

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**



**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

Viviana Ramírez Moreno

Yuly Paola Chiguasuque Robayo

Corporación Universitaria Minuto De Dios - UNIMINUTO

Rectoría Bogotá

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de Especialización en Gerencia Financiera

diciembre de 2024

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

Viviana Ramírez Moreno

Yuly Paola Chiguasuque Robayo

**Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título Especialista en Gerencia
Financiera**

Asesor

Ph.D. Campo Elías López-Rodríguez

Docente Investigador de la Facultad de Ciencias Empresariales

Corporación Universitaria Minuto De Dios - UNIMINUTO

Rectoría Bogotá

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de Especialización en Gerencia Financiera

diciembre de 2024

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, por su amor incondicional y su apoyo constante. A nuestros padres, que siempre han creído en nosotros y nos han enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia. A nuestros seres queridos, que han estado a nuestro lado en cada paso de este camino, brindándonos aliento y motivación en los momentos de duda.

A Dios, por guiarnos y darnos la fortaleza necesaria para enfrentar cada desafío. Su luz ha iluminado nuestro sendero y ha sido una fuente de inspiración en nuestra búsqueda de conocimiento y crecimiento personal.

A nuestros docentes y tutores, por compartir su sabiduría y dedicación. Su compromiso con nuestra formación ha sido fundamental en este proceso y valoramos profundamente cada enseñanza, cada consejo y cada momento de orientación.

Este proyecto es un reflejo de nuestros logros y de la pasión que nos impulsa a seguir adelante. A cada uno de nosotros, por el esfuerzo y la dedicación que hemos puesto en este trabajo, y por soñar en grande, con la esperanza de construir un futuro brillante.

Con cariño y gratitud, dedicamos este proyecto a quienes han hecho posible este sueño.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Agradecimientos

En este momento tan significativo de nuestras vidas, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han sido parte fundamental de este viaje.

A nuestras familias, cuya fe y apoyo incondicional nos han impulsado a seguir adelante. A nuestros padres, por inculcarnos los valores de la perseverancia y el esfuerzo, y por ser nuestra mayor fuente de inspiración. A mi esposo e hijo, por su comprensión y paciencia, que han hecho posible que pueda dedicarme a este proyecto con amor y dedicación.

A Dios, por guiar nuestros pasos y brindarnos la fortaleza necesaria para enfrentar cada desafío. Su luz nos ha acompañado en cada etapa de este camino, recordándonos siempre la importancia de la fe y la resiliencia.

A nuestros docentes y tutores, por su dedicación y compromiso con nuestra formación. Cada lección, cada consejo y cada momento de apoyo han sido invaluable para nosotros. Su pasión por la enseñanza ha dejado una huella profunda en nuestro desarrollo profesional y personal.

A la empresa Sdesk Servicio Especializado, por brindarnos la oportunidad de aplicar nuestros conocimientos en un entorno real. Su apoyo y confianza en nuestras capacidades han sido esenciales para el éxito de este proyecto. Agradecemos la posibilidad de aprender y crecer junto a un equipo tan comprometido y profesional.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Finalmente, a nosotros mismos, por el esfuerzo, la dedicación y la motivación constante que nos han llevado a alcanzar este logro. Este proyecto es un reflejo de nuestras metas y sueños, y estamos emocionadas por lo que el futuro nos depara.

Gracias a todos por ser parte de este viaje y por ayudarnos a convertir nuestros sueños en realidad.

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

Contenido

Resumen.....	11
Introducción	13
1. Problema.....	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Pregunta de investigación.....	17
2. Justificación.....	18
3. Objetivos.....	20
3.1. Objetivo general	20
3.2. Objetivos específicos.....	20
4. Marco de referencia.....	21
4.1. Marco teórico.....	21
4.2 Marco legal	25
5. Metodología.....	28
5.1. Alcance de la investigación	28
5.2. Enfoque metodológico.....	29
5.3. Población y muestra.....	30
5.4. Instrumentos	31
5.5. Procedimientos	32
5.5.1. Análisis documental	32
5.5.2. Estudio de caso.....	34
5.6. Consideraciones éticas.....	36

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

6. Resultados.....	38
6.1. Diagnostico.....	38
6.2. Análisis documental y estudio de caso de la organización.....	41
6.3. Nombre de la empresa	42
6.4. Descripción de la empresa.....	42
6.5. Misión.....	42
6.6. Visión.....	43
6.7. Quienes son.....	43
6.8. Sistema Integrado de Gestión.....	43
6.9. Política del SIG.....	43
6.10. Mapa de procesos	44
6.11. Compra Programada.....	46
6.12. Compra de Bienes o Servicios No Habituales	46
6.13. Recursos Humanos:.....	46
6.14. Recursos Físicos:.....	47
6.15. Recursos Tecnológicos:.....	47
6.16. Recursos Financieros:	47
6.17. Proceso Logístico de Compras	48
6.18. Análisis de la información financiera.....	49
6.19. Análisis financiero.....	61
6.20. Indicadores de Liquidez	61
6.21. Indicadores de Endeudamiento	62
6.22. Indicadores de Operación.....	62

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

6.23.	Propuesta para la Optimización de los costos y gastos en la organización.....	62
6.24.	Optimización de Recursos.....	63
6.25.	Reducción de Costos	63
6.26.	Beneficios logrados	64
6.27.	Definición de objetivos y metas a corto plazo	64
6.28.	Presupuesto e integración.....	65
6.29.	Proyecto de mejora operacional	65
6.30.	Establecimiento de Tiempos de Entrega	66
6.31.	Clasificación y Priorización de Requisiciones	66
6.32.	Capacitación para Compras Maestras	67
6.33.	Proyeccion de mejora financiera	67
6.34.	Análisis de Cotizaciones	67
6.35.	Seguimiento.....	68
7.	Conclusiones.....	70
8.	Recomendaciones	73
	Referencias bibliográficas.....	75

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

Lista de tablas

Tabla 1. Análisis vertical años 2022 y 2023.....	52
Tabla 2. Análisis horizontal años 2022 y 2023.....	54
Tabla 3. Análisis de los gastos administrativos.....	57

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Lista de Figuras

Figura 1. Teoría de análisis documental	33
Figura 2. Técnica del estudio de caso.....	35
Figura 3. Técnica de investigación	36
Figura 4. Mapa de procesos	45
Figura 5. Flujo grama del área de compras	48
Figura 6. Análisis vertical costos y gastos años 2022 y 2023.	55
Figura 7. Variación relativa años 2022 y 2023.....	56
Figura 8. Variación relativa gastos administrativos años 2022 y 2023.....	58

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Resumen

ServiceDesk SAS se ha realizado un estudio exhaustivo para optimizar la gestión de costos en el área de servicios. Al igual que en otras industrias, la optimización de costos es fundamental para mejorar la rentabilidad. Nuestro enfoque se centró en identificar oportunidades de reducción de gastos sin comprometer la calidad de los servicios ofrecidos. Mediante una metodología mixta y un análisis detallado de los procesos internos, concluimos que es posible lograr una significativa disminución de costos a través de la personalización de cada solicitud de servicio. Al evaluar de manera individual las características de cada requerimiento, podemos seleccionar la solución más eficiente y rentable, optimizando así el uso de recursos y maximizando el valor entregado a nuestros clientes.

Palabras claves: Optimización de costos, optimización de gastos y gerencia financiera.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Abstract

Servicedesk SAS has conducted an in-depth study to optimize cost management in our service area. As in other industries, cost optimization is crucial for improving profitability. Our focus was on identifying opportunities to reduce expenses without compromising the quality of our services. Through a mixed methodology and a detailed analysis of internal processes, we concluded that significant cost reductions can be achieved by customizing each service request. By individually evaluating the characteristics of each requirement, we can select the most efficient and cost-effective solution, optimizing resource utilization and maximizing the value delivered to our customers.

Keywords: Cost optimization, expense optimization and financial management.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Introducción

La identificación de costos y gastos es una de las mayores problemáticas que afrontan las compañías, puesto que al no categorizarlos bien se tendrá una inexactitud en la asignación de costos a productos o servicios, lo cual llevara a una inexactitud en la asignación de costos a los productos y/o servicios lo cuales pueden ser mayores o menores que los reales, lo que va afectar las ventas y la competitividad, lo que también afectaría de manera directa la rentabilidad, por ello es importante la clasificación y evaluación de los costos y gastos de manera oportuna, para poder facilitar la planificación financiera y evitar costos innecesarios.

En las empresas de Colombia la optimización de los costos y gastos es esencial ya que al darle prioridad pueden asegurar su éxito y competitividad en el mercado, es por ello que algunas realizan un análisis de costos para lograr identificar los costos innecesarios y poder asignar los recursos de una manera más eficiente, así mismo se podrán detectar las áreas de vulnerabilidad financiera ayudando a mitigar los riesgos y poder cumplir con las obligaciones. Un análisis integral permite evaluar y mejorar procesos y procedimientos estableciendo objetivos y metas realistas asegurando una estabilidad financiera.

Para que cualquier empresa que busque optimizar recursos, reducir costos y mejorar su competitividad se requiere contar con un procedimiento de compras, es esencial porque establece un proceso claro y documentado para adquisiciones optimizando el tiempo y recursos utilizados en compras, ayuda a obtener mejores precios y condiciones evitando compras no autorizadas y reduciendo la exposición a fraudes, mejora la relación con proveedores estableciendo expectativas claras y fomentando la colaboración, incrementa la satisfacción del cliente

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

garantizando la entrega oportuna y la calidad de los productos/servicios, también facilita la planificación y presupuesto proporcionando información precisa para toma de decisiones.

En la actualidad, las empresas de tecnología enfrentan un entorno competitivo y dinámico, donde la optimización de costos y gastos es crucial para mantener la rentabilidad y posición competitiva en un mercado en constante evolución, Sdesk servicio especializado es una empresa que lleva aproximadamente cuatro años en la industria de tecnológica y seguridad informática, busca mejorar su eficiencia y reducir sus costos para aumentar su margen de ganancia y responder efectivamente a las demandas del mercado.

El objetivo de este proyecto es desarrollar una propuesta integral para la optimización de costos y gastos en Sdesk servicio especializado, identificando áreas de oportunidad y proponiendo soluciones para mejorar la eficiencia de los costos y gastos. Este proyecto se centrará en analizar los procesos y estructuras actuales de la empresa, identificar áreas de ineficiencia y desarrollar un plan de acción para implementar cambios que mejoren la eficiencia y reduzcan costos.

Para lograr el proyecto se procedió en el desarrollo del trabajo de campo está sustentada con las técnicas de análisis documental y el estudio de caso, esto con el fin de revisar los estados financieros e identificar los costos y gastos y de esta manera saber si están bien clasificados, se realiza el análisis financiero para poder identificar las variaciones en los últimos dos años.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

1. Problema

1.1. Descripción del problema

Según Rojas Valencia (2017) se puede decir que los costos a través de la historia han sido la preocupación para las organizaciones. La reducción de costos se plantea como una estrategia para alcanzar la competitividad (Porter, 1998), pero a veces se puede pensar en la optimización más que en la reducción. La eficiencia en las organizaciones se limita a dos objetivos, la disminución de los costos y el incremento de las utilidades. La reducción de costos aparentemente genera beneficios en la organización y supone que es la única solución para mejorar el desempeño organizacional en empresas públicas y privadas.

La reducción de costos se puede plantar con la disminución de estos mismo de producción del bien o servicio. Porter (1998) plantea tres estrategias para lograr una posición competitiva dentro de la industria, entre las cuales está: liderazgo total en costos, la cual se enfoca en orientar las políticas dentro de una organización hacia la minimización de costos mediante rígidos controles; la reducción de costos en áreas como investigación y desarrollo -I+D-, publicidad, fuerza de ventas, entre otras, con el objetivo de aumentar la competitividad en el mercado y a la vez la rentabilidad financiera.

El costo de oportunidad según Mokate (2004) es el valor o beneficio que genera un recurso en el mejor uso alternativo, este término es relevante al momento de ahorrar costos, es decir, cuando sacrificar costos se asocia a un beneficio económico. Generalmente esta estrategia lo que trae son resultados adversos que llevan a la compañía a incurrir en otra serie de costos y gastos,

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

implicando que se convierten estos recursos en un costo de oportunidad. Los costos de inversión son los desembolsos de dinero en que se incurren para la adquisición de activos fijos y para financiar el capital de trabajo, los valores asociados a las inversiones son altos porque generalmente ocurren una vez y usualmente al inicio del proyecto (Mokate, 2004).

La implementación de la estrategia de liderazgo en costos puede tener efectos negativos como la obsolescencia de los procesos utilizados, la supresión de aspectos diferenciadores del producto o servicio, la imitación por parte de la competencia y la reducción del valor percibido por los clientes. Estos riesgos pueden afectar la competitividad en el mercado, la participación de mercado, las ventas y la rentabilidad de la compañía. Es importante mejorar la oferta de valor sin aumentar precios para mantener la posición de liderazgo en costos (Hit, 2007).

Los costos de operación son necesarios para el funcionamiento y son permanentes durante los procesos productivos, ya que son erogaciones para adquirir insumos, materiales y demás recursos necesarios para que una organización o proyecto pueda operar (Mokate, 2004). En este análisis se examina cómo los costos en el sector público en Colombia y en la construcción pueden generar beneficios.

La implementación de la estrategia de liderazgo en costos generalmente trae consigo efectos no deseados, como la obsolescencia de los procesos utilizados por el líder en costos debido a la innovación de los competidores con la que podrán producir a un menor costo que el líder, por lo cual la competitividad en el mercado se verá afectada (Hit, 2007).

Otro riesgo de esta estrategia es la supresión de aspectos diferenciadores del producto o servicio con el propósito de minimizar costos, lo cual puede conllevar a la reducción del valor percibido por los clientes y sería un riesgo potencial de caída en las ventas, en la participación de mercado y en la generación de valor de la compañía logrando el efecto contrario al deseado

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

inicialmente. La imitación es una grave amenaza, debido a que la competencia puede imitar la estrategia del líder en costos, por lo cual este deberá mejorar la oferta de valor sin aumentar precios si desea lograr dicha posición y esto puede afectar negativamente la rentabilidad de la compañía (Hit, 2007).

Los costos en una empresa de tecnología incluyen gastos relacionados con el personal, equipo y tecnología utilizados para brindar servicios de seguridad. El componente más grande de los costos está relacionado con el personal, incluyendo salarios, beneficios y prestaciones laborales. Es esencial invertir en equipos y tecnología adecuados, como cámaras de vigilancia y sistemas de alarmas, para brindar servicios eficientes. La capacitación y formación del personal también son importantes para mantener altos niveles de profesionalismo y eficiencia. Los costos asociados con programas de capacitación y certificaciones también deben ser considerados. Las empresas de tecnología deben tener pólizas de seguros para protegerse de riesgos y responsabilidades legales. También deben considerar gastos operativos como alquiler, servicios públicos y mantenimiento.

Es importante reducir y controlar los costos para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo. Esto permite a las empresas ser más competitivas, ofrecer servicios de calidad a precios competitivos e invertir en mejoras futuras. Optimizar horarios y turnos de personal con software especializado puede ayudar a reducir costos al evitar la sobreutilización de recursos humanos (Taha, 2004).

1.2. Pregunta de investigación

¿Cómo optimizar la gestión de costos y gastos en una organización del sector de tecnología en Bogotá?

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

2. Justificación

Hoy en día para las empresas del sector de tecnología en Bogotá, es vital contar con un plan de consolidación de los procesos de gestión de costos y gastos, ya que la identificación de estos es crucial para garantizar su sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo. Es importante determinar la diferencia entre los costos y gastos, para de esta manera establecer su impacto en el precio de venta, en las empresas de tecnología, los costos y gastos se representan en los desembolsos necesarios para mantener las operaciones y su prestación del servicio de seguridad a sus clientes. Uno de los principales costos y más amplios en las empresas de este sector son los relacionados con los gastos de personal, seguidos por los equipos de tecnología (cámaras, sistemas de alarmas, equipos de comunicación y otros dispositivos) que permitan la supervisión y protección efectiva de los clientes.

Con el buen manejo y control de los costos y gastos las empresas de vigilancia y tecnología pueden ser más competitivas en el mercado, y esto les permitirá invertir en mejoras y expansiones futuras. El uso de software de optimización de rutas, automatización de tareas administrativas, monitoreo y análisis de datos, y gestión de recursos y activos en empresas de tecnología ayuda a reducir costos operativos, mejorar la eficiencia y tomar decisiones más informadas (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2015). Al implementar software especializado, las empresas pueden gestionar de manera más efectiva sus recursos financieros, mejorar la asignación de personal y vehículos, y mantener un inventario adecuado de equipos y suministros. Sin embargo, es importante elegir el software adecuado y capacitar al personal para maximizar su utilidad. Con estas herramientas, las empresas de

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

tecnología pueden operar de forma competitiva y exitosa en el mercado, enfrentando con confianza los desafíos presentes y futuros (Smith, 1776).

Es vital para toda empresa de nuestro país, aún más para las de seguridad, tener un adecuado manejo de los costos y gastos, debido a que estos afectan de manera positiva o negativa la utilidad de la compañía. Además de los resultados que la compañía refleja, se llega a una toma de decisiones, ya que si la empresa quiere ser competitiva en el mercado debe tener una adecuada política de manejo y ejecución de sus costos y aún más de sus gastos, debido a que por el adecuado manejo de estos y de la mano de obra pueden obtener nuevos ingresos. Por eso es primordial tener un buen manejo sin tener que realizar ninguna reducción o ajuste.

