

EL IMPACTO DE LAS FINANZAS DISRUPTIVAS EN LA EMPRESA

B&G CONSTRUCCIONES S.A.S.



WILLIAM DAVID FANDIÑO JAMAICA

ID: 618869

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

LA MESA CUNDINAMARCA

2021

EL IMPACTO DE LAS FINANZAS DISRUPTIVAS EN LA EMPRESA

B&G CONSTRUCCIONES S.A.S.



WILLIAM DAVID FANDIÑO JAMAICA

Trabajo de grado

ASESORES:

JAIDI YANID JARA OCHOA

IDIS NORELY DUARTE BARRIOS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

LA MESA CUNDINAMARCA

2021

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos a la empresa B&G Construcciones por la confianza, acompañamiento y la oportunidad de realizar la actividad de practica profesional donde tuve la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, de la misma manera a la profesora Jaidi Yanid Jara y a la profesora Idis Norely Duarte quienes con su conocimiento, seguimiento y concejo me acompañaron durante esta actividad.

HOJA DE APROBACIÓN



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios

XXXXXX

XXXXXXXX

Tabla de contenido

RESUMEN	7
PALABRAS CLAVES	8
ABSTRACT	9
KEYWORDS	10
INTRODUCCIÓN	11
ANTECEDENTES TEORICOS Y EMPIRICOS.....	13
1.1. MARCO CONCEPTUAL	15
1.2. MARCO CONTEXTUAL	16
1.3. MARCO TEÓRICO	18
• FINTECH.....	18
• TIC'S	18
• ESTUDIO EXPLORATORIO.....	19
• TEORIA DE LOS PROCESOS	19
• SERVICIO AL CLIENTE	20
1.4. MARCO LEGAL.....	20
• LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INMOBILIARIO.....	20
2. METODOLOGÍA.....	21
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
2.2. ACTORES INVOLUCRADOS Y PARTICIPANTES	24
A) DEPARTAMENTO COMERCIAL:.....	24

B)	DEPARTAMENTO CONTABLE:.....	24
C)	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO:	24
D)	DEPARTAMENTO FINANCIERO:.....	25
E)	CLIENTES:.....	25
2.3.	EXPERIENCIA DE LA ACTIVIDAD DE PRACTICA PROFESIONAL	25
2.3.1.	HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS	27
2.3.2.	MATRIZ DE PLANEACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA “DIAGRAMA DE GANNT”	49
2.4.	DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	51
3.	RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	53
3.1.	MOMENTOS HISTÓRICOS Y EXPERIENCIAS.....	58
3.1.1.	PRINCIPALES HECHOS RELEVANTES.....	59
4.	APRENDIZAJES	60
4.1.	APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA EN LO HUMANO.	60
4.2.	APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL.....	60
4.3.	APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO ECONÓMICO O TÉCNICO	61
4.4.	PRINCIPALES APRENDIZAJES EN PARA EL PERFIL PROFESIONAL	61
4.5.	APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	61
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
6.	BIBLIOGRAFIA..... ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
7.	ANEXOS	64

RESUMEN

Durante seis meses se desarrollo el proceso de practica profesional en la empresa B&G Construcciones S.A.S., dedicada a la construcción y comercialización de proyectos inmobiliarios en el municipio de La Mesa, Cundinamarca, desde el año 2016 y se encuentra posicionada como una de las mejoras constructoras del sector, gracias al proyecto, El Refugio, el cual fue un éxito en ventas, por medio de su creatividad e innovación con su centro de diseño el cual le permite al cliente escoger diferentes acabados y materiales para su vivienda, cumpliendo de esta manera el sueño de sus clientes al brindarles espacios de diseño y calidad.

Se realizo un trabajo de apoyo logístico, tecnológico y financiero en los departamentos comercial, contable y financiero de la compañía, con el fin de aportar con nuevos conocimientos y herramientas que puedan brindar mejoras en sus procesos, como la sistematización de la documentación, seguimiento de clientes, creación de formatos, recopilación de la información en un sistema integrado digital, entre otras funciones las cuales permitieron generar valor y competitividad en el mercado inmobiliario en medio de los efectos que dejo la pandemia Covid-19 en el año 2020 y 2021 en el país.

Determinando en primera instancia la falta de herramientas tecnológicas en la empresa para una mayor competitividad en el mercado inmobiliario, como lo son las Tics (Tecnologías de la información y de la comunicación) y las FINTECH (Unión de las finanzas y la tecnología) que brindarían medios tecnológicos que no solo benefician la empresa, sino que también a los clientes, al brindarles medios de calidad e innovación para el desarrollo de sus obligaciones financieras.

PALABRAS CLAVES

- Organización
- Actualización
- Herramientas digitales
- Tics (Tecnologías de la información y la comunicación).
- FINTECH (Unión de las finanzas y la tecnología)
- Pandemia Covid-19.
- Mejorar procesos y actividades.
- Competitividad.

ABSTRACT

During six months the professional practice process was developed in the company B&G Construcciones S.A.S, dedicated to the construction and commercialization of real estate projects in the municipality of La Mesa, Cundinamarca, since 2016 and is positioned as one of the best construction companies in the sector, thanks to the project, El Refugio, which was a success in sales, through its creativity and innovation with its design center which allows the client to choose different finishes and materials for their home, thus fulfilling the dream of its clients by providing design and quality spaces.

A logistical, technological and financial support work was carried out in the commercial, accounting and financial departments of the company, in order to provide new knowledge and tools that can provide improvements in their processes, such as the systematization of documentation, monitoring of clients, creation of formats, compilation of information in a digital integrated system, among other functions which allowed to generate value and competitiveness in the real estate market amid the effects left by the Covid-19 pandemic in 2020 and 2021 in the country.

Determining in the first instance the lack of technological tools in the company for greater competitiveness in the real estate market, such as TIC's (Information and Communication Technologies) and FINTECH (Union of finance and technology) that would provide technological means that not only benefit the company, but also the clients, by providing them with means of quality and innovation for the development of their financial obligations.

KEYWORDS

- Organization
- Upgrade
- Digital tools
- Tics (Information and communication technologies).
- FINTECH (Union of finance and technology)
- Covid-19 pandemic.
- Improve processes and activities.
- Competitiveness.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y de la comunicación **TIC**'s han desempeñado un rol fundamental en el desarrollo de los procesos, así como en la competitividad y sostenibilidad de las empresas, lo anterior amerita un esfuerzo continuo que conlleve transformaciones positivas en las gestiones de los diversos procesos y de forma coherente con las necesidades de los grupos de interés y del entorno. Por otra parte, la infraestructura digital fue la herramienta principal para responder ante las consecuencias del Covid-19, para el Banco Interamericano de Desarrollo (futuros, 2020), el rezago en el uso de las TIC`s ha acrecentado los impactos económicos y sociales de la pandemia, involucrando aspectos como: la demanda de herramientas digitales para la continuidad de las actividades económicas, educativas y sociales, falta de habilidades en la digitalización de procesos, considerando importante el cierre de la brecha digital tanto a nivel mundial como regional.

Desde el año 2000, el estado determino el uso e implementación de las Tics como mecanismo fundamental para el desarrollo social y económico del país, por otra parte la Asociación Nacional de Industriales (Colombia, 2021) considera la necesidad de un trabajo articulado entre los diferentes sectores y la academia de tal modo que se facilite la apropiación tecnológica y el uso de soluciones exponenciales para desarrollar productos y servicios acordes con la transformación digital y que permitan el empoderamiento empresarial en la economía global. Por lo tanto, el Departamento de Cundinamarca en su plan de desarrollo procura el fortalecimiento del modelo de arquitectura empresarial lo que ha permitido que esta zona del país acceda a la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Cundinamarca (PETIC) (TECNOLOGICA, 2017)

Para este caso particular, en el municipio de la Mesa Cundinamarca, desarrolla su actividad económica la empresa B&G construcciones S.A.S., desde el año 2016 contribuyendo en el sector inmobiliario con la creación de proyectos inmobiliarios de calidad, participando de manera eficiente en el mercado. Sin embargo, durante seis meses se realizó la actividad de práctica profesional con el fin de investigar los procesos internos de la compañía para identificar sus diferentes falencias y así realizar sus respectivas estrategias de solución.

La empresa B&G se encuentra construyendo un proyecto inmobiliario en el municipio de La Mesa, Cundinamarca, llamado “El Refugio” de 176 casas en conjunto cerrado, en un tiempo de construcción de 5 años y es catalogado como uno de los mejores proyectos del sector, ya que cuentan con un centro de diseño e innovación, el cual les permite a los clientes hacer diferentes modificaciones y mejoras en las viviendas con el acompañamiento del arquitecto de la constructora. Durante la práctica profesional se realizaron diferentes actividades en los departamentos comercial, contable y financiero donde se pudo realizar un apoyo logístico, tecnológico y financiero con el fin de apoyar estas áreas, identificando sus falencias e inconformidades que tiene la empresa en sus procesos internos y externos, brindando estrategias que puedan dar soluciones óptimas a este tipo de afectaciones en la compañía.

Se realizó una investigación con metodológica de tipo cuantitativo exploratorio, para determinar el grado de conformidad de los clientes por medio de una encuesta de satisfacción al cliente, donde se tomaron 55 encuestados, de los cuales en su mayoría fueron propietarios que habitan su casa, como también se realizó a clientes que se encuentran en medio de su proceso de compra.

1. MARCO DE REFERENCIA

ANTECEDENTES TEORICOS Y EMPIRICOS.

Las TIC's (Tecnologías de la información y la comunicación) son herramientas que brindan oportunidades de desarrollo a los sectores más desfavorecidos del país y se necesita de la colaboración del sector de las telecomunicaciones y la información para un mayor desarrollo en el país. Los principales agentes del cambio son: el gobierno, las universidades y las empresas, las cuales pueden generar un intercambio de conocimiento, aportando al desarrollo económico y social, en forma de alianza estratégica que facilite la unión y conocimientos entre empresarios, directivos universitarios, gremios de la construcción y el gobierno, para la formulación de estrategias de trabajo en temas de investigación, desarrollo e innovación. Con este tipo de herramientas se pueden desarrollar empresas dedicadas a la construcción más capacitadas y competitivas no solo en mercados nacionales, sino que también lo puedan hacer en mercados internacionales.

El Software digital se ha especializado e integrado de manera paulatina a una industria que permite a las pequeñas y medianas empresas ser más competitivas en cuanto a costos y mejorar los canales de ventas o en áreas de apoyo. De este modo, empresas de software como la colombiana SIESA (Software para empresas) ofrece soluciones empresariales en toda la cadena de valor de las empresas que generan eficiencia y se acoplen a la visión de cada una de éstas. Es más, empresas que ofrecen soluciones de software se han vuelto incluso socias de sus clientes ya que se realiza un seguimiento de mejora continua en cada uno de los procesos dentro de la organización a un mediano y largo plazo. (Rodríguez Hesse, 2015)

Ahora bien, dentro de los proyectos de construcción ubicados en el departamento de Cundinamarca, más específicamente en el municipio de La Mesa, por lo general no cuentan con software de información especializados en brindar facilidad y agilidad en sus procesos, sin embargo, contar con este tipo de herramientas reduciría el tiempo de respuesta dentro de una organización con sus clientes, generando mayor confianza y una mejor atención.

Las tecnologías de la información y comunicación constituyen un factor importante dentro de las empresas en cuanto al manejo de los procesos internos, el reconocimiento en el mercado y los indicadores económicos que trascienden sobre sus usos. En Colombia se implementan acciones a través de diversos programas para el uso adecuado de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de que sean incorporadas como un sistema de mejora continua en las empresas. Organismos como el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) son actores fundamentales en estos programas y el objetivo de esta investigación es mostrar la vinculación de la innovación y la tecnología con los mecanismos empresariales.

Las principales conclusiones muestran que las empresas deberán reorganizar los mecanismos de participación en el mercado incluyendo nuevas tecnologías, incorporando la utilización de programas informáticos estructurados y una mejor innovación que sea atribuida a las telecomunicaciones. (Claudia Liliana Serrano, 2018). Las TIC se convirtieron en herramientas fundamentales para la comunicación y la comercialización de bienes y servicios, es por esa razón

que es inminente la implementación de este tipo de herramientas en la empresa B&G Construcciones S.A.S.

