



Análisis al impacto en la productividad y el flujo de caja de Búrguer Bank tras la
incorporación del domiciliario en su operación

José Manuel Jaramillo Londoño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024

La importancia de un buen domiciliario (mensajero) para incrementar la productividad
del restaurante Búrguer Bank.

José Manuel Jaramillo Londoño

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

Asesor (a)

María Lucelly Urrego Marín

Doctor en Pensamiento Complejo, Magister
en Gestión de la Innovación Tecnológica,
Administradora de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024

Dedicatoria

Principalmente este trabajo de grado lo quiero dedicar a mi madre Marisol Londoño, a mi padre Leonardo Jaramillo y a mi hermano Juan David Jaramillo Londoño, por el apoyo incondicional y ser parte fundamental de mi proceso. También quiero hacer una mención especial a mi tía Nayibe Jaramillo, personas que han sido muy importantes en mi crecimiento personal y profesional, me han enseñado valores para la vida y me han llenado de conocimiento.

El siguiente es un trabajo elaborado con mucho amor, con mucho esfuerzo y poniendo en práctica los conocimientos que he adquirido en todo mi recorrido como estudiante y trabajador, así mismo dejando evidencia de ellos a lo largo del trabajo; espero que las personas que lo lean lo disfruten tanto como yo disfruté haciéndolo, es un trabajo que no solo significa dejar en evidencia mis conocimientos, sino que va más allá de eso, significa todos los años de trabajo, de aciertos y errores, pero sobre todo de mucho aprendizaje.

Quiero hacer una mención especial a mi amigo Sebastián Peña dueño y administrador de Búrguer Bank, restaurante que me abrió las puertas y con el cual he podido crecer mucho.

También es muy satisfactorio saber que estoy culminando mi carrera, mi pregrado en administración de empresas, lo que significa subir otro nivel o escalón hacia el gran sueño y reto de vida que es seguir preparándome para ser una persona integra y llena de conocimientos lista para aportarle al mundo. Por último, y más importante, este trabajo es dedicado a mí personalmente, felicitándome por todo lo logrado hasta ahora, por no bajar la guardia nunca y mantenerme fuerte en todo este proceso de vida.

Agradecimientos

Quiero agradecer a Cristian Suarez por darme la confianza necesaria y mostrarme el camino de cómo funciona la labor de la mensajería, y a cada persona que aportó a mi proceso de crecimiento dentro del ámbito empresarial, Martin zapata una persona con mentalidad de negocios y oportunidades, y a las empresas para las que laboré a lo largo de mi corta vida. Mil gracias a todos. A Sebastián que me dio la oportunidad de realizar esta investigación con su restaurante e incluyendo su nombre en este proyecto. Agradezco a mis padres nuevamente por ser quienes me guiaron en este camino, por siempre creer en mi potencial y haber tenido el valor de sacarme adelante, este trabajo es principalmente de ustedes.

Contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos.....	4
Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos	9
Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
1 Planteamiento del problema	14
1.1 Descripción del problema	15
1.1.1 Formulación del problema	15
2 Objetivos	16
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos específicos	16
3 Justificación.....	16
4 Marco referencial.....	17
4.1 Marco conceptual	17
4.2 Marco contextual	19
4.3 Marco legal.....	21
4.4 Marco teórico.....	24
5 Diseño metodológico	26
5.1 Línea de investigación institucional.....	26
5.2 Eje temático	26
5.3 Enfoque de la investigación y paradigma investigativo.....	27
5.4 Diseño (experimental, no experimental).....	28
5.5 Alcance de la investigación.....	28
5.6 Población	29
5.7 Tamaño de la muestra.....	29
5.8 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.....	29

5.9 Análisis y tratamiento de datos	30
5.10 Plan de acción del proyecto	32
6 resultados y discusiones.....	35
6.1 Objetivo 1	36
6.1.1 Resultados.....	36
6.1.2 Análisis.....	37
6.2 Objetivo 2	37
6.2.1 Resultados.....	37
6.2.2 Análisis.....	38
6.3 Objetivo 3	38
6.3.1 Resultados	38
6.3.2 Análisis.....	39
6.4 Objetivo 4	40
6.4.1 Resultados	40
6.4.2 Análisis	42
7 conclusiones	42
Referencias	50

Lista de tablas

Tabla 1 control de caja.....	20
Tabla 2 movimientos de caja diario	21
Tabla 3 saldo total de caja	21
Tabla 4 movimientos de caja diario	27
Tabla 5 porcentajes del flujo de caja	28
Tabla 6 tamaño de la muestra.....	29
Tabla 7 plan de acción	35
Tabla 8 movimientos de caja diario	44
Tabla 9 movimientos de caja diario	44
Tabla 10 saldo total de caja.....	45
Tabla 11 movimientos de caja diario	46
Tabla 12 movimientos de caja diario	46
Tabla 13 saldo total de caja.....	47
Tabla 14 saldo total de caja.....	47

Lista de figuras

Figura 1 flujo de caja en porcentaje.....	28
Figura 2 formula tamaño de la muestra.....	29
Figura 3 encuesta a trabajador 1.....	30
Figura 4 encuesta al trabajador 2.....	31
Figura 5 encuesta al trabajador 3.....	31
Figura 6 encuesta de satisfacción	40
Figura 7 encuesta de satisfacción	41
Figura 8 encuesta de satisfacción	41
Figura 9 encuesta de satisfacción	41
Figura 10 encuesta de satisfacción	42

Lista de anexos

Anexos 1 Fotografías originales	14
Anexos 2 Fotografías originales	17
Anexos 3 Información original del flujo de caja	21
Anexos 4 Información original del flujo de caja	28
Anexos 5 calculadora de tamaño de la muestra de Andrés Saldarriaga	29
Anexos 6 Respuesta de la encuesta	30
Anexos 7 Respuesta de la encuesta	31
Anexos 8 Respuesta de la encuesta	31
Anexos 9 Participación en el Bello Burger y publicidad.....	36
Anexos 10 espacios adecuados y domicilios.....	37
Anexos 11 evidencia del flujo de caja y emplatado.....	39
Anexos 12 respuestas obtenidas de la encuesta.....	40
Anexos 13 respuestas obtenidas de la encuesta.....	41
Anexos 14 respuestas obtenidas de la encuesta.....	41
Anexos 15 respuestas obtenidas de la encuesta.....	41
Anexos 16 datos originales del flujo de caja diario	45
Anexos 17 datos originales del flujo de caja diario	47
Anexos 18 carta de autorización	49

Resumen

Medellín es una ciudad que ha sido cuna de emprendedores, personas que ponen a flote un negocio y lo mantienen en el tiempo. Ventas por redes sociales, páginas web, negocios físicos y más formas de vender, todas estas en distintos ámbitos, vestimenta, alimentos, accesorios y demás. Es a través de los mensajeros o domiciliarios que los productos llegan al destino de cada comprador. Existen personas que con diferentes emprendimientos han encontrado una solución eficaz en la entrega de los productos, y también existen empresarios que han optado por prestar servicios de mensajería. Hay muchas maneras de trabajar en este campo, los que trabajan por aplicaciones, los que trabajan por grupos de WhatsApp, los que trabajan directamente para los negocios y más. Cada uno con un diferenciador, o algo que lo destaque de los demás, ya sean sus tarifas, la eficacia, la productividad o las habilidades sociales. En la presente investigación se pretende dejar en evidencia como cambió la productividad de Búguer Bank antes de que el investigador empezara a trabajar con ellos y después de trabajar con ellos. Argumentar cuales fueron los cambios dentro de la operación, como aumentó o disminuyó la productividad y los diferentes aportes al crecimiento tanto de ellos como restaurante como del investigador como persona, estudiante y trabajador.

Palabras clave: Emprendedores, productividad, ventas, mensajería, entregas.

Abstract

At present there is a problem with many employees in small and messenger enterprises and it is that there is less and less willingness to perform the work, they will simply work to do only what is due to them. But what happens when they eventually have to do a different job, or a job that doesn't match their job? It is unfair to generalize and say that every worker has this attitude, it is good to recognize that this happens in young people, those of today. They are supposed to have more energy, it is unacceptable. Somehow this research In some way this research aims to raise awareness. Small actions make a huge difference and more in small establishments, with few collaborators looking to get afloat since people who work in this type of companies, must be versatile and put to work, in order for the operation of the site to be smooth, organized and successful. It is intended to measure the impact of the management of the messenger in the restaurant Burguer Bank in terms of daily cash flow and productivity, performing small tasks, fulfilling those that correspond and following the protocols that allow the operation of the restaurant. (mundo, 2023) (DeepL, 2023)

Keywords: Messenger, enterprises, productivity, cash Flow, protocols.

