

Informe Final de Diagnóstico Empresarial

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

REFRIGAS 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
- e. Anexos:
Model Canva

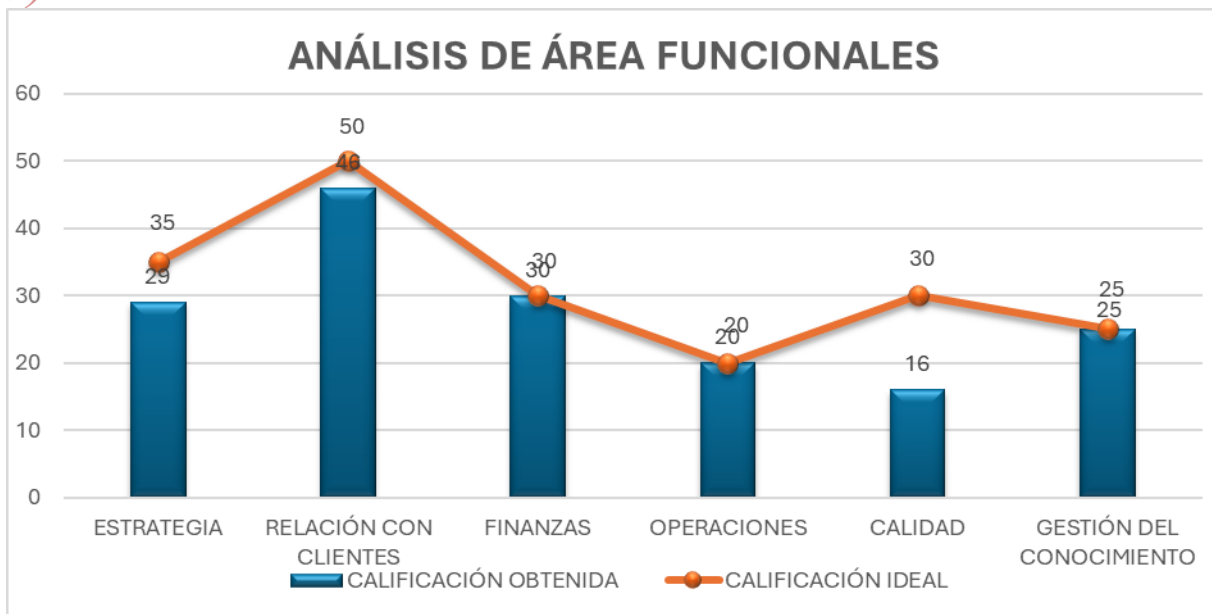
a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:

REFRIGAS S.A.S. es una empresa vallecaucana con sede en Cali, constituida como Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), que cuenta con más de 12 años de trayectoria en el mercado. Su actividad principal es el comercio al por mayor de aparatos y equipos de uso doméstico, destacándose en la venta de calentadores, repuestos, productos de climatización y soluciones relacionadas con gas. Actualmente, cuenta con dos sedes físicas ubicadas en la zona norte y sur de Cali, siendo esta última su sede principal. Además de su atención en punto físico, también ofrece servicio a domicilio, asesorías técnicas especializadas y cobertura regional a través de envíos.

Atiende a una amplia variedad de clientes, tanto naturales como jurídicos, y ha logrado establecer vínculos sólidos con empresas de gran envergadura, especialmente en el sector salud, siendo los hospitales y compañías especializadas en refrigeración sus principales compradores.

REFRIGAS S.A.S. se destaca por su enfoque en brindar soluciones confiables, priorizando la seguridad en el hogar y la satisfacción del cliente. Su misión es seguir creciendo en todo el país, abrir sedes en las principales ciudades de Colombia, fortalecer su equipo de trabajo con personal capacitado, ampliar su presencia en el segmento jurídico y robustecer la oferta de productos para el hogar. Su visión es consolidarse como una empresa líder en el sector a nivel nacional, manteniendo una atención personalizada, servicios técnicos eficientes y una oferta de productos que respondan a las necesidades reales de sus usuarios.

b) Evaluación de Áreas Funcionales:



Qué encontramos:

Estrategia: Refrigas S.A.S. ha logrado fortalecer su asesoría gracias al uso constante del manual de funciones, lo que muestra que tienen una estrategia clara de formación y guía para sus colaboradores. Los objetivos se programan cada año, y aunque aprovechan bien las oportunidades que se presentan, aún falta identificar de forma más precisa las amenazas externas. La empresa conoce bien a sus competidores y aplica acciones correctivas cada mes. Además, su ubicación en zonas comerciales y visibles demuestra que han tomado decisiones bien pensadas para estar más cerca de sus clientes.

