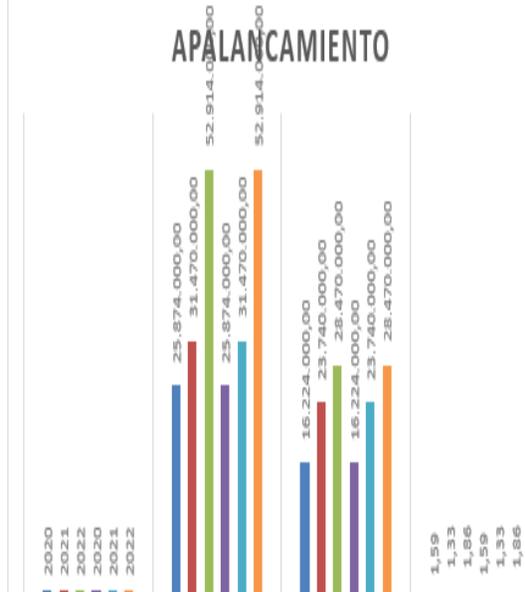
### LIQUIDEZ CORRIENTE



	2020	2021	2022
(total activo/patrimonio)			
total activo	25.874.000,00	31.470.000,00	52.914.000,00
patrimonio	16.224.000,00	23.740.000,00	28.470.000,00
apalancamiento	1,59	1,33	1,86

muestra que se ha mantenido el capital propio para mantener el patrimonio de la entidad, usando recursos propios sin endeudamiento

### APALANCAMIENTO

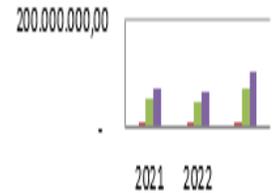


**GASTOS DE ADMINISTRACION**

(gasto de admon y venta/venta)	2020	2021	2022
gastos de admon	54.566.000,00	45.160.000,00	72.630.000,00
ventas	71.040.000,00	68.400.000,00	100.278.050,43
	0,77	0,66	0,72

Los gastos administrativos representan un 30 del total de los ingresos, identificando que en estos ha habido aumento pero se mantiene en aumento las ventas

**GASTO ADM**



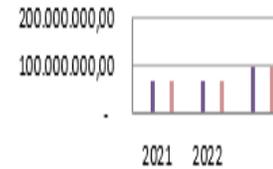
**CARGA FINANCIERA**

VIGILADIA MINEDUCACI

(gastos financiero/venta)	2020	2021	2022
gasto financiero	1.250.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00
venta	71.040.000,00	68.400.000,00	100.278.050,43
	0,02	0,09	0,06

Los costos financieros han ido en aumento en comparacion con los años , vemos que cada año tenia un aumento lo que mantiene una buena rentabilidad la empresa

**CARGA FINANCIERA**



## RENTABILIDAD

(utilidad bruta/ventas \* ventas /activo total)

	2020	2021	2022
utilidad bruta	15.224.000,00	22.640.000,00	27.270.000,00
ventas	71.040.000,00	68.400.000,00	100.278.050,43
	0,21	0,33	0,27

La rentabilidad se mantuvo en aumento en comparacion con el primer año de un 25 % debido a que los ingresos aumentaron

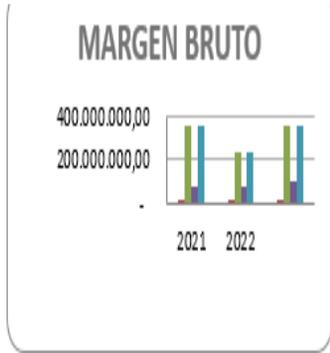


## MARGEN BRUTO

(ventas-costo venta/venta)

	2020	2021	2022
ventas	355.200.000,00	228.000.000,00	353.000.000,00
costos venta	71.040.000,00	68.400.000,00	100.278.000,00
ventas	355.200.000,00	228.000.000,00	353.000.000,00
	0,80	0,70	0,72

El Margen bruto aumento en comparacion en los años anteriores a pesar que el costo de venta tambien aumenta





## ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD

Año	0	1	2	3	4	5
(+) Ventas		77.100.000	130.140.945	150.390.876	175.400.904	198.940.406
(-) Costo de Ventas		-1.350.000	-2.278.733	-2.633.303	-3.071.222	-3.483.380
(-) Gastos Fijos	-1.350.000	-60.816.000	-68.436.245	-74.158.725	-80.398.551	-87.206.569
(-) Gastos Depreciacion		-672.000	-672.000	-672.000	-672.000	-672.000
(-) Gastos Ventas		-1.542.000	-2.602.819	-3.007.818	-3.508.018	-3.978.808
(-) Gastos Intereses		0	0	0	0	0
(=) Utilidad antes de impuestos	-1.350.000	12.720.000	56.151.149	69.919.030	87.751.114	103.599.650
(-) Impuesto de Renta		0	0	0	0	0
(=) Utilidad despues de impuestos		12.720.000	56.151.149	69.919.030	87.751.114	103.599.650
(+) Depreciacion		672.000	672.000	-672.000	-672.000	-672.000
(+) Valor de Salvamento						6.720.000
(-) Inversion Activos Fijos	-9.400.000	0	1.000.000	0	0	0
(-) Inversion Gastos Preoperativos	-1.350.000					
(-) Inversion en inventarios	0					
(-) Inversion Capital de Trabajo	-15.204.003					15.204.003
(+) Prestamos	0					
(-) Abono de Prestamo		0	0	0	0	0
(=) Flujo de caja del Inversionista	-25.954.003	13.392.000	57.823.149	69.247.030	87.079.114	124.851.653
flujo de caja acumulado	-25.954.003	-12.562.003	45.261.146	114.508.176	201.587.290	326.438.943
TIR	136%					
TIO	0,00%					
VPN	\$ 326.438.943					



## SE REALIZARON LOS SIGUIENTES INDICADORES FINANCIEROS

BALANCE CORRESPONDIENTE A LOS AÑOS 2020-2022	AÑOS			ANÁLISIS VERTICAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
CAJA	\$ 7.136.000	\$ 8.780.000	\$ 11.640.000	28%	28%	22%
BANCOS	\$ 12.088.000	\$ 12.600.000	\$ 12.784.000	47%	40%	24%
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>	<b>\$ 19.224.000</b>	<b>\$ 21.380.000</b>	<b>\$ 24.424.000</b>	<b>74%</b>	<b>68%</b>	<b>46%</b>
CLIENTES		\$ 740.000	\$ 3.400.000		2%	6%
<b>TOTAL DEUDORES</b>		<b>\$ 740.000</b>	<b>\$ 3.400.000</b>		<b>2%</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 19.224.000</b>	<b>\$ 22.120.000</b>	<b>\$ 27.824.000</b>	<b>74%</b>	<b>70%</b>	<b>53%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
EQUIPOS DE OFICINA		\$ 1.250.000	\$ 1.250.000		4%	2%
EQUIPOS DE COMPUTACION Y COMUNICACIÓN	\$ 650.000	\$ 2.000.000	\$ 2.540.000	3%	6%	5%
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 21.000.000	23%	19%	40%
<b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>\$ 6.650.000</b>	<b>\$ 9.250.000</b>	<b>\$ 24.790.000</b>	<b>26%</b>	<b>29%</b>	<b>47%</b>
<b>INTANGIBLES</b>						
MARCAS		\$ 100.000	\$ 300.000			1%
<b>TOTAL INTANGIBLES</b>		<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 300.000</b>		<b>0,2%</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 6.650.000</b>	<b>\$ 9.350.000</b>	<b>\$ 25.090.000</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>	<b>47%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 25.874.000</b>	<b>\$ 31.470.000</b>	<b>\$ 52.914.000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>						
BANCOS NACIONALES	\$ 6.000.000	\$ 4.000.000	\$ 7.250.000	62%	62%	35%
<b>TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>\$ 6.000.000</b>	<b>\$ 4.000.000</b>	<b>\$ 7.250.000</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	<b>35%</b>
<b>PROVEEDORES</b>						
NACIONALES		\$ 100.000			2%	
<b>TOTAL PROVEEDORES</b>		<b>\$ 100.000</b>			<b>2%</b>	
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>						
COSTOS Y GASTOS POR PAGAR	\$ 650.000	\$ 400.000	\$ 8.700.000		6%	42%
<b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$ 650.000</b>	<b>\$ 400.000</b>	<b>\$ 8.700.000</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>42%</b>
<b>OBLIGACIONES LABORALES</b>						
SALARIOS POR PAGAR	\$ 3.000.000	\$ 2.000.000	\$ 5.000.000	31%	31%	24%
<b>TOTAL OBLIGACIONES LABORAL</b>	<b>\$ 3.000.000</b>	<b>\$ 2.000.000</b>	<b>\$ 5.000.000</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>24%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 9.650.000</b>	<b>\$ 6.500.000</b>	<b>\$ 20.950.000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
<b>CAPITAL SOCIAL</b>						
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 1.000.000	\$ 1.100.000	\$ 1.200.000	6%	4%	4%
<b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 1.000.000</b>	<b>\$ 1.100.000</b>	<b>\$ 1.200.000</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
<b>RESERVAS</b>						
RESERVAS OBLIGATORIA	\$ 1.522.400	\$ 2.264.000	\$ 2.727.000	9%	9%	9%
RESERVA ACUMULADA		\$ 1.230.000	\$ 3.494.000		5%	11%
<b>TOTAL RESERVAS</b>	<b>\$ 1.522.400</b>	<b>\$ 3.494.000</b>	<b>\$ 6.221.000</b>	<b>9%</b>	<b>14%</b>	<b>19%</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>						
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 13.701.600	\$ 20.376.000	\$ 24.543.000	84%	82%	77%
<b>RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>	<b>\$ 13.701.600</b>	<b>\$ 20.376.000</b>	<b>\$ 24.543.000</b>	<b>84%</b>	<b>82%</b>	<b>77%</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 16.224.000</b>	<b>\$ 24.970.000</b>	<b>\$ 31.964.000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 25.874.000</b>	<b>\$ 31.470.000</b>	<b>\$ 52.914.000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### **SOBRE EL ANALISIS VERTICAL:**