1.1. MARCO CONCEPTUAL

- TIC's en Colombia: revisión a partir de la curva de Gartner. (Gartner, 2018) es un artículo que describe una forma de medir el desarrollo y evolución de las tecnologías implementadas y administradas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación en Colombia, mediante el uso de herramientas de carácter cuantitativo, donde se representa en gráficas de uso analítico, el proceso en años que ha tenido una tecnología y que tan rentable fue para dicha administración, al igual, que las diferentes comparativas que se pueden realizar con diferentes países desarrolladores de tecnología, consumidores de tecnología o países emergentes.
- El estudio del sector de las TIC's en Colombia (Colombiano, 2021) Es un documento que muestra un breve repaso de la situación actual del sector de las tecnologías de información y comunicaciones en Colombia. Este sector cuenta con gran potencial, bajo el propósito de convertir a Colombia en una sociedad digital que se destaque en Latinoamérica y en el mundo, en la que todos los ciudadanos del territorio, bien sea de zonas urbanas o rurales, están conectados con calidad, seguridad y sostenibilidad. Se pretende corroborar la hipótesis de que el sector de las TICs en Colombia presenta importantes oportunidades de negocio para Findeter en todos los subsectores y proyectos, como son: hogares conectados, zonas digitales, centros digitales, fibra óptica, cable submarino y conectividad a alta velocidad, entre otros. El plan estratégico "El futuro digital

es de todos” busca generar una relación más eficiente, efectiva y transparente entre mercados, ciudadanos y estado. Por la importancia que ha cobrado el sector en los últimos años y la necesidad de modernizar al país en este aspecto, se debe analizar profundamente las oportunidades actuales y futuras que permitan brindarle nuevas brechas de mercado a la entidad, con miras a fortalecer a la presencia en el sector de las TICS.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

- **GENERALIDADES**

(Castillo, 2018) El marco contextual en un proyecto o tesis es el escenario físico, condiciones temporales y situación general que describen el entorno de un trabajo investigativo. De forma general, este puede contener aspectos sociales, culturales, históricos, económicos y culturales que se consideren relevantes para hacer una aproximación al objeto del estudio. Realizado por el practicante como un trabajo de investigación en la empresa B&G Construcciones en sus operaciones y actividades.

- **CONTEXTO**

La constructora B&G contribuye en el sector inmobiliario con proyectos de calidad, participando de manera eficiente en el mercado; generando empleo a todas las personas del sector y siendo el medio para cumplir el sueño de cada uno de sus clientes. (Construcciones, 2021) Con el objetivo de continuar con la misión de la empresa, es necesario reducir el rezago tecnológico de

la compañía, especialmente relacionado con el servicio al cliente, respecto a sus solicitudes contables y financieras, identificando la necesidad de una propuesta de mejora que subsane este tipo de inconvenientes que están generando inconformidades y pérdida de valor corporativo en la empresa.

- **UBICACIÓN**

La empresa B&G Construcciones S.A.S. se encuentra ubicada en el municipio de La Mesa, Cundinamarca, a tan solo 54 km de la ciudad de Bogotá. Desarrollando una actividad de construcción inmobiliaria en el sector.



1 Ubicación geográfica del municipio de La Mesa, Cundinamarca.

1.3. MARCO TEÓRICO

- **FINTECH**

Las Fintech constituyen una herramienta favorable en la empresa por su alcance en el comercio nacional e internacional así como en todos los campos, el libro Fintech “Lo que la tecnología hace por las finanzas” se puede encontrar este tipo de beneficios ya que *“Los medios de comunicación, los analistas, los bancos, los profesionales de finanzas.” están muy interesados en conocer y seguir muy de cerca a estas empresas, ya que pueden ser una amenaza para la banca clásica al ofrecer alternativas de negocio.* (Molina, 2016). El mercado inmobiliario es muy competitivo y es necesario innovar mediante la aplicación de herramientas accesibles y seguras para los clientes.

- **TIC's**

Para alcanzar un mayor segmento de mercado a nivel nacional, incluso internacional, es necesario la implementación y uso de las Tics, tal como lo menciona (Cano-Pita, 2017) *“es analizar la importancia del cambio estructural de las organizaciones empresariales, de cara a la evolución de la tecnología, especialmente la implementación y uso de las Tic's en las empresas y los cambios en la estructura de las mismas, como medio para una mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento general”.* Al implementar este tipo de herramientas, la empresa podría llegar a tener un mayor reconocimiento en el mercado inmobiliario, ofreciendo un portafolio de servicios amplio, acorde con las condiciones del entorno.

- **ESTUDIO EXPLORATORIO**

(Roberto Hernández, 2014) *define el estudio exploratorio como aquel que se “efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” como se menciona los procesos contables han sido analizados, sin embargo, no ha sido abordado desde la perspectiva particular a cada empresa considerando las características propias y los factores de cambio a través del uso de una metodología.* Realizar este tipo de estudios dentro de una empresa permite identificar diferentes factores que están afectando de manera significativa en sus operaciones, permitiendo a la empresa realizar sus respectivas intervenciones para llegar a tener un mejor desempeño en la empresa y mejores resultados con sus clientes.

- **TEORIA DE LOS PROCESOS**

(Análisis de la integración de teoría y la práctica de la disciplina de administración de operaciones en la formación de administradores de empresas, 2016) es el trabajo que aborda y analiza la fundamentación acerca de la teoría y la práctica de la enseñanza de la disciplina de Administración de Operaciones en la carrera de Administración de Empresas; está en función del posicionamiento del autor ante el análisis de la literatura en relación con esta forma de enseñanza, las implicaciones acerca de las tendencias de la enseñanza de la disciplina de Administración de Operaciones en lo internacional, regional y nacional de la carrera de Administración de Empresas, se destaca la importancia que tiene la teórica y práctica en el currículo y en la formación de los administradores de empresas. Lo cual de vital importancia para la correcta ejecución de los procesos dentro de una organización.

- **SERVICIO AL CLIENTE**

El servicio al cliente, conocido también como servicio de atención al cliente es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta. Entre sus principales objetivos, se encuentran: garantizar que el producto o servicio llegue a su público objetivo, que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del cliente. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite este proceso. (Silva, 2020)

1.4. MARCO LEGAL

- **LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INMOBILIARIO**

En B&G Construcciones se ha desarrollado un proceso contable que se caracteriza por tener demoras en los tiempos de respuesta, lo que puede afectar sus grupos de interés, lo anterior pueden configurar una serie de consecuencias como se pueden ver en los derechos, obligaciones y contratos de un negocio, *“La protección al consumidor de vivienda nueva tiene matices especiales en el derecho colombiano que ameritan su estudio”* (Oüéllar, 2016).

2. METODOLOGÍA

La metodología observacional, a lo largo de las últimas cuatro décadas, se ha consolidado como método científico e investigativo. En el marco actual de los “*mixed methods*”, el aspecto crucial por antonomasia es la integración de elementos cualitativos y cuantitativos, cuestión nada fácil, y sobre la cual se han pronunciado numerosos investigadores relevantes. (Anguera, 2020)

(Roberto Hernández, 2014) define el estudio exploratorio como aquel que se “efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” como se menciona los procesos contables han sido analizados, sin embargo, no ha sido abordado desde la perspectiva particular a cada empresa considerando las características propias y los factores de cambio a través del uso de una metodología.

- **LINEA DE INVESTIGACIÓN**

La línea de investigación implementada es la de **Competitividad y Desarrollo Económico**, que permiten el mejoramiento de los procesos en la compañía, haciéndolos sostenibles, generando valor, compromiso y responsabilidad en el campo inmobiliario.

- **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLES**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la

pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. (Desarrollo, s.f.). Los objetivos que tiene la empresa en relación al desarrollo sostenible son:

- 1. Fin a la pobreza:** Al generar oportunidades laborales en el sector, se reducirá el porcentaje de pobreza y se mejorará la calidad de vida en el municipio de La Mesa, Cundinamarca.
- 2. Trabajo decente y crecimiento económico:** Brindando puestos de trabajo con todas las prestaciones sociales con opción de un accenso en la compañía.
- 3. Industria, innovación e infraestructura:** Es importante la creatividad y el emprendimiento sostenible para que el campo de la construcción aporte significativamente a la economía del sector.
- 4. Ciudades y comunidades sostenibles:** Por medio de nuevas oportunidades laborales, se aportará al desarrollo socioeconómico de los habitantes del sector.
- 5. Producción y consumo responsable:** Es importante implementar en la sociedad el cuidado y la responsabilidad que se debe tener como productores y consumidores para no afectar el entorno natural y cultural del municipio de La Mesa.
- 6. Alianzas para lograr los objetivos:** Para alcanzar los objetivos propuestos por la compañía, es necesario aliarse con entidades que le permitan tener mejores resultados, como empresarios del sector de la construcción y proveedores, mejorando no solo como

empresa, sino como sociedad para que el municipio pueda mejorar en su infraestructura y ser un municipio mas atractivo para invertir.

2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde la óptica organizacional del sector de la construcción, para la Cámara Colombiana de la Construcción - (CAMACOL, 2016), identificar los procesos misionales del sector como las ventas, el desarrollo de proyectos de obra, ejecución, interventoría, auditoria, planeación de proyectos, mantenimiento de obra, servicio de post-venta y de trámite, como los de mayor trascendencia y relevancia para esta actividad, así como para el reconocimiento de la empresa, es necesario hacer una revisión a los procesos internos para generar mayor valor en la compañía.

En la empresa B&G, surge la problemática relacionada a la inconformidad por parte de los clientes en lo que respecta a las demoras en dar respuesta a sus solicitudes como lo son: certificaciones, estados de cuentas, recibos de caja, trámites legales y contables, para ello es necesario implementar acciones de mejora encaminadas a disminuir el rezago digital en lo que respecta con los procesos contables y financieros para generar confianza con los clientes.

Lo anterior conduce a las siguientes interrogantes:

¿Cómo desarrollar un proceso contable de pagos de forma óptima mediante la implementación de Tics?

¿Cómo generar mayor valor en la compañía?

2.2. ACTORES INVOLUCRADOS Y PARTICIPANTES

a) Departamento comercial:

La función principal del departamento comercial es tener el primer contacto con el cliente y es de vital importancia que las personas que hacen parte de este departamento se puedan desenvolver en actividades que demandan responsabilidad, agilidad y buena atención al público para que los usuarios se sientan muy conformes con la asesoría y la atención prestada, ya que de esto depende una venta exitosa.

b) Departamento contable:

Es el encargado de realizar todas las actividades relacionadas al manejo contable de la compañía como lo es el pago de nómina, compra de materiales, facturación, recibos de caja, entre otras actividades las cuales son importantes para la empresa ya que es donde se lleva todo el registro de los ingresos y egresos de la compañía.

c) Departamento administrativo:

Es el encargado de realizar funciones netamente administrativas en la empresa, como el manejo apropiado de los recursos y direccionamiento del talento humano para realizar las actividades de la empresa y cumplir con sus compromisos a un corto, mediano y largo plazo.

d) Departamento financiero:

Es el encargado de la correcta toma de decisiones financieras en la empresa, evitar posibles riesgos financieros, como también ocuparse del cumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes y la compañía.

e) Clientes:

Son todas las familias y personas que hacen parte de los proyectos inmobiliarios que desarrolla la constructora en el municipio de La Mesa, Cundinamarca, los cuales son importantes para la compañía, ya que ellos son un referente para futuros clientes.

**2.3. EXPERIENCIA DE LA ACTIVIDAD DE PRACTICA
PROFESIONAL**

En el periodo de seis meses se realizo la actividad de practica profesional en la empresa B&G Construcciones S.A.S., en la modalidad de convenio educativo con la universidad minuto de Dios “UNIMINUTO”, donde se realizaron actividades como:

- Revisión de los estados de cuentas de cada uno de los clientes, tanto antiguos como nuevos y se realizo una revisión de cada uno de los estados de cuentas para determinar los clientes que se encontraban en mora en sus obligaciones financieras.

- Análisis detallado de los modelos de gestión internos en los departamentos comercial, contable y financiero para identificar el manejo en sus actividades y funciones.
- Actualización de la información como de ingresos en efectivo de cada uno de los clientes y asignar su respectiva relación de pagos con un consecutivo y extracto bancario para una mejor organización del archivo.

En el ejercicio de practica profesional se pudo ver como la empresa continuamente se esta actualizando referente a las mejoras inmobiliarias como lo son: diseños de vanguardia, excelente manejo de los espacios, mejora de materiales de construcción, adquisición de terrenos, maquinaria, capacitaciones, entre otras actualizaciones enfocadas al desarrollo del área operativa y comercial. Contando con un equipo de personas comprometidas y capacitadas en el sector de la construcción.

En el ejercicio de practica profesional se comenzó a llevar un control en la base de datos de todos los clientes que hacen parte del proyecto El Refugio, donde fue necesario la revisión de toda la documentación y así mismo organizarla de manera que todo el archivo estuviera clasificado de manera ordenada y fácil de encontrar, para esto fue necesario un rastreo general de la información.

