

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA EXPANSIÓN DE LA EMPRESA
INCOLGAS LTDA EN LA CIUDAD DE BOGOTA.**

**JUAN CAMILO ARIZA NAVARRO
CODIGO 711126
STELLA LILIANA GUARIN TUTA
CODIGO 710549**

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
NOVIEMBRE
2011**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA EXPANSIÓN DE LA EMPRESA
INCOLGAS LTDA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.**

**JUAN CAMILO ARIZA NAVARRO
CODIGO 711126
STELLA LILIANA GUARIN TUTA
CODIGO 710549**

**LUZ ANDREA RODRIGUEZ R.
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
2011**

Nota de aceptación:

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Agradezco a Dios principalmente por darme los conocimientos y sabiduría necesaria para haber afrontado este camino con éxito, el cual culmino con gran satisfacción y alegría.

A mis padres quienes me dieron su apoyo incondicional a lo largo de esta etapa de mi vida, por inculcarme sus valores para lograr ser una persona integral y enfrentar nuevos retos y oportunidades que lleguen a mi vida.

A mi hermana por compartir conmigo los triunfos y tristezas, por brindarme su apoyo y confianza en todos los momentos de mi vida logrando así alegrías y satisfacciones.

A mis amigos quienes estuvieron a lo largo de este proceso brindándome su apoyo, conocimiento y alegrías las cuales espero seguir compartiendo aun después de culminar este proceso.

A Juanito por haber estado conmigo en los momentos más felices y difíciles de lo largo de la carrera, por ser mi amigo incondicional y compartir este proyecto el cual nos ayudará a terminar esta maravillosa etapa.

STELLA LILIANA GUARÍN TUTA

Agradezco a mis padres y hermanas que a lo largo de mi vida han sido mi soporte más grande y durante esta etapa estudiantil me brindaron su apoyo incondicional y confiaron plenamente en mis capacidades y en mi desarrollo personal.

A mis amigos que estuvieron en los momentos de alegría al igual que en los momentos difíciles apoyándome en las diferentes decisiones que tuve que tomar a lo largo de este camino. A todos aquellos que conocí gracias a este proceso y que me brindaron su cariño y respeto los cuales seguirán siendo parte importante de mi vida.

A Lili por los lindos momentos vividos durante la carrera, su apoyo y confianza, la cual se vio reflejada en los diferentes proyectos de vida y de estudio que cruzamos juntos.
Gracias totales.

JUAN CAMILO ARIZA NAVARRO

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. MARCO CONTEXTUAL	5
2.1 Historia	5
2.2 PLATAFORMA ORGANIZACIONAL	5
2.2.1 Misión	6
2.2.2 Visión	6
2.2.3 Objetivo General	6
2.2.4 Objetivos Específicos	7
2.2.5 Valores Corporativos	7
2.2.6 Ubicación	7
2.2.7 FODA	7
2.2.8 Análisis FODA	8
2.3 MANUAL DE FUNCIONES ASIGNADAS A CADA ÁREA	9
2.4 DIAGRAMA DE OPERACIONES INCOLGAS	13
2.4.1 PROCESO DE MANTENIMIENTO DE GASODOMÉSTICOS	13
2.4.2 PROCESO DE INSTALACIÓN DE GASODOMÉSTICOS	14
2.5 PRODUCTOS, SERVICIOS Y SECTORES	17
2.5.1 Productos	17
2.5.2 Servicios	17
2.5.3 Sectores	17

3.	ESUDIO DE MERCADO	18
3.1	Estudio del Sector	18
3.1.1	El Gas Natural	18
3.1.2	Prestación de Servicios Gas Natural en Bogotá	21
3.1.3	Proyección Gas Natural hacia 2025	22
3.2	ESTUDIO ESPECÍFICO DEL MERCADO	23
3.2.1	Características del grupo objetivo	23
3.3	ESTRATEGIA DE MERCADO	23
3.4	ESTUDIO DE COMPETENCIA INCOLGAS LTDA	25
4.	ANALISIS DE RESULTADOS ENCUESTA APLICADA	28
4.1	Conclusiones de la encuesta aplicada	35
5.	ESTUDIO TECNICO	36
5.1	DEFINICIÓN DEL PRODUCTO	36
5.1.1	Requerimiento Técnico	42
6.	ESTUDIO LEGAL	43
6.1	Estado actual de INCOLGAS LTDA	43
6.2	Objeto Social	43
6.3	Capital Social	44
6.4	Tipo de Organización	44
7.	ESTUDIO FINANCIERO	44
7.1	ESTADOS FINANCIEROS HISTÓRICOS	44
7.2	PROYECCIONES FINANCIERAS	49
	CONCLUSIONES	53
	RECOMENDACIONES	55
	ANEXOS	57
	GLOSARIO	60
	BIBLIOGRAFIA	64

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. FODA	8
TABLA 2. FUNCIONES GERENTE GENERAL	10
TABLA 3. FUNCIONES SUBGERENTE GENERAL	11
TABLA 4. FUNCIONES DEPARTAMENTO COMERCIAL	12
TABLA 5. FUNCIONES DEPARTAMENTO FINANCIERO	12
TABLA 6. FUNCIONES DEPARTAMENTO TECNICO	13
TABLA 7. PROYECCIÓN DE GENERACIÓN DE ENERGIA	22
TABLA 8. COMPETENCIA INCOLGAS LTDA – FIRMAS INSTALADORAS	27
TABLA 9. BALANCE GENERAL ACTIVOS POR LOS AÑOS TERMINADOS A JULIO DE 2011	46
TABLA 10. BALANCE GENERAL PASIVO Y PATRIMONIO POR LOS AÑOS TERMINADOS A JUNIO DE 2011	47
TABLA 11. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACUMULADO ENTRE EL 1 DE ENERO Y 30 DE JUNIO DE 2011	48
TABLA 12. ESTUDIO DE PREINVERSIÓN	49
TABLA 13. INVERSIÓN TÉCNICA	50
TABLA 14. INVERSIÓN OPERATIVA	51
TABLA 15. COSTEO APERTURA NUEVO LOCAL	51
TABLA 16. FLUJO DE CAJA CON PROYECCIÓN DE 2012 – 2015	52

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1. PROCESO DE MANTENIMIENTO	15
GRÁFICO 2. PROCESO DE INSTALACIÓN	16
GRÁFICO 3. DISTRIBUCION DEL SECTOR SERVICIOS EN COLOMBIA	20
GRÁFICO 4. ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	21
GRÁFICO 5. FUERZAS DE PORTER	25
GRÁFICO 6. ¿QUÉ TIPO DE ENERGÍA UTILIZA?	29
GRÁFICO 7. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO?	29
GRÁFICO 8. ¿POR QUÉ UTILIZA ESTE SERVICIO?	30
GRÁFICO 9. ¿LE GUSTARÍA INSTALAR GAS NATURAL EN SU SECTOR	30
GRÁFICO 10. AL INSTALAR GAS NATURAL EN SU HOGAR ¿SE PUEDE INCURRIR EN LA SALUD DE LOS HABITANTES?	31
GRÁFICO 11. CONOCE EMPRESA DEDICADAS A LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE GAS?	31
GRÁFICO 12. ¿SE ENCUENTRA INFORMADO SOBRE EL SERVICIO DE GAS NATURAL?	32
GRÁFICO 13. ¿QUÉ TANTA ACEPTACION TENDRÍA UNA OFICINA DE GAS NATURAL EN SU SECTOR?	32
GRÁFICO 14. DENTRO DE SU SECTOR EXISTEN EMPRESAS DEDICADAS A LA INSTALACIÓN DE GAS NATURAL?	33
GRÁFICO 15. ¿CUÁNTO TIEMPO TRANSCURRE EN LA SOLICITUD DEL SERVICIO Y SOLUCIÓN DEL PROBLEMA?	33
GRÁFICO 16. SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO DE INSTALACIÓN O MANTENIMIENTO QUE SE LE PRESTA?	34
GRÁFICO 17. ¿CÓMO LE HA PARECIDO LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS POR SU EMPRESA?	34
GRÁFICO 18. CHIMENEAS AL ESTILO CHALET	36
GRÁFICO 19. CHIMENEAS AL ESTILO ALEMÁN	37
GRÁFICO 20. LAVADORA SECADORA	37

GRÁFICO 21.	ESTUFA DE PIE	38
GRÁFICO 22.	ESTUFA DE PIE LINEA CURVA	38
GRÁFICO 23.	CALEFACTOR DE AMBIENTE	39
GRÁFICO 24.	CALENTADOR DE AMBIENTE TIPO C1	39
GRÁFICO 25.	CALENTADOR DE ACUMULACIÓN	40
GRÁFICO 26.	CALENTADOR DE PASO	40
GRÁFICO 27.	HORNO DE EMPOTRAR	41
GRÁFICO 28.	ENCIMERAS CUBIERTAS DE EMPOTRAR	41

INTRODUCCIÓN

Toda empresa debe buscar mejoras en su desempeño y cubrimiento como parte de su función y objeto social. Una de las estrategias que se utilizan para hacer realidad estos ideales es la expansión de la misma, proceso mediante el cual se amplía el portafolio de productos y servicios que ofrece y en muchos casos buscando nuevos mercados.

Este trabajo busca, que mediante soportes teóricos y prácticos que abordan temas relacionados con los servicios adicionales a gas natural, se propongan una serie de pasos a seguir para buscar la expansión de la empresa INCOLGAS LTDA.

Con base en lo anterior se desean buscar estrategias que apoyen el fortalecimiento de una adecuada información estructural de la empresa que permita la evaluación y toma de decisiones oportunas, para concretar o no una posible expansión de la empresa. Por esto se espera que con la ayuda de una investigación de mercados se puedan determinar en cuales localidades la empresa pueda ubicar su nueva sede, obteniendo una gran adaptación por parte de los clientes, un posicionamiento de esta y se eviten demoras en el servicio, ya que los técnicos deben realizar viajes de largas distancias.

A si mismo se debe analizar los nuevos gastos administrativos en los que la empresa debe incurrir para la ubicación de su nueva sede como lo son: arriendo o compra del bien para la ubicación de la oficina, personal capacitado para la atención de los clientes en la sede, servicios públicos, maquinaria y herramientas necesarias para desempeñar las labores diarias e incrementos de nómina.

La globalización de la economía y el deseo de las empresas por ser competitivas, exigen la excelencia en sus operaciones y ante todo su buen nombre, por lo cual es necesario conocer a fondo el estado actual de la empresa INCOLGAS LTDA y de este modo se logre la viabilidad de su expansión en el corto plazo.

Como parte del desarrollo de este proyecto se realizó un estudio de la actual posición de la empresa en cuanto a su parte física, estructural y de su entorno empresarial, esto con el fin de establecer elementos que permitan poner en práctica las pautas que aclaren el panorama para lograr la expansión empresarial.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto nace de la necesidad de conocer el funcionamiento actual de la empresa INCOLGAS LTDA, esto permitirá establecer una serie de pasos los cuales estarán encaminados a la búsqueda de generar sugerencias concernientes a la expansión de esta empresa.

Se deben identificar los elementos más importantes dentro de la organización para realizar un análisis a fondo de cada uno de estos como su estructura organizacional, estados financieros, personal, etc. con el fin de mejorar su funcionamiento, ya que de esto dependerá en gran parte el eficaz desarrollo de la empresa en busca de su expansión.

Para esto se realizará una Investigación de Mercados la cual determinará si es viable ubicar una nueva sede, esta encuesta se realizará en las Localidades de Bosa y Soacha ya que son alejadas a la Sede principal ubicada en Suba y gran cantidad de sus clientes se encuentran en estos sectores.

Con base en los resultados y análisis de la encuesta aplicada a los futuros clientes, se darán sugerencias en pro o en contra de la posible expansión de la empresa.

Esta investigación y los datos recolectados en la empresa darán la información necesaria acerca de la inversión que debe realizar INCOLGAS LTDA para la apertura de la sede, identificando si puede contar con todo el capital requerido o debe realizar préstamos a terceros para la nueva inversión.

Es de gran importancia una expansión empresarial ya que esto le permite a la organización podrá abarcar nuevos mercados, estar a la par de la competencia, adquirir nuevos clientes potenciales, crecer económicamente, actualizar su tecnología y evitar demoras en los servicios requeridos por los usuarios.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Aportar a la empresa INCOLGAS LTDA, la información financiera y estructural necesaria que permita establecer la viabilidad para la expansión de la misma, e identificar puntos estratégicos donde la organización podrá ubicar su nueva sede la cual contará con una adaptación favorable por partes de sus clientes ampliando la prestación del servicio.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar los requerimientos necesarios como la inversión que debe realizar la empresa, recursos necesarios para la prestación del servicio y talento humano requerido para iniciar el proceso de expansión.
- ✓ Aplicar una encuesta a los posibles usuarios del servicio de gas natural, que permita establecer la aceptación que tendría una nueva sede de INCOLGAS LTDA dentro de su localidad.
- ✓ Establecer el punto estratégico donde se ubicará la nueva sede de INCOLGAS LTDA a partir de la elaboración de una investigación de mercados en la Localidad de Bosa de la ciudad de Bogotá.
- ✓ Realizar un manual de funciones para cada área de la organización en donde se determine el salario, perfil, experiencia, función general y específica a desempeñar en cada cargo.
- ✓ Realizar una proyección financiera a 4 años teniendo en cuenta el Balance General y el estado de pérdidas y ganancias de los últimos 3 años, lo cual determinará el capital que necesita la empresa para lograr la expansión.
- ✓ Elaborar un Diagrama de procesos del servicio de Instalación y Mantenimiento que realiza INCOLGAS LTDA, con el fin de llevar un control en los procesos que se desarrollan.

2 MARCO CONTEXTUAL

2.1 HISTORIA

“Es una sociedad con registro ante cámara y comercio, cuyo NIT 900235929-0, avalada bajo el convenio 325 ante GAS NATURAL S.A. e.s.p. Estamos supervisados, capacitados y orientados por GAS NATURAL. Nuestros años de experiencia en la actividad es respaldada y reconocida tanto por GAS NATURAL como por nuestros clientes cuyo registro en nuestra base de datos superan los 10.000; a quienes hemos atendido durante este periodo de tiempo.

Somos una empresa dedicada a la comercialización instalación y puesta en servicio de gas natural; con énfasis en productos y servicios que hacen parte de nuestro portafolio.

Iniciamos actividades desde hace 10 años; vinculando a nuestra organización clientes de diferentes actividades económicas entre ellas del sector residencial, comercial e industrial. Nuestras ejecuciones se han concentrado básicamente en la capital, regidas bajo el cumplimiento de normas vigentes establecidas por la superintendencia de industria y comercio quien es el ente regulador que avala, supervisa y apoya nuestra labor. Nuestro renombre, reconocimiento, tradición experiencia y profesionalismo así como el volumen de clientes se han constituido en nuestras mayores fortalezas durante este periodo de tiempo.¹

2.2 PLATAFORMA ORGANIZACIONAL

Permite identificar si la estructura actual de la organización es correcta para el desempeño de las funciones y permita cumplir con la solicitud de los clientes o realizar las debidas correcciones.