<b>ACTIVOS 2020</b>	<b>ACTIVOS 2021</b>	<b>ACTIVOS2022</b>
SE OBSERVA QUE EL RUBRO CON MAYOR PORCENTAJE ES BANCOS NACIONALES LO CUAL INDICA BASTANTE MANEJO DE EFECTIVO INMEDIATO	SE OBSERVA QUE EL RUBRO CON MAYOR PORCENTAJE ES BANCOS NACIONALES LO CUAL INDICA BASTANTE MANEJO DE EFECTIVO	HAY EQUILIBRIO EN CORRIENTES Y NO CORRIENTES POR QUE SE ADQUIEREN PPYE

<b>ACTIVOS 2020</b>	<b>ACTIVOS 2021</b>	<b>ACTIVOS2022</b>
SE OBSERVA QUE EL RUBRO CON MAYOR PORCENTAJE ES BANCOS NACIONALES LO CUAL INDICA BASTANTE MANEJO DE EFECTIVO INMEDIATO	SE OBSERVA QUE EL RUBRO CON MAYOR PORCENTAJE ES BANCOS NACIONALES LO CUAL INDICA BASTANTE MANEJO DE EFECTIVO	HAY EQUILIBRIO EN CORRIENTES Y NO CORRIENTES POR QUE SE ADQUIEREN PPYE

<b>PATRIMONIO 2020</b>	<b>PATRIMONIO 2021</b>	<b>PATRIMONIO 2022</b>
SE OBSERVA 84% EN UTILIDADE DEL EJERCICIO LO QUE INDICA QUE ES UNA EMPRESA RENTABLE	SE OBSERVA 82% EN UTILIDADE DEL EJERCICIO LO QUE INDICA QUE ES UNA EMPRESA RENTABLE	EL MAYOR RUBRO ES RESULTADO DEL EJERCICIO



## ANALISIS HORIZONTAL:

DETALLE	AÑOS			ANALISIS HORIZONTAL		
	2020	2021	2022	2020-2021	2021-2022	
CAJA	\$ 7.136.000	\$ 8.780.000	\$ 11.640.000		23%	33%
BANCOS	\$ 12.088.000	\$ 12.600.000	\$ 12.784.000		4%	1%
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>	<b>\$ 19.224.000</b>	<b>\$ 21.380.000</b>	<b>\$ 24.424.000</b>		11%	14%
CLIENTES		\$ 740.000	\$ 3.400.000			359%
<b>TOTAL DEUDORES</b>		<b>\$ 740.000</b>	<b>\$ 3.400.000</b>			359%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 19.224.000</b>	<b>\$ 22.120.000</b>	<b>\$ 27.824.000</b>		15%	26%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
EQUIPOS DE OFICINA		\$ 1.250.000	\$ 1.250.000			0%
EQUIPOS DE COMPUTACION Y COMUNICACION	\$ 650.000	\$ 2.000.000	\$ 2.540.000	SE COMPRO EQUIPOS DE COMPUTACION	208%	27%
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 21.000.000		0%	250%
<b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>\$ 6.650.000</b>	<b>\$ 9.250.000</b>	<b>\$ 24.790.000</b>		39%	168%
<b>INTANGIBLES</b>						
MARCAS		\$ 100.000	\$ 300.000			200%
<b>TOTAL INTANGIBLES</b>		<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 300.000</b>			200%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 6.650.000</b>	<b>\$ 9.350.000</b>	<b>\$ 25.090.000</b>		41%	168%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 25.874.000</b>	<b>\$ 31.470.000</b>	<b>\$ 52.914.000</b>		22%	68%
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>						
BANCOS NACIONALES	\$ 6.000.000	\$ 4.000.000	\$ 7.250.000	SE PAGO 1 TERCERA PARTE DE OBLIGACIONES CON BANCOS	-33%	81%
<b>TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>\$ 6.000.000</b>	<b>\$ 4.000.000</b>	<b>\$ 7.250.000</b>		-33%	81%
<b>PROVEEDORES</b>						
NACIONALES		\$ 100.000				-100%
<b>TOTAL PROVEEDORES</b>		<b>\$ 100.000</b>				-100%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>						
COSTOS Y GASTOS POR PAGAR	\$ 650.000	\$ 400.000	\$ 8.700.000		-38%	2075%
<b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$ 650.000</b>	<b>\$ 400.000</b>	<b>\$ 8.700.000</b>		-38%	2075%
<b>OBLIGACIONES LABORALES</b>						
SALARIOS POR PAGAR	\$ 3.000.000	\$ 2.000.000	\$ 5.000.000		-33%	150%
<b>TOTAL OBLIGACIONES LABORAL</b>	<b>\$ 3.000.000</b>	<b>\$ 2.000.000</b>	<b>\$ 5.000.000</b>		-33%	150%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 9.650.000</b>	<b>\$ 6.500.000</b>	<b>\$ 20.950.000</b>		-33%	222%
<b>PATRIMONIO</b>						
<b>CAPITAL SOCIAL</b>						
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 1.000.000	\$ 1.100.000	\$ 1.200.000		10%	9%
<b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 1.000.000</b>	<b>\$ 1.100.000</b>	<b>\$ 1.200.000</b>		10%	9%
<b>RESERVAS</b>						
RESERVAS OBLIGATORIA	\$ 1.522.400	\$ 2.264.000	\$ 2.727.000		49%	20%
RESERVA ACUMULADA		\$ 1.230.000	\$ 3.494.000			184%
<b>TOTAL RESERVAS</b>	<b>\$ 1.522.400</b>	<b>\$ 3.494.000</b>	<b>\$ 6.221.000</b>		130%	78%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>						
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 13.701.600	\$ 20.376.000	\$ 24.543.000		49%	20%
<b>RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>	<b>\$ 13.701.600</b>	<b>\$ 20.376.000</b>	<b>\$ 24.543.000</b>		49%	20%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 16.224.000</b>	<b>\$ 24.970.000</b>	<b>\$ 31.964.000</b>		54%	28%
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 25.874.000</b>	<b>\$ 31.470.000</b>	<b>\$ 52.914.000</b>		22%	68%



