

# INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Imporgas JJ S.A.S.

2025

## **CONTENIDO**

- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES.
- c. CLIMA DE TRABAJO.
- d. LIDERAZGO.

### *a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales*

Imporgas JJ S.A.S es una empresa caleña con más de diez años de trayectoria en el comercio al por mayor de aparatos y equipos de uso doméstico, especialmente aquellos relacionados con sistemas de gas, climatización, calentadores y repuestos. Se caracteriza por ofrecer soluciones técnicas confiables, atención personalizada y asesoría especializada, respaldada por un equipo humano comprometido y altamente capacitado.

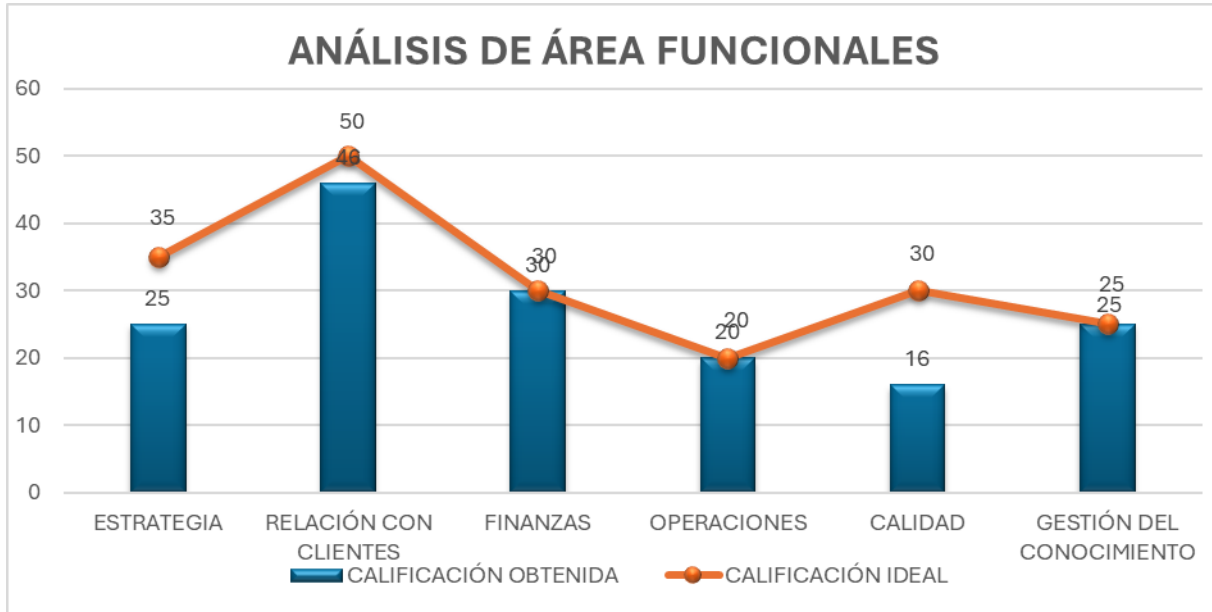
La organización opera desde dos sedes ubicadas estratégicamente en las zonas norte y sur de Cali, desde donde gestiona pedidos, realiza envíos regionales, brinda atención domiciliaria y ofrece soporte a una amplia variedad de clientes, tanto personas naturales como jurídicas, entre las que se incluyen constructoras y empresas del sector de obras.

Aunque la misión y la visión de la empresa no se encuentran visibles de forma física en sus instalaciones, se evidencia a través de sus prácticas organizacionales un enfoque claro y coherente. A partir de dichas prácticas, se puede interpretar que su misión consiste en brindar soluciones técnicas confiables en sistemas de gas y climatización, mediante una atención cercana, asesoría especializada y un equipo humano capacitado, con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes en todo el territorio nacional. Asimismo, su visión proyecta a la organización como una empresa líder a nivel nacional en el sector de gas y climatización.

Dentro de sus objetivos se observa un interés permanente por ofrecer una atención cercana y personalizada, garantizar la calidad, seguridad y confiabilidad de los productos, fomentar un crecimiento sostenible en el mercado y proporcionar un servicio técnico eficiente que acompañe al cliente antes, durante y después de la adquisición de sus productos o servicios.

Gracias a una cultura organizacional centrada en el cliente, el aprendizaje continuo y la mejora permanente, Imporgas JJ S.A.S se ha posicionado como una empresa confiable y se proyecta con fuerza como un referente dentro de su sector a nivel nacional.