1 INCOLGAS LTDA. Historia. [Citado El 02 de septiembre de 2011] . Tomado de: <http://incogas.com/>

2.2.1 Misión

Apoyar con nuestra tecnología, estructura operativa, servicio personalizado todo lo relacionado con la instalación y puesta en servicio de gas natural que garantice la adecuada ejecución y control de las labores satisfaciendo las necesidades de los clientes y superando las expectativas de los mismos cumpliendo con las normas nacionales e internacionales establecidas para tal fin, generando la más absoluta confianza de nuestros clientes y cumpliendo también con los estándares de calidad y eficiencia exigidos por GAS NATURAL S.A. e.s.p; de la misma manera incrementando los márgenes de rentabilidad que hagan sostenible y próspera la operación para ser retribuida a sus accionistas y de esta manera ser una garantía para nuestros clientes.²

2.2.2 Visión

“Adecuar una empresa de servicio de GAS NATURAL absolutamente reconocida a nivel nacional que nos permita incursionar en fronteras cercanas, liderando en nuestro país el proceso de tecnología, de adecuación de procesos, prestando un servicio ágil, inmediato, con calidad y personalizado; que sean factores diferenciales y valorados por nuestros clientes. Nuestra empresa estará ubicada dentro de las cinco mejores firmas instaladoras de gas y que crezca al mismo ritmo del desarrollo de los sectores: Residencial, comercial e industrial.”³

2.2.3 Objetivo General

La obtención de un mercado amplio que satisfaga las necesidades de los clientes con calidad de servicio; con gente de valor, proyectando la organización hacia el futuro.⁴

² | INCOLGAS LTDA. Misión. [Citado El 02 de septiembre de 2011] INCOLGAS LTDA.] Tomado de <http://incolgas.com/>.

³ INCOLGAS LTDA. Visión. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de <http://incolgas.com/>.

⁴ INCOLGAS LTDA. Objetivo General. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de <http://incolgas.com/>.

2.2.4 Objetivos Específicos

- Contribuir a la modernización y economía del mercado cautivo.
- Buscar la excelencia en el trabajo realizado.
- Mantener atención personalizada.
- Estar actualizados permanentemente en la última tecnología de procesos y servicios.
- Apoyar socialmente en un mejor bienestar las actividades de carácter habitacional.⁵

2.2.5 VALORES CORPORATIVOS

- Servicio: Prestar un servicio de alta calidad tanto al cliente interno como externo.
- Respeto: Atender a los clientes de una manera respetuosa y amable.
- Lealtad: Ser leales con la empresa al igual que con los clientes.
- Confianza: Generar confianza principalmente en los clientes para que de este modo se logre una imagen favorable de la organización”⁶

2.2.6 Ubicación

INCOLGAS LTDA, cuenta con su principal sede en el barrio Suba Lombardía en la Carrera 107 #143-02. Esta sede no es grande para la cantidad de gasodomésticos y herramientas que debe almacenar y tampoco cuenta con espacios adecuados para albergar a los técnicos antes de empezar sus labores diarias.

2.2.7 FODA

INCOLGAS LTDA, cuenta con una infraestructura física pequeña, con el personal suficiente para satisfacer a sus clientes, su publicidad es por medio de una página web [www.incolgas.com/](http://incolgas.com/) cuenta con técnicos capacitados los cuales buscan la satisfacción de los consumidores ya que su Fuente: de clientes es amplia. Cuenta con una fuerte competencia pero su calidad y servicio la hace diferente.

⁵ INCOLGAS LTDA. Objetivos Específicos. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de <http://incolgas.com/>.

⁶ INCOLGAS LTDA. Valores Corporativos. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de: <http://incolgas.com/>. El 02 de septiembre de 2011

TABLA 1. FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con personal idóneo para prestar un servicio de calidad y acorde con las exigencias de los clientes. • La atención es personalizada para cada uno de sus clientes. • Alianzas estratégicas con empresas dedicadas a la venta de gasodomésticos • Atención especializada los fines de semana. • Cuenta con los recursos económicos necesarios para realizar sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al pertenecer al sector servicios, se evidencia una gran competencia que podría dificultar la expansión de la empresa. • Debido a que INCOLGAS, solo cuenta con una sede en Suba, sus técnicos en ocasiones no logran llegar a tiempo a las citas pactadas con los clientes. • En la actualidad la empresa no llega a todas las zonas que necesitan este servicio. • Falta de personal técnico especializado para la prestación del servicio.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Los precios que ofrece INCOLGAS, son accesibles para todos los clientes. • Cuenta con los recursos físicos y talento humano para prestar el servicio. • Al ser reconocida dentro del mercado, logra la aceptación dentro de sus clientes. • Calidad en los productos que se ofrecen a los consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Competidores con mejor maquinaria y herramientas para la prestación del servicio. • Cobertura de los competidores directos. • Aumento en los insumos requeridos para la prestación del servicio

Fuente: Autores del Proyecto

2.2.8 ANÁLISIS FODA

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por el diagnóstico FODA permite identificar que:

✓ **Análisis Interno**

Se evidencia como su mayor debilidad el contar con una sola sede, lo cual demora la prestación del servicio a sus usuarios, sin embargo su fortaleza más fuerte es el buen servicio que presta ya que cuenta con un excelente grupo de trabajo y una buena relación con sus clientes. Este aspecto positivo se verá reflejado en el servicio que se prestará en la nueva sede disminuyendo sus puntos débiles internos.


✓ **Análisis Externo**

La amenaza más fuerte para la empresa INCOLGAS LTDA en cuanto a su situación externa es la de sus competidores directos ya que muchos de estos cuentan con un mejor parque automotriz para el desplazamiento de sus técnicos y materiales, lo que permite que tengan mayor cobertura y un servicio de mayor rapidez. Para atacar esta amenaza INCOLGAS LTDA cuenta dentro de sus oportunidades con un posicionamiento importante en la localidad de Suba.

2.3 MANUAL DE FUNCIONES ASIGNADAS A CADA ÁREA

Para la apertura de una nueva sede y su correcta selección de personal se desarrolla el siguiente manual teniendo en cuenta la información brindada por los funcionarios de la empresa INCOLGAS LTDA, de acuerdo a las funciones realizadas en cada una de las áreas, esto permitirá que cada empleado conozca con exactitud las actividades que debe desarrollar dentro de esta.

TABLA 2. FUNCIONES GERENTE GENERAL

 <p>DENOMINACION DELCARGO: Gerente General SALARIO BASICO: \$3.500.000 PERFIL: Profesional en Administración en Administración de Empresas, Economía o Ingeniería Industrial con formación en procesos de Ingeniería de la rama de gasodomésticos que involucre Acometidas, Instalaciones de accesorios, procesos de instalación, establecimiento de Normas de Calidad y de Seguridad. EXPERIENCIA: Cuatro años</p> <p>FUNCION GENERAL: Planear, Controlar, Dirigir y Organizar todos los procesos relacionados con las Normas de regulación de instalaciones tanto de gasodomésticos como de obras civiles, adecuando todo el equipo de trabajo mediante capacitaciones y aplicación de normas en instalaciones y seguridad para que la Empresa preste un servicio competitivo, altamente creíble que preste un servicio social con un buen margen de rentabilidad.</p> <p>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">* Establecer los Planes Estratégicos de Mercadeo, Servicios de Instalaciones, Asesoría Técnica para los clientes en concordancia con los parámetros establecidos por Gas Natural.* Coordinar los Esquemas de trabajo con su equipo para realizar un trabajo Eficiente y Eficaz.* Elaborar un Esquema adecuado de compra de inventarios para la prestación de los diferentes servicios.* Definir los parámetros de Seguridad que deben ponerse en práctica para eliminar toda clase de riesgos.* Coordinar a través de Gas Natural las diferentes Capacitaciones programadas conjuntamente con Gas Natural o Recursos externos.* Asistir y participar en todos los Comités programados por Gas Natural.* Controlar y Analizar el Estado Financiero de la Empresa para las diferentes tomas de decisiones.
--

Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 3. FUNCIONES SUBGERENTE



DENOMINACION DELCARGO: Subgerente General

SALARIO BASICO: \$3.000.000

PERFIL: Profesional en Administración en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Contaduría.

EXPERIENCIA: Tres Años


FUNCION GENERAL: Encargada de la Coordinación, Supervisión, Ejecución y Seguimiento de las áreas Técnicas, Financiera, Instalación y Comercial dentro de los parámetros establecidos para tal fin, así como el apoyo a la Gerencia General en cuanto a la puesta en marcha de los Planes Estratégicos elaborados en los diferentes Comités con el fin de presentar el mejor indicador.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- * Planear, Desarrollar y Supervisar todo lo relacionado con las funciones Técnicas de Instalación, Mantenimiento y Revisión de gasodomésticos.
- * Planear, Organizar y Supervisar la Comercialización del Portafolio de Servicios.
- * Mantener un control estricto a los procesos de Calidad de acuerdo a los parámetros establecidos por Gas Natural.
- * Mantener un seguimiento constante con todo lo relacionado a los Gastos de la empresa
- * Evaluar y Analizar con frecuencia los informes de Tesorería de movimiento de Bancos y de la Contabilidad en general según los datos presentados por el contador.
- * Realizar de acuerdo a las necesidades y los resultados comités de Subgerencia con sus colaboradores inmediatos
- * Analizar, Evaluar los resultados de Indicadores respecto de Crecimiento, Participación y Gastos con el propósito de adoptar los ajustes correspondientes.
- * Participar en el Comité de Gerencia llevando las diferentes propuestas e informes correspondientes.
- * Preparar y presentar a la Gerencia el flujo de caja proyectado para ponerlos en ejecución periódicamente.
- * Coordinar a través de Gas Natural las diferentes Capacitaciones programadas conjuntamente con Gas Natural.
- * Analizar, Revisar y Presentar a la Gerencia todo lo relacionado con los temas de impuestos y tributación.
- * Asistir y participar en todos los Comités programados por Gas Natural.

Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 4. FUNCIONES DEPARTAMENTO COMERCIAL

 <p>DENOMINACION DELCARGO: Dirección Comercial SALARIO BASICO: \$1.200.000 y Comisiones según cumplimiento de metas. PERFIL: Profesional en Administración de Empresas, Economía o Ingeniería Industrial con énfasis en Áreas de Mercadeo, Publicidad o Ventas. EXPERIENCIA: Dos años</p> <p>FUNCION GENERAL O BÁSICA: Planear, Coordinar, Supervisar y Dirigir todo el equipo de ventas apoyando la labor Gerencial con el propósito del cumplimiento de las metas propuestas con los mayores Índices de Seguridad y Rentabilidad.</p> <p>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">* Elaborar el Plan Estratégico Comercial de la Empresa.* Asignar de forma individual las metas de Ventas mínimo de manera trimestral.* Evaluar en forma periódica los resultados del equipo con el fin de realizar los ajustes correspondientes.* Presentar a la Gerencia los resultados de la Gestión.* Analizar el comportamiento de la competencia* Organizar programas periódicos de capacitación.
--


Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 5. FUNCIONES DEPARTAMENTO FINANCIERO

 <p>DENOMINACION DELCARGO: Director Financiero SALARIO BASICO: \$1.100.000 PERFIL: Contador Titulado con experiencia en Empresas de servicios FUNCION GENERAL: Organizar, Evaluar y Presentar el movimiento contable de la Empresa a través de todos los registros respectivos, que involucren la presentación de Balances con sus diferentes anexos, Estados de Rentabilidad y Propuestas para todo lo relacionado con efectos tributarios.</p> <p>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">* Recopilar toda la información para la elaboración de las Imputaciones contables* Presentar de manera detallada los Balances de prueba y ajustados así como los Estados de Pérdidas y Ganancias a la Gerencia.* Preparar todo lo relacionado con la declaración de renta.* Presentar a la Gerencia Estado de Tesorería y Flujo de Caja Proyectoado.* Programar todo lo relacionado con los pagos de IVA y ReteFuente:.
--

Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 6. FUNCIONES DEPARTAMENTO TÉCNICO

 <p>DENOMINACION DEL CARGO: Departamento Técnico SALARIO BASICO: \$650.000 PERFIL: Técnicos en procesos de instalación de gasodomésticos y conocimiento de los diferentes productos que se utilizan RESPONSABILIDADES DENTRO DEL CARGO: Herramientas como (martillos, tubos, destornilladores, taladro, silicona, soldadura, cinta, guantes, etc.) FUNCIONES ESPECÍFICAS: * Organizar el trabajo diario. * Presentar resultados de su ejecución. * Asistir a los cursos de capacitación y de actualización. * Realizar el trabajo que con anterioridad ha diseñado el Asesor Comercial. * Aplicar las Normas técnicas en todos los trabajos asignados.</p>
--

Fuente: Autores del Proyecto

2.4 DIAGRAMA DE OPERACIONES INCOLGAS – FLUJOGRAMA

El servicio en INCOLGAS LTDA se presta de una manera personalizada a cada uno de los clientes, estos llaman directamente a la empresa para que se programen las visitas de los diferentes técnicos y se logren solucionar los inconvenientes o se instalen los electrodomésticos.

Las ejecuciones comerciales están a cargo del Gerente General quien con su equipo comercial ofrece el portafolio de productos y servicios mediante una interacción directa con las empresas constructoras, entidades crediticias de vivienda, apoyado también por un esquema publicitario zonificando la ciudad e igualmente con un análisis de mercadeo en los sistemas habitacionales en la ciudad de Bogotá D.C a través de un sistema directo y personalizado.

2.4.1 PROCEDIMIENTO: PROCESO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO GASODOMÉSTICOS

1. El asesor recibe llamada del cliente
2. El cliente le explica al asesor que gasodoméstico necesita el mantenimiento

3. El asesor le programa una cita
4. El técnico recibe llamada del asesor
5. Este le comunica la cita a la cual debe dirigirse
6. El técnico revisa el gasodoméstico para realizar el debido mantenimiento
7. Le genera una cotización al cliente
8. Si el cliente decide no requerir el servicio del técnico, paga la visita y termina el proceso.
9. Si el cliente decide aceptar el servicio, el técnico soluciona el problema.
10. El técnico al terminar su servicio de mantenimiento cobra el servicio y se termina el proceso.

Ver Gráfica 1

2.4.2 PROCEDIMIENTO: PROCESO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE GASODOMÉSTICOS

1. El asesor recibe llamada del cliente
2. El cliente le explica al asesor que servicio de instalación desea
3. El asesor le programa una cita
4. Se asigna técnico para realizar el servicio
5. El técnico recibe llamada del asesor
6. Este le comunica la cita a la cual debe dirigirse
7. El técnico revisa los puntos para la instalación requerida
8. Le genera una cotización al cliente
9. Si el cliente decide no requerir el servicio del técnico, paga la visita y termina el proceso.
10. Si el cliente decide aceptar el servicio, realiza la instalación solicitada
11. El técnico al terminar su servicio de instalación cobra el servicio y se termina el proceso.