## 9. CONCLUSIONES Y LOGROS

CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS va alineado a las nuevas tendencias del mercado y se enfoca claramente en suplir las necesidades de su público apoyándose de herramientas tecnológicas que le permiten abarcar una amplia variedad del mismo; uno de los mayores enfoques que ha permitido que CHASKYS se poseione en la ciudad es la voz a voz y la publicidad en redes sociales permitiendo tener canales de distribución que le ayudan a fidelizar el cliente.

Después de realizar los distintos análisis de contenido y ver el comportamiento de la competencia, deducimos que las personas están abiertas a participar en distintas estrategias que ayuden con el crecimiento de CHASKYS, por ejemplo promociones de marcas en redes sociales como Facebook e Instagram ya que el uso de las tecnologías contribuye a conocer las necesidades de nuestros clientes y por ende brindar un mejor servicio, con características diferenciadoras que ayuden a optimizar el tiempo y sobre todo el recurso que son factores primordiales para nuestros clientes, esto hace que el servicio que ofrece CHASKYS sea innovador y diferente en el sector de domicilios y mandados siendo un crecimiento con alta competitividad.

Por lo anterior podemos decir que CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS se convierte en una idea de negocio innovadora ya que cumple con una variedad de necesidades que es algo que el mercado de la ciudad de santa marta y sus alrededores necesitan que suplan, además que es de muy fácil acceso para que los clientes puedan acceder al servicio cuando necesiten.

Finalmente, en el análisis financiero se puede concluir que CHASKYS es una empresa que ha tenido un buen flujo de caja y manejo de los bancos generando así una rentabilidad ya que



su crecimiento ha sido orgánico no ha necesitado un préstamo o ingresos de terceros para su funcionamiento, manejando así un buen índice en sus pagos y cumplimientos

Por otro lado, analizando el mercado y las competencias del mismo concluimos que entre más va creciendo el mercado igual va creciendo la competencia por que se evidencia que es un negocio rentable al que más personas le quieren apostarle; otras de las limitaciones que se pueden evidenciar es que al no contar con un sistema los procesos logísticos de despacho son más lentos por lo que una de las estrategias que se puede implementar es la creación o compra de un sistema para mejorar los procesos en la empresa para que contribuya en la distribución de los pedidos y los recursos de la misma.



