

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CASO EMPRESARIAL REPUESTOS CENTRO CAMPEROS S.A.S.**

**GICSE**

**JULIO 2018  
BUCARAMANGA**

---

Informe Técnico del Proyecto de Investigación  
CASO EMPRESARIAL REPUESTOS CENTRO CAMPEROS S.A.S.  
Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander  
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas  
PBX 64130000 Telefax 6447777  
Bucaramanga - Colombia

---

TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	4
RESUMEN EJECUTIVO .....	5
1. OBJETIVOS .....	5
2.1. Objetivo general .....	5
2.2. Objetivos específicos .....	5
2. DURACIÓN .....	6
3. ACTIVIDADES REALIZADAS .....	6
4. INDICADORES VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS .. <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN .....	10
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	11
7. REFERENCIAS .....	12

**IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX				
Título	CASO EMPRESARIAL REPUESTOS CENTRO CAMPEROS S.A.S.			
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque		Código	30.329.089
	Email	aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Grupo de investigación	GICSE			
Línea de Investigación	COMPETITIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIOS			
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia			
Duración	2 Meses			
Tipo de proyecto	Proyecto de Investigación: Creación de un banco de casos de las empresas de Santander			
Costo	59'460.000			
Palabras claves	Empresas, emprendimiento, casos de estudio, administración			
Nombre de la Empresa	CENTRO CAMPEROS S.A			
Representante Legal.	Ailen Jatin Martínez			
Cédula de ciudadanía o NIT	900456647-7			
Dirección completa	calle 17 # 15- 23 Barrio San Francisco			
Ciudad / Departamento	Bucaramanga/Santander			
Teléfonos / Fax / Celular	31828046282			
Correo electrónico	No contiene			
Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.				
Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4	

## RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo investigativo presenta la elaboración del caso empresarial en la “Organización Repuestos Centro Camperos S.A.S”, con el fin de identificar los mecanismos que permitan determinar y analizar las experiencias de los empresarios, buscando extender la misión de la universidad hacia la formación de profesionales con las características y actitudes necesarias para fortalecer el aparato productivo de la región con la adquisición de mejor prácticas y propuesta.

El caso de estudio presenta los aspectos relacionados con el empresario, la empresa, situaciones organizacionales, decisiones estratégicas, aspectos relacionados con situaciones de conflicto, problemáticas y como las han afrontado, establece la determinación de diferentes aspectos macro ambientales propias de la organización, presenta las diversas estrategias que le han permitido estar presentes en el mercado y mantenerse actualmente como una de las más grandes empresas de distribución de autopartes en la región y finalmente se presenta la identificación de las fortalezas y debilidades de la misma.

Como entregables del desarrollo de este proyecto, se propone la presentación de un documento PDF digital con el proceso referente a la realización del caso de estudio y el cumplimiento de los objetivos propuesto, adicionalmente, se propone el desarrollo de una sustentación presencial con el objeto de exponer el trabajo realizado a los evaluadores, directos y al personal académico interesado

### 1. OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “Organización Repuestos Centro Camperos S.A.S” a partir de variables históricas, de contexto, del empresario y de la empresa, con el propósito de lograr la caracterización de la organización en un contexto con sentido para la comunidad académica

#### 2.2. Objetivos específicos

1. Describir los aspectos relacionados el empresario, la empresa, diferentes situaciones organizaciones, sus decisiones estratégicas que han propendido por su estabilidad en el tiempo.

2. Analizar los aspectos relacionados con las diferentes situaciones problemáticas que se han afrontado y que son caracterizadas por los diferentes

contextos propios al empresario y a la organización: social, económico, ambiental, político, cultural, entre otros.

3. Compilar la información resultante de los diferentes aspectos abordados con el propósito de elaborar el caso empresarial de la organización Repuestos Centro Camperos S.A.S.

