

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA RG SERVICIOS EMPRESARIALES EN EL
ÁREA COMERCIAL-ADMINISTRATIVA, EN SANTIAGO DE CALI

JUAN PABLO GUZMÁN TORO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2021

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EMPRESA RG SERVICIOS
EMPRESARIALES EN EL ÁREA COMERCIAL-ADMINISTRATIVA, EN
SANTIAGO DE CALI

JUAN PABLO GUZMÁN TORO

Proyecto presentado para optar al título de Profesional en Administración de
Empresas.

Director de trabajo de grado:

LUIS MIGUEL MEJIA CEDIEL

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

Trabajo de grado aprobado por el Comité de grado de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, en cumplimiento de los requisitos exigidos para optar al título de Profesional en Administración de empresas.

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, 28 de Abril del 2021.

DEDICATORIA

Dedico este capítulo en mi vida a mi abuelo Fabio Guzmán, persona la cual ha sido más que un padre en mi vida, padre porque me ha apoyado en todos mis planes, gustos y caprichos, queriendo siempre lo mejor para mí; un amigo porque con sus consejos quiere que yo sea una persona de bien, comprendiendo que nadie es perfecto y que todos tenemos errores y que tenemos que afrontarlos con la mejor actitud para salir de ello; y en general porque gracias viví la mejor etapa de la vida, ser universitario, y convertirme en un profesional es la mejor manera de retribuirte todos tus esfuerzos, gracias por creer en mí.

Juan Pablo Guzman Toro

AGRADECIMIENTOS

Principalmente le agradezco a Dios, por todas las bendiciones que me brinda, la salud, mi familia, mis profesores, mis amigos, gracias a que ellos siempre han estado junto a mí en un constante apoyo, y tener todas las capacidades para cumplir cualquier meta que me proponga.

Mi familia siempre ha estado presente en mi formación como persona, velando por mi seguridad y ofreciéndome un buen estilo de vida, gracias Abuelos Fabio y Amparo por ser incondicionales conmigo y nunca darme la espalda cuando más los he necesitado, Abuela Adela por ser la abuela más linda de todas y alcahueta de todas, y a mis papás por traerme a este mundo, a mis amigos y compañeros de universidad porque gracias a ellos tengo muchos sueños y metas por cumplir, algunas en común con ellos siendo así que son apoyo en las diferentes necesidades que se puedan ver en este camino y con ellos podemos sacar adelante cualquier proyecto que se proponga.

Juan Pablo Guzman Toro.

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 14 |
| 1.1 TÍTULO DEL PROYECTO..... | 14 |
| 1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 14 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 16 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 17 |
| 1.6 MARCO DE REFERENCIA | 17 |
| 1.7 MARCO METODOLÓGICO..... | 25 |
| 2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA..... | 27 |
| 2.1 ANÁLISIS INTERNO | 27 |
| 2.2 ANÁLISIS ECONÓMICO..... | 28 |
| 2.3 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL..... | 31 |
| 2.4 ANÁLISIS ESTRATÉGICO..... | 33 |
| 2.5 FACTORES CLAVES DE ÉXITO | 35 |
| 2.6 IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIA BÁSICAS DE LA EMPRESA 39 | |
| 2.7 ANÁLISIS MATRIZ DOFA..... | 43 |
| 2.8 ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD..... | 44 |
| 2.9 ANÁLISIS..... | 45 |
| 3 FORMULACIÓN DEL MODELO DE SOLUCIÓN | 48 |
| 3.1 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA..... | 49 |
| 3.2 MEDICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN..... | 51 |

| | | |
|----------|---------------------------------------|-----------|
| 4 | PROYECCIONES FINANCIERAS | 52 |
| 5 | CONCLUSIONES | 66 |
| 6 | RECOMENDACIONES | 67 |
| 7 | REFERENCIAS | 68 |

LISTA DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Sistematización de clientes | 30 |
| Cuadro 2. Cuadro Ciclos de mantenimiento | 31 |
| Cuadro 3. Análisis Político | 36 |
| Cuadro 4. Análisis Económico | 37 |
| Cuadro 5. Análisis Social | 38 |
| Cuadro 6. Análisis Tecnológico | 39 |
| Cuadro 7. Factores Claves de Éxito y Capacidades distintivas | 39 |
| Cuadro 8. Capacidad Directiva | 40 |
| Cuadro 9. Capacidad Tecnológica | 41 |
| Cuadro 10. Capacidad Talento Humano | 41 |
| Cuadro 11. Capacidad Financiera | 42 |
| Cuadro 12. Matriz DOFA | 43 |
| Cuadro 13. Análisis de Vulnerabilidad | 44 |
| Cuadro 14. Plan Acción | 49 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama Actual RG Servicios Empresariales | 32 |
| Figura 2. Organigrama Futuro RG Servicios Empresariales | 32 |
| Figura 3. BCG | 45 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Calculo de inversiones de flujos | 52 |
| Tabla 2. Depreciación en pesos | 53 |
| Tabla 3. Balance inicial sin financiación en pesos | 54 |
| Tabla 4. Balance inicial con financiación en pesos | 55 |
| Tabla 5. Parámetros económicos | 56 |
| Tabla 6. Parámetros laborales | 56 |
| Tabla 7. Parámetros recaudo y pagos | 56 |
| Tabla 8. Amortización en pesos | 57 |
| Tabla 9. Costos en pesos | 58 |
| Tabla 10. Gastos en pesos | 59 |
| Tabla 11. Márgenes Brutos | 59 |
| Tabla 12. Estado de la Situación financiera sin financiación | 60 |
| Tabla 13. Estado de la Situación financiera con financiación | 61 |
| Tabla 14. Estado de Resultados sin Financiación | 62 |
| Tabla 15. Estado de Resultados con Financiación | 63 |
| Tabla 16. Punto de Equilibrio | 63 |
| Tabla 17. Nomina Administrativa | 64 |
| Tabla 18. Nomina Servicios | 65 |
| Tabla 19. Análisis de Sensibilidad | 65 |

RESUMEN

En el siguiente trabajo se presenta la trayectoria de la empresa RG Servicios Empresariales, que desde sus orígenes en el 2002 hasta la actualidad ha sido una empresa dedicada a la prestación de servicios principalmente a la venta, instalación mantenimiento y reparación de aires acondicionados, su principal nicho de mercado es la licitación pública mediante la plataforma SECOP II.

Por medio de este trabajo se da a conocer las fortalezas y debilidades de la empresa conforme al mercado, su situación financiera actual, y se plantea una nueva estrategia para poder evolucionar y buscar nuevos mercados con la creación de una nueva área funcional en la empresa y un nuevo organigrama institucional; cuyo objetivo final es lograr dar solución a las expectativas y necesidades a los futuros clientes.

RG Servicios Empresariales buscara mediante el ofrecimiento y cumplimiento de garantías reales en todos los servicios que prestara, cuyo objetivo final es mantenerse en el mercado y ser reconocida como una de las empresas que mejor presta este tipo de servicios.

Palabras Clave: Nicho De Mercado, Área Funcional, Mantenerse en el Mercado, Garantías Reales.

ABSTRACT

The following work presents the trajectory of the company RG Servicios Empresariales, which from its origins in 2002 to the present has been a company dedicated to providing services mainly for the sale, installation, maintenance and repair of air conditioners, its main Market niche is public bidding through the SECOP II platform.

Through this work, the strengths and weaknesses of the company according to the market, its current financial situation, and a new strategy is proposed to be able to evolve and seek new markets with the creation of a new functional area in the company and a new institutional organization chart; whose final objective is to achieve a solution to the expectations and needs of future clients.

RG Servicios Empresariales will seek through the offer and fulfillment of real guarantees in all the services that it will provide, whose final objective is to stay in the market and be recognized as one of the companies that best provides this type of services.

Key Words: Market Niche, Functional Area, Stay on the Market, Real Guarantees.

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta la historia de RG Servicios empresariales desde sus inicios en el 2002, como ha sido el crecimiento en el tiempo y cuales han sido sus falencias, en los siguientes capítulos se hace estudio el cual nos arroja una problemática y una nueva oportunidad a evolucionar.

Se realizó todo lo acordado para el proyecto de gestión empresarial aprovechando la empresa que ya lleva un gran tiempo en el mercado se empezó con el proceso de digitalización de todos los activos de la empresa arrojando datos que hasta la actualidad no se sabían, eran inciertos, esto dado a que no se cuenta con un área administrativa como tal.

Con la matriz POAM y los diferentes análisis se dan a conocer los fuertes de la empresa de forma estratégica y como sacar el máximo provecho de ellos, también se hacen las recomendaciones pertinentes para que realice el plan de acción para el crecimiento esperado para la empresa.

1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO

Plan de mejoramiento para RG Servicios Empresariales en el área comercial-administrativa, en Santiago de Cali

1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

- Gestión Organizacional.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

R. G Servicios Empresariales es una empresa dedicada a mejorar las condiciones climáticas en los hogares, empresas y sitios que se requiere, precisamente por su ubicación geográfica (Sur Occidente Colombiano), a pesar de su antigüedad (18 años) de acuerdo al organigrama actual donde solo existe un gerente y los técnicos se pierden negocios por la falta de un área comercial.

1.3.1 Planteamiento del problema La empresa RG Servicios Empresariales desde sus inicios en el año 2002 su principal mercado ha sido la contratación al estado por medio de las licitaciones públicas que son lanzadas a los interesados por diferentes plataformas como es el SECOP, también otro tipo de mercado que se maneja es la contratación directa con empresas privadas ofreciendo los servicios de mantenimiento a todos sus equipos con ciclos de mantenimientos para su óptimo funcionamiento y un bajo consumo de energía, la persona natural es un cliente el cual se obtiene del voz a voz por el buen servicio que se brinda.

Por otro lado se observa que por la falta de un área comercial-administrativa, la empresa no ha podido crecer, se sostiene pero su crecimiento debería ser mayor debido a que el área geográfica donde brindan los servicios requiere este tipo de labores por necesidades térmicas para acondicionar los espacios a la temperatura

deseada por la ciudadanía; debido a que por motivos de disponibilidad de tiempo del representante legal no puede abarcar todas las funciones que se requiere para crecer la empresa.

Antecedentes

RG, para su funcionamiento y la prestación de los servicios está conformada por un grupo de trabajo liderada por el Representante legal, quien se encarga de todo lo relacionado con los procesos de contratación, compra de equipos para la venta e insumos a los proveedores para lograr brindar un servicio de calidad, a su vez de la logística necesaria para llevar a cabo los diferentes trabajos, situación que afecta constantemente el funcionamiento de la empresa; el representante legal en los eventos que se ve forzado a ausentarse del trabajo por motivos de viajes personales, vacaciones, desplazamientos para otras ciudad entre otras cosas.

El área operativa la integran 6 técnicos que trabajan de manera óptima, tienen experiencia de más de 10 años brindando un servicio de calidad cumpliendo con la misión de la empresa.

Estado actual y prospectivo.

El estado actual de la empresa es sostenible debido a que actualmente posee buenos contratos de servicios de mantenimiento por ciclos a empresas fijas que viene conservando hace 5 años, lo cual es base para el funcionamiento de la empresa, lo cual es esencial en los meses muertos que son a principios de año mientras se destinan los presupuestos a las diferentes entidades gubernamentales y estas adelantan el proceso de contratación.

1.3.2 Formulación del problema ¿Es viable crear el área comercial-administrativa para impulsar las ventas y llevar a cabo las funciones administrativas de contratación, compra de insumos y materia prima y controlar los planes de trabajos?

1.3.3 Sistematización del problema

- ¿Es necesario crear el área comercial-administrativa para un crecimiento de la empresa?
- ¿Qué efectos tendría el crear esta área funcional de la empresa?
- ¿Cuál es el organigrama óptimo a proponer, para un crecimiento empresarial?
- ¿Qué sistemas de información y control se implementarían en esta área a crear?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general Elaborar un plan de mejoramiento basado en la creación de un área comercial-administrativa, en búsqueda de lograr una mayor participación del mercado y buen desempeño en las funciones administrativas.

1.4.2 Objetivos específicos

- **Estudio de mercado:** Realizar estudio de mercado para cuantificar el aumento en prestación de servicios al mercado.
- **Estudio Técnico:** Analizar qué efectos tendría crear la nueva área funcional
- **Estudio Administrativo y legal:** Determinar los factores administrativos y legales para la correcta ejecución del proyecto.

- **Estudio Informático:** Definir el modelo de ventas a trabajar en el área comercial, principalmente la creación de una base de datos con los clientes manteniendo un control cíclico de mantenimientos oportunos a los equipos.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este plan de mejoramiento está planteado en pro de hacer crecer una empresa de la ciudad de Santiago de Cali, la cual ha tenido siempre su mercado claro, pero como en el siglo XXI estamos en la obligación de innovar y buscar una fidelización de los clientes debido a la alta competencia que se encuentra en el mercado, se ha buscado esta alternativa la principal razón es que RG Servicios Empresariales se dedica a la venta de aires y los servicios afines a ellos, el área comercial de cualquier empresa es la encargada de las ventas, en este caso como RG no cuenta con esta área es una falencia muy grande ya que se dejan de ofrecer los servicios a clientes los cuales ya han utilizado nuestros servicios.