## Bibliografía

- Alexandra, C. N. (2010). “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE COMPUTARIZADO EN LA FABRICA ALFARERA UBUCADA EN EL VALLE DE TUMBACO PROVINCIA DE PICHICHA PARA EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2008. *universidad tecnica de cotopaxi*, 105 - 107.
- calvo, j. a. (04 de noviembre de 2022). *plan de operacion*. Obtenido de plan de operacion: <https://www.holded.com/es/blog/plan-de-operaciones#:~:text=en%20una%20empresa%3F-%20es%20un%20plan%20de%20operaciones%3F,la%20empresa%20va%20a%20comercializar>.
- Department, S. R. (s.f.). Distribución del producto interno bruto (PIB) por actividad económica en Colombia en 2021. *Colombia | participación de las actividades economica en el PIB*. statista, COLOMBIA.
- Gessuir Pigatto, J. G. (2017). Have you chosen your request? Analysis of online food delivery companies in Brazil. *Emerald logo*, 8.
- GILL, I. (27 de Septiembre de 2021). *¿A su servicio? Las economías en desarrollo apuestan por el sector de servicios para crecer: Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial Blogs: [https://blogs.worldbank.org/es/voces/su-servicio-las-economias-en-desarrollo-apuestan-por-el-sector-de-servicios-para-crecer#:~:text=En%202019%20los%20servicios%20representaban,el%2075%20%25%20\(i\)](https://blogs.worldbank.org/es/voces/su-servicio-las-economias-en-desarrollo-apuestan-por-el-sector-de-servicios-para-crecer#:~:text=En%202019%20los%20servicios%20representaban,el%2075%20%25%20(i)).
- Melián-González, S. (2022). Gig economy delivery services versus professional service companies: Consumers’ perceptions of food-delivery services. *ELSEVIER*, 8.



- NÚÑEZ, A. G. (01 de agosto de 2022). *el negocio del delivery creció de manera impactante en el año 2020*. Obtenido de LaRepublica.com: <https://www.larepublica.co/empresas/el-negocio-del-delivery-paso-de-crecer-50-en-2020-a-decrecer-a-33-6-en-este-ano-3414681>
- Sierra Diaz, A. F. (2015). Desarrollo de una plataforma para la gestión y control de los domicilios de las empresas de comidas rápidas de la ciudad de sincelejo. *CESAR BIBLIOTECA*, 5 - 8.
- Soto, S. A. (29 de septiembre de 2020). *Plataformas de domicilios reportaron crecimiento durante la cuarentena: La Republica*. Obtenido de Larepublica.com: <https://www.larepublica.co/especiales/el-boom-del-comercio-electronico/plataformas-de-domicilios-reportaron-crecimiento-durante-la-cuarentena-por-covid-19-3066590>
- Thompson, I. (2020). Definición del mercado. *PomonegociosS.net*, 1.
- Vizueté Albán, E. R. (2020). Análisis, Diseño, e Implementación de un Software, para la recepción de pedidos a domicilio en la empresa Chef's Subs & Grill Delivery, aplicando una metodología ágil. *Repositorio Dspace*, 6-7.

## ANEXOS

Se realizó una encuesta para ver cómo está la empresa frente a las opiniones del público

### CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS

formulario de satisfacción 3003331554

¿Con que frecuencia utilizas nuestros servicio?

- frecuentemente
- casi siempre
- normalmente
- otras
- Otra...

Que opina usted sobre el actual funcionamiento de los mandados y domicilios?



Varias opciones



- eficiente ×
- necesario ×
- importante ×
- no eficiente ×
- Otra... ×
- Añadir opción

para usted sería factible una aplicación para realizar sus pedidos?

- De acuerdo
- Necesaria
- tal vez

que le gustaría que llevara la aplicación?

- rastreo
- información del domiciliario
- precio del servicio
- tiempo de la entrega
- Otra...

¿cree usted que los precios que manejamos, son de acuerdo a tu presupuesto?

- si me parecen accesible
- no, deben acomodar mas los precios
- deberían hacerlo por zona

Dentro de la aplicación ¿ le gustaría que se implementara el pago automático ?

- sería util
- mejor en efectivo
- pago mejor a la empresa directo
- no es buena opción
- Otra...



¿ Que descuento le gustaría que implementáramos ?

- por ser nuevo cliente
- para clientes frecuentes
- por crear alianzas
- por mayor numero de compras

¿Cómo ha sido la atención de parte de la empresa ?

- excelente
- rapida
- por mejorar
- oportuna
- Otra...

por cual medio pudiste saber de nuestro servicio?



Varias opciones

- Redes sociales X
- Recomendacion X
- publicidad X
- voz a voz X
- Otra... X
- Añadir opción



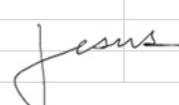
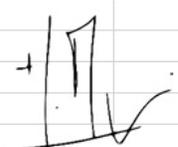
NOMBRE DE EMPRESAS	UTILIDAD NETA
TIC LTDA.	0
DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.S.	0
TEMPO EXPRESS SAS	0
THOMAS GREG EXPRESS S.A	0
ASTUENCARGO SAS	0
A TU PUERTA SM SAS	0
ENTREGA EXPRESS INTERSERVICIOS S.A.S	0
DADDY EXPRESS S.A.S.	0
SERVICIOS SUPER RAPIDO DE MENSAJERIA S.A.S.	0
A.S ENVIOS S.A.S.	0
MONVI S.A.S.	0
INNOVA EXPRESS MULTISERVICIOS S.A.S.	189.154.920
CHASKYS	0
RAMIREZ PACHECO ANDERSON HILARIO	0
A UN PASO	0