Ver Gráfica 2

GRAFICO 1. PROCESO DE MANTENIMIENTO

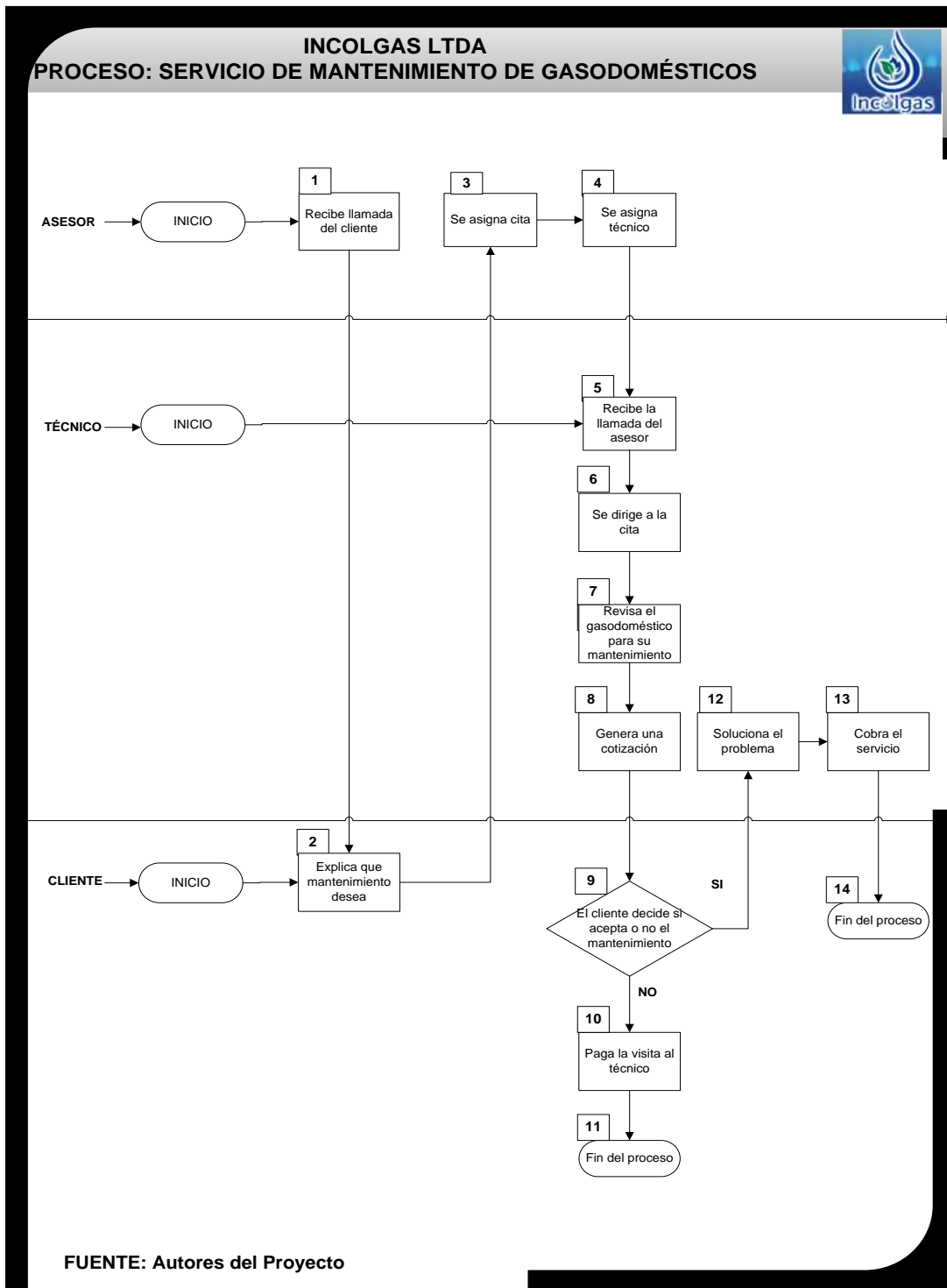
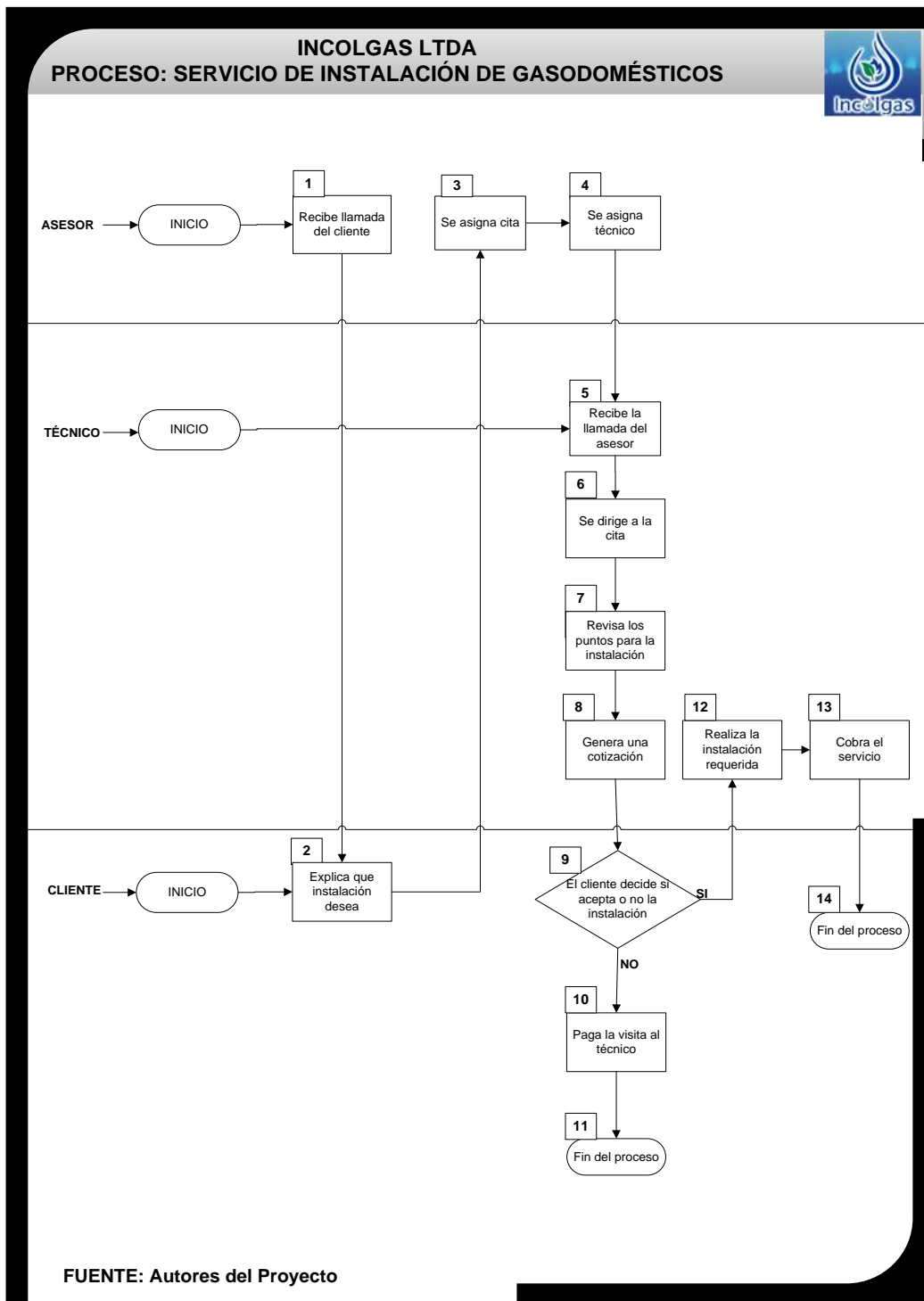


GRAFICO 2. PROCESO DE INSTALACIÓN



2.5 PRODUCTOS, SERVICIOS Y SECTORES

2.5.1 Productos

- Estufas
- Hornos
- Chimeneas
- Calentadores
- Calefactores
- Secadoras a Gas

2.5.2 Servicios

- Instalaciones internas y venta de gasodomésticos para el suministro de gas natural
- Revisiones periódicas, mantenimientos preventivos y reparaciones de gasodomésticos en general, pruebas de Hermeticidad, certificación requerida ante GAS NATURAL para la instalación del medidor.

2.5.3 Sectores

- Áreas residenciales
- Empresas del sector Industrial y Comercial

3 ESTUDIO DE MERCADO

Este proyecto se basa en la expansión de INCOLGAS LTDA, la cual cuenta con una experiencia de diez años en el sector servicios. Con este estudio se buscara la recolección de datos para determinar en qué sectores de Bogotá se podría implementar una nueva sede para ampliar la prestación de este servicio e identificar nuevas oportunidades.

3.1 ESTUDIO DEL SECTOR

Este estudio permite demarcar el sector en el cual se hará la investigación para cumplir con los objetivos del proyecto, para nuestro caso el sector servicio nos dará los lineamientos para realizar el estudio, específicamente empresas dedicadas a la prestación de gas natural.

3.1.1 El Gas Natural

“El gas natural es una mezcla de hidrocarburos livianos en estado gaseoso, que en su mayor parte está compuesta por metano y etano, y en menor proporción por propano, butanos, pentanos e hidrocarburos más pesados. Si el contenido de hidrocarburos de orden superior al metano es alto se le denomina gas rico, de lo contrario se conoce como gas seco. Las principales impurezas que puede contener la mezcla son vapor de agua, gas carbónico, nitrógeno, sulfuro de hidrógeno y helio, entre otros.

Las principales ventajas del gas natural son:

- No requiere mayor infraestructura para su uso, como tanques de almacenamiento, bombas, intercambiadores de calor, etc.
- No requiere procesamiento previo o posterior a su uso en el punto de consumo, a diferencia de otros energéticos como el carbón que requiere molienda previa y remoción de cenizas después de su uso.
- Es seguro en caso de fugas, debido a que se disipa fácilmente por el aire disminuyendo el riesgo de explosión generado por altas concentraciones.
- Es más amigable con el medio ambiente.

- La frecuencia de mantenimiento de los equipos que operan con gas natural es menor si se compara con la requerida por equipos que utilizan otros energéticos⁷.

El servicio de gas natural en la última década ha tenido un posicionamiento en los hogares residenciales, sector industrial y comercial ya que sus beneficios son económicamente viables para cada uno de estos ya que es un servicio seguro y no atenta contra el medio ambiente. También trae ventajas positivas para sus distribuidores los cuales no invierten grandes cantidades de dinero en su infraestructura para la prestación de este servicio.

Para la prestación de este servicio se debe contar con el aval de la empresa Gas Natural S.A quienes son los que autorizan a las firmas distribuidoras a realizar los procesos de instalación y mantenimiento de gas y a su vez son los únicos que cuentan con el gaseoducto para el suministro de este servicio.

Durante los últimos años el sector servicios ha sido uno de los sectores con mayor tradición en la economía del país, aportando a la generación de empleo, tecnología y bienestar a la sociedad.

La sociedad de consumo actualmente se ha visto en vuelta en cambios culturales que se refleja en el uso de medios intangibles para su satisfacción ya que encuentran en estos mayor comodidad, uno de estos es el servicio de gas natural pues anteriormente los usuarios debían cambiar periódicamente su cilindro de gas propano para poder adquirir este servicio cosa que no ocurre con el gas natural ya que solo requiere una instalación y revisiones anuales del servicio.

“El sector terciario en la economía colombiana ha venido adquiriendo una importancia muy significativa en los últimos años. En efecto, en línea con lo sucedido en el mundo, la participación en el PIB del sector de servicios se ha incrementado del 58% en 1992 a más del 63% en 2009. Para este último año, el sector que obtuvo la mayor participación dentro del PIB de servicios es el de servicios sociales, comunales y personales, con un 32%, seguido por el sector de establecimientos financieros, seguros, inmuebles y servicios a las empresas.”⁸

⁷ ECOPETROL. Definición de Gas Natural. [Citado 28 de enero de 2012.] Tomado de: <http://www.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catID=358&conID=42576>

⁸ CONIELEC. Sector Servicios (sector terciario de la economía). [Citado 28 de enero de 2012.] Tomado de: <http://procesosconielec.blogspot.com/2007/10/sector-servicios-colombia.html>

A continuación se muestra la distribución de los sectores donde se ve reflejada la participación de cada uno de los servicios hacia el año 2009.

GRAFICA 3. DISTRIBUCIÓN DEL SECTOR SERVICIOS EN COLOMBIA



Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas. Estructura del Sector. [Citado 28 de enero de 2012]
Tomado de <http://procesosconielec.blogspot.com/2007/10/sector-servicios-colombia.html>

De acuerdo a la distribución del sector servicios en Colombia, vemos que el servicio de gas natural cuenta con una participación del 3% dentro de este sector. También se puede ver reflejado en el 11% correspondiente a comercio, reparación, restaurantes y hoteles ya que en este rubro para poder realizar las diferentes actividades se cuenta con el servicio de gas natural.

El siguiente esquema explica cómo está conformada la estructura del sector, en este involucra a las entidades que producen la energía, las que la transportan, las que la venden, las que coordinan a todas las anteriores, teniendo en cuenta las políticas y normas generales para la prestación del buen servicio.

GRÁFICA 4. ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE GAS NATURAL



Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas. Estructura del Sector. [Citado 28 de enero de 2012] Tomado de: http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-76&p_options=

“Las reservas de gas de Colombia están en sexto lugar en América Latina, ascendiendo a 7,490 gigas de pies cúbicos (GCF). Estas reservas están ubicadas sobre la Costa Atlántica (36 %) y en el interior (64 %). Ecopetrol sostiene que el 3% de las reservas de gas del país y el 97 % restante son exploradas conforme a contratos de asociación con compañías privadas.”⁹

La demanda de gas natural del país ha estado creciendo en los segmentos residenciales, industriales, comerciales y de automóviles. Este aumento es el resultado de la política del gobierno de incentivar a los colombianos a sustituir el petróleo por el gas natural, ya que es menos caro, más ecológico y más seguro que otros combustibles.

3.1.2 Prestación del servicio de Gas Natural en Bogotá

Para lograr resultados óptimos en el estudio de mercado, es importante tener claro la actualidad y los datos históricos en el sector donde se desarrollara esta investigación, por esto a continuación se dan una serie de datos referentes a la satisfacción de la población tanto a nivel Colombia, como Bogotá el cual será el centro de la investigación del mercado.

9 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. DANE. Muestra Trimestral de Servicios -MTS-. [Citado El 10 de Octubre de 2011] Tomado de http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=55. El 10 de Octubre de 2011

La superintendencia de servicios públicos domiciliarios realizó en 2007, a través de una firma especializada, el cuarto estudio para medir los niveles de satisfacción de los usuarios de servicios públicos residenciales y no residenciales. El servicio de gas natural obtuvo nuevamente el más alto nivel de satisfacción, con 78,6%, seguido por glp (gas licuado de petróleo), con 70%, y por teléfono fijo, con 69%. Desde 2004, el servicio de gas natural viene manteniendo un nivel de satisfacción en usuario superior al 70%, que de acuerdo con el estudio lo califica con un desempeño bueno.¹⁰

3.1.3 Proyección Gas Natural hacia el 2025

Al ser este un proyecto que se basa en la expansión de una empresa, es de vital importancia conocer que proyecciones hacia el futuro tiene la materia prima que utiliza la empresa INCOLGAS LTDA, siendo este el gas natural, a continuación se presenta las proyecciones hacia el año 2025 de esta Fuente: de energía.

TABLA 7. PROYECCIÓN DE GENERACIÓN DE ENERGIA

Participación	2006	2010	2015	2020	2025
Viento	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
Agua	76.1%	74.5%	74.3%	78.1%	73.7%
Gas natural	13.9%	13.0%	15.3%	13.0%	16.7%
Carbón	9.9%	12.4%	10.3%	8.8%	9.5%

Fuente: MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA. Unidad de planeación minero energética. Documento Upme

“Proyección de Demanda Gas Natural” PEN 2006-2025. [Citado El 30 de Enero de 2012] Tomado de: http://www.sipg.gov.co/sipg/documentos/Demanda/GN/Gn_Sectores.pdf

El servicio de gas natural ha tenido una participación importante en la economía colombiana por eso se esperan aumentos considerables hacia los próximos años pasando de 13,9% en el año 2006 a 16,7% en el 2025, ocupando un segundo puesto llevándose el primero el abastecimiento de agua. Estos incrementos se deben a que los ciudadanos prefieren servicios de energía que no atentan con el

10 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA. DANE. Muestra Trimestral de Servicios -MTS-. [Citado El 10 de Octubre de 2011] Tomado de http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=55. El 10 de Octubre de 2011

medio ambiente, sean más económicos, no necesiten de tanta inversión para su uso y sea más seguro.