Se realizo un análisis detallado sobre el proceso contable, referente a sus actividades y procesos como estados de cuentas, recibos de caja y facturación en las cuales se podía ver demoras en estas actividades, las cuales no deberían llevar mucho tiempo en realizarse y si están generando inconformidades en los clientes ya que en oportunidades sus solicitudes no tienen una respuesta. Este tipo de situaciones afectan significativamente la empresa porque están generando

desconfianza e incomodidad a los clientes, los cuales en un momento determinado tomaran acciones debido a su desacuerdo con la empresa. El objetivo principal de esta investigación es identificar el problema que esta generando demoras en este tipo de tareas que son solicitadas a diario en la empresa, para esto es necesario identificar cada uno de los pasos que conlleva realizar un estado de cuentas o una facturación para poder determinar una acción de mejora o crear una estrategia que pueda contra restar este tipo de situaciones internas que están afectando la compañía.

2.3.1. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS

- **PROCESO CONTABLE ACTUAL**



Imagen Ref: 1 Proceso contable actual de la empresa B&G Construcciones S.A.S.

a. MEDIO DE PAGO

Los medios de pago que se aceptan en la empresa son: efectivo, consignación, transferencia bancaria, cheques, pagos con tarjeta debito o crédito, pagos con código QR y por Nequi, a los cuales se les genera un recibo de caja provisional mientras el departamento contable emite un recibo de caja con su respectivo consecutivo y registro.

Recursos



Imagen Ref: 2 Recursos utilizados en los medios de pago del proceso contable

b. DEPARTAMENTO COMERCIAL

Es el primer contacto que tienen la empresa con el cliente es por medio del asesor comercial, quien se convierte en el canal para dar respuesta a sus preguntas y solicitudes, cuando el cliente hace un abono o un anticipo, el asesor debe enviar el soporte o comprobante al departamento contable para que continúe con su debido proceso.

Recursos



Imagen Ref: 3 Recursos utilizados en el departamento comercial

c. DEPARTAMENTO CONTABLE

Es el departamento encargado de relacionar e identificar cada uno de los ingresos y egresos en la empresa, generando su respectivo comprobante y consecutivo para su registro contable. Cuando el asesor comparte la información de los pagos y anticipos que realiza cada cliente es necesario generar un recibo de caja, estado de cuentas actualizado y factura electrónica.

Recursos



Imagen Ref: 4 Recursos utilizados en el departamento contable

a. Identificación de pagos

El departamento contable necesita identificar cada uno de los ingresos económicos de la empresa para llevar un consecutivo y registro de cada uno de los pagos que realiza cada cliente, esta tarea se debe hacer de la mano con un extracto bancario donde se anexa al comprobante que el cliente emitió y así mismo poder corroborar su validez.

b. Recibo de caja

Después de identificar el pago o anticipo del cliente, es necesario realizar un recibo de caja directamente de contabilidad donde se emite un comprobante para la empresa y uno para el cliente, donde esta reflejado toda la relación del ingreso con fecha y firma del auxiliar contable.

c. Estado de cuentas

Una vez realizado el recibo de caja, se genera un estado de cuentas donde el cliente puede ver la relación de todos los anticipos hasta la fecha y conocer el valor total del inmueble, su abono total y el saldo que le falta por cancelar.

d. FACTURACIÓN O ENVÍO DE LA INFORMACIÓN

Una vez terminada la revisión, se envía la información al departamento comercial para que se encargue de hacerle llegar al cliente su solicitud o cuando el cliente termina de realizar su compra, se genera una factura electrónica donde se da por terminada la compra y se realiza la entrega del inmueble.

Recursos



Coordinadora
Administrativa



Contadora



Servicio
de Internet



Software
contable



Planta
física



Papelería

Imagen Ref: 5 Recursos utilizados al realizar una factura o envío de la información

- COSTO Y TIEMPO PARA REALIZAR UN ESTADO DE CUENTAS O UNA FACTURA**

RELACIÓN DE COSTOS OPERATIVOS		
CARGO	COSTO MENSUAL	COSTO POR HORA
ASESOR COMERCIAL	\$ 1.996.387	\$ 12.477
AUXILIAR CONTABLE	\$ 1.492.676	\$ 9.329
COORDINADORA CONTABLE	\$ 2.254.760	\$ 14.092
REVISORA FISCAL	\$ 1.400.000	\$ 5.833
CONTADORA	\$ 2.383.947	\$ 14.900
ASESOR FINANCIERO	\$ 9.527.770	\$ 6.250
TOTAL	\$ 17.059.153	\$ 51.644

Tabla 1 Costos operativos

MATERIALES, SERVICIOS, EQUIPOS Y COSTOS DE OPERACIÓN				
CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR DE LA UNIDAD	VALOR TOTAL
RESMA DE PAPEL	UND	1	\$ 9.500	\$ 9.500
IMPRESORA	UND	1	\$ 500.000	\$ 500.000
TINTA DE IMPRESORA	UND	1	\$ 30.000	\$ 30.000
TONER DE IMPRESORA	UND	1	\$ 200.000	\$ 200.000
COMPUTADOR	GLOBAL	3	\$ 1.000.000	\$ 3.000.000
MANTENIMIENTO EQUIPOS	SERVICIO SEMESTRAL	1	\$ 30.000	\$ 30.000
SERVICIO DE ENERGIA	SERVICIO MENSUAL	1	\$ 47.000	\$ 47.000
MOBILIARIO	UND	4	\$ 1.500.000	\$ 6.000.000
INSTALACIONES	UND	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
SOFTWARE CONTABLE	SERVICIO ANUAL	1	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
COSTOS DE CELULARES	UND	1	\$ 450.000	\$ 450.000
PLAN CORPORATIVO	SERVICIO MENSUAL	1	\$ 60.000	\$ 60.000
COSTOS DE ADMINISTRACIÓN DEL DATAFANO	GLOBAL	1	\$ 49.000	\$ 49.000
COSTOS DE MANEJO CUENTAS CORRIENTES	GLOBAL	1	\$ 13.900	\$ 13.900
SERVICIO DE INTERNET	SERVICIO MENSUAL	1	\$ 120.000	\$ 120.000

Tabla 2 Costos de materiales

1. FORMA DE PAGO				
COSTOS DE OPERACIÓN				
TIEMPO QUE GASTA LA ACTIVIDAD: 10 MINUTOS				
COSTOS DEL MATERIAL				
MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	VALOR TOTAL
RESMA DE PAPEL	UND	0,00900	\$9.500	\$ 86
TINTA DE IMPRESORA	UND	0,00100	\$30.000	\$ 30
SERVICIO DE ENERGIA	SERVICIO MENSUAL	0,05500	\$ 47.000	\$ 2.585
IMPRESORA	UND	0,00040	\$500.000	\$ 200
TOTAL				\$ 2.901
COSTOS DEL PERSONAL OPERATIVO				
PERSONAL	UNIDAD	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	
ASESOR COMERCIAL	HORA	0,16	\$12.477	\$ 1.996
TOTAL				\$ 1.996
COSTO TOTAL DE LA OPERACIÓN				\$ 4.897

Tabla 3 Costos y tiempo de forma de pago.

2. COMPARTIR LA INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE FORMA DIGITAL				
COSTOS DE OPERACIÓN				
TIEMPO QUE GASTA LA ACTIVIDAD: 6 MINUTOS				
COSTOS DEL MATERIAL				
MATERIAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	VALOR TOTAL
PLAN CORPORATIVO	SERVICIO MENSUAL	0,0005	\$ 60.000	\$ 30
CELULAR	UND	0,0001	\$ 450.000	\$ 23
TOTAL				\$ 53
COSTOS DEL PERSONAL OPERATIVO				
PERSONAL	UNIDAD	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	
ASESOR COMERCIAL	HORA	0,10	\$12.477	\$ 1.248
TOTAL				\$ 1.248
COSTO TOTAL DE LA OPERACIÓN				\$ 1.300

Tabla 4 Costos y tiempo al compartir la información.

3. GENERAR RECIBO DE CAJA				
COSTOS DE OPERACIÓN				
TIEMPO QUE GASTA LA ACTIVIDAD: 15 MINUTOS				
COSTOS DEL MATERIAL				
MATERIAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	VALOR TOTAL
COMPUTADOR	UND	0,0000	\$ 1.000.000	\$ 10
IMPRESORA	UND	0,0004	\$ 500.000	\$ 200
SOFTWARE CONTABLE	SERVICIO ANUAL	0,0001	\$ 1.800.000	\$ 90
TONER DE IMPRESORA	UND	0,0003	\$ 30.000	\$ 8
INTERNET	SERVICIO	0,0004	\$ 120.000	\$ 42
INSTALACIONES	HORA	0,0003	\$ 1.000.000	\$ 310
MOBILIARIO	DEPRECIACIÓN	0,0002	\$ 1.500.000	\$ 285
RESMA DE PAPEL	UND	0,0090	\$ 9.500	\$ 86
TOTAL				\$ 1.030
COSTOS DEL PERSONAL OPERATIVO				
PERSONAL	UNIDAD	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	
AUXILIAR CONTABLE	HORA	0,250	\$ 9.329	\$ 2.332
REVISORA FISCAL	UND	0,100	\$ 5.833	\$ 583
CONTADORA	HORA	0,250	\$ 14.900	\$ 3.725
TOTAL				\$ 6.641
COSTO TOTAL DE LA OPERACIÓN				\$ 7.671

Tabla 5 Costos y tiempo al generar un recibo de caja.

4. RELACIÓN DE PAGOS E IDENTIFICACIÓN DE INGRESO				
COSTOS DE OPERACIÓN				
TIEMPO QUE GASTA LA ACTIVIDAD: 15 MINUTOS				
COSTOS DEL MATERIAL				
MATERIAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	VALOR TOTAL
RESMA DE PAPEL	UND	0,009	\$ 9.500	\$ 86
INSTALACIONES	HORA	0,00031	\$ 1.000.000	\$ 310
MOBILIARIO	UND	0,00023	\$ 1.500.000	\$ 345
SERVICIO DE ENERGIA	SERVICIO MENSUAL	0,00033	\$ 47.000	\$ 16
IMPRESORA	UND	0,0004	\$ 500.000	\$ 200
INTERNET	SERVICIO MENSUAL	0,00035	\$ 120.000	\$ 42
TINTA DE IMPRESORA	UND	0,001	\$ 30.000	\$ 30
COMPUTADOR	UND	0,000018	\$ 1.000.000	\$ 18
TOTAL				\$ 1.046
COSTOS DEL PERSONAL OPERATIVO				
PERSONAL	UNIDAD	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	
COORDINADORA CONTABLE	HORA	0,25	\$ 14.105	\$ 3.526
TOTAL				\$ 3.526
COSTO TOTAL DE LA OPERACIÓN				\$ 4.572

Tabla 6 Costos y tiempo al identificar el pago.

5. GENERAR EL ESTADO DE CUENTAS

COSTOS DE OPERACIÓN				
TIEMPO QUE GASTA LA ACTIVIDAD: 20 MINUTOS				
COSTOS DEL MATERIAL				
MATERIAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	VALOR TOTAL
RESMA DE PAPEL	UND	0,0090	\$ 9.500	\$ 86
COMPUTADOR	UND	0,0000	\$ 1.000.000	\$ 15
IMPRESORA	UND	0,0005	\$ 500.000	\$ 250
TINTA DE IMPRESORA	UND	0,0012	\$ 30.000	\$ 36
INTERNET	SERVICIO MENSUAL	0,0005	\$ 120.000	\$ 54
INSTALACIONES	UND	0,0004	\$ 1.000.000	\$ 390
MOBILIARIO	UND	0,0002	\$ 1.500.000	\$ 345
TOTAL				\$ 1.176
COSTOS DEL PERSONAL OPERATIVO				
PERSONAL	UNIDAD	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	
COORDINADORA CONTABLE	HORA	0,33	\$ 14.105	\$ 4.697
TOTAL				\$ 4.697
COSTO TOTAL DE LA OPERACIÓN				\$ 5.872

Tabla 7 Costos y tiempo al generar un estado de cuentas.

6. ENVIAR SOPORTE AL CLIENTE Y AL DEPARTAMENTO COMERCIAL

COSTOS DE OPERACIÓN				
TIEMPO QUE GASTA LA ACTIVIDAD: 6 MINUTOS				
COSTOS DEL MATERIAL				
MATERIAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	VALOR TOTAL
RESMA DE PAPEL	UND	0,00900	\$ 9.500	\$ 86
IMPRESORA	UND	0,00040	\$ 500.000	\$ 200
COMPUTADOR	UND	0,00001	\$ 1.000.000	\$ 10
INTERNET	SERVICIO	0,00015	\$ 120.000	\$ 18
MOBILIARIO	DEPRECIACIÓN	0,00023	\$ 1.500.000	\$ 345
INSTALACIONES	HORA	0,00002	\$ 1.000.000	\$ 19
TOTAL				\$ 678
COSTOS DEL PERSONAL OPERATIVO				
PERSONAL	UNIDAD	CANTIDAD/RENDIMIENTO	VALOR UND	
COORDINADORA CONTABLE	HORA	0,10	\$ 14.105	\$ 1.411
ASESOR COMERCIAL	HORA	0,10	\$ 12.477	\$ 1.248
TOTAL				\$ 2.658
COSTO TOTAL DE LA OPERACIÓN				\$ 3.336

Tabla 8 Costos y tiempo al enviar la información al cliente.