NOMBRE DE EMPRESAS	ING. OPE.
TIC LTDA.	0
DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.S.	0
TEMPO EXPRESS SAS	0
THOMAS GREG EXPRESS S.A	0
ASTUENCARGO SAS	1
A TU PUERTA SM SAS	110.000
ENTREGA EXPRESS INTERSERVICIOS S.A.S	2.000.000
DADDY EXPRESS S.A.S.	5.000.000
SERVICIOS SUPER RAPIDO DE MENSAJERIA S.A.S.	25.200.000
A.S ENVIOS S.A.S.	73.000.000
MONVI S.A.S.	723.000.000
INNOVA EXPRESS MULTISERVICIOS S.A.S.	3.204.725.827
CHASKYS	1.000.000
RAMIREZ PACHECO ANDERSON HILARIO	10.000.000
A UN PASO	15.000.000

	BALANCE GENERAL		ANALISIS VERTICAL	
	CHASKYS MANDAOS Y DOMICILIOS			
	DE 1 DE ENERO 2020 A 31 DICIEMBRE 2020			
<b>ACTIVOS</b>				
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
<b>DISPONIBLE</b>				
CAJA		\$ 7.136.000,00		
BANCOS		\$ 12.088.000,00		
CUENTAS DE AHORRO				
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>			<b>\$ 19.224.000,00</b>	
<b>INVERSIONES</b>				
ACCIONES				
CEDULAS				
CERTIFICADOS				
<b>TOTAL INVERSIONES</b>			<b>\$ -</b>	
<b>DEUDORES</b>				
CLIENTES		\$ -		
CUENTAS POR COBRAR A SOCIOS				
ANTICIPO Y AVANCES				
INGRESOS POR COBRAR				
ANTICIPO DE IMPUESTO (RETEFUENTE)				
CUENTAS POR COBRAR A TRABAJADORES				
DEUDORES VARIOS				
DEUDAS DE DIFICIL COBRO				
PROVISIONES CLIENTES				
<b>TOTAL DEUDORES</b>			<b>\$ -</b>	
<b>INVENTARIO</b>				
MERCANCIAS NO FABRICADAS POR LA EMPRESA				
<b>TOTAL INVENTARIO</b>			<b>\$ -</b>	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>				<b>\$ 19.224.000,00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
<b>PROPIEDAD PLANTA, Y EQUIPO</b>				
MAQUINARIA Y EQUIPO EN MONTAJE				
MAQUINARIA Y EQUIPO				
EQUIPOS DE OFICINA		\$ -		
EQUIPOS DE COMPUTACION Y COMUNICACIÓN		\$ 650.000,00		
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE		\$ 6.000.000,00		
DEPRECIACION ACUMULADA		\$ -		
<b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>			<b>\$ 6.650.000,00</b>	
<b>INTANGIBLES</b>				
MARCAS		\$ -		
DERECHOS				
<b>TOTAL INTANGIBLES</b>			<b>\$ -</b>	
<b>DIFERIDOS</b>				
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADOS				
<b>TOTAL DIFERIDOS</b>			<b>\$ -</b>	
<b>OTROS ACTIVOS</b>				
BIENES DE ARTE Y CULTURA				
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>			<b>\$ -</b>	
<b>VALORIZACIONES</b>				
DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO				
<b>TOTAL VALORIZACIONES</b>			<b>\$ -</b>	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>				<b>\$ 6.650.000,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>				<b>\$ 25.874.000,00</b>





<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL</b>			
<b>CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS</b>			
<b>DE 1 DE ENERO DE 2020 A 31 DICIEMBRE 2020</b>			
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>			
TRANSPORTE Y ALAMCENAMIENTO Y COMUNICACIONES		\$	355.200.000,00
<b>INGRESOS NETOS OPERACIONALES</b>			
		\$	355.200.000,00
COSTOS OPERACIONALES		\$	284.160.000,00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		\$	<b>71.040.000,00</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>			
<b>DE ADMINISTRACION</b>			
GASTO DE PERSONAL	\$ 45.200.000,00		
ARRENDAMIENTO	\$ -		
SERVICIOS	\$ 126.000,00		
ADECUACIONES	\$ 3.600.000,00		
GASTOS LEGALES	\$ -		
DIVERSOS	\$ 5.640.000,00		
<b>TOTAL GASTOS DE ADMON</b>		\$	<b>54.566.000,00</b>
<b>DE VENTAS</b>			
GASTO DE PERSONAL			
IMPUESTO			
SERVICIOS			
DIVEROS	\$ 1.250.000,00		
<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>		\$	<b>1.250.000,00</b>
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>		\$	<b>55.816.000,00</b>
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>		\$	<b>15.224.000,00</b>
<b>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>			
<b>INGRESOS</b>			
		\$	-
UTILIDAD EN VENTA DE INVERSION			
UTILIDAD EN VENTA DE OTROS BIENES			
RECUPERACIONES			
<b>GASTOS</b>			
		\$	-
FINANCIEROS			
DIVERSOS			
<b>PERDIDA POR ACTIVIDAD NO OPERACIONAL</b>		\$	-
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>			\$ 15.224.000,00
IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIO 25%			
IMPUESTO A LA EQUIDAD 9%			
<b>IMPUESTOS ANTES DE RESERVA</b>			\$ 15.224.000,00
RESERVA LEGAL 10%	\$ 1.522.400,00		
<b>TOTAL RESERVAS</b>		\$	1.522.400,00
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		\$	<b>13.701.600,00</b>
 			