1.6 MARCO DE REFERENCIA

1.6.1 Referente histórico. Esta investigación se remonta principalmente a los inicios de la era del acondicionamiento del aire, la climatización de los espacios los cuales los individuos tienden a estar una gran cantidad de tiempo sea por las diferentes actividades que lleva el día y se necesita tener un confort en ellos, el tema de la climatización se empieza a ver:

- *“En 1842, Lord Kelvin inventó el principio del aire acondicionado. Con el objetivo de conseguir un ambiente agradable y sano, el científico creó un circuito frigorífico hermético basado en la absorción del calor a través de un gas refrigerante. Para ello, se basó en 3 principios:*
- ✓ *El calor se transmite de la temperatura más alta a la más baja, como cuando enfriamos un café introduciendo una cuchara de metal a la taza y ésta absorbe el calor.*

- ✓ *El cambio de estado del líquido a gas absorbe calor. Por ejemplo, si humedecemos la mano en alcohol, sentimos frío en el momento en que éste se evapora, puesto que absorbe el calor de nuestra mano.*
- ✓ *La presión y la temperatura están directamente relacionadas. En un recipiente cerrado, como una olla, necesitamos proporcionar menor cantidad de calor para llegar a la misma temperatura que en uno abierto.”*

(ElAireAcondicionado, 2021, párr. 5.)

Desde esa época a la actual los avances que ha tenido la refrigeración con enfoque al acondicionamiento de temperaturas en espacios cerrados se debe **Willis Haviland Carrier “el padre del aire acondicionado”** quien en 1902 sentó las bases de la refrigeración moderna, de joven invento la primera máquina que controlaba la temperatura y humedad por medios de tubos enfriados, dando a conocer la primera unidad de aire acondicionado, que fue patentado en el año 1906.

En el año 1925 el Teatro Rivoli de Nueva York coloca en sus instalaciones un equipo de enfriamiento, siendo el primer cine en adquirir este sistema, este funcionando con gran éxito, una de la gran problemática antiguamente en los cines eran las temperaturas tan altas que tenían a su interior en la época de verano.

- *“La industria creció rápidamente y cinco años después, alrededor de 300 salas de cine tenían instalado ya el aire acondicionado. El éxito fue tal, que inmediatamente se instalaron este tipo de máquinas en hospitales, oficinas, aeropuertos y hoteles. Muchos procesos de fabricación precisa no serían posibles. El vuelo de aviones y de naves espaciales sería solo un sueño. Minerales valiosos no podrían ser extraídos desde la profundidad de la tierra y los arquitectos no podrían haber diseñado los enormes edificios que han cambiado la cara de las ciudades más grandes del mundo. El aire acondicionado inventado por Willis Haviland Carrier ha hecho posible el*

desarrollo de muchas áreas tropicales y desérticas del mundo, que dependen de la posibilidad de controlar su medio ambiente.”

(EIAireAcondicionado, 2021, párr. 15.)

Desde ese entonces hasta la actualidad los sistemas de aire acondicionado el sistema general ha cambiado muy poco, el afán de las grandes industrias en tener una mayor eficiencia de los equipos con menor consumo de energía.

1.6.2 Referente conceptual

SECOP II.

El SECOP II (Sistema Electrónico de Contratación Pública) funciona como una plataforma transaccional con cuentas para las Entidades Estatales y los Proveedores. Cada cuenta tiene unos usuarios asociados a ella. Desde sus cuentas las Entidades Estatales crean, evalúan y adjudican Procesos de Contratación. Los Proveedores pueden hacer comentarios a los Documentos del Proceso, presentar ofertas y seguir el proceso de selección en línea

AIRE ACONDICIONADO.

*“El clima, el ambiente y la temperatura son elementos que tienen una gran importancia en cualquier lugar, pues de esto depende la facilidad que se tiene para realizar ciertas actividades, la preservación de algunos productos, tener las condiciones ideales para algunos procesos de producción e incluso simplemente el hecho de sentirse cómodo en un lugar. Es por esto que los **equipos de aire acondicionado** son sistemas sumamente solicitados tanto con fines comerciales, como industriales y domésticos.*

Se puede definir de manera simple que el acondicionamiento del aire es el proceso por medio del cual se enfría, limpia, purifica y distribuye el aire contenido en algún sitio o espacio, al mismo tiempo que se controlan aspectos como la humedad, la presión y la temperatura.

*La función que realizan los **equipos de aire acondicionado** inicia cuando el dispositivo se emplaza en un lugar, entonces el sistema toma o capta parte del aire disponible en el espacio, el cual es enviado al interior del aparato, pasa por tubos, bobinas, ventiladores que se encargan de enfriar o calentar el aire y después es devuelto al lugar, pero con una menor o mayor temperatura que la que tenía al ingresar al dispositivo. Cabe mencionar que solo una parte del aire captado es devuelto, pues el resto se expulsa fuera del cuarto que se desea acondicionar o en dirección contraria a la zona que se está acondicionando.*

Para lograr que el proceso sea exitoso se requiere de una serie de elementos con los que debe contar el sistema, entre los que se encuentra el condensador, los ventiladores, los difusores, la sustancia refrigerante, termómetros, manómetros y algunos otros. Por supuesto, muchos de estos elementos están ubicados en puntos específicos del diseño con el objetivo de cumplir con su función de la manera más eficiente posible.

Entre los modelos más comunes que se pueden ver en el mercado están los sistemas de ventana, los split y minisplit (ya sean de techo o de pared), los sistemas portátiles, sistemas centrales o los roof-top, entre otros.”

(Unifrio, 2021, párr. 1.)

REFRIGERACIÓN: Procedimiento técnico que hace que baje la temperatura de un lugar o un mecanismo.

INVERTER: Básicamente, la tecnología inverter aplicada a los equipos de aire acondicionado depende del compresor. En los equipos inverter, se regula la velocidad del compresor para que trabaje a una velocidad constante y, por tanto, de forma más eficiente. La velocidad varía en función de la proximidad con la temperatura de consigna o la deseada. Por el contrario, en los equipos no inverter, el compresor funciona siempre a velocidad máxima, siguiendo un principio de todo o nada: funciona a máximo rendimiento hasta alcanzar la temperatura deseada y entonces se detiene. Cuando la temperatura se vuelve a alejar de la deseada, vuelve a entrar en funcionamiento una vez más a máxima potencia.

CLIMATIZACIÓN: La Climatización. Consiste en crear unas condiciones de Temperatura, Humedad y limpieza del aire adecuadas para la comodidad dentro de los espacios habitados. La normativa española ha abandonado cualquier referencia al Aire acondicionado, por ser una expresión equívoca, ya que parece referirse exclusivamente a la refrigeración (climatización de verano), cuando en realidad debería referirse al acondicionamiento del aire en todas las épocas, verano e invierno. La climatización puede ser natural o artificial. La climatización tiene dos vertientes: la Calefacción, o climatización de invierno, y la Refrigeración o climatización de verano

FILTROS DE AIRE: Los filtros de aire acondicionado son los responsables de la eliminación de contaminantes como polvo y humo. Siendo uno de los componentes más importantes del aparato y uno de los que más atención debemos prestar.

COMPRESOR: Es el encargado de introducir el refrigerante hacia el condensador.

CONDENSADOR (en refrigeración): Extrae el calor de la sustancia refrigerante.

EVAPORADOR: Intercambia calor al absorber el calor del medio en donde está, es decir, lo enfría

BTU: (UNIDAD TÉRMICA BRITÁNICA) esta señala cantidad de energía que se necesita, en condiciones atmosféricas normales para incrementar un grado Fahrenheit la temperatura que registra una libra de agua. El BTU permite nombrar la cantidad de calor que el aire acondicionado está en condiciones de extraer de un ambiente.

MANTENIMIENTO:

Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones deseadas, se divide en:

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento, en el caso de los computadores, el mantenimiento puede dividirse en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware y el que se les da a los programas instalados (lógicos) software.
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es aquel que se realiza de manera forzosa e imprevista, cuando ocurre un fallo, y que impone la necesidad de reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él. En este sentido, el mantenimiento correctivo contingente implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor rapidez para evitar daños materiales y humanos, así como pérdidas económicas.

BASE DE DATOS: Una base de datos es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

Las bases de datos tradicionales se organizan por campos, registros y archivos. Un campo es una pieza única de información; un **registro** es un sistema completo de campos; y un archivo es una colección de registros.

EXCEL: Excel es un programa que forma parte de la *suite* ofimática Microsoft Office, un *software* de hojas de cálculo empleado esencialmente en tareas matemáticas y financieras. Sirve para realizar todo tipo de cálculos numéricos o matemáticos. Permite elaborar tablas que incluyan cálculos matemáticos, resueltos mediante operadores matemáticos o automáticamente mediante fórmulas llamadas funciones que se pueden configurar manualmente. Además de

permitir la visualización de los datos, por ejemplo, a través de diferentes tipos de gráficos. La finalidad de estos puede ser diferente según las necesidades del usuario y las posibilidades que permite este *software* de cálculo son extremadamente amplias. Se pueden llegar a realizar desde simples sumas a integrales, pasando por la creación de gráficos, la generación de informes o la organización de información no numérica.

De hecho, aunque en origen estaba diseñado para satisfacer las necesidades del ámbito administrativo y contable, sus funciones se han extendido a diferentes campos, incluyendo el de las bases de datos. Por eso es posible llevar múltiples registros y controles de particularidades que no tengan que ver en ningún momento con cálculos y se compongan esencialmente de texto.

1.6.3 Referente teórico

TEORÍA CLÁSICA DE TAYLOR:

La teoría clásica del señor Frederick Taylor o también conocida como la teoría científica del año 1911 que es enfocada en la gestión del trabajo y los trabajadores se aplica mucho en la forma de trabajar de la empresa RG, ya que esta es una empresa para la prestación de servicios a domicilio, la eficiencia en el servicio y rapidez es fundamental para el plan de trabajo planificado.

Se tienen en cuenta los 4 principios de la administración científica de Taylor:

PLANEACIÓN: Se mira el plan de trabajo semanal, se revisan cantidad de servicios, que día se programó el servicio y se organiza la logística adecuada para la optimización del tiempo.

PREPARACIÓN: De acuerdo al tipo de servicio (Instalación, Mantenimiento o Reparación), se distribuye el trabajo equitativamente para la remuneración y destreza a la hora de realizar los trabajos, se verifica que herramienta es la que se necesita para cada trabajo y se distribuye en las diferentes instalaciones.

CONTROL: Por medio de la logística se controlan los tiempos de cada servicio, se verifica que los servicios se estén realizando de calidad y en el tiempo oportuno para no retrasar la planeación de trabajo semanal.

EJECUCIÓN: Se divide el trabajo equitativamente para la remuneración del personal, y dependiendo de la eficiencia en cada servicio, para cumplir con el plan de trabajo.

Este método se empezó a aplicar debido a los tiempos muertos que se han visto por motivos de desplazamiento y falta de herramientas generando atrasos en los planes de trabajo, y lo que se busca es eficiencia en el servicio.

1.6.4 Referente legal

Política estatal para la protección de la creación ley 590 del 10 de julio de 2000, *“Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa.”* (Constitución política, 1991 p.25)

Ley 1014 2006 De fomento a la cultura del emprendimiento.

Artículo 2°. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto:

- d) Establecer mecanismos para el desarrollo de la cultura empresarial y el emprendimiento a través del fortalecimiento de un sistema público y la creación de una red de instrumentos de fomento productivo;*
- i) Fortalecer los procesos empresariales que contribuyan al desarrollo local, regional y territorial;*

Ley 905 2004 Con el fin de promover la concurrencia de las micro, pequeñas y medianas empresas a los mercados de bienes y servicios que crea el funcionamiento del Estado.

La creación de RG Servicios Empresariales proviene desde el año 2002, año en el cual se estipula ante la DIAN y Cámara de Comercio de Cali, las actividades a realizar principales y secundarias.

Registro Único Tributario: 03 Mayo del 2002

Cámara de Comercio: 03 Mayo del 2002.

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES-: VENTA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ACONDICIONADORES DE AIRE

Planilla de Parafiscales. (ARL, Caja Compensación, Sena)

Pólizas de Cumplimientos, de Salario y de Calidad.

Certificado de altura el personal técnico cuenta con ellos.

Certificación Bancaria en Colpatria.

Lo anterior mencionado hace referencia a la documentación que se ha manejado para el funcionamiento de la Persona natural jurídica.

1.7 MARCO METODOLÓGICO

1.7.1 Tipo de estudio

Descriptivo. Para este proyecto se elaborará un estudio descriptivo, este tipo de metodología nos facilita la investigación dado a que se necesitan datos y características puntuales para dividir nuestros tipos de clientes y en cierta cantidad de tiempo aproximada se requiera otra intervención por parte de nosotros a los equipos de ellos.

1.7.2 Método de la investigación

Método Observación: Por medio de la observación se puede llegar a varias conclusiones y sacar varios datos que son repetitivos en los tipos de locaciones los cuales se instalan los equipos de acondicionamiento de aire, estos son (Oficinas de trabajo, Salones de belleza, Barberías, Despachos, Hogares), es decir cada uno de estos lugares tienen un tipo de necesidad especial, y sus necesidades son muy repetitivas y similares de acuerdo a las variables del ambiente tanto interno como externo.

Método de Análisis: De acuerdo a los datos que nos da el método de observación de ahí se empieza a sacar las conclusiones para realizar el plan de trabajo con las diferentes características necesarias de tiempo y lugar de donde se encuentra el equipo y las necesidades que requiere.

1.7.3 Fuentes, técnicas y herramientas de la recolección de la información fuente primaria.

Encuesta: Recolección de datos aplicada a nuestros técnicos.