GRAN TOTAL DE OPERACIÓN	\$ 21.451
TIEMPO TOTAL DE OPERACIÓN	72 minutos

Tabla 9 Total de gastos y tiempo.

Realizar un estado de cuentas o una factura a la empresa le cuesta \$21.451 pesos mcte y tiene una duración de 72 minutos cada operación, lo cual es bastante ya que esta actividad se debe realizar constantemente, para llevar un control de cada cliente con sus abonos y pagos realizados.

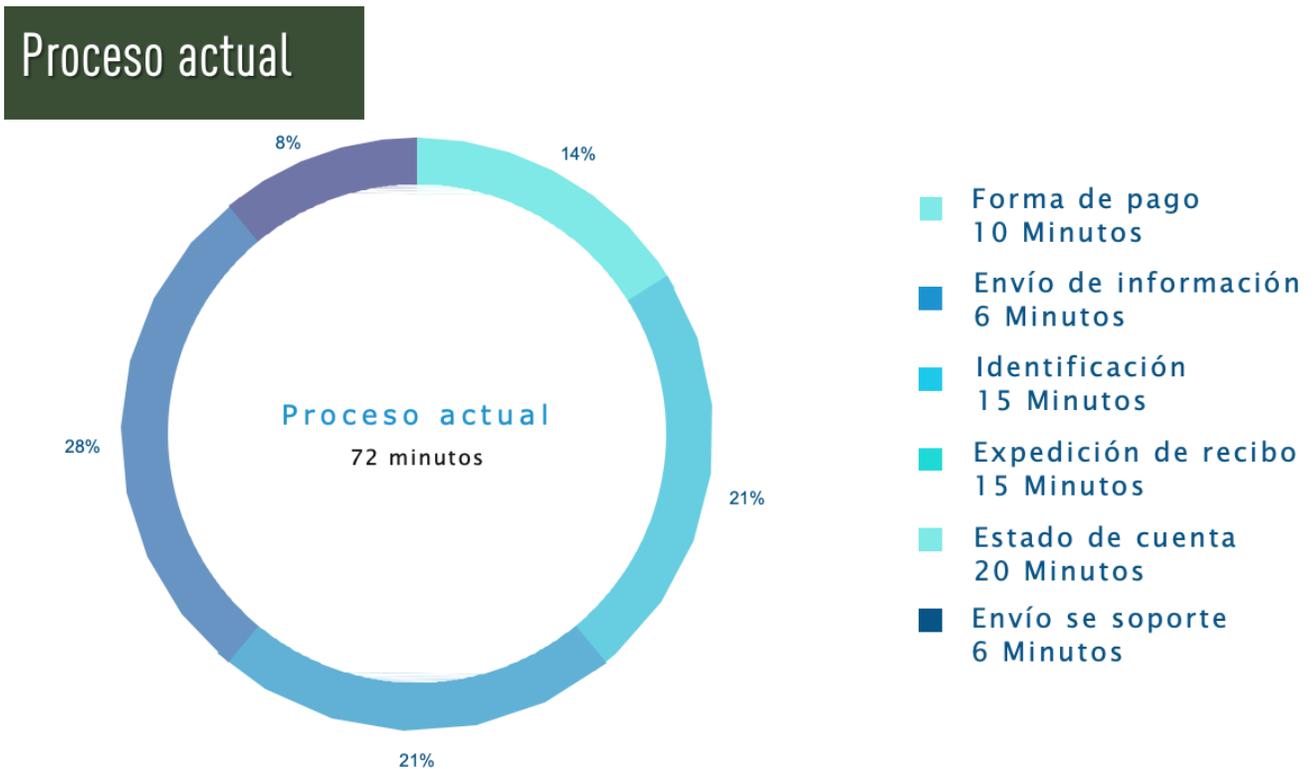


Imagen Ref: 6 Tiempo de proceso actual.

- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

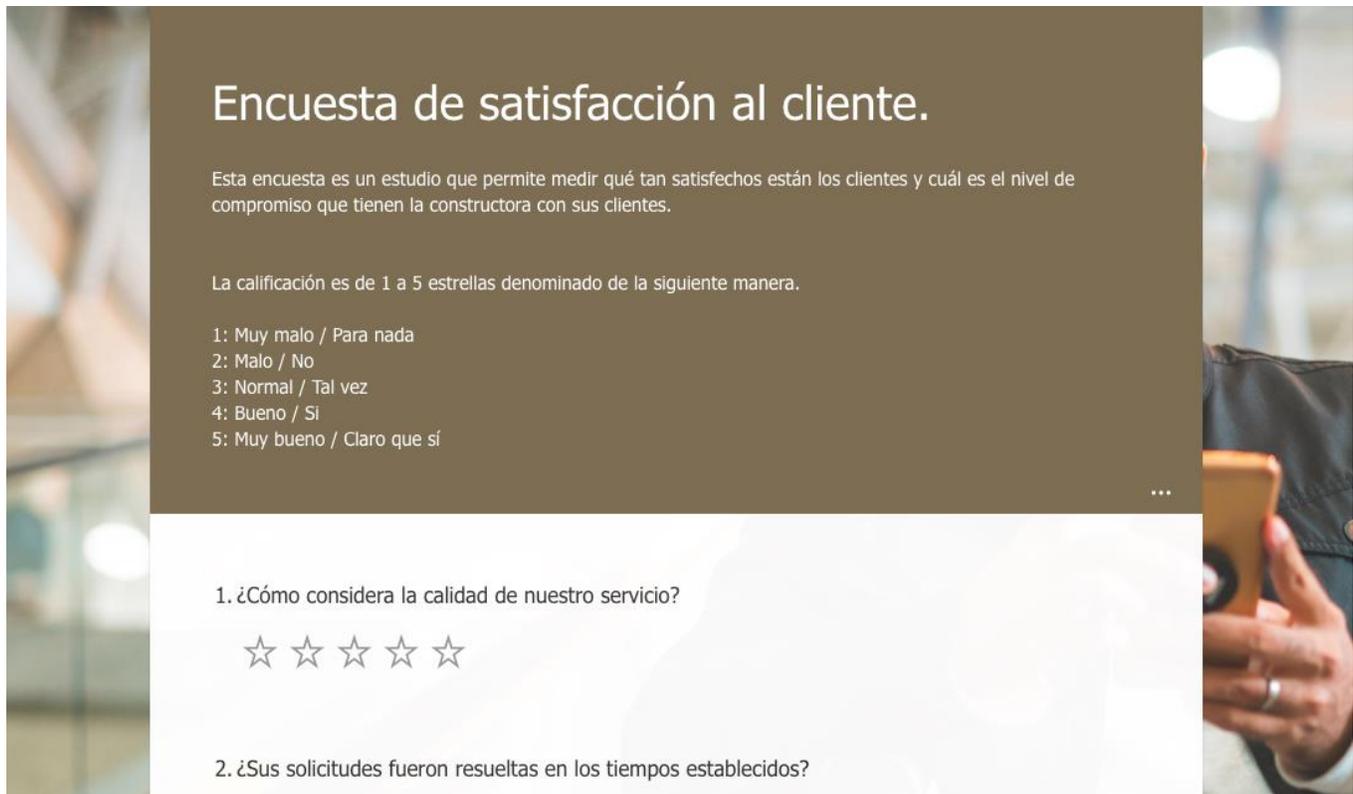


Imagen Ref: 7 Encuesta de satisfacción al cliente.

- Para determinar el grado de conformidad de los clientes, se realizó una encuesta de satisfacción a 55 personas que hacen parte del proyecto El Refugio con las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera la calidad de nuestro servicio?
2. ¿Sus solicitudes fueron resueltas en los tiempos establecidos?
3. ¿Considera que el acompañamiento recibido por nuestros asesores fue?
4. ¿Cómo calificaría el departamento comercial?

5. ¿Cómo calificaría el departamento contable?
6. ¿Volvería adquirir algún inmueble con nosotros?
7. ¿Utiliza medios tecnológicos para realizar sus abonos?
8. ¿Considera que la constructora cuenta con suficientes herramientas tecnológicas que faciliten sus procesos?
9. ¿En que considera que puede mejorar la constructora?
10. ¿Cuál es su medio principal para realizar sus pagos o abonos?

- **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**



2 Grado de conformidad e inconformidad por los clientes por medio de la encuesta.

Finalizada la encuesta se pudo determinar el alto grado de inconformidad por parte de los clientes ya que solo el 22% equivalente a 12 personas se sintieron totalmente conformes y un 78% equivalente a 43 personas manifestaron inconformidad, principalmente por la demora en los procesos de la empresa, ya que tardan demasiado para el tipo de solicitudes que son emitidas. Sin embargo, los clientes se sienten muy bien atendidos ya que el acompañamiento por parte de los asesores comerciales es muy completo.

También se pudo identificar que la gran mayoría de los encuestados manejan herramientas digitales para realizar sus pagos y anticipos, identificando la transacción bancaria como el principal medio de recaudo económico en la empresa durante un periodo de un año con 142 abonos, y se pudo determinar que fue principalmente por el confinamiento generado por la pandemia Covid-19 durante el mes de abril del año 2020 a abril del 2021.



Grafica 1 Ingresos económicos de abril del 2020 al 2021

Se realizaron 391 ingresos a las cuentas de la constructora y se realizaron de la siguiente forma:

1. Transferencia con un **36%** equivalente a 142 ingresos.
2. Consignación con un **30%** equivalente a 118 ingresos.
3. Datafono con un **16%** equivalente a 60 ingresos.
4. Efectivo con un **15%** equivalente a 59 ingresos.
5. Cheque con un **3%** equivalente a 12 ingresos.

Al detallar los ingresos mensuales de la empresa permite identificar que el principal medio de recaudo utilizado por los clientes son las herramientas tecnológicas, no solo brindando facilidad en sus pagos, sino que también se convierte en una herramienta fundamental para evitar aglomeraciones y posibles contagios por la pandemia Covid-19. Este tipo de aplicaciones, no solo brindan beneficio al cliente, sino que también le permite a la empresa tener un mejor manejo de sus finanzas.

- **OBJETIVOS DE LA ACCIÓN DE MEJORA**

General

- Diseñar un proceso contable y financiero mediante la implementación de las herramientas TIC's en la empresa B&G Construcciones S.A.S.

Específicos

- Identificar las condiciones actuales del proceso contable de la empresa.
- Analizar los recursos utilizados en el proceso contable de la empresa.
- Diseñar un sistema integrado acorde a los procesos misionales de la empresa.

ACCIÓN DE MEJORA “PLATAFORMA DIGITAL”

Para dar solución a las problemáticas que tiene la empresa en la actualidad, es necesario incorporar una herramienta digital como lo es, una plataforma digital de información contable, comercial y financiera por medio de las herramientas TIC’s, en la pagina www.elfugiolamesa.com, brindando múltiples aplicaciones y funciones que permitirán a los clientes realizar sus solicitudes a los departamentos correspondientes a su tipo de solicitud, conocer su estado financiero actualizado, realizar pagos de manera digital, visualizar los avances del proyecto y conocer los eventos que realiza la constructora para promocionar sus nuevos proyectos en el sector.

PROPUESTA DE ACCIÓN DE MEJORA



Imagen Ref: 8 Propuesta de acción de mejora

1. Registro

Cuando el cliente realice la separación de una vivienda, se creará un usuario y una contraseña que le permitirá al cliente ingresar a la plataforma de la constructora para visualizar todo lo referente a su estado actual en la compañía y también le brindara múltiples aplicaciones y funciones, las cuales podrá utilizar inmediatamente ingrese a la plataforma y pueda cumplir su sueño de tener una vivienda nueva.