REPRESENTANTE LEGAL		CONTADOR PUBLICO	
JESUS ALBERTO MEZA SIERRA		TATIANA VIDES	
CC: 1082249509		TP:	



CHASKYS MANDADOS Y DOMICILIOS				
1082249509				
Estado de cambios en el patrimonio del año 2020				
Conceptos	Saldo inicial	Disminución	Aumento	Saldo final
		Debito	Crédito	
Capital social			\$ 1.000.000,00	
superávit del capital				
reservas			\$ 1.522.400,00	
división o participación decretadas en acciones				
resultados del ejercicio (ganancias o pérdidas)			\$ 13.701.600,00	
superávit o déficit por valorizaciones				
<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>			<b>\$ 16.224.000,00</b>	

REPRESENTANTE LEGAL  
JESUS ALBERTO MEZA SIERRA  
CC: 1082249509

CONTADOR PUBLICO  
TATIANA VIDES  
TP:

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>CHASKYS MANDAOS Y DOMICILIOS</b>			
<b>DE 1 DE ENERO 2021 A 31 DICIEMBRE 2021</b>			
<b>ACTIVOS</b>			
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
<b>DISPONIBLE</b>			
CAJA		\$ 8.780.000,00	
BANCOS		\$ 12.600.000,00	
CUENTAS DE AHORRO			
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>			<b>\$ 21.380.000,00</b>
<b>INVERSIONES</b>			
ACCIONES			
CEDULAS			
CERTIFICADOS			
<b>TOTAL INVERSIONES</b>			<b>\$ -</b>
<b>DEUDORES</b>			
CLIENTES		\$ 740.000,00	
CUENTAS POR COBRAR A SOCIOS			
ANTICIPO Y AVANCES			
INGRESOS POR COBRAR			
ANTICIPO DE IMPUESTO (RETEFUENTE)			
CUENTAS POR COBRAR A TRABAJADORES			
DEUDORES VARIOS			
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO			
PROVISIONES CLIENTES			
<b>TOTAL DEUDORES</b>			<b>\$ 740.000,00</b>
<b>INVENTARIO</b>			
MERCANCIAS NO FABRICADAS POR LA EMPRESA			
<b>TOTAL INVENTARIO</b>			<b>\$ -</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>\$ 22.120.000,00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>PROPIEDAD PLANTA, Y EQUIPO</b>			
MAQUINARIA Y EQUIPO EN MONTAJE			
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPOS DE OFICINA		\$ 1.250.000,00	
EQUIPOS DE COMPUTACION Y COMUNICACIÓN		\$ 2.000.000,00	
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE		\$ 6.000.000,00	
DEPRECIACION ACUMULADA		\$ -	
<b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>			<b>\$ 9.250.000,00</b>
<b>INTANGIBLES</b>			
MARCAS		\$ 100.000,00	
DERECHOS			
<b>TOTAL INTANGIBLES</b>			<b>\$ 100.000,00</b>
<b>DIFERIDOS</b>			
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADOS			
<b>TOTAL DIFERIDOS</b>			<b>\$ -</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>			
BIENES DE ARTE Y CULTURA			
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>			<b>\$ -</b>
<b>VALORIZACIONES</b>			
DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
<b>TOTAL VALORIZACIONES</b>			<b>\$ -</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>\$ 9.350.000,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>\$ 31.470.000,00</b>