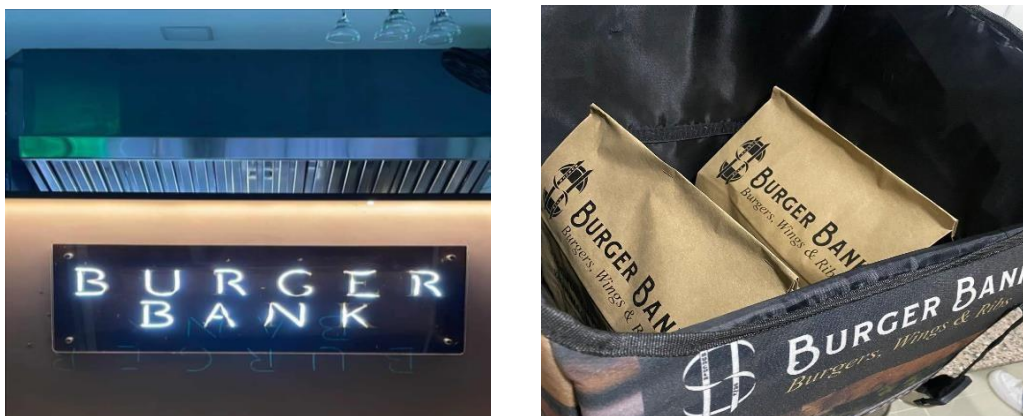
Introducción

El servicio a domicilio o la mensajería en Medellín ha tomado fuerza en los últimos años, desde la pandemia de Covid-19 esta manera de trabajar se volvió muy común en la ciudad prestando el servicio de entrega de alimentos, medicamentos o cualquier otro artículo. Según El Portafolio “es una revolución que no se irá tras pandemia” (Portafolio, 2021).

Mucha razón tenía ese artículo ya que se pudo evidenciar que a la época es una manera de trabajar por la que optó mucha gente tanto hombres como mujeres, sea en bicicleta o moto, en aplicaciones de reparto o en restaurantes o algún otro establecimiento, siempre hay un repartidor facilitando la vida de las personas. Es por eso que la presente investigación va enfocada al servicio de domicilios y mensajería, el impacto que tiene la gestión de un repartidor en los negocios o empresas y la buena optimización de los recursos como el tiempo, los materiales y las personas pueden generar cambios significativos en la productividad de un negocio.

Se habla de Burguer Bank un restaurante que da inicio a su operación en el 2021 en un sector del barrio Laureles en Medellín, alrededor de un año cierran y deciden prestar el servicio a domicilio cocinando desde casa. Al cabo de unos meses tienen la oportunidad de abrir nuevamente un local en el barrio Terranova en Niquia, al hacer este cambio se dieron cuenta de que era comenzar de nuevo y había muchos cambios y retos. Uno de ellos la fue la decisión de tener domicilios solo en el área donde se encontraban, no más de 2 km de distancia.

Esto provocó una serie de problemas en cuanto al flujo de caja que estaba teniendo el restaurante ya que los domicilios eran muy limitados y al comenzar de nuevo, el flujo de personas en el local era reducido. (Apperstreet, 2020) La decisión de implementar el servicio a domicilio en tu restaurante implica también tener más fuentes de ingresos. Añadiendo una gran fuente de ingresos a un bajo precio, se conseguirá lo siguiente: **ALTOS INGRESOS + BAJO COSTE = MÁS BENEFICIO.**



Anexos 1 Fotografías originales

1 Planteamiento del problema

Esta investigación se lleva a cabo en Bello Antioquia allí es donde se ubica el restaurante Búrguer Bank con el fin de tener impacto en un territorio más extenso dentro del área metropolitana. La productividad de los negocios depende de varios factores, ya sea por la no optimización del capital humano o del recurso material como tal. En otros casos por la no optimización del tiempo. Tal cual lo dice (Arias, Economipedia, 2024) “La productividad es una medida económica que mide cuántos productos y servicios logramos hacer con la ayuda de diferentes ingredientes, como los trabajadores, el dinero, el tiempo y la tierra, durante un período de tiempo determinado”.

En el funcionamiento de los restaurantes el tiempo es un gran recurso, más aún en restaurantes “pequeños” que llevan poco tiempo operando y el número de colaboradores es limitado, los emprendimientos, o empresas pequeñas en su etapa de desenlace se topan con grietas en sus procesos, es en esta etapa donde muchos se quedan, en algunos casos el no adaptarse a las necesidades de los clientes, en otros contextos, los problemas radican más en los procesos de la operación del negocio, ya sea que no se estén llevando a cabo de manera

correcta o están completamente errados, entonces ¿Qué ruta se debe seguir para implementar cambios en la operación que pueda afectar positivamente su productividad?

Una comunicación efectiva permite actuar a los colaboradores con claridad y los protocolos de la operación agilizan los procesos. Por otro lado, prestar un servicio completo también genera alta satisfacción en los clientes, en el establecimiento con una atención oportuna y respetuosa dándole su espacio al cliente y atendiendo a sus requerimientos. En el tema de los domicilios, llevando pedidos hasta a 15 km de distancia, brindando comodidad en los clientes, que los pedidos lleguen en un tiempo razonable dependiendo de su ubicación, que la comida llegue en buen estado y que además de eso haya una relación entre precio y kilometraje a la hora de definir una tarifa. El propósito de esta investigación es aplicar los conceptos anteriormente mencionados a la operación de Búrguer Bank con el fin de identificar el impacto de su productividad teniendo como base el flujo de caja diario.

1.1 Descripción del problema

Cuando el local se reinauguró la carga laboral aumentó, para ese entonces se cuenta con cuatro colaboradores, dos en la cocina, la mesera y la administradora, si sale un domicilio la administradora lo lleva, son domicilios a máximo 2 km de distancia. Se dieron cuenta que esto no es una buena estrategia ya que piden domicilios fuera del margen y al no contar con alguien fijo para esta labor se pierden muchas ventas. El flujo de caja no es bueno, aunque hay días de ventas buenas, tiende a variar mucho y no es estable.

1.1.1 Formulación del problema.

Pregunta general ¿De qué manera se pretende mejorar la productividad y a la vez el flujo de caja de Búrguer Bank a través de la implementación de una buena logística con los pedidos?

Preguntas específicas ¿Es un error del restaurante no prestar el servicio de domicilio a un territorio más extenso?

¿Se debe implementar un protocolo para los domicilios?

¿Qué tan eficientes son las otras tareas que realiza el domiciliario cuando no hay pedidos, a la hora de aumentar la productividad?.

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar la productividad de Búrguer Bank a través del flujo de caja con los cambios aplicados en el servicio a los clientes.

2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar como la expansión de territorio en los domicilios y la adecuada atención al cliente generan cambios en el flujo de caja.
- Identificar las razones que no ayudan al flujo de clientes constante en el local.
- Proponer un protocolo que ayude al optimo funcionamiento de la operación tanto en domicilios, como en el establecimiento.
- Medir el impacto en la satisfacción de los clientes con el mejoramiento de los procesos.

3 Justificación

Se pretende aumentar de manera considerable el flujo de caja del negocio implementando cambios en su funcionamiento y por consiguiente la productividad. Se han evidenciado algunos problemas que están afectando la productividad del negocio, como la falta de comunicación, el desorden a la hora de despachar los pedidos y el poco aprovechamiento del tiempo, dan una sensación de que las tareas se hacen de afán, por ende, se vuelven cada

vez más estresantes para el domiciliario y los demás colaboradores. Poner en marcha nuevos procesos con el fin de medir el crecimiento del restaurante y la satisfacción en los clientes con el servicio brindado es el propósito de la presente investigación y la importancia del proyecto es alta, establecer nuevos procesos dentro de la operación que permitan tener un óptimo funcionamiento, que los errores se corrijan de manera oportuna y ganar valor a través del servicio con los clientes y el estímulo hacia ellos tienen la misma relevancia que hacer crecer el restaurante en números.



Anexos 2 Fotografías originales

4 Marco referencial

4.1 Marco conceptual

Productividad: Es una medida económica que mide cuantos productos y servicios se logran hacer con la ayuda de los diferentes ingredientes, como los trabajadores, el dinero, el tiempo durante un periodo de tiempo determinado. (Arias, Economipedia, 2016)

Mensajería/domicilios: El/la mensajero/a es la persona que se encarga de la recogida, transporte y entrega de diferentes tipos de correspondencia, usando para ello un vehículo motorizado.

Sus funciones consisten en efectuar el cobro y recepción de la correspondencia, realizar el transporte motorizado de correspondencia, paquetes, sobres o alimentos de manera segura, eficaz y responsable. (Gencat, 2017).

Comunicación: Proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor (Delgado, 2023).

Todos los seres vivos presentan alguna forma de comunicación, ya sean señales químicas, sonidos o gestos. (Farias, 2024).

Clientes: Un cliente es quien adquiere los productos o servicios de un negocio. Por tanto, es un consumidor, desde la perspectiva del negocio o empresa. Puede tratarse de un cliente recurrente cuando realiza compras regulares, o un cliente de única vez. (Rodríguez, 2021).