Relación con clientes: Uno de los puntos más fuertes es la atención al cliente. Gracias al acompañamiento y a la formación del equipo, los clientes se sienten cómodos y bien atendidos, lo que ayuda a crear confianza y una buena relación con la empresa.

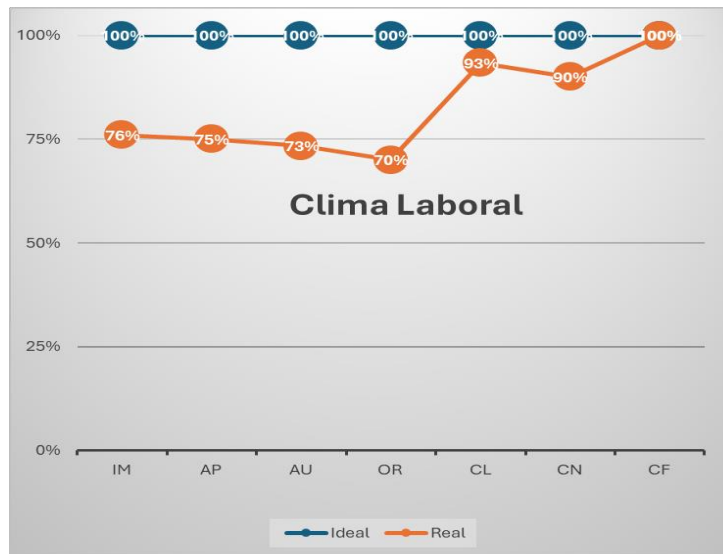
Finanzas: El manejo contable es ordenado y completo, lo que evita errores. Se evalúa la rentabilidad según retroalimentaciones recibidas. Las variaciones en precios se deben a los productos importados. Cumple con todos los aspectos evaluados.

Operaciones: Hay orden, los productos defectuosos se cambian de inmediato y se aplican los manuales correctamente. El sistema de gestión es funcional y todos los colaboradores lo siguen. En operaciones se destacan por tener una buena variedad de productos y contar con proveedores de confianza. Eso les ayuda a mantener la calidad y asegurar que siempre tengan lo que el cliente necesita.

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.

Gestión del conocimiento: Se acompaña a los colaboradores con manuales y apoyo constante. Se fomenta el sentido de pertenencia y se construye una cultura organizacional sólida. Además, capacitar al personal y usar herramientas internas demuestra que valoran el conocimiento. Aun así, es importante seguir mejorando su sistema de gestión para que los procesos sigan siendo eficientes y todos aprendan de manera continua.

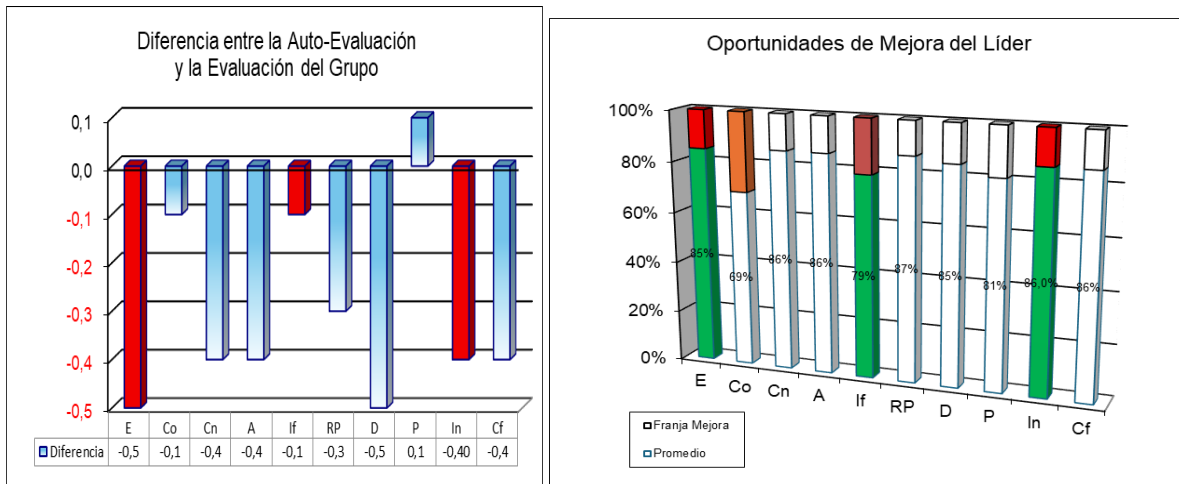
c) Clima de Trabajo:



Qué encontramos:

En Refrigas S.A.S se ve que los colaboradores están comprometidos, pero hay cosas que todavía se pueden mejorar. Por ejemplo, el área de autonomía tuvo un 73%, lo que muestra que todavía hay poca independencia a la hora de tomar decisiones y que el líder no siempre los involucra en los proyectos. Esto puede afectar la motivación. En cuanto a la organización, el puntaje fue del 70% y se evidencian retrasos en el inicio de las actividades y algunas tareas quedan para después. Esto indica que se necesita reforzar los hábitos de planificación y orden. A pesar de eso, hay una buena comprensión de los roles y funciones, aunque todavía se pueden hacer pequeños ajustes para lograr una mayor claridad. También se percibe respaldo por parte del equipo y los líderes, pero sería bueno reforzar ese apoyo, sobre todo cuando hay mucha carga de trabajo. Por otro lado, los espacios de trabajo y los mecanismos de supervisión están bien, aunque se pueden hacer mejoras puntuales para que todo sea más cómodo y funcione mejor.

d) Liderazgo:



Qué encontramos:

En Refrigas S.A.S se nota que el liderazgo necesita mejorar en varios aspectos. Por un lado, la comunicación no es muy clara ni cercana, ni con el equipo ni con otras organizaciones. Esto hace que se pierda confianza y se dificulte el trabajo en equipo. Aunque el jefe conoce bien su trabajo, no comparte lo suficiente con los demás ni promueve espacios de aprendizaje, lo que hace que el crecimiento del equipo se frene.

En cuanto a la influencia, se siente que falta motivación. El estilo de liderazgo no inspira mucho, no se escucha al equipo y las decisiones las toma casi siempre el jefe, sin delegar responsabilidades. También se ve que no hay una estrategia clara que conecte las metas de la empresa con las acciones del día a día, lo que hace que las prioridades no estén bien definidas. Aunque no hay fallas graves en su comportamiento, sí se nota una falta de coherencia entre lo que dice y lo que hace, y eso genera desconfianza.

Firma del empresario, la cual certifica que el Informe de Diagnóstico de su empresa le fue entregado y explicado por parte del Consultor al finalizar la etapa de Diagnóstico:

Fecha: 21/07/2025
Firma del Consultor:










:

Modelo de Negocio CANVAS (LIENZO)

Compañía: REFRIGAS S.A.S.

Diseñado por: Natalia Carvajal

Fecha: 27/06/2025

<p>ALIANZAS CLAVE CON PROVEEDORES, OUTSOURCING, INTERMEDIARIOS, GOBIERNO, COMPETIDORES Y OTRO TIPO DE EMPRESAS</p> 	<p>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE</p> 	<p>PROPUESTA DE VALOR</p> 	<p>RELACIÓN CON CLIENTES</p> 	<p>SEGMENTO DE CLIENTES</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>REFRIGAS 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 y mantenimiento de equipos refrigerantes y domésticos, constructoras y técnicos profesionales.</p>
	<p>RECURSOS CLAVE</p> 		<p>CANALES</p> 	
	<p>Cuenta con dos sedes físicas en Cali, inventario especializado, herramientas técnicas, y un equipo humano compuesto por 8 empleados directos, 5 contratistas y 3 trabajadores estables. Tiene más de 12 años de experiencia en el sector, conocimiento técnico en sistemas de gas, y reconocimiento local.</p>		<p>Venta directa en puntos físicos de atención y cobertura regional mediante envíos, redes sociales y llamadas telefónicas.</p>	
<p>ESTRUCTURA DE COSTOS</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>FUENTES DE INGRESOS</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 30% por personas naturales y un 70% por personas jurídicas.</p>			