## 2. DURACIÓN

4 MESES

## 3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	DESCRIPCION DE LA EMPRESA	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. NOMINACION	a. Nombre del Empresario y/o propietario: Ailen Jatin Martínez Ávila b. Edad: 34 años c. Estado civil: soltera d. Estudios realizados: primaria, secundaria, pregrado y maestría e. Entidades donde realizó los estudios por cada nivel de formación: Primaria: Instituto Educativo Liceo Patria de Bucaramanga Secundaria: Institución Educativa Santa María Goretti de Bucaramanga Pregrado: Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga Maestría: Universidad Internacional de la Rioja f. Familiares que tiene a cargo: Ninguno g. Lugar de nacimiento: Bucaramanga h. Datos de contacto: Celular 31828046282.	
2. ORIGEN DE LA EMPRESA	Razones que dan origen a la creación de la empresa: la empresa nació como un negocio personal, creado por el señor Víctor Julio Martínez, alrededor de los años 1985, era un joven trabajador y con un gran espíritu emprendedor, inicio trabajando como mensajero y después de un tiempo logró ser asesor de ventas de repuestos en Nissantander, pero cuando la empresa se acabó, el decidió emprender su propio negocio de distribución de autopartes; con el dinero de la liquidación y unos ahorros que había conseguido durante su trayectoria en la empresa, empezó a trabajar en la venta de repuestos para colisión en su empresa unipersonal Centro Camperos y/o Víctor Julio Martínez, siendo él el encargado de toda la operación, conseguía los repuestos, se encargaba de darle consecución a sus clientes y de conseguir nuevos, tiempo después, y pensando en abarcar más mercado, empezó a traer mercancía de colisión de las marcas Toyota, Mitsubishi y Nissan desde Bogotá, para vender a las aseguradoras locales y esto fue lo que le abrió las puertas en el negocio automotriz, esto aumentó el número de ventas, lo que lo obligó a cambiar de local y adquirir nuevo personal (un jefe de ventas, uno de aseguradoras, uno para inventarios y uno para contabilidad).	

Objetivo 2	ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
3. NOMINACION	<p>a. Nombre de la Organización: Repuestos Centro Camperos S.A.S. NIT de la Organización: 900456647-7 b. Razón social de la organización: Repuestos Centro camperos S.A.S c. Direcciones de domicilio en las que ha estado la organización a través de los años: calle 17 # 15- 23 Barrio San Francisco, esta empresa siempre a ocupado el mismo lugar desde sus comienzos hasta el día de hoy. d. Años de existencia de la empresa: 30 e. Capital inicial utilizado para la creación de la organización: el capital certificado en cámara de comercio equivale a Capital autorizado: 35.000.000, No. Acciones: 350, valor nominal: 100.000 Capital suscrito: 35.000.000, No. Acciones: 350, valor nominal: 100.000 Capital pagado: 35.000.000, No. Acciones: 350, valor nominal: 100.00</p>	
4. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION	<p>Contexto Social: inicialmente el Señor Víctor Julio Martínez era el encargado de realizar todas las actividades referentes a su organización unipersonal, sin embargo a medida de que su empresa fue creciendo, fue necesitando el apoyo de profesionales encargados de cada área en su empresa, contando hoy en día con siete (7) empleados y profesionales a cargo de cada área específica.</p> <p>Contexto Económico: inicialmente era una empresa unipersonal y en el 2011 se convirtió en una sociedad de acciones simplificada (S.A.S.).</p> <p>Contexto Cultural: para el año de 1985 el mercado automotriz en Bucaramanga tenía un gran potencial y con la desaparición de la empresa Nissantander, el señor Víctor Julio Martínez vio una gran oportunidad de negocio y de crecer, pues la persona necesitarían medios de transporte, vehículos y repuestos por colisiones en caso de accidentes o fallas de los automóviles. Así que inició el trabajo de adquirir repuestos y hacer contactos con la aseguradoras, pues era seguro que la personas comprarían automóviles para satisfacer su necesidad de desplazamiento en la ciudad y hacia otras ciudades, pues la compra de automóviles venía en aumento.</p>	

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
5. CONEXTO ORGANIZACIONAL		<p>aspectos relacionados con las diferentes situaciones problemáticas que se han afrontado y que son caracterizadas por los diferentes contextos propios al empresario y a la organización: Contexto Económico: En el 2009, decidieron incluir otro servicio a su plan de negocios, comprando una volqueta; Los dos primeros años lograron adquirir ganancias por su utilización, después de ese momento, se generaron algunos problemas con los conductores y con la realización de los pagos y terminando finalmente con el hurto de la volqueta, lo que generó una gran pérdida debido a el préstamo que la empresa había realizado por su compra. En el año 2011 se vieron obligados a reducir actividades debido a la crisis económica que se generó en el sector automotriz este año, en este mismo, año, se traspasó la empresa a una organización S.A.S. (Repuestos Centro Camperos S.A.S.) como petición de las aseguradoras</p>