3.2 ESTUDIO ESPECIFICO DE MERCADO

Este estudio permite identificar el consumo a futuro de los productos que se ofrecen en INCOLGAS LTDA en los sectores donde se realicen las aperturas de las nuevas sedes.

3.2.1 Características del grupo objetivo.

El grupo objetivo de la empresa INCOLGAS LTDA, son los hogares y las empresas industriales o comerciales.

Actualmente la compañía cuenta con 2.500 clientes ubicados principalmente en la zona norte de la capital. Se pretende abarcar la zona sur de Bogotá específicamente la localidad de Bosa la cual cuenta con 135.532 hogares de acuerdo al censo elaborado por el Dane en el año 2005.¹¹

3.3 ESTRATEGIA DE MERCADO

Las estrategias de Marketing, también conocidas como Estrategias de Mercadotecnia, Estrategias de Mercadeo o Estrategias Comerciales, consisten en acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo los cuales pueden ser: captar un mayor número de clientes, incentivar las ventas, dar a conocer nuevos productos, lograr una mayor cobertura o exposición de los productos, etc.

Por medio de esta estrategia de mercado y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta, conoceremos los puntos estratégicos donde se podrán ubicar las nuevas sedes para la prestación del servicio, y de esta manera crear un plan de ventas para los clientes potenciales. Igualmente se deben tener en cuenta las variables del marketing las cuales son:

¹¹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA. DANE. Muestras Censales 1964 - 2005 (IPUMS) [Citado 30 de Enero de 2011] Tomado de: http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=437&Itemid=162

✓ **PRODUCTO:** INCOLGAS LTDA a lo largo de sus diez años han contado con productos como:

- Estufas
- Hornos
- Chimeneas
- Calentadores
- Calefactores
- Secadoras a Gas

✓ **PRECIO:** El precio es un punto de equilibrio entre la Oferta y la Demanda. Al pertenecer INCOLGAS LTDA al sector servicios se enfrenta a una gran competencia ya que son varias firmas las que ofrecen productos y servicios similares. El precio que fija la empresa va acorde con el precio que se maneja en el mercado.

✓ **PLAZA:**

- **Fuerza de Ventas:** Actualmente la sede de INCOLGAS LTDA cuenta con cinco técnicos para la prestación del servicio de mantenimiento e instalación de gasodomésticos, dos asesores comerciales y un contador contratado por prestación de servicios.
- **Distribución física:** Para realizar la venta e instalación del producto, el personal del departamento comercial realiza la solicitud de pedido a los diferentes proveedores con los cuales tienen alianzas, estos llevan el producto requerido hasta la sede de INCOLGAS LTDA y esta se encarga de llevar el producto solicitado por los clientes para su instalación o reparación.
- **Consumidor:** La empresa INCOLGAS LTDA actualmente cuenta con una base de datos de 2.500 clientes dentro de la zona norte de la capital.

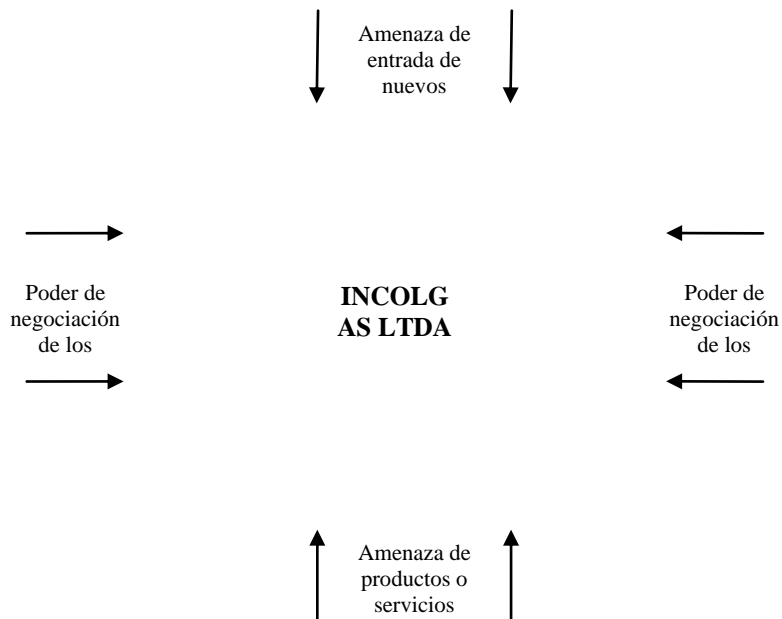
✓ **PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD:** La empresa no cuenta con promociones para los procesos de instalación y mantenimiento de gasodomésticos. Dentro de la publicidad la compañía solo cuenta con página web donde da a conocer los productos que ofrece y los servicios que presta a sus clientes.

3.4 ESTUDIO DE COMPETENCIA DE INCOLGAS LTDA

Este estudio nos permite identificar la cantidad de competidores dentro de su entorno teniendo en cuenta la competencia directa e indirecta, de este modo se puede identificar los sectores donde se ubicaran las nuevas sedes.

Gracias al Diamante de Porter se puede identificar las ventajas competitivas de la empresa, dinámicas del sector y la posición estratégica que se tiene dentro del mercado.

GRAFICA 5. FUERZAS DE PORTER



Fuente: RAMIREZ, T. Germán, porter 5 fuerzas y diamante de la competitividad. [Citado 27 de enero de 2012] Tomado de: https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:gny2Xkq7utwJ:sabanet.unisabana.edu.co/postgrados/desarrollo_humano/Ciclo_I/aprendizaje/PORTER%25205%2520FUERZAS%2520Y%2520DIAMANTE%2520DE%2520LA%2520COMPETITIVIDAD.doc+diamante+de+porter&hl=es&gl=co&pid=bl&srcid=ADGEEsIKGsYJP5au3fFCkxDcb1WlIdssC6wxuGblkp7N797MGzb6klrxRtaElt7nUKK0pGEFLce5xYY0cvnDHzealE9Ebl0t0_Aj8BQ0wBoFEVV-P1K_009xECpXkMSWjuFC4mLiYv-C&sig=AHIEtbTaNqQIKsfY_HF1wYPJzrQNSQ7OoA

✓ Amenaza de entrada de nuevos competidores

El sector de prestación de servicio de gas natural es bastante competitivo ya que actualmente hay aproximadamente 157 a la empresa Gas Natural en Bogotá y dentro de la zona norte a la cual pertenece INCOLGAS LTDA se encuentran ubicadas 24 firmas instaladoras. Al ingresar una empresa al sector esta debe competir con el posicionamiento con el que cuentan actualmente las

empresas, su experiencia, personal y tecnología que las hace fuertes en el mercado. Anualmente ingresan al mercado aproximadamente 5 firmas para la prestación de servicios de instalación, venta y mantenimiento de gasodomésticos.

✓ **Poder de negociación de los clientes actuales**

Actualmente los proveedores tiene un gran poder en los procesos de negociación de las empresas, ya que estos deciden si realizan un aumento de precios y una disminución en la calidad de sus productos, del mismo modo los clientes cuentan con un alto poder en este proceso ya que exige una disminución de precios y un aumento en la calidad de los productos que se le ofrecen. En la empresa INCOLGAS LTDA al contar con alianzas estratégicas con proveedores como Haceb, Challenger y Bosch ofrecen a sus clientes productos de alta calidad con garantías extendidas y precios accesibles.

✓ **Amenaza de productos o servicios sustitutos**

Dentro de Bogotá muchos de sus habitantes sustituyen el servicio de gas natural por energía eléctrica o gas propano, esto principalmente por costumbre o por seguridad en el servicio. En la localidad de Suba donde se encuentra ubicada la sede de INCOLGAS LTDA el uso de gas natural es de 78,3% es decir que el 21,7% de sus habitantes utilizan los servicios sustitutos.¹²

✓ **Poder de negociación de los competidores**

Los precios para la prestación de servicios de mantenimiento e instalación que ofrece INCOLGAS LTDA están acordes a los ofrecidos en el mercado por las demás firmas instaladoras dentro de Bogotá. No se tienen pactos con los competidores directos, se es autónomo en el precio que ofrece.

Actualmente la empresa INCOLGAS LTDA se encuentra en la posición número 83 de 157 firmas instaladoras en el ranking elaborado por Gas Natural S.A durante el primer semestre del 2010 donde se tienen en cuenta aspectos como ventas realizadas, su calificación, el incremento en sus clientes y los rechazos que se presentaron dentro del año de servicio.

¹² CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, Dirección de Investigaciones. Perfil económico y empresarial de la localidad de Suba. [Citado El 28 de Enero de 2011]. Tomado de <http://proyectosuba.blogspot.com/p/economia.html>

Dentro de la zona norte INCOLGAS LTDA cuenta con una competencia directa de 24 firmas instaladoras en este grupo la empresa se ubica en el puesto 11 con 75 ventas efectivas a sus clientes nuevos, con 84 ventas efectivas a sus clientes durante el primer semestre de 2010 y con 0 rechazos durante este periodo.

En la siguiente tabla (Tabla 1) se relacionan las empresas competidoras que se encuentran prestando su servicio actualmente.

TABLA 8. COMPETENCIA INCOLGAS LTDA – FIRMAS INSTALADORAS ZONA NORTE

Razón Social	Dirección	Teléfono
Agua y Gas Ingeniería E U	Cll 9 N° 72b -08 Ofc 202	8140797
Alfa Gas Servicios S.A.S	Cra 21 N° 169-10 Piso 1	6829794
Aseigas E U	Cra 50 N° 130-03 Local 2	6253144
Asesoría y Construcción Para Instalación de Gases Combustibles S.A.S	Cra 88b N° 127C- 05	6887342
Cáceres Solano Ludy Fernanda Seg / 3a Gas de Colombia	Cra 103a N° 78-15	7570368
Castro CiFuente:s Nancy / N C Ingenieros Gas Natural	Cll 163a N° 80b-05 San Cristóbal Norte	6711052
Cepeda Robles Luis Alberto / Comercializadora Cervigas	Cra 105a N° 70-04 Brr Villa Sagrario	4422905
Compañía de Ingenieros Constructores Ltda.	Cll 164b N° 60-36	6780094
Danid Rug S Ltda.	Cra 99a N° 131c-27	3012121833
Fajardo Parra Jesús Orlando / Gas Planets	Cll 152 N° 109-22	6036292
Gómez Rodríguez Ismael William / Tecniwilligas	Cll 135b N° 109c-37	6895917
González Sánchez Gustavo / Mundigas Construcciones	Cll 130a N° 106-05	5353203
Hernández Martínez Yasmin Yenifer / M Y M Ingeniería de Gas	Cra 58c N° 131-51	2267470
Ingeniería Ecogas & Cía. Ltda.	Cll 122 N° 112b-10	5388810
Jn Construcciones Ltda.	Cra 100 N° 139-27	3108045243
López Flor María / Florgas Ingenieros Contratistas	Cll 128Bis N° 53c-47 Ofc 202	3158898922
Méndez Mejía Jairo Instalaciones Huss	Diagonal 145 N° 123-89 Int 10 Apto 439	3115667355

Razón Social	Dirección	Teléfono
P Y G Plomería y Gas S.A.S	Cra 101b N° 131b-66 Local 103	6970127
QB SAS	Cra 23 N° 137-41	5202200
rainbow Energy S.A.S	Cra 14c N° 157-91 Torre 3 Apto 203	3208584556
Servigas Colombia Ltda.	Cll 127 N° 112b-30 Bloque 89 Ofc 302	6898879
Sugas Ingeniería Ltda.	Cra 91 N° 145-06	6800437
Velándia Lozano Marta Lucia / Instalaciones AV-Gas	Cll 188 N° 23-26	6726801
Vergara Noriega Abraham José / Gas Red Natural	Cll 132bis N° 91-34 Ofc 201	6922753

Fuente: Autores del Proyecto

4 ANALISIS DE RESULTADOS ENCUESTA APLICADA

Para obtener la información acerca del punto de ubicación en donde se podrá instalar la nueva sede, se realizó una encuesta el día 28 de Octubre al sur de la Ciudad de Bogotá en la Localidad de Bosa, esta cuenta con una población de 135.532 hogares de acuerdo al censo del DANE realizado en el año 2005, este grupo objetivo fue escogido ya que es un mercado amplio y se encuentra en un sector opuesto al de la sede principal, lo cual permitirá abarcar un mayor mercado.

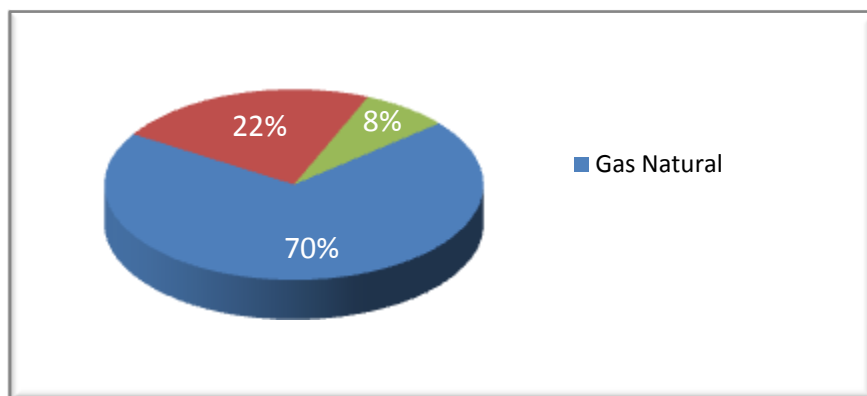
Para el resultado de la muestra se tomaron los siguientes datos

D/da	3700
Promedio clientes mensuales	120
Promedio clientes / Demanda	0,03243243
Margen de error	e= 5%
Proporción de éxito	p= 0,03243243
Proporción error muestral	q= 0,97
Constante	Z= 1,97
$e = Z \cdot \sqrt{(P \cdot Q)/n}$	$0,05 = 1,97 \cdot \sqrt{(0,03 \cdot 0,97)/n}$
	$0,05/1,97 = \sqrt{(0,0291/n)}$
	$0,0255 = \sqrt{(0,0291/n)}$
	$(0,0255)^2 = \sqrt{(0,0291/n)^2}$
	$0,0291/(0,0255)^2 = n$
	43 = n

Fuente: Autores del Proyecto

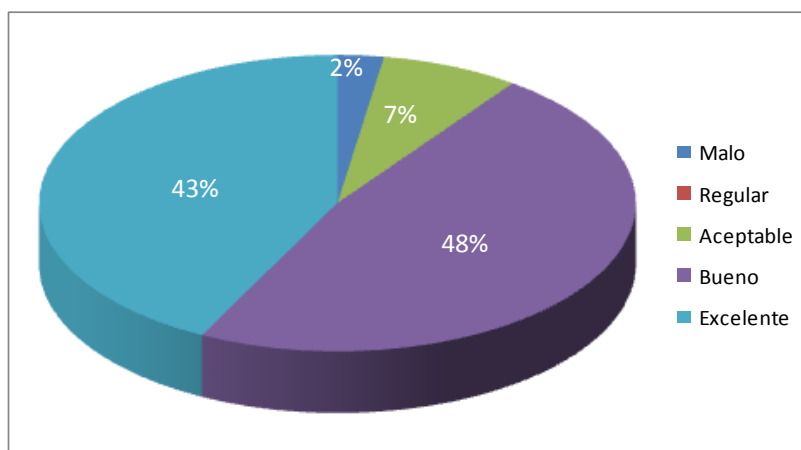
Los resultados de la encuesta aplicada arrojaron la siguiente información.