Las empresas, sea cual sea su tamaño, están expuestas no solo a la competencia nacional, sino también la proveniente del exterior. Estas empresas participan en un mismo mercado y ofrecen los mismos productos que nosotros ofrecemos, con una variedad en calidad, precios, y condiciones. Por lo tanto, la permanencia y el crecimiento sostenido de nuestras empresas debe estar garantizado por una excelente gestión administrativa, comercial y de producción, en donde los costos y los gastos, sean manejados razonablemente, para que los precios de venta sean competitivos y se puedan obtener los mejores resultados económicos, mediante la optimización de escasos recursos (Castebianco, 2009).

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Desarrollar una propuesta para la optimización de los costos y gastos en una organización del sector de tecnología en Bogotá

3.2. Objetivos específicos

- Ejecutar un acercamiento teórico y conceptual orientado al tema de la optimización de los costos y gastos en las empresas.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de costos y gastos en una organización del sector de tecnología.
- Diseñar una propuesta para la optimización de los costos y gastos en una organización del sector de tecnología en Bogotá.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

Según Márquez (2017), la aplicación de técnicas de costeo basado en actividades (ABC) permite a las empresas de tecnología identificar y reducir costos innecesarios, optimizando así sus recursos financieros. Por su parte, Vásquez et al. (2020) señalan que el uso de sistemas de información gerencial eficientes contribuye a una mejor toma de decisiones sobre asignación de presupuestos y control de gastos operativos. Además, se destaca la importancia del análisis de la estructura de costos y la identificación de oportunidades de ahorro a través de economías de escala y outsourcing de actividades no core (Gómez-Bezares & Santibáñez, 2019).

Por su parte, Salinas y Pérez (2021) proponen la implementación de sistemas de gestión de inventarios y de mantenimiento preventivo como estrategias para reducir costos logísticos y de operación en empresas de seguridad. Por otro lado, Gutiérrez y Guerrero (2016) enfatizan en alinear los objetivos financieros con la estrategia organizacional, para que la optimización de costos y gastos se integre a un plan de mejora continua y a la consecución de ventajas competitivas sostenibles. Mientras desde el enfoque de la gestión de procesos, Betancourt et al. (2018), sugieren que la aplicación de herramientas de mejora continua, como el Lean Six Sigma, permite identificar y eliminar actividades que no generan valor, reduciendo así los costos operativos. Por otro lado, Avendaño y Rodríguez (2019) destacan el papel de la gestión del riesgo financiero, ya que la adecuada identificación, análisis y mitigación de los riesgos aseguran la optimización del uso de los recursos.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

No obstante, Martínez y Riaño (2020) dirigen la atención a la problemática desde el punto de vista de la innovación y el desarrollo tecnológico: las soluciones digitales, como la automatización de procesos y la inteligencia artificial, pueden significar enormes economías en costos administrativos y de personal. Castillo y Rojas (2021) subrayan la relevancia de la sostenibilidad financiera y la responsabilidad social empresarial para empresa rizar que la optimización de costos y gastos debe dirigirse hacia prácticas que generen valor a largo plazo y minimicen el impacto de la operación en el medio ambiente y la sociedad. Según Vargas y Cifuentes (2019) la implementación de estrategias para la retención y desarrollo de personal altamente calificado, junto con la aplicación de esquemas competitivos en remuneraciones y beneficios, puede disminuir el costo asociado a la rotación y la baja productividad.

También significa que Rodríguez y Gutiérrez (2020) han sugerido que fortalecer la cultura organizacional y el liderazgo efectivo son indicadores para fomentar el compromiso y el sentido de pertenencia entre los colaboradores, lo que luego se traduce en una buena gestión de los recursos. Por otro lado, Gómez y Acosta (2021) abordan la importancia de la planificación y control presupuestario como herramientas fundamentales para la optimización de costos y gastos. Sánchez y Núñez (2022) subrayan el papel de la gestión de proveedores y la negociación estratégica de contratos a la hora de disminuir los costos operativos y de adquisición de bienes y servicios. Según estos autores, esto requiere establecer relaciones a largo plazo con proveedores confiables y alineados organizacionalmente.

Según Fernández y Restrepo (2023), las empresas de tecnología que logran diversificar su portafolio de servicios, más allá de la seguridad física tradicional, pueden aprovechar economías de alcance y generar ingresos adicionales que contribuyan a la optimización de sus costos fijos. Por otro lado, Garzón y Sánchez (2022) subrayan que el crecimiento en nuevos

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

mercados geográficos o segmentos de mercado es un medio para aprovechar economías de escala y eficiencia operativa. Estos autores afirman que, con mayores volúmenes de operaciones, las empresas pueden distribuir los costos fijos de manera más eficiente y hacer un mejor uso de los recursos. Además, Vega y Rojas (2021) abordan la relevancia de la subcontratación de servicios especializados como estrategia de optimización de costos. Estos autores señalan que la tercerización de actividades no centrales, como la limpieza, el mantenimiento o la seguridad tecnológica, permite a las empresas de tecnología centrarse en sus competencias centrales y reducir sus gastos operativos.

Cortés y Fuentes (2022) subrayan el papel de la innovación en la adopción de nuevas tecnologías que ayudarían a aumentar la productividad y la eficiencia, reduciendo así los costos a largo plazo. Algunos ejemplos propuestos incluyen el uso de drones, la implementación de sistemas inteligentes de video vigilancia y la automatización de procesos. Según Gómez y Herrera (2024) la aplicación de metodologías de mejora continua, como Lean Six Sigma, permite identificar y eliminar desperdicios en los procesos, optimiza el uso de recursos y reduce costos operativos para las empresas de tecnología. Estos autores señalan que se consiguen mejoras en la eficiencia al mismo tiempo que beneficios en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Es importante contar con sistemas de gestión de calidad, como ISO 9001 u OHSAS 18001, como herramientas para estandarizar procesos, mejorar la productividad y reducir costos no relacionados con la calidad. Según los autores, al mismo tiempo, estos sistemas contribuyen a proyectar una imagen de confiabilidad y prestigio que puede significar más competitividad e ingresos (Vélez y Castillo, 2023).

En la misma línea, Ramírez y Cabrera (2022) discuten la importancia de implementar sistemas de gestión de riesgos para la reducción de costos por incidentes, accidentes y reclamos,

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

los autores señalan que identificar, evaluar y mitigar los riesgos con anticipación permite a las empresas de tecnología evitar pérdidas y minimizar sus costos de cobertura de seguro, daños y reparaciones. Soto y Rodríguez (2021) consideran la participación y el compromiso del personal como uno de los factores clave de su proceso de optimización de costes. Los autores subrayan un hecho evidente: la implicación de los colaboradores en el proceso de búsqueda de oportunidades de mejora e implementación de soluciones fomenta la cultura de eficiencia y mejora continua, lo que supone importantes ahorros para una organización. Según Jiménez y Montoya (2024) la aplicación de técnicas de gestión de inventarios como un sistema de revisión periódica, o sistema P, y un sistema de revisión continua, o sistema Q, permite a las empresas de tecnología reducir los costos asociados al almacenamiento, mantenimiento y quedando obsoletos los equipos, uniformes e insumos utilizados en la prestación de sus servicios. Estos autores subrayan que, al optimizar los niveles de inventario, las empresas son capaces de liberar capital de trabajo y reducir los costos operativos.

Por otro lado, Durán y Fernández (2023) destacan la gestión eficiente de la cadena de suministro como estrategia de optimización de costes. Precisamente, estos señalan autores en que establecer alianzas estratégicas con los proveedores, negociar condiciones más favorables de compra de los insumos, implementar los sistemas de gestión de la información y optimizar los procesos logísticos permitirán a las empresas de tecnología reducir los costos de adquisición, transporte. y distribución de los insumos necesarios en el desarrollo de su actividad. Además, Suárez y Ramírez (2022) abordan la gestión del inmovilizado como instrumento de optimización de costes. Estos autores han afirmado que, a través de programas de mantenimiento preventivo, renovación de aparatos y vehículos, y optimizando la vida útil de los activos, las empresas de tecnología reducen los gastos de reparación, mantenimiento y depreciación. Rojas y Gómez

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

(2021) mencionan que la herramienta básica para esto será la implementación de sistemas que midan y controlen costos: “Con información correcta y actualizada sobre los costos incurridos por cada actividad, servicio o proyecto realizado, las empresas de tecnología podrían hacer tomar mejores decisiones, identificar áreas de mejora y fijar objetivos más adecuados para reducir costes”.

4.2 Marco legal

La normatividad debe ser enfocada a las leyes, decretos, normas, regulaciones enfocadas a los criterios de la contabilidad, además al registro, control y manejo de los costos y gastos en las empresas, aunque no existe normatividad que regule cómo dar manejo a estos nos basamos en la normatividad contable a nivel nacional e internacional.

Algunas de estas normas y regulaciones incluyen:

- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF):

Conjunto de normas que buscan homogenizar la presentación de la información financiera a nivel mundial, en efecto, un lenguaje contable global: las empresas de más de 140 jurisdicciones deben utilizarlas cuando informan sobre su situación financiera (Fundación IFRS, 2001)

- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC):

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) son un conjunto de directrices para la preparación de estados financieros. Estas directrices fueron sustituidas en 2001 por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que desde entonces han sido adoptadas por la gran mayoría de los mercados financieros más importantes del mundo (Wafeq, 1973)

- Decreto único reglamentario 2420 de 2015 Marco jurídico de las NIIF en Colombia

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones (Función Pública, 2015).

- Ley 1314 de 2009:

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento (Función Pública, 2009).

- Ley 1819 de 2016:

Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones (Función Pública, 2016).

- Ley 2277 de 2022:

Modifica la Ley 1819 de 2016, por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022).

- Decreto 2649 de 1993:

Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia (Función Pública, 1993).

- Decreto 2277 de 2012:

Modifica el Decreto 2649 de 1993, por el cual se reglamenta parcialmente el procedimiento de gestión de las devoluciones y compensaciones y se dictan otras disposiciones (Función Pública, 2012).

- Decreto 1377 de 2020:

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Reglamenta la presunción de costos para establecer la base de cotización de aportes a seguridad social. situación jurídica por pago, revocatoria directa y terminación por mutuo acuerdo, oferta de revocatoria en las conciliaciones judiciales y procedimiento para su aplicación- UGPP (CIJUF, 2020).

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

5. Metodología

5.1. Alcance de la investigación

El alcance es de tipo descriptivo porque se espera analizar información de empresas de servicios de vigilancia con características semejantes, en las cuales se pretende hallar fenómenos o comportamientos que permitan vislumbrar consecuencias en sus resultados económicos. Identificar cuáles variables de tipo corporativo impactan de manera positiva o negativa a los intereses financieros de cada una de ellas y, de esa manera, entender las posibilidades u opciones más favorables para un gerente o administrador al momento de tomar decisiones en empresas de este sector.

Según Hernández-Sampieri et al. (2014), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Estos estudios tienen como objetivo recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Yin (2018) señala que el propósito de la investigación descriptiva es describir un fenómeno Este tipo de estudios busca responder a preguntas como quién, qué, dónde, cuándo y cómo, con el fin de proporcionar una imagen clara y detallada del caso o fenómeno estudiado.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

5.2. Enfoque metodológico

El enfoque metodológico mixto en la investigación implica la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos dentro de un mismo estudio. Este enfoque permite integrar datos, técnicas y hallazgos de ambos enfoques para obtener una perspectiva más completa y holística del fenómeno en estudio. Algunas características clave de la investigación con un enfoque metodológico mixto son: Recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos: En estos estudios se recogen y analizan tanto datos numéricos, como encuestas o datos estadísticos, como datos no numéricos, como entrevistas, observaciones, documentos, etc., integración de los hallazgos: Los resultados cuantitativos y cualitativos se integran en el proceso de investigación para que se complementen y enriquezcan entre sí. Esto proporcionará una visión más amplia y profunda del fenómeno en estudio, uso de múltiples métodos y técnicas: Los investigadores pueden utilizar diversos instrumentos y procedimientos, como cuestionarios, entrevistas, observaciones, análisis de documentos, entre otros, dependiendo de las necesidades del estudio. Flexibilidad en el diseño: El diseño de investigación mixta suele ser más flexible que los enfoques mono metodológicos, ya que permite ajustes y adaptaciones durante todo el proceso.

El enfoque metodológico mixto en investigación implica la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos dentro de un mismo estudio (Cromwell y Plano Clark, 2018). Según Tashakkori y Teddlie (2010), este tipo de diseño permite integrar los hallazgos de ambos enfoques para obtener una comprensión más completa y holística del fenómeno bajo estudio. De esta manera, los investigadores pueden utilizar múltiples fuentes de información, técnicas y procedimientos con el fin de abordar de manera más integral las preguntas de investigación

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

(Cromwell y Plano Clark, 2018). La combinación de datos cuantitativos y cualitativos facilita la triangulación y aumenta la validez de los resultados, logrando así una visión más profunda y contextualizada del objeto de investigación (Tashakkori y Teddlie, 2010).

5.3. Población y muestra

La población es finita ya que se hace referencia a las empresas de vigilancia y tecnología en la ciudad de Bogotá. Según datos de la Superintendencia de vigilancia y tecnología de Colombia en Bogotá habría alrededor de 300 a 350 empresas de tecnología lo que equivale al 30% del total de las empresas de tecnología en Colombia. Ya que un sector privado de la economía y es muy poca la población que tiene acceso a la creación de las empresas de tecnología. Una población finita se refiere a un grupo de elementos o individuos cuyo número total es conocido o puede ser contado. A diferencia de una población infinita, donde el número de elementos es ilimitado o imposible de determinar con precisión, una población finita tiene un tamaño específico y definido. Esto quiere decir que podemos identificar y enumerar cada elemento de la población, ya sean personas, objetos, eventos, etc. Esta característica de tener un número limitado de elementos es muy importante al aplicar algunos métodos estadísticos y técnicas de muestreo, porque nos permite hacer inferencias y generalizaciones sobre el comportamiento de toda la población a partir de la información recopilada de una muestra representativa. Comprender el concepto de población finita es esencial para entender los fundamentos de la estadística y su aplicación en diversos campos de estudio.

Según Mendenhall et al. (2020), una población finita se refiere a un grupo de elementos o unidades de análisis cuyo número total es conocido y delimitado. En otras palabras, es posible

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

identificar y enumerar cada uno de los elementos que conforman dicha población. Por su parte, Triola (2018) señala que, a diferencia de las poblaciones infinitas, donde el número de elementos es ilimitado o imposible de determinar con precisión, las poblaciones finitas tienen un tamaño específico y definido. Esto permite la aplicación de técnicas estadísticas como el muestreo, ya que se puede hacer inferencias y generalizaciones sobre el comportamiento de toda la población a partir de la información recolectada de una muestra representativa (Mendenhall et al., 2020; Triola, 2018). En resumen, la característica de tener un número limitado de elementos es fundamental para poder estudiar y analizar de manera rigurosa las propiedades y comportamientos de una población finita.

5.4. Instrumentos

El estudio de casos no es una simple descripción de un evento o situación específica, sino que como en toda investigación, se recogen pruebas sistemáticamente, se estudia la relación entre variables y se planifica metódicamente la indagación (Bell, 2005: 22). A continuación, se presenta de manera esquemática el planteamiento de una investigación utilizando estudio de casos, elaborado por Muñoz (2011). Una vez que el investigador selecciona un caso, se dedica a observar, indagar y preguntar. El estudio de caso pretende identificar aquellas características que son comunes a otras situaciones, pero también las que hacen de ese caso en particular algo distinto. El propósito consiste en demostrar cómo estas características influyen de una u otra forma en un sistema, conjunto de personas o eventos con características similares. Como técnicas de recolección de datos generalmente se utilizan las encuestas y la observación, sin embargo, el

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

estudio de casos no excluye a ninguna, por lo que el investigador podrá seleccionar las que mejor se adapten a su trabajo (Bell, 2005).

Los estudios de caso y el análisis documental son herramientas metodológicas de gran utilidad para la recopilación y análisis de información en el contexto de una investigación. Por un lado, el estudio de caso permite una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo el caso en profundidad y en su contexto de mundo real (Yin, 2018). Esta aproximación posibilita un análisis exhaustivo y holístico de un sujeto de estudio específico. Por otro lado, el análisis documental consiste en la revisión sistemática de documentos escritos u otros materiales con el fin de identificar sus características, significados o relaciones (Bowen, 2009). Este método proporciona acceso a una amplia gama de información relevante para la investigación, a través del examen de fuentes primarias y secundarias. En conjunto, el estudio de caso y el análisis documental ofrecen un abordaje metodológico sólido y complementario para abordar el objeto de investigación de manera integral y profunda.