ILUSTRACIÓN GRAFICA

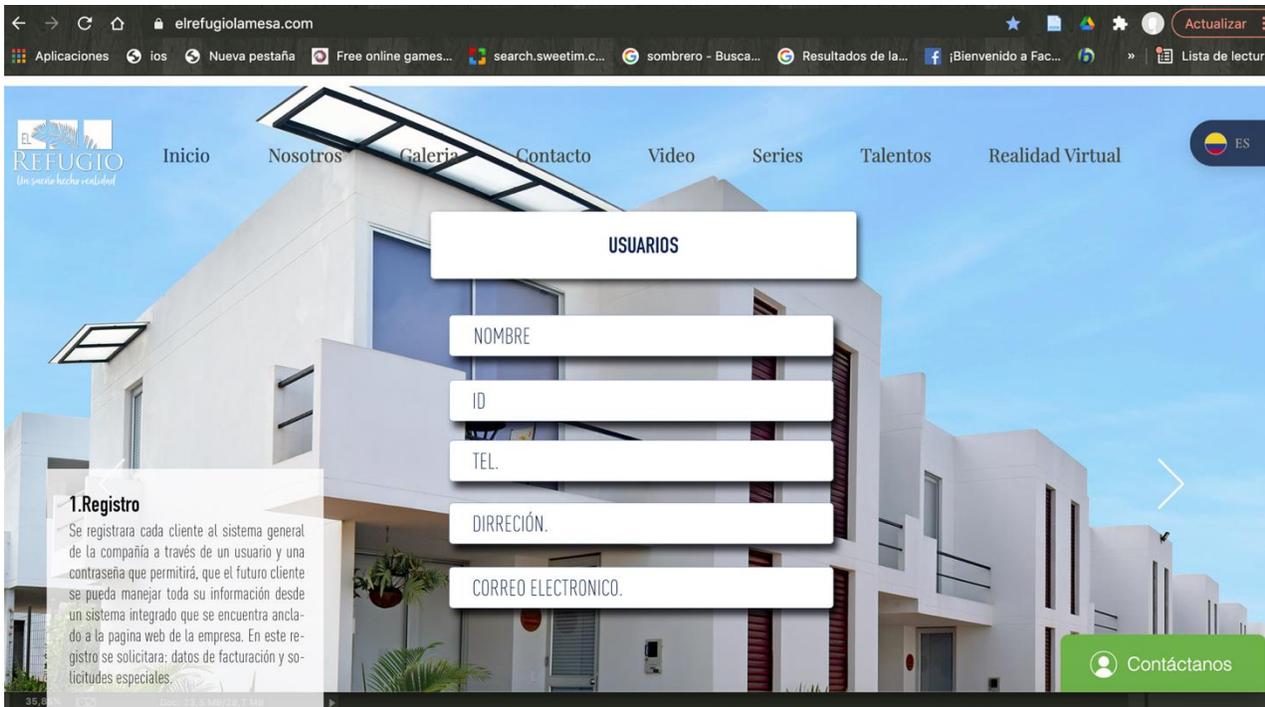


Imagen Ref: 9 Ilustración grafica de la acción de mejora.

2. Ingreso al sistema integrado o plataforma digital

Una vez el cliente ingrese a la plataforma del proyecto El Refugio, deberá ingresar con el usuario y la contraseña que se le brindo al momento de realizar la separación, permitiéndole al sistema reconocer el cliente y la casa separada para brindarle la información de primera mano y no correr el riesgo de compartirle información de un cliente completamente diferente.

ILUSTRACIÓN GRAFICA

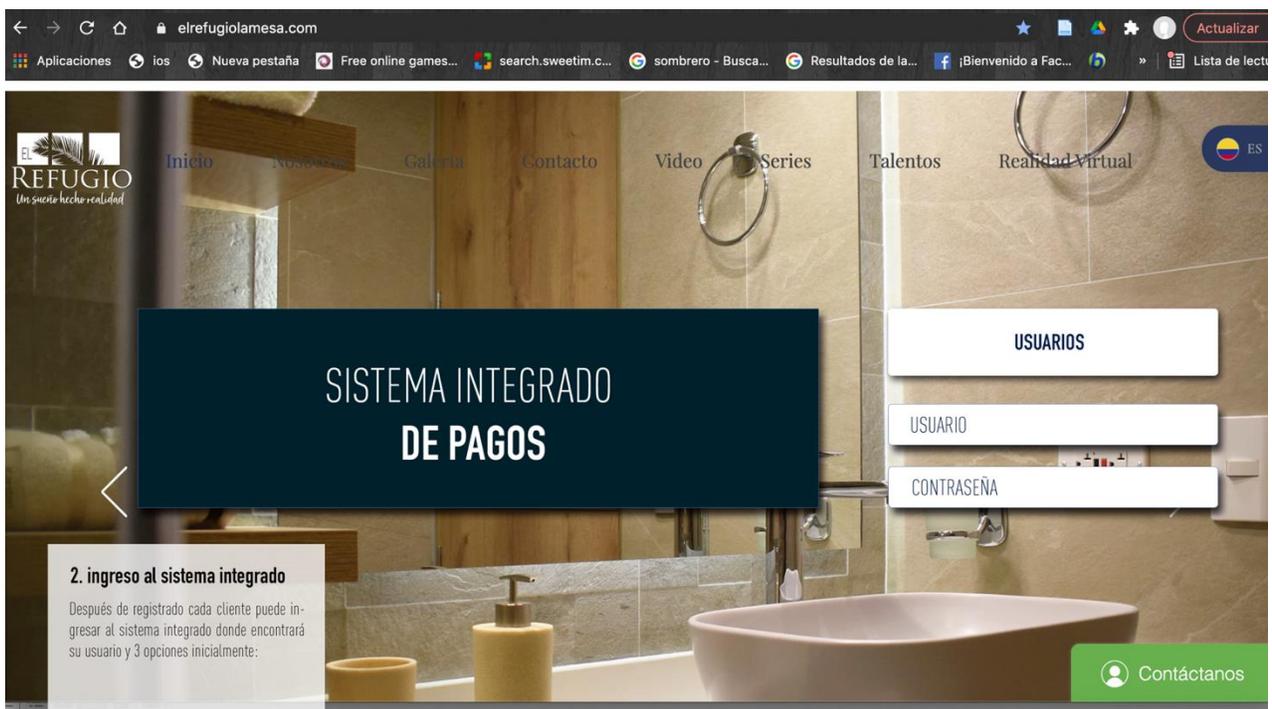


Imagen Ref: 10 Ilustración grafica de la acción de mejora.

3.1. A. Servicios

Al ingresar el usuario y contraseña, el cliente podrá reconocer su cuenta al visualizar su nombre y apellido, seguido de las diferentes funciones que le brinda el



sistema, como lo es el de **Servicios**, en esta pestaña el cliente podrá realizar solicitudes como recibos de caja, certificaciones, devoluciones o servicios especiales, los cuales son direccionados al departamento correspondiente para comenzar a trabajar en dicha petición y no correr el riesgo de pérdida de la información

ILUSTRACIÓN GRAFICA

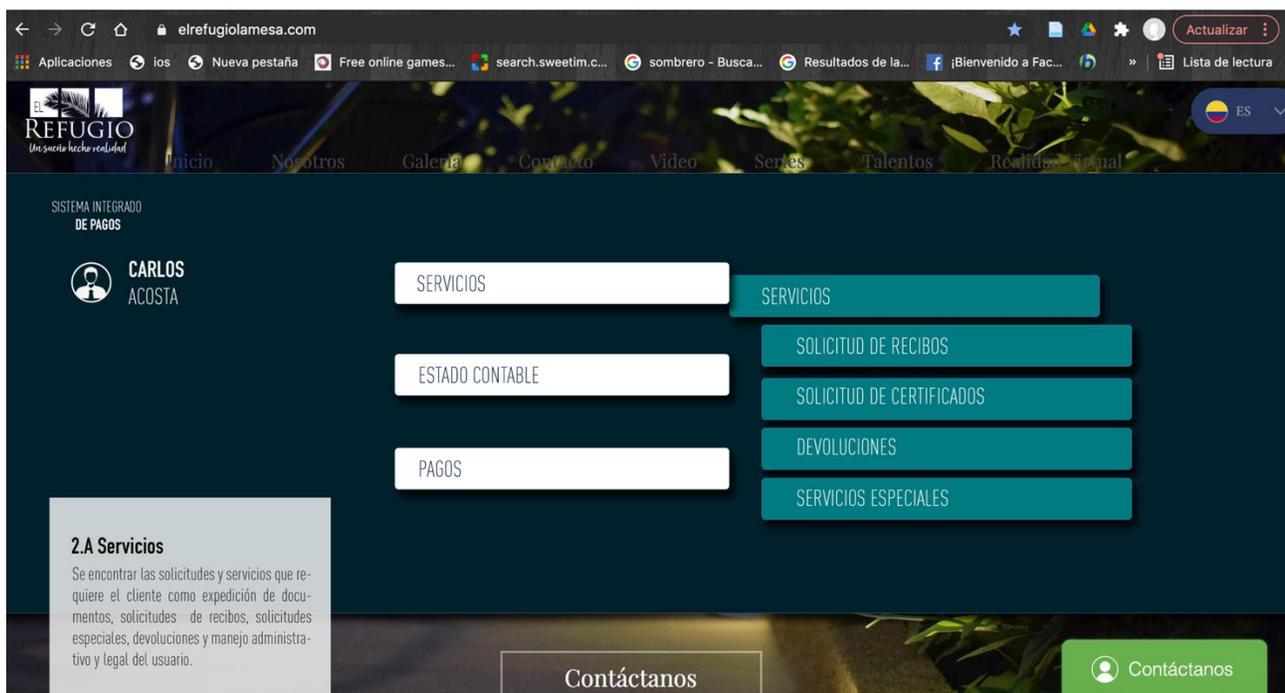


Imagen Ref: 11 Ilustración gráfica de la acción de mejora.

3.2. B. Estado contable

En esta pestaña el cliente podrá visualizar su estado contable actualizado y también podrá realizar solicitudes como lo que es un estado de cuentas o un reconocimiento de pago, ya que en muchas ocasiones los pagos no se ven reflejados inmediatamente, sino que se necesita de un tiempo prudencial para que se pueda ver reflejados en las cuentas de la constructora.

ILUSTRACIÓN GRAFICA

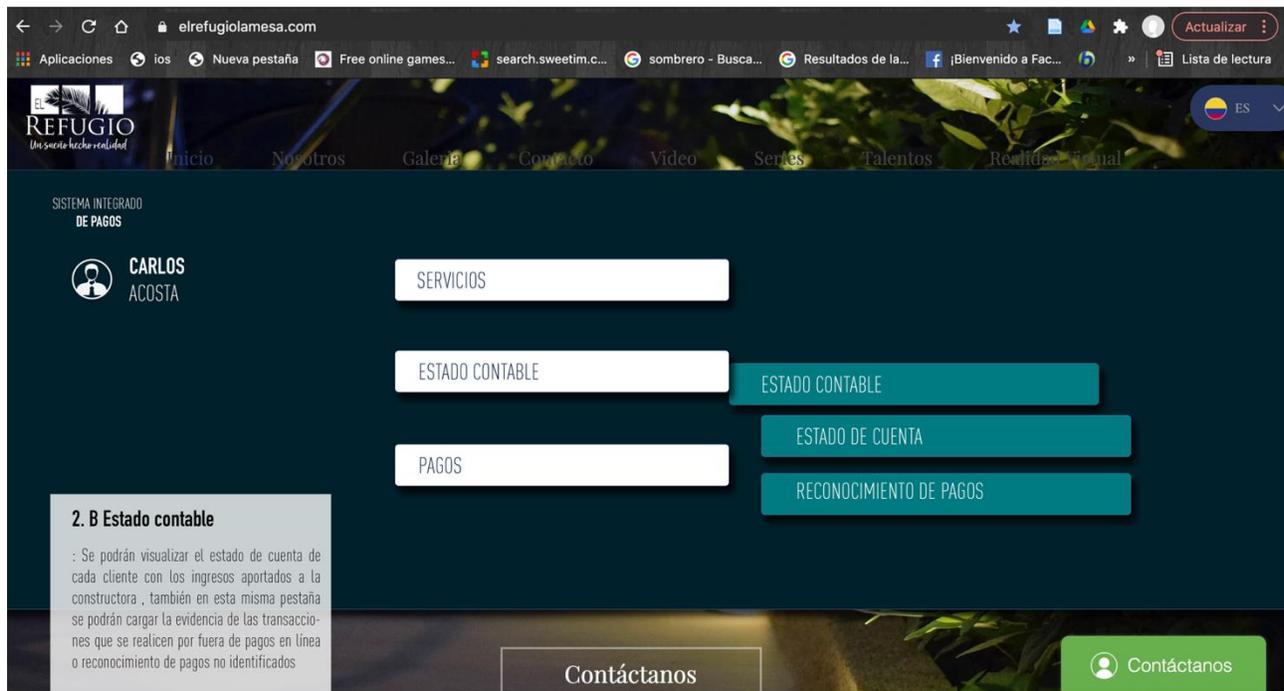


Imagen Ref: 12 Ilustración grafica de la acción de mejora.