Observación: Cada cuanto se les realizan los mantenimientos a los equipos de aire acondicionado, dependiendo de la locación.

Encuesta: Realizada a los clientes de cualquier servicio para inclusión en base de datos.

Observación: Que aceptación tiene el cliente a contratar futuros servicios con la empresa.

Fuente secundaria

Información: Libros, folletos, artículos, autores reconocidos en el campo de trabajo e internet.

1.7.4 Tratamiento de la información.

La información que se ha manejado en la investigación en su gran mayoría es de transmisión y adecuación al tema, ya que la información que es requerida es tanto documental como conocimiento empírico.

2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

RG Servicios Empresariales

NIT: 94.383.571-9



Sector económico: El sector en el que se desenvuelve la empresa es en el sector terciario de la economía debido a que esta empresa se dedica a la venta de servicios y de mejoramiento a bienes ya terminados.

Códigos CIIU:

- Actividad Principal 4322
- Actividad Secundaria 4330
- Otras Actividades 4644 - 8020

Dirección: Carrera 1C # 61ª-50, Barrio Urbanización Barranquilla, Santiago de Cali, Valle del Cauca.

Representante Legal: Ricardo Enrique Guzman Ceballos.

Teléfono de Contacto: 489 4769 – 311 324 6049

Email: ricardoguz4@hotmail.com

2.1 ANÁLISIS INTERNO

Reseña Histórica:

RG Servicios empresariales empezó desde el 03 de mayo del 2002 como esta en el Registro Único Tributario y Cámara de Comercio, con la actividad de **VENTA MONTAJE, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE AIRES ACONDICIONADOS**, como su principal mercado ha sido el sector privado y la contratación pública, teniendo clientes como a lo largo de su trayecto empresarial:

- Escuela Militar de Aviación EMAVI.
- Bomberos Cali.

- Coviemcali.
- DAGMA.
- Fiscalía General de la Nación.

Teniendo variedad de contratos a lo largo de su trayectoria vendiendo, instalando y manteniendo en óptimas condiciones y funcionamiento de sus equipos y diferentes actividades que requieren las empresas, Excelente calidad, bajo costo y la garantía de obra con personal calificado y certificado representan para ustedes el mejor respaldo en la adquisición de los servicios.

Post Pandemia

RG desde el comienzo de pandemia como a muchas de las empresas del mundo ha caído en recesión en la venta y prestación de servicios, debido a que no es una empresa que se dedica a la prestación de servicios de primera necesidad.

Se ha visto afectada debido a que en gran cantidad de los equipos los cuales se le hace seguimiento constante son a las oficinas las cuales debido a los efectos de pandemia en su gran mayoría todos han optado por implementar el sistema de teletrabajo, y el retorno a la normalidad laborar ha sido de manera cíclica.

Las entidades las cuales se les brindan los servicios han implementado todos los protocolos de bioseguridad a los cuales hay que regirse, a lo cual también por medio de la alcaldía local han brindado los pasaportes digitales para poder prestar los servicios.

2.2 ANÁLISIS ECONÓMICO

El sector en el que se desenvuelve RG es el sector terciario de la economía la que abarca los servicios prestados, la distribución de bienes tangibles y servicios prestado a las empresas del sector privado y público.

El sector de servicios en que se desenvuelve la empresa es el de Mantenimiento de Bienes Inmuebles.

CÓDIGOS CIIU (CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME)

- **4322:** Instalaciones de fontanería, calefacción y aire acondicionado de la construcción.
- **4330:** Terminación y acabado de edificios y obras de ingeniería civil.
- **4644:** Comercio al por mayor de aparatos y equipo de uso doméstico.
- **8020:** Actividades de servicios de sistemas de seguridad.

Para poder definir la oferta y la demanda de los servicios relacionados con las actividades económicas de RG hay que tener varios factores y variables que afectan principalmente que los servicios son algo intangible, es algo que no se puede tener en un stock de producción, y además que la relación cliente a prestador del servicio es directa.

Hay que partir que la prestación del servicio de RG es la de montaje, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de acondicionamiento de aires es de conocimiento, un conocimiento necesario para prestar eficientemente este servicio, este dando gran aporte a la cadena de valor a la venta de un equipo de aire acondicionado.

La oferta y la demanda que se va a plantear para este nuevo sistema de ventas que se está planteando por base de datos y para un óptimo funcionamiento a los equipos de aires acondicionados instalados, se ve reflejado así:

2.2.1 Demanda

En la siguiente tabla se ve reflejado el sistema de ventas el cual se ha planteado, y se ha puesto en marcha para ampliar el mercado, y tener un sistema de ventas sistemático, esta es la demanda que se visualiza, tener una base de datos con una gran cantidad de clientes para así programar el trabajo en cada cierta cantidad de tiempo.

Cuadro 1. Sistematización de clientes.

| CLIENTE | NIT | DIRECCION | CONTACTO | N° CONTACTO | CANT. EQUIPOS | CICLO DE MTTO | ULTIMO MTTO | SIGUIENTE MTTO |
|---------------------------|-----|----------------------|------------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| Bomberos Cali | | Av Americas Calle 21 | Ing. Lili | | 45 | 2 Meses | 15/02/2020 | 10/04/2020 |
| Coviemcali | | Cra 44 # 5C-32 | Carlos | | 13 | 3 Meses | 14/01/2020 | 10/04/2020 |
| Yamotos | | Calle 70 #12Bis-06 | Maria del Carmen | | 5 | 6 Meses | 8/01/2020 | 5/06/2020 |
| EMAVI | | Calle 54 # 8B-16 | Jefe Umaña | | 30 | 3 Meses | 20/12/2019 | 15/03/2020 |
| Clinicas Policia Nacional | | Av 10Nte # 16N-57 | Intendente Cañon | | 25 | 3 Meses | 22/12/2019 | 15/03/2020 |

Fuente: Excel Rg Servicios Empresariales.

CLIENTE: Nombre o razón social del contratante.

DIRECCIÓN: Lugar el cual se tiene que realizar el servicio

CONTACTO: Nombre de la persona la cual se contactó para adquirir el servicio por primera vez.

N° CONTACTO: Número de teléfono o celular del contacto para ofrecer nuevo servicio.

CANT. EQUIPOS: Cantidad de equipos de Aires Acondicionados en el lugar.

ULTIMO MTTO Y SIGUIENTE MTTO: Fecha en la cual se realizó el último servicio y fecha aproximada para próximo servicio.

CICLOS DE MANTENIMIENTO:

Los ciclos de mantenimiento varían cada cierta cantidad de tiempo, dependiendo del lugar donde él se encuentre funcionando, y se distribuyen así:

Cuadro 2. Cuadro ciclos de mantenimiento

| LUGAR | OBSERVACIÓN | TIEMPO |
|------------------------------|--|---------|
| Zona Operacional | Es una zona que tiene un ambiente con bastante polución y suciedades en el ambiente que hace que los filtros y serpentines del equipo se obstruyan y no trabajen con eficiencia. (Obras civiles, zonas industriales) | 1 Mes |
| Salón de Belleza o Barbería. | Estos son unos espacios cerrados los cuales manejan muchos tipos de productos para el tratamiento de sus clientes, los residuos de estos terminan en las partes de los equipos. | 2 Meses |
| Oficina de trabajo. | Estos son espacios los cuales trabajan gran cantidad de personas con equipos de cómputo, tiene un flujo de personas elevado, por esto se | 2 Meses |

| | | |
|----------|--|-----------|
| | requiere una limpieza oportuna. | |
| Hoteles | Son unos equipos que su uso no es tan intensivo, pero por cuestiones de sanidad es necesario el mantenimiento cada cierta cantidad de tiempo. | 3 Meses |
| Despacho | El despacho es un lugar de trabajo el cual es de tipo personal, que no tiene tanto movimiento de personal y poca polución en el ambiente aunque para su óptimo funcionamiento y ahorro de energía se requiere un ciclo de mantenimiento. | 4 Meses |
| Hogar | Estos son equipos lo cual su uso es muy poco y en zonas residenciales, lo cual la polución de la ciudad y el ambiente es bueno y sus propietarios no requieren en gran medida el uso de los servicios. | 6-8 Meses |

Fuente: Excel recopilación datos empíricos e internet.

2.2.2 Oferta

La oferta para el sector de los servicios es algo muy diferente cuando hablamos de producción o de bienes tangibles, la oferta es la disponibilidad o capacidad de la prestación de los servicios, para la prestación de los servicios de este nuevo mercado se tiene en cuenta la logística y técnicos que la empresa tiene para su funcionamiento, dependiendo del tamaño de la base de datos se requiere una planeación para poder cumplir con el plan de trabajo y no quedar sin el personal disponible para poder prestar los servicios.

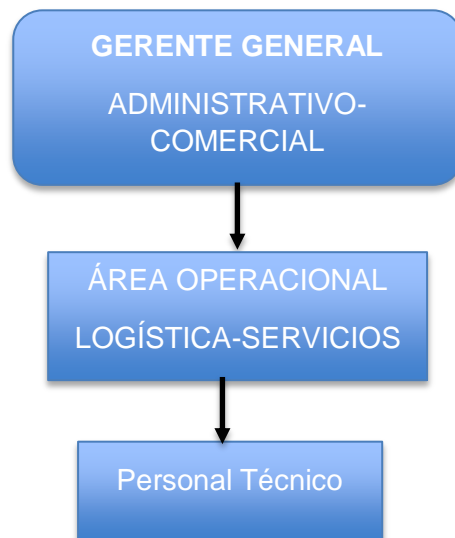
2.3 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Estructura Organizacional: Lineal.

RG siendo una pequeña empresa su estructura organizacional es lineal debido a sus múltiples ventajas que esta tiene como la facilidad en la toma de decisiones, es claro y sencillo, también tiene sus desventajas como la mencionada anteriormente a la ausencia de hombres claves para su funcionamiento genera trastornos en su funcionamiento, y sus ejecutivos mantiene saturados de trabajo lo que genera mal funcionamiento administrativo por mantener al pendiente de lo operacional.

Organigrama Actual.

Figura 1. Organigrama actual RG Servicios Empresariales

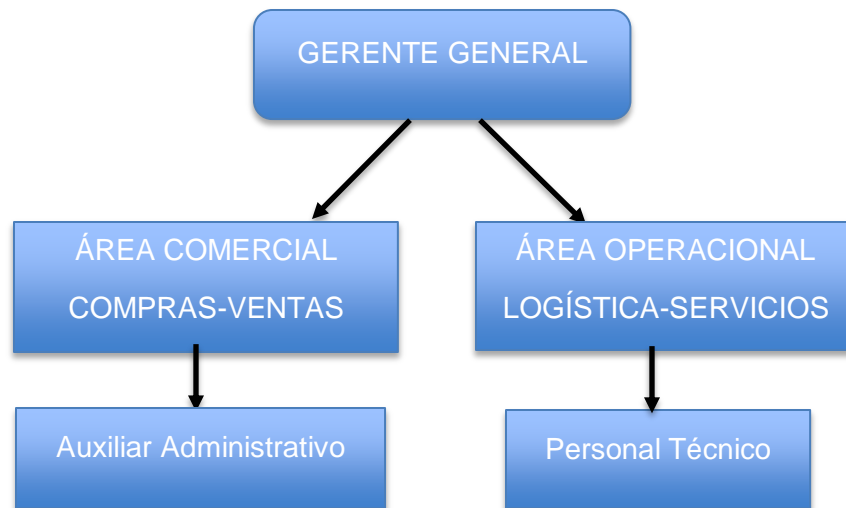


Fuente: Los autores

Como bien lo refleja el organigrama actual de la empresa el representante legal de RG se encarga de todo lo relacionado con lo administrativo y comercial de la empresa, en las labores del día a día se dificulta tener por cuestiones de disponibilidad de tiempo una cartera de clientes de un gran tamaño; el área operacional funciona óptimamente debido a que sus integrantes el personal técnico solamente se dedica a los servicios requeridos por nuestros clientes. La comunicación es eficaz debido a su corta línea de mando.

Organigrama a Plantear.

Figura 2. Organigrama a futuro RG Servicios Empresariales



Fuente: Los autores

Se plantea un organigrama con 2 áreas funcionales primero el área de la falencia de la empresa actualmente, que es un área comercial-administrativa que se encargue principalmente de las ventas a clientes nuevos y hacer un seguimiento a los equipos ya vendidos para los próximos servicios de mantenimiento, y administrativa ya que es necesario organizar todo lo relacionado con documentación, las bases de datos de los clientes, proveedores, entre otros; estando con esta área debidamente organizada el Gerente General o representante legal tendría suficiente tiempo para ampliar sus conexiones buscando trabajos de mayor nivel y adquiriendo ventajas competitivas.

2.4 ANÁLISIS ESTRATÉGICO

MISIÓN: Somos una empresa ubicada en la capital del Valle del Cauca, comprometida con las necesidades térmicas de la región y a brindar los servicios de climatización de áreas, comercializando equipos de aires acondicionados y servicios afines a las necesidades del cliente.

VISIÓN: RG en el año 2025 tiene que crecer institucionalmente en el área comercial y administrativa para así tener una mayor participación en el mercado

sea en el sector público o privado, con la prestación de los servicios de mantenimiento de instalaciones y equipos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Incrementar la venta de los servicios al sector privado y personas naturales por medio del área comercial.
- Impulsar la venta de servicios por las diferentes plataformas digitales, dando a conocer la calidad de nuestros trabajos.
- Incrementar la participación de la empresa en ferias empresariales ofreciendo la variedad de nuestros servicios.
- Invertir en herramientas para que la prestación de los servicios por parte de nuestros técnicos sea de mayor calidad.
- Mejorar continuamente nuestros procesos por medio de la normalización de operaciones, la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Lograr la satisfacción del cliente cumpliendo los plazos de entrega y los requisitos de calidad establecidos para la ejecución de la obra.