5.5. Procedimientos

5.5.1. Análisis documental

Para el análisis documental, se inició con el proceso de recopilación de la información financiera de tres empresas del sector de vigilancia y tecnología, esta información se tomó de la superintendencia de vigilancia, allí se encontraron los estados de situación financiera y estados de resultados integrales, se procedió con la revisión y la realización del análisis horizontal, vertical y el cálculo de razones financieras, esto con el fin de realizar un diagnóstico financiero a

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

cada una de las empresas seleccionadas, haciendo un paralelo e identificando las falencias en los procesos de los manejos de sus costos y gastos en los cuales se incurren para la ejecución de sus operaciones. En el sector de la tecnología, donde los costos de personal y equipamiento son altos, la optimización de estos procesos puede generar importantes ahorros, mejorando tanto los márgenes operativos como la liquidez (Gómez, 2020).

Luego de los análisis se identificaron oportunidades de mejora en cada uno de sus procesos, los cuales son ejecutados para poder llevar a cabo su operación y negociaciones, y de esta manera no afectar tanto de manera directa sus flujos de caja.

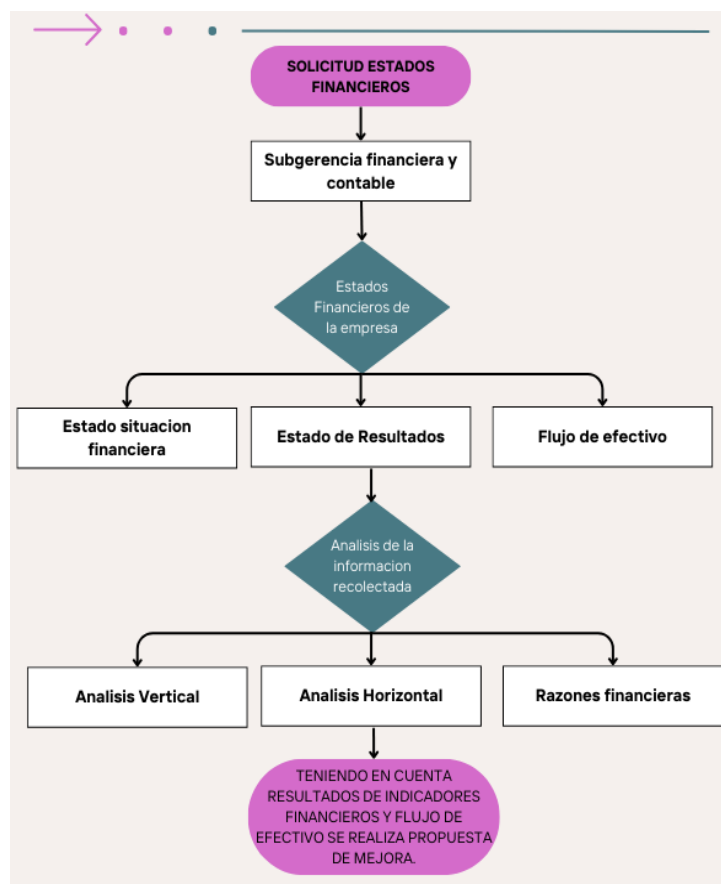


Figura 1 Técnica del análisis documental

Fuente: Elaboración propia

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

5.5.2. Estudio de caso

A partir de esta técnica de investigación se busca realizar la optimización de los costos y gastos en compañías de tecnología, por lo que se debe realizar una búsqueda de información financiera de estas compañías, así como realizar un análisis de cada una con la finalidad de realizar comparativos, observar, diagnosticar la situación actual de los procesos y poder realizar un aporte que permita tener un mejor manejo, clasificación, contabilización.

Investigación y recolección de la información: Se procederá a realizar búsquedas de la información financiera de compañías del sector de seguridad en plataformas confiables asegurando que sean precisos, que sean de los periodos comparativos que necesitamos, y que tengan las respectivas revelaciones entre la información que es necesaria, informes anuales comparativos y sitios web de empresas que nos permitan crear una caracterización de la compañía.

Clasificación de la información: Esta es primordial para organizar y poder analizar los datos; con la información que se obtiene en el numeral uno procedemos a realizar una lista de chequeo con la finalidad de que tengamos la misma muestra de las empresas o si es necesario buscar o complementar la información.

3. Análisis y revisión de la información financiera: Examinar los estados financieros, realizando una comparación de cierres de dos o más periodos, realizando un análisis basado en las tendencias del sector, revisar la salud financiera, el manejo que le da cada compañía a los costos y gastos.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Determinación de oportunidades de mejora: A partir del análisis y la comparación de la información, se pueden identificar eficiencia, optimización o errores en la clasificación de la información contable, así como detectar patrones de ineficiencia como costos crecientes sin justificación, gastos excesivos, ineficiencia en procesos y procedimientos.

Planeación desarrollo de la propuesta de mejora: Se identifican las áreas críticas identificadas en el análisis previo, se investigan a profundidad causas, problemas que fueron identificados, generar alternativas de mejora de procesos, analizar las ventajas y desventajas de cada solución, revisando el costo-beneficio de cada una.

Presentación de la propuesta de mejora: Comunicar la propuesta de mejora a los involucrados. Se realizaría un resumen ejecutivo, introducción de objetivos, presentación de análisis de costos y gastos incluyendo gráficos y tablas de análisis con la finalidad de facilitar la comprensión, presentar la propuesta de mejora e indicar los beneficios.

Conclusiones y recomendaciones: Después de seguir cada paso, se presentan una serie de conclusiones y recomendaciones que buscan que las compañías de seguridad implementen con la finalidad de tener un adecuado manejo de los costos y los gastos.



Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Figura 2 Técnica del estudio del caso

Fuente: Elaboración propia

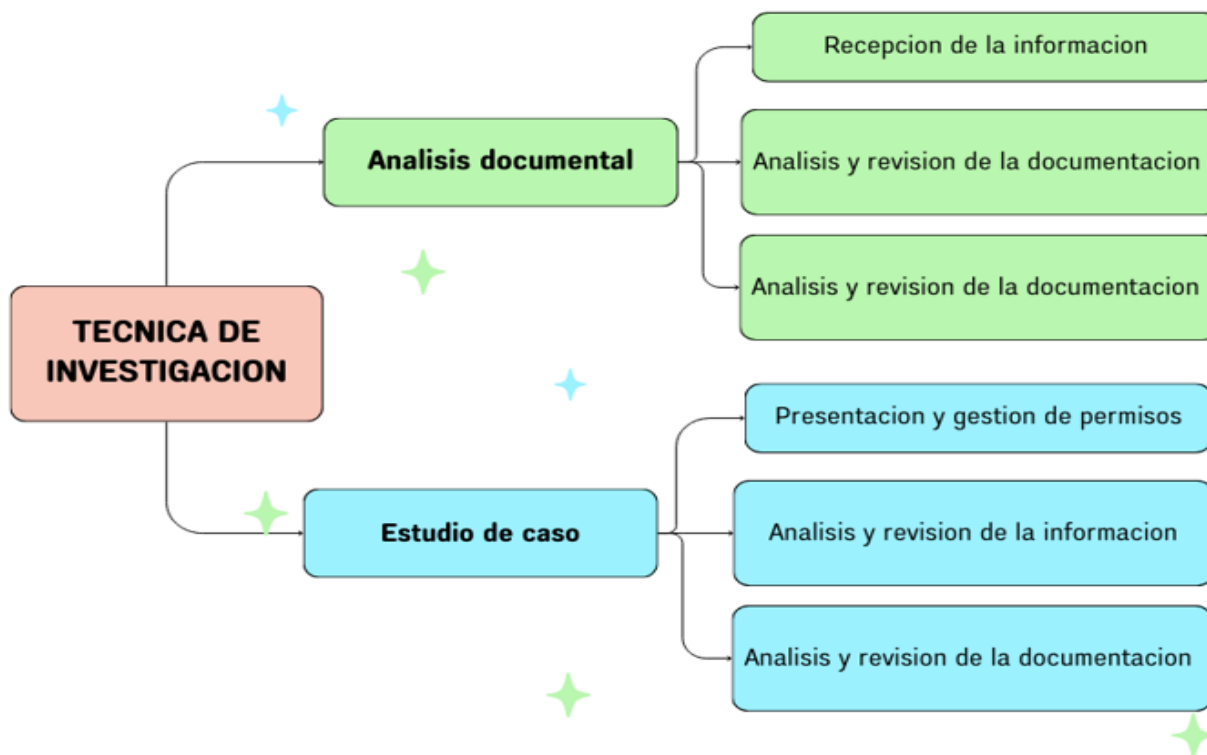


Figura 3 Técnica de la investigación

Fuente: Elaboración propia.

5.6. Consideraciones éticas

Dado que se tiene un papel activo en el proceso de investigación, las posibilidades de poder identificar a las personas que posiblemente se vean afectadas en la ejecución del mismo son altas. Es por esta razón que también se hacen necesarios los compromisos profesionales en torno a la transparencia, el manejo apropiado de la información y el uso responsable de los recursos entregados. Los datos no serán empleados sin la debida autorización previa

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

correspondiente; para esto se estarán enviando una serie de cartas y permisos a fin de la institución puede hacer uso de esa información; si la respuesta es negativa, no se abusará de la confianza de la institución.

Dado lo anterior, se evitará aprovechar la información sin escrúpulos y se establecerán otros medios que ayuden en el proceso de la investigación y en la satisfacción de los objetivos definidos. De acuerdo con la regla establecida y por respeto a la ley 23 de 1982, que fue modificada por la ley 1403 de 2010 en cuanto a los derechos de autor, todas las referencias bibliográficas serán citadas para asegurar el respeto y la conformidad con esta ley.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6. Resultados

6.1. Diagnostico

Para iniciar el proceso de Servicedesk SAS y de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión que maneja la empresa, se han solicitado los procesos y procedimientos, encontrando que uno de los procesos más importantes en la cadena logística es la compra y adquisición de bienes y/o servicios. Servicedesk SAS tiene dos panoramas para este proceso.

La propuesta investigativa en el desarrollo del trabajo de campo está sustentada con las técnicas de análisis documental y el estudio de caso, para esto se tuvo un acercamiento a la gerencia general de la empresa Sdesks servicio especializado S.A.S, en el cual se llegó a un acuerdo para utilizar información que nos sería suministrada por el área contable de la empresa, para ello nos solicitaron la firma de un acuerdo de confidencialidad en el cual se establece que la información suministrada será utilizada única y exclusivamente para fines académicos.

Después de la firma del acuerdo de confidencialidad, nos suministraron la información que fue solicitada de manera virtual, como lo fueron: estados de resultados comparativos de los años 2022 y 2023, estados de situación financiera comparativos de los años 2022 y 2023, balances de pruebas por tercero de los años 2022, 2023 y lo que va del 2024, además se solicitó el permiso para poder acceder a los documentos físicos. A partir de esta información se llevarán a cabo varios análisis con el fin de brindar estudios, propuestas, proyecciones y opciones para la optimización, implementación de procesos que ayuden a avanzar y progresar a la empresa en aspectos financieros, adicionalmente se envió un formato para conocimiento básico de la

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

empresa, donde se le realizó una serie de preguntas y de esta manera poder tener un mejor panorama de la misma.

- ¿La empresa SERVICEDESK SAS cuenta con políticas contables?
- ¿La empresa SERVICEDESK SAS tiene manuales de procesos y procedimientos aplicados al área de compras?
- ¿La empresa SERVICEDESK SAS maneja fondo fijo de caja menor, y cuenta con la política de manejo de la caja menor?
- ¿Se establecen proyecciones, presupuestos y otros controles para las compras?

Las respuestas a estas preguntas no fueron muy favorables dado a que la empresa es relativamente nueva, por lo cual respondieron que la empresa se encuentra en desarrollo de estructuración en sus procesos administrativos, contables y financieros lo que implica que aún no cuenta con la legalización de algunos de los requerimientos.

Por esto se procedió a evaluar la información financiera, ya que desde esta área es que se realiza el análisis para la propuesta y oportunidades de mejora que permitan la optimización de los costos y gastos buscando con ello beneficios financieros para la compañía y sus asociados. El diagnóstico inicial del documento se basa en el análisis de estados financieros de SDESK, con un enfoque en los años 2022 y 2023. Se utilizó un análisis tanto vertical como horizontal para entender la estructura y variaciones en los ingresos, costos y gastos. El diagnóstico revela una alta participación de los costos de ventas, pasando del 41%. Estos datos sugieren que la empresa se ha enfrentado a fluctuaciones

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Además, se observa que la empresa aún no cuenta con políticas contables o manuales de procesos bien definidos, lo cual es un reto importante en términos de transparencia y control financiero. El hecho de que la empresa esté en una fase de estructuración y expansión también explica la variabilidad en los gastos y la falta de sistematización en sus prácticas contable.

El análisis financiero de SDESK, basado en los estados de resultados de 2022 y 2023, revela una serie de tendencias significativas que impactan su rentabilidad y viabilidad a largo plazo. Se observó una reducción en los ingresos de actividades ordinarias del 9.48%, lo que equivale a una disminución de \$30,437,094.79, pasando de \$321,072,931.33 en 2022 a \$290,635,836.54 en 2023. Esta caída en los ingresos afectó directamente la ganancia bruta, que se redujo a \$137,688,055.59, lo cual representa un decremento del 26.89% respecto al año anterior.

Identificación de Costos Ineficientes: Es crucial llevar a cabo un análisis exhaustivo de todos los gastos operativos para identificar aquellos que no aportan valor significativo. Esto incluye revisar contratos con proveedores y evaluar la necesidad de ciertos servicios o productos que pueden ser prescindibles.

Estructura de Costos: La estructura de costos de SDESK debe ser revisada para entender la proporción de costos fijos y variables. Un aumento en los costos de ventas, como se observó en el análisis previo, sugiere que la empresa debe optimizar su cadena de suministro y negociar mejores términos con los proveedores.

Gastos de Administración: Aunque se ha visto una reducción significativa en los gastos de administración, es importante evaluar si esta disminución ha afectado la calidad del servicio o la satisfacción del cliente. La reducción de personal puede llevar a una sobrecarga en los empleados restantes, lo que podría impactar negativamente en la productividad a largo plazo.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.2. Análisis documental y estudio de caso de la organización.

Esta propuesta investigativa está sustentada en las técnicas de análisis documental y estudio de caso, para esto se realizó un acercamiento ante el área financiera en la organización Sdesk servicio especializado, solicitando una reunión con el área Contable en donde se exponen las intenciones de carácter académico de conocer detalladamente el estado y comportamiento financiero de la compañía, durante este encuentro la Directora Contable hizo énfasis en que toda información, documento y proceso dado a conocer, se le debe dar uso única y exclusivamente para el desarrollo de este proyecto, para lo cual los estudiantes que están adelantando esta investigación garantizan de buena fe el uso confidencial de la misma.

Después del compromiso anteriormente mencionado se logró el acceso a documentos físicos como libros contables, estados financieros y manuales de proceso del área logística de compras y adquisición de bienes y servicios, proceso en el cual se llevarán a cabo los diferentes análisis, estudios, propuestas y oportunidades de mejora que permitan la optimización de los recursos tanto humanos, como tecnológicos y financieros, buscando con esto beneficios para la compañía y sus asociados.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.3. Nombre de la empresa

La empresa en la que se va a realizar esta investigación es la organización Servicedesk SAS.

6.4. Descripción de la empresa.

En SERVICEDESK SAS, se dedica a la consultoría informática, expertos en asegurar la información del cliente dado el auge que tiene el secuestro de información. Planes de copias de seguridad que nos permiten restaurar la información en un tiempo menor a un día, custodia de medios o copias de seguridad online (con Azure o veeambackup) Adicional a esto todo el soporte, diagnóstico, acciones preventivas y correctivas en los servidores, equipos de los usuarios, así como comercio al por menor de computadoras, equipos periféricos y de impresión, programas de informática y equipos de telecomunicaciones.

6.5. Misión.

Servicedesk SAS se dedica a ofrecer soluciones integrales en el ámbito de la tecnología de la información, enfocándose en la mejora de la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Su misión es proporcionar un soporte técnico excepcional y servicios de consultoría que permitan a las organizaciones optimizar sus recursos tecnológicos.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.6. Visión

La visión de Servicedesk SAS es convertirse en un referente en el mercado de servicios de TI en Colombia, reconocida por su innovación, calidad y compromiso con el cliente. La empresa busca expandir su presencia en el sector, adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado y las nuevas tecnologías.

6.7. Quienes son

Ofrece una amplia gama de servicios de consultoría con las herramientas y la experiencia necesarias para hacer crecer su negocio. Trabajando junto con los clientes de principio a fin enfocándolo en sus necesidades, a la vez que produciendo nuevas ideas, desarrollando estrategias efectivas, y diseñando soluciones escalables de alta calidad.

6.8. Sistema Integrado de Gestión.

La Corporación se rige por sus estatutos, políticas, reglamentos y normatividad vigente.

6.9. Política del SIG

Servicedesk SAS, orgullo de su equipo y clientes, fomenta las más altas expresiones de innovación en el ámbito de la tecnología de la información. A través del liderazgo de su alta

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

dirección, se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y de la comunidad, ofreciendo productos y servicios tecnológicos innovadores.

La empresa se enfoca en el uso eficiente de los recursos y en la prevención de la contaminación, promoviendo prácticas sostenibles en su operación. Además, Servicedesk SAS se dedica a crear un ambiente laboral seguro, saludable y de bienestar para sus colaboradores, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y otros compromisos asumidos.

Con un enfoque en el mantenimiento y mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión, Servicedesk SAS busca alcanzar el reconocimiento nacional e internacional en el sector de servicios de tecnología de la información.