Protocolo: En su definición más utilizada, hace referencia a distintas conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que requiere de este protocolo. (Equipo editorial, 2021)

4.2 Marco contextual

Investigaciones a nivel internacional: En la universidad siglo 21 de Córdoba Argentina se abordó una investigación llamada “Sistema de crowdshipping para la entrega de paquetes” en la que se planteó como objetivo, desarrollar una aplicación móvil que permita coordinar el envío de paquetes. (Barbero, 2019)

Investigaciones a nivel nacional: En la ciudad de Bogotá Colombia se llevó a cabo una investigación titulada “Diseño del sistema de operaciones para la prestación del servicio de entrega de paquetes con tiempo de entrega especial, en una empresa de logística” en la que el foco central era mejorar la calidad del servicio por medio de una entrega rápida. (Juan Pablo Chacón Torres, 2018)

Investigaciones a nivel local: En la Universidad de Medellín se realizó una investigación denominada “Pasos para implementar un servicio a domicilio para las pequeñas empresas en el sector de comidas rápidas” en la que diseñaron un manual con el paso a paso para la implementación de los domicilios en este tipo de negocios. (Carlos Andres Vasquez Agudelo, 2015)

La presente investigación se realizó en Medellín Antioquía, posteriormente se continuó en Bello Antioquia, exactamente en el barrio Niquia Terranova, pero como tal siempre ha sido en el área metropolitana ya que el tema de la mensajería/domicilios se lleva a cabo en todo el territorio. Dentro de la investigación se pudo detectar una problemática con el tema del flujo de caja del restaurante Búrguer Bank, se quiso llevar a cabo una investigación donde se conociera como se podría mejorar el flujo de caja y por ende la productividad desde la labor del mensajero/domiciliario en base a las funciones que debe realizar en el turno laboral y la manera en que las debe ejecutar, desde el inicio se pretende dejar en evidencia como cambió la productividad durante el tiempo que el mensajero/domiciliario estuvo trabajando allí si aumentó, disminuyó o se mantuvo estable. Esto también con la intención de que el restaurante ganará

más reconocimiento y más clientes, y los principales resultados que se hallaron fueron los siguientes:

En la primera imagen se evidencia, los tipos de pago que tiene el restaurante con su código cada uno, la cantidad mínima de dinero que debe tener la caja y la cantidad máxima y la segmentación de los pedidos, si son a domicilio o en el local con su respectivo código. En la segunda imagen se puede ver el flujo de caja de la fecha 18/10/21 y en la última imagen se puede ver el saldo total de la caja siendo inferior al tolerable mínimo, es decir, el flujo de caja para ese entonces era negativo en cuanto a los balances.

Control de caja BURGUER BANK			
<i>Tipos de Caja</i>		<i>Saldos a mantener en caja</i>	
Nro.	Tipo de Caja	Mínimo:	\$ 200.000,00
00001	Efectivo	Máximo:	\$ 400.000,00
00002	Bancolombia		
00003	Nequi	Local	00004
		Domicilio	00005

Tabla 1 control de caja

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
13									
14	<i>Movimientos de caja diarios</i>								
15	FECHA	CONCEPTO	LOCAL/DOMICILIO	CÓDIGO	ENTRADAS	SALIDAS	SALDO		
16	18/10/2021	Alas x 12 con gaseosa	00004	00001	\$ 33.900,00	\$ 0,00	\$ 33.900,00		
17	18/10/2021	1 piggy, 1 rich con gaseosa	00004	00002	\$ 55.800,00	\$ 0,00	\$ 55.800,00		
18	18/10/2021	Compra de hielo		00001	\$ 0,00	\$ 21.500,00	-\$ 21.500,00		
19	18/10/2021	Compra de elementos de aseo		00001	\$ 0,00	\$ 18.000,00	-\$ 18.000,00		
20	18/10/2021	1 promo de alas	00005	00001	\$ 24.000,00	\$ 0,00	\$ 24.000,00		
21	18/10/2021	1 mix money	00005	00001	\$ 29.500,00	\$ 0,00	\$ 29.500,00		
22	18/10/2021	1 piggy bank	00003	00001	\$ 32.900,00	\$ 0,00	\$ 32.900,00		
23	18/10/2021	1 piggy bank	00005	00002	\$ 31.900,00	\$ 0,00	\$ 31.900,00		
24	18/10/2021	1 promo de alas	00005	00003	\$ 20.000,00	\$ 0,00	\$ 20.000,00		
25									
26									
27									

Tabla 2 movimientos de caja diario

K	L	M	N

SALDO TOTAL DE CAJA	\$ 188.500,00
----------------------------	----------------------

La caja es inferior a su mínimo tolerable en un monto equivalente a 11.500

TIPO DE CAJA	SALDO
Saldo en Efectivo	\$ 80.800,00
Saldo en Bancolombia	\$ 87.700,00
Saldo en Nequi	\$ 20.000,00
	\$ 0,00
	\$ 0,00

Tabla 3 saldo total de caja
Anexos 3 Información original del flujo de caja

4.3 Marco legal

Ley 1369 de 2009 (diciembre 30) por medio del cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.

El congreso de Colombia decreta:

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.

(Colombia M. d., 2022)

Artículo 3°.

Definiciones. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:

1. Servicio Postal Universal. Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

2. Servicios Postales. Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa

2.1 Servicio de Correo.

Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo:

2.1.1 Envíos de Correspondencia.

Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

2.1.1.1 Envíos prioritarios y no prioritarios de correo de hasta dos (2) kilogramos.

2.1.1.1.1 Envíos prioritarios de correo.

Envíos hasta 2 kg de peso transportados por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento.

2.1.1.1.2 Envíos no prioritarios de correo.

Envíos en los cuales el remitente ha elegido una tarifa menos elevada, lo que implica un plazo de distribución más largo, sin guía y sin seguimiento.

2.1.2 Encomienda.

(comunicaciones, 2022)

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. (Colombia M, 2022)

4.4 Marco teórico

Dentro de todo este proceso ha habido otras causas por las cuales el flujo de caja dentro del negocio no tiende a aumentar, sino más bien a quedarse estable y en algunos meses a disminuir, el investigador como persona que ha estado de cerca a los proceso, se da cuenta de que una razón por la cual esto pasa es por el tiempo que lleva operando el negocio, relativamente es un restaurante nuevo, con poco tiempo dentro del mercado, es el primer negocio grande de los dueños y por lo tanto ellos también están aprendiendo a como llevar a

cabo los procesos y encontrando las mejores soluciones a cada problemática que se va presentando. Otra de las razones por las que se hayan estos problemas de productividad es por la manera en que se llevan los procesos, pues dado que es un negocio nuevo todavía no están muy automatizados más específicamente con procesos de cobro, o generación de facturas o comandas, todos los procesos son muy manuales, aun no hay un sistema de cobro que ayude realizar un inventario/stock, o que ayude a llevar la contabilidad de una manera más organizada. Estas también son algunas causas del porque la productividad del restaurante no crezca.

5 Diseño metodológico

5.1 Línea de investigación institucional

Cada persona desde el núcleo de su hogar se va forjando mediante principios y valores, pero a medida que va explorando y realizando diferentes actividades por fuera del hogar, la persona tiende a moldear tanto su forma de pensar, como su criterio y partiendo de esas bases cada uno va direccionando su vida hacia donde quiere que vaya. En UNIMINUTO se ha contado con espacios que impulsan a los estudiantes a sacar su mejor versión, personas calificadas que llevan el mensaje que la institución quiere dar a sus estudiantes, gracias a esto se han forjado personas capaces de hacer el bien, de construir y avanzar a través de la innovación, sacando fruto de las herramientas que hay a la mano. La mensajería y los negocios siempre han ido de la mano, el trabajo que se realizaba de manera independiente a través de WhatsApp y la ejecución de Búrguer Bank fueron dos proyectos que sin querer coincidieron, y que hasta ahora es un trabajo que dio muchos frutos. (Jaramillo, 2023).

5.2 Eje temático

Desde esta línea se genera un espacio de estudio e investigación en temas relacionados con la innovación (Manual de Oslo) y su aplicación en varios contextos económicos y sociales. La innovación es el resultado de un proceso complejo que comprende la incorporación e interacción de las nuevas tecnologías, la formación profesional y capacidades organizativas Investigación Programas de la actividad empresarial. En ese sentido, en el ámbito empresarial, la innovación se entiende como un proceso dinámico que requiere de la puesta en práctica de los conocimientos a los procesos productivos y sociales, que le ayudara a toda organización a ser competitiva y a crecer. El objeto de estudio de la línea de investigación Emprendimiento y Empresarismo parte del entendido que el empresarismo es una etapa donde se transforma el ser en la fuerza de la construcción del tejido empresarial,

local, regional, nacional mediante la consolidación en la práctica de planes de negocio, que conlleven a la creación de nuevas empresas y su incidencia con acciones de capacitación y asesoría para su fortalecimiento, sostenibilidad y crecimiento, que a su vez se implementan en la atención a empresas constituidas de capital privado o de economía solidaria, en la búsqueda de mayores niveles de productividad y competitividad. (Contacto investigación administracion de empresas).