*b) Evaluación de Áreas Funcionales*

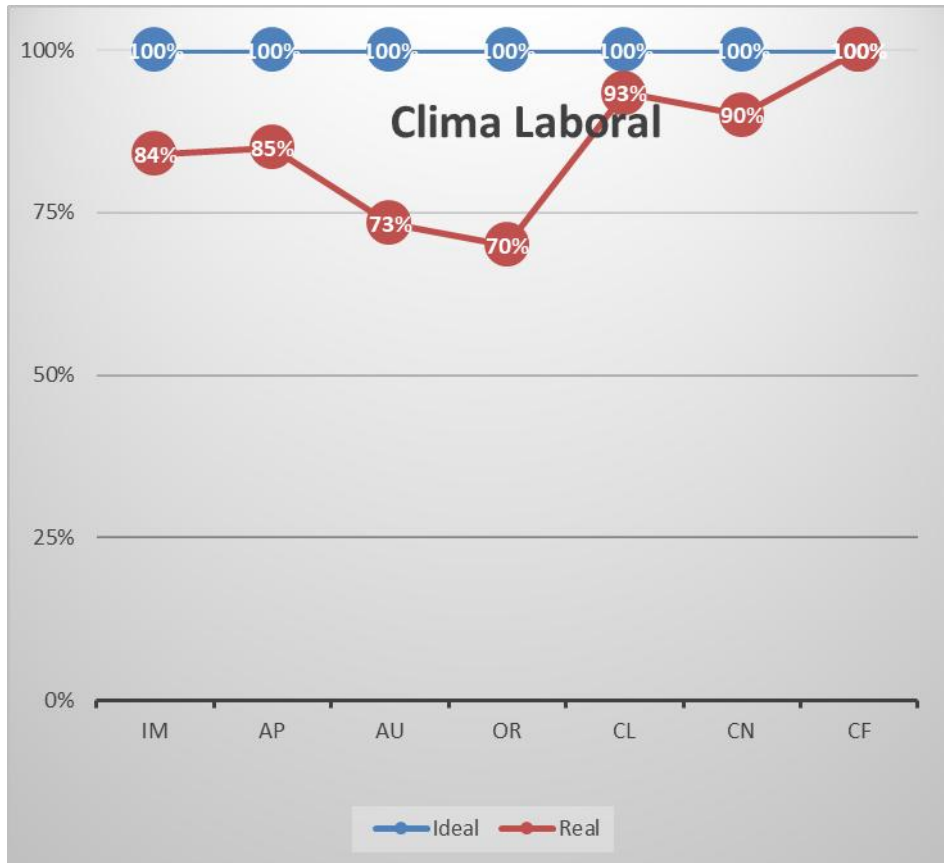


**¿Qué encontramos?**

**Estrategia:** La empresa tiene definida su misión, la cual es socializada con los colaboradores, aunque no está de forma visible o física. Los objetivos se programan anualmente. Si bien aprovechan oportunidades del entorno, no han identificado amenazas externas. Conocen a la competencia y realizan acciones correctivas mensualmente. Es un área funcional, pero con aspectos a fortalecer en planeación estratégica y visión a largo plazo.

**Calidad:** Es el área más débil. No cuentan con especificaciones escritas de productos, ni realizan evaluaciones de satisfacción ni seguimiento sistemático al cumplimiento de expectativas. Tiene potencial de mejora mediante implementación de procesos formales de evaluación.