6.10. Mapa de procesos

El SIG – Sistema Integrado de Gestión en Servicedesk SAS se ha implementado tomando como base los procesos establecidos para la entrega de los diferentes servicios que ofrece la empresa. En la figura 4 se evidencia el mapa de procesos, donde están identificados los procesos catalogados en tres categorías:

- **Procesos Estratégicos:** En esta categoría se establece el direccionamiento de Servicedesk SAS y la estructura necesaria para cumplir con los objetivos empresariales, así como su seguimiento y medición.
- **Procesos Misionales (Core del Negocio):** Aquí se encuentran los procesos donde se prestan directamente los servicios de soporte técnico, gestión de incidencias y consultoría, que son fundamentales para la satisfacción de nuestros clientes.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- **Procesos de Soporte:** Esta categoría incluye los procesos cuyo propósito es suministrar los recursos necesarios y brindar soporte a las operaciones del Core del negocio, asegurando así la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios.

Con esta estructura, Servicedesk SAS busca garantizar la calidad y continuidad en la atención a sus clientes, contribuyendo a la mejora continua de sus operaciones.



Figura 4 Mapa de procesos

Fuente Elaboración propia

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.11. Compra Programada

La compra programada se realiza para abastecer y mantener un inventario disponible de equipos, software y recursos necesarios para el normal desarrollo de las actividades de la empresa. Esto incluye insumos para el soporte técnico, herramientas de gestión, productos tecnológicos, materiales de oficina y otros recursos que aseguran el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Adicionalmente, se consideran insumos y productos necesarios para la operación de servicios como capacitación, mantenimiento de equipos y renovación de tecnología.

6.12. Compra de Bienes o Servicios No Habituales

La segunda modalidad es la compra y/o adquisición de bienes o servicios no habituales, que se solicitan a través de una requisición distinta a la programación mensual habitual. Dado que esta necesidad es excepcional, debe cumplir con una serie de características, pasos y autorizaciones específicas para ser atendida por el área de compras.

6.13. Recursos Humanos:

Servicedesk SAS cuenta con un equipo de cinco funcionarios, que incluye un gerente general, directora financiera, un contador, dos analistas, encargados de ejecutar tareas administrativas, análisis de costos y contacto directo con proveedores y clientes internos.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Además, hay un equipo de apoyo externo que gestiona los servicios y visitas a los clientes, compuesto por tres ingenieros de sistemas y varios auxiliares.

6.14. Recursos Físicos:

La empresa dispone de instalaciones adecuadas para el almacenamiento y transporte de equipos y suministros, incluyendo una bodega organizada para diferentes categorías de productos, como hardware, software, materiales de oficina y otros insumos necesarios para las operaciones. Servicedesk SAS también cuenta con vehículos para el transporte y entrega de bienes desde la bodega a las diferentes sedes.

6.15. Recursos Tecnológicos:

El recurso tecnológico disponible incluye un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) que permite el registro, elaboración y control de solicitudes, compras, ingresos y despachos de bienes adquiridos. Esta herramienta es esencial para optimizar la gestión logística y asegurar un flujo de trabajo eficiente.

6.16. Recursos Financieros:

Servicedesk SAS cuenta con un presupuesto anual asignado a cada área, estimado según el consumo histórico y las proyecciones de necesidad. Esto permite una planificación financiera adecuada y la asignación eficiente de recursos.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.17. Proceso Logístico de Compras

De acuerdo con lo mencionado, a continuación, se describe el paso a paso del proceso logístico de compras en Servicedesk SAS, desde que se presenta la necesidad de un área determinada hasta que se realiza la entrega del bien o servicio. Este proceso se lleva a cabo cumpliendo con las características de calidad, costo y oportunidad, y siguiendo todos los parámetros establecidos por Servicedesk SAS.

En la figura 4 se ilustra este proceso, destacando cada una de las etapas involucradas en la adquisición de bienes y servicios, asegurando así que se satisfacen las necesidades de nuestros clientes y se mantiene la eficiencia operativa.

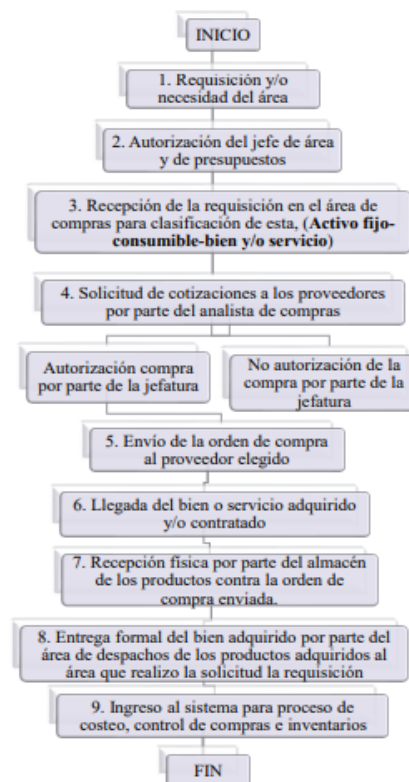


Figura 5 del área de compras

Fuente Elaboración propia

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.18. Análisis de la información financiera

A continuación, se presenta el análisis de los Estados Financieros correspondiente a los años 2022 y 2023 de la compañía, donde inicialmente se analizaron de manera global y posteriormente se entró en detalle de los costos y gastos derivados en el proceso operativo reportado en los Estados Financieros, donde se realizó un comparativo de los dos últimos años, para poder medir y cuantificar su impacto y variación de un año a otro.

De acuerdo a la tabla 1, se realizó el análisis vertical I al estado de resultados integral de los periodos 2022 y 2023, donde se puede identificar que la cuenta con mayor representación es la del costo de ventas con una participación del 41% en el 2022 y 53% en el 2023, la cuenta de gastos de administración también tiene una participación significativa del 45% en el 2022 y 25% en el 2023, ahí se puede identificar una disminución en los gastos de administración bastante significativa.

Un aspecto notable es la reducción significativa en los gastos de administración, que disminuyeron en un 49.49%, pasando de \$144,482,509.08 en 2022 a \$72,984,239.00 en 2023. Esta disminución puede interpretarse como un ajuste necesario a la estructura organizativa, a raíz de la no renovación de contratos con clientes y la consecuente reducción de personal. Este ajuste ha tenido un impacto positivo en la utilidad operativa (EBIT), que creció un 118.60%, alcanzando \$22,201,019.00 en 2023, a pesar de los ingresos decrecientes.

El diagnóstico inicial revela que SDESK ha enfrentado desafíos significativos en su estructura de costos y gastos. A través del análisis vertical de los estados de resultados de 2022 y 2023, se observa que:

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- Costo de Ventas:
 - 2022: 41% de los ingresos
 - 2023: Aumentó a 53%, lo que indica un incremento en los costos directos asociados a la prestación de servicios.
- Ganancia Bruta:
 - 2022: \$188,333,162.38
 - 2023: \$137,688,055.59, lo que representa una disminución del 26.89% en términos absolutos, reflejando una presión sobre la rentabilidad.
- Gastos de Administración:
 - 2022: 45% de los ingresos
 - 2023: Disminuyeron a 25%, lo que indica una reducción del 49.49%. Este ajuste puede reflejar la no renovación de contratos y reestructuración del personal, sugiriendo que la empresa ha optimizado sus gastos administrativos.

Los hallazgos financieros destacan que la empresa experimentó una reducción en sus ingresos de un 9,48% en 2023 en comparación con 2022, afectando su ganancia bruta y resaltando la necesidad de implementar controles más rigurosos. El análisis también muestra una variación significativa en otros ingresos, que aumentaron en un 140,31%, sugiriendo posibles oportunidades de diversificación de ingresos no operativos. En cuanto a los gastos de administración, la reducción del 49,49% puede interpretarse como un ajuste en la estructura organizativa, posiblemente debido a la no renovación de contratos con algunos clientes y la reducción de personal técnico. El entorno empresarial actual, se caracteriza por una creciente

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

competencia y una economía en constante evolución, las organizaciones de tecnología deben buscar continuamente formas de mejorar su eficiencia y reducir costos para mantener su competitividad y alcanzar sus objetivos.

La optimización de costos y gastos es una estrategia clave para lograr este objetivo. Razón por la cual se realizó un estudio de factibilidad y análisis documental para el proyecto propuesta para la optimización de costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado. Este análisis nos permitió conocer la empresa y su crecimiento significativo durante los últimos dos años, por lo que ha generado nuevos desafíos en términos de gestión de recursos y control de costos. Se realizó el análisis financiero vertical y horizontal a los estados de resultados correspondientes a los años 2022 y 2023, para de esta manera poder realizar la comparación en cifras y porcentajes de las variaciones que se presentaron, y adicional realizar el cálculo de los indicadores financieros.

La estructura de costos de SDESK muestra una alta dependencia del costo de ventas, que aumentó del 41% en 2022 al 53% en 2023. Esto indica que, aunque los ingresos se redujeron, los costos asociados a las actividades de ventas crecieron, lo que sugiere una ineficiencia en la gestión de costos que debe ser abordada. En términos absolutos, el costo de ventas se incrementó en \$20,208,012, lo que requiere una revisión exhaustiva de las políticas de fijación de precios y costos operativos. La propuesta de optimización de costos y gastos en la organización SDESK se basa en un diagnóstico financiero exhaustivo de los años 2022 y 2023. Este análisis se soporta en técnicas de análisis documental y estudio de caso, proporcionando una visión integral sobre la situación financiera de la empresa y las áreas que requieren atención para mejorar la eficiencia operativa.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

ESTADO DE RESULTADOS	2023	2022	VERTICAL	
			2023	2022
INTEGRAL				
Ingresos de actividades ordinarias	290.635.836,54	321.072.931,33	100%	100%
Costo de ventas	152.947.780,95	132.739.768,95	53%	41%
GANANCIA BRUTA	137.688.055,59	188.333.162,38	47%	59%
Otros ingresos	1.372.687,01	571.222,44	0,5%	0,2%
Gastos de ventas	40.063.730,00	34.266.084,00	14%	11%
Gastos de administración	72.984.239,00	144.482.509,08	25%	45%
Otros gastos	3.811.754,60	0,00	1%	0%
UTILIDAD OPERATIVA (EBIT)	22.201.019,00	10.155.791,74	8%	3%
Costos financieros	1.697.796,00	1.792.480,25	1%	1%
UTILIDAD ANTES DE				
IMPUESTOS	20.503.223,00	8.363.311,49	7%	3%
Ingreso (gasto) por impuestos	2.233.000,00	0,00	1%	0%
RESULTADO DEL EJERCICIO	18.270.223,00	8.363.311,49	6%	3%

Tabla 1. Análisis vertical años 2022 y 2023

Fuente: Elaboración propia con base en los estados financieros de la empresa estudiada.

De acuerdo a la tabla 2, se realizó el análisis horizontal al estado de resultados integral de los periodos 2022 y 2023 donde se puede evidenciar que los costos de venta presentaron un incremento en \$20.208.012= teniendo una variación relativa del 15,22% aunque tuvo una variación relativa del 49,49% bajando este rubro en un valor de \$71.498.270,08= continúa

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

teniendo una gran participación en el estado de resultados integral. Los gastos de ventas tienen una representación del 11% en el 2022 y 14% del 2023 presentando una variación relativa del 16,92% lo que equivale a un incremento de \$5.797.646=

La empresa tuvo una disminución en los ingresos de 9,48% dejando de recibir \$30.437.094,79= en el 2023, a pesar de esta disminución y el aumento en los costos de ventas la empresa presento una utilidad por valor de \$18.270.223, la cual tuvo una variación con respecto al año 2022 del 118,46% esta variación se presentó debido a que los gastos de administración disminuyeron el 49,49%.

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

ESTADO DE RESULTADOS	2023	2022	VARIACION ANUAL	
			ABSOLUTA	RELATIVA
INTEGRAL				
Ingresos de actividades ordinarias	290.635.836,54	321.072.931,33	30.437.094,79	-9,48%
Costo de ventas	152.947.780,95	132.739.768,95	20.208.012,00	15,22%
GANANCIA BRUTA	137.688.055,59	188.333.162,38	50.645.106,79	-26,89%
Otros ingresos	1.372.687,01	571.222,44	801.464,57	140,31%
Gastos de ventas	40.063.730,00	34.266.084,00	5.797.646,00	16,92%
Gastos de administración	72.984.239,00	144.482.509,08	71.498.270,08	-49,49%
Otros gastos	3.811.754,60	0,00	3.811.754,60	0,00%
UTILIDAD OPERATIVA (EBIT)	22.201.019,00	10.155.791,74	12.045.227,26	118,60%
Costos financieros	1.697.796,00	1.792.480,25	-94.684,25	-5,28%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	20.503.223,00	8.363.311,49	12.139.911,51	145,16%
Ingreso (gasto) por impuestos	2.233.000,00	0,00	2.233.000,00	0,00%
RESULTADO DEL EJERCICIO	18.270.223,00	8.363.311,49	9.906.911,51	118,46%

Tabla 2. Análisis horizontal años 2022 y 2023

Fuente: Elaboración propia con base en los estados financieros de la empresa estudiada.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

La tabla 2 presenta la variación porcentual que hubo entre los años 2022 y 2023 en los costos y gastos en el análisis vertical, donde se pueden identificar cambios muy significativos de un año al otro.

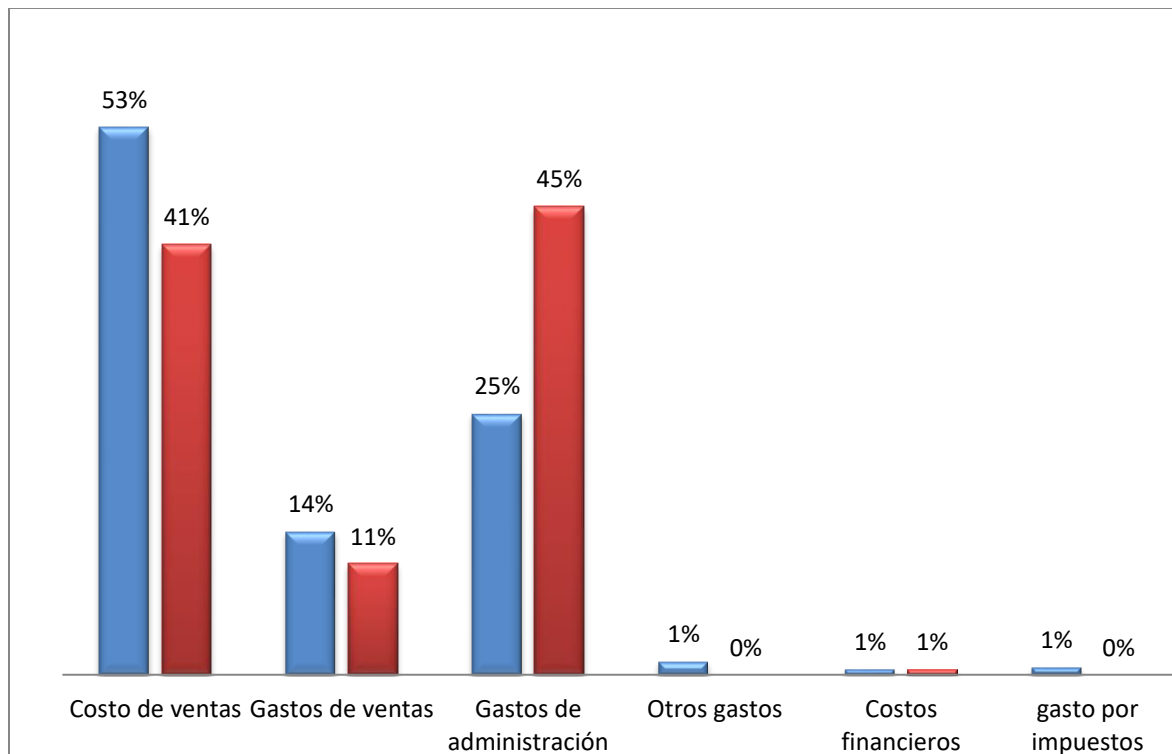


Figura 6. Análisis vertical costos y gastos años 2022 y 2023.

Fuente: Elaboración propia con base en estados financieros de la empresa analizada.