3.3. C. Pagos en línea

En esta pestaña el cliente podrá realizar pagos directamente desde la pagina del proyecto con herramientas como **PAYPAL** para clientes que se encuentran en el país o en el exterior, **PSE** para clientes que desean hacer sus abonos por medio de algún banco o por medio de plataformas digitales como Nequi o Daviplata y también por la aplicación **WOMPI** de Bancolombia la cual se podrá realizar de manera rápida y sencilla.

ILUSTRACIÓN GRAFICA

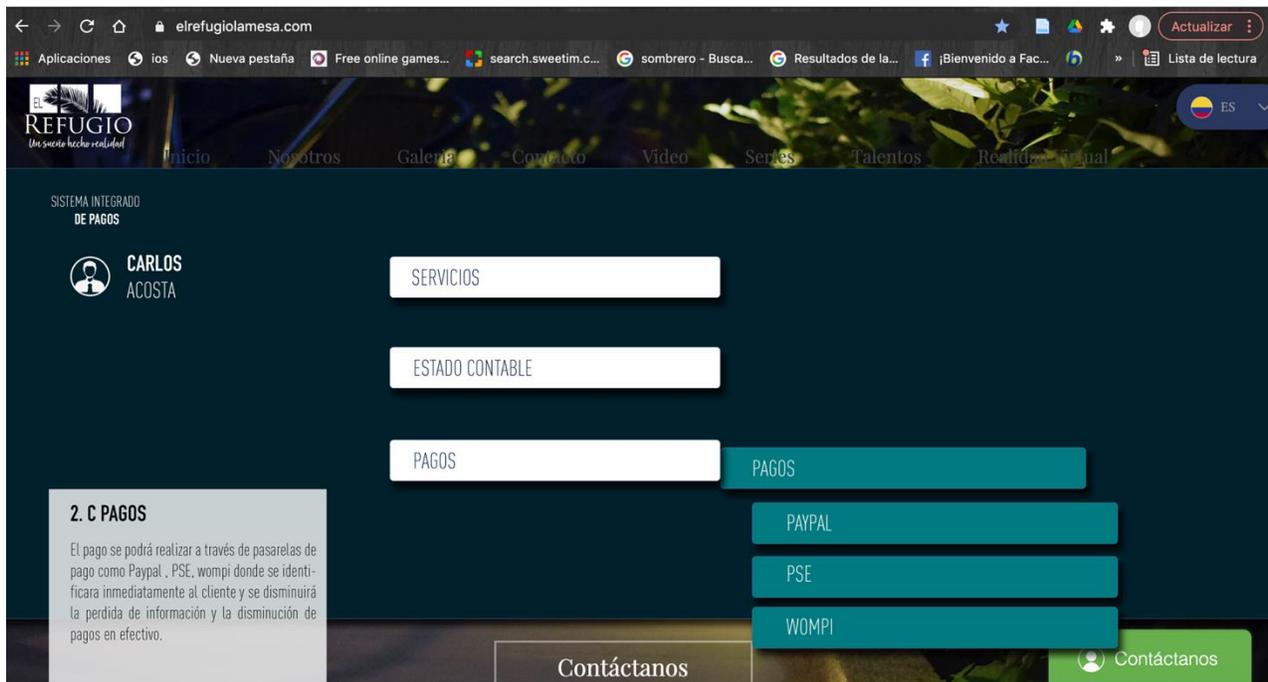


Imagen Ref: 13 Ilustración grafica de la acción de mejora.

4. Revisión y chequeo de la información

Una vez enviada la solicitud por el cliente, esta es recibida por el departamento encargado, el cual se encargada de gestionar y realizar dicha solicitud para poderse la enviar al cliente para los fines pertinentes. Esta actividad debe estar acompañada de un soporte para el cliente y uno para el archivo de la compañía para tener una base datos completa y actualizada.

ILUSTRACIÓN GRAFICA

The screenshot displays a web application interface for 'elrefugiolamesa.com'. The main content area is divided into two panels: 'EXTRACTO BANCARIO' (Bank Statement) and 'ESTADO DE CUENTA' (Account Statement). The 'EXTRACTO BANCARIO' panel shows a table with columns for 'Fecha de Emisión', 'Valor Original', 'Fecha de Pago', 'Cargos y Abonos', 'Saldo a Débito', and 'Cuentas'. The 'ESTADO DE CUENTA' panel shows a summary of the account balance as of 3/05/2021, with a total balance of \$43,879,508. The sidebar on the left contains a section titled '3. REVISIÓN Y CHEQUEO DE LA INFORMACIÓN' with the following text:

3. REVISIÓN Y CHEQUEO DE LA INFORMACIÓN

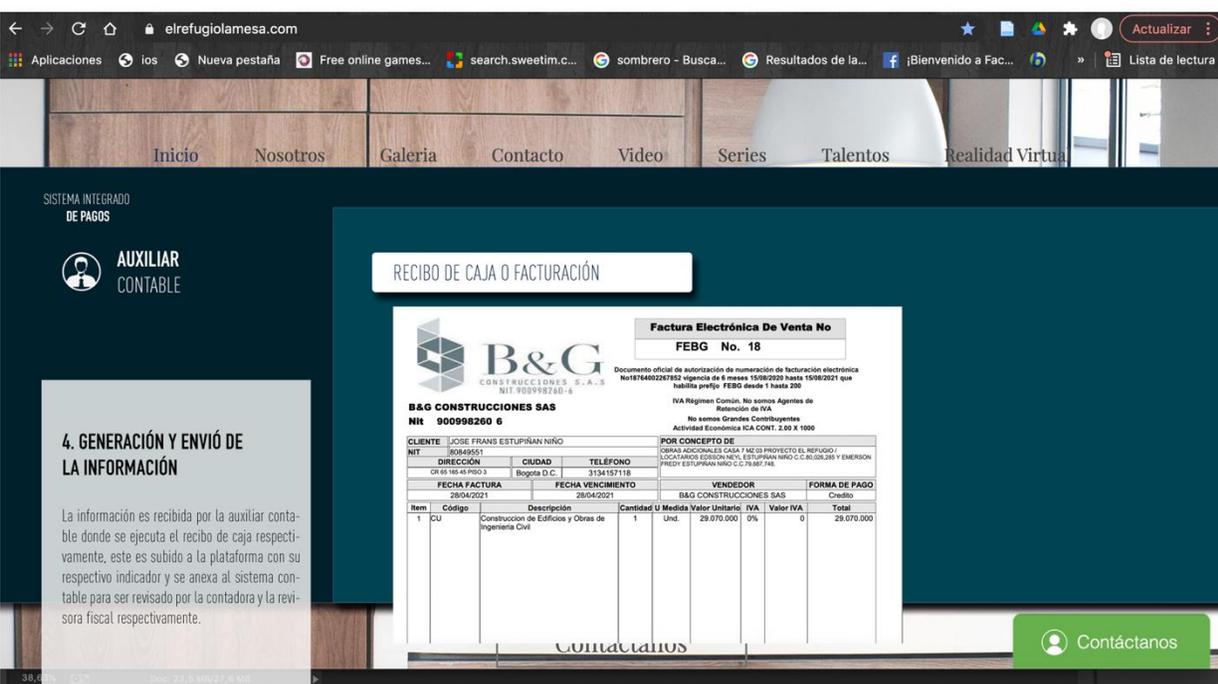
Después de realizar cada operación llega la información al departamento contable, en donde la coordinación del departamento se encarga de verificar los pagos y solicitudes con los reflejos de los extractos bancarios para dar paso y visto bueno a la operación. Así mismo también se encargara de anexar el pago al estado de cuenta

Imagen Ref: 14 Ilustración grafica de la acción de mejora.

5. Generación y envío de la información

Una vez realizada la solicitud del usuario, esta información es dirigida a la cuenta del cliente para su respectiva revisión y se pueda dar por terminada la solicitud. Si el cliente tiene alguna duda durante algún proceso, puede ingresar al icono de  contáctanos para recibir asesoría en cualquiera de sus tramites o solicitudes.

ILUSTRACIÓN GRAFICA



RECIBO DE CAJA O FACTURACIÓN

Factura Electrónica De Venta No FEBG No. 18

Documento oficial de autorización de numeración de facturación electrónica No18764002287852 vigencia de 6 meses 15/08/2020 hasta 15/08/2021 que habilita perfil: FEBG desde 1 hasta 200

B&G CONSTRUCCIONES SAS
NIT: 900998260-6

IVA Régimen Común. No somos Agentes de Retención de IVA
No somos Grandes Contribuyentes
Actividad Económica ICA CONT: 2.80 X 1000

Item	Código	Descripción	Cantidad	U Medida	Valor Unitario	IVA	Valor IVA	Total
1	CU	Constructor de Edificios y Obras de Ingeniería Civil	1	Und.	29.070.000	0%	0	29.070.000

4. GENERACIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN

La información es recibida por la auxiliar contable donde se ejecuta el recibo de caja respectivamente, este es subido a la plataforma con su respectivo indicador y se anexa al sistema contable para ser revisado por la contadora y la revisora fiscal respectivamente.

[Contáctanos](#)

Imagen Ref: 15 Ilustración grafica de la acción de mejora.

Resultado

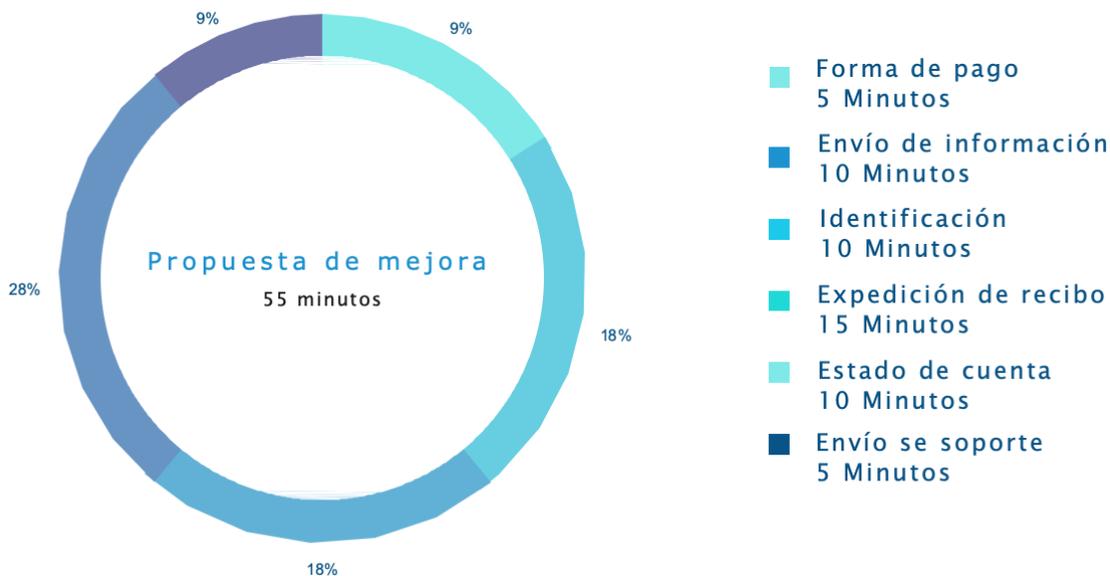


Imagen Ref: 16 Tiempo de propuesta de proceso contable

- **RESULTADO ESPERANDO**

Con la implementación de esta propuesta de acción de mejora como lo es la sistematización de la información en una plataforma digital, generará valor en la empresa para con los clientes y usuarios, quienes podrán contar con la información de primera mano, gracias a la intervención de las tecnologías de la información y la comunicación como las TIC's, evitando pérdida de la información y brindando herramientas de fácil acceso y permitiéndole a la empresa ser mucho más amigable con sus clientes y mucho más competitiva en el mercado inmobiliario, generando eficiencia como eficacia en sus actividades, garantizando un mejor desarrollo en la compañía.

3. Pruebas piloto:

Para garantizar el óptimo funcionamiento de la plataforma, es necesario realizar unas pruebas piloto, donde se probará al máximo el funcionamiento y rendimiento del sistema, generando confianza a la empresa para poderla disponer a sus usuarios. Para esto se destino 4 días donde se pondrá a prueba toda la plataforma.

4. Solución de posibles problemas:

Con el fin de prever cualquier anomalía o funcionamiento inadecuado de la plataforma, se contará con 5 días para realizar cualquier tipo de intervención o reparación que este afectando el funcionamiento de la plataforma.

5. Mejoramiento de la pagina:

Adicionalmente se realizarán mejoras en todo lo que es la pagina web de la empresa para no afectar el funcionamiento de la plataforma como también renovar totalmente el diseño de la pagina para tener un mayor impacto para todos los usuarios que ingresen y puedan contar con nuevas funciones. Para esta actividad se contará con 4 días de trabajo.