5.3 Enfoque de la investigación y paradigma investigativo

Se realiza una investigación de enfoque mixto ya que se pretende demostrar con porcentajes y cifras exactas el impacto que tiene el mensajero/domiciliario en la productividad del restaurante y en el flujo de caja diario. A continuación, una gráfica de cómo era el flujo de caja antes de que el investigador trabajará en Búguer Bank:

Movimientos de caja diarios							
FECHA	CONCEPTO	LOCAL/DOMICILIO	CÓDIGO	ENTRADAS	SALIDAS	SALDO	
16/04/2022	alas x 12 c	00005	00001	\$ 33.900,00	\$ 0,00	\$ 33.900,00	
16/04/2022	3 piggy bank con gaseosa	00005	00002	\$ 55.800,00	\$ 0,00	\$ 55.800,00	
16/04/2022	1 mix money - 2 alas x 6	00005	00001	\$ 53.800,00	\$ 0,00	\$ 53.800,00	
16/04/2022	Compra elementos de aseo		00001	\$ 0,00	\$ 21.500,00	-\$ 21.500,00	
16/04/2022	1 gold - 1 argentina con gaseosa	00005	00001	\$ 24.000,00	\$ 0,00	\$ 24.000,00	
16/04/2022	2 rich egg	00004	00001	\$ 29.500,00	\$ 0,00	\$ 29.500,00	
16/04/2022	5 bank combo	00004	00001	\$ 32.900,00	\$ 0,00	\$ 32.900,00	

Tabla 4 movimientos de caja diario

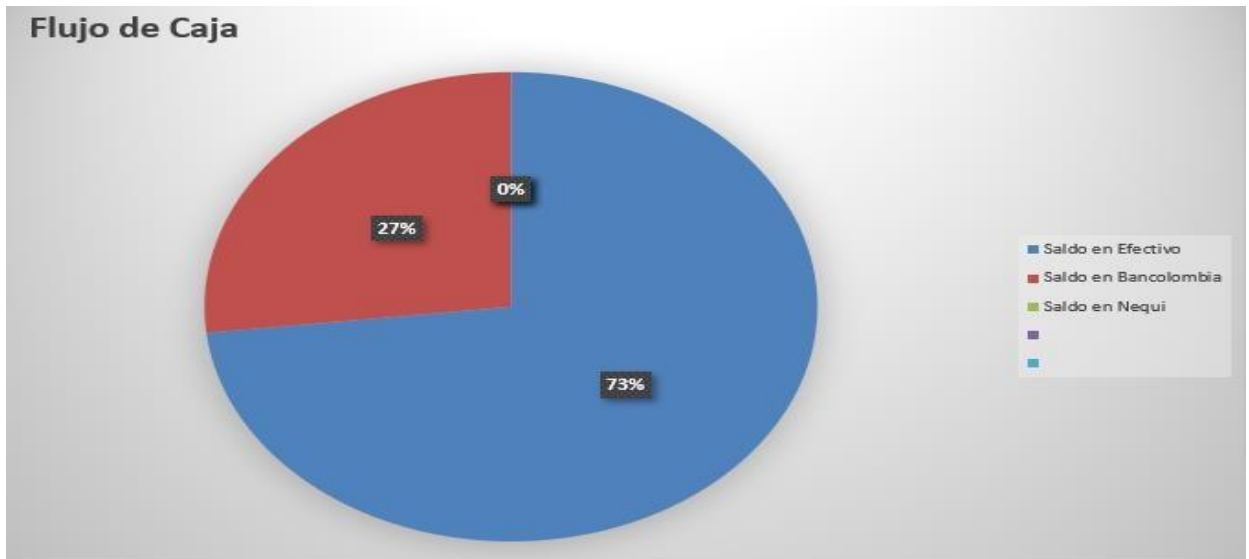


Tabla 5 porcentajes del flujo de caja

Figura 1 flujo de caja en porcentaje

Anexos 4 Información original del flujo de caja

5.4 Diseño (experimental, no experimental)

Es una investigación de diseño tipo experimental, las variables se pueden manipular por lo tanto tienden a cambiar, el investigador no se limita solo a observar lo que sucede, por el contrario, pone en práctica los protocolos, juega con los procesos hasta encontrar soluciones.

5.5 Alcance de la investigación

La investigación tiene un alcance descriptivo, el fin de la investigación es agilizar procesos y brindarle el mejor servicio posible a los clientes que piden por domicilio y a los que comen en el lugar. Esto conlleva a muchos subprocesos, no tanto en la producción sino, en la logística para hacerle llegar los productos a los clientes, desde que sale el producto, se empaqueta en la caja y luego en la bolsa, se rotula con toda la información necesaria para que el mensajero/domiciliario tenga más facilidades y se hagan las entregas de manera efectiva y oportuna.

5.6 Población

El tipo de población a la cual va dirigida la investigación es infinito, no hay un número exacto de clientes a los que el negocio les vende, por lo tanto, no hay un número exacto de clientes a los que va a afectar positivamente los cambios realizados desde la reapertura del local.

5.7 Tamaño de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{NE^2 + Z^2pq}$$

Figura 2 formula tamaño de la muestra
(Planner, 2020)

$$\frac{(39768) (1.96)^2(0.5) (0.5)}{(39768) (0.08)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 150$$

Muestreo NO probabilístico por conveniencia.

Tabla 6 tamaño de la muestra
(Saldarriaga, 2021)

Anexos 5 calculadora de tamaño de la muestra de Andrés Saldarriaga

5.8 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.

Principalmente la información que más se necesita son los números, que indiquen las fluctuaciones del flujo de caja, también el WhatsApp será muy importante ya que por este medio se tiene comunicación directa con los clientes que piden los domicilios, y por ahí dejan

saber sus inconformidades como también sus buenos mensajes y sus recomendaciones, las cámaras de seguridad que muestran la cantidad de personas que llegan al local.

5.9 Análisis y tratamiento de datos

Se elaboró una encuesta enfocada hacia los mismos colaboradores del restaurante, con el fin de conocer su posición con respecto a las modificaciones en los procesos el impacto que esto tuvo en la productividad. Estos fueron los resultados:

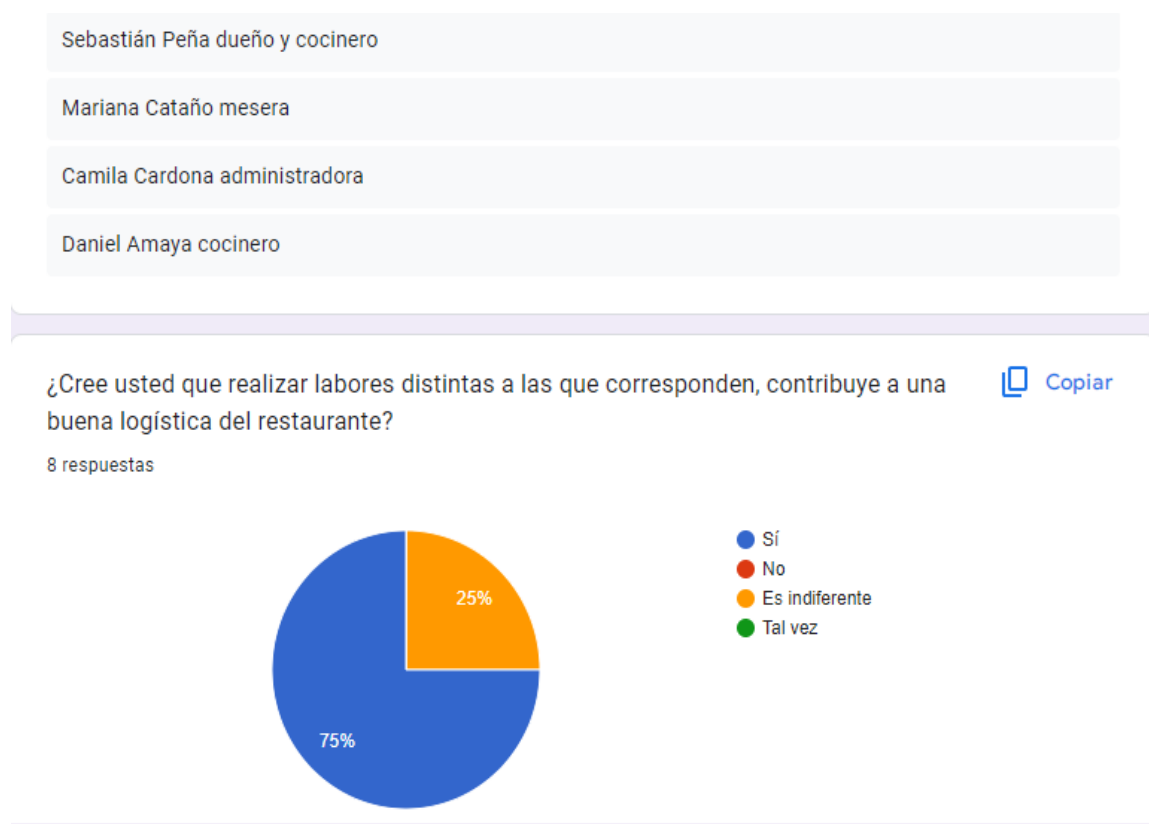


Figura 3 encuesta a trabajador 1
Anexos 6 Respuesta de la encuesta





Figura 4 encuesta al trabajador 2
Anexos 7 Respuesta de la encuesta



Figura 5 encuesta al trabajador 3
Anexos 8 Respuesta de la encuesta

(forms, 2023)