La figura 6 representa por los años 2022 que es el color azul y para el año 2023 que representa el color rojo, la variación relativa calculada en porcentajes, la cual se obtuvo por medio del análisis horizontal, donde se identifica una disminución de los gastos de administración en un 49,49%.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

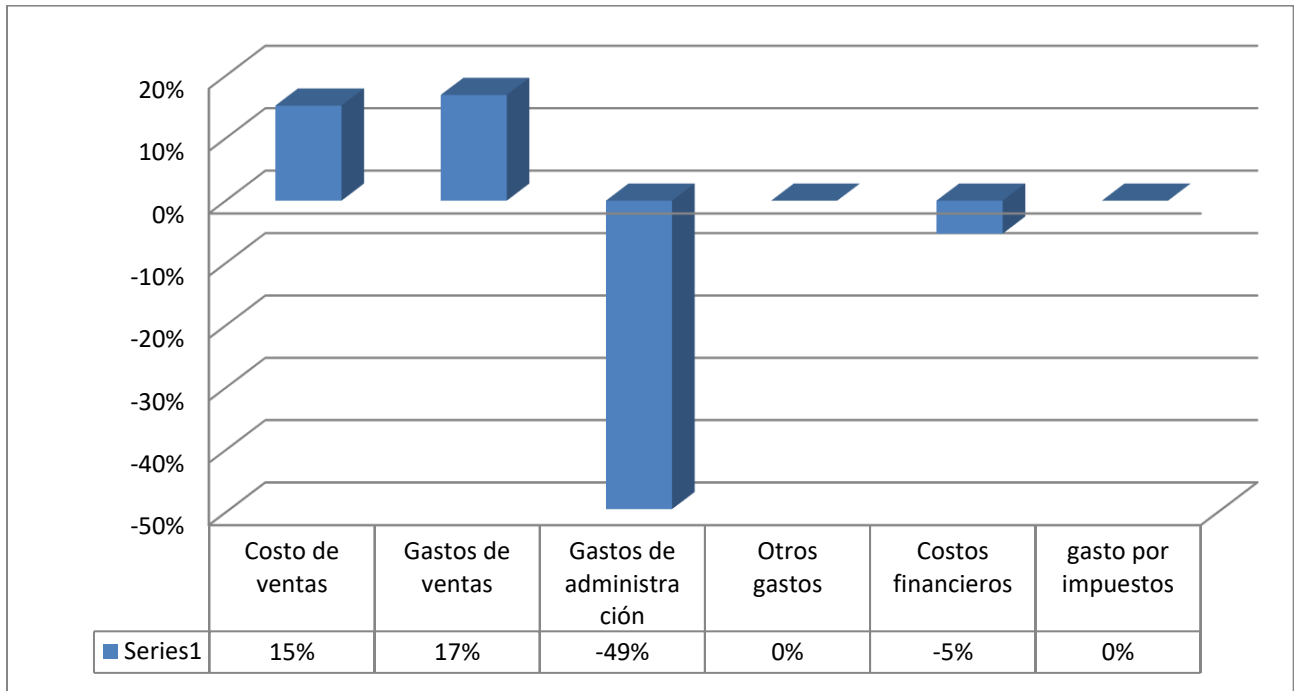


Figura 7. Variación relativa años 2022 y 2023.

Fuente: elaboración propia con base en estados financieros de la empresa analizada.

La tabla 3, proporciona una visión en la disminución de los gastos administrativos incurridos en los periodos 2022 y 2023.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

CUENTA	VARIACION			
	2023	2022	ABSOLUTA	RELATIVA
Gastos de personal	50.161.158,40	85.127.715,00	-34.966.556,60	-41%
Honorarios	1.925.653,00	4.435.484,00	-2.509.831,00	-57%
Impuestos	8.655.000,00	3.541.000,00	5.114.000,00	144%
Arrendamientos	0,00	266.000,00	-266.000,00	-100%
Seguros	134.739,00	0,00	134.739,00	0%
Servicios	11.107.888,60	48.739.820,08	-37.631.931,48	-77%
Gastos legales	999.800,00	466.900,00	532.900,00	114%
Diversos	0	1.905.590,00	-1.905.590,00	-100%
TOTAL	72.984.239,00	144.482.509,08	-71.498.270,08	-49%

Tabla 3, análisis de los gastos administrativos.

Fuente: elaboración propia con base en los balances de prueba.

Como se puede evidenciar en la tabla anterior los gastos tienen una relación directamente proporcional con los ingresos y los costos de ventas, ya que la mayor operación de la empresa consiste en la prestación de servicios de consultoría informática y se requiere que la empresa envíe técnicos e ingenieros a las instalaciones de cada uno de los clientes donde se presta el servicio, y para el año 2023 hubo clientes que no renovaron los contratos y por esta razón la empresa tuvo que prescindir de ingenieros y técnicos, lo cual ocasionó una reducción considerable de los gastos administrativos, lo cual es un error directo de la compañía ya que venían contabilizando los contratos de los ingenieros se venían contabilizando como gastos

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

administrativos, donde se evidencio al siguiente año el aumento de los costos ya que se realizó una reclasificación de los gastos administrativos.

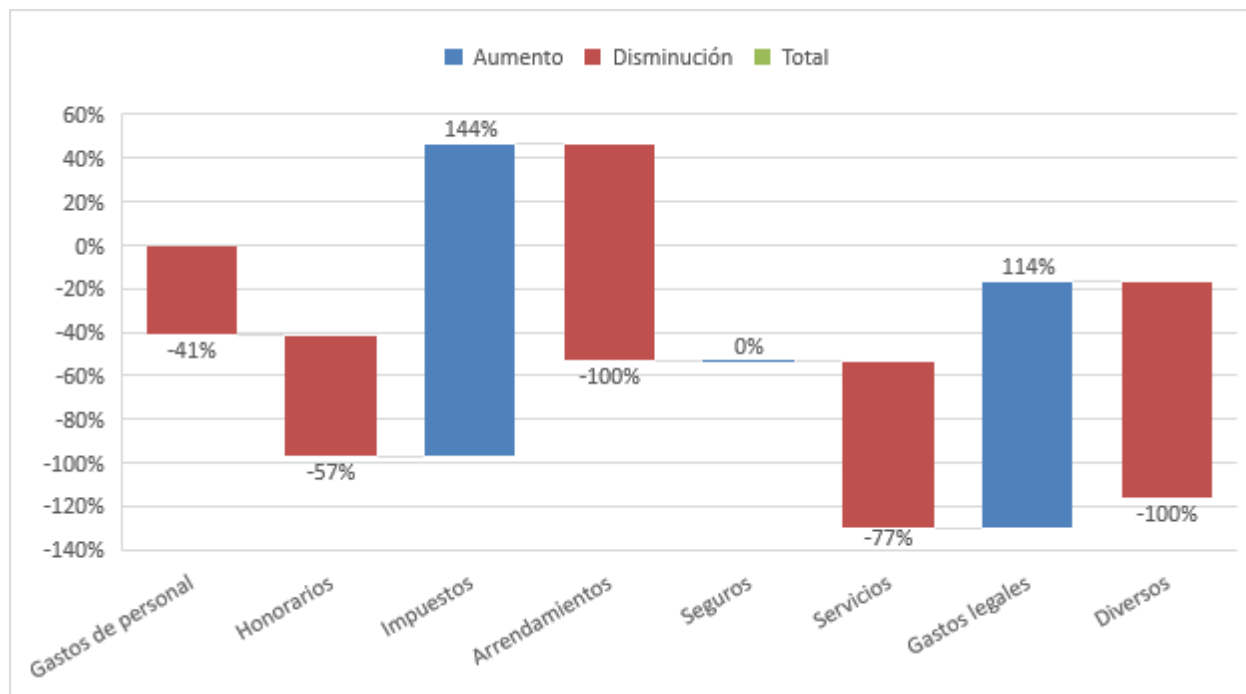


Figura 8 Variación relativa gastos administrativos años 2022 y 2023.

Fuente: elaboración propia con base en estados financieros de la empresa analizada.

Como se puede observar en la gráfica cada rubro tuvo variaciones significativas. Se observa una disminución del 41% en los honorarios esto podría deberse a una reducción en la contratación de personal externo o una renegociación de honorarios con proveedores. Gastos de Impuestos: Este rubro muestra un incremento significativo del 144%. Este aumento tan alto está relacionado con nuevas obligaciones fiscales, cambios en las tasas de impuestos y ajustes en el cumplimiento de obligaciones tributarias. Arrendamientos: No se observan variaciones en esta categoría (0%), lo cual indica que los costos de arrendamiento se mantuvieron constantes entre

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

ambos años debido a que es una nómina de trabajo remoto. Gastos de Seguros: Hay una disminución del 57%, sugiriendo que la empresa pudo haber reducido su cobertura de seguros o renegociado sus pólizas para obtener mejores tarifas.

Servicios: Esta categoría también muestra una reducción, del 77%, lo cual podría implicar una menor dependencia de servicios externos, recortes en el uso de servicios no esenciales, o mayor eficiencia en esta área. Gastos Legales: Presenta un aumento del 114%. Esto puede indicar un incremento en la necesidad de asesoría legal, posiblemente relacionado con renegociaciones de contratos o procesos legales.

Los hallazgos sugieren que SDESK enfrenta importantes desafíos en la gestión de sus costos y gastos, a pesar de la mejora en su utilidad operativa. Se recomienda implementar las siguientes estrategias:

- **Automatización de Procesos:** Introducir sistemas automatizados en contabilidad y logística para mejorar la eficiencia operativa.
- **Fortalecimiento de Políticas Contables:** Desarrollar manuales de procesos que refuercen la transparencia y el control financiero.
- **Diversificación de Clientes y Servicios:** Mitigar la dependencia de pocos clientes mediante la expansión de la oferta de servicios.
- **Reducción de Ingresos:** En 2023, los ingresos se redujeron un 9.48%, lo que equivale a \$30,437,094.79 menos en comparación con 2022. Esta caída subraya la necesidad de diversificar la base de clientes y servicios.
- **Incremento de Otros Ingresos:** Se observó un aumento del 140.31% en otros ingresos, lo que sugiere oportunidades para explorar fuentes de ingresos no operativos

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- **Utilidad Operativa (EBIT):** La utilidad operativa aumentó a \$22,201,019.00 en 2023, lo que representa un crecimiento del 118.60% respecto al año anterior, gracias a la significativa reducción de los gastos administrativos.

Un análisis horizontal de los estados financieros revela variaciones significativas: Costo de Ventas: Incremento absoluto de \$20,208,012.00 (+15.22%), lo que indica que, a pesar de la disminución en los ingresos, los costos no han sido controlados de manera efectiva. Variación en Utilidad Antes de Impuestos: Aumentó a \$20,503,223.00 en 2023, con una variación del 145.16% respecto a 2022, evidenciando una gestión más eficiente de los costos operativos.

El análisis de SDESK muestra que, a pesar de la reducción en ingresos, la empresa ha logrado optimizar sus gastos y mejorar su rentabilidad a través de una reestructuración organizativa. Sin embargo, la dependencia de ingresos operativos y la alta participación de los costos de ventas son áreas que requieren atención.

- **Automatización de Procesos:** Implementar tecnologías de automatización puede ayudar a reducir costos operativos al minimizar tareas repetitivas y liberar recursos humanos para actividades más estratégicas. La digitalización de procesos es una tendencia que permite a las empresas ser más ágiles y competitivas.
- **Cultura de Ahorro:** Fomentar una cultura organizacional que valore la eficiencia y el ahorro puede ser clave. Esto implica involucrar a todos los empleados en la identificación de oportunidades de mejora y en la implementación de prácticas que reduzcan costos.
- **Revisión de Políticas de Inventario:** Mantener un control riguroso sobre el inventario puede evitar costos innecesarios asociados con el exceso de stock. La implementación de

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

sistemas de gestión de inventarios puede optimizar la rotación de productos y reducir gastos.

Impacto de la Transformación Digital: La alineación de las estrategias de optimización de costos con la transformación digital es esencial. La digitalización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite una mejor gestión de datos, lo que facilita la toma de decisiones informadas. Las herramientas tecnológicas pueden proporcionar análisis en tiempo real que ayudan a identificar áreas de mejora y a ajustar las estrategias de manera proactiva.

6.19. Análisis financiero

Dando continuidad al análisis de las cifras financieras de Servicedesk SAS, se procede a realizar los diferentes cálculos necesarios para obtener los indicadores financieros de la empresa. Este análisis se centra en las razones de liquidez, endeudamiento y operación, con el objetivo de evaluar la salud financiera y la eficiencia operativa de la compañía.

6.20. Indicadores de Liquidez

Se calcularán los indicadores que miden la capacidad de Servicedesk SAS para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esto incluye el cálculo del **índice de liquidez corriente** y el **índice de prueba ácida**, que ayudarán a entender la capacidad de la empresa para gestionar sus recursos inmediatos.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.21. Indicadores de Endeudamiento

Se analizarán los niveles de deuda de Servicedesk SAS en relación con su patrimonio y activos. Esto incluye el cálculo de la razón de deuda y la razón de endeudamiento, que proporcionan una visión clara sobre el grado de apalancamiento financiero de la empresa y su capacidad para manejar sus obligaciones financieras.

6.22. Indicadores de Operación

Se evaluará la eficiencia operativa de Servicedesk SAS mediante indicadores como el margen de utilidad operativa y el retorno sobre activos (ROA). Estos indicadores permitirán analizar la rentabilidad de las operaciones y la efectividad en el uso de los activos para generar ingresos.

6.23. Propuesta para la Optimización de los costos y gastos en la organización.

Tras analizar los estados financieros y revisar los indicadores correspondientes a los años 2020 a 2023, se ha identificado que la rotación de inventarios en Servicedesk SAS presenta un manejo deficiente. Por lo tanto, se realiza un análisis exhaustivo del proceso logístico relacionado con las adquisiciones de bienes y servicios de la empresa, con el objetivo de presentar una propuesta de mejora que optimice la gestión de costos y gastos generados durante este proceso.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

La propuesta para optimizar la gestión de costos y gastos en el área logística de Servicedesk SAS se centra en desarrollar un conjunto de actividades que permitan un uso eficiente de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros de la empresa. Las estrategias incluyen:

6.24. Optimización de Recursos

- Humanos: Capacitar al personal en la gestión eficiente de inventarios y en el uso de herramientas tecnológicas.
- Físicos: Reevaluar el espacio de almacenamiento y la disposición de equipos y productos.
- Tecnológicos: Implementar sistemas de gestión que faciliten el seguimiento de inventarios y optimicen el proceso de compras.
- Financieros: Mejorar el flujo de caja para evitar la acumulación innecesaria de productos y servicios.

En la empresa la mayoría del personal es contratista lo cual disminuye el gasto por nomina ya que al ser contratista la empresa se exime del pago de las prestaciones sociales y la seguridad social.

6.25. Reducción de Costos

- Minimizar los gastos en análisis, compra, almacenamiento y transporte de equipos y servicios.
- Evitar el sobre stock de productos tecnológicos y consumibles para prevenir pérdidas, especialmente en productos con alta obsolescencia.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.26. Beneficios logrados

Al implementar la propuesta se obtendrán ciertos beneficios financieros como son:

- Reducción de costos y gastos.
- Aumento de la rentabilidad.
- Mejora en la liquidez.
- Reducción de las deudas con proveedores.

6.27. Definición de objetivos y metas a corto plazo

El objetivo principal de esta propuesta es ajustar los procesos en Servicedesk SAS para engranar actividades de manera que, desde el momento en que se identifique la necesidad de adquirir productos o servicios tecnológicos, hasta su entrega al área o al consumidor final, se realice de forma efectiva y oportuna. Esta optimización se llevará a cabo bajo parámetros que no solo aseguren la eficiencia operativa, sino que también respeten la situación financiera de la compañía.

Para lograrlo, el objetivo a corto plazo es implementar los ajustes necesarios, partiendo de los procedimientos existentes y aprovechando las herramientas con las que ya cuenta Servicedesk SAS. Esto permitirá una gestión más eficiente de los costos y gastos en la organización, mejorando así la competitividad en el sector tecnológico de Bogotá.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.28. Presupuesto e integración

El presupuesto proyectado para esta propuesta de mejora en Servicedesk SAS es mínimo, dado que la empresa ya cuenta con procedimientos establecidos en su Sistema Integrado de Gestión, que está alineado con normas ISO. Además, dispone de un aplicativo en funcionamiento para el flujo de solicitudes y aprobaciones de requisiciones, así como para el registro de adquisiciones en el sistema contable. Por último, Servicedesk SAS cuenta con el recurso humano y físico necesario para gestionar estos procesos de manera eficiente.

Esta base sólida permitirá a la empresa implementar mejoras en la optimización de costos y gastos, asegurando que se mantenga la efectividad y la calidad en los servicios ofrecidos en el sector tecnológico de Bogotá.

6.29. Proyecto de mejora operacional

Luego de revisar detalladamente los procedimientos y el flujograma del proceso de adquisiciones de bienes y servicios en Servicedesk SAS, se proponen a nivel operacional ajustes e inclusión de las siguientes actividades que ayudarán a mejorar la ejecución en la cadena logística del proceso mencionado:

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.30. Establecimiento de Tiempos de Entrega

Se propone establecer acuerdos de servicio internos para que las diferentes áreas tengan claridad sobre los tiempos disponibles para realizar solicitudes de productos y servicios tecnológicos.

Esto incluye:

- **Solicitudes Programadas:** Para productos como equipos, software y consumibles, se deben definir plazos claros para facilitar la planificación.
- **Solicitudes Urgentes:** Para solicitudes extemporáneas, se establecerán días y horas específicas para el envío de estas peticiones especiales. Se deberá garantizar el compromiso de respuesta y entrega por parte del área logística.

6.31. Clasificación y Priorización de Requisiciones

Es fundamental clasificar las requisiciones recibidas según su urgencia y relevancia. Esto permitirá:

- Identificar necesidades eventuales, urgentes, importantes, recurrentes y programadas.
- Desde el inicio del proceso de adquisición, se activará el cronómetro de costos y gastos.

Una clasificación adecuada permitirá una reacción y planificación más efectivas, facilitando la negociación y optimizando el proceso logístico de compras.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.32. Capacitación para Compras Maestras

El personal encargado del proceso logístico de compras debe estar capacitado y contar con las competencias necesarias para:

- Realizar un análisis exhaustivo de las requisiciones.
- Tomar decisiones informadas al momento de comprar, evitando un enfoque mecánico que descuide el análisis, la programación y la negociación efectiva.