6. Funcionamiento de la plataforma:

Para el 23 de enero del 2022 se daría apertura total a la plataforma digital con acceso inmediato por parte de los clientes, sin embargo, si se llega a presentar algún inconveniente, se contará con 3 días más para su inmediata intervención, garantizando el óptimo funcionamiento de la plataforma a la empresa y a sus usuarios.

2.4. DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Gracias al trabajo realizado y al análisis detallado en cada uno de los procesos internos de la empresa B&G, se puede determinar que es necesario hacer una intervención en los departamentos mencionado anteriormente, incorporando principalmente una acción de mejora que permita dar soluciones óptimas y precisas a este tipo de situaciones que se están presentando y que pueden generar posibles afectaciones de mayores proporciones por no identificarlas a tiempo y por consiguiente no intervenirlas en su debido momento. Para esto, es necesario manejar un modelo de divulgación investigativo e informativo que pueda dar mayor soporte a este tipo de situaciones para que el área encargada pueda intervenir y dar solución a este tipo de situaciones en la empresa.

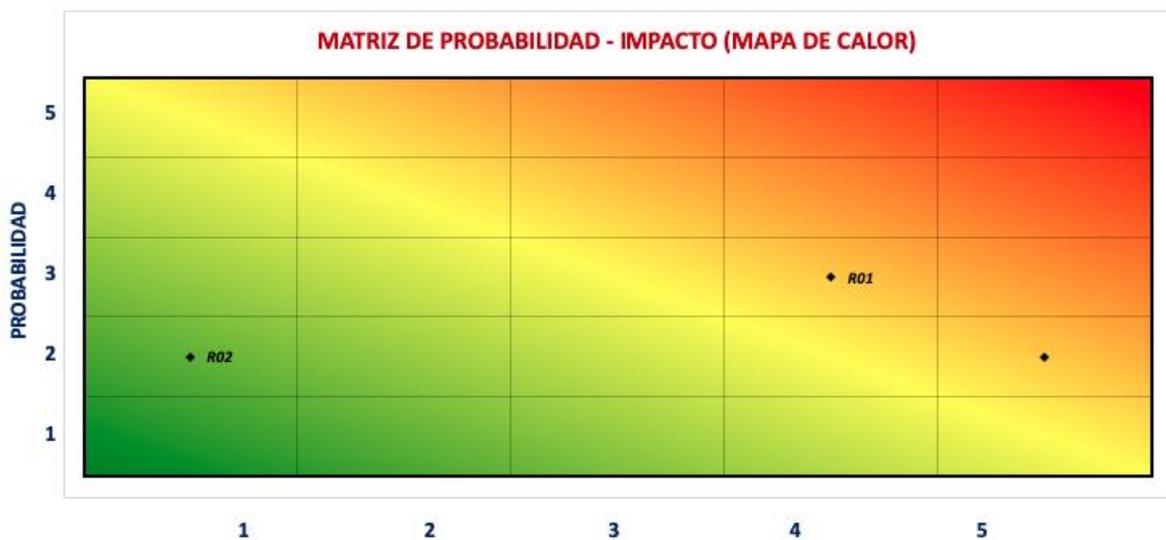
La soporte fundamental con la que se puede ver la necesidad de una acción de mejora, es la encuesta de satisfacción al cliente, en la que se pudo conocer el grado

de inconformidad de los clientes por la demora en los tiempos de respuesta en sus solicitudes por parte de la empresa y sus consecuencias, al no ser intervenidas ya que en muchos momentos la información solicitada es importante para continuar con un proceso de crédito o para solicitar un retiro de cesantías, entre otras actividades que es necesario contar con la información en el menor tiempo posible.

También es necesario evitar posibles riesgos legales en los cuales la empresa se pueda ver involucrada por este tipo de situaciones, para esto es necesario presentar una matriz de probabilidad o escenario fatalista.

No. Riesgo	DESCRIPCIÓN	Probabilidad	Impacto
R01	Penalidad por incumplimientos en las fechas pactadas	1	2
R02	Penalidad por derecho al consumidor	1	3

Ref: 1 Posibles penalidades



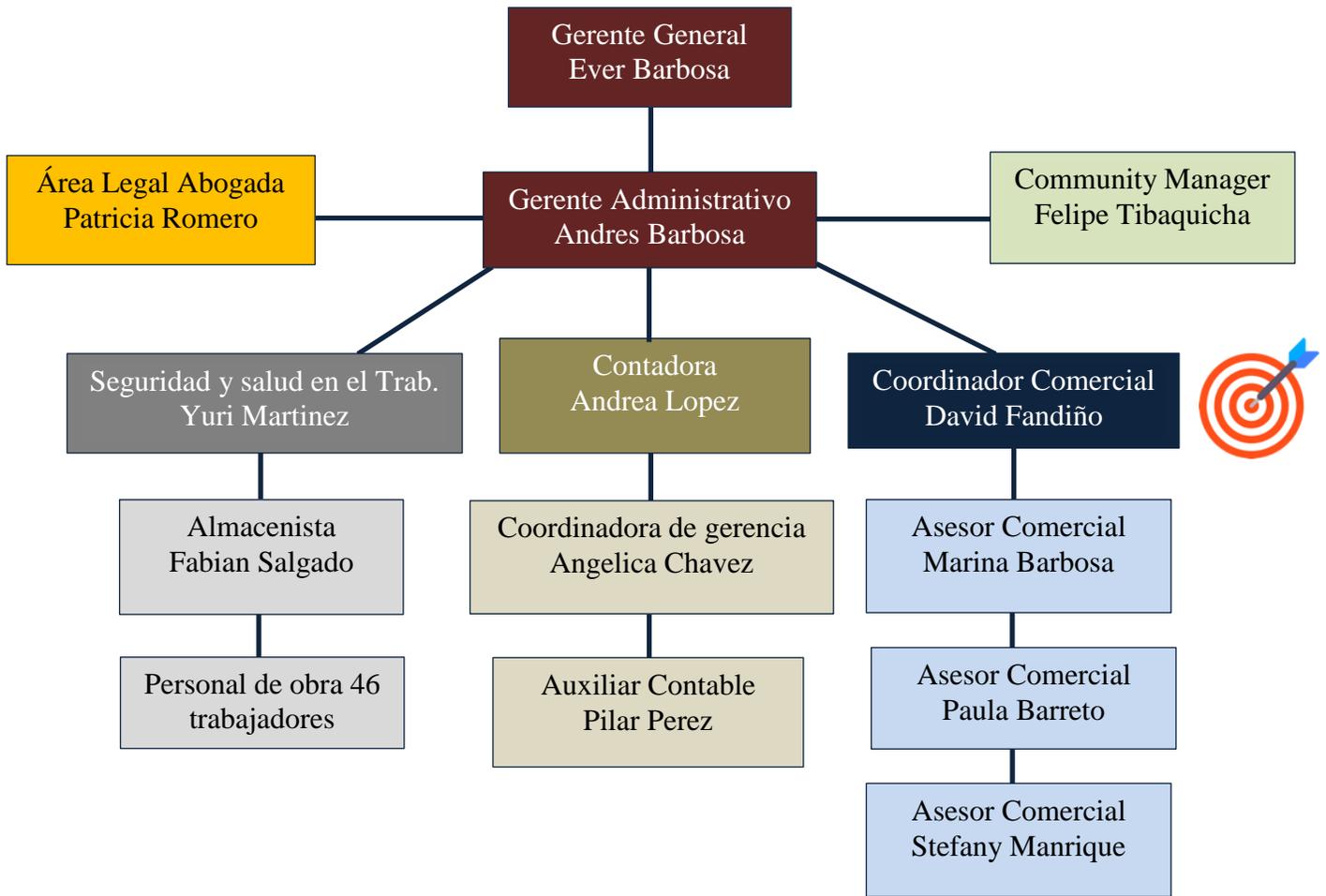
Gráfica 2 Matriz de probabilidad

3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

La practica profesional se desarrollo en el departamento comercial, desempeñando una función de coordinador del área comercial, ya que la compañía esta enfocada a la comercialización y construcción de proyectos inmobiliarios y es reconocida como una de las mejores constructoras del sector, principalmente por su éxito en ventas en el proyecto El Refugio, pero también reconocida por su buena atención al cliente y por tener muy buenas relaciones bancarios a la hora de realizar un crédito de vivienda o subsidios para vivienda No-Vis (no vivienda de interés social).

Durante el desarrollo de la practica profesional se detallo rigurosamente cada una de las actividades que la empresa realiza en la actualidad en cada uno de sus departamentos mencionados anteriormente, con el objetivo de proponer propuestas de mejora en sus procesos, para tener mejores rendimientos y resultados en la empresa, sin embargo, fue necesario realizar un trabajo detallado con toda la documentación de los clientes que hacen parte del proyecto El Refugio, generando a su vez herramientas tecnológicas que permitan archivar y organizar mejor la información, reduciendo el tiempo de búsqueda en cada solicitud y así ser mucho mas objetivos en sus actividades.

- **ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA B&G CONSTRUCCIONES**



Grafica 3 Organigrama de la empresa B&G Construcciones

En el organigrama, se puede ver la ubicación jerárquica del practicante en la empresa, desarrollando una función como coordinador del área comercial, sin embargo, gracias al convenio laboral que tiene la empresa con la universidad minuto de Dios (UNIMINUTO) se pudo desarrollar tal actividad fuera de sus espacios laborales durante un periodo de seis meses, en los cuales durante los primeros dos meses de la actividad se realizaron funciones de digitalización completa de la información de cada uno los clientes en un formato digital en Excel, donde se pudo llevar un registro histórico y una proyección de pagos de los clientes a un corto, mediano y largo plazo.

- **BASE DE DATOS DEL PROYECTO EL REFUGIO (Excel)**

 BASE DE DATOS PROYECTO EL REFUGIO										
FECHA DE SEPARACIÓN	MZ	CASA	CLIENTE	COSTO DE VENTA	COSTO DE ADICIONALES	ABONO	SALDO	AÑO ENTREG	MES DE ENTREGA	ESTADO
23/04/19	2	CASA 1	CARLOS AVELLANEDA	\$ 195.000.000	\$ 20.930.000	\$ 215.930.000	\$ 0	2019	AGOSTO	FINALIZADO
26/09/20	2	CASA 2	ELIZABETH VERA	\$ 260.000.000	\$ 5.600.000	\$ 65.600.000	\$ 200.000.000	2021	MARZO	ACTIVO
9/03/18	2	CASA 3	MARCO TULIO VASQUEZ	\$ 170.000.000	\$ 3.150.000	\$ 173.150.000	\$ 0	2019	DICIEMBRE	FINALIZADO
6/08/17	2	CASA 4	MARIA VILLALOBOS	\$ 150.000.000	\$ 7.500.000	\$ 157.500.000	\$ 0	2019	MAYO	FINALIZADO
29/09/17	2	CASA 5	JAIRO MARTINEZ	\$ 155.000.000		\$ 155.000.000	\$ 0	2019	MAYO	FINALIZADO
2/08/17	2	CASA 6	VILMA ORDOÑEZ	\$ 150.000.000	\$ 14.500.000	\$ 164.500.000	\$ 0	2019	JUNIO	FINALIZADO
19/02/20	2	CASA 7	OLVERIO GONZALEZ	\$ 212.000.000		\$ 212.000.000	\$ 0	2020	SEPTIEMBRE	FINALIZADO
13/06/17	2	CASA 8	LUIS ALFONSO NIÑO	\$ 150.000.000	\$ 7.200.000	\$ 157.200.000	\$ 0	2019	MAYO	FINALIZADO
25/09/20	2	CASA 9	SILVIA NIÑO	\$ 210.000.000	\$ 13.000.000	\$ 55.000.000	\$ 168.000.000	2021	MAYO	ACTIVO
22/04/19	2	CASA 10	BEATRIZ CAMPOS	\$ 190.000.000	\$ 30.630.000	\$ 220.630.000	\$ 0	2020	DICIEMBRE	FINALIZADO
10/02/12	2	CASA 11	RAUL URIBE	\$ 195.000.000	\$ 15.950.000	\$ 210.950.000	\$ 0	2020	AGOSTO	FINALIZADO
17/02/12	2	CASA 12	CLARA MESA	\$ 140.000.000	\$ 7.000.000	\$ 147.000.000	\$ 0	2019	JULIO	FINALIZADO
22/02/12	2	CASA 13	GUILERMO CRUZ	\$ 140.000.000	\$ 7.000.000	\$ 147.000.000	\$ 0	2019	JULIO	FINALIZADO
24/02/12	2	CASA 14	MABEL MORALES	\$ 210.000.000	\$ 68.110.000	\$ 278.110.000	\$ 0	2021	FEBRERO	FINALIZADO
29/02/12	2	CASA 15	CECILIA MUÑOZ	\$ 232.000.000	\$ 21.750.000	\$ 178.754.749	\$ 74.995.251	2021	MARZO	ACTIVO
1/03/12	2	CASA 16	XIOMARA ROZO	\$ 210.000.000	\$ 50.255.000	\$ 52.851.000	\$ 207.404.000	2021	ENERO	ACTIVO
8/03/12	2	CASA 17	GLADYS MORENO	\$ 175.000.000		\$ 175.000.000	\$ 0	2019	AGOSTO	FINALIZADO
14/03/12	2	CASA 18	MAURICIO RUIZ	\$ 280.000.000		\$ 15.000.000	\$ 265.000.000			ACTIVO
31/03/12	2	CASA 19	CARLOS CHAVEZ	\$ 170.000.000	\$ 13.500.000	\$ 183.500.000	\$ 0	2019	ABRIL	ACTIVO
3/04/12	2	CASA 20	ADELA SASTOQUE	\$ 140.000.000	\$ 3.730.000	\$ 143.730.000	\$ 0	2019	MARZO	FINALIZADO

Imagen Ref: 18 Base de datos de clientes del proyecto El Refugio.