PRINCIPIOS Y VALORES

Principios:

- Compromiso en el servicio.
- Cultura de Calidad.
- Cultura de Resultados.
- Cuidado del medio ambiente.
- Desarrollo y bienestar del talento humano.

Valores:

- Responsabilidad.
- Creatividad.

- Puntualidad.
- Honestidad.
- Respeto.

COMPONENTE ESTRATÉGICO

El componente estratégico que la RG Servicios Empresariales tiene es la implementación del área Comercial-Administrativa, siendo una ampliación a nuevos nichos de mercado, debido a que va haber un colaborador con funciones dadas las cuales tienen que mantener unas ventas mínimas y teniendo al día todos los requerimientos administrativos que conlleva el funcionamiento empresarial.

El cliente de RG acude a los servicios prestado dado a que sus servicios son de calidad a buen precio de mercado con altos estándares de calidad y de puntualidad, lo cual hace que los clientes nos prefieran, además con una buena atención al cliente y un gran trabajo se busca la fidelización del cliente para que siempre que busque confort en climatización para las diferentes locaciones que puedan interactuar nuestro cliente piense en RG.

2.5 FACTORES CLAVES DE ÉXITO

2.5.1 Matriz POAM (perfil de oportunidades y amenazas en el medio)

La matriz POAM, nos determinara las posibles oportunidades y amenazas dependiendo de los factores internos y externos que pueden influir en el éxito o fracaso de una organización. Esta se mide según las necesidades y requerimientos de la empresa. La matriz POAM, se evalúa con un rango siendo 1(uno) la ponderación más baja y 3 (tres) la más alta. A continuación, se evalúa la matriz POAM para los diversos entornos.

Análisis Político

A continuación, se pueden observar oportunidades dentro del entorno político, las mejoras en el sistema laboral, gracias a la ayuda por parte de los entes

gubernamentales que brindan espacios de emprendimiento, con el fin de estimular la creación de nuevas empresas y promover la innovación y la productividad.

ANÁLISIS POLÍTICO

Cuadro 3. Análisis político

| Político | | | | |
|--|-------------|--------------|---------|--------------|
| Indicador | Oportunidad | | Amenaza | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Generar oportunidades laborales para el desarrollo humano a través de mejoras en el sistema laboral. | Alto | 3 | Baja | 1 |
| Apoyo a estimulación de nuevas empresas haciendo énfasis en las pymes. | Alto | 3 | Baja | 1 |
| Dinamizar la innovación y la productividad | Alto | 3 | Baja | 1 |
| Total | 9 | | 3 | |
| Porcentaje | 100% | | 0% | |

Fuente: Adaptado a RG, matriz POAM.

Análisis Económico.

A continuación, se puede observar que las oportunidades en el sector económico frente a la mejora de la infraestructura nacional son altas, generando aspectos positivos para la comodidad de la población, otro indicador importante es el bajo incremento de inflación, ya que le permite a las personas contar con más poder adquisitivo para demandar otros productos y servicios, aunque también cabe resaltar que la inestabilidad del sector podría ser una amenaza para el cumplimiento de metas en ventas, sin embargo no es determinante para la generación de utilidades.

Cuadro 4. Análisis económico

| Económico | | | | |
|-------------------------------------|--------------------|---------------------|----------------|---------------------|
| Indicador | Oportunidad | | Amenaza | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Inestabilidad del sector | Bajo | 1 | Alto | 3 |
| Inflación baja en la ciudad de Cali | Alto | 3 | Bajo | 1 |
| Incremento de empleabilidad | Alto | 3 | Bajo | 1 |
| Mejora infraestructura nacional | Alto | 3 | Bajo | 1 |
| Política cambiaria y tasa de cambio | Medio | 2 | Medio | 2 |
| Total | 12 | | 8 | |
| Porcentaje | 70% | | 30% | |

Fuente: Adaptado a RG, Matriz POAM.

Análisis Social.

A continuación, se puede observar que las oportunidades en el sector social frente a la demanda del sector turístico son altas, creando factores positivos para la visita de extranjeros, ya que son clientes potenciales para el sector turístico. La prestación de servicios a bajo costo brinda mayor accesibilidad a diferentes tipos de mercado, contrarrestando una alta amenaza por desigualdad social, otro indicador importante es la comercialización de productos de eficiencia energética a bajo costo, creando un factor positivo que compensa el alto nivel de amenaza que genera la concientización de ahorro y medio ambiente.

Cuadro 5. Análisis social.

| Social | | | | |
|--|--------------------|---------------------|----------------|---------------------|
| Indicador | Oportunidad | | Amenaza | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Fortalecimiento del sistema de turismo | Alto | 3 | Bajo | 1 |
| Eventos y conferencias en la ciudad de Cali | Alto | 3 | Bajo | 1 |
| Desigualdad | Medio | 2 | Medio | 2 |
| Componente pedagógico de conciencia de ahorro y medio ambiente | Bajo | 1 | Alto | 3 |
| Prestación de servicios de eficiencia energética a bajo costo | Alto | 3 | Bajo | 1 |
| Total | | 12 | | 8 |
| Porcentaje | | 70% | | 30% |

Fuente: Adaptado a RG, Matriz POAM.

Análisis Tecnológico.

A continuación, se puede visualizar que las oportunidades y amenazas en el entorno tecnológico son equitativas, la comunicación e interacción entre emprendedores ofrece un intercambio de información entre ellos, para crear alianzas estratégicas que sirvan para implementar una plataforma de alta tecnología que ayude a la facilidad de adquisición de nuestros productos y/o servicios, y al mismo tiempo a la identificación de posibles clientes.

Cuadro 6. Análisis tecnológico.

| Tecnológico | | | | |
|---|--------------------|---------------------|----------------|---------------------|
| Indicador | Oportunidad | | Amenaza | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Implementación de una plataforma de alta tecnología de fácil acceso para emprendedores de la región | Alto | 3 | Bajo | 1 |
| Resistencia al cambio tecnológico | Bajo | 1 | Alto | 3 |
| Fácil acceso a internet en todas las estaciones de transporte masivo, estación y parques | Medio | 2 | Bajo | 2 |
| Total | 6 | | 6 | |
| Porcentaje | 0,06 | | 0,06 | |

Fuente: Adaptado a RG, Matriz POAM.

2.6 IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIA BÁSICAS DE LA EMPRESA

2.6.1 Factores claves de éxito y capacidades distintivas

Cuadro 7. Factores claves de éxito y capacidades distintivas

| FACTORES CLAVES DE ÉXITO | CAPACIDADES DISTINTIVAS |
|--|--|
| Conocer la actividad | Modelo familiar |
| Proveedores de productos de calidad | Honestidad, responsabilidad, puntualidad y existencia del producto |
| Creer en el producto y saber cómo hacerlo | Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que la comercialización y el control de los procesos sean eficientes |
| Estar atentos a las necesidades cambiantes del mercado | Buena atención a los clientes y buen desarrollo de logística en eventos |
| Invertir tiempo antes de invertir dinero | Personas de cualquier edad que busquen la mejor calidad, eficiencia y servicio |

Fuente: Factores claves de éxito adaptado a RG.

2.6.2 Perfil de capacidad institucional de las competencias distintivas (PCI)

Capacidad Directiva

Cuadro 8. Capacidad directiva

| Directiva | | | | |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|
| Indicador | Fortaleza | | Debilidad | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Misión | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Visión | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Objetivos | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Metas, Planes y políticas | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Control de gestión | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Comunicación | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Estrategias organizacionales | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Autoridad | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Estructura organizacional | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Niveles de responsabilidad social | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Conocimiento de procesos y procedimientos | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Conocimiento de funciones | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Habilidad para atraer y mantener gente altamente creativa | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Agresividad para enfrentar la competencia | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Toma de decisiones | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Liderazgo | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Motivación a trabajadores | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Total | | 14 | | 4 |
| Porcentaje | | 78% | | 22% |

Fuente: Factores claves de éxito adaptado a RG.

Cuadro 9. Capacidad tecnológica

| Tecnológica | | | | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| Indicador | Fortaleza | | Debilidad | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Nivel tecnología utilizada en los proyectos | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Nivel tecnología de las instalaciones de la organización | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Capacidad de innovación | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Efectividad de los procesos y la entrega | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Valor agregado de los productos | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Desarrollo web | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Maquinaria y equipo eficientes | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Total | 4 | | 3 | |
| Porcentaje | 57% | | 43% | |

Fuente: Factores claves de éxito adaptado a RG.

Cuadro 10. Capacidad talento humano

| Talento Humano | | | | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| Indicador | Fortaleza | | Debilidad | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Capacidad y desarrollo del manual de funciones | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Departamento de personal | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Evaluación de desempeño | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Nivel académico | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Experiencia laboral | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Estabilidad laboral | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| No se presenta rotación | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Ausentismo | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Sentido de pertenencia y compromiso | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Motivación en el trabajo | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Nivel de remuneración | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Accidentalidad | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Total | 8 | | 4 | |
| Porcentaje | 67% | | 33% | |

Fuente: Factores claves de éxito adaptado a RG.

Capacidad Financiera

Cuadro 11. Capacidad financiera.

| Financiera | | | | |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|
| Indicador | Fortaleza | | Debilidad | |
| | Nivel | Calificación | Nivel | Calificación |
| Recursos existentes disponibles | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Estado de pérdidas y ganancias | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Acceso a capital cuando se requiere | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Capacidad de endeudamiento | Bajo | 0 | Alto | 1 |
| Rentabilidad, retorno de la inversión | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Liquidez | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Capacidad financiera para satisfacer la demanda | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Estabilidad de costos | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Habilidad para mantenerse ante la demanda cíclica | Alto | 1 | Bajo | 0 |
| Total | 7 | | 2 | |
| Porcentaje | 78% | | 22% | |

Fuente: Factores claves de éxito adaptado a RG.

2.7 ANÁLISIS MATRIZ DOFA

Cuadro 12. Matriz DOFA

| | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|---|--|---|
| | Dinamizar la innovación y la productividad | Resistencia al cambio tecnológico |
| | Inflación baja en la ciudad de Cali | Política cambiaria y tasa de cambio |
| | Prestación de servicios de eficiencia energética a bajo costo | Componente pedagógico de conciencia de ahorro y medio ambiente |
| | Implementación de una plataforma de alta tecnología de fácil acceso para emprendedores de la región | Desigualdad |
| | Fortalecimiento del sistema de turismo | Inestabilidad del sector |
| FORTALEZAS | FO | FA |
| Capacidad de innovación | Desarrollar productos y servicios nuevos que mejoren el nivel de servicio | Aprovechar la tecnología para desarrollar un sistema de calidad |
| Rentabilidad, retorno de la inversión | Aprovechar la baja inflación para mantener un alto nivel de utilidades | Fomentar un sistema de ahorro para enfrentar un alza del dólar |
| Valor agregado de los productos y servicios | Comercializar productos con mejor posición que los competidores en el mercado | Desarrollar estrategias de consumo y ahorro para llamar la atención de los clientes |
| Efectividad de los procesos y la entrega | Aprovechar el desarrollo de la tecnología para la satisfacción de los clientes | Lograr una accesibilidad a diferentes tipos de mercados |
| Habilidad para mantenerse ante la demanda cíclica | Asociarse con nuevos inversionistas turísticos | Desarrollar un programa de servicio al cliente para mantener su fidelidad |
| DEBILIDADES | DO | DA |
| Habilidad para atraer y mantener gente altamente creativa | Desarrollar nuevos paquetes informáticos para capacitación | Aumentar la comunicación interna |
| Capacidad de endeudamiento | Oportunidad para crecer internamente | Mejorar la infraestructura paulatinamente |
| Nivel tecnología utilizada en los proyectos | Implementar nuevas y mejores estrategias para atraer a los clientes gracias a las nuevas tecnologías | Adquirir productos de bajo consumo energético |
| Desarrollo web | Iniciar desarrollos tecnológicos propios | Desarrollar una plataforma de fácil acceso para la satisfacción de los clientes |
| Acceso a capital cuando se requiere | Incrementar utilidades | Flexibilidad para estar en el sector y mantenerse como los mejores |

2.8 ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

A continuación, se puede observar las amenazas de mayor impacto, su consecuencia y el grado de vulnerabilidad dado el caso de que estas ocurran.

Cuadro 13. Análisis de Vulnerabilidad

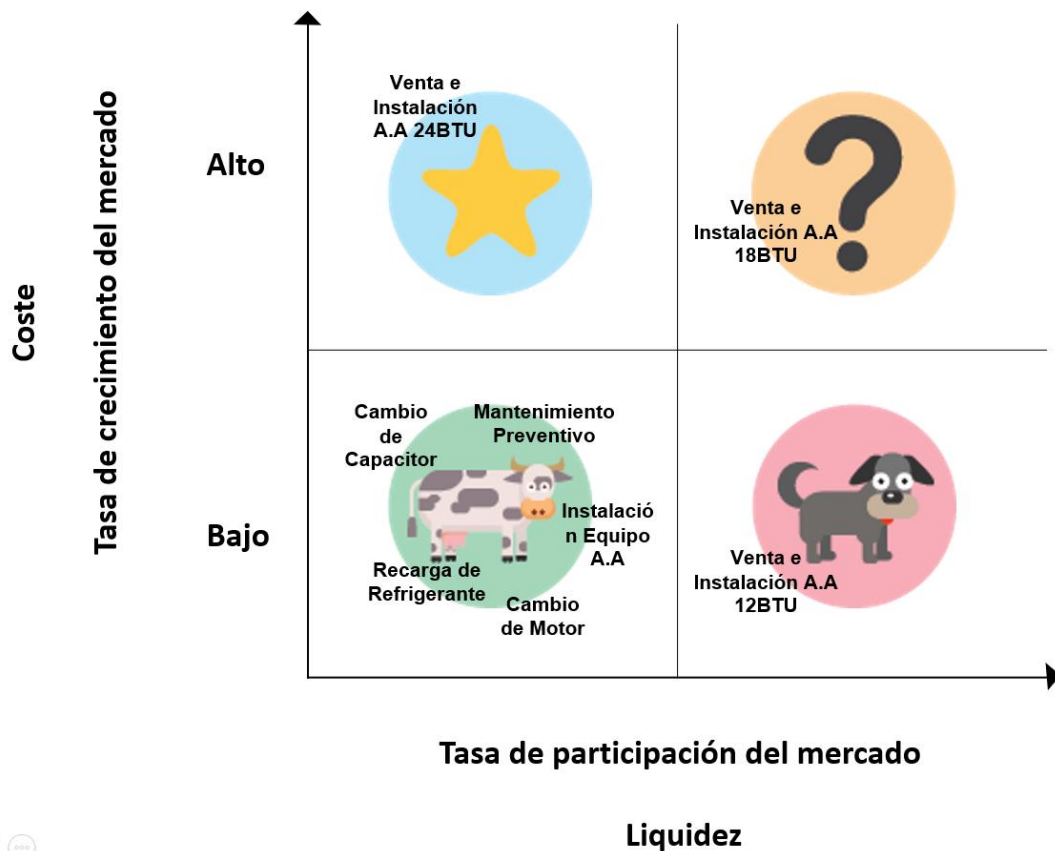
| AMENAZA | CONSECUENCIA | IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | GRADO DE VULNERABILIDAD | CAPACIDAD DE REACCIÓN | TIPO DE RIESGO |
|--|---|---------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|
| Inestabilidad del sector | El ingreso de las utilidades dependería la estabilidad del sector | 7 | 1 | 7 | 9 | Alto |
| Política cambiaria y tasa de cambio | El costo de los productos es dependiente a los cambios en la moneda | 8 | 1 | 8 | 4 | Alto |
| Desigualdad | No poder acceder a todos los tipos de clientes | 5 | 1 | 5 | 8 | Medio |
| Componente pedagógico de conciencia de ahorro y medio ambiente | Baja demanda de los productos y servicios que ofrece la empresa | 8 | 1 | 8 | 9 | Alto |
| Resistencia al cambio tecnológico | No ser competente en el mercado frente a los avances e innovación tecnológica | 9 | 0 | 0 | 10 | Bajo |

2.9 ANÁLISIS

2.9.1 Análisis del portafolio BCG.

A continuación, se realizará el análisis del portafolio BCG, que consiste en analizar la cartera de productos de una empresa en base a dos dimensiones: la tasa de crecimiento del mercado que está directamente relacionada con el atractivo de la industria donde compite la empresa, evalúa la evolución de la demanda de un producto en el mercado; y la tasa de participación en el mercado que valora la cuota de mercado de la empresa con respecto a la cuota de mercado de la competencia, determinando que porcentaje de las ventas del mercado es de la empresa.

Figura 3. BCG



Fuente: Propia

2.9.2 Análisis competitivo de Michael Porter.

2.9.2.1 Poder de negociación de los proveedores:

La calidad de los proveedores es vital, ya que inciden en la oferta de la empresa, y son un elemento importante para los objetivos de una organización.

Los proveedores son reconocidos, con altos estándares de calidad e innovación en sus productos, y el cumplimiento en sus entregas, manejan precios factibles y un alto reconocimiento de sus marcas, logrando una ventaja competitiva en el mercado. Además, que se ofrezcan ciertas marcas con prestigio, brinda una mayor confianza en los clientes en el momento de decidir que marca desean comprar y que pueda satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente

2.9.2.2 Amenaza de productos sustitutos:

Los productos sustitutos son aquellos que se pueden utilizar para la ventilación de diferentes espacios, pero estos productos tienen una fuerza mínima ya que no cumplen con los mismos requerimientos de calidad y temperatura del aire, y de esta forma no satisfacen en igual medida las necesidades demandadas por los clientes.

2.9.2.3 Poder de negociación de los clientes:

Los clientes no tienen un alto poder de negociación porque es quien negocia los factores de calidad, tiempo y entrega, pero si no está conforme con lo ofrecido y desea precios más bajos puede estar sacrificando calidad y en algunas ocasiones aumentando los tiempos de entrega.

2.9.2.4 Amenaza de nuevos competidores:

En este mercado existen barreras altas, debido a que el costo de inversión es alto, es necesario contar con equipos sofisticados y de alta tecnología. Además, se requiere de personal capacitado para la oferta de servicios adicionales de post

venta, mantenimiento y asesoría. El grado de rivalidad en este sector es complejo ya que todos los competidores atienden los mismos mercados, lo que significa para un nuevo competidor aumentar la rivalidad y que las empresas existentes no seden fácilmente el ingreso a un nuevo competidor.

2.9.2.5 Rivalidad entre competidores:

La rivalidad entre competidores es fuerte, debido a que manejan estrategias similares y en su mayoría ofrecen los mismos productos y servicios. La mayoría de las empresas de este sector son familiares formadas por personas con alta experiencia en el gremio.

3 FORMULACIÓN DEL MODELO DE SOLUCIÓN

Modelo de solución:

Plan: Es un documento que recopila y concreta los objetivos que se desean alcanzar en un determinado periodo de tiempo. Se inicia con un diagnóstico de la situación que se va a enfrentar y una evaluación de las dificultades, finalmente detalla un conjunto de acciones a realizar.

Programa: “Es un instrumento para coordinar, implementar y hacer progresar la estrategia de la organización” (Roberts P 2012:45). El programa hace posible el plan por medio de un conjunto de acciones dirigidas a alcanzar metas y objetivos, suelen ser más complejos, ya que están enfocados a un ámbito amplio y acostumbran a estar compuestos por más proyectos.

Proyecto: Es un conjunto de actividades concretas, interconectadas y coordinadas, con el fin de suplir necesidades o resolver problemas, forman parte de un plan y un programa, pero por lo general su duración es más corta y tienen pocos promotores. Regularmente se formulan cuando existen actividades nuevas, incluyendo mejoras y reformas.

Propuesta: Es un documento que presenta un proyecto de investigación, donde se evalúa sobre el costo y el impacto potencial, en esta se expone cuanto tiempo y que gastos serán necesarios, que investigaciones previas se han realizado sobre el mismo tema, como se evaluarán los resultados y como la investigación beneficia a la organización.

De acuerdo a lo anterior el Plan de Acción a realizar en RG, principalmente es contratar una persona que cumpla el perfil a las necesidades de la empresa, realice las funciones dadas y pueda llevar a cabo la creación de la base de datos de los clientes de RG, con la creación de la base de datos hacer un seguimiento a los equipos y dar el plus a los clientes que es llevar un control de los servicios

futuros a los equipos esto para garantizar el óptimo funcionamiento del equipo y evitar reparaciones por falta de mantenimiento preventivo.

Cuadro 14. Plan acción

| FACTOR ACCIÓN ESPECIFICA A REALIZAR | OBJETIVO META | ESTRATEGIA | | LINEA DE ACCION | |
|--|--|----------------------|-------------|-------------------|--|
| | | PERIODO DE EJECUCION | RESPONSABLE | RECURSOS | |
| Definir, buscar e implementar el sistema de base de datos optimo a la necesidades de RG. | Con el sistema de bases de datos se busca dar el seguimiento a los equipos los cuales ya se han trabajado anteriormente, y mantener el cliente a traves del tiempo | 1-feb-21 | 1-may-21 | Juan Pablo Guzman | De 1 o 2 millones de pesos dependiendo del programa a implementar esto es destinado a la licencia del software. |
| Buscar el personal adecuado y capacitado para la vacante e implementacion del nuevo cargo. | Llevar a cabo la nueva area funcional de la empresa RG, asi liberando de muchas funciones al Gerente General y mantener los clientes ya obtenidos y busqueda de clientes en el sector privado. | 1-may-21 | 2-ago-21 | Ricardo Guzman | 3,600.000 destinados al periodo de prueba del personal contratado, esperando cumpla con las expectativas y metas a sus funciones |
| Realizar reunión administrativa donde se discutan las estadísticas de los clientes que se mantienen en el tiempo, nuevos clientes (Sector Privado), y revisar las metas del nuevo cargo. | Medicion de las metas impuestas, de acuerdo a lo anterior revisar si el personal del area operativa es el optimo o empezar con el reclutamiento para cumplir con todos los servicios vendidos y mantener a gusto los clientes. | 15-jun-21 | | Ricardo Guzman | - |
| Resultados Esperados | Al implementar el nuevo cargo en el area administrativa se busca ampliar los nichos de mercados y mantener a los clientes en el tiempo con nuestros servicios. Generar nuevos empleos para cumplir con las obligaciones y ser consecutivo con la evolucion de la empresa. | | | | |

Fuente: Propia.

3.1 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA.

La estrategia que se ve que es la adecuada para esta gestión empresarial es un Plan detallado donde se incluyan las funciones a realizar del cargo que necesita RG Servicios Empresariales para así, liberar la disponibilidad de tiempo al Gerente; por otro lado, estar al pendiente de los requerimientos solicitados por proveedores y clientes, facturación, estar pendiente al stock de los insumos y herramientas de trabajo; también estar en un constante alimentación a la base de datos de nuestros clientes para así hacer el seguimiento de los equipos vendidos, para ofrecerles los servicios de mantenimiento preventivo.

Principalmente el puesto podría ser de medio tiempo, mientras pasa el periodo de prueba tanto para el colaborador encargado que cumpla con las expectativas y las metas encargadas.

Perfil

- Nivel educativo: técnico o tecnólogo.
- Título profesional: Administrador, contador y mercadeo.
- Experiencia: mínimo 1 año.

Funciones

- Dar respuestas oportunas y de calidad al cliente interno y externo, brindándole soluciones sencillas y acordes a sus necesidades para construir una relación estable y duradera, de acuerdo con la promesa de valor de la organización.
- Alcanzar los resultados exigidos por la fábrica y/o empresa, y cumplir con la cuota de prospección de clientes, atención oportuna al cliente y velar por el cumplimiento y puntualidad a la hora de la prestación del servicio.
- Documentar en los sistemas de información, los datos relevantes y verídicos del proceso de negocio y realizar informes de su gestión.
- Mantener los procesos de soporte de las actividades administrativas de la regional, a través del control de gastos y seguimiento de actividades relacionadas con servicios públicos, pedidos de aseo, cafetería y suministros de oficina, así como el suministro de la dotación para el equipo de colaboradores.
- Realizar el seguimiento y control de obras, mediante el seguimiento del cumplimiento de los tiempos y suministro de personal externo con el fin de asegurar que los proveedores cumplan con los requisitos de la compañía y los tiempos y recursos aprobados.
- Dirigir la parte administrativa, el personal y temas contractuales y garantizar el cumplimiento de los procedimientos y normas que regulan a la compañía.

- Revisar la plataforma SECOP II y mantener pendiente a los diferentes contratos que salgan al público para así realizar la propuesta, para participar en este tipo de contratos.

Aircond Bussines.

Es un sistema de base de datos la cual está siendo desarrollada de acuerdo a las necesidades de RG por un grupo de Ingenieros en sistemas encabezado por el señor Juan David Collazos, la cual genera un tipo de alertas las cuales avisan a la persona encargada a vender el sistema de seguimiento post venta de aire acondicionado.

La inversión del software es de 2.000.000.

3.2 MEDICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN.

Establecer unas metas precisas para el cargo:

- Establecer un mínimo de ventas por el sistema de base de datos que ya han adquirido los servicios y vuelva a necesitar el equipo, en el seguimiento.
- Hacer un Check-List diario con las actividades que conlleva el cargo, como (Actualización de base de datos de clientes, Revisión de la página SECOP II, programar los servicios de manera equitativa a los técnicos, estar pendiente de la herramienta de la empresa, brindar servicio al cliente oportuno y a los proveedores, llevar el control de los gastos de la empresa, entre otros).
- Ser organizado e impecable en la atención al cliente y la realización de las actividades administrativas, esto da confiabilidad a nuestros clientes para lograr la fidelización.