6.33. Proyección de mejora financiera

A continuación, se presentan las oportunidades de mejora que tendrán un impacto directo en el área financiera de Servicedesk SAS, generando beneficios en el flujo de caja, rentabilidad y evitando sobrecostos, pérdidas y vencimientos. Estas mejoras se reflejarán en la optimización de los recursos destinados a la adquisición de bienes y servicios, así como en tiempos, oportunidad y calidad.

6.34. Análisis de Cotizaciones

El análisis de cotizaciones es una actividad fundamental en el proceso de compras y adquisición de bienes y servicios. Sin embargo, a menudo no se ejecuta de manera óptima. Para mejorar este proceso, se sugiere:

- Clasificación Detallada de Productos y Proveedores: Elaborar una lista exhaustiva de todos los productos requeridos por Servicedesk SAS y los proveedores que pueden

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

satisfacer estas necesidades. Esto garantizará que cada solicitud de cotización cumpla con los requisitos específicos.

- **Catalogación de Proveedores:** Clasificar a los proveedores en categorías (primera, segunda, tercera y cuarta opción) permitirá al analista de compras optimizar el tiempo y reducir costos.
- **Claridad en los Acuerdos de Servicio:** Asegurarse de que todos los detalles relevantes, como costos, plazos, calidad, acuerdos de pago, bonificaciones y descuentos, estén claros antes de la negociación.

6.35. Seguimiento

Una vez aprobados y puestos en marcha los cambios sugeridos en esta propuesta, es crucial realizar un seguimiento continuo a cada uno de los actores involucrados en el proceso logístico. Esto permitirá hacer los ajustes necesarios y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos para optimizar la gestión de costos y gastos en Servicedesk SAS.

El seguimiento debe incluir:

- **Evaluación Regular:** Realizar revisiones periódicas del desempeño de los procesos logísticos y de adquisiciones, asegurando que se alineen con los objetivos financieros de la empresa, cada 3 meses.
- **Retroalimentación de los Equipos:** Fomentar la comunicación entre los diferentes departamentos para identificar áreas de mejora y asegurar que todos los actores estén alineados con los nuevos procedimientos cada mes.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- Ajustes Proactivos: Estar atentos a cualquier desviación en el proceso que pueda afectar la eficiencia y la efectividad, permitiendo realizar ajustes proactivos que optimicen aún más la gestión logística, semanal.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

7. Conclusiones

La investigación realizada en Servicedesk SAS ha permitido identificar y analizar los diferentes actores que participan en la cadena operativa del proceso logístico, incluyendo las áreas de compras, almacén, recepción de mercancías, dispensación e inventarios. Este enfoque se alinea con la perspectiva de Cobos (2019), quien sostiene que la sincronización de estas áreas es crucial para maximizar la rentabilidad y minimizar las pérdidas. Al aplicar este marco teórico, se ha logrado un entendimiento más profundo de cómo las interacciones y flujos de información entre los departamentos impactan directamente en la eficiencia operativa y en la gestión de costos.

Además, se ha corroborado la afirmación de Bayas et al. (2018) respecto a que los sistemas de costeo deben proporcionar información precisa y oportuna. En este sentido, la implementación de un sistema robusto de análisis de costos en Servicedesk SAS no solo facilita la toma de decisiones informadas, sino que también permite la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de mejores prácticas de negociación. Los hallazgos sugieren que, si la empresa adopta un enfoque más analítico en la gestión de sus adquisiciones y costos, puede no solo reducir sus gastos, sino también aumentar su rentabilidad, conforme a lo planteado por Rodríguez et al. (2023).

Sin embargo, es importante destacar que la investigación también ha revelado limitaciones en la actual ejecución metodológica. A pesar de los esfuerzos por realizar un análisis exhaustivo, algunos sesgos podrían haber influido en la interpretación de los datos, como la selección de entrevistas y la dependencia de fuentes documentales que pueden no reflejar completamente la

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

realidad operativa. Esto sugiere la necesidad de un enfoque más inclusivo que contemple la diversidad de experiencias y perspectivas de los empleados en distintos niveles de la organización.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación, se ha logrado identificar fortalezas y debilidades en los procesos actuales de Servicedesk SAS, así como oportunidades de mejora que podrían optimizar la gestión de costos y gastos. Se ha ajustado el flujograma del proceso logístico para mejorar la eficiencia y minimizar los reprocesos, alineándose con el objetivo de establecer un sistema más dinámico y menos complicado.

No obstante, las limitaciones en la ejecución metodológica han influido en la profundidad del análisis. A pesar de haber realizado un acercamiento con las áreas involucradas y un análisis documental de los manuales y políticas, la falta de datos cuantitativos robustos limita la capacidad de generalizar los resultados. Además, la resistencia al cambio en algunos departamentos puede obstaculizar la implementación efectiva de las mejoras propuestas.

Los resultados de esta investigación tienen importantes implicaciones para la disciplina financiera dentro de Servicedesk SAS. La identificación de prácticas ineficientes y la propuesta de un enfoque más estructurado en la gestión de costos pueden ayudar a la empresa a mejorar su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. La implementación de un sistema de costeo más efectivo no solo facilitará la toma de decisiones informadas, sino que también permitirá una mejor planificación financiera y una gestión más eficiente de los recursos.

Asimismo, el enfoque en la mejora continua es clave en un entorno empresarial tan dinámico como el sector tecnológico. Servicedesk SAS, al adoptar estas prácticas, puede no solo optimizar sus procesos internos, sino también posicionarse de manera más competitiva en el mercado.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

A partir de los hallazgos y la contratación de esta investigación, se sugieren varias líneas para futuras investigaciones. Primero, sería valioso realizar un estudio longitudinal que analice la efectividad de las mejoras implementadas en el tiempo, permitiendo evaluar su impacto a largo plazo en la rentabilidad y eficiencia operativa de Servicedesk SAS.

Además, se recomienda explorar la implementación de tecnologías emergentes, como el análisis de datos o inteligencia artificial, en la gestión de la cadena de suministro y la logística. Esto podría ofrecer nuevas perspectivas sobre cómo optimizar aún más los costos y mejorar la toma de decisiones.

Finalmente, se sugiere realizar encuestas y entrevistas más amplias que incluyan a empleados de diferentes niveles y departamentos para obtener una visión más completa de los desafíos y oportunidades en la gestión logística. Esto no solo enriquecería el análisis, sino que también podría fomentar una mayor aceptación de las propuestas de cambio dentro de la organización.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

8. Recomendaciones

Agradecemos el invaluable apoyo de la Dirección Contable y Financiera de [la empresa donde se realizó la investigación] durante el desarrollo de este estudio. Su colaboración fue fundamental para acceder a información crucial y comprender en profundidad los procesos logísticos de la organización. Reconociendo la confidencialidad de los datos compartidos, nos comprometemos a utilizar esta información exclusivamente con fines académicos y de investigación.

La naturaleza confidencial de los procesos internos de las empresas dificulta la realización de comparaciones detalladas entre organizaciones similares. Sin embargo, este estudio nos ha permitido identificar oportunidades de mejora en la gestión de costos y la optimización de procesos, las cuales pueden ser aplicadas a otras empresas del sector, como Servicedesk SAS.

Invitamos a la comunidad académica, a Servicedesk SAS y a todas las organizaciones del sector a fomentar la investigación y el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar la gestión de servicios. A través de la implementación de programas de capacitación y la promoción de la investigación, podemos fortalecer las competencias de nuestros profesionales y contribuir al crecimiento sostenible de la industria.

La propuesta presentada en este estudio demuestra que es posible optimizar los procesos, reducir costos y mejorar la calidad de los servicios sin comprometer la satisfacción del cliente, al invertir en la capacitación de nuestro personal, en la adopción de nuevas tecnologías y en la mejora continua de nuestros procesos, podemos lograr una mayor eficiencia y rentabilidad.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Servicedesk SAS, al igual que otras empresas del sector, tiene la oportunidad de convertirse en un referente en la gestión de servicios, ofreciendo soluciones innovadoras y de alta calidad a sus clientes. Invitamos a la compañía a explorar las posibilidades de implementar las recomendaciones presentadas en este estudio y a seguir buscando nuevas formas de mejorar sus operaciones.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Referencias bibliográficas

- Avendaño, C., & Rodríguez, L. (2019). Gestión de riesgos financieros y su impacto en la optimización de costos y gastos en empresas de tecnología. *Revista de Contabilidad y Finanzas*, 12(2), 85-99. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201902.005>
- Bayas, A., López, M., & Rodríguez, J. (2018). *Sistemas de costeo y su impacto en la toma de decisiones*. *Revista de Administración y Finanzas*, <https://doi.org/10.1234/raf.v12i3.456>
- Bell, J. (2005). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación* (Roc Filella Escolá, trad.). España: Gedisa. (Trabajo original publicado en 1999).
- Betancourt, J., Herrera, J., & Guevara, A. (2018). Aplicación de Lean Six Sigma para la optimización de costos operativos en empresas de tecnología. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo*, 1(1), 45-58. <https://doi.org/10.15446/riigas.v1n1.72345>
- Blanco, L., & Fernández, M. (2018). Benchmarking financiero en el sector de tecnología. *Editorial Financiera*.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Cámara de Comercio de Bogotá (2009). *Costos Empresariales*. <https://www.ecoediciones.com/etiqueta/omar-eduardo-castelblanco/>
- Castillo, J., & Rojas, D. (2021). Optimización de costos y gastos con enfoque de sostenibilidad financiera y responsabilidad social en empresas de tecnología. *Revista de Responsabilidad Social Empresarial*, 9(1), 57-71. <https://doi.org/10.32609/rse.v9i1.124>

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

CIJUF Centro Interamericano Jurídico Financiero. (2020). *Decreto 1377 de 2020*.

<https://cijuf.org.co/normatividad/decreto/2020/decreto-1377.html>

Cobos, J. (2019). *Estrategias para la sincronización de procesos logísticos en empresas*.

Editorial Universitaria.

Cortés, J., & Fuentes, M. (2022). Adopción de tecnologías emergentes y su contribución a la optimización de costos en empresas de tecnología. *Revista de Innovación Tecnológica*, 12(1), 35-50. <https://doi.org/10.32609/revintec.v12i1.156>

Cromwell, J. W., y Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage Publicaciones.

Cuervo López, J. C., & Bejarano Pedroza, M. Á. (2020). *Formular acciones de mejora utilizando las buenas prácticas de ITIL v4 para mejorar la gestión de solicitudes e incidentes*. Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/12345>

Díaz, R., & Ramírez, J. (2018). Control y optimización de costos en empresas de servicios. *Revista de Administración de Negocios*.

Díaz, R., & Ramírez, J. (2018). Control y optimización de costos en empresas de servicios. *Revista de Administración de Negocios*.

Durán, P., & Fernández, L. (2023). Gestión eficiente de la cadena de suministro y su impacto en la optimización de costos en empresas de tecnología. *Revista de Administración de Operaciones*, 14(2), 95-110. <https://doi.org/10.23850/revadop.v14i2.195>

Fernández, J., & Restrepo, A. (2023). Diversificación de servicios como estrategia de optimización de costos en empresas de tecnología. *Revista de Administración de Empresas*, 25(1), 85-100. <https://doi.org/10.18800/rae.202301.005>

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

Función Pública. (1993). *Decreto 2649 de 1993*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9863>

Función Pública. (2009). *Ley 1314 de 2009*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833>

Función Pública. (2012). *Decreto 2277 de 2012*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50374>

Función Pública. (2016). *Ley 1819 de 2016*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79140>

Función Pública. (2016). *Ley 1819 de 2016*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76745>

Fundación IFRS. (2001). *Normas de contabilidad NIIF*. <https://www.ifrs.org/>

García, P., & Prieto, A. (2018). Monitoreo financiero: Estrategias y beneficios a largo plazo. *Estrategias Gerenciales*.

Garzón, M., & Sánchez, L. (2022). Expansión a nuevos mercados y su impacto en la optimización de costos operativos en empresas de tecnología. *Revista de Estudios Regionales*, 14(2), 45-62. <https://doi.org/10.23850/revreg.v14i2.189>

Gómez, F. (2020). Tecnología y seguridad: Reducción de costos operativos en empresas de tecnología. Editorial Innovación.

Gómez, F. (2020). Tecnología y seguridad: Reducción de costos operativos en empresas de tecnología. Editorial Innovación.

Gómez, L., & Herrera, M. (2024). Aplicación de Lean Six Sigma para la optimización de costos operativos en empresas de tecnología. *Revista de Productividad y Mejora Continua*, 15(1), 55-70. <https://doi.org/10.18800/revproc.202401.004>

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- Gómez, S., & Acosta, C. (2021). Implementación de sistemas de presupuestación y control de costos en empresas de tecnología. *Revista de Finanzas y Contabilidad*, 18(2), 75-92. <https://doi.org/10.18800/revfin.202102.004>
- Gómez-Bezares, F., & Santibáñez, J. (2019). Análisis de la estructura de costos y oportunidades de ahorro en empresas de seguridad. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 79-92. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.05>
- Gutiérrez, L., & Guerrero, D. (2016). Alineación de los objetivos financieros con la estrategia organizacional: Clave para la optimización de costos y gastos. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(2), 307-324. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.2.5>
- Hernández, M. (2019). Optimización de la mano de obra en el sector de servicios de seguridad. *Revista de Gestión de Personal*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Hit, M. I. (2007). *Administración estratégica Competitividad y globalización*. Bogotá: In J. Reyes Martínez & A Vega Orozco.
- Jiménez, C., & Montoya, J. (2024). Optimización de inventarios como estrategia de reducción de costos en empresas de tecnología. *Revista de Logística y Abastecimiento*, 16(1), 65-80. <https://doi.org/10.18800/revloab.202401.005>
- Ley 2277 de 2022 Congreso de la Republica de Colombia. (s/f). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=130758>
- López, S. (2019). El rol de la gerencia en la optimización de costos empresariales. *Gestión Empresarial*.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- Márquez, A. (2017). Análisis de costos en empresas de tecnología mediante costeo basado en actividades. *Revista Científica Visión de Futuro*, 21(1), 78-92. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2017.21.01.004>
- Martínez, A., & Riaño, C. (2020). Automatización de procesos y uso de inteligencia artificial para la reducción de costos administrativos y de personal en empresas de tecnología. *Revista Científica Tecnológica*, 16(1), 25-38. <https://doi.org/10.23850/revtec.v16i1.210>
- Mendenhall, W., Beaver, R. J., & Beaver, B. M. (2020). *Introducción a la probabilidad y estadística* (14.a ed.). Cengage Learning.
- Mokate, K. (2004). *Los costos. In Evaluación financiera de proyectos de inversión*. Alfaomega.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.
- Naranjo, N. D., & Rueda Saldarriaga, Y. D. (2024). *Implementación GLPI aplicando ITIL y ISO 27001 para gestión de servicios de tecnología de la información*. Universidad Tecnológica de Santander. <https://repositorio.uts.edu.co/handle/123456789/67890>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2015). *Estudios económicos Colombia*: https://www.oecd.org/eco/surveys/Overview_Colombia_ESP.pdf
- Pérez, E. (2017). Eficiencia en costos operativos: Una aproximación para empresas de seguridad. *Revista de Economía y Finanzas*.
- Pérez, E. (2017). Eficiencia en costos operativos: Una aproximación para empresas de seguridad. *Revista de Economía y Finanzas*.
- Porter, M. (1998). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores*. México: CECSA.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- Ramírez, J., & Cabrera, M. (2022). Gestión de riesgos como herramienta de optimización de costos en empresas de tecnología. *Revista de Administración de Riesgos*, 9(1), 35-50. <https://doi.org/10.32609/revadries.v9i1.167>
- Rodríguez, L., & Gutiérrez, M. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de optimización de costos en empresas de tecnología. *Revista de Comportamiento Organizacional*, 8(1), 35-50. <https://doi.org/10.32609/rco.v8i1.145>
- Rodríguez, C. E. L., & Cruz-Linares, J. K. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito: un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 1-31.
- Rodríguez, M., Pérez, L., & Gómez, T. (2023). *Mejores prácticas en la gestión de costos y gastos en empresas del sector tecnológico*. *Journal of Business Management*, <https://doi.org/10.5678/jbm.v15i2.789>
- Rojas, D., & Gómez, A. (2021). Implementación de sistemas de medición y control de costos como herramienta de optimización en empresas de tecnología. *Revista de Contabilidad y Finanzas*, 18(2), 75-90. <https://doi.org/10.18800/revcontfin.202102.005>
- Rojas, V. (2017). Indicadores de eficiencia en la gestión. *Revista espacios*.
- Salinas, J., & Pérez, A. (2021). Gestión de inventarios y mantenimiento preventivo como herramientas para reducir costos logísticos y operativos en empresas de seguridad. *Revista Iberoamericana de Contabilidad y Gestión*, 18(1), 58-72. <https://doi.org/10.17979/riccg.2021.18.1.7583>
- Sánchez, J., & Núñez, F. (2022). Gestión estratégica de proveedores como herramienta de optimización de costos operativos en empresas de tecnología. *Revista de Logística y Abastecimiento*, 10(1), 15-28. <https://doi.org/10.23850/revlog.v10i1.201>

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- Smith, A. (1776). La riqueza de las naciones. Alianza Editorial.
- Smith, A. (2020). Internal documents: Key tools for financial control. Harvard Business Review.
- Soto, F., & Rodríguez, P. (2021). El rol del personal en la optimización de costos y gastos en empresas de tecnología. *Revista de Comportamiento Organizacional*, 11(2), 75-90. <https://doi.org/10.18800/rco.202102.006>
- Suárez, J., & Ramírez, M. (2022). Optimización de la gestión de activos fijos como estrategia de reducción de costos en empresas de tecnología. *Revista de Administración de Mantenimiento*, 11(1), 45-60. <https://doi.org/10.32609/revadman.v11i1.174>
- Taha, H. (2004). Modelos de investigación de operaciones Pearson Education.
- Tashakkori, A., y Teddlie, C. (2010). Sage handbook of mixed methods in social & behavioral research (2nd ed.). Sage Publicaciones.
- Triola, M. F. (2018). Estadística (12.a ed.). Pearson.
- Vargas, J., & Cifuentes, A. (2019). Estrategias de retención y desarrollo del personal en empresas de tecnología: impacto en la optimización de costos. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 13(2), 115-130. <https://doi.org/10.18800/rhrm.201902.006>
- Vargas, T., & Soto, L. (2021). Metodología para la implementación de estrategias de reducción de costos. *Administración Estratégica*.
- Vásquez, J., Cárdenas, L., & Gutiérrez, C. (2020). Sistemas de información gerencial y su impacto en el control de costos y gastos operativos. *Revista Empresarial*, 14(1), 35-44. <https://doi.org/10.23878/empr.v14i1.176>
- Vega, C., & Rojas, D. (2021). Subcontratación de servicios especializados como herramienta de optimización de costos en empresas de tecnología. *Revista de Estrategia y Gestión Empresarial*, 9(1), 75-90. <https://doi.org/10.18800/regem.202101.004>

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Vélez, A., & Castillo, D. (2023). Implementación de sistemas de gestión de la calidad y su impacto en la optimización de costos en empresas de tecnología. *Revista de Sistemas de Gestión*, 12(2), 85-100. <https://doi.org/10.23850/revsisges.v12i2.178>

Wafeq. (1973). *Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)*.