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
6. MARCO CONCEPTUAL		<p>Los conceptos presentados a continuación tienen que ver con lo que se está representando en el proyecto y abarca la temática que se maneja en el mismo. Presentamos y definimos los siguientes términos con el fin de que el lector logre entender lo que se está exponiendo y logre empaparse más con el tema.</p> <p>Aseguradoras: son también designadas en algunas partes como compañía de seguros, son personas naturales o empresas que se ocupan de resguardar a aquellos bienes materiales de terceras personas, de determinados riesgos a los que están expuestos<sup>29</sup>.</p> <p>Calidad de Servicio: característica principal que es identificada por un cliente cuando este recibe el servicio, y el factor de cada una de las actividades o procesos que desarrolla la empresa,</p> <p>ELABORADO POR: Oficina de Investigaciones</p> <p>REVISADO POR: soporte al sistema integrado de gestión</p> <p>APROBADO POR : Asesor de planeación FECHA APROBACION:</p> <p>Canal de Distribución: es la ruta o el camino seguido en el proceso de comercialización de un producto desde el fabricante hasta el usuario final, esta ruta implica elementos como transporte, adecuación, y almacenamiento; en otras palabras el canal de distribución es el mecanismo por el cual la distribución se adapta a las necesidades y características de cada sector económico<sup>31</sup>.</p> <p>Comercializadora de autopartes: empresa dedicada a la compra y venta de productos para ensamblar o reparar automóviles<sup>32</sup>.</p> <p>Competitividad: existen varios significados para la palabra competitividad pero el significado que más se ajusta es la búsqueda de eficacia y efectividad que las diferentes empresas,</p>



	<p>entidades empresariales y corporaciones realizan con el fin de posicionarse como los mejores en sus rubros o áreas<sup>33</sup>.</p> <p>Flotas de vehículos: son el conjunto de automóviles de los que dispone una empresa, desde vehículos industriales usados para gestiones logística, pasando por otros destinados a los comerciales e incluso los coches de uso diario de los trabajadores<sup>34</sup>.</p> <p>Repuesto: es una pieza que se utiliza para reemplazar las originales en máquinas que debido a su uso diario o la ocurrencia de un evento han sufrido algún daño o deterioro<sup>35</sup>.</p> <p>Taller de mecánica: es un lugar en donde se trabaja con las manos y se dedican a la reparación de vehículos pueden ser automóviles o motocicletas, en donde ofrecen servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos</p>
<p>7. MARCO LEGAL</p>	<p>Según la normatividad vigente en el territorio nacional de Colombia, cualquier empresa puede producir, importar o comercializar autopartes como piezas de reposición sin cumplir con ninguna especificación de calidad, las Normas Técnicas Colombianas Oficiales Obligatorias, que determinaban los requisitos mínimos de calidad que debían cumplir los autopartes, fueron derogadas hace más de 10 años por el Ministerio de Desarrollo Económico, permitiendo así a cualquier institución producir, importar y vender este tipo de productos<sup>38</sup>.</p> <p>Resolución número 323, Sustitución de las Resoluciones 336 y 442 de la Junta del Acuerdo de Cartagena sobre Requisitos Específicos de Origen para productos del sector automotor.</p> <p>El Decreto número 3429 del 12 de noviembre del 2015, por el cual se modifica el Programa de Fomento para la Industria Automotriz.</p> <p>Resolución de 0179 del 20 de enero de 2015, por el cual se señalan los requisitos para la expedición de la autorización de transformación o ensamble para autopartes y materias primas contempladas en la nota 4 del capítulo 98 del Arancel de Aduanas.</p>
<p>8. MARCO TEORICO</p>	<p>El contexto organizacional, o entorno empresarial se refiere a todos los aspectos con los que se ve implicada e interactúa la organización, aquellos los factores y condiciones, situaciones externas e internas, que puedan afectar el enfoque y la estrategia organizacionales frente a los productos, servicios, grupos de interés e inversiones de la empresa. El contexto no es solamente lo que rodea a la organización, sino también lo que hace parte de la organización, que se manifiesta en vínculos de influencia recíproca, los contactos y relaciones que generar redes estratégicas, importantes para la organización, permiten conocer e identificar la dinámica de la realidad, aseguran evolución del sistema de gestión de calidad, entrelazándose con el entorno y la realidad que los rodea. Conocer el contexto organizacional implica analizar tendencias, comportamientos manifiestos y latentes, capacidades y recursos, para entender las condiciones y fuerzas del entorno, identificar los riesgos, las amenazas, las vulnerabilidades y las oportunidades que pueden influenciar el desempeño cualquier organización</p>

	<p>Identificar las partes interesadas y saber cuáles son sus intereses son factores importantes y que constituyen el soporte fundamental para el direccionamiento estratégico de la organización. Casos de estudio Al realizar una breve revisión de la literatura con relación a la elaboración de casos empresariales, Surgió de la necesidad de contar con un instrumento que posibilite la creación de un Banco de Casos de Emprendedores o Casos de Modelaje con el fin de acompañar los procesos del Servicio de Atención al Empresario. Los docentes investigadores de tiempo completo del CEIPA publican el libro Casos Empresariales Colombianos “Decisiones gerenciales ante momentos de crisis” a partir de un ejercicio investigativo en las organizaciones como PANACA, Cultivos SAYONARA, Organización RAMO, y la Cooperativa Coogranada. Este libro responde a la necesidad de pertinencia que deben tener los programas académicos<sup>12</sup>. Tiene como uno de sus propósitos desarrollar proyectos de investigación relacionados con la elaboración de casos empresariales en la región Caribe a fin de fortalecer el currículo en el campo las ciencias económicas y administrativas<sup>13</sup>. La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial – CECODES<sup>14</sup>, es un ejemplo del esfuerzo por generar casos empresariales de impacto nacional como Alpina, Argos, Bancolombia, Corona, Ecopetrol, Grupo Nutresa, Empresas Públicas de Medellín, Isagen, Pavco, y Telefónica, entre otros</p>
--	---