GRÁFICO 6. ¿Qué tipo de energía utiliza?



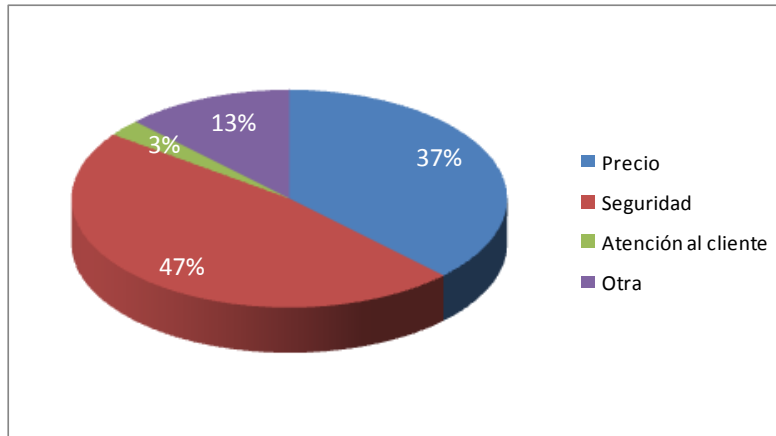
Dentro de estas localidades los hogares utilizan como tipo de energía Gas Natural ya que representa un 70%, en segundo lugar se encuentra la Energía Eléctrica con 22,5% y por último el Gas Propano con 7,5%, lo cual refleja una gran aceptación y un mercado acorde a lo ofrecido por INCOLGAS LTDA.

GRÁFICO 7. ¿Cómo calificaría el Servicio?



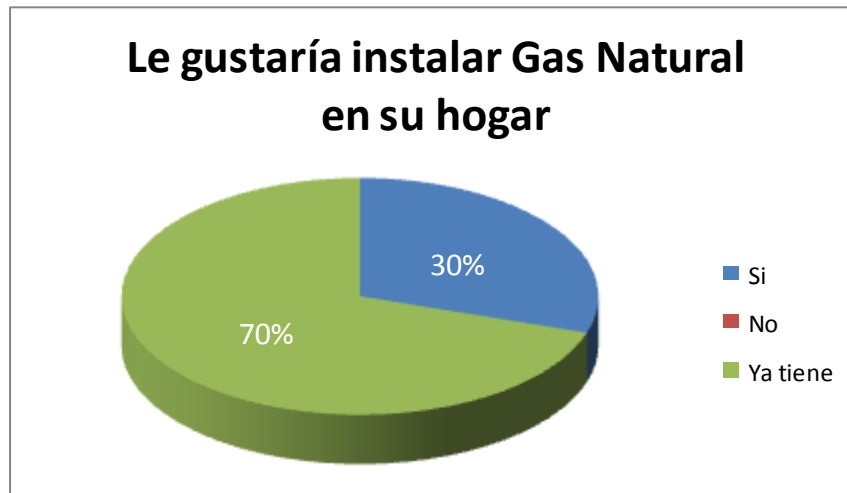
En cuanto a la calificación del servicio el 48% de los encuestados dice que es Bueno el servicio prestado por la Empresa de Energía de su elección, mientras que el 43% lo califica de excelente.

GRÁFICO 8. ¿Por qué utiliza este servicio?



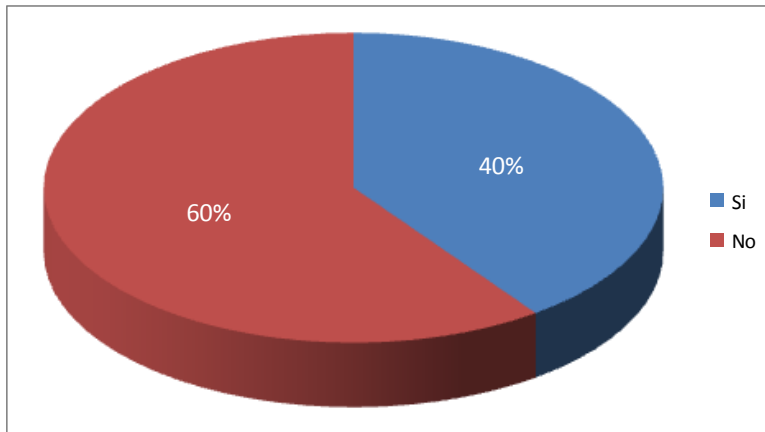
Independientemente del tipo de energía que utilizan en los hogares, este es requerido principalmente por la seguridad que les brinda este servicio y se ve reflejado en un 47%, siendo el precio su segunda alternativa con un 37%.

GRÁFICO 9. ¿Le gustaría instalar Gas Natural en su hogar?



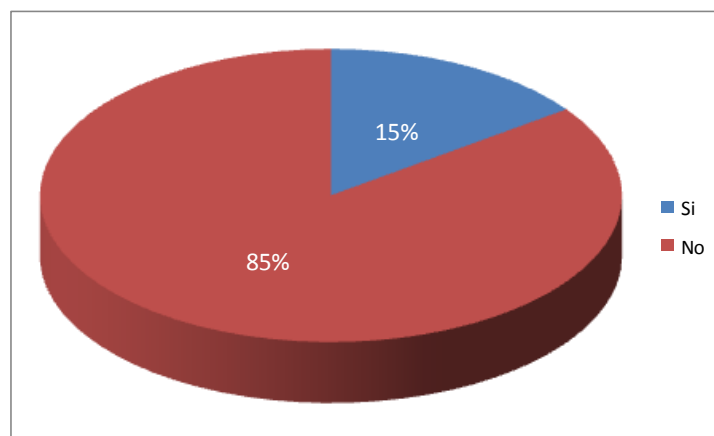
Dentro de las personas encuestadas y que no tienen en este momento Gas Natural, al 30% le gustaría instalar este tipo de servicio en sus hogares ya que el 70% cuenta con este servicio.

GRÁFICO 10. Al instalar Gas Natural en su hogar ¿se puede incurrir en la salud de los habitantes?



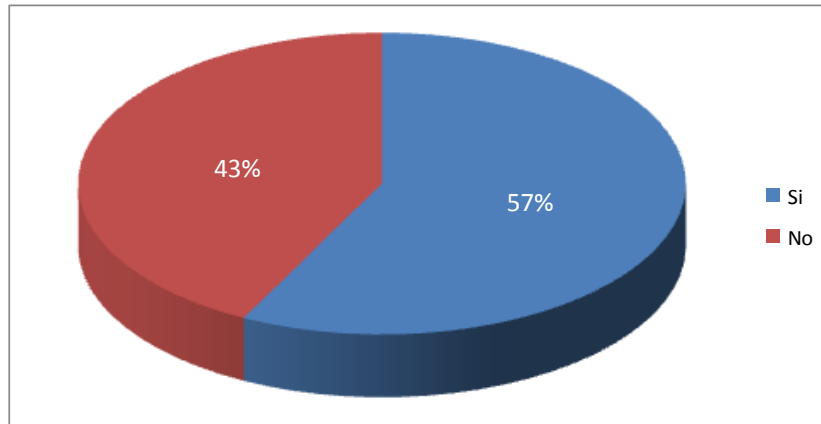
En cuanto a la seguridad para los habitantes el 40% cree que la instalación de Gas Natural en su hogar puede traer consecuencias para su salud, mientras que el 60% no cree que la instalación perjudique su salud.

GRÁFICO 11. ¿Conoce empresas dedicadas a la instalación y mantenimiento de gas?



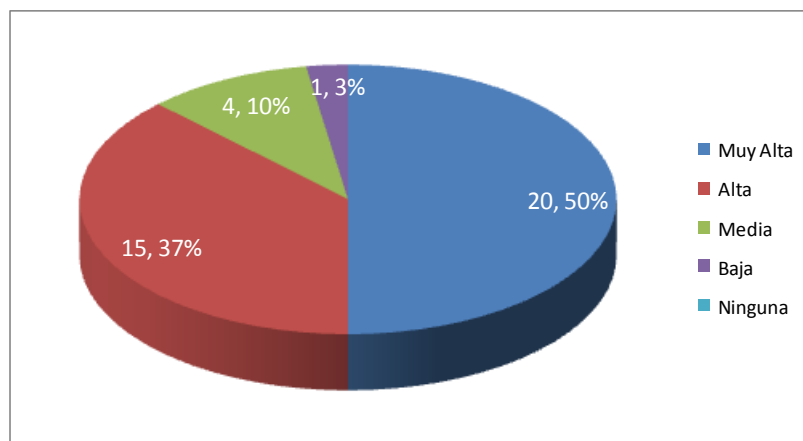
El 85% de las personas encuestadas desconoce Empresas dedicadas a realizar procesos de instalación y mantenimiento, por el contrario el 15% conoce algunas Empresas al momento de realizar alguna llamada de soporte a Gas Natural.

GRÁFICO 12. ¿Se encuentra informado sobre el servicio de Gas Natural?



El 57% de las personas encuestadas, conoce o ha escuchado información sobre el servicio de Gas Natural (Instalación, Mantenimiento, Productos, etc.), mientras que el 43% desconoce los servicios y productos que la empresa presta a sus usuarios.

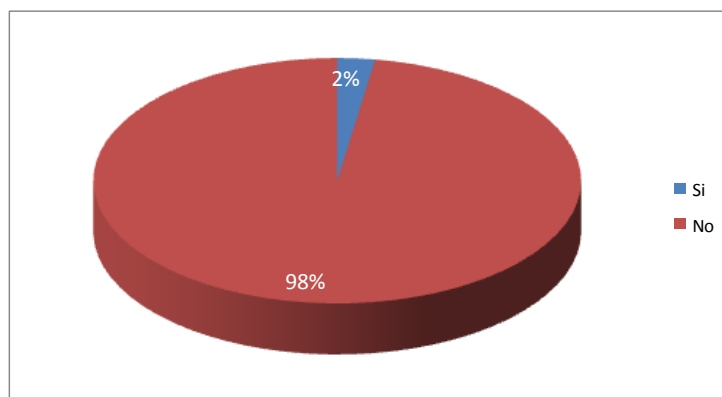
GRÁFICO 13. ¿Qué tanta aceptación tendría una oficina de Gas Natural en su sector?



Para la expansión de INCOLGAS LTDA es de vital importancia que tanta aceptación tendría una oficina ubicada en los sectores de Bosa y Soacha. Teniendo en cuenta los resultados vemos que es factible la ubicación de una

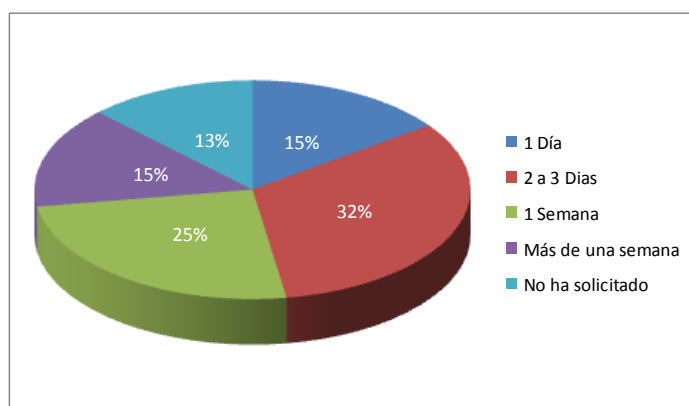
nueva sede en estos sectores ya que para el 50% aceptación es Muy Alta y para el 37,5% es Alta.

GRÁFICO 14. ¿Dentro de su sector existen empresas dedicadas a la instalación de gas?



La encuesta arrojó que el 98% de las personas encuestadas en la localidad de Bosa y Soacha no conocen empresas dedicadas a la instalación de Gas Natural, por el contrario el 2% conoce algunas empresas prestadoras de este servicio.

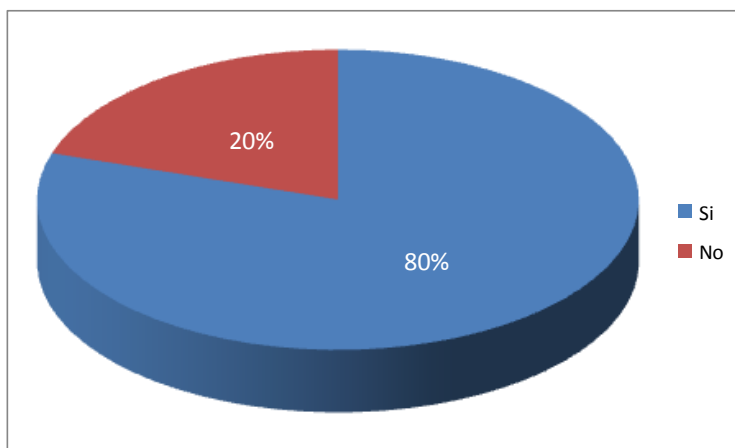
GRÁFICO 15. ¿Cuánto tiempo transcurre en la solicitud del servicio y la solución del problema en la empresa de gas de su elección?



Teniendo en cuenta que la Oficina de INCOLGAS LTDA está ubicada en Suba el tiempo de atención al cliente es de dos a tres días y de acuerdo a los resultados

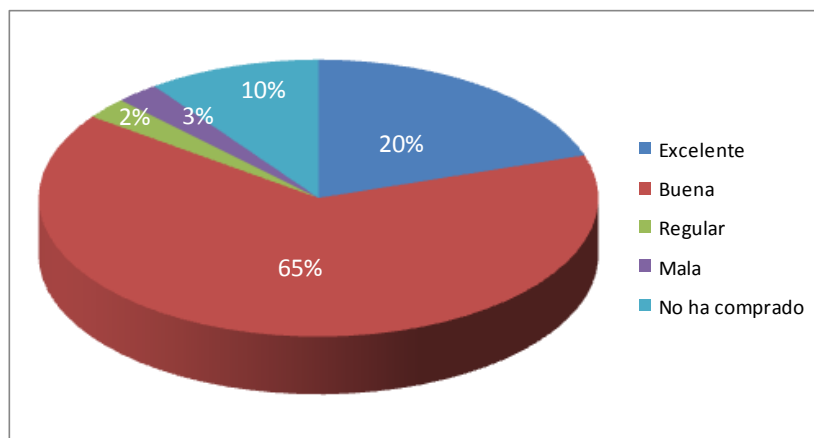
arrojados por la encuesta la empresa se encuentra en el mismo rango de atención a sus usuarios ya que esta nos da un porcentaje de dos a tres días equivalente a 32,5% en un segundo lugar la solución del problema se da en una semana con 25% un día 15% y por último más de una semana 15%.

GRÁFICO 16. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de instalación o mantenimiento que le presta la empresa de su elección?



De acuerdo a la satisfacción del servicio de instalación o mantenimiento el 80% se encuentra satisfecho con la empresa, mientras que el 20% no se encuentra a gusto con la prestación del servicio.

GRÁFICO 17. ¿Cómo le ha parecido la calidad de los productos ofrecidos por la empresa de su elección?



Los datos arrojados por la encuesta con respecto a los productos ofrecidos por las diferentes empresas, el 65% le ha parecido la calidad de sus productos buena, el 20% excelente y el 10% no los ha adquirido productos.