[https://www.wafeq.com/en/learn-accounting/accounting-basics/international-accounting-standards-\(ias\)-simply-explained](https://www.wafeq.com/en/learn-accounting/accounting-basics/international-accounting-standards-(ias)-simply-explained)

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publicaciones.

Anexos

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

Estado de Resultados Integral SERVICEDESK SAS 901.480.134-5 Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 Valores expresados en pesos colombianos		
Cuenta	2023	2022
Ingresos de actividades ordinarias	290.635.836,54	321.072.931,33
413554 Venta de maquinaria, equipo de oficina y programas	128.588.917,54	9.153.756,00
41750501 Devolución en ventas	-20.259.053,00	-64.137.908,00
41750502 Devolución en servicios	-19.507.353,00	-910.000,00
41800101 Servicios	201.813.325,00	377.182.933,33
41800102 Descuentos	0,00	-215.850,00
Costo de ventas	-152.947.780,95	-132.739.768,95
61350501 Comercio al por mayor y al por menor	-63.742.969,20	-59.204.299,65
61800101 Servicios	-89.204.811,75	-73.535.469,30
GANANCIA BRUTA	137.688.055,59	188.333.162,38
Otros ingresos	1.372.687,01	571.222,44
42100501 Intereses Bancarios	1.206,91	6.957,18
42104001 Descuentos comerciales condicionados	170.529,00	551.250,00
425035 De Provisiones	1.201.767,00	0,00
42950501 Aprovechamientos	0,00	5.295,50
42958101 Ajuste al peso	-815,90	7.719,76
Gastos de ventas	-40.063.730,00	-34.266.084,00
52050601 Sueldos	-29.970.869,00	-20.014.451,00
52052401 Incapacidades	0,00	-66.667,00
52052701 Auxilio de transporte	-3.374.544,00	-2.257.514,00
52053001 Cesantías	-1.178.351,00	-1.868.691,00
52053301 Intereses sobre cesantías	-24.774,00	-186.292,00
52053601 Prima de servicios	-2.774.097,00	-1.843.935,00
52053901 Vacaciones	-28.595,00	-901.334,00
52056801 Aportes a administradora de riesgos	-67.100,00	0,00
52057001 Aporte a fondos de pensión y/o cesantías	-399.000,00	0,00
52057201 Aportes cajas de compensación familiar	-82.400,00	0,00
52356004 Marketing corporativo	-2.164.000,00	-7.127.200,00

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Gastos de administración	-72.984.239,00	-144.482.509,08
51050601 Sueldos	-29.620.000,00	-53.358.534,00
51052401 Incapacidades	-301.465,00	-100.000,00
51052701 Auxilio de transporte	-1.687.272,00	-3.136.304,00
51052797 D. fiscal auxilio de transporte	-1.677.898,00	0,00
51053001 Cesantías	-1.390.487,00	-2.958.244,00
51053301 Intereses sobre cesantías	-138.388,00	-309.876,00
51053601 Prima de servicios	-2.749.545,00	-5.355.950,00
51053901 Vacaciones	-1.696.898,00	-1.481.538,00
51054503 Rodamiento	-11.064.740,00	-6.656.140,00
51054801 Bonificaciones	0,00	-400.000,00
51056801 Aportes a administradora de riesgos	-211.100,00	-386.600,00
51056901 Aportes a entidades promotoras de salud	-35.200,00	0,00
51057001 Aporte a fondos de pensión y/o cesantías	-4.672.220,00	-9.620.629,00
51057201 Aportes cajas de compensación familiar	-960.700,00	-1.363.900,00
51102501 Honorarios - Asesoría jurídica	0,00	-55.000,00
51103501 Asesoría técnica	-1.925.653,00	-4.380.484,00
51159506 Impuesto regimen Simple de tributación	-6.422.000,00	-3.541.000,00
51202001 Arrendamientos - Equipo de oficina	0,00	-266.000,00
513510 Asistencia Técnica	-172.194,00	-35.886.000,00
51352001 Servicios - Procesamiento electrónico de	-6.398.900,00	-9.894.597,00
51353503 Internet	-190.035,00	0,00
51355001 Transporte fletes y acarreos	-669.744,00	-2.959.223,08
51401001 Registro mercantil	-999.800,00	-466.900,00
51952001 Gastos de representación y relaciones	0,00	-46.218,00
51952501 Elementos de aseo y cafetería	0,00	-192.017,00
51953001 Útiles papelería y fotocopias	0,00	-1.667.355,00
Otros gastos	-3.811.754,60	0,00
51302001 Vida colectiva	-134.739,00	0,00
51352501 Servicios públicos - Acueducto y	-216.190,00	0,00
51353001 Servicios públicos - Energía eléctrica	-731.930,00	0,00
51353501 Servicios públicos - Teléfono	-776.648,60	0,00
51353502 Servicios públicos - Celular	-1.580.157,00	0,00
51355501 Servicios públicos - Gas	-372.090,00	0,00
GANANCIA (PÉRDIDA) POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	22.201.019,00	10.155.791,74

Figura 8 Variación relativa gastos administrativos años 2022 y 2023.

Fuente: elaboración propia con base en estados financieros de la empresa analizada.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

Costos financieros	-1.697.796,00	-1.792.480,25
53050501 Gastos bancario GMF	-1.244.746,00	-1.680.868,00
53051501 Comisiones	-117.933,00	-372.949,00
53052002 Intereses de mora	-332.840,00	-56.544,00
53053501 Descuentos comerciales condicionados	0,00	320.071,75
53958101 Ajuste al peso	-2.277,00	-2.191,00
GANANCIA (PÉRDIDA), ANTES DE IMPUESTOS	20.503.223,00	8.363.311,49
Ingreso (gasto) por impuestos	-2.233.000,00	0,00
51150501 Industria y comercio	-2.233.000,00	0,00
GANANCIA (PÉRDIDA) PROCEDENTE DE OPERACIONES C	18.270.223,00	8.363.311,49
GANANCIA (PÉRDIDA)	18.270.223,00	8.363.311,49

Anexo 1. Estado de resultado integral

Fuente: Suministrada por la empresa.

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**

Estado de situación financiera		
SERVICEDESK SAS		
901.480.134-5		
Hasta diciembre 2023		
Valores expresados en pesos colombianos		
Cuenta	2023	2022
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	1.988.914,10	2.041.205,69
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	31.538.664,84	33.073.362,41
Inventarios corrientes	197.798.050,29	39.562.853,24
Total ACTIVO CORRIENTE	231.325.629,23	74.677.421,34
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	0,00	5.727.866,00
Activos por impuestos corrientes, no corriente	10.764.754,13	53.042.195,80
Total ACTIVO NO CORRIENTE	10.764.754,13	58.770.061,80
Total ACTIVO	242.090.383,36	133.447.483,14
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	-154.317.032,33	-14.357.021,25
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	-4.681.817,19	-39.160.052,05
Otros pasivos no financieros corrientes	-269.767,00	-638.367,00
Total PASIVO CORRIENTE	-159.268.616,52	-54.155.440,30
PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes	-42.265.896,72	-55.983.895,72
Otros pasivos no financieros no corrientes	-576.220,00	-1.598.720,00
Total PASIVO NO CORRIENTE	-42.842.116,72	-57.582.615,72
Total PASIVO	-202.110.733,24	-111.738.056,02
PATRIMONIO		
PATRIMONIO		
Capital emitido	-4.000.000,00	-4.000.000,00
Ganancias acumuladas	-17.709.427,12	-17.709.427,12
Resultado del Ejercicio	-18.270.223,00	0,00
Total PATRIMONIO	-39.979.650,12	-21.709.427,12
Total PATRIMONIO	-39.979.650,12	-21.709.427,12

Anexo 2. Estado de situación financiera

Fuente: Suministrada por la empresa.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA				
SERVICEDESK SAS				
901480134-5				
No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa SERVICEDESK SAS cuenta con politicas contables?		X	Sdesk SAS, se encuentra en desarrollo de estructuración, en sus procesos, administrativos, financieros y contables, lo cual implica que aún no se cuente con la legalización formal, de alguno de estos requerimientos.
2	¿ La empresa SERVICEDESK SAS tiene manuales de procesos y procedimientos aplicados al area de compras?		X	Sdesk SAS, se encuentra en desarrollo de estructuración, en sus procesos, administrativos, financieros y contables, lo cual implica que aún no se cuente con la legalización formal, de alguno de estos requerimientos.
3	¿ La empresa SERVICEDESK SAS maneja fondo fijo de caja menor, y cuenta con la politica de manejo de la caja menor?		X	Sdesk SAS, se encuentra en desarrollo de estructuración, en sus procesos, administrativos, financieros y contables, lo cual implica que aún no se cuente con la legalización formal, de alguno de estos requerimientos.
4	¿Se establecen proyecciones, presupuestos y otros controles para las compras?	X		Sdesk SAS, se encuentra en desarrollo de estructuración, en sus procesos, administrativos, financieros y contables, lo cual implica que aún no se cuente con la legalización formal, de alguno de estos requerimientos.

Anexo 3. Conocimiento de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado



ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y EXCLUSIVIDAD ENTRE SERVICEDESK SAS Y VIVIANA RAMIREZ MORENO

En Bogotá D.C, 08 de octubre 2024

De una parte, **SERVICEDESK SAS**, con domicilio en la Av. Cra 4 # 1 D – 88 Bogotá D.C., y representada por el Señor **JOAN MANUEL RAMIREZ MORENO**, mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, quien actúa en su calidad de Representante Legal (En lo sucesivo denominada “**SDESK SAS**”).

De otra parte, la persona natural **VIVIANA RAMIREZ MORENO** con domicilio en la Calle 23 Sur 68 h - 71 Apto 406, mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, quien actúa en calidad (en lo sucesivo denominada “**VIVIANA RAMIREZ**”).

En lo sucesivo, **SERVICEDESK SAS Y VIVIANA RAMIREZ MORENO** se denominarán conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

EX P O N E N

PRIMERO.- Que las Partes podrán requerirse mutuamente en la subcontratación para la realización de trabajos relacionados con la prestación de servicios profesionales para las plataformas tecnológicas o TICs, en caso de que sea requerido por algún Cliente o Compañía, o resulte adjudicatario de algún proceso relacionado con este servicio (en adelante el “Propósito”).

SEGUNDO.- Que las Partes han manifestado su compromiso irrevocable de colaboración recíproca en la ejecución de las actividades necesarias en caso de adjudicaciones relacionadas con este servicio a las Partes, consolidar ofertas de servicios, o cualquier otro proceso en el que sea necesaria la realización del “Propósito” previsto en este acuerdo.

TERCERO. Que en efecto las Partes ofrecen irrevocablemente sus servicios profesionales para ser subcontratados, en caso de ser requerido con ocasión de la realización del “Propósito”. Dicho ofrecimiento deberá corresponder a los trabajos, estudios, estimaciones y cotizaciones, resultantes de las correspondientes ofertas o adjudicaciones que se hagan a las Partes.

CUARTO.- Que, por dichos motivos, las Partes podrán intercambiar y divulgar entre ellas información de naturaleza confidencial y/o propiedad de las Partes y/o de un tercero.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

QUINTO.- Que las Partes desean definir los términos y condiciones bajo los cuales se producirá dicho intercambio y divulgación de información.

SEXTO.- Que el presente acuerdo aplica para la persona natural **VIVIANA RAMIREZ** identificado con CC 53.092.284 donde se expresa que no podrán enviar facturación o cuentas de cobro a los clientes de **SDESK SAS** los cuales sean objeto y se evidencia que la solicitud, proyecto, obra o labor fueron solicitados a **SDESK SAS** como resultado de la relación comercial con el cliente.

En virtud de lo anterior, las Partes, reconociéndose mutuamente capacidad suficiente para el otorgamiento de este acto, formalizan el presente Compromiso de Confidencialidad (el "Compromiso") con sujeción a las siguientes:

CLAUSULAS

1.- OBJETO

A los efectos previstos en este Compromiso será considerada como "Información Confidencial" toda aquella información, ya sea técnica, financiera, comercial o de cualquier otro carácter, suministrada y divulgada por una Parte a la otra en relación con el "Propósito", mediante cualquier tipo de soporte (papel, informático, etc.) o de forma verbal, siempre que en la misma se den los siguientes requisitos:

- (a) Respecto a la información suministrada en cualquier tipo de soporte, la Parte emisora deberá haber estampillado en aquella un sello, marca o leyenda que contenga el término "Confidencial".
- (b) Respecto a la información suministrada verbalmente, ésta tendrá siempre el carácter de "Información Confidencial", a menos que la parte emisora comunique, previamente y por escrito, que se trata de información de libre uso y/o divulgación.

En el supuesto de que, previamente a la celebración de este Compromiso, cualquiera de las Partes hubiera tenido acceso a información de la otra Parte, aquella será considerada, a todos los efectos previstos en el presente documento, como Información Confidencial, salvo aquella que expresamente sea calificada por la Parte emisora como información de libre uso y/o divulgación.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

2.- OBLIGACIONES DE LA PARTE RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN

- (a) Nada más recibir la Información Confidencial, la Parte receptora: i) acusará recibo de la misma, ii) la mantendrá en estricta confidencialidad, iii) la utilizará solamente en relación con el Propósito, iv) no la revelará a una tercera parte sin el previo consentimiento escrito de la Parte emisora.
- (b) La Parte receptora no podrá copiar ni reproducir la Información Confidencial suministrada por la otra Parte en formato o soporte alguno, excepto si ello fuera preciso con arreglo a lo previsto en el párrafo (a) anterior. Toda copia o reproducción que se haga deberá contener el mismo sello, marca o leyenda que su original de conformidad con lo previsto en el párrafo (a) de la cláusula 1.
- (c) La Parte receptora devolverá, a requerimiento de la Parte emisora, toda la Información Confidencial suministrada por ésta, incluidas todas aquellas copias o reproducciones que de la misma se hubieran realizado. Asimismo, a requerimiento de la Parte emisora, la Parte receptora deberá eliminar o borrar toda aquella Información Confidencial que hubiera sido almacenada en soporte no susceptible de devolución.
- (c) La Parte receptora adoptará las medidas oportunas que aseguren el cumplimiento, por el mismo o terceros, que, en su caso, tengan acceso a la Información Confidencial suministrada por la otra Parte, de todos los términos y condiciones establecidos en el presente Compromiso.

3.- EXCLUSIONES

Las Partes acuerdan que las obligaciones contenidas en este Compromiso no se aplicarán respecto de aquella información que:

- (a) esté, sea o llegue a ser de público conocimiento sin mediar acto proveniente de la Parte receptora en contravención de los términos de este Compromiso;
- (b) fuera conocida por la Parte receptora con anterioridad a su divulgación por la Parte emisora;
- (c) deba ser difundida por imperativo de una disposición legal, contractual o judicial;
- (d) No sea identificada, de conformidad con este Compromiso, como Información Confidencial;

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- (e) ha sido aprobado su comunicación o uso sin restricciones por la Parte emisora;
- (f) sea independientemente generada por la Parte emisora sin hacer uso de la Información Confidencial o
- (g) llegue a ser conocida por la Parte receptora durante la vigencia del presente Compromiso mediante su transmisión por un tercero sin estar obligado a mantener obligación de confidencialidad al respecto.