<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>CHASKYS MANDAOS Y DOMICILIOS</b>			
<b>DE 1 DE ENERO 2021 A 31 DICIEMBRE 2022</b>			
<b>ACTIVOS</b>			
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
<b>DISPONIBLE</b>			
CAJA		\$ 11.640.000,00	
BANCOS		\$ 12.784.000,00	
CUENTAS DE AHORRO			
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>			<b>\$ 24.424.000,00</b>
<b>INVERSIONES</b>			
ACCIONES			
CEDULAS			
CERTIFICADOS			
<b>TOTAL INVERSIONES</b>			<b>\$ -</b>
<b>DEUDORES</b>			
CLIENTES		\$ 3.400.000,00	
CUENTAS POR COBRAR A SOCIOS			
ANTICIPO Y AVANCES			
INGRESOS POR COBRAR			
ANTICIPO DE IMPUESTO (RETEFUENTE)			
CUENTAS POR COBRAR A TRABAJADORES			
DEUDORES VARIOS			
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO			
PROVISIONES CLIENTES			
<b>TOTAL DEUDORES</b>			<b>\$ 3.400.000,00</b>
<b>INVENTARIO</b>			
MERCANCIAS NO FABRICADAS POR LA EMPRESA			
<b>TOTAL INVENTARIO</b>			<b>\$ -</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>\$ 27.824.000,00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>PROPIEDAD PLANTA, Y EQUIPO</b>			
MAQUINARIA Y EQUIPO EN MONTAJE			
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPOS DE OFICINA		\$ 1.250.000,00	
EQUIPOS DE COMPUTACION Y COMUNICACIÓN		\$ 2.540.000,00	
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE		\$ 21.000.000,00	
DEPRECIACION ACUMULADA		\$ -	
<b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>			<b>\$ 24.790.000,00</b>
<b>INTANGIBLES</b>			
MARCAS		\$ 300.000,00	
DERECHOS			
<b>TOTAL INTANGIBLES</b>			<b>\$ 300.000,00</b>
<b>DIFERIDOS</b>			
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADOS			
<b>TOTAL DIFERIDOS</b>			<b>\$ -</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>			
BIENES DE ARTE Y CULTURA			
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>			<b>\$ -</b>
<b>VALORIZACIONES</b>			
DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
<b>TOTAL VALORIZACIONES</b>			<b>\$ -</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>\$ 25.090.000,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>\$ 52.914.000,00</b>



<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>			
BANCOS NACIONALES	\$	7.250.000,00	
BANCOS DEL EXTERIOR			
<b>TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>			<b>\$ 7.250.000,00</b>
<b>PROVEEDORES</b>			
NACIONALES			
EXTERIOR	\$	-	
<b>TOTAL PROVEEDORES</b>			<b>\$ -</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
COSTOS Y GASTOS POR PAGAR	\$	8.700.000,00	
RETENCION EN LA FUENTE	\$	-	
IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO	\$	-	
RETENCIONES Y APORTES DE NOMINA	\$	-	
ACREEDORES VARIOS	\$	-	
<b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR</b>			<b>\$ 8.700.000,00</b>
<b>IMPUESTOS, GRAVAMENES Y TASAS</b>			
IMPUESTO DE LAS VENTAS POR PAGAR			
<b>TOTAL IMPUESTOS, GRAVAMENES Y TASAS</b>			<b>\$ -</b>
<b>OBLIGACIONES LABORALES</b>			
SALARIOS POR PAGAR	\$	5.000.000,00	
CESANTIAS CONSOLIDADAS	\$	-	
INTERESES SOBRE CESANTIAS	\$	-	
VACACIONES CONSOLIDADAS	\$	-	
<b>TOTAL OBLIGACIONES LABORALES</b>			<b>\$ 5.000.000,00</b>
<b>PASIVO ESTIMADOS Y PROVISIONES</b>			
PARA OBLIGACIONES LABORALES	\$	-	
<b>TOTAL PASIVO ESTIMADOS Y PROVISIONES</b>			<b>\$ -</b>
<b>DIFERIDOS</b>			
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	\$	-	
<b>TOTAL DIFERIDOS</b>			<b>\$ -</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>			
ANTICIPOS Y AVANCES RECIBIDOS	\$	-	
<b>TOTAL OTROS PASIVOS</b>			<b>\$ -</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>			<b>\$ 20.950.000,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>CAPITAL SOCIAL</b>			
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$	1.200.000,00	
<b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>			<b>\$ 1.200.000,00</b>
<b>SUPERAVIT DE CAPITAL</b>			
PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES	\$	-	
<b>TOTAL SUPERAVIT DE CAPITAL</b>			<b>\$ -</b>
<b>RESERVAS</b>			
RESERVAS OBLIGATORIA	\$	2.727.000,00	
RESERVA ACUMULADA	\$	3.494.000,00	
<b>TOTAL RESERVAS</b>			<b>\$ 6.221.000,00</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>			
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$	24.543.000,00	
<b>TOTAL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>			<b>\$ 24.543.000,00</b>
<b>RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>			
UTILIDAD ACUMULADAS	\$	-	
<b>TOTAL RESULTADO DE EJERCICIO ANTERIORES</b>			<b>\$ -</b>
<b>SUPERAVIT POR VALORIZACION</b>			
DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$	-	
<b>TOTAL SUPERAVIT POR VALORIZACION</b>			<b>\$ -</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b>\$ 31.964.000,00</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>			<b>\$ 52.914.000,00</b>
			\$ -
			
REPRESENTANTE LEGAL			
JESUS ALBERTO MEZA SIERRA	CONTADOR PUBLICO		
CC: 1082249509	TATIANA VIDES		
	TP:		