5.10 Plan de acción del proyecto

Objetivos Específicos	Actividades	Técnicas de Investigación	Fuentes de Investigación	Resultados
Identificar las razones que no ayudan al flujo de clientes constante en el local	Apostar a la publicidad tradicional en la zona de Niquia Terranova, el volanteo, los adhesivos, la página de Instagram que es el mayor fuerte del restaurante y la participación en concursos que le puedan traer más	Se sacaron 1000 (mil) volantes para entregar en la zona, contenido de calidad en el Instagram y de manera constante y la participación en el Bello Burger.	Fuentes propias, los trabajadores y dueños del negocio Sebastián Peña, Camila Cardona, Mariana Cataño, Daniel Amaya y José Manuel Jaramillo	
Proponer un protocolo que ayude al óptimo funcionamiento de la operación tanto en domicilios, como en el establecimiento	clientes al restaurante. En tiempos muertos, se debe armar las cajas de los pedidos, se debe hacer aseo si se requiere, limpiar las mesas, en algunos casos atender a los clientes, envasar las salsas y estar pendiente de lo que haya que hacer, la idea es tener disposición para estas actividades, puede que no le correspondan a un mensajero/do miciliario pero que ayudará a cumplir el objetivo	Todo se resume en la actitud y la disposición del trabajador, para hacer este tipo de labores no se requiere de mucha ciencia, simplemente ser un apoyo a las otras áreas y darle atención al detalle, adelantarse a los hechos y mantener un espacio de trabajo adecuado y listo para recibir clientes y despachar pedidos	Fuentes propias, los trabajadores y dueños del negocio Sebastián Peña, Camila Cardona, Mariana Cataño, Daniel Amaya y José Manuel Jaramillo	

<p>Diagnosticar como la expansión de territorio en los domicilios y la adecuada atención al cliente generan cambios en el flujo de caja</p>	<p>Seguir el protocolo para la entrega de los pedidos, sin saltarse un solo paso, mantener comunicación directa con el cliente a través de algún número para notificar eventualidades y tener el vehículo motorizado en buenas condiciones para realizar las entregas de manera ágil y segura y conocer la opinión del cliente.</p>	<p>Las cajas, las bolsas y el marcador deben estar siempre en el lugar adecuado para tener todas las herramientas a la mano, realizar un mantenimiento diario a las maletas, limpieza y tenerlas en buen estado y como trabajo autónomo realizar los mantenimientos a la moto y estar pendiente de lo que ocurra con ella para que se pueda prestar un buen servicio</p>	<p>Fuentes propias, los trabajadores y dueños del negocio Sebastián Peña, Camila Cardona, Mariana Cataño, Daniel Amaya y Jose Manuel Jaramillo.</p>	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="992 254 1049 1094">SALDO TOTAL DE CAJA</td> <td data-bbox="992 254 1049 625">\$ 663.100,00</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1057 201 1097 1115"><i>Se superó el máximo a mantener en caja en un monto equivalente a 263.100</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1154 254 1203 1094">TIPO DE CAJA</td> <td data-bbox="1154 254 1203 1094">SALDO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 254 1260 1094">Saldo en Efectivo</td> <td data-bbox="1211 254 1260 1094"></td> <td data-bbox="1211 254 1260 1094">\$ 280.200,00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1265 254 1313 1094">Saldo en Bancolombia</td> <td data-bbox="1265 254 1313 1094"></td> <td data-bbox="1265 254 1313 1094">\$ 171.800,00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1318 254 1367 1094">Saldo en Nequi</td> <td data-bbox="1318 254 1367 1094"></td> <td data-bbox="1318 254 1367 1094">\$ 211.100,00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1372 254 1421 1094"></td> <td data-bbox="1372 254 1421 1094"></td> <td data-bbox="1372 254 1421 1094">\$ 0,00</td> </tr> </table>	SALDO TOTAL DE CAJA		\$ 663.100,00	<i>Se superó el máximo a mantener en caja en un monto equivalente a 263.100</i>			TIPO DE CAJA		SALDO	Saldo en Efectivo		\$ 280.200,00	Saldo en Bancolombia		\$ 171.800,00	Saldo en Nequi		\$ 211.100,00			\$ 0,00
SALDO TOTAL DE CAJA		\$ 663.100,00																							
<i>Se superó el máximo a mantener en caja en un monto equivalente a 263.100</i>																									
TIPO DE CAJA		SALDO																							
Saldo en Efectivo		\$ 280.200,00																							
Saldo en Bancolombia		\$ 171.800,00																							
Saldo en Nequi		\$ 211.100,00																							
		\$ 0,00																							

<p>Analizar el impacto en la satisfacción de los clientes con el mejoramiento de los procesos</p>	<p>Se creó una encuesta en Forms para que algunos clientes tuvieran la oportunidad de calificar el servicio y dejar su comentario.</p>	<p>Se debe elaborar una encuesta donde el enfoque sea la satisfacción del cliente con el servicio brindado, la encuesta se envió a los clientes que solicitaron domicilio por el chat de WhatsApp</p>	<p>Fuentes propias, los dueños del negocio Sebastián Peña, Camila Cardona, Google Forms, clientes de Búrguer Bank.</p>	<p>Si piensa en productos y servicios parecidos a nuestra marca ¿Qué calificación nos da?</p> <p>7 respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Respuestas</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Es la mejor opción entre todas</td> <td>4</td> <td>57,1 %</td> </tr> <tr> <td>Es una buena opción pero hay mejores</td> <td>3</td> <td>42,9 %</td> </tr> <tr> <td>Es la que elijo cuando otras ofertas no están disponibles</td> <td>0</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>Es mi última opción</td> <td>0</td> <td>0 %</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Respuestas	Porcentaje	Es la mejor opción entre todas	4	57,1 %	Es una buena opción pero hay mejores	3	42,9 %	Es la que elijo cuando otras ofertas no están disponibles	0	0 %	Es mi última opción	0	0 %
Calificación	Respuestas	Porcentaje																	
Es la mejor opción entre todas	4	57,1 %																	
Es una buena opción pero hay mejores	3	42,9 %																	
Es la que elijo cuando otras ofertas no están disponibles	0	0 %																	
Es mi última opción	0	0 %																	

(Suarez, 2022)

Tabla 7 plan de acción

6 resultados y discusiones

6.1 Objetivo 1: Identificar las razones que no ayudan al flujo de clientes constante en el local

6.1.1 Resultados: Búrguer Bank decide lanzarse a participar en el Bello Burger con su hamburguesa “Bank King” un producto novedoso que se incluyó en la carta después del concurso ya que tuvo gran aceptación por parte del público. La manera en la que se ejecutó el volanteo fue eficiente, en cada domicilio, se le dejaba un volante al cliente y se tiraban unos cuantos debajo de las puertas que había alrededor, entre los mismos colaboradores se tomaron el tiempo para repartir los volantes en la zona de terranova y domiciliario se encargó de dejar volantes en cada lugar que visitó.



Anexos 9 Participación en el Bello Burger y publicidad.

6.1.2 Análisis: El impacto del volanteo fue positivo, repartir en las urbanizaciones, en los establecimientos como tiendas, supermercados y farmacias no solo en Niquia sino en varios sectores del municipio de Bello. Esta acción despertó interés en los clientes potenciales, le trajo seguidores a la página de Instagram y el restaurante ganó más reconocimiento. La participación en el Bello Burger fue enriquecedora a nivel aprendizaje y también en flujo de caja y clientes para el restaurante, durante esa semana todos los días el restaurante estaba lleno, no se quedó de primer lugar, pero hubo una acogida del público hacia el producto que participó y posteriormente a los otros productos de la carta.

6.2 Objetivo 2: Proponer un protocolo que ayude al óptimo funcionamiento de la operación tanto en domicilios como en el establecimiento.

6.2.1 Resultados: Con la apertura del local en el barrio Niquia, se planeó adecuar el espacio de una manera en la que los clientes se sintieran cómodos, con un lugar iluminado, una decoración llamativa y con concepto y un ambiente de familia y armonía con buena música y espacios limpios, el diseño de las cajas va acorde al concepto de “banco de hamburguesas” todo está planeado para que el cliente se sienta identificado y además de eso se cree una cercanía entre dueños y clientes.



Anexos 10 espacios adecuados y domicilios

6.2.2 Análisis: Cada uno entiende muy bien el lugar en el que está y por ende lo que se debe hacer para que funcione, se ha evidenciado un alto sentido de pertenencia por la labor, aunque hay días en los que hay poca demanda y es tedioso completar el turno, siempre se busca estar activo, recibir de la mejor manera a los clientes que entren y tener un espacio adecuado y limpio. Hay días de muchos pedidos que la presión es alta, hasta ahora desde que se ha puesto en marcha el proyecto, la relación con los clientes y la satisfacción en el servicio es buena, y la productividad ha ido creciendo exponencialmente y el recibimiento por parte del público es cada vez mejor.

6.3 Objetivo 3: Diagnosticar como la expansión de territorio en los domicilios y la adecuada atención al cliente afectan positivamente el flujo de caja.

6.3.1 Resultados: La comodidad en los clientes se volvió innegociable, si piden un domicilio esperan que no se tarde mucho y llegue en buenas condiciones, esto se logra a través de protocolos que funcionan desde que ordenan hasta que sale el producto y llega a su destino. Pasa lo mismo con los pedidos que son en el local físico, el cliente espera una atención oportuna, esto se pudo lograr construyendo un sistema que permita mantener la fluidez en la operación en cada momento, ordenan, se apunta en la comanda, llega la orden a cocina, sale el pedido, se empaca y se rotula en caso de ser domicilio, y si es en el local, se emplata de manera que el cliente pueda comer de una manera cómoda y disfrutar de su comida, se está al pendiente de cualquier requerimiento y se brinda una atención completa al cliente creando cercanía y empatía con sus necesidades.

SALDO TOTAL DE CAJA	\$ 663.100,00
----------------------------	---------------

Se superó el máximo a mantener en caja en un monto equivalente a 263.100

TIPO DE CAJA	SALDO
Saldo en Efectivo	\$ 280.200,00
Saldo en Bancolombia	\$ 171.800,00
Saldo en Nequi	\$ 211.100,00
	\$ 0,00
	\$ 0,00



Anexos 11 evidencia del flujo de caja y emplatado

6.3.2 Análisis: Cumplir los tiempos de entrega es algo muy relativo, hay muchos factores que influyen en esto, el clima es uno de ellos, se sabe que cuando llueve todo se tarda más, ya que hay que transitar con más cuidado, el tráfico también retarda y en ocasiones agiliza, la cantidad de pedidos que haya que despachar y siendo estos unos cuantos. El restaurante los días lunes no tiene mucha gente en el local, pero salen buena cantidad de domicilios, los días martes no abre, los miércoles hay una promoción de alas que aumenta la demanda tanto en domicilios como la gente que va al local, y de jueves a domingo fluctúa mucho, pero no dejan de salir pedidos, hasta el momento con el crecimiento y reconocimiento que tiene Búrguer Bank la cantidad de pedidos los puede controlar un solo mensajero/domiciliario. Hasta ahora, incluso con inconvenientes se han logrado respetar los tiempos de entrega, los días de lluvia se tiene comunicación clara con el cliente y se le piden de 10-15 minutos más.

6.4 Objetivo 4: Analizar el impacto en la satisfacción de los clientes con el mejoramiento de los procesos.

6.4.1 Resultados: Se elaboró una encuesta enfocada a la satisfacción de los clientes con el servicio prestado en cuantos los domicilios, obteniendo respuestas que dejan un balance positivo de la investigación en cuanto a los procesos del restaurante, y con cada persona que se le atendió en el local se indagó sobre su punto de vista frente a la comida y el servicio que se les brindó durante la comida. Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

¿Desde hace cuanto consume nuestros productos?

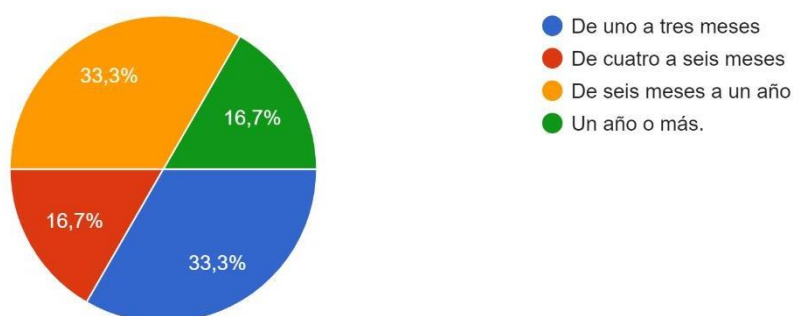


Figura 6 encuesta de satisfacción
Anexos 12 respuestas obtenidas de la encuesta

¿Con que frecuencia ordenas domicilio en Burger Bank?

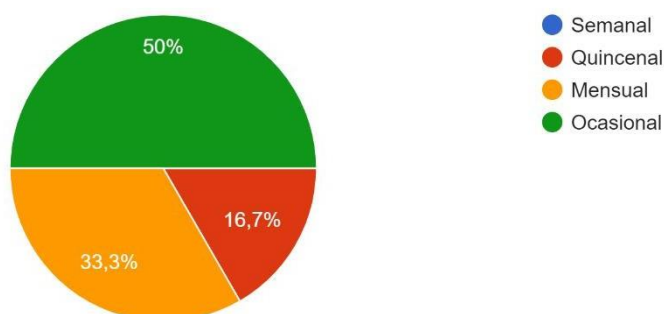


Figura 7 encuesta de satisfacción
Anexos 13 respuestas obtenidas de la encuesta

¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a ordenar a domicilio?

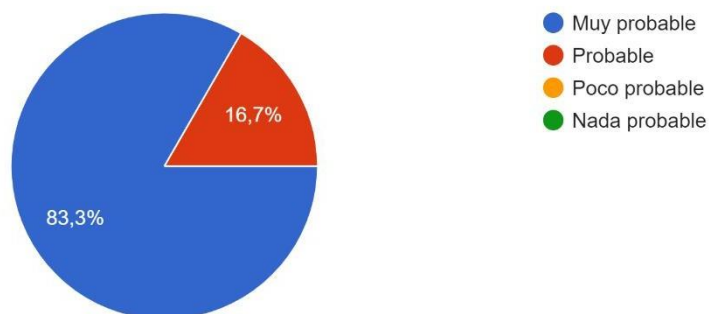


Figura 8 encuesta de satisfacción
Anexos 14 respuestas obtenidas de la encuesta

Si piensa en productos parecidos a nuestra marca ¿Qué calificación nos da?

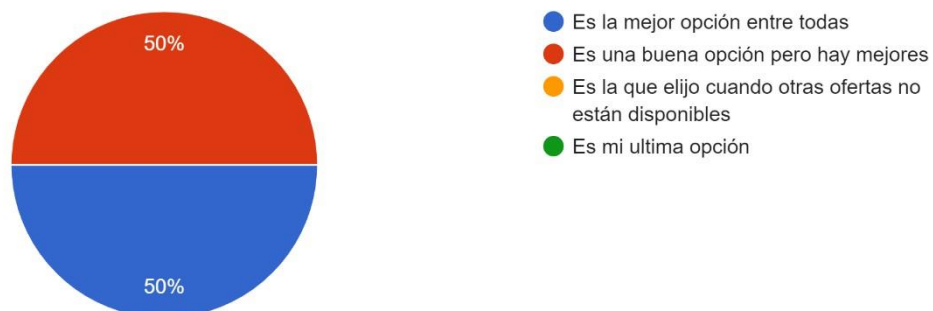


Figura 9 encuesta de satisfacción
Anexos 15 respuestas obtenidas de la encuesta

¿Qué tan satisfecho/a estás con la gestión del domiciliario?

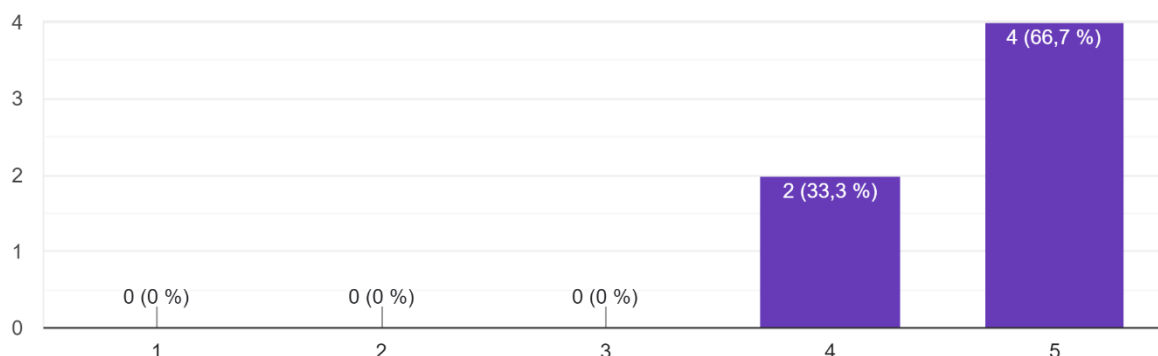


Figura 10 encuesta de satisfacción

6.4.2 Análisis: Es importante recordar que el investigador es el mensajero/domiciliario del negocio y por ende no es fácil acceder a este tipo de información, lo que si es cierto es que cada vez que se ponen a prueba los objetivos se ejecutan las tareas de manera ordenada, la comunicación entre colaboradores es acertada, y gran parte de esto es la agilidad en los procesos, porque se siguen protocolos y se trabaja para cumplir los objetivos.

7 conclusiones

La presente investigación es un trabajo realizado desde el conocimiento adquirido durante los años de universidad y la vida laboral, todo siempre en base a una moto, con ese vehículo comenzó todo, la iniciativa de querer sacar adelante una microempresa de mensajería que nunca se formalizó, la idea de Sebastián y Camila de montar un restaurante y todo este tipo de intenciones partieron desde una motocicleta, con esto se quiere dar a entender el valor

de un mensajero/domiciliario, básicamente son los encargados de hacer que los productos que cada persona solicite, le lleguen a su destino, sea cual sea el ámbito, alimentos, ropa, accesorios etcétera. La intención del proyecto es poder demostrar cómo afecta positiva o negativamente la productividad de un negocio, por medio de la gestión de un mensajero, y tal vez no sean tareas tediosas de realizar o que tengan mucha ciencia, pero son tareas que marcan la diferencia al momento de llevar un orden, un espacio de trabajo adecuado, una manera de operar organizada y que se compacte entre todos los colaboradores, es cierto que Búrguer Bank lleva poco tiempo, y no paga muchos colaboradores sino los necesarios, tal vez sean pocas manos pero, con la buena comunicación, siguiendo los protocolos, poniendo atención al detalle y teniendo sentido de pertenencia, se logran resultados positivos, días, semanas y meses de trabajo exitoso.

Es un honor poder decir que el investigador de este trabajo se ha desempeñado la gran parte de su vida en el ámbito de la mensajería y con una excelente gestión a la hora de trabajar, siempre aportando y siendo importante, ya sea trabajando de manera independiente o como en esta ocasión, directamente con un restaurante. A continuación, se adjuntan imágenes reales del flujo de caja diario específicamente en los meses de octubre y diciembre de 2021, es decir, desde antes de que el investigador comenzará a trabajar allí:

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
13									
14	<i>Movimientos de caja diarios</i>								
15	FECHA	CONCEPTO	LOCAL/DOMICILIO	CÓDIGO	ENTRADAS	SALIDAS	SALDO		
16	18/10/2021	Alas x 12 con gaseosa	00004	00001	\$ 33.900,00	\$ 0,00	\$ 33.900,00		
17	18/10/2021	1 piggy, 1 rich con gaseosa	00004	00002	\$ 55.800,00	\$ 0,00	\$ 55.800,00		
18	18/10/2021	Compra de hielo		00001	\$ 0,00	\$ 21.500,00	-\$ 21.500,00		
19	18/10/2021	Compra de elementos de aseo		00001	\$ 0,00	\$ 18.000,00	-\$ 18.000,00		
20	18/10/2021	1 promo de alas	00005	00001	\$ 24.000,00	\$ 0,00	\$ 24.000,00		
21	18/10/2021	1 mix money	00005	00001	\$ 29.500,00	\$ 0,00	\$ 29.500,00		
22	18/10/2021	1 piggy bank	00003	00001	\$ 32.900,00	\$ 0,00	\$ 32.900,00		
23	18/10/2021	1 piggy bank	00005	00002	\$ 31.900,00	\$ 0,00	\$ 31.900,00		
24	18/10/2021	1 promo de alas	00005	00003	\$ 20.000,00	\$ 0,00	\$ 20.000,00		
25									
26									
27									

Tabla 8 movimientos de caja diario

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
4	<i>Movimientos de caja diarios</i>								
5	FECHA	CONCEPTO	LOCAL/DOMICILIO	CÓDIGO	ENTRADAS	SALIDAS	SALDO		
6	8/12/2021	1 papas chavitos - 1 papas check	00004	00003	\$ 43.800,00	\$ 0,00	\$ 43.800,00		
7	8/12/2021	compra de guantes para las alas		00003	\$ 0,00	\$ 43.800,00	-\$ 43.800,00		
8	8/12/2021	1 argentina express con gaseosa	00005	00003	\$ 26.900,00	\$ 0,00	\$ 26.900,00		
9	8/12/2021	2 piggy bank - 1 gold - 1 bank combo	00005	00001	\$ 103.600,00	\$ 0,00	\$ 103.600,00		
0	8/12/2021	1 alas x 6 con gaseosa	00005	00002	\$ 22.900,00	\$ 0,00	\$ 22.900,00		
1	8/12/2021	2 bank combo	00005	00001	\$ 41.800,00	\$ 0,00	\$ 41.800,00		
2	8/12/2021	1 bank king - alas x 6	00004	00001	\$ 44.800,00	\$ 0,00	\$ 44.800,00		
3	8/12/2021	3 bank combo	00004	00001	\$ 62.700,00	\$ 0,00	\$ 62.700,00		
4	8/12/2021	alas x 12	00005	00002	\$ 33.900,00	\$ 0,00	\$ 33.900,00		
5	8/12/2021	1 oreo coins	00005		\$ 9.000,00	\$ 0,00	\$ 9.000,00		
6	8/12/2021	Compras de distribuidora		00002	\$ 0,00	\$ 27.300,00	-\$ 27.300,00		
7									

Tabla 9 movimientos de caja diario

SALDO TOTAL DE CAJA	\$ 309.300,00
----------------------------	----------------------

TIPO DE CAJA	SALDO
Saldo en Efectivo	\$ 252.900,00
Saldo en Bancolombia	\$ 29.500,00
Saldo en Nequi	\$ 26.900,00
	\$ 0,00
	\$ 0,00

Tabla 10 saldo total de caja

Para ese entonces el saldo de caja ya superaba el mínimo de la caja que son \$200.000 pero no era suficiente, solo lo superaba por muy poco.

Anexos 16 datos originales del flujo de caja diario

A continuación, se adjuntan imágenes reales del flujo de caja diario específicamente en los meses de marzo y abril del 2022, es decir, después de que el investigador comenzó a trabajar allí:

FECHA	CONCEPTO	LOCAL/DOMICILIO	CÓDIGO	ENTRADAS	SALIDAS	SALDO
22/03/2022	1 bank combo - alas x 18	00005	00001	\$ 67.800,00	\$ 0,00	\$ 67.800,00
22/03/2022	Compra de bolsas para pedidos		00003	\$ 0,00	\$ 42.000,00	-\$ 42.000,00
22/03/2022	1 gold - 1 bank combo - 1 piggy	00005	00001	\$ 75.700,00	\$ 0,00	\$ 75.700,00
22/03/2022	1 mix money	00005	00001	\$ 25.900,00	\$ 0,00	\$ 25.900,00
22/03/2022	2 argentina express con gaseosa	00005	00001	\$ 56.800,00	\$ 0,00	\$ 56.800,00
22/03/2022	3 bank combo	00005	00003	\$ 62.700,00	\$ 0,00	\$ 62.700,00
22/03/2022	2 piggy - alas x 12	00004	00003	\$ 89.700,00	\$ 0,00	\$ 89.700,00
22/03/2022	3 bank combo	00004	00002	\$ 62.700,00	\$ 0,00	\$ 62.700,00
22/03/2022	1 rich egg con gaseosa	00005	00001	\$ 29.900,00	\$ 0,00	\$ 29.900,00
22/03/2022	2 bank combo	00005	00003	\$ 41.800,00	\$ 0,00	\$ 41.800,00
22/03/2022	alas x 24 con gaseosa	00005	00001	\$ 59.900,00	\$ 0,00	\$ 59.900,00
22/03/2022	Limpieza de la parrilla		00001	\$ 0,00	\$ 60.000,00	-\$ 60.000,00
22/03/2022	Compras en distribuidora		00002	\$ 0,00	\$ 16.700,00	-\$ 16.700,00
22/03/2022	1 gold - 1 piggy - 1 bank king	00004	00001	\$ 78.700,00	\$ 0,00	\$ 78.700,00
22/03/2022	2 bank combo	00004	00001	\$ 41.800,00	\$ 0,00	\$ 41.800,00
22/03/2022	1 bank combo	00005	00001	\$ 20.900,00	\$ 0,00	\$ 20.900,00

Tabla 11 movimientos de caja diario

FECHA	CONCEPTO	LOCAL/DOMICILIO	CÓDIGO	ENTRADAS	SALIDAS	SALDO
16/04/2022	Limpieza de parrilla		00001	\$ 0,00	\$ 60.000,00	-\$ 60.000,00
16/04/2022	3 piggy bank con gaseosa	00005	00002	\$ 91.700,00	\$ 0,00	\$ 91.700,00
16/04/2022	1 mix money - 2 alas x 6	00005	00001	\$ 76.700,00	\$ 0,00	\$ 76.700,00
16/04/2022	Compra elementos de aseo		00001	\$ 0,00	\$ 41.200,00	-\$ 41.200,00
16/04/2022	1 gold - 1 argentina con gaseosa	00005	00001	\$ 53.800,00	\$ 0,00	\$ 53.800,00
16/04/2022	2 rich egg	00004	00003	\$ 55.800,00	\$ 0,00	\$ 55.800,00
16/04/2022	5 bank combo	00004	00003	\$ 104.500,00	\$ 0,00	\$ 104.500,00
16/04/2022	alas x 24 con gaseosa - 1 oreo coins	00005	00002	\$ 66.900,00	\$ 0,00	\$ 66.900,00
16/04/2022	1 alas x 12 - 1 alas x 6	00004	00001	\$ 54.800,00	\$ 0,00	\$ 54.800,00
16/04/2022	1 bank combo - alas x 6 - oreo coins	00005	00003	\$ 50.800,00	\$ 0,00	\$ 50.800,00
16/04/2022	1 bank combo - 1 bank king	00005	00001	\$ 44.800,00	\$ 0,00	\$ 44.800,00
16/04/2022	2 argentina express	00005	00001	\$ 53.800,00	\$ 60.000,00	-\$ 6.200,00
16/04/2022	1 piggy con gaseosa	00004	00002	\$ 29.900,00	\$ 16.700,00	\$ 13.200,00
16/04/2022	1 papas check con gaseosa	00004	00001	\$ 22.900,00	\$ 0,00	\$ 22.900,00
16/04/2022	1 papas check - 1 chavitos - alas x 6	00004	00001	\$ 64.700,00	\$ 0,00	\$ 64.700,00
16/04/2022	alas x 30	00005	00001	\$ 69.900,00	\$ 0,00	\$ 69.900,00

Tabla 12 movimientos de caja diario

SALDO TOTAL DE CAJA	\$ 595.600,00
----------------------------	----------------------

Se superó el máximo a mantener en caja en un monto equivalente a 195.600

TIPO DE CAJA	SALDO
Saldo en Efectivo	\$ 397.400,00
Saldo en Bancolombia	\$ 46.000,00
Saldo en Nequi	\$ 152.200,00
	\$ 0,00
	\$ 0,00

Tabla 13 saldo total de caja

SALDO TOTAL DE CAJA	\$ 663.100,00
----------------------------	----------------------

Se superó el máximo a mantener en caja en un monto equivalente a 263.100

TIPO DE CAJA	SALDO
Saldo en Efectivo	\$ 280.200,00
Saldo en Bancolombia	\$ 171.800,00
Saldo en Nequi	\$ 211.100,00
	\$ 0,00
	\$ 0,00

Tabla 14 saldo total de caja
Anexos 17 datos originales del flujo de caja diario

En las evidencias anteriores se puede ver con claridad el impacto que tuvo de manera positiva el investigador, en este caso cumpliendo la labor de mensajero/domiciliario. En los anexos 9 se puede ver la cantidad de movimientos diarios que había para ese entonces y entre entradas y salidas no se superaban los quince (15) movimientos diarios. En los graficos se puede evidenciar los porcentajes de los movimientos a través de cada uno de los medios de pago, el saldo total de la caja para ese entonces no superaba el mínimo de la caja o lo superaba por muy poco. Para los anexos 10 donde ya el investigador se encontraba laborando allí, se puede identificar algo muy distinto a lo anterior. En primer lugar, la cantidad de movimientos diarios entre entradas y salidas ya superaba los quince (15) movimientos diarios,

incluso para ese entonces hubo días que llegaba a un poco más de veinte (20) en los gráficos se pueden ver los porcentajes de movimientos y los saldos totales ya superaban significativamente el mínimo y hasta el máximo de la caja. Por otra parte en la tabla de movimientos de los anexos 10 se puede ver en la columna de *local/domicilio*, que indica de qué manera se hizo cada pedido, muestra que la mayoría eran por **domicilio** lo que significa la buena gestión del **mensajero/domiciliario** a la hora de seguir el protocolo para despachar los pedidos, la excelente comunicación en el equipo de trabajo y el hecho de aumentar la exigencia en el turno laboral con lo que se habló en otros apartados sobre la disposición para realizar tareas que van más allá de lo que se debe hacer. Los resultados de la investigación a nivel cualitativo para este trabajo dan luz a que la población bellanita y en otros municipios del área metropolitana tuvo una mayor aceptación de los productos de Burguer Bank y se dio a conocer mucho más por la accesibilidad que tienen los clientes a la hora de pedir un domicilio y no tener que desplazarse hacia el punto físico. Y por la parte cuantitativa, se mejoraron los procesos de venta, se aumentaron la cantidad de clientes, el flujo de caja diario tiene más movimientos que antes llegando a superar los máximos. Como hallazgo principal es evidente que la labor del domiciliario en un restaurante es indispensable, la incorporación de este puesto de trabajo fijo dentro de la operación de Burguer Bank permitió que el restaurante se expandiera en territorio, más público, más clientes y más ventas, aunque es una labor que consideran informal es de suma importancia en grandes empresas y así mismo en emprendimientos o negocios pequeños.

Carta de autorización al uso de la información.

Bello – Antioquia marzo 09 de 2024

Señores

UNIMINUTO

(Antioquia - chocó)

Respetados señores

Yo, SEBASTIAN PEÑA MONTOYA, identificado con la cedula de ciudadanía número 1007463110 de Medellín (Ant.) autorizo al señor JOSÉ MANUEL JARAMILLO LONDOÑO, identificado con la cedula de ciudadanía número 1000446110 de Bello (Ant.) para que tenga acceso a la información necesaria para su trabajo de grado. Además de eso puede ser indexada al trabajo y utilizarla únicamente para fines educativos.

Atentamente,|

SEBASTIAN PEÑA MONTOYA

C.C No 1007463110



Anexos 18 carta de autorización

Referencias

Apperstreet. (11 de septiembre de 2020). *Apperstreet*. Obtenido de Apperstreet:

<https://apperstreet.com/5-razones-por-las-que-deberias-tener-servicio-a-domicilio-en-tu-restaurante/>

Arias, A. S. (05 de Noviembre de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Arias, A. S. (23 de 01 de 2024). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Barbero, R. G. (18 de 03 de 2019). *Universidad siglo 21*. Obtenido de Universidad siglo 21:

<https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/19551>

Carlos Andrés Vásquez Agudelo, R. A. (16 de 04 de 2015). *Google académico*. Obtenido de Google académico:

https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2153/TG_EAG_81.pdf?sequence=1

Colombia, M. (31 de Agosto de 2022). *MINTIC Colombia*. Obtenido de MINTIC Colombia:

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Tramites-y-servicios/Servicios-postales/79804:Mensajeria-Expresa>

Colombia, M. d. (31 de 08 de 2022). *MINTIC Colombia*. Obtenido de MINTIC Colombia:

https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-621_doc_norma.pdf

comunicaciones, C. d. (14 de 01 de 2022). *Comisión de regulación de comunicaciones*. Obtenido de

Comisión de regulación de comunicaciones:

<https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006494.pdf>

Contacto investigacion administracion de empresas. (s.f.). *Uniminuto*. Obtenido de Uniminuto:

<https://www.uniminuto.edu/ubvd-investigacion-administracion-de-empresas>

Delgado, I. (04 de Diciembre de 2023). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com:

<https://www.significados.com/comunicacion/>

Equipo editorial, e. (05 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de Concepto:

<https://concepto.de/protocolo/>

Farias, G. (06 de mayo de 2024). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/comunicacion/>.

forms, G. (18 de 10 de 2023). Encuesta a los colaboradores. Bello, Colombia.

Galán, J. S. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/emprendedor.html>

Gencat. (09 de Mayo de 2017). *Servei Public d'Ocupació de Catalunya*. Obtenido de Servei Public

d'Ocupació de Catalunya: <https://serveiocupacio.gencat.cat/>

Gonzalez, F. G. (OCTUBRE de 2012). *ACOFI*. Obtenido de ACOFI: [https://www.acofi.edu.co/wp-](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)

[content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)

Jaramillo, J. (2023). *Trabajo de grado*. Bello.

Juan Pablo Chacón Torres, S. N. (22 de 08 de 2018). *Google academic*. Obtenido de Google académico:

<https://scholar.google.es/>

Martínez, A. (27 de Julio de 2023). *Concepto definición*. Obtenido de Concepto definición:

<https://conceptodefinicion.de/cliente/>

mundo, T. e. (15 de 10 de 2023). *Traductor el mundo*. Obtenido de Traductor el mundo:

<https://www.elmundo.es/traductor/>

Peiró, R. (14 de Noviembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>

Pérez Porto, J. y. (9 de septiembre de 2008). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de:

<https://definicion.de/competencia/>

Pérez Porto, J. y. (8 de Julio de 2020). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de:

<https://definicion.de/mensajeria/>

Planner. (12 de Marzo de 2020). *Plan de negocios Perú*. Obtenido de Plan de negocios Perú:

<https://plandenegociosperu.com/calcular-el-tamano-de-muestra/>

Portafolio, E. (05 de septiembre de 2021). *El Portafolio*. Obtenido de El Portafolio:

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/domicilios-y-entregas-una-revolucion-que-no-se-ira-tras-la-pandemia-555930>

Rodriguez, J. (29 de Noviembre de 2021). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot:

<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente>

Saldarriaga, F. (19 de 04 de 2021). Aprende con felipe saldarriaga. Medellín, Colombia.

Sordo, A. I. (23 de Noviembre de 2021). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/>

Suarez, J. G. (2022). *Estado de resultados*. Medellín.

SYDLE. (14 de Septiembre de 2023). *SYDLE*. Obtenido de SYDLE: [https://www.sydle.com/es/blog/que-es-](https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57)

[optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57](https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57)

trabajo, O. i. (20 de noviembre de 2021). *Organización internacional del trabajo*. Obtenido de

Organización internacional del trabajo: <https://webapps.ilo.org/digitalguides/es-es/story/working-from-home#introduction>

Vadillo, G. (13 de Junio de 2019). *Vadillo asesores*. Obtenido de Vadillo asesores:

<https://www.grupovadillo.com/aspectos-legales-pagina-web/>