4 PROYECCIONES FINANCIERAS

Tabla 1. Cálculo de inversión.

| INVERSIÓN EN PESOS | | | |
|--|----------|----------------|-------------------|
| ITEM | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
| ACTIVOS FIJOS | | | |
| MUEBLES Y ENSERES | | | |
| Escritorios | 1 | 700.000 | 700.000 |
| Silla Gerencial | 1 | 500.000 | 500.000 |
| Sillas | 2 | 120.000 | 240.000 |
| Archivador | 1 | 300.000 | 300.000 |
| TOTAL MUEBLES Y ENSERES | | | 1.740.000 |
| EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIONES | | | |
| Computador de Escritorio | 1 | 1.400.000 | 1.400.000 |
| Portátil | 2 | 1.450.000 | 2.900.000 |
| Impresora multifuncional | 1 | 380.000 | 380.000 |
| Impresora Laser | 1 | 600.000 | 600.000 |
| TOTAL EQUIPOS DE COMPUTO Y COMUNICACIONES | | | 5.280.000 |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | | | |
| Aspiradora | 1 | 400000 | 400.000 |
| Escaleras extensión | 1 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| Escalera tipo tijera | 5 | 450.000 | 2.250.000 |
| Equipo de acetileno | 1 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| Bombas de aspersión | 4 | 120.000 | 480.000 |
| Bomba de vacío | 2 | 800.000 | 1.600.000 |
| Manómetros | 4 | 300.000 | 1.200.000 |
| Taladro percutor | 2 | 700.000 | 1.400.000 |
| Taladro portátil | 1 | 400.000 | 400.000 |
| Hidrolavadora | 1 | 700.000 | 700.000 |
| Juego de dobla tubos | 1 | 400.000 | 400.000 |
| Juego prensa de abocardar | 3 | 200.000 | 600.000 |
| Puntas de MapGapp | 3 | 70.000 | 210.000 |
| Pinzas Voltiamperimetricas | 4 | 80.000 | 320.000 |
| Manguera 100m | 1 | 200.000 | 200.000 |
| TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPO | | | 12.160.000 |
| VEHÍCULOS | | | |
| Camioneta Chevrolet Captiva | 1 | 35.000.000 | 35.000.000 |
| Moto | 2 | 3.500.000 | 7.000.000 |
| TOTAL VEHÍCULOS | | | 42.000.000 |
| TOTAL ACTIVOS FIJOS | | | |
| | | | 61.180.000 |
| ACTIVOS DIFERIDOS | | | |
| GASTOS DE CONSTITUCIÓN | | | |
| Registro Mercantil Cámara de Comercio | 1 | 510.662 | 510.662 |
| TOTAL GASTOS DE CONSTITUCIÓN | | | 510.662 |
| ACTIVOS NO DEPRECIABLES | | | |
| Calculadora | 1 | 20.000 | 20.000 |

| | | | |
|--------------------------------------|----|-----------|-------------------|
| Perforadora | 3 | 15.000 | 45.000 |
| Grapadora | 1 | 15.000 | 15.000 |
| Archivadores A-Z | 18 | 5.000 | 90.000 |
| TOTAL ACTIVOS NO DEPRECIABLES | | | 170.000 |
| ACTIVOS INTANGIBLES | | | |
| Windows + Office | 3 | 500.000 | 1.500.000 |
| Facturación Electrónica | 1 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| Antivirus | 3 | 100.000 | 300.000 |
| TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES | | | 2.800.000 |
| TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS | | | 3.480.662 |
| CAPITAL DE TRABAJO | | | |
| Nominas | 2 | 6.858.434 | 13.716.867 |
| Gastos de Administración | 2 | 1.616.400 | 3.232.800 |
| Gastos de Ventas | 2 | 0 | 0 |
| TOTAL CAPITAL DEL TRABAJO | | | 16.949.667 |
| TOTAL INVERSION | | | 81.610.329 |
| % Inversión a Financiar | | | 35,00% |
| INVERSION A FINANCIAR | | | 28.563.615 |
| Meses a Diferir | | | 12 |
| VALOR DIFERIDO MENSUAL | | | 290.055 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG.

Tabla 2. Depreciación en pesos

| DEPRECIACIÓN EN PESOS | | | | | | | |
|--|------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| ITEM | AÑO | DEPRECIACIÓN MENSUAL | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
| MUEBLES Y ENSERES EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACION ES | 3 | 48.333 | 580.000 | 580.000 | 580.000 | | |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | 5 | 202.667 | 8.400.000 | 8.400.000 | 8.400.000 | 8.400.000 | 8.400.000 |
| VEHÍCULOS | 5 | 700.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 1.097.667 | 13.172.000 | 13.172.000 | 13.172.000 | 10.832.000 | 10.832.000 |

MESES DEL AÑO 12

Fuente: Excel proyecciones financieras RG.

Tabla 3. Balance inicial sin financiación

BALANCE INICIAL SIN FINANCIACIÓN EN PESOS

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| ACTIVOS | |
| ACTIVOS CORRIENTES | |
| Caja Bancos | 16.949.667 |
| Cuentas x Cobrar o Deudores | 0 |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | 16.949.667 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | |
| ACTIVOS FIJOS | |
| MUEBLES Y ENSERES | 1.740.000 |
| EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIONES | 5.280.000 |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | 12.160.000 |
| VEHÍCULOS | 42.000.000 |
| (-) Depreciación Acumulada | 0 |
| TOTAL ACTIVOS FIJOS | 61.180.000 |
| ACTIVOS DIFERIDOS | |
| Diferidos | 3.480.662 |
| TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS | 3.480.662 |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 64.660.662 |
| TOTAL ACTIVOS | 81.610.329 |
| PASIVOS | |
| PASIVOS CORRIENTES | |
| Cuentas x Pagar o Acreedores | 0 |
| Cesantías x Pagar | 0 |
| Intereses a las Cesantías x Pagar | 0 |
| Impuesto de Renta x Pagar | 0 |
| IVA x Pagar | 0 |
| ICA x Pagar | 0 |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | 0 |
| PASIVOS NO CORRIENTES | |
| Obligaciones Financieras | 0 |
| Leasing Financiero | 0 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | 0 |
| TOTAL PASIVOS | 0 |
| PATRIMONIO | |
| Capital Social | 81.610.329 |
| Utilidad Acumulada | 0 |
| Reserva Legal Acumulada | 0 |
| TOTAL PATRIMONIO | 81.610.329 |
| PASIVO + PATRIMONIO | 81.610.329 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG.

Tabla 4. Balance inicial con financiación.

BALANCE INICIAL CON FINANCIACIÓN EN PESOS

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| ACTIVOS | |
| ACTIVOS CORRIENTES | |
| Caja Bancos | 16.949.667 |
| Cuentas x Cobrar o Deudores | 0 |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | 16.949.667 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | |
| ACTIVOS FIJOS | |
| MUEBLES Y ENSERES | 1.740.000 |
| EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIONES | 5.280.000 |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | 12.160.000 |
| VEHÍCULOS | 42.000.000 |
| (-) Depreciación Acumulada | 0 |
| TOTAL ACTIVOS FIJOS | 61.180.000 |
| ACTIVOS DIFERIDOS | |
| Diferidos | 3.480.662 |
| TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS | 3.480.662 |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 64.660.662 |
| TOTAL ACTIVOS | 81.610.329 |
| PASIVOS | |
| PASIVOS CORRIENTES | |
| Cuentas x Pagar o Acreedores | 0 |
| Cesantías x Pagar | 0 |
| Intereses a las Cesantías x Pagar | 0 |
| Impuesto de Renta x Pagar | 0 |
| IVA x Pagar | 0 |
| ICA x Pagar | 0 |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | 0 |
| PASIVOS NO CORRIENTES | |
| Obligaciones a Financiar | 28.563.615 |
| Leasing Financiero | 0 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | 28.563.615 |
| TOTAL PASIVOS | 28.563.615 |
| PATRIMONIO | |
| Capital Social | 53.046.714 |
| Utilidad Acumulada | 0 |
| Reserva Legal Acumulada | 0 |
| TOTAL PATRIMONIO | 53.046.714 |
| PASIVO + PATRIMONIO | 81.610.329 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG.

Tabla 5. Parámetros económicos

| PARÁMETROS ECONÓMICOS | | | | |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--|
| ITEM | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | |
| IPC (%) | 3,30% | 3,40% | 3,40% | |
| TRM (%) | 3.367,00 | 3.226,00 | 3.226,00 | |
| VARIACIÓN TRM (%) | 2,74% | (4,19%) | 0,00% | |
| INCREMENTO % EN PESOS | 3,30% | 3,40% | 3,40% | |
| INCREMENTO % EN COSTOS | 3,30% | 3,40% | 3,40% | |
| INCREMENTO % EN UNIDADES | 2,41% | 2,41% | 2,41% | |
| IMPUESTO DE RENTA | 33,00% | 33,00% | 33,00% | |
| IVA (%) | 19,00% | 19,00% | 19,00% | |
| ICA x MIL | 0,0033 | 0,0033 | 0,0033 | |
| RESERVA LEGAL (%) | 10% | 10% | 10% | |
| TRM (%) 2019 | 3.277,14 | | | |
| DESCUENTOS | 1% | 1% | 1% | |

Fuente: excel proyecciones financieras RG.

Tabla 6. Parámetros laborales.

| PARÁMETROS LABORALES | |
|-------------------------------|---------|
| ITEM | |
| SMMLV (\$) | 908.256 |
| Auxilio Transporte (\$) | 106.454 |
| Cesantías (%) | 8,33% |
| Intereses a las Cesantías (%) | 1,00% |
| Primas | 8,33% |
| Vacaciones | 4,17% |
| Salud (%) | 0,00% |
| Pensiones (%) | 12,00% |
| ARL (%) | 0,52% |
| Caja de Compensación Familiar | 4,00% |
| ICBF (%) | 0,00% |
| SENA (%) | 0,00% |

Fuente: excel proyecciones financieras RG

. Tabla 7. Parámetros recaudos y pagos

| RECAUDOS | | PAGOS | |
|-----------------|---------|--------------|---------|
| CONTADO | 100,00% | CONTADO | 100,00% |
| CRÉDITO | 0,00% | CRÉDITO | 0,00% |
| PLAZO (DÍAS) | 0 | PLAZO (DÍAS) | 0 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 8. Amortización.

| AMORTIZACION EN PESOS | | | | | | |
|------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------|
| | | No. Cuota | Cuota | Interes | Amortizacion | Saldo |
| VALOR PRESTAMO | 28.563.615 | 0 | | | | 28.563.615 |
| TEA (%) | 25,20% | 1 | 1.101.020 | 539.995 | 561.025 | 28.002.590 |
| TASA NOMINAL MES (%) | 22,69% | 2 | 1.101.020 | 529.389 | 571.631 | 27.430.959 |
| TASA MENSUAL (%) | 1,89% | 3 | 1.101.020 | 518.582 | 582.438 | 26.848.520 |
| MESES DEL AÑO | 12 | 4 | 1.101.020 | 507.571 | 593.449 | 26.255.071 |
| NUMERO DE CUOTAS | 36 | 5 | 1.101.020 | 496.352 | 604.668 | 25.650.403 |
| | | 6 | 1.101.020 | 484.921 | 616.099 | 25.034.304 |
| | | 7 | 1.101.020 | 473.274 | 627.747 | 24.406.557 |
| | | 8 | 1.101.020 | 461.406 | 639.614 | 23.766.942 |
| | | 9 | 1.101.020 | 449.314 | 651.706 | 23.115.236 |
| | | 10 | 1.101.020 | 436.994 | 664.027 | 22.451.209 |
| | | 11 | 1.101.020 | 424.440 | 676.580 | 21.774.629 |
| | | 12 | 1.101.020 | 411.649 | 689.371 | 21.085.258 |
| | | 13 | 1.101.020 | 398.617 | 702.404 | 20.382.854 |
| | | 14 | 1.101.020 | 385.338 | 715.683 | 19.667.172 |
| | | 15 | 1.101.020 | 371.808 | 729.212 | 18.937.959 |
| | | 16 | 1.101.020 | 358.022 | 742.998 | 18.194.961 |
| | | 17 | 1.101.020 | 343.976 | 757.045 | 17.437.917 |
| | | 18 | 1.101.020 | 329.664 | 771.357 | 16.666.560 |
| | | 19 | 1.101.020 | 315.081 | 785.939 | 15.880.621 |
| | | 20 | 1.101.020 | 300.223 | 800.797 | 15.079.824 |
| | | 21 | 1.101.020 | 285.084 | 815.936 | 14.263.887 |
| | | 22 | 1.101.020 | 269.659 | 831.362 | 13.432.526 |
| | | 23 | 1.101.020 | 253.942 | 847.078 | 12.585.447 |
| | | 24 | 1.101.020 | 237.928 | 863.093 | 11.722.355 |
| | | 25 | 1.101.020 | 221.611 | 879.409 | 10.842.946 |
| | | 26 | 1.101.020 | 204.986 | 896.035 | 9.946.911 |
| | | 27 | 1.101.020 | 188.046 | 912.974 | 9.033.937 |
| | | 28 | 1.101.020 | 170.787 | 930.234 | 8.103.703 |
| | | 29 | 1.101.020 | 153.201 | 947.820 | 7.155.883 |
| | | 30 | 1.101.020 | 135.282 | 965.738 | 6.190.145 |
| | | 31 | 1.101.020 | 117.025 | 983.996 | 5.206.149 |
| | | 32 | 1.101.020 | 98.422 | 1.002.598 | 4.203.551 |
| | | 33 | 1.101.020 | 79.468 | 1.021.552 | 3.181.999 |
| | | 34 | 1.101.020 | 60.156 | 1.040.865 | 2.141.134 |
| | | 35 | 1.101.020 | 40.478 | 1.060.542 | 1.080.592 |
| | | 36 | 1.101.020 | 20.429 | 1.080.592 | 0 |
| | | | | 11.073.119 | 28.563.615 | |
| | | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | | |
| | INTERES | 5.733.888 | 3.849.342 | 1.489.890 | 11.073.119 | |
| | AMORTIZACION | 7.478.357 | 9.362.903 | 11.722.355 | 28.563.615 | |
| | | 13.212.245 | 13.212.245 | 13.212.245 | | |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 9. Costos

| MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|--------------------|--------------------------|------------------|
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Desencrustante | 5000 | ML | 90.000 | 70 | 1.260 |
| Aceite 3 en 1 | 250 | ML | 6.000 | 20 | 480 |
| Jabon Fab | 1000 | GR | 2.500 | 50 | 125 |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 22.000 | 1 | 22.000 |
| TOTAL | | | | | 23.865 |
| CAMBIO CAPACITOR | | | | | |
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Capacitor | 1 | Unidad | 10.000 | 1 | 10.000 |
| Juego Terminales | 1 | Unidad | 3.000 | 1 | 3.000 |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 20.000 | 1 | 20.000 |
| TOTAL | | | | | 33.000 |
| RECARGA DE REFRIGERANTE | | | | | |
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Libra de Refrigerante | 1 | Unidad | 40.000 | 1 | 40.000 |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 25.000 | 1 | 25.000 |
| TOTAL | | | | | 65.000 |
| VENTA E INSTALACION A.A 12 BTU | | | | | |
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Equipo A.A | 1 | Unidad | 780.000 | 1 | 780.000 |
| Logistica | 1 | Servicio | 100.000 | 1 | 100.000 |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 100.000 | 1 | 100.000 |
| TOTAL | | | | | 980.000 |
| VENTA E INSTALACION A.A 18 BTU | | | | | |
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Equipo A.A | 1 | Unidad | 1.080.000 | 1 | 1.080.000 |
| Logistica | 1 | Servicio | 100.000 | 1 | 100.000 |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 100.000 | 1 | 100.000 |
| TOTAL | | | | | 1.280.000 |
| VENTA E INSTALACION A.A 24 BTU | | | | | |
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Equipo A.A | 1 | Unidad | 1.450.000 | 1 | 1.450.000 |
| Logistica | 1 | Servicio | 100.000 | 1 | 100.000 |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 100.000 | 1 | 100.000 |
| TOTAL | | | | | 1.650.000 |
| INSTALACION A.A | | | | | |
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 100.000 | 1 | 100.000 |
| TOTAL | | | | | 100.000 |
| CAMBIO MOTOR | | | | | |
| INSUMOS | CANTIDAD | MEDIDA | VALOR TOTAL | CANTIDAD X UNIDAD | VALOR |
| Mano de Obra | 1 | Servicio | 80.000 | 1 | 80.000 |
| TOTAL | | | | | 80.000 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 10. Gastos

| GASTOS EN PESOS | | | |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
| ADMINISTRACIÓN | | | |
| Arriendo | 4.200.000 | 4.342.800 | 4.490.455 |
| Servicios Publicos | 3.000.000 | 3.102.000 | 3.207.468 |
| Celular | 1.200.000 | 1.240.800 | 1.282.987 |
| Internet | 1.200.000 | 1.240.800 | 1.282.987 |
| Honorarios Contador | 6.000.000 | 6.204.000 | 6.414.936 |
| IMPLEMENTOS DE ASEO Y CAFETERIA | 597.000 | 617.298 | 638.286 |
| UTILES DE OFICINA Y ESCRITORIO | 1.301.400 | 1.345.648 | 1.391.400 |
| TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 17.498.400 | 18.093.346 | 18.708.519 |
| GASTOS DEPRECIACIÓN | 13.172.000 | 13.172.000 | 13.172.000 |
| GASTOS DIFERIDOS | 3.480.662 | 3.599.004 | 3.721.371 |
| GASTOS AL ESTADO DE RESULTADO | 34.151.062 | 34.864.350 | 35.601.890 |
| GASTOS AL FLUJO DE CAJA | 17.498.400 | 18.093.346 | 18.708.519 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 11. Márgenes brutos

| MARGENES BRUTOS | | | |
|-------------------------------|----------------------|---------------|--------------------------------|
| ITEM | COSTO SIN IVA | MARGEN | PRECIO DE VENTA SIN IVA |
| Venta e Instalacion A.A 12BTU | 980.000 | 41,20% | 1.383.760 |
| Venta e Instalacion A.A 18BTU | 1.280.000 | 38,50% | 1.772.800 |
| Venta e Instalacion A.A 24BTU | 1.650.000 | 35,70% | 2.239.050 |
| Instalación Equipo A.A | 100.000 | 120,00% | 220.000 |
| Mantenimiento Preventivo | 23.865 | 130,46% | 55.000 |
| Cambio de Motor | 80.000 | 120,00% | 176.000 |
| Cambio de Capacitor | 33.000 | 112,12% | 70.000 |
| Recarga de Refrigerante | 65.000 | 135,00% | 152.750 |
| | | | |
| DISMINUCION % MARGEN | 0,00% | | |

Fuente: Excel Proyecciones Financieras RG

Tabla 12. Estado de situación financiera sin financiación.

| BALANCE GENERALPROYECTADO SIN FINANCIACION EN PESOS | | | | |
|--|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | BALANCE INICIAL | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
| ACTIVOS | | | | |
| ACTIVOS CORRIENTES | | | | |
| Caja Bancos | 16.949.667 | 143.815.646 | 226.399.996 | 314.182.139 |
| Cuentas x Cobrar o Deudores | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inventario | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | 16.949.667 | 143.815.646 | 226.399.996 | 314.182.139 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | | | | |
| ACTIVOS FIJOS | | | | |
| MUEBLES Y ENSERES | 1.740.000 | 1.740.000 | 1.740.000 | 1.740.000 |
| EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIONES | 5.280.000 | 5.280.000 | 5.280.000 | 5.280.000 |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | 12.160.000 | 12.160.000 | 12.160.000 | 12.160.000 |
| VEHICULOS | 42.000.000 | 42.000.000 | 42.000.000 | 42.000.000 |
| (-) Depreciación Acomulada | 0 | 13.172.000 | 26.344.000 | 39.516.000 |
| TOTAL ACTIVOS FIJOS | 61.180.000 | 48.008.000 | 34.836.000 | 21.664.000 |
| ACTIVOS DIFERIDOS | | | | |
| Diferidos | 3.480.662 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS | 3.480.662 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 64.660.662 | 48.008.000 | 34.836.000 | 21.664.000 |
| TOTAL ACTIVOS | 81.610.329 | 191.823.646 | 261.235.996 | 335.846.139 |
| PASIVOS | | | | |
| PASIVOS CORRIENTES | | | | |
| Cuentas x Pagar o Acreedores | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cesantias x Pagar | 0 | 2.066.000 | 2.747.780 | 3.654.547 |
| Intereses a las Cesantias x Pagar | 0 | 247.920 | 295.025 | 351.080 |
| Impuesto de Renta x Pagar | 0 | 29.910.143 | 32.200.530 | 34.574.687 |
| IVA x Pagar | 0 | 15.626.445 | 16.546.370 | 17.520.451 |
| ICA x Pagar | 0 | 1.636.154 | 1.732.474 | 1.834.464 |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | 0 | 49.486.662 | 53.522.179 | 57.935.229 |
| PASIVOS NO CORRIENTES | | | | |
| Obligaciones Financieras | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL PASIVOS | 0 | 49.486.662 | 53.522.179 | 57.935.229 |
| PATRIMONIO | | | | |
| Capital Social | 81.610.329 | 81.610.329 | 81.610.329 | 81.610.329 |
| Utilidad Acomulada | 0 | 54.653.989 | 113.493.140 | 176.670.523 |
| Reserva Legal Acomulada | 0 | 6.072.665 | 12.610.349 | 19.630.058 |
| TOTAL PATRIMONIO | 81.610.329 | 142.336.984 | 207.713.818 | 277.910.910 |
| PASIVO + PATRIMONIO | 81.610.329 | 191.823.646 | 261.235.997 | 335.846.139 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 13. Estado de la situación financiera con financiación.

| BALANCE GENERAL PROYECTADO CON FINANCIACION EN PESOS | | | | |
|---|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | BALANCE INICIAL | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
| ACTIVOS | | | | |
| ACTIVOS CORRIENTES | | | | |
| Caja Bancos | 16.949.667 | 143.815.646 | 230.138.869 | 321.792.900 |
| Cuentas x Cobrar o Deudores | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inventario | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | 16.949.667 | 130.603.401 | 201.867.690 | 277.707.870 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | | | | |
| ACTIVOS FIJOS | | | | |
| MUEBLES Y ENSERES | 1.740.000 | 1.740.000 | 1.740.000 | 1.740.000 |
| EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIONES | 5.280.000 | 5.280.000 | 5.280.000 | 5.280.000 |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | 12.160.000 | 12.160.000 | 12.160.000 | 12.160.000 |
| VEHICULOS | 42.000.000 | 42.000.000 | 42.000.000 | 42.000.000 |
| (-) Depreciación Acomulada | 0 | 13.172.000 | 26.344.000 | 39.516.000 |
| TOTAL ACTIVOS FIJOS | 61.180.000 | 48.008.000 | 34.836.000 | 21.664.000 |
| ACTIVOS DIFERIDOS | | | | |
| Diferidos | 3.480.662 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS | 3.480.662 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 64.660.662 | 48.008.000 | 34.836.000 | 21.664.000 |
| TOTAL ACTIVOS | 81.610.329 | 178.611.401 | 236.703.690 | 299.371.870 |
| PASIVOS | | | | |
| PASIVOS CORRIENTES | | | | |
| Cuentas x Pagar o Acreedores | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cesantias x Pagar | 0 | 2.066.000 | 2.747.780 | 3.654.547 |
| Intereses a las Cesantias x Pagar | 0 | 247.920 | 295.025 | 351.080 |
| Impuesto de Renta x Pagar | 0 | 28.017.960 | 30.930.247 | 34.083.023 |
| IVA x Pagar | 0 | 15.626.445 | 16.546.370 | 17.520.451 |
| ICA x Pagar | 0 | 1.636.154 | 1.732.474 | 1.834.464 |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | 0 | 47.594.479 | 52.251.896 | 57.443.565 |
| PASIVOS NO CORRIENTES | | | | |
| Obligaciones Financieras | 28.563.615 | 21.085.258 | 11.722.355 | 0 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | 28.563.615 | 21.085.258 | 11.722.355 | 0 |
| TOTAL PASIVOS | 28.563.615 | 68.679.737 | 63.974.251 | 57.443.565 |
| PATRIMONIO | | | | |
| Capital Social | 53.046.714 | 53.046.714 | 53.046.714 | 53.046.714 |
| Utilidad Acomulada | 0 | 51.196.455 | 107.714.453 | 169.993.432 |
| Reserva Legal Acomulada | 0 | 5.688.495 | 11.968.273 | 18.888.159 |
| TOTAL PATRIMONIO | 53.046.714 | 109.931.664 | 172.729.439 | 241.928.305 |
| PASIVO + PATRIMONIO | 81.610.329 | 178.611.401 | 236.703.690 | 299.371.870 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 14. Estado de resultados sin financiación

| ESTADO DE RESULTADOS SIN FINANCIACIÓN EN PESOS | | | |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| INGRESOS | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
| Ventas | 500.812.340 | 530.295.044 | 561.513.388 |
| Descuentos | 5.008.123 | 5.302.950 | 5.615.134 |
| Devoluciones | | | |
| VENTAS NETAS | 495.804.217 | 524.992.094 | 555.898.254 |
| CMV | 335.079.000 | 354.805.021 | 375.692.309 |
| UTILIDAD BRUTA EN VENTAS | 160.725.217 | 170.187.072 | 180.205.945 |
| EGRESOS | | | |
| Nomina | 34.301.203 | 36.012.884 | 37.997.812 |
| Gastos de Administración | 17.498.400 | 18.093.346 | 18.708.519 |
| Gastos Depreciación | 13.172.000 | 13.172.000 | 13.172.000 |
| Gastos Diferidos | 3.480.662 | 3.599.004 | 3.721.371 |
| ICA | 1.636.154 | 1.732.474 | 1.834.464 |
| TOTAL EGRESOS | 70.088.419 | 72.609.708 | 75.434.166 |
| UTILIDAD OPERACIONAL | 90.636.798 | 97.577.364 | 104.771.779 |
| OTROS INGRESOS Y EGRESOS | | | |
| Gastos Financiero Prestamo | 0 | | |
| TOTAL OTROS INGRESOS Y EGRESOS | 0 | 0 | 0 |
| UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS | 90.636.798 | 97.577.364 | 104.771.779 |
| Impuesto de Renta | 29.910.143 | 32.200.530 | 34.574.687 |
| UTILIDAD NETA DESPUES DE IMPUESTOS | 60.726.655 | 65.376.834 | 70.197.092 |
| Reserva Legal | 6.072.665 | 6.537.683 | 7.019.709 |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO | 54.653.989 | 58.839.151 | 63.177.383 |
| UTILIDAD ACOMULADA | 54.653.989 | 113.493.140 | 176.670.523 |
| RESERVA LEGAL ACOMULADA | 6.072.665 | 12.610.349 | 19.630.058 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 15. Estado de resultados con financiación