#### 4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional

Blog Institucional

Capítulo del libro

## **5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Como conclusión se establece que las estrategias implementadas por la empresa Repuestos Centro Camperos S.A.S. han permitido el mantenimiento y el crecimiento de esta organización, teniendo como principal estrategia el seguimiento y la buena prestación del servicio al cliente, estrategias de crecimiento estable como visitas a sus comercios, capacitaciones a sus empleados, promociones, descuentos personalizados y servicio de asesoría en el manejo de los inventarios; La empresa compite en el mercado con precios justos y razonables, maneja códigos especializados de tres marcas principales con las que ellos comercian (NISSAN, FORD y MITSUBISHI), dándoles una ventaja competitiva en el mercado ya que estos se pueden comparar o estar al mismo nivel de precios con los que comercian los diferentes concesionarios en Bucaramanga.

Sin embargo, como estrategia principal y como marca personal de la organización, los autores establecen que la confiabilidad, el buen nombre y la cantidad de años que ha permanecido en el mercado Repuestos Centro Camperos, dirigido por el señor Víctor Julio han permitido su posicionamiento y confiabilidad hacia los clientes.

## 6. REFERENCIAS

- [1] Tasa de desempleo en Colombia bajó a 11.1% en enero de 2014, según Dane. Disponible en: <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/tasa-desempleocolombia-bajo-111-enero-2014-segun-dane> (última visita 17/05/14)
- [2] RIVEROS, Javier. El primer carro que hubo en Colombia rodo en Medellín, la ciudad más innovadora del mundo. W radio. Bogotá, Marzo 01 del 2013.
- [3] PORRAS, Johana Patricia Quiroga; Guerrero, Laura Cristina Munar; MAYORGA, Manuel. Análisis estratégico del sector Automotriz en Colombia. Universidad del Rosario. Bogotá. 2012.
- [4] RESTREPO, Oscar julian. La historia de Colmotores, Pionera en la industria automotriz Colombiana. El carro Colombiano. Bogota enero 22 del 2017.
- [5] DINERO, Unión estratégica entre GM Colmotores y Sofasa, Revista Dinero. Bogota. Noviembre, 21 del 2016.
- [6] PROEXPORT COLOMBIA. Industria Automotriz en Colombia [En línea]. [www.proexport.co](http://www.proexport.co). Bogotá Septiembre de 2012. [Encontrado en 27 de mayo de 2018]. Tomado de Internet: [http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/Perfil%20Automotriz\\_%20Septiembre%202012%20Final%20\(2\).pdf](http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/Perfil%20Automotriz_%20Septiembre%202012%20Final%20(2).pdf)
- [7] COLOMBIA.CO. El sector automotriz colombiano comprende desde el ensamblaje de vehículos y motocicletas hasta la producción de piezas y autopartes. Colombia.co. Bogotá. 6 de julio del 2013.
- [8] BUCARAMANGA, Cámara de comercio, Bucaramanga noviembre 2015, disponible en documento web: [https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/indicadores/2015/ind\\_octubre.pdf](https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/indicadores/2015/ind_octubre.pdf).
- [9] BUCARAMANGA, Dirección de Tránsito y Transporte, vehículos matriculados 2018, disponible en página web: <https://www.camaradirecta.com/temas/indicadoresantander/indicadores/pauto2017.htm>.
- [10] Contexto Organizacional. Gastón del Contexto Organizacional, Asociación Paraguaya para la Calidad. [en línea]. (19 de Junio de 2018). [Consultado: 19 de Juni de 2018]. Disponible en Internet: <http://diegoarrieta.net/web-apc/course/gestion-del-contextoorganizacional-segun-iso-90012015/>
- [11] Guía para la elaboración de casos de Emprendedores de la Comunidad Andina de Fomento
- [12] Casos Empresariales Colombianos de la Institución Universitaria CEIPA. 1 El Grupo de Investigación en Gestión y Estrategia Empresarial de la Universidad Tecnológica de Bolívar.
- [13] Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible-CECODES. (2011). Sostenibilidad en Colombia.Casos Empresariales.
- [14] La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial – CECODES
- [15] El Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de

- los Andes.  
[16] PUJOL, J., & FONS. Métodos en la Enseñanza Universitaria. Pamplona: EUNSA.  
1981

## **ANEXOS**