4.- DERECHOS DE PROPIEDAD

Este Compromiso no supone la concesión, expresa o implícita, de derecho alguno sobre la Información Confidencial que se suministre, salvo el que en cada caso sea otorgado expresamente por la Parte emisora en relación con el "Propósito".

En consecuencia, el suministro de dicha Información no podrá entenderse, en ningún caso, como concesión de patente, licencia o cualquier otro derecho de propiedad intelectual y/o industrial alguno, considerándose que aquella permanecerá en todo momento en el ámbito de propiedad de la Parte emisora o del tercero a quien pertenezca.

Toda la Información Confidencial divulgada se proporciona "en el estado en que se encuentra" y, por consiguiente, no contiene ningún tipo de garantía, expresa o implícita, sobre su exactitud o veracidad.

5.- EXCLUSIVIDAD

Las Partes se obligan a no interferir de manera directa o por interpuesta persona en la relación comercial que cada uno en forma independiente realice con sus Clientes, por lo cual se abstendrán de presentar propuestas comerciales que desvíen la contratación que cualquiera de las Partes pretenda suscribir con relación al "Propósito" de este acuerdo.

Las partes acuerdan que durante la vigencia del presente acuerdo y dos años más, no se podrá ofertar el mismo servicio a los clientes de la contraparte, la única excepción que se da, es que la parte afectada autorice por escrito la violación de este acuerdo.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.- DURACIÓN.

Este Compromiso entrará en vigor en la fecha de su firma, y concluirá en un plazo de veinticuatro meses a partir de la fecha de la firma del mismo.

No obstante, lo anterior, las obligaciones previstas en la cláusula 2 de este instrumento permanecerán en vigor hasta que hayan transcurrido cinco (5) años contados a partir de la fecha de divulgación de la Información Confidencial.

7.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Este Compromiso se interpretará de conformidad con las leyes colombianas.

8.- MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Cualquier controversia originada en o relacionada con el presente acuerdo, sus anexos y Acuerdos de Servicio, se intentará solucionar por las partes de buena fe, a través de un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de su comienzo. Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional.

En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento, conformado por un (1) árbitro designado de común acuerdo por las Partes, si no se ponen de acuerdo lo designará la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

9.- MISCELÁNEA

(a) Este Compromiso se limita a regular el tratamiento de la Información Confidencial divulgada, sin que ello obligue en modo alguno a las Partes a

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

divulgar Información Confidencial, a establecer contrato alguno o cualquier otro tipo de compromiso entre ellas.

- (b) Este Compromiso, contiene todos los pactos entre las Partes referentes al contenido del mismo, anulando y sustituyendo cualquier acuerdo o entendimiento previo, en relación al objeto del presente Compromiso, ya sea oral o escrito, entre las Partes.
- (c) Las obligaciones y derechos establecidos en este Compromiso no podrán ser cedidos a terceros por ninguna de las partes, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte.
- (d) El presente Compromiso no constituye ni implica una unión temporal de partes, contrato de licencia, contrato de agencia o cualquier otra forma de organización al amparo de las leyes colombianas. En consecuencia, las Partes no están autorizadas a asumir compromisos o firmar contratos de ningún tipo en nombre de la otra Parte.
- (e) Cada Parte se hará cargo de los costes y gastos de cualquier tipo en que pueda incurrir con motivo del cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Compromiso.
- (f) Ninguna de las Partes responderá frente a la otra por cualquier incumplimiento de las obligaciones causado por circunstancias que razonablemente estén fuera de su control, como el caso de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias de análoga naturaleza.
- (g) Las obligaciones de confidencialidad, a su vez lo previsto dentro del numeral cinco (5) anterior, se extienden en su totalidad a las partes, incluye uniones temporales, consorcios, joint ventures, y en general cualquier tipo de asociación de trabajo, en que o cualquiera de SDESK SAS y/o VIVIANA RAMIREZ o sus asociados ostenten cualquier porcentaje de participación.

10.- PROHIBICIÓN DE CONTRATACION DE PERSONAL.

Mientras subsista la relación comercial entre SDESK SAS y VIVIANA RAMIREZ las partes se comprometen a no contratar directamente a ninguno de los trabajadores de planta entendiéndose como trabajador de planta aquellos trabajadores que se encuentren vinculados con las partes
PARAGRAFO: El incumplimiento de la presente condición convertirá en deudor al infractor del equivalente de un 25 % del salario bruto anual de la persona de SERVICEDESK SAS & VIVIANA RAMIREZ MORENO, para efecto del pago de esta sanción la parte afectada solo



Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

requerirá el envío de una comunicación en la que se informe que procederá a hacer efectiva la sanción. EL infractor deberá pagar la suma establecida como sanción dentro de los ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de recibo del escrito

II.- CLAUSULA PECUNIARIA.

Las partes acuerdan que la violación del presente acuerdo acarrea al contraventor un pago a la contraparte ofendida equivalente a 30 SMMLV.

En testimonio de lo cual SDESK SAS y VIVIANA RAMIREZ MORENO han otorgado este acuerdo para ser firmado y entregado a través de sus representantes, debidamente autorizados. Se firma por las partes en el lugar y fecha arriba indicados.

POR SERVICEDESK SAS	POR VIVIANA RAMIREZ MORENO
	
JOAN MANUEL RAMIREZ MORENO	VIVIANA RAMIREZ MORENO
C.C. 80.211.698	C.C. 53.092.284

Anexo 4. Acuerdo de confidencialidad y exclusividad entre las dos partes

Fuente: Elaboración de la empresa.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado



ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y EXCLUSIVIDAD ENTRE SERVICEDESK SAS Y YULY PAOLA CHIGUASUQUE ROBAYO

En Bogotá D.C, 08 de octubre 2024

De una parte, **SERVICEDESK SAS**, con domicilio en la Av. Cra 4 # 1 D – 88 Bogotá D.C., y representada por el Señor **JOAN MANUEL RAMIREZ MORENO**, mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, quien actúa en su calidad de Representante Legal (En lo sucesivo denominada "SDESK SAS").

De otra parte, la persona natural **YULY PAOLA CHIGUASUQUE ROBAYO** con domicilio en la Cra 77 # 89 58 Serena, mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, quien actúa en calidad (en lo sucesivo denominada "YULY CHIGUASUQUE").

En lo sucesivo, **SERVICEDESK SAS Y YULY PAOLA CHIGUASUQUE ROBAYO** se denominarán conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

EXPONEN

PRIMERO.- Que las Partes podrán requerirse mutuamente en la subcontratación para la realización de trabajos relacionados con la prestación de servicios profesionales para las plataformas tecnológicas o TICs, en caso de que sea requerido por algún Cliente o Compañía, o resulte adjudicatario de algún proceso relacionado con este servicio (en adelante el "Propósito").

SEGUNDO.- Que las Partes han manifestado su compromiso irrevocable de colaboración recíproca en la ejecución de las actividades necesarias en caso de adjudicaciones relacionadas con este servicio a las Partes, consolidar ofertas de servicios, o cualquier otro proceso en el que sea necesaria la realización del "Propósito" previsto en este acuerdo.

TERCERO. Que en efecto las Partes ofrecen irrevocablemente sus servicios profesionales para ser subcontratados, en caso de ser requerido con ocasión de la realización del "Propósito". Dicho ofrecimiento deberá corresponder a los trabajos, estudios, estimaciones y cotizaciones, resultantes de las correspondientes ofertas o adjudicaciones que se hagan a las Partes.

CUARTO.- Que, por dichos motivos, las Partes podrán intercambiar y divulgar entre ellas información de naturaleza confidencial y/o propiedad de las Partes y/o de un tercero.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

QUINTO.- Que las Partes desean definir los términos y condiciones bajo los cuales se producirá dicho intercambio y divulgación de información.

SEXTO.- Que el presente acuerdo aplica para la persona natural **YULY CHIGUASUQUE** identificado con CC 1.018.482.648 donde se expresa que no podrán enviar facturación o cuentas de cobro a los clientes de **SDESK SAS** los cuales sean objeto y se evidencia que la solicitud, proyecto, obra o labor fueron solicitados a **SDESK SAS** como resultado de la relación comercial con el cliente.

En virtud de lo anterior, las Partes, reconociéndose mutuamente capacidad suficiente para el otorgamiento de este acto, formalizan el presente Compromiso de Confidencialidad (el "Compromiso") con sujeción a las siguientes:

CLAUSULAS

1.- OBJETO

A los efectos previstos en este Compromiso será considerada como "Información Confidencial" toda aquella información, ya sea técnica, financiera, comercial o de cualquier otro carácter, suministrada y divulgada por una Parte a la otra en relación con el "Propósito", mediante cualquier tipo de soporte (papel, informático, etc.) o de forma verbal, siempre que en la misma se den los siguientes requisitos:

- (a) Respecto a la información suministrada en cualquier tipo de soporte, la Parte emisora deberá haber estampillado en aquella un sello, marca o leyenda que contenga el término "Confidencial".
- (b) Respecto a la información suministrada verbalmente, ésta tendrá siempre el carácter de "Información Confidencial", a menos que la parte emisora comunique, previamente y por escrito, que se trata de información de libre uso y/o divulgación.

En el supuesto de que, previamente a la celebración de este Compromiso, cualquiera de las Partes hubiera tenido acceso a información de la otra Parte, aquella será considerada, a todos los efectos previstos en el presente documento, como Información Confidencial, salvo aquella que expresamente sea calificada por la Parte emisora como información de libre uso y/o divulgación.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

2.- OBLIGACIONES DE LA PARTE RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN

- (a) Nada más recibir la Información Confidencial, la Parte receptora: i) acusará recibo de la misma, ii) la mantendrá en estricta confidencialidad, iii) la utilizará solamente en relación con el Propósito, iv) no la revelará a una tercera parte sin el previo consentimiento escrito de la Parte emisora.
- (b) La Parte receptora no podrá copiar ni reproducir la Información Confidencial suministrada por la otra Parte en formato o soporte alguno, excepto si ello fuera preciso con arreglo a lo previsto en el párrafo (a) anterior. Toda copia o reproducción que se haga deberá contener el mismo sello, marca o leyenda que su original de conformidad con lo previsto en el párrafo (a) de la cláusula 1.
- (c) La Parte receptora devolverá, a requerimiento de la Parte emisora, toda la Información Confidencial suministrada por ésta, incluidas todas aquellas copias o reproducciones que de la misma se hubieran realizado. Asimismo, a requerimiento de la Parte emisora, la Parte receptora deberá eliminar o borrar toda aquella Información Confidencial que hubiera sido almacenada en soporte no susceptible de devolución.
- (c) La Parte receptora adoptará las medidas oportunas que aseguren el cumplimiento, por el mismo o terceros, que, en su caso, tengan acceso a la Información Confidencial suministrada por la otra Parte, de todos los términos y condiciones establecidos en el presente Compromiso.

3.- EXCLUSIONES

Las Partes acuerdan que las obligaciones contenidas en este Compromiso no se aplicarán respecto de aquella información que:

- (a) esté, sea o llegue a ser de público conocimiento sin mediar acto proveniente de la Parte receptora en contravención de los términos de este Compromiso;
- (b) fuera conocida por la Parte receptora con anterioridad a su divulgación por la Parte emisora;
- (c) deba ser difundida por imperativo de una disposición legal, contractual o judicial;
- (d) No sea identificada, de conformidad con este Compromiso, como Información Confidencial;

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

- (e) ha sido aprobado su comunicación o uso sin restricciones por la Parte emisora;
- (f) sea independientemente generada por la Parte emisora sin hacer uso de la Información Confidencial o
- (g) llegue a ser conocida por la Parte receptora durante la vigencia del presente Compromiso mediante su transmisión por un tercero sin estar obligado a mantener obligación de confidencialidad al respecto.

4.- **DERECHOS DE PROPIEDAD**

Este Compromiso no supone la concesión, expresa o implícita, de derecho alguno sobre la Información Confidencial que se suministre, salvo el que en cada caso sea otorgado expresamente por la Parte emisora en relación con el "Propósito".

En consecuencia, el suministro de dicha Información no podrá entenderse, en ningún caso, como concesión de patente, licencia o cualquier otro derecho de propiedad intelectual y/o industrial alguno, considerándose que aquella permanecerá en todo momento en el ámbito de propiedad de la Parte emisora o del tercero a quien pertenezca.

Toda la Información Confidencial divulgada se proporciona "en el estado en que se encuentra" y, por consiguiente, no contiene ningún tipo de garantía, expresa o implícita, sobre su exactitud o veracidad.

5.- **EXCLUSIVIDAD**

Las Partes se obligan a no interferir de manera directa o por interpuesta persona en la relación comercial que cada uno en forma independiente realice con sus Clientes, por lo cual se abstendrán de presentar propuestas comerciales que desvíen la contratación que cualquiera de las Partes pretenda suscribir con relación al "Propósito" de este acuerdo.

Las partes acuerdan que durante la vigencia del presente acuerdo y dos años más, no se podrá ofertar el mismo servicio a los clientes de la contraparte, la única excepción que se da, es que la parte afectada autorice por escrito la violación de este acuerdo.

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

6.- DURACIÓN.

Este Compromiso entrará en vigor en la fecha de su firma, y concluirá en un plazo de veinticuatro meses a partir de la fecha de la firma del mismo.

No obstante, lo anterior, las obligaciones previstas en la cláusula 2 de este instrumento permanecerán en vigor hasta que hayan transcurrido cinco (5) años contados a partir de la fecha de divulgación de la Información Confidencial.

7.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Este Compromiso se interpretará de conformidad con las leyes colombianas.

8.- MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Cualquier controversia originada en o relacionada con el presente acuerdo, sus anexos y Acuerdos de Servicio, se intentará solucionar por las partes de buena fe, a través de un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de su comienzo. Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional.

En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento, conformado por un (1) árbitro designado de común acuerdo por las Partes, si no se ponen de acuerdo lo designará la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

9.- MISCELÁNEA

- (a) Este Compromiso se limita a regular el tratamiento de la Información Confidencial divulgada, sin que ello obligue en modo alguno a las Partes a

Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

divulgar Información Confidencial, a establecer contrato alguno o cualquier otro tipo de compromiso entre ellas.

- (b) Este Compromiso, contiene todos los pactos entre las Partes referentes al contenido del mismo, anulando y sustituyendo cualquier acuerdo o entendimiento previo, en relación al objeto del presente Compromiso, ya sea oral o escrito, entre las Partes.
- (c) Las obligaciones y derechos establecidos en este Compromiso no podrán ser cedidos a terceros por ninguna de las partes, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte.
- (d) El presente Compromiso no constituye ni implica una unión temporal de partes, contrato de licencia, contrato de agencia o cualquier otra forma de organización al amparo de las leyes colombianas. En consecuencia, las Partes no están autorizadas a asumir compromisos o firmar contratos de ningún tipo en nombre de la otra Parte.
- (e) Cada Parte se hará cargo de los costes y gastos de cualquier tipo en que pueda incurrir con motivo del cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Compromiso.
- (f) Ninguna de las Partes responderá frente a la otra por cualquier incumplimiento de las obligaciones causado por circunstancias que razonablemente estén fuera de su control, como el caso de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias de análoga naturaleza.
- (g) Las obligaciones de confidencialidad, a su vez lo previsto dentro del numeral cinco (5) anterior, se extienden en su totalidad a las partes, incluye uniones temporales, consorcios, joint ventures, y en general cualquier tipo de asociación de trabajo, en que o cualquiera de SDESK SAS y/o YULY CHIGUASUQUE o sus asociados ostenten cualquier porcentaje de participación.

10.- PROHIBICIÓN DE CONTRATACION DE PERSONAL.

Mientras subsista la relación comercial entre SDESK SAS y YULY CHIGUASUQUE las partes se comprometen a no contratar directamente a ninguno de los trabajadores de planta entendiéndose como trabajador de planta aquellos trabajadores que se encuentren vinculados con las partes **PARAGRAFO:** El incumplimiento de la presente condición convertirá en deudor al infractor del equivalente de un 25 % del salario bruto anual de la persona de **SERVICEDESK SAS & YULY PAOLA CHIGUASUQUE ROBAYO**, para efecto del pago de esta sanción la



Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio especializado

parte afectada solo requerirá el envío de una comunicación en la que se informe que procederá a hacer efectiva la sanción. **EL infractor** deberá pagar la suma establecida como sanción dentro de los ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de recibo del escrito

II.- CLAUSULA PECUNIARIA.

Las partes acuerdan que la violación del presente acuerdo acarrea al contraventor un pago a la contraparte ofendida equivalente a 30 SMMLV.

En testimonio de lo cual **SDESK SAS** y **YULY CHIGUASUQUE** han otorgado este acuerdo para ser firmado y entregado a través de sus representantes, debidamente autorizados. Se firma por las partes en el lugar y fecha arriba indicados.

POR SERVICEDESK SAS	POR YULY PAOLA CHIGUASUQUE
	
JOAN MANUEL RAMIREZ MORENO	YULY PAOLA CHIGUASUQUE
C.C. 80.211.698	C.C. 1.018.482.648

Anexo 5. Acuerdo de confidencialidad y exclusividad entre las dos partes

Fuente: Elaboración de la empresa.

**Propuesta para la optimización de los costos y gastos en la organización Sdesk servicio
especializado**