

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES

INFORME TÉCNICO  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
**CASOS DE ESTUDIO**  
**HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA.**

SEPTIEMBRE 2018  
BUCARAMANGA

---

Informe Técnico del Proyecto de Investigación  
CASOS DE ESTUDIO  
HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA.  
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

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	4
RESUMEN EJECUTIVO.....	5
1. OBJETIVOS .....	5
2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos .....	5
3. ACTIVIDADES REALIZADAS .....	6
4. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....	9
5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	9
6. REFERENCIAS.....	10

**IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

FICHA TÉCNICA PROYECTO			
Título	CASOS DE ESTUDIO HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA.		
Investigador principal	ALBA PATRICIA GUZMAN DUQUE, Ph.D.	Código	30.329.089
	Email aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	JAVIER MAURICIO MENDOZA PAREDES	Código	13.510.055
	Email jmendoza@correo.uts.edu.co	Celular	3012347089
Datos del investigador	NANCY TAVERA CASTILLO	Código	30.208.708
	Email ntavera@correo.uts.edu.co	Celular	3214339276
Datos del investigador	LUZ HELENA MENDOZA CASTRO	Código	1.095.908.350
	Email lmendiz@correo.uts.edu.co	Celular	3183317089
Grupo de investigación	GICSE		
Línea de Investigación	COMPETTIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIO		
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	60'460.000		
Palabras claves			
Nombre de la Empresa	HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA.		
Representante Legal.	<b>HUGO FIGUEROA ARIAS</b>		
Cédula de ciudadanía o NIT	890208618-5		
Dirección completa	CARRERA 20 # 33-33 CENTRO		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga/Santander		
Teléfonos / Fax / Celular	6424954		
Correo electrónico	<a href="http://hugofigueroaehijos.com/contactenos.html">http://hugofigueroaehijos.com/contactenos.html</a>		
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

En la actualidad, las empresas se enfocan hacia el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, desarrollando estrategias que les permiten alcanzar no solo el cumplimiento de estos criterios, sino la competitividad y posicionamiento en el mercado al que pertenecen. Estos criterios establecidos por los clientes tanto internos como externos se centran en el mismo punto: CALIDAD. Es por ello que HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA. Una empresa del sector comercializador de lámparas y suministro de las mismas por piezas en análisis de su entorno y en procura de alcanzar su crecimiento económico y organizacional. En el siguiