

Revista

# Tajamar

ENTRE EL RIO Y EL MAR



Octubre 2024 - Barranquilla - Colombia



**CREACIÓN DE LA EMPRESA WOW DELIVERY COMO SOLUCIÓN A LA DEFICIENCIA EN SEGURIDAD INTEGRAL DE LAS EMPRESAS QUE OPERAN LOS SERVICIOS DE DOMICILIO Y MENSAJERÍA.**

**CESAR RAFAEL REDONDO PAUTT**

Institución de educación superior Litoral, Barranquilla, Colombia.

**Email:** [redondocesar@litoral.edu.co](mailto:redondocesar@litoral.edu.co)

**HANER FABIAN MONTERO SARMIENTO**

Institución de educación superior Litoral, Barranquilla, Colombia.

**Email:** [monterohaner@litoral.edu.co](mailto:monterohaner@litoral.edu.co)

**ANDRES JOSE SANTANA SALAS**

Institución de educación superior Litoral, Barranquilla, Colombia.

**Email:** [santanaandres@litoral.edu.co](mailto:santanaandres@litoral.edu.co)

**ROBERTO JAVIER MEJÍA AÑEZ**

Institución de educación superior Litoral, Barranquilla, Colombia.

**Email:** [mejiaroberto@litoral.edu.co](mailto:mejiaroberto@litoral.edu.co)

# INTRODUCCIÓN

Las empresas que prestan los servicios de domicilios y mensajería han venido tomando una gran importancia con el pasar del tiempo a nivel global, y esto obedece a que ofrecen una solución a los clientes en lo que se refiere a la comodidad y confort debido a que a través de estos servicios pueden obtener o enviar productos sin moverse del lugar donde se encuentren. Tan solo con tomar un teléfono, o dispositivo electrónico, y solicitar el servicio los domiciliarios buscaran el producto o paquete y lo llevaran al lugar donde esté ubicado el cliente o donde este requiera que sea entregado a cambio de un beneficio económico para quien presta el servicio.

En Colombia este tipo de servicio también ha venido tomando mucha fuerza debido a que evita para el usuario salir de su lugar de ubicación, contratiempos por el tránsito vehicular, largos tiempo de espera en el lugar de compra, filas, etc.

En la actualidad el concepto con el operan el servicio las empresas se basa en ser rápidos al momento de hacer la entrega y brindar al cliente facilidad en las formas de pago ofreciendo varias modalidades como son transferencias bancarias, pago en efectivo y pago a través de datafonos.

Teniendo en cuenta que el concepto con el que operan las empresas actualmente los servicios de domicilios es hacerlo de forma rápida y ágil brindado facilidad en los canales de pago se ha evidenciado que se omite en la ejecución de la operación del servicio el concepto de seguridad integral, respeto al entorno y a las comunidades donde operan. Convirtiendo la operación en una actividad insegura tanto para los domiciliarios como para la comunidad en general.

Evidenciando la omisión de seguridad integral por parte de las empresas que actualmente prestan los servicios de domicilios y mensajería hemos creado la empresa WOW Delivery (rápido y seguro) desde un concepto de operación de servicios que incluye los conceptos y directrices de seguridad integral con el fin de dar solución a los inconvenientes que se generan en la operación actual. En la elaboración de este proyecto plasmaremos como desde la planeación estratégica se crea un servicio que cumpla con las expectativas de los clientes desde un concepto de agilidad y seguridad en la operación cuidando los bienes transportados, el personal que ejecuta la actividad, el entorno y las comunidades en donde se opere.

Prestar servicios de domicilios y mensajería de forma ágil y segura en los sectores donde sean requeridos desde un enfoque de seguridad integral con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Ofrecer una tabla de costos del servicio a los clientes que se ajuste a sus necesidades y a las condiciones de operación para establecer una mejor relación costo-beneficio que genere satisfacción en los mismos. Convertirnos en aliados estratégicos de los emprendimientos, negocios, empresas pymes y el sector empresarial en general prestando el servicio de entregas y mensajería de forma rápida y segura, con el objetivo de contribuir en el desarrollo de sus operaciones y su crecimiento. Fomentar una cultura de seguridad entre los empleados, asociados, repartidores y clientes. Para de esa forma promover una conciencia de responsabilidad compartida en la prevención de incidentes, en donde se pueda generar una imagen positiva de servicio seguro. Realizar evaluaciones periódicas de riesgo y seguridad para identificar áreas débiles y aplicar los correctivos pertinentes con el fin de promover la mejora continua. Promover una cultura organizacional centrada en la seguridad, donde todos los participantes se sientan responsables y comprometidos con las actividades de la empresa y la seguridad tanto de los clientes como de las comunidades donde se presta el servicio.

## **PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA**

Con el objetivo de brindar un servicio rápido las empresas que prestan los servicios de domicilios y mensajería actualmente presentan problemas en la ejecución de la actividad en lo que se refiere a operar con agilidad, pero también desde un concepto de seguridad integral respetando las normas de tránsito, los carriles peatonales, la integridad física de los productos o paquetes transportados, el cuidado del entorno y las comunidades donde operan. Lo que hace que se tenga un concepto generalizado que los domiciliarios son irrespetuosos con el entorno, la comunidad y los clientes, es decir, se tiene un concepto de desconfianza en cuanto a la seguridad de la operación de los servicios de domicilio y mensajería.

Lo que nos lleva a concluir que la problemática que debemos solucionar como primera media es la siguiente:

**Deficiencia en el concepto de seguridad integral en la operación de los servicios de domicilios y mensajería lo que evita que sea un servicio que genere satisfacción en los clientes y en las comunidades donde operan.**

## **METODOLOGÍA**

Para evidenciar la problemática expuesta y proponer soluciones relevantes se llevará a cabo un método de investigación mixto (cuantitativo-cualitativo).

Cuantitativo ya que se tomarán datos a partir de encuesta de percepción de los servicios de domicilios y mensajería, la muestra se tomará de diversos sectores de la ciudad.

Cualitativo por que mediante la identificación de características claves de la operación de las empresas que prestan los servicios de domicilios y mensajería se evidencian actos inseguros y falta de conciencia en cuanto a ejecutar la operación con seguridad.

1. Encuesta de percepción de los servicios de domicilios y mensajería. (Recopilación de datos).
2. Identificación de actos inseguros por parte de los operadores del servicio de domicilio y mensajería extraídos de artículos locales en sitios web representados mediante (Evidencias fotográficas e imágenes).

## **1. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE DOMICILIO Y MENSAJERÍA.**

Para determinar los niveles de satisfacción en la experiencia que vive el usuario respecto al servicio y que tan segura es la operación. Se medirá el servicio a través de la siguiente encuesta:

### **1. ¿Con qué frecuencia utilizas servicios de domicilios para recibir o enviar comida u otros productos?**

- a) Todos los días
- b) Varias veces a la semana
- c) Una vez a la semana
- d) Menos de una vez al mes
- e) Nunca

### **2. ¿Qué tipo de productos sueles pedir o enviar a través de servicios de domicilios?**

- a) Comida
- b) Productos de supermercado
- c) Artículos de moda
- d) Productos electrónicos
- e) Medicamentos
- f) Todas las anteriores
- f) Otros

### **3. ¿Cuál es el principal motivo por el que prefieres utilizar servicios de domicilios en lugar de ir personalmente a comprar los productos?**

- a) Comodidad
- b) Ahorro de tiempo
- c) Mayor variedad de productos
- d) Evitar multitudes o largas filas

e) Otro (especificar)

4. **En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificarías la velocidad de entrega de los servicios de domicilios que has utilizado?**

a) 1 - Muy lenta

b) 2 - Lenta

c) 3 - Aceptable

d) 4 - Rápida

e) 5 - Muy rápida

5. **¿Qué aspectos consideras más importantes al elegir un servicio de domicilios?**

a) Precio

b) Rapidez de entrega

c) Calidad de los productos

d) Variedad de opciones disponibles

e) Seguridad

6. **¿Has tenido alguna experiencia negativa con servicios de domicilios?**

a) Sí

b) No

c) (si su respuesta es si) especificar

7. **¿Te gustaría que los servicios de domicilios ofrecieran más opciones de personalización en cuanto a la entrega?**

a) Sí

b) No

c) (si su respuesta es si) especificar

8. **¿Consideras que los servicios de domicilios son una forma conveniente y segura de recibir productos?**

- a) Sí
- b) No

9. **¿Cuál es la percepción que usted tiene de los servicios de domicilios?**

Respuesta//:

10. **¿Estarías dispuesto/a a pagar una tarifa de entrega más alta si eso garantiza una entrega más rápida o más opciones de personalización?**

- 1. Si
- 2. No

11. **¿Qué medio de transporte prefieres que utilicen los servicios de domicilios para las entregas?**

- a) Motocicleta
- b) Bicicleta
- c) Automóvil
- d) Camión
- e) Otro (especificar)

12. **¿Qué tan importante es para ti la opción de seguimiento en tiempo real de tu pedido de domicilios?**

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Neutral
- d) Poco importante
- e) No es importante

13. **¿Sueles dejar propina al repartidor al recibir un pedido de domicilios?**

- a) Siempre
- b) A veces

c) Raramente

d) Nunca

14. **¿Te gustaría que los servicios de domicilios implementaran opciones más ecológicas de embalaje y entrega?**

a) Sí

b) No

15. **¿Qué tan importante es la presentación del repartidor?**

a) Muy importante

b) Importante

c) Neutral

d) Poco importante

e) No es importante

16. **¿Cuál es tu principal motivo para no utilizar servicios de delivery con más frecuencia?**

Respuesta//:

17. **¿Has utilizado servicios de delivery de alimentos de restaurantes locales?**

a) Sí

b) No

18. **¿Te gustaría ver más opciones de restaurantes locales en los servicios de domicilios disponibles en tu área?**

a) Sí

b) No

19. **¿Qué tan importante es para ti la opción de poder calificar y dejar comentarios sobre tu experiencia con el servicio de domicilios?**

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Neutral
- d) Poco importante
- e) No es importante

20. **¿Qué mejoras o cambios sugerirías para hacer que los servicios de domicilios sean aún más convenientes y satisfactorios para ti como usuario?**

- a) Más opciones de personalización en los pedidos
- b) Mejoras en la velocidad de entrega
- c) Mayor diversidad de productos disponibles
- d) Mejor atención al cliente
- e) Seguridad con los productos a entregar
- f) Otras sugerencias (especificar)

21. **¿Crees que los servicios de delivery son una tendencia que seguirá creciendo en el futuro?**

- a) Sí
- b) No

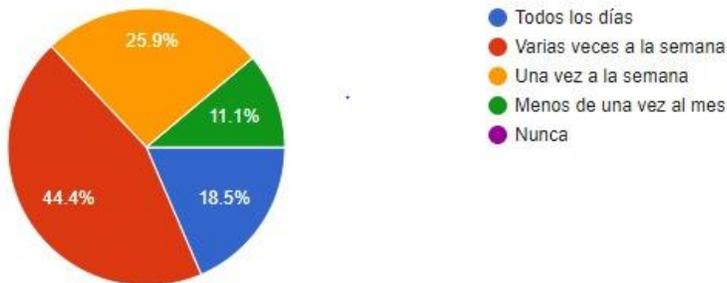
## RESULTADOS

### ❖ Resultados arrojados de la encuesta de percepción de los servicios de domicilio y mensajería.

1. ¿Con qué frecuencia utilizas servicios de domicilios para recibir o enviar comida u otros productos?

 Copiar

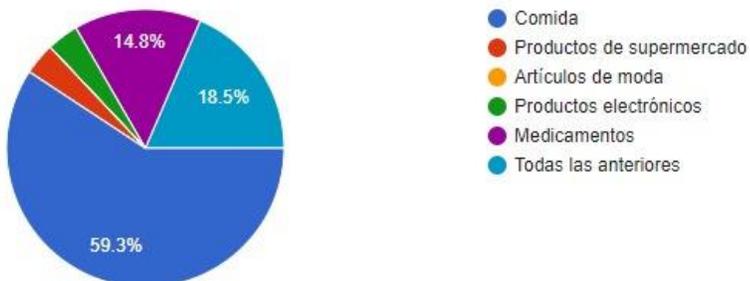
27 respuestas



2. ¿Qué tipo de productos sueles pedir o enviar a través de servicios de domicilios?

 Copiar

27 respuestas



### Otro (Especificar)

6 respuestas

Productos químicos

.

MEDICAMENTOS

0

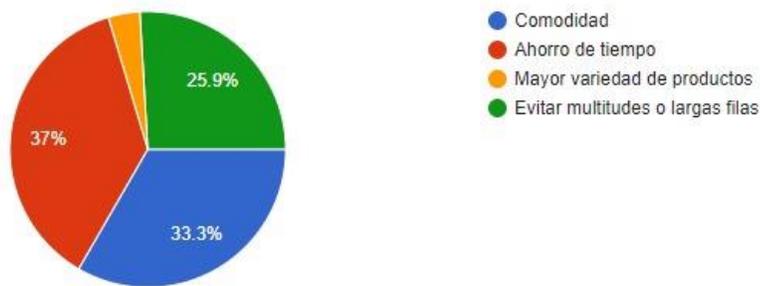
Soy farmacéutica y trabajo en ese ámbito

Habeses de ferretería

3. ¿Cuál es el principal motivo por el que prefieres utilizar servicios de domicilios en lugar de ir personalmente a comprar los productos?

 Copiar

27 respuestas



### Otro (especificar)

5 respuestas

.

COMODIDAD

0

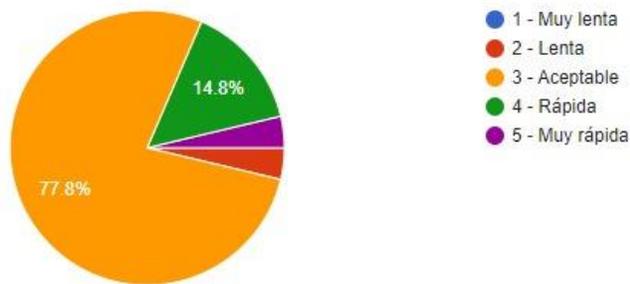
Mientras llega mi domicilio, puedo atender otras cosas.

Por qué puedo ir realizando otras actividades

 Copiar

4. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificarías la velocidad de entrega de los servicios de domicilios que has utilizado?

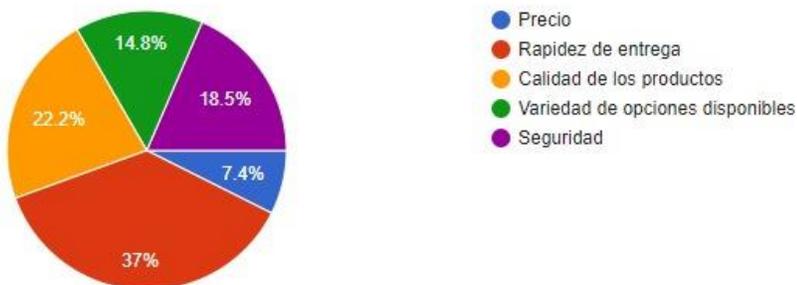
27 respuestas



 Copiar

5. ¿Qué aspectos consideras más importantes al elegir un servicio de domicilios?

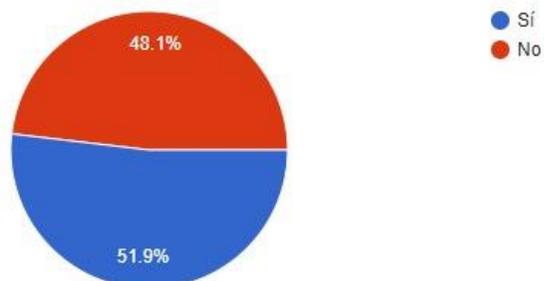
27 respuestas



 Copiar

6. ¿Has tenido alguna experiencia negativa con servicios de domicilios?

27 respuestas



### Si su respuesta es SI (Especificar)

13 respuestas

Demora en la entrega y maltrato en los productos entregados

La entrega demora más de 1/2 hora

Nunca me llegó la comida jajaja

Los productos suelen llegar en mal estado

No llega el producto pedido

La comida llegó en mal estado, revuelta y fría.

Demora en la entrega/ producto enviado no cumple las especificaciones o no llega el correcto.

Demora

0

Pues en algunas ocasiones las comidas llegan frías

Rappi demora hasta 3 horas para llegar

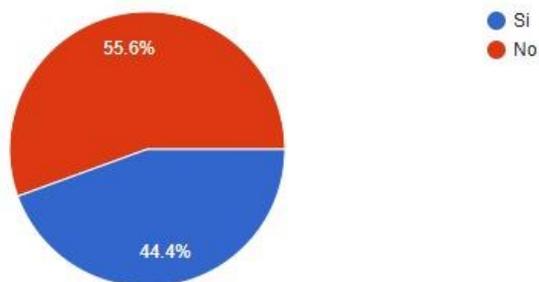
El estado de la comida al momento de la entrega final fue desordenada

Mal estado la entrega

7. ¿Te gustaría que los servicios de domicilios ofrecieran más opciones de personalización en cuanto a la entrega?

 Copiar

27 respuestas



Si su respuesta es SI (Especificar)

7 respuestas

Que el domiciliario tuviera presente que tipo de producto va a entregar

Tener el nombre del domiciliario y su número de teléfono, en caso de que el pedido esté demorado.

Ver en tiempo real mi pedido

0

Que se identifica por algún logo de la empresa

Mayor nivel de transparencia sobre el estado en el que se encuentre el pedido

Responsabilidad

8. ¿Consideras que los servicios de domicilios son una forma conveniente y segura de recibir productos?

 Copiar

27 respuestas



9. ¿Cuál es la percepción que usted tiene de los servicios de domicilios?

27 respuestas

- Buena
- Buena
- Que operan de forma irresponsable con las normas de tránsito, es decir son irresponsables con las comunidades donde operan
- Son de gran ayuda para el que tiene pereza de salir a comprar, pero a veces la atención del domiciliario carece de buenos modales.
- Facilitan mucho, la obtención de productos y recursos
- Buena y eficaz
- La percepción de los servicios de domicilios puede variar según varios factores, incluyendo la calidad del servicio, la puntualidad, la seguridad, la atención al cliente y la experiencia general del usuario. En términos generales, los servicios de domicilios han ganado popularidad y aceptación

9. ¿Cuál es la percepción que usted tiene de los servicios de domicilios?

27 respuestas

- Son muy útiles
- Son muy buenos, cada cierto tiempo hacen mejoras en la operación de los domicilios, innovación
- Buena, me ahorra la ida a la tienda física, tiempo que empleo en otras actividades.
- Comodidad y ahorro de tiempo
- Que son un excelente servicio
- N/A
- SEGUROS Y CONFIABLES
- .

### 9. ¿Cuál es la percepción que usted tiene de los servicios de domicilios?

27 respuestas

Que es cómodo porque no tienes que ir personalmente y mientras esperas puedes hacer otras cosas

Excelente

Que en muchas ocasiones llega la comida fría

Te ayuda mucho, porq puedes tener tu pedido sin necesidad de salir de la casa, o si te encuentras muy ocupado

Aceptable

Más rápidos para elegir productos

Son prácticos, cuando se trata de enviar o recoger cosas, pero si solo si no demoran en llegar (max40 min)

La percepción que tengo de los servicios de domicilios es que se han vuelto cada vez más populares y convenientes

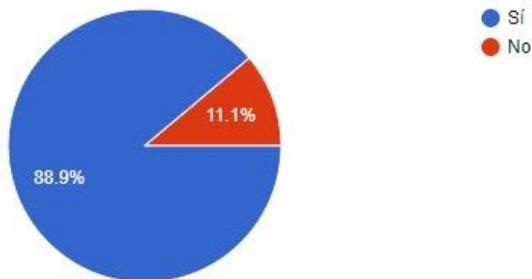
Que es un buen servicio ya que para personas como yo, que no tenemos mucho tiempo libre y tenemos varias cosas que hacer, por lo que cada segundo cuenta, es una de las mejores opciones para mis compras.

Falta de eficiencia en cuenta a la entrega final

### 10. ¿Estarías dispuesto/a a pagar una tarifa de entrega más alta si eso garantiza una entrega más rápida o más opciones de personalización?

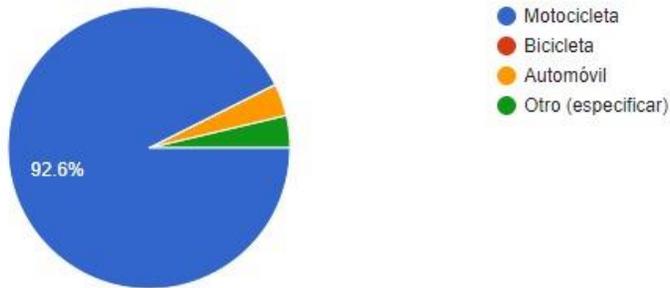
 Copiar

27 respuestas



### 11. ¿Qué medio de transporte prefieres que utilicen los servicios de domicilios para las entregas?

27 respuestas



#### Otro (especificar)

3 respuestas

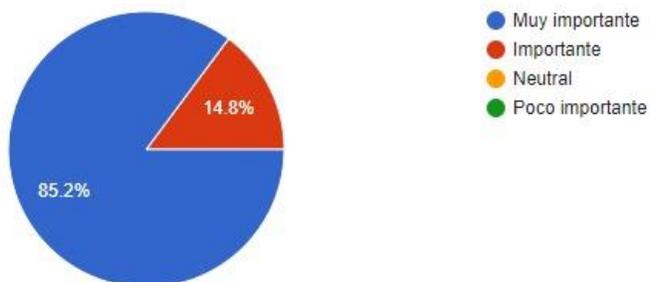
Depende del producto, por qué si es grande debe venir seguro en un vehículo, pero si es pequeño o fácil de llevar puede llegar en moto, que es un vehículo más rápido.

0

Porque es mucho más rápida cuando se puede presentar tráfico y otros obstáculos en el camino.

### 12. ¿Qué tan importante es para ti la opción de seguimiento en tiempo real de tu pedido de domicilios?

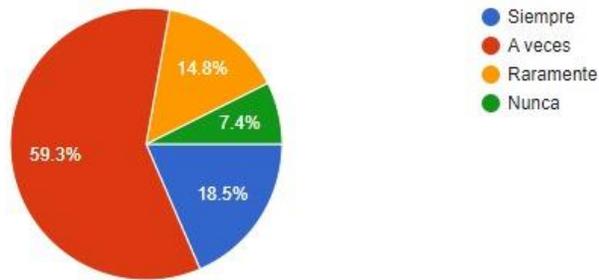
27 respuestas



13. ¿Sueles dejar propina al repartidor al recibir un pedido de domicilios?

[Copiar](#)

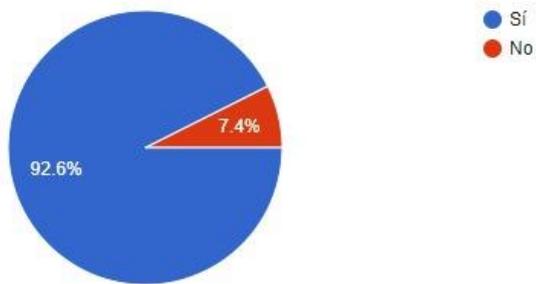
27 respuestas



14. ¿Te gustaría que los servicios de domicilios implementaran opciones más ecológicas de embalaje y entrega?

[Copiar](#)

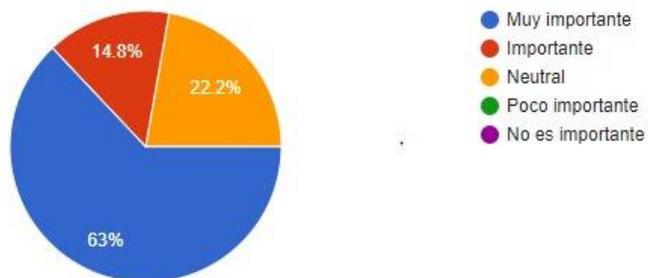
27 respuestas



15. ¿Qué tan importante es la presentación del repartidor?

[Copiar](#)

27 respuestas



16. ¿Cuál es tu principal motivo para no utilizar servicios de delivery con más frecuencia?

27 respuestas

Ninguna

Debo enviar producto a clientes, así lo hago de forma más rápida.

Que el o los productos se entreguen en mal estado

Tener vehículo y aveces no necesito el domicilio

El dinero

Mi principal motivo para no utilizar servicios de delivery con más frecuencia sería la preocupación por el impacto ambiental. La creciente dependencia de estos servicios contribuye significativamente al uso de vehículos para entregas, lo cual aumenta las emisiones de carbono y la huella ecológica. Además, el exceso de empaques y plásticos utilizados en las entregas genera una cantidad considerable de residuos, que a menudo no son reciclables.

16. ¿Cuál es tu principal motivo para no utilizar servicios de delivery con más frecuencia?

27 respuestas

Porque no son tan llamativos

Comida

Mi situación económica

Depende. Algunas son buenas pero otros he escuchado hasta se han comido el producto o han manoseado.

Ninguno

Que no suelo pedir muchos domicilios

N/A

16. ¿Cuál es tu principal motivo para no utilizar servicios de delivery con más frecuencia?

27 respuestas

El valor

NO TENER PEDIDOS POR HACER

Si estoy de acuerdo en utilizar más delivery

No querer comprar algo a domicilio

0

Que no requiero de muchos domicilios

Que el producto llegará en mal estado

Mal servicio

Cuando un producto no está disponible

La demora y falta de seguridad del envío, entre más control tenga el cliente, mejor

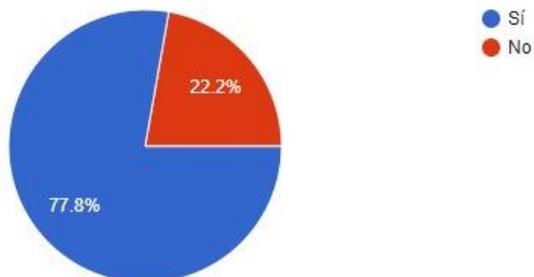
Ninguno

No siempre necesito cosas.

17. ¿Has utilizado servicios de delivery de alimentos de restaurantes locales?

 Copiar

27 respuestas



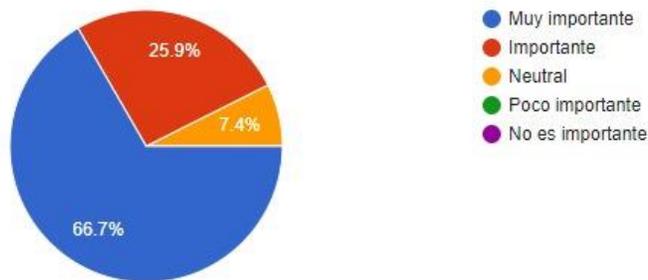
18. ¿Te gustaría ver más opciones de restaurantes locales en los servicios de domicilios disponibles en tu área?

27 respuestas



19. ¿Qué tan importante es para ti la opción de poder calificar y dejar comentarios sobre tu experiencia con el servicio de domicilios?

27 respuestas



20. ¿Qué mejoras o cambios sugerirías para hacer que los servicios de domicilios sean aún más convenientes y satisfactorios para ti como usuario?

27 respuestas



### Otras sugerencias (especificar)

2 respuestas

Que la presentación personal del domiciliario sea adecuado y en óptimas condiciones.

0

21. ¿Crees que los servicios de delivery son una tendencia que seguirá creciendo en el futuro?

 Copiar

27 respuestas



- ❖ Mapa de empatía respecto a la percepción del cliente de los servicios de domicilio y mensajería.

## Mapa De Empatía



❖ Hallazgos de denuncias ciudadanas respecto a los servicios de domicilios y mensajera a través de artículos en páginas web

“Domiciliarios de Rappi, sancionados por incumplir medidas de protección personal en Barranquilla en operativos para verificar el cumplimiento de normas.” (VOCES365, 2020).

“En el operativo encontramos personas que trabajan en la empresa de domicilios Rappi incumpliendo las medidas de protección al no contar con elementos de salubridad como tapabocas, guantes y los kits de limpieza para le entrega de productos. De igual manera, estaban agrupados sin guardar la distancia recomendada entre personas. Por tanto, se sancionó a 20 de estos ‘rappidomicilios’ con multa que alcanza en total los 20 millones de pesos”, explicó el secretario de Gobierno, Clemente Fajardo Chams. (VOCES365, 2020).



(VOCES365, 2020)



(VOCES365, 2020)

“Quejas en Riomar por presencia “excesiva” de domiciliarios residentes del norte de Barranquilla manifestaron su inconformidad con la ocupación del espacio público. Control Urbano dice que no hay norma que lo regule esta actividad.” (Asmar, 2019).

“Morrales, gorras y chalecos anaranjados son visibles en varios puntos del norte de Barranquilla, en mayor número en los bulevares cercanos a los grandes centros comerciales o zonas de restaurantes.

Domiciliarios, en moto o bicicleta, aprovechan el espacio público para esperar que sus aplicaciones móviles les indiquen un nuevo pedido.

Minuto a minuto, desde las 8:00 de la mañana en adelante, domiciliarios de aplicaciones como Rappi o Uber Eats esperan en las proximidades de los restaurantes que un nuevo pedido les llegue para movilizarse por el norte de la ciudad. En horas pico, al mediodía y a la noche, muchos de ellos cargan sus celulares, descansan y se reúnen en varios parques de este sector de la ciudad.” (Asmar, 2019).

“A veces uno ve una invasión total, se ve el bulevar casi que naranja por todos los domiciliarios que hay en la zona”, aquejó Álvaro Delgado, residente del sector. “Uno entiende que es su trabajo y este sector tiene la mayoría de pedidos, pero creo que los restaurantes podrían tener locales exclusivos de domicilios y así evacuar un poco la zona”. (Asmar, 2019).

Por otro lado, podemos ver la inconformidad que existe en los domiciliarios al expresar que no cuentan con espacios específicos para recibir sus órdenes y poder cumplir su labor diaria sin afectar los espacios públicos en los sectores de la ciudad.

“Tenemos que quedarnos cerca de los restaurantes, muchas veces junto a otros compañeros, para que nos asignen los pedidos. Eso es por ‘gps’, entonces si nos alejamos no trabajamos”, dijo Jean Carlos Medina, uno de los domiciliarios. Para él y para varios de sus colegas, el problema recae en que no tienen una sede en la cual asentarse, o un espacio entregado por la empresa para esperar los pedidos. (Asmar, 2019).



(Lara, 2024)

“Nos gustaría contar con un espacio en el que tengamos internet, podamos cargar los teléfonos y esperar los pedidos. De los restaurantes nos sacaron porque ocupábamos espacio y ahora de los parques, la verdad ya no sabemos para dónde agarrar”, dijo Álvaro Narváez, domiciliario. (Asmar, 2019).



(Asmar, 2019)

“Los crecientes riesgos por tránsito de motos en andenes de la ciudad.” (Lara, 2024).

“Las bicicletas también se han “apoderado” del espacio público. Los ciudadanos se muestran inconformes ante la pérdida del espacio público. Expertos piden ampliar las vías de la ciudad y el Distrito trabaja en campañas de concientización.” (Lara, 2024).

“Los andenes de la carrera 46, entre calles 55 y 48, por ejemplo, son utilizados por motociclistas para transitar y llegar a entidades bancarias, EPS o instituciones educativas que están en esa zona, sin medir el peligro al que exponen a las personas que por allí circulan.” (Lara, 2024)

“Un caso similar ocurre con los domiciliarios, que en sus vehículos transitan con alta velocidad, poniendo en riesgo su seguridad y la de los peatones.” (Lara, 2024)

“El corredor de la Murillo, entre carreras 2 y la Avenida Las Torres, es otra muestra de la violación de las normas. Los motociclistas recorren los tramos de andenes a exceso de velocidad, con maniobras peligrosas que atentan contra la seguridad de los peatones.

Ángel García, residente en el barrio La Ciudadela, mencionó los abusos que hay por parte de las motos en el sector del Centro Comercial Metrocentro.

Cuando uno está caminando por el sector de Metrocentro pasa mucho que las motos se meten en contravía, invaden el andén y se llevan a uno. Tengo amigos que han sufrido incidentes en donde las motos los han golpeado, lamentablemente no hay a quien reclamarle. Cualquiera día de estos puede ocurrir una tragedia hasta con las mascotas porque las motos no respetan el espacio de las personas, dijo.” (Lara, 2024)

“Reconocer y respetar los espacios públicos que están destinados para la circulación de los peatones es el primer paso para crear una cultura vial en la ciudad.” (Lara, 2024)



(Lara, 2024)

# PROPUESTA

En respuesta a los datos relevantes de la encuesta de satisfacción y los hallazgos de la identificación de actos inseguros. Proponemos la creación de la empresa Wow delivery (rápido y seguro) quien desde su visión y misión contemplan los conceptos de seguridad integral en toda la operación en harás de generar una satisfacción completa en los usuarios del servicio.

- ❖ Ejecución de la planeación estratégica de la empresa Wow Delivery (rápido y seguro) en lo que se refiere al establecimiento de la Misión y Visión.
- ❖ Establecer la tabla de las tarifas de costo y dinamizarla a través de una tabla de variación dependiendo de los diferentes factores del sector, ruta o distancia a recorrer, tamaño del producto a transportar, hora en la que se realiza el servicio y el valor del combustible.

## MISION.

Nuestra misión es ofrecer soluciones logísticas eficientes y confiables que superen las expectativas de nuestros clientes en cuanto a entregas a domicilio y mensajería basándonos en la seguridad y en la confianza, siendo ágiles, rápidos y seguros. Nos comprometemos a garantizar la satisfacción de nuestros clientes mediante la optimización de procesos, apoyándonos en el uso de tecnología innovadora y la excelencia en el servicio al cliente. Buscamos ser líderes en la industria logística de entregas, aportando valor a nuestros clientes, colaboradores y comunidades mediante prácticas sostenibles y responsables.

## VISION.

Para el año 2028 buscaremos consolidarnos como empresa líder en la gestión de entrega de domicilios y mensajería a nivel regional, implementando nuevos procesos a través de nuevas tecnologías, como la creación de una plataforma, de igual forma implementar prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social generando un impacto positivo en el sector social, económico y ambiental, y por último en busca de generar alianzas estratégicas en el ámbito empresarial permitiendo garantizar confianza y seguridad en los clientes al momento de solicitar un servicio.

❖ Tabla de variación de las tarifas respecto a los servicios de domicilios



### TARIFAS DE DOMICILIOS - BARRANQUILLA

TARIFA MINIMA

TARIFA PROMEDIO

TARIFA MAXIMA

\$ 4.000,00

\$ 8.000

\$ 14.000

**Descripcion:** la tarifa minima es el valor del domicilio que se se estipula por el recorrido maximo de 2,5km desde el punto de partida hasta el punto de destino.

**Descripcion:** la tarifa promedio es el valor del domicilio que se se estipula por el recorrido maximo de 7km desde el punto de partida hasta el punto de destino.

**Descripcion:** la tarifa maxima es el valor del domicilio que se se estipula por el recorrido, a partir de los 7km desde el punto de partida hasta el punto de destino.

El valor del domicilio maximo es tomado de estudios por varias personas expertas en el campo que llevan tiempo en la industria, es tomado por supuesto desde la distancia de donde se encuentre el punto de partida hasta el punto de destino, brindando seguridad en cada entrega.



**Cobertura de barrios en barranquilla**

N.o	LOCALIDAD SURORIENTE	LOCALIDAD SUROCCIDENTE	LOCALIDAD NORTE-CENTRO HISTÓRICO	LOCALIDAD METROPOLITANA	BARRIOS LOCALIDAD RIOMAR
1	Atlántico	Alfonso López	B. Abajo	Buenos Aires	Altamira
2	Bellarena	Los Andes	Alameda del Rio	Carrizal	Altos de Riomar
3	Boyaca	Buena Esperanza	Altos del Prado	Cevillar	Altos del Limón
4	Chiquinquirá	Los Olivos I	América	Ciudadela 20 de Julio	Andalucía
5	El Campito	Los Olivos II	Bellavista	El Santuario	Corregimiento Eduardo Santos La Playa
6	El Limón	Carlos Meisel	Bethania	Kennedy	El Limoncito
7	El Milagro	Ciudad Modesto	Bostón	La Sierra	El Poblado
8	El Parque Sector Barranquilla	Caribe Verde	Campo Alegre	La Sierrita	La Floresta
9	Galán	Los Pinos	Centro	Las Américas	Las Flores (cobertura dependiendo la zona)
10	La Arboraya	Colina Campestre	Ciudad Jardín	Las Cayenas	Las Tres Ave María
11	La Chinita (cobertura dependiendo la zona)	Cordialidad	El Golf	Las Gardenias	Riomar
12	La Luz (cobertura dependiendo la zona)	Corregimiento de Juan Mina	El Porvenir	Las Granjas	San Salvador
13	La Magdalena	Cuchilla de Villate	El Prado	Los Continentes	San Vicente
14	La Unión	El Bosque	El Recreo	Los Girasoles	Santa Mónica
15	La Victoria	El Carmén	El Rosario	San Luis	Siape
16	Las Dunas	El Eden	El Tabor	Santa María (cobertura dependiendo la zona)	Solaire Norte
17	Las Nieves	El Pueblo	Granadillo	Santo Domingo de Guzman (cobertura dependiendo la zona)	Villa Campestre
18	Las Palmas	Lucero	La Campiña	Sevilla Real	Villa Carolina
19	Las Palmeras	El Rubí	La Concepción	Siete de Abril	Villa del Este
20	Los Laureles	El Silencio	La Cumbre	Sinaí (cobertura dependiendo la zona)	Villa Santos
21	Los Trupillos	El Valle	La Loma	Veinte de Julio	
22	Moderno	Evaristo Sourdis	Las Delicias	Villa Valery (cobertura dependiendo la zona)	
23	Montes	Gerlein y Villate	Las Mercedes		
24	Pasadena	Kalamary	Las Nubes (vereda)		
25	Primero de Mayo El Ferry (cobertura dependiendo la zona)	La Ceiba	Los Alpes		
26	Rebolo (cobertura dependiendo la zona)	La Esmeralda	Los Jobos		
27	San José	La Manga	Los Nogales		
28	San Nicolás	La Paz	Miramar		
29	San Roque	La Pradera	Modelo		
30	Santa Helena	Las Colinas	Montecristo		
31	Simón Bolívar	Las Estrellas	Nuevo Horizonte		
32	Tayrona	Las Malvinas	Paraiso		
33	Universal I	Las Terrazas	San Francisco		
34	Universal II	Me Quejo	Santa Ana		
35	Villa Blanca	Mercedes	Villa Country		
36	Villa del Carmén	Nueva Granada	Villanueva		
37		Olaya			
38		San Felipe			
39		San Isidro			
40		Santo Domingo			
41		San Pedro			
42		San Pedro Sector I			
43		Villas de San Pablo			

## CONCLUSIÓN

Los servicios de domicilios y mensajería en la actualidad, aunque prestan una ayuda a los usuarios del mismo al mismo tiempo presentan algunas falencias en su operación generando inconformismo en la comunidad y los clientes. Para la mayoría de los usuarios se debe implementar mejoras en lo que respecta a la operación del servicios ya que han tenido experiencias negativas al hacer uso del servicio y a pesar de esas experiencias negativas las expectativas con respecto a este negocio de parte de los clientes es muy buena, por tal razón, hemos propuesto la creación de una empresa considerando las falencias se busca prestar un servicio a los usuarios que genere satisfacción pero que también respete a los colaboradores, el entorno y la comunidad en general.

Wow Delivery (Rápido y Seguro) es una empresa que nace con conciencia de seguridad integral la cual busca reconocer la importancia de respetar todo lo que refiere a leyes, a los usuarios o clientes, pero también a la comunidad y en el entorno donde se opera con el fin de brindar un servicio integro que genere valor y que al operar desde los conceptos de seguridad integral cree confianza no solo en los clientes, sino también en la comunidad para exaltar la labor de aquellas personas que prestan el servicio y poder alcanzar una gran imagen y reconocimiento, pero también satisfacción y agradecimiento.

## Bibliografía

- Asmar, S. (5 de Julio de 2019). Quejas en Riomar por presencia “excesiva” de domiciliarios. *EL HERALDO*, pág. 1. Obtenido de <https://www.elheraldo.co/barranquilla/quejas-en-riomar-por-presencia-excesiva-de-domiciliarios-647190>
- Lara, J. F. (27 de Mayo de 2024). Los crecientes riesgos por tránsito de motos en andenes de la ciudad. *EL HERALDO*, pág. 1. Obtenido de <https://www.elheraldo.co/barranquilla/los-crecientes-riesgos-por-transito-de-motos-en-andenes-de-la-ciudad-1097389>
- VOCES365. (28 de Abril de 2020). Domiciliarios de Rappi, sancionados por incumplir medidas de protección personal en Barranquilla. *VOCES365*, pág. 1. Obtenido de <https://voces365.com/domiciliarios-rappi-sancionados-incumplir-medidas-proteccion-personal-barranquilla/>