Con la base de datos completa y detallada de los clientes, se puede revisar el estado actual de cada uno de los usuarios que hacen parte del proyecto El Refugio y sus compromisos contables y financieros con la compañía, permitiendo llevar un registro de los ingresos de la empresa, como también, determinar el avance de obra en cada una de las unidades vendidas, ya que es necesario pasarlas por un proceso de peritaje solicitado por los bancos que van a financiar dicho inmueble o conocer el estado real, para poder fijar una fecha de entrega con el cliente.

Este tipo de herramientas de información digital brindan acceso a la documentación de los clientes, control de ventas y un estado actualizado de los clientes, sin embargo, es necesario actualizarla diariamente para no se correr el riesgo de pérdida de la información. Este tipo de aportes tecnológicos, brindan seguridad al equipo de trabajo ya que es necesario contar con la información actualizada y disponible en todo el tiempo.

Durante la actividad se crearon diferentes formatos digitales que aportaron al buen funcionamiento de la empresa con ideas innovadoras como posicionamiento de marca en toda la documentación de la empresa, recibos de caja, facturación, cotizaciones, entre otros formatos, los cuales le dan credibilidad a la empresa, como también marketing en toda la documentación que se utiliza en la organización.

• **DOFA O FODA DE LA EMPRESA B&G CONSTRUCCIONES S.A.S.**

		DEBILIDADES		FORTALEZAS	
	D1	Digitalización de la información.	F1	Atención personalizada.	
	D2	Posicionamiento de mercado.	F2	Excelente servicio al cliente.	
	D3	Sobre costos en materiales.	F3	Amplio portafolio de servicios.	
	D4	Gestión y monitoreo de indicadores financieros.	F4	Ubicación estratégica.	
	D5	Experiencia en el mercado.	F5	Opciones de financiamiento.	
	D6	Equipos obsoletos.	F6	Disposición de capacidad instalada.	
	D7	Instalaciones limitadas.	F7	Uso de redes publicitarias.	
	D8	Sistema de cartera.	F8	Constante formación.	
Matriz DOFA		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		O1	Auge de las FINTECH y las TICs.	A1	Cierres viales.
		O2	Ampliación vial.	A2	Ingreso de empresas nacionales y extranjeras.
		O3	Contingencia sanitaria.	A3	Próximas olas de Covid-19
		O4	Financiamiento.	A4	Cambios climatológicos.
		O5	Atractivo turístico.	A5	Modificaciones en el POT
		O6	Certificación Leed	A6	Poder adquisitivo.
		O7	Mejoramiento de vías.	A7	Incremento de aranceles.

Matriz 1 DOFA o FODA

3.1. MOMENTOS HISTÓRICOS Y EXPERIENCIAS

Se realizó un diagnóstico general por medio de la matriz DOFA o FODA con el fin de identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con las que cuentan en la actualidad, en el desarrollo de la matriz fue necesario analizar todos los puntos de vista tanto internos de la compañía, como también externos, como lo es el entorno empresarial y sus posibles amenazas a nivel nacional como internacional. Una de sus principales amenazas son los efectos y consecuencias de la pandemia Covid-19, lo cual fue de gran impacto en la compañía, ya que no se encontraba en condiciones para enfrentar este tipo de situaciones que obligaron a la población nacional a estar confinada totalmente por un determinado tiempo, donde fue necesario la implementación de nuevas ideas y herramientas digitales que permitieran el funcionamiento de la compañía, sin descuidar el distanciamiento social y los protocolos de bioseguridad.

Durante la primera ola de Covid-19, se realizó un trabajo de posicionamiento digital y fue necesario que el equipo comercial incorporara medios digitales que permitieran una interacción con los posibles clientes de manera virtual, para generar ventas y así no tener la obligación de suspensión de personal operativo, logrando de esta manera ser una de las empresas del sector con menos afectaciones por su ágil adaptación al mercado digital.

En el desarrollo de la actividad se pudo compartir la experiencia de práctica profesional en diferentes ponencias como apropiación social del conocimiento, donde se contó incluso con el acompañamiento del gerente administrativo, el cual compartió los beneficios de las

herramientas digitales en la empresa y los grandes aportes que brindan los estudiantes y la satisfacción de apoyar el emprendimiento educativo de los estudiantes.

3.1.1. PRINCIPALES HECHOS RELEVANTES.

Uno de los principales hechos importantes en la actividad de practica profesional, fue la fácil integración y cooperación por parte de las directivas de la organización para poder mejorar en sus procesos internos, ya que fue muy bien recibido cada consejo, sugerencia y aporte obtenido en el desarrollo de esta actividad.

Una actividad importante fue la creación de la matriz DOFA ya que se pudo detallar cada aspecto y cada unas de las posibilidades que pueden afectar significativamente la empresa tanto internamente, como externamente. Durante la actividad fue impactante e interesante la participación del gerente administrativo, ya que fue uno de los que conocía algunas de las situaciones reales que estaban afectando la empresa, como también conocía las oportunidades que se encontraban en el entorno en su momento, las cuales sin duda fue necesario aprovecharlas.

4. APRENDIZAJES

4.1. APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA EN LO HUMANO.

La experiencia de trabajar con una empresa legalmente constituida, que cumple con todo lo establecido ante las normas, y al conocer todas las oportunidades que les brindan a sus colaboradores, fue un gran privilegio haber realizado la actividad de practica profesional en sus instalaciones, al aportar ideas y herramientas que mejoren sus procesos en un corto, mediano y largo plazo.

4.2. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL

Los aportes recibidos en la empresa B&G durante la actividad de practica profesional fueron muy importantes, ya que durante los seis meses del ejercicio se realizo un trabajo en equipo, en armonía con personas con una calidad humana y profesional impresionantes, donde se pudo aprender responsabilidad, calidad humana y eficiencia en sus actividades. Adicionalmente que durante cada semana se realiza un control de tareas en cada uno de los departamentos de la compañía, generando responsabilidad y cumplimiento de metas en la empresa y así obtener mejores resultados.

4.3. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO ECONÓMICO O TÉCNICO

La actividad fue de gran importancia para conocer la diferencia de la teoría y la práctica en el ámbito laboral, como también identificar la correcta o eficiencia ejecución de los procesos de la compañía, reduciendo costos y brindando mejores resultados.

4.4. PRINCIPALES APRENDIZAJES EN PARA EL PERFIL PROFESIONAL

La importancia de realizar el desarrollo de las funciones con excelente y con compromiso, sin importar el cargo, ya que esto brinda valor al trabajo realizado y también hace que resalten las habilidades y el talento que se tiene para desempeñar funciones que demanden compromiso, responsabilidad y eficacia.

4.5. APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

En la actividad se adquirieron bastantes experiencias y aprendizajes, de los cuales se puede resaltar el valor y la identidad que representa una persona en una empresa, ya que es importante identificarse con la misión y visión de la empresa para poder desarrollar mejor sus actividades y así aportar significativamente a los objetivos que tiene la empresa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al realizar la practica profesional y conocer el potencial que tiene la empresa B&G Construcciones para competir en el mercado inmobiliario a nivel nacional, es de vital importancia incorporar herramientas digitales como las FINTECH y las TIC´s que permitan facilitar los procesos internos de la compañía, ya que es necesario mejorar el área contable y financiera de la empresa para alcanzar mejores resultados y ser mucho mas competitivos al brindar herramientas de fácil acceso a sus usuarios, generando valor y confianza a sus cliente, como también una mejor organización de la información, con herramientas que generen significativamente eficiencia como eficacia en sus procesos y así estar encaminados a los objetivos misionales de la empresa.

6. BIBLIOGRAFIA

- s.a.s, B. C. (2020). *El Refugio. Obtenido de Proyecto El Refugio* : <https://www.elrefugiolamesa.com/nosotros>
- s.a.s., B. C. (s.f.). *El Refugio La Mesa*. Obtenido de <https://www.elrefugiolamesa.com/nosotros>
- Rodríguez Hesse, M. A. (2015). *Colegio de Estudios Superiores de Administración*. Obtenido de Repository: <http://hdl.handle.net/10726/797>
- Claudia Liliana Serrano, C. J. (2018). Influencia de las TIC en el desarrollo económico de Colombia. En *Influencia de las TIC en el desarrollo económico de Colombia*. Ciencias de la Información ISSN: 1606-4925 Vol. 49, No.3 ,.
- Anguera, M. T. (2020). *ÁMBITOS REVISTA INTERNACIONAL DE COMUNICACIÓN. No. 49 EDICIÓN VERANO 2020*.
- Cano-Pita, G. E. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias* , 2.
- Molina, D. I. (2016). Fintech. En D. I. Molina, *Fintech: Lo que la tecnología hace por las finanzas* (págs. 12-20). Barcelona: PROFIT.
- Colombia, A. N. (19 de Octubre de 2021). *ANDI*. Obtenido de ANDI: <http://www.andi.com.co/Home/Pagina/19-transformacion-digital>
- PETIC, S. A. (2017). *Cundinamarca.gov.co*. Obtenido de PROCESO DE GESTION TECNOLOGICA: <https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/5588c8ac-d11d-417c-a995->

- 95910b08a211/1.SituacinActualDiagnsticoPETIC+(1).pdf?MOD=AJPERES&CVID=mxXrg2X
- Cundinamarca, G. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.cundinamarca.gov.co/dependencias/sectic/assisinfo/cplan+estrategico+de+tecnologias+de+la+inforamcion+y+las+comunicaciones+petic>
- TECNOLOGICA, P. D. (2017). *1.SituacinActualDiagnsticoPETIC*. Obtenido de Situación Actual PETIC: <https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/5588c8ac-d11d-417c-a995-95910b08a211/1.SituacinActualDiagnsticoPETIC+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mxXrg2X>
- futuros, E. i.-1. (Noviembre de 2020). *Banco Interamericano de Desarrollo BID*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo BID: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-impacto-de-la-infraestructura-digital-en-las-consecuencias-de-la-COVID-19-y-en-la-mitigacion-de-efectos-futuros.pdf>
- Roberto Hernández, C. F. (2014). *Metodología de la investigación séptima edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cuéllar., V. (s.f.). La protección al consumidor inmobiliario. Aspectos generales en el derecho colombiano.
- Oüéllar, J. C. (2016). La protección al consumidor inmobiliario. Aspectos generales en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*, 2-20.
- CAMACOL. (2016). *COLOMBIA, PROYECTO DE Investigación DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE EDIFICACIONES EN*. Obtenido de Cámara colombiana de la construcción.: <https://camacol.co/sites/default/files/documentos/Proyecto%20Investigativo%20del%20Sector%20de%20la%20Construccion.pdf>
- Gartner, T. e. (2018). *ProQuest*. Obtenido de Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información: <https://www.proquest.com/openview/ac2a9f98a8aab6d960feaa68dadb6483/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Colombiano, E. D. (septiembre de 2021). *Banca de Desarrollo Territorial, Findeter*. Obtenido de Banca de Desarrollo Territorial, Findeter: <http://repositorio.findeter.gov.co/handle/123456789/9701>
- Análisis de la integración de teoría y la práctica de la disciplina de administración de operaciones en la formación de administradores de empresas, r. d. (2016). *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/304>
- Silva, D. d. (2020). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. *Web Content & SEO Associate, LATAM*.
- Castillo, I. (13 de Diciembre de 2018). *Marco contextual: característica, cómo se hace y ejemplo*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/marco-contextual/>
- Construcciones, B. (2021). *Nosotros*. Obtenido de Misión: <https://www.bygconstrucciones.com/nosotros>
- Desarrollo, P. d. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

7. ANEXOS



Ref: 3 Logo de la empresa B&G Construcciones