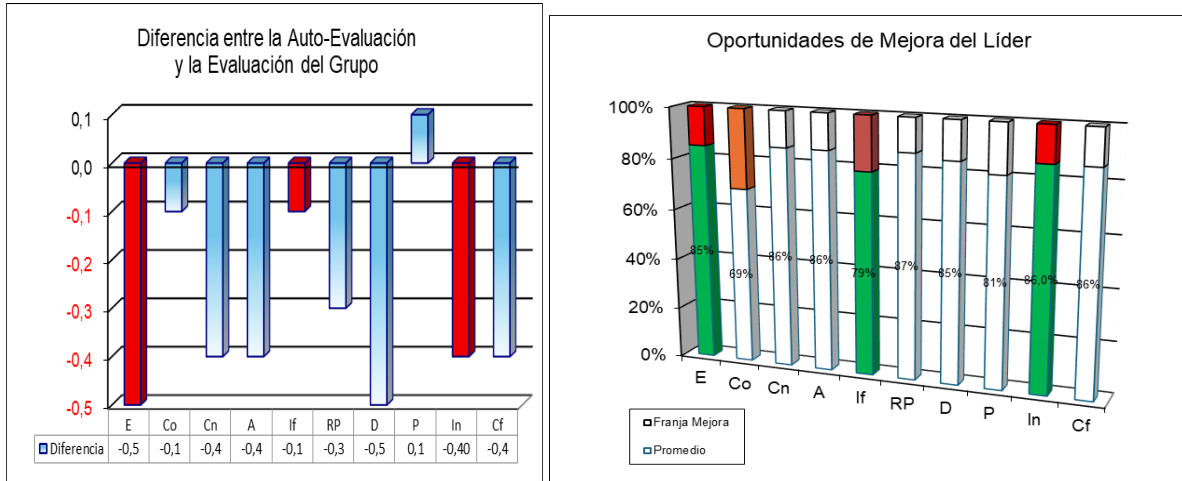
### c) Clima de Trabajo



#### ¿Qué encontramos?

La evaluación del clima laboral en la empresa Imporgas JJ S.A.S. evidencia que las categorías con mayores oportunidades de mejora son la autonomía y la organización, al presentar los porcentajes más bajos en comparación con la meta ideal del 100%. La autonomía obtuvo un puntaje del 73%, reflejando un déficit del 27%, mientras que la organización alcanzó solo un 70%, con una diferencia del 30% frente al estándar óptimo. En cuanto a la autonomía, se identifican limitaciones como la falta de estímulo para que los trabajadores tomen sus propias decisiones y la ausencia de reuniones periódicas del líder con el equipo de trabajo para discutir proyectos futuros. Respecto a la organización, los resultados muestran que a veces se dejan tareas pendientes para el día siguiente, y que algunos trabajadores suelen llegar tarde al trabajo.

### d) Liderazgo



### ¿Qué encontramos?

En la empresa Imporgas JJ S.A.S, se evidenció que el jefe, en cuanto a la comunicación (Co), no está desarrollando estrategias efectivas de interacción con otras organizaciones, ni ha logrado establecer una comunicación fluida y cercana con sus colaboradores directos. Respecto a la influencia (In), se observa que aún hay oportunidades de mejora en términos de motivación hacia el equipo. Asimismo, sería positivo fomentar un liderazgo más participativo, en el que se escuchen y valoren las opiniones de los demás.

Firma del Empresario

\_\_\_\_\_

Fecha: 21/07/2025

Firma del Consultor:

*Esteran M.*










*[Signature]*

## Modelo de Negocio CANVAS (LIENZO)

Compañía: Imporgas JJ S.A.S.

Diseñado por: Sofia Miramá; Estefani Moreno

Fecha: 27/06/2025

<p><b>ALIANZAS CLAVE CON PROVEEDORES</b> </p>	<p><b>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE</b> </p>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b> </p>	<p><b>RELACIÓN CON CLIENTES</b> </p>	<p><b>SEGMENTO DE CLIENTES</b> </p>
<p>Sus principales aliados son proveedores internacionales, empresas de transporte para entregas y contratistas para obras. Las alianzas ayudan a optimizar costos, asegurar entregas y cumplir con los clientes.</p>	<p>Imporgas JJ S.A.S. importa y vende al por mayor aparatos domésticos, como calentadores de agua y sus repuestos. También hacen reparación, mantenimiento, asesorías, servicio a domicilio, envíos regionales y participan en obras grandes. Manejan redes y página web para atender mejor a los clientes.</p>	<p>Disponibilidad inmediata de inventario y entrega rápida, garantía de calidad, variedad de productos y asesorías.</p>	<p>Mantiene relaciones duraderas con personas naturales y jurídicas mediante atención personalizada, venta de productos, instalación, mantenimiento y asesoría técnica. Usa redes sociales para mantener contacto, compartir actualizaciones y resolver inquietudes. Su enfoque está en el servicio postventa y el acompañamiento cercano.</p>	<p>Empresas de instalación o mantenimiento de equipos domésticos, constructoras y técnicos profesionales.</p>
	<p><b>RECURSOS CLAVE</b> </p>		<p><b>CANALES</b> </p>	
	<p>Cuenta con dos sedes físicas en Cali, inventario especializado, herramientas técnicas, y un equipo humano compuesto por 10 empleados directos, 5 contratistas y 3 trabajadores estables. Tiene más de 11 años de experiencia en el sector, conocimiento técnico en sistemas de gas, y reconocimiento local.</p>	<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b> </p>	<p><b>FUENTES DE INGRESOS</b> </p>	
		<p>Los costos más altos son importaciones, transporte, salarios y logística. También gastan en mantener las sedes, la página y las redes. El mantenimiento y la reparación agregan costos por personal y herramientas.</p>		<p>Venta directa de gasodomésticos, accesorios y sistemas de medición, así como por servicios técnicos como instalación y mantenimiento. Opera bajo un esquema de pagos por venta o servicio, sin recurrencia ni modelos de afiliación o suscripción. Registra ingresos mensuales un 50% por personas naturales y un 50% por personas jurídicas.</p>