| ESTADO DE RESULTADOS CON FINANCIACIÓN EN PESOS | | | |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| INGRESOS | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
| Ventas | 500.812.340 | 530.295.044 | 561.513.388 |
| Descuentos | 5.008.123 | 5.302.950 | 5.615.134 |
| Devoluciones | | | |
| VENTAS NETAS | 495.804.217 | 524.992.094 | 555.898.254 |
| CMV | 335.079.000 | 354.805.021 | 375.692.309 |
| UTILIDAD BRUTA EN VENTAS | 160.725.217 | 170.187.072 | 180.205.945 |
| EGRESOS | | | |
| Nomina | 34.301.203 | 36.012.884 | 37.997.812 |
| Gastos de Administración | 17.498.400 | 18.093.346 | 18.708.519 |
| Gastos Depreciación | 13.172.000 | 13.172.000 | 13.172.000 |
| Gastos Diferidos | 3.480.662 | 3.599.004 | 3.721.371 |
| ICA | 1.636.154 | 1.732.474 | 1.834.464 |
| TOTAL EGRESOS | 70.088.419 | 72.609.708 | 75.434.166 |
| UTILIDAD OPERACIONAL | 90.636.798 | 97.577.364 | 104.771.779 |
| OTROS INGRESOS Y EGRESOS | | | |
| Gastos Financiero Prestamo | 5.733.888 | 3.849.342 | 1.489.890 |
| TOTAL OTROS INGRESOS Y EGRESOS | 5.733.888 | 3.849.342 | 1.489.890 |
| UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS | 84.902.910 | 93.728.023 | 103.281.889 |
| Impuesto de Renta | 28.017.960 | 30.930.247 | 34.083.023 |
| UTILIDAD NETA DESPUES DE IMPUESTOS | 56.884.950 | 62.797.775 | 69.198.866 |
| Reserva Legal | 5.688.495 | 6.279.778 | 6.919.887 |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO | 51.196.455 | 56.517.998 | 62.278.979 |
| UTILIDAD ACOMULADA | 51.196.455 | 107.714.453 | 169.993.432 |
| RESERVA LEGAL ACOMULADA | 5.688.495 | 11.968.273 | 18.888.159 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 16. Punto de equilibrio

| PUNTO DE EQUILIBRIO EN SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
| ER SIN FINANCIACION | 48 | 50 | 48 | 50 | 48 | 50 | 48 | 50 | 48 | 50 | 48 | 50 | 588 | 604 | 619 |
| ER CON FINANCIACION | 45 | 47 | 46 | 47 | 46 | 47 | 46 | 47 | 46 | 48 | 46 | 48 | 559 | 585 | 612 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 17. Nomina administrativa.

| NOMINA ADMINISTRACIÓN EN PESOS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| CARGOS | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | |
| Gerente General | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 24.792.000 | 25.634.928 | 26.506.516 | |
| TOTAL | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 24.792.000 | 25.634.928 | 26.506.516 | |
| DATOS AL ESTADO DE RESULTADOS | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personas con Auxilio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SALARIOS | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 24.792.000 | 25.634.928 | 26.506.516 | |
| Auxilio Transporte (\$) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Cesantias (%) | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 2.066.000 | 2.747.780 | 3.654.547 | |
| Intereses a las Cesantias (%) | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 20.660 | 247.920 | 295.025 | 351.080 | |
| Primas | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 172.167 | 2.066.000 | 2.072.818 | 2.079.658 | |
| Vacaciones | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 86.083 | 1.033.000 | 1.136.300 | 1.249.930 | |
| Salud (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Pensiones (%) | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 2.975.040 | 3.004.790 | 3.034.838 | |
| ARL (%) | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 129.563 | 129.563 | 129.563 | |
| Caja de Compensación Familiar | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 991.680 | 991.680 | 991.680 | |
| ICBF (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SENA (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 2.858.434 | 34.301.203 | 36.012.884 | 37.997.812 | |
| DATOS AL FLUJO DE CAJA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SALARIOS | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 2.066.000 | 24.792.000 | 25.634.928 | 26.506.516 | |
| Auxilio Transporte (\$) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Cesantias (%) | | | | | | | | | | | | | 0 | 2.066.000 | 2.747.780 | |
| Intereses a las Cesantias (%) | | | | | | | | | | | | | 0 | 247.920 | 295.025 | |
| Primas | | | | | | 1.033.000 | | | | | | | 1.033.000 | 2.066.000 | 2.072.818 | |
| Vacaciones | | | | | | | | | | | | | 1.033.000 | 1.033.000 | 1.136.300 | |
| Salud (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Pensiones (%) | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 247.920 | 2.975.040 | 2.975.040 | 3.004.790 | |
| ARL (%) | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 10.797 | 129.563 | 129.563 | 129.563 | |
| Caja de Compensación Familiar | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 82.640 | 991.680 | 991.680 | 991.680 | |
| ICBF (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SENA (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 2.407.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 3.440.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 2.407.357 | 4.473.357 | 31.987.283 | 35.144.131 | 36.884.472 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 18. Nomina servicios.

| NOMINA SERVICIOS EN PESOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| CARGOS | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
| Tecnico Jefe | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 1.800.000 | 21.600.000 | 22.334.400 | 23.093.770 |
| Tecnico 1 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 13.200.000 | 13.648.800 | 14.112.859 |
| Tecnico 2 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 1.100.000 | 13.200.000 | 13.648.800 | 14.112.859 |
| TOTAL | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 48.000.000 | 49.632.000 | 51.319.488 |
| DATOS AL ESTADO DE RESULTADOS | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personas con Auxilio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SALARIOS | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 48.000.000 | 49.632.000 | 51.319.488 |
| Auxilio Transporte (\$) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cesantias (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Intereses a las Cesantias (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Primas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vacaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Salud (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pensiones (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ARL (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Caja de Compensación Familiar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ICBF (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SENA (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 48.000.000 | 49.632.000 | 51.319.488 |
| DATOS AL FLUJO DE CAJA | | | | | | | | | | | | | | | |
| SALARIOS | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 48.000.000 | 49.632.000 | 51.319.488 |
| Auxilio Transporte (\$) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cesantias (%) | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Intereses a las Cesantias (%) | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Primas | | | | | | 0 | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Vacaciones | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Salud (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pensiones (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ARL (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Caja de Compensación Familiar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ICBF (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SENA (%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 4.000.000 | 48.000.000 | 49.632.000 | 51.319.488 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

Tabla 19. Análisis de sensibilidad

| | ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD | | | |
|----------|------------------------------|-------------|------------------|-------------|
| | DISMINUCIÓN MARGEN BRUTO 22% | | | |
| | FLUJO DE CAJA SF | | FLUJO DE CAJA CF | |
| | ORIGINAL | MODIFICADO | ORIGINAL | MODIFICADO |
| VPN (\$) | 105.188.851 | (9.568.563) | 111.895.292 | (2.862.122) |
| TIR (%) | 124,75% | 22,26% | 182,98% | 27,16% |
| B/C | | | | |
| (VECES) | 2,29 | 0,88 | 3,11 | 0,95 |

Fuente: Excel proyecciones financieras RG

5 CONCLUSIONES

De lo anterior presentado se puede concluir que la empresa RG Servicios Empresariales desde sus inicios siempre ha trabajado con la plataforma SECOP como principal mercado, este mercado es fundamental dado que las entidades gubernamentales son gran base para la operación de la empresa, pero siempre cada año hay que volver a licitar para ganar diferentes contratos y hay unos meses muertos que son a principios de año mientras salen las partidas de contratación.

Debido a esto se ve en la necesidad la empresa de buscar unos nuevos mercados en el sector privado para poder mantener unos ciclos de trabajos para los colaboradores de la empresa.

Una base de datos con datos puntuales de los equipos de se han vendido y trabajado se puede llevar una hoja de vida de los equipos y así mantener en contacto con el cliente para recomendar los servicios oportunos a los equipos así para que tengan un óptimo desempeño y un gran ciclo de vida.

6 RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la empresa RG Servicios Empresariales principalmente la implementación de un sistema de bases de datos para los clientes donde se le puedan llevar un control a los equipos de los clientes, ya que tiene un cliente y hay que conservarlo y darle el plus para la ventaja competitiva.

Implementar o darle un impulso a un área de ventas con enfoque de mercado privado para evitar meses muertos en ventas de servicios ya que como anteriormente se mencionaba en los procesos de contratación estatal se pierden unos meses mientras aprueban las partidas fijas para las entidades gubernamentales.

7 REFERENCIAS

- AIRE SPLIT SYSTEMS
<http://www.airesplitsystems.com/mantenimiento-preventivo.html>
- AIRZONE
<http://www.airzone.es/blog/climatizacion/que-es-un-sistema-inverter/>
- ÁLVARO JOSÉ FERNÁNDEZ, PAOLA ANDREA GÓMEZ HOYOS.
FACTORES CLAVES DE ÉXITO Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS EN EL VALLE DEL CAUCA (2014)
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77873/1/TG00814.pdf
- Análisis Organizacional
<https://aprendiendoadministracion.com/analisis-organizacional/>
- Andrés Fernando Jola Sánchez. Desarrollo del sector servicios y su papel en la consolidación del crecimiento económico mundial. (2013).
- Banco de la Republica, Estadísticas 2020-2021
<https://www.banrep.gov.co/>
- Matriz BCG
<https://www.gestion.org/que-es-la-matriz-de-bcg-productos-estrella-perro-vaca-lechera-e-incognita/>
- CESAR AUGUSTO DUSSAN. PLAN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS A LOS EQUIPOS DE AIRES ACONDICIONADOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE AIPE, HUILA. SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO (ALMACÉN GENERAL). 2019.
- Cuidarnos está en nuestras manos.
<https://www.urosario.edu.co/Imagenes/2020/Cartilla-medidas-de-Bioseguridad.pdf>
- EBOOK MANUAL PARA CREAR LA MISIÓN Y VISIÓN DE TU EMPRESA
https://cdn2.hubspot.net/hubfs/53/00-OFFERS-HIDDEN/%5BSPANISH%5D%20Mission%20and%20Vision/Ebook_Misio%CC%81nYVisio%CC%81n_180419%20v6.pdf?submissionGuid=2a6480db-c49c-4913-9f4f-ff8379592029&hstc=259582869.8cadb80439c27c7e06bc90a348f16e93.158213

[2351671.1582132351671.1582132351671.1&_hssc=259582869.1.1582132351672&_hsfp=3369564031](https://www.cecicar.edu.co/documentos/editorial/e-book/enfoques-teorias-y-perspectivas-del-administracion-de-empresas-y-sus-programas-academicos.pdf)

- Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas Académicos (2018)
<https://www.cecicar.edu.co/documentos/editorial/e-book/enfoques-teorias-y-perspectivas-del-administracion-de-empresas-y-sus-programas-academicos.pdf>
- Empresas de servicios: características, tipos y ejemplos (2020)
<https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>
- WEBSCOLAR. Diferencias entre plan, proyecto y programa. 2013)
<https://www.webscolar.com/diferencias-entre-plan-proyecto-y-programa.>
- CHRISTIAN ESPINEL, FERNANDO ROMERO PLAN DE NEGOCIO EMPRESA AIRE ACONDICIONADO Y VENTILACIÓN MECÁNICA COOLER INGENIERÍA (2013)
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5104/EspinelChristian2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Información de estadística de Cali
<https://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/107090/informacion-estadistica-cali/>
- LUIS MARIO GUERRERO. PROYECCIONES FINANCIERAS. (2016)
<https://www.youtube.com/watch?v=qI17gKzEst0&list=PLkT0INgfbzVb9c55c8Xn-iPsbYW4m5uL->
- CARLOS PEREZ, Factores del entorno a tener en cuenta para el éxito de tu empresa (2017)
<https://www.esic.edu/rethink/management/factores-del-entorno-tener-en-cuenta-para-el-exito-de-tu-empresa>
- Colombia Compra Eficiente, SECOP
<https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii>
- DIAN
<https://www.dian.gov.co/>

- Cámara de Comercio de Cali, Trámites e Información de Registros Públicos <https://www.ccc.org.co/sedevirtual/>
- Muñoz-Bonilla, H. A. & Suárez-García, F. M. (2019). Documentos Académicos. Una forma eficiente de presentación. Cali: Sello Editorial Unicatólica.
- Nana González, Definición éxito empresarial (2020) <https://magentaig.com/factores-que-contribuyen-al-exito-de-un-negocio/>
- Nana González, Cómo pueden las pequeñas empresas generar confianza en el cliente (2018) <https://magentaig.com/como-pequenas-empresas-generar-confianza-cliente/>
- Nana González, 6 maneras de generar lealtad del cliente (2018) <https://magentaig.com/maneras-generar-lealtad-cliente/>
- Matriz POAM <https://economipedia.com/definiciones/matriz-poam.html#:~:text=Para%20construir%20la%20matriz%20POAM,la%20cuarta%20para%20el%20impacto.>
- Matriz POAM <https://prezi.com/cvj02wjbkxv/que-es-matriz-poam/>
- Historia del Aire Acondicionado. <https://www.elaireacondicionado.com/articulos/historia-del-aire-acondicionado>
- Equipos de Aire Acondicionado <http://unifrio.com.mx/en/equipos-de-aire-acondicionado/>
- Principales teorías administrativas: enfoques y representantes <https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Permiso de trabajo seguro en alturas <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/11840/2018yecidmoreno26.pdf?sequence=28&isAllowed=y>

- Pasaporte sanitarios digital
<https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/154480/expedicion-de-pasaporte-sanitario-digital/>
- Tipos de Estructura Organizacional.
<https://www.gestiopolis.com/tipos-de-estructura-organizacional/>
- ¿Que son las empresas de servicios?
<https://www.gestionar-facil.com/empresas-de-servicio/>
- Zuluaga Ramiro, Creación de Empresas, Teoría, práctica y aplicación. IBSN 978-958-648-509-8. Ecoe Editores, (2007).