4.1 CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA APLICADA

- ✓ Con base en los resultados arrojados por la encuesta, la viabilidad para la expansión de la empresa INCOLGAS LTDA en la localidad de Bosa es bastante alta, ya que para los residentes de este sector de la ciudad sería de gran importancia tener una oficina dedicada a la prestación del servicio de instalación y mantenimiento de gas natural ya que en la actualidad la oficina más cercana queda en la localidad de Kennedy.
- ✓ Teniendo en cuenta que para un 30% de los encuestados les gustaría instalar servicio de gas natural en su hogar, es un mercado amplio al cual INCOLGAS LTDA podría ofrecer su servicio de instalación y al 70% restante que ya cuenta con el servicio de gas natural se le podrían ofrecer servicios de mantenimiento.
- ✓ Gracias a la apertura de una nueva sede, INCOLGAS LTDA podrá posicionar su portafolio de productos y servicios, que no sea reconocida solamente por servicios de instalación y mantenimiento sino también por la venta de gasodomésticos como secadoras a gas, calefactores y chimeneas los cuales no son tan solicitados.
- ✓ El 85% de las personas encuestadas no cuentan con una firma instaladora de gas natural de su preferencia y el 15% solicita los servicios a la empresa Gas Natural S.A directamente, esto permite que INCOLGAS LTDA tenga una gran aceptación y un alto posicionamiento dentro de esta localidad ya que sería la única firma instaladora dentro del sector permitiendo disminuir los tiempos de retraso en los servicios.

5 ESTUDIO TÉCNICO

Este estudio permite identificar los servicios y productos que ofrece INCOLGAS LTDA, requeridos para la prestación del servicio y establecer las necesidades técnicas y Mano de Obra futura, en la apertura de las nuevas sedes.

5.1 DEFINICIÓN DE PRODUCTO.

Los productos ofrecidos por la empresa son los siguientes:

GRÁFICO 18. CHIMENEAS AL ESTILO CHALET

Este gasodoméstico tiene un valor de \$1'800.000 más instalación, durante 2011 se instalaron 2 de estos artefactos por los técnicos de INCOLGAS LTDA. Para su instalación se necesitan los siguientes insumos

- Campanas con valor de \$174.116
- Ductos con valor de \$65.000 por metro

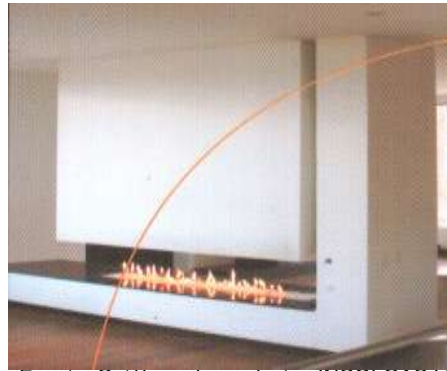


Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 19. CHIMENEA AL ESTILO ALEMAN

Este gasodoméstico tiene un valor de \$2'000.000 más instalación, en el año 2011 se instalaron 2 de estos artefactos. Disponible para ser usadas conducto o sin ducto de ventilación. Quemadores lineales de acero reforzado entre 60 cm y 2,40 mts.

Uno de los accesorios importantes para este gasodoméstico son las rejillas metálicas si se instala con ventilación, estas tienen un valor de \$70.000



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 20. LAVADORA SECADORA

Este gasodomésticos se encuentra disponible en marcas Whirlpool y Haceb, tiene un valor de \$2'500.000 más instalación y durante el año 2011 se pidió la instalación de 32 artefactos. Tiene un peso de 26 a 31 Libras dependiendo su marca, 95 a 97 cm de alto, 63 cm de ancho y una profundidad de 75 a 79 cm según su referencia.



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 21. ESTUFA DE PIE

Disponible en marcas HACEB y Challenger con precios de instalación desde \$300.000 dependiendo su marca y referencia, en el año 2011 se realizaron 64 instalaciones de este gasodoméstico.



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 22. ESTUFA DE PIE LINEA CURVA

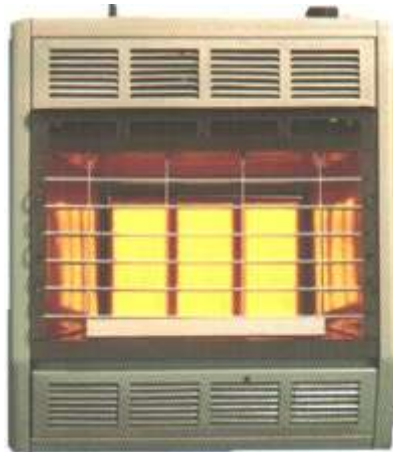
Este gasodoméstico cuenta con precios de instalación desde \$320.000 dependiendo su marca y referencia. Durante el año 2011 INCOLGAS LTDA realizó 64 instalaciones de este artefacto. Para sus reparaciones en su serie precisa (puestos de gas) para una estufa de 4 puestos su precio se encuentra desde \$504.000 dependiendo marca y referencia y de 5 puestos desde \$1.012.800



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 23. CALEFACTOR DE AMBIENTE

Este gasodoméstico tiene un valor aproximadamente de \$800.000 dependiendo su marca y referencia. Durante el año 2011 se realizaron 3 instalaciones. Con garantías desde 6 meses hasta 1 año por parte de su proveedor.



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 24. CALEFACTOR DE AMBIENTE TIPO C1

Este gasodoméstico tiene un valor aproximadamente de \$850.000 dependiendo su marca y referencia. Durante el año 2011 se realizaron 2 instalaciones. Con garantías desde 6 meses hasta 1 año por parte de su proveedor.



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 25. CALENTADORES DE ACUMULACIÓN

Este gasodoméstico tiene un valor desde \$700.000 dependiendo su marca ya sea Mabe, HACEB, Longvie o Bosch. Durante el año 2011 se realizaron 40 instalaciones. Dentro de sus insumos requeridos se encuentran:

- Ductos con valor de \$65.000
- Base para calentador con valor de \$50.000
- Rejillas de ventilación de \$50.000 a \$70.000
- Punto eléctrico con valor de \$40.000
- Mezclador para ducha \$160.000
- Mezclador para lavaplatos con valor \$110.000
- Válvulas con precios desde \$7.000 a \$12.000



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 26. CALENTADORES DE PASO

Este gasodoméstico tiene un valor desde \$300.000 dependiendo su marca y referencia ya sea Mabe, Haceb, Longvie o Bosch. Durante el año 2011 se realizaron 64 instalaciones.

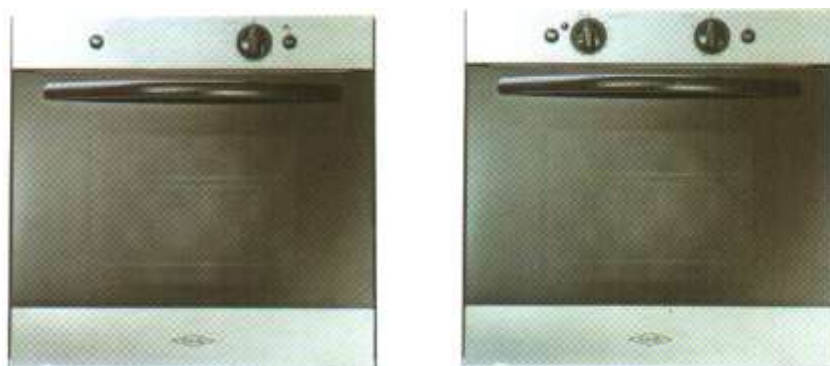


Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTD

GRÁFICO 27. HORNOS DE EMPOTRAR

Este gasodoméstico tiene un valor de \$300.000 mas la instalación dependiendo su marca y referencia y durante el año 2011 se realizaron 8 instalaciones. Los insumos más importantes que se necesitan para su instalación son:

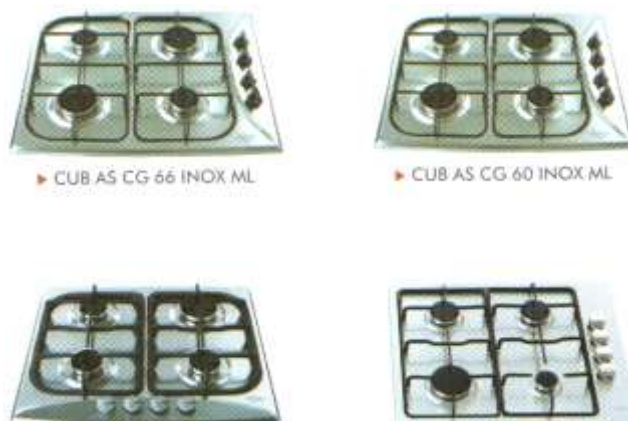
- Ductos con valor de \$65.000
- Punto eléctrico con valor de \$40.000
- Punto adicionales con valor desde \$200.000 hasta \$380.000
- Corte de mesón con valor de \$120.000



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

GRÁFICO 28. ENCIMERAS CUBIERTAS DE EMPOTRAR

Este accesorio tiene un costo de reparación desde \$200.000 durante el año 2011 se solicitaron 68 cantidades, el valor de la instalación para una estufa de 2 puestos dependiendo su marca y referencia se encuentra desde \$248.000, para una de 3 puestos desde \$257.000 y de 4 puestos desde \$324.000.



Fuente: Catálogo de productos INCOLGAS LTDA

5.2 REQUERIMIENTO TÉCNICO

Para la apertura de las nuevas sedes es importante que la empresa cuente con equipos y mano de obra especializada para la prestación del servicio y nuevas sedes un poco más grandes para el almacenamiento de los productos y la atención de los nuevos clientes.

Para las nuevas sedes debemos tener en cuenta las siguientes pautas guiándonos de la información de la sede con la que se cuenta actualmente en la localidad de Suba como:

- **Ubicación:** El local de la nueva sede de INCOLGAS LTDA se ubicaría en la carrera 72 d 34-12 en la localidad de Bosa en el barrio Bosa Nova II sector.
- **Tamaño:** Tendrá un área de 108 m2.
- **Personal:** Contara con 2 asesores comerciales y 5 técnicos para la prestación del servicio.
- **Equipos:** Para el buen funcionamiento de esta nueva sede INCOLGAS LTDA, contara en un comienzo con 1 computador de escritorio, 1 impresora 1 teléfono, 6 sillas, 6 mesas para su perfecto funcionamiento.

6 ESTUDIO LEGAL

Por medio de este estudio conoceremos el estado actual de la empresa en cuanto a sus requerimientos legales como: Tipo de organización, actividad comercial, régimen, impuestos para poder desempeñar sus funciones.

6.1 ESTADO ACTUAL DE INCOLGAS LTDA

Esta empresa fue creada el 21 de Agosto de 2008 ante la cámara de comercio de Bogotá con el nombre de Ingeniería de Redes comunicaciones y gas INCOLGAS LTDA

- Nombre o razón social de la empresa: Ingeniería de Redes comunicaciones y gas INCOLGAS LTDA
- Dirección: Carrera 107 #143-02.
- Número de matrícula: 01829483
- Actividad Económica para efectos fiscales: Cód. 4530 Actividades de instalación de redes y gas natural.
- Información sobre el establecimiento: Local donde funciona es propio.¹³

6.2 OBJETO SOCIAL

“La sociedad tendrá como objeto principal:

1. La distribución, instalación y comercialización de redes de gas, hidráulicas, sanitarias, eléctricas y de comunicaciones.
2. Fabricación de productos destinados a la utilización de gas, agua, electricidad y comunicaciones
3. Mantenimiento de redes e instalaciones de gas, agua, electricidad y comunicaciones.
4. Hacer inversiones de capital, como adquirir, vender, permutar, usufructuar, dar en fiducia, gravar, importar, y exportar toda clase de bienes.
5. En desarrollo del objeto social, la sociedad podrá celebrar contratos de sociedad, tomar intereses o participación en sociedades y/o empresas; adquirir, enajenar, dar o tomar en arrendamiento bienes muebles o inmuebles,

¹³ Código de Comercio. Cámara de Comercio de Bogotá. 2011

grabarlos en cualquier forma, efectuar construcciones, tomar o dar en mutuo o con sin garantía de los bienes sociales y celebrar toda clase de operaciones con entidades bancarias de crédito aduaneras, girar, endosar, descontar, protestar, ceder, aceptar, anular, cancelar, cobrar, recibir letras de cambio, adquirir a cualquier título, posesiones, permiso, marcas, patentes, franquicias, representaciones y demás bienes y derechos mercantiles y cualesquiera otros efectos de comercio, contratar toda clase de operaciones que sean necesarias al objeto social; presentar licitaciones, concursar y en general toda clase de actos, contratos que se relaciones con el objeto social principal, o que sean afines o complementarios al mismo.

6. La comercialización y venta de productos colombianos en el exterior adquiridos en el mercado interno o fabricados por productores socios de la misma.
7. También podrá ser distribuidor y/o representante de empresas nacionales o extranjeras y comprar, vender, negociar los elementos indispensables al objeto de la sociedad, agenciar o representar las casas nacionales o extranjeras, la sociedad también podrá formar parte de las sociedades de hecho, encomienda de responsabilidad limitada o anónima, fusionarse o incorporarse en otra y otros. La sociedad no podrá ser deudor garante o aval de personas naturales o jurídicas e igual no podrá ser socia de sociedades de riesgo ilimitado.”¹⁴

6.3 CAPITAL SOCIAL

INCOLGAS LTDA, registra ante cámara de comercio con un valor de \$20.000.000 en sus activos dividido en 10.000 cuotas con valor nominal de \$2.000.000 cada una, distribuidos así:

Socios Capitalista (s)

- Suarez Casallas Luis Alberto CC. 00019419588

NO. CUOTAS: 5.00 Valor: \$10.000.000

- Tuta Díaz Gloria Helena CC. 00051819401

NO. CUOTAS: 5.00 Valor: \$10.000.000

TOTALES

NO CUOTAS: 10.00 Valor: \$20.000.000¹⁵

6.4 TIPO DE ORGANIZACIÓN

INCOLGAS LTDA, es una Empresa constituida como persona jurídica.

14 Código de Comercio. Cámara de Comercio de Bogotá. 201

15 Ibid

7 ESTUDIO FINANCIERO

Gracias a este estudio podemos identificar la situación financiera actual de la empresa, teniendo en cuenta el Balance General y Estados de Pérdidas y Ganancias, para tener claridad las inversiones futuras.

7.1 ESTADOS FINANCIEROS HISTORICOS

A continuación adjuntamos cifras históricas a 2011

TABLA 9. BALANCE GENERAL ACTIVOS POR LOS AÑOS TERMINADOS A JULIO DE 2011

	Año 2.011	%
ACTIVO		
DISPONIBLE	6.127.643	3,66%
Caja	1.564.331	0,94%
Bancos	4.563.312	2,73%
Cuentas de Ahorro	-	0,00%
INVERSIONES	-	0,00%
Bonos	-	0,00%
INVENTARIOS	62.876.311	37,61%
Mercancías no fabricadas x la empresa	62.876.311	37,61%
Ajustes por inflación	-	0,00%
DEUDORES	83.827.290	50,14%
Clientes	75.330.406	45,05%
Cuentas por Cobrar a Socios	5.665.442	3,39%
Anticipos y Avances	-	0,00%
Depósitos	-	0,00%
Ingresos por Cobrar	-	0,00%
Anticipos de impuestos y contribuciones	2.331.442	1,39%
Cuentas por Cobrar a trabajadores	500.000	0,30%
Prestamos a particulares	-	0,00%
Deudores Varios	-	0,00%
Deudas de Difícil Cobro	-	0,00%
Provisión clientes	-	0,00%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	152.831.244	91,41%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	3.155.002	1,89%
Equipo de oficina,muebles y enseres, vehiculos,maquina	6.120.410	3,66%
Depreciación acumulada	(2.965.408)	-1,77%
EQUIPO DE OFICINA Y MUEBLES Y ENSERES	3.155.002	1,89%
Equipo de computación y Comunicación	-	0,00%
Depreciación Acumulada	-	0,00%
EQUIPO DE COMPUTACION Y COMUNICACIÓN	-	0,00%
Menos: Provisión por Avalúos Técnicos	-	0,00%
INTANGIBLES	-	0,00%
	-	0,00%
DIFERIDOS	11.215.005	6,71%
Cargos Diferidos	11.215.005	6,71%
VALORIZACIONES	-	0,00%
Valorizaciones	-	0,00%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	14.370.007	8,59%
TOTAL ACTIVOS	167.201.251	100,00%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		
	-	
Derechos Contingentes	-	
Deudoras de control	-	

Fuente: Contador de la Organización

TABLA 10. BALANCE GENERAL PASIVO Y PATRIMONIO POR LOS AÑOS TERMINADOS A JULIO DE 2011

	Año 2.011	%
PASIVO		
Obligaciones financieras	-	0,00%
Proveedores	6.753.422	4,04%
Cuentas por pagar	8.904.423	5,33%
Deudas con socios	-	0,00%
Impuestos, Gravámenes y Tasas	54.677.815	32,70%
Obligaciones laborales	-	0,00%
Pasivos estimados	-	0,00%
Otros pasivos	236.443	0,14%
Pasivo largo plazo	-	0,00%
TOTAL PASIVO	70.572.103	42,21%
PATRIMONIO		
Capital social	20.000.000	11,96%
Reservas legales	6.075.313	3,63%
Reserva para Readquisición aportes	-	0,00%
Menos Readquisición cuotas de aportes	-	0,00%
Revalorización patrimonial	-	0,00%
Resultado de ejercicios anteriores	15.876.020	9,50%
Superavit por Valorizaciones	-	0,00%
Utilidad del ejercicio	54.677.815	32,70%
TOTAL PATRIMONIO	96.629.148	57,79%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	167.201.251	100,00%
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		
Acreedoras Fiscales	-	
Acreedoras de Control	-	
	-	

Fuente: Contador de la Organización

TABLA 11. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACUMULADO ENTRE EL 1 DE ENERO Y 30 DE JULIO DE 2011

	Año	
	2.011	%
INGRESOS		
Ingresos operacionales	567.890.003	100,00%
Devoluciones	-	0,00%
INGRESOS NETOS	567.890.003	100,00%
Costo de venta	287.856.111	50,69%
UTILIDAD BRUTA	280.033.892	49,31%
Gastos de administración	85.342.315	15,03%
Gastos de ventas	99.789.666	17,57%
UTILIDAD OPERACIONAL	94.901.911	16,71%
Ingresos no operacionales	2.341.521	0,41%
Gastos no operacionales	6.567.122	1,16%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	90.676.310	15,97%
Impuesto de renta	29.923.182	5,27%
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS	60.753.128	10,70%
reservas	6.075.313	
UTILIDAD NETA	54.677.815	

Fuente: Contador de la organización

7.2 PROYECCIONES FINANCIERAS

TABLA 12. ESTUDIO DE PREINVERSIÓN

Teniendo en cuenta los objetivos trazados por la directiva, la cual pretende expandir su alcance comercial a través de la creación de un nuevo punto comercial y con base en el stock que maneja actualmente la empresa, en el estudio de preinversión desglosamos uno a uno los productos que ofrece la empresa en cantidades elevadas para su venta.

Para realizar este estudio abarcamos el 80% de los posibles clientes a los cuales se les prestará el servicio en la Localidad de Bosa para obtener una información más acertada y real.

ESTUDIO DE PREINVERSIÓN		80		
RECURSO	COSTO UNITARIO	CLIENTES POTENCIALES	CANTIDADES ANUALES	COSTO TOTAL
Chimeneas chalet	\$ 1.800.000	2%	2	\$ 3.600.000
Chimenea alemana	\$ 2.000.000	2%	2	\$ 4.000.000
Lavadora - Secadora	\$ 2.500.000	40%	32	\$ 80.000.000
Estufa de Pie	\$ 300.000	80%	64	\$ 19.200.000
Estufa de Pie linea curva	\$ 320.000	80%	64	\$ 20.480.000
Calefactor de Ambiente	\$ 800.000	3%	3	\$ 2.400.000
Calefactor de Ambiente tipo C1	\$ 850.000	2%	2	\$ 1.700.000
Calentador de acumulación	\$ 700.000	50%	40	\$ 28.000.000
Calentador de paso	\$ 300.000	80%	64	\$ 19.200.000
Hornos	\$ 250.000	10%	8	\$ 2.000.000
Estufas de empotrar	\$ 200.000	85%	68	\$ 13.600.000
Medidor	\$ 250.000	30%	24	\$ 6.000.000
			TOTAL	\$ 200.180.000

Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 13. INVERSIÓN TÉCNICA

Dentro de la inversión técnica desglosamos los elementos que se utilizan en la instalación del servicio de gas natural, teniendo en cuenta su costo unitario y promediando las cantidades anuales que se demandan para la prestación de este, de esta forma se determina la inversión requerida para la creación de la nueva sede.

INVERSIÓN TÉCNICA			
RECURSO	COSTO UNITARIO	CANTIDADES ANUALES	COSTO TOTAL
Valvulas	\$ 8.500	1000	\$ 8.500.000
Cobre rigido metro	\$ 10.000	1000	\$ 10.000.000
Abrazaderas	\$ 150	1000	\$ 150.000
Chazos	\$ 150	1000	\$ 150.000
Conduflex metro	\$ 1.200	1000	\$ 1.200.000
Hembras de cobre	\$ 2.500	1000	\$ 2.500.000
Machos de cobre	\$ 2.500	1000	\$ 2.500.000
Mangueras para Conexión	\$ 14.000	1000	\$ 14.000.000
rejillas de ventilacion	\$ 4.000	1000	\$ 4.000.000
Semi-codos de cobre	\$ 850	1000	\$ 850.000
Tapones	\$ 1.000	1000	\$ 1.000.000
T de cobre	\$ 950	1000	\$ 950.000
Uniones de cobre	\$ 850	1000	\$ 850.000
Arena bulto	\$ 10.000	40	\$ 400.000
Cemento bulto	\$ 20.000	40	\$ 800.000
Detector de fugas	\$ 700.000	5	\$ 3.500.000
Detector de monoxido	\$ 700.000	5	\$ 3.500.000
Diafragma	\$ 6.000	5	\$ 30.000
		TOTAL	\$ 54.880.000

Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 14. INVERSIÓN OPERATIVA

Para obtener el total de los gastos en cuanto a la inversión operativa, se tuvo en cuenta los mismos cargos con que se cuentan en la sede principal, como lo son dos asesores y cinco técnicos para esta nueva sede.

INVERSIÓN OPERATIVA			
RECURSO	CANTIDAD	PAGO MENSUAL	PAGO ANUAL
Asesores	2	\$ 2.400.000	\$ 28.800.000
Técnicos	5	\$ 3.300.000	\$ 39.600.000
		TOTAL	\$ 68.400.000

Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 15. COSTO APERTURA DE LOCAL

Los costos que generaría la apertura de un nuevo local, incurrirían en los elementos necesarios de oficina, los cuales se enumeran en la siguiente tabla, al igual que se tiene en cuenta los gastos de servicios públicos.

COSTEO APERTURA DE LOCAL			
RECURSOS	VALOR UNIT	CANT	TOTAL
Servicios Públicos	\$ 300.000	1	\$ 300.000
Papel para imprimir	\$ 200.000	1	\$ 227.586
Tinta impresora	\$ 600.000	1	\$ 682.759
Escritorio	\$ 100.000	1	\$ 113.793
PC	\$ 3.000.000	1	\$ 3.413.793
Impresoras	\$ 200.000	1	\$ 227.586
Redes	\$ 70.000	1	\$ 79.655
Teléfono	\$ 120.000	1	\$ 136.552
Sillas	\$ 120.000	6	\$ 819.310
Mesas	\$ 150.000	6	\$ 1.024.138
Insumos aseo	\$ 60.000	1	\$ 68.276
		TOTAL	\$ 7.093.448

Fuente: Autores del Proyecto

TABLA 16. FLUJO DE CAJA CON PROYECCIÓN DE 2012 – 2015

Teniendo en cuenta el crecimiento promedio obtenido de los resultados entre 2008 y 2011, se plantea el pronóstico hasta el año 2015 en un incremento porcentual del 10% para los 4 años de la proyección financiera. Teniendo en cuenta la TIR, esta da a entender que la inversión inicial se estaría recuperando aproximadamente en el cuarto año de operación de la nueva sede

		INVERSION				
		\$	370.033.706			
FLUJO DE CAJA	0 AÑOS	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	
		10%	10%	10%	10%	
INVERSION						
INGRESOS		\$ 407.037.077	\$ 447.740.784	\$ 492.514.863	\$ 541.766.349	
		56%				
COSTOS		\$ 227.940.763	\$ 250.734.839	\$ 275.808.323	\$ 303.389.155	
			5%	5%	5%	
GASTOS		\$ 75.493.448	\$ 79.268.121	\$ 83.231.527	\$ 87.393.103	
UTILIDAD		\$ 103.602.865	\$ 117.737.824	\$ 133.475.013	\$ 150.984.090	
TIR	\$ (328.213.448) 18%	103.602.865,43	117.737.824,38	133.475.012,86	150.984.090,48	

Fuente: Autores del Proyecto

El análisis de la TIR (Tasa Interna de Retorno) yace de los tres estudios anteriores que se calcularon en las proyecciones financieras, los estudios de Preinversión, Inversión Operativa e Inversión técnica, las cuales determinan la operación comercial de la empresa y nos permiten definir el monto total de la inversión la cual es de \$370'033.706

La TIR nos muestra a través de cálculos matemáticos, la aproximación a presupuestar el tiempo que se requiere para recuperar dicha inversión.

El número que representa la TIR es un símbolo del flujo de ventas y operaciones mínimo que se tiene que tener para no perder recursos ni demorarse recuperando la inversión

El 56% es el porcentaje resultante de dividir total costos/total ingresos, este indicador financiero se llama rentabilidad bruta el cual representa el margen de ganancias que genera la empresa después de desarrollar su actividad comercial u objeto social.

CONCLUSIONES

- ✓ El servicio de gas natural dentro ocupa el 3% de la distribución de los servicios que se presta actualmente en Colombia, también se ve representado en el 11% del rubro de comercio, reparación, restaurantes y hoteles, ya que actualmente los sectores residenciales, industriales y comerciales utilizan este servicio para poder desempeñar sus actividades.
- ✓ La empresa INCOLGAS LTDA, ha tenido un crecimiento importante durante los últimos dos años, esto se ve reflejado en el aumento de clientes, en la remodelación y ampliación de su actual sede al igual que en sus estados financieros los cuales incrementaron en un 70% en su capital.
- ✓ De las personas encuestadas el 70% cuenta con el servicio de gas natural instalado en su hogar, esto permite que con la ubicación de una nueva sede en este punto la empresa incremente sus servicios de mantenimiento. Por otro lado el 30% de los encuestados no tienen este servicio, lo cual le permite a INCOLGAS LTDA ampliar sus servicios de instalación y venta de gasodomésticos mejorando los tiempos para la prestación y solución de los problemas.
- ✓ El consumo de Gas Natural a lo largo y ancho de Bogotá es bastante alto, sin embargo hay sectores que no cuentan con oficinas especializadas en la atención al cliente, por lo cual ante cualquier eventualidad la solución se demora en llegar lo cual trae consigo la inconformidad de los consumidores de esta Fuente: de energía.
- ✓ De acuerdo a la investigación de mercados, INCOLGAS LTDA está a la par de la demás empresas prestadoras de este servicio en cuanto a tiempos de los requerimientos del cliente, pues el 32% de estas solucionan los problemas en un tiempo de 2 a 3 días, las demás en un tiempo más prolongado.
- ✓ Gracias a la expansión de INCOLGAS LTDA, se lograría un mayor posicionamiento, ingreso de nuevos clientes potenciales, avances tecnológicos y satisfacción de sus usuarios.

- ✓ Con base en el estudio estructural de la empresa INCOLGAS LTDA, se puede concluir que esta cuenta con el personal idóneo para prestar un servicio de alta calidad tanto en su parte administrativa como en su parte operativa, ya que constantemente participa en las capacitaciones recibida por Gas Natural S.A y de sus proveedores principales como HACEB, Challenger y Bosch.

- ✓ Dentro de la localidad de Bosa no hay firmas instaladoras que presten los servicios de instalación, mantenimiento y venta de gasodomésticos, la más cercana queda ubicada en la localidad de Kennedy.

RECOMENDACIONES

- ✓ De acuerdo a los resultados arrojados por el estudio de mercado, se sugiere la apertura de un nuevo punto de servicio al sur de la ciudad, con esto se logrará un cubrimiento más efectivo por parte de la empresa INCOLGAS LTDA, a sus clientes actuales y futuros.
- ✓ Para la apertura de la nueva sede la empresa INCOLGAS LTDA, debe contratar personal capacitado guiándose del manual de funciones elaborado para cada área de la organización, de esta manera se sabría con exactitud las personas que se requieren.
- ✓ Por medio de esta expansión la empresa INCOLGAS LTDA, logrará posicionar su portafolio de productos y servicios, esto le permite que los clientes no solo la distingan por el servicio de Instalación y Mantenimiento sino también por la venta de productos como Chimeneas, Hornos, Estufas, Calefactores, etc.
- ✓ Gracias a la elaboración del presente trabajo, se puede decir que la expansión de la empresa INCOLGAS LTDA, es viable ya que los resultados arrojados en la cuesta son positivos en pro de abrir una nueva sede al sur de la ciudad, la cual tendría una acogida muy alta del 50% y alta del 37% de acuerdo a la investigación de mercados elaborada en la localidad de Bosa.
- ✓ Es indispensable para la empresa INCOLGAS LTDA, la apertura de una nueva sede ya que esto les permitirá tener acceso a mas sectores de la ciudad, con lo cual su cobertura será mayor y a su vez mejorara la calidad en cuanto al servicio y la prontitud para solucionar los problemas que se les pueda presentar a sus clientes actuales y futuros clientes.
- ✓ Teniendo en cuenta el crecimiento constante de la empresa INCOLGAS LTDA, la viabilidad de su expansión es real, ya que cuenta con el capital necesario, el talento humano idóneo y la experiencia de más de diez años dentro del sector, factores acordes en la búsqueda de esta.

- ✓ Una vez terminado algún trabajo el instalador deberá comunicar al departamento comercial cualquier inconveniente o solución que se realizó para que se tenga un control permanente de los tiempos y respuesta a los requerimientos de los usuarios.

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

PROBLEMA

En los últimos años se ha venido desarrollando y mejorando el servicio de gas natural utilizado en los hogares, sectores industriales y comerciales, por lo tanto se han venido dividiendo las preferencias, opiniones y sugerencias sobre cuál es el servicio más utilizado si es eléctrico o de gas. Existen zonas en donde no hay la capacidad suficiente para cubrir las necesidades del cliente como es la instalación y mantenimiento de gas natural.

OBJETIVO GENERAL

Conocer la opinión de los bogotanos acerca de la necesidad del uso de gas natural en sus hogares, sectores industriales o comerciales para identificar puntos estratégicos donde se podría expandir la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar cual es el servicio de gas más utilizado en los hogares, sectores industriales o comerciales.
- Resolver dudas y mitos entre los futuros clientes en la instalación y mantenimiento de gas natural.
- Establecer las diferencias que existen entre los servicios generadores de energía como son: Gasodomésticos, generador eléctrico o gas propano.
- Comparar las características percibidas por los consumidores de la percepción de los diferentes generadores de energía existentes en el mercado.

GUIA SEMIESTRUCTURAL

Buenos días, gracias por haber aceptado nuestra invitación y colaborarnos con nuestra investigación acerca de la opinión que tienen los bogotanos sobre el servicio de gas natural en los hogares o comerciales.

PREGUNTAS

1. ¿Qué tipo de energía utiliza?

- a) Gas Natural ___
- b) Energía Eléctrica ___
- c) Gas Propano ___

2. Hasta el momento ¿cómo calificaría ese servicio? Donde 1 es malo y 5 es excelente

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Por qué prefiere utilizar este servicio?

- a) Precio
- b) Seguridad
- c) Atención al cliente
- d) Otra, ¿Cuál? _____

4. ¿Le gustaría instalar gas natural en su hogar o empresa?

- a) Si ___
- b) No ___ ¿Por qué? _____

5. ¿Cree usted que al instalar gas natural en su hogar o empresa pueda traer consecuencias para la salud o para la seguridad de sus habitantes?

- a) Si ___ ¿Por qué? _____
- b) No ___

6. ¿Conoce usted empresas dedicadas a la prestación de servicios de gas natural?

- a) Si ___ ¿Cuáles? _____
- b) No ___

7. ¿Usted está informado sobre el servicio de gas natural?
- a) Si ____
 - b) No ____ ¿Por qué? _____
8. ¿Qué tanta aceptación cree usted tendría una oficina de Gas Natural en su sector?
- a) Muy Alta _____
 - b) Alta _____
 - c) Media _____
 - d) Baja _____
 - e) Ninguna _____
9. ¿Dentro de su sector existen empresas dedicadas a la instalación y mantenimiento de gas?
- a) Si ____
 - b) No ____
10. Cuando usted requiere mantenimiento o instalación de alguno de sus gasodomésticos u otro generador de energía, ¿Cuánto tiempo transcurre en la solicitud del servicio y la solución del problema?
- a) 1 día _____
 - b) 2 a 3 días _____
 - c) 1 semana _____
 - d) Más de 1 semana _____
 - e) No ha solicitado _____
11. Se encuentra satisfecho con el servicio de instalación o mantenimiento que le presta la empresa de gas de su elección.
- a) Si ____
 - b) No ____
12. Como le ha parecido la calidad de los productos ofrecidos por las empresas de Gas Natural
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) No ha solicitado

GLOSARIO

Clientes: En el comercio y el marketing, un cliente es el que coloca el dinero para la compra de un producto o servicio. Quien compra, es el comprador y quien consume, el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona¹⁶.

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho¹⁷.

Estados Financieros: El principal medio para reportar información financiera de propósito general a las personas externas a la organización comercial es un conjunto de informes llamado “estados financieros”. Las personas que reciben estos informes son llamados usuarios de los estados financieros. Un paquete de estados financieros comprende cuatro informes contables relacionados que resumen en pocas páginas los recursos financieros, obligaciones, rentabilidad y transacciones al contado de una empresa¹⁸.

Estudio de Mercado: Es el diseño, recolección y análisis sistemático de información con relación a las características de un mercado específico¹⁹.

Estructura: Redes humanas que se relacionan en una organización. Con el fin de establecer objetivos., metas, desarrollar estrategias e influir con su acción en el medio ambiente que la rodea²⁰.

Expansión Empresarial: En un entorno en el que la empresa es capaz de generar recursos que le permiten no sólo mantener su nivel de actividad actual sino generar un excedente, deberá decidir qué hacer con ese excedente. Las

¹⁶ GERENCIA Y NEGOCIOS.COM. Sección Productos y Recursos. Diccionario Glosario Administración y Marketing. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/administrativo/glossary.php?word=CLIENTE>.

¹⁷ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de La Lengua Española - Vigésima segunda edición [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=encuesta.

¹⁸ GESTIOPOLIS.COM. Estados financieros. Nelson Lobos López 11-2002. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/estfinnelson.htm>.

¹⁹ GERENCIA Y NEGOCIOS.COM. Sección Productos y Recursos. Diccionario Glosario Administración y Marketing. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/administrativo/glossary.php?word=ESTUDIO%20DE%20MERCADO>

²⁰ GERENCIA Y NEGOCIOS.COM. Sección Productos y Recursos. Diccionario Glosario Administración y Marketing. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/administrativo/glossary.php?word=ESTRUCTURA>

decisiones pueden ser múltiples y estarán todas muy condicionadas unas con otras.

En primer lugar, deberá analizarse si, además de generar un excedente de recursos (beneficio), la empresa es capaz de generar valor para el accionista. Esta situación se producirá cuando la rentabilidad de los recursos de los accionistas comprometidos en la empresa sea superior a la que obtendrían aplicándolo a otra inversión con el mismo nivel de riesgo.

Este análisis no es desdeñable ya que puede condicionarnos las decisiones que tomemos respecto a la aplicación que hagamos de ese origen de recursos.

Una de las soluciones posibles a adoptar sería la de retribuir a los accionistas mediante un reparto de dividendo. Esta situación, a priori, mantendría satisfechos a los accionistas, que verían así aumentar su nivel de ingresos. Aparentemente, a mayor dividendo mayor satisfacción.

Sin embargo, como gestores estaríamos admitiendo que no tenemos proyectos capaces de seguir incrementando el valor del accionista: No necesitamos recursos adicionales (retener los beneficios) porque no tenemos inversiones a los que aplicarlos.

Si optamos por mantener los recursos en la empresa, deberemos generar un volumen mayor de recursos excedentarios (beneficio) para que no se reduzca la rentabilidad frente a recursos propios y, en consecuencia, se mantenga la creación de valor. Por lo tanto, la empresa deberá crecer.

Como vemos, el crecimiento se produce cuando en la empresa existen recursos infrautilizados u ociosos a los que se intenta buscar utilidad y decide explotarlos, en vez de transferir su propiedad a otro agente del mercado²¹.

Gasodomésticos: Un elevado número de aparatos domésticos utilizan el gas natural; son los que reciben el nombre de gasodomésticos, como por ejemplo: Lavadoras, lavavajillas, secadoras²².

Gas Natural: El gas natural es una Fuente: de energía no renovable formada por una mezcla de gases que se encuentra frecuentemente en yacimientos fósiles, no asociado (solo), disuelto o asociado con (acompañando al) petróleo o en depósitos de carbón. Aunque su composición varía en función del yacimiento del que se extrae, está compuesto principalmente por metano en cantidades que

²¹ GESTIOPOLIS.COM. Crecimiento empresarial y estrategia corporativa. Pablo Martincorena Beruete Estrategia 16-01-2008 [Citado El 15 de Noviembre de 2011] Tomado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/estrategia-corporativa-y-crecimiento-empresarial.htm>

²² CONAGAS. Distribución de Gas Natural. Gasodomésticos. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://conagas.com/index.php?pg=gasodomesticos>

comúnmente pueden superar el 90 ó 95% y suele contener otros gases como nitrógeno, etano, CO₂, H₂S, butano, propano, mercaptanos y trazas de hidrocarburos más pesados²³.

Organización: Una organización es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines²⁴.

Plan Estratégico: El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva,...) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.

Aunque en muchos contextos se suelen utilizar indistintamente los conceptos de plan director y plan estratégico, la definición estricta de plan estratégico indica que éste debe marcar las directrices y el comportamiento para que una organización alcance las aspiraciones que ha plasmado en su plan director²⁵.

Planeación: Antes de iniciar una acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social (empresa), así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficientemente. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la actuación depende en gran parte de una buena planeación²⁶.

Proyecciones Financieras: Las Proyecciones Financieras permiten estimar la evolución futura de una empresa en el horizonte temporal del medio y largo plazo, en base a los cambios del entorno y a sus estimaciones sobre las variables críticas de su negocio, cuantificando su impacto en la situación económica y financiera de la empresa.

Además, las proyecciones financieras constituyen un elemento crítico en el inicio de la actividad de la empresa o ante la toma de cualquier decisión estratégica o de inversión.

²³ CONAGAS. Distribución de Gas Natural. ¿Qué es el Gas Natural? [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://conagas.com/index.php?pg=gasnatural>

²⁴ PROMONEGOCIOS.NET. Definición de Organización. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>

²⁵ WIKIPEDIA. La Enciclopedia Libre. Plan Estratégico. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_estrat%C3%A9gico

²⁶ EL PRIMA. Portal para investigadores y profesionales. Flor María Ramírez Morales. Universidad Autónoma del Estado de México. Planeación. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion/

Permiten anticipar efectos no deseados y, en consecuencia, realizar las acciones correctoras oportunas²⁷.

Servicio al Cliente: El servicio al cliente es una filosofía que va más allá de la "capacidad de respuesta a las necesidades del cliente" y el "enfoque del cliente". El servicio al cliente amplió dicho enfoque del cliente para que se incluya todo lo que tiene lugar dentro del negocio y en los alrededores del mismo. Incluye desde conceptos respecto a la manera en que el personal debe de saludar a los clientes, hasta el ambiente reinante en las áreas en donde el cliente espera ser atendido o donde se ejerce el servicio al cliente²⁸.

²⁷ ECONOMISTAS LA RIOJA. BOLETÍN / 2002 - PRIMER TRIMESTRE / SISTEMA DE PROYECCIONES FINANCIERAS (SPF): PARTE FUNDAMENTAL DEL PLAN DE NEGOCIO [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://www.economistaslarioja.com/info/boletin/2002/spf_1t.htm

²⁸ UNIVERSIO PYME. DEFINICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://www.universopyme.com.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=442&Itemid=357

BIBLIOGRAFIA

- CORTÉS, Gloria. Casa de Modas Alexandra. Tesis / 658.1513 / C828 / A. de E. Universidad Piloto de Colombia.
- INCOLGAS LTDA. Misión. [Citado El 02 de septiembre de 2011 INCOLGAS LTDA.] Tomado de <http://incolgas.com/>.
- INCOLGAS LTDA. Visión. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de <http://incolgas.com/>.
- INCOLGAS LTDA. Objetivo General. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de <http://incolgas.com/>.
- INCOLGAS LTDA. Objetivos Específicos. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de <http://incolgas.com/>.
- INCOLGAS LTDA. Valores Corporativos. [Citado El 02 de septiembre de 2011] Tomado de: <http://incolgas.com/>. El 02 de septiembre de 2011
- ECOPETROL. Definición de Gas Natural. [Citado 28 de enero de 2012.] Tomado de: <http://www.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catID=358&conID=42576>
- CONIELEC. Sector Servicios (sector terciario de la economía). [Citado 28 de enero de 2012.] Tomado de Tomado de <http://procesosconielec.blogspot.com/2007/10/sector-servicios-colombia.html>
- Comisión de Regulación de Energía y Gas. Estructura del Sector. [Citado 28 de enero de 2012] Tomado de <http://procesosconielec.blogspot.com/2007/10/sector-servicios-colombia.html>
- Comisión de Regulación de Energía y Gas. Estructura del Sector. [Citado 28 de enero de 2012] Tomado de http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-76&p_options=
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA. DANE. Muestra Trimestral de Servicios -MTS-. [Citado El 10 de Octubre de 2011] Tomado de

http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=55. El 10 de Octubre de 2011

- MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA. Unidad de planeación minero energética. Documento Upme “Proyección de Demanda Gas Natural” PEN 2006-2025. [Citado El 30 de Enero de 2012] Tomado de http://www.sipg.gov.co/sipg/documentos/Demanda/GN/Gn_Sectores.pdf
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA. DANE. Muestras Censales 1964 - 2005 (IPUMS) [Citado 30 de Enero de 2011] Tomado de http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=437&Itemid=162
- RAMIREZ, T. Germán, porter 5 fuerzas y diamante de la competitividad. [Citado 27 de enero de 2012] Tomado de https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:qny2Xkq7utwJ:sabanet.unisabana.edu.co/postgrados/desarrollo_humano/Ciclo_I/aprendizaje/PORTER%25205%2520FUERZAS%2520Y%2520DIAMANTE%2520DE%2520LA%2520COMPETITIVIDAD.doc+diamante+de+porter&hl=es&gl=co&pid=bl&srcid=ADGEESiKGsYJP5au3fFCkxDcb1WlldssC6wxuGblkp7N797MGzb6klrxRtaElt7nUKK0pGEFLce5xYY0cvnDHzeaLe9Ebl0t0_Aj8BQ0wBoFEVV-P1K_009xECpXkMSWjuFC4mLiYv-C&sig=AHIEtbTaNqQlkSfY_HF1wYPJzrQNSQ7OoA
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, Dirección de Investigaciones. Perfil económico y empresarial de la localidad de Suba. [Citado El 28 de Enero de 2011]. Tomado de <http://proyectosuba.blogspot.com/p/economia.html>
- CÓDIGO DE COMERCIO. Cámara de Comercio de Bogotá. 2011
- GERENCIA Y NEGOCIOS.COM. Sección Productos y Recursos. Diccionario Glosario Administración y Marketing. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/administrativo/glossary.php?wordCLIENTE>.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de La Lengua Española-Vigésima segunda edición [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=encuesta.
- GESTIOPOLIS.COM. Estados financieros. Nelson Lobos López 11-2002. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/estfinnelson.htm>.

- GERENCIA Y NEGOCIOS.COM. Sección Productos y Recursos. Diccionario Glosario Administración y Marketing. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/administrativo/glossary.php?word=ESTUDIO%20DE%20MERCADO>
- GERENCIA Y NEGOCIOS.COM. Sección Productos y Recursos. Diccionario Glosario Administración y Marketing. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/administrativo/glossary.php?word=ESTRUCTURA>
- GESTIOPOLIS.COM. Crecimiento empresarial y estrategia corporativa. Pablo Martinicorena Beruete Estrategia 16-01-2008 [Citado El 15 de Noviembre de 2011] Tomado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/estrategia-corporativa-y-crecimiento-empresarial.htm>
- CONAGAS. Distribución de Gas Natural. Gasodomésticos. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://conagas.com/index.php?pg=gasodomeesticos>
- CONAGAS. Distribución de Gas Natural. ¿Qué es el Gas Natural? [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://conagas.com/index.php?pg=gasnatural>
- PROMONEGOCIOS.NET. Definición de Organización. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- WIKIPEDIA. La Enciclopedia Libre. Plan Estratégico. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_estrat%C3%A9gico
- EL PRIMA. Portal para investigadores y profesionales. Flor María Ramírez Morales. Universidad Autónoma del Estado de México. Planeación. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion/
- ECONOMISTAS LA RIOJA. BOLETÍN / 2002 - PRIMER TRIMESTRE / SISTEMA DE PROYECCIONES FINANCIERAS (SPF): PARTE FUNDAMENTAL DEL PLAN DE NEGOCIO [Citado El 15 de Noviembre de

2011]. Tomado de
http://www.economistaslarioja.com/info/boletin/2002/spf_1t.htm

- UNIVERSIO PYME. DEFINICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE. [Citado El 15 de Noviembre de 2011]. Tomado de http://www.universopyme.com.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=442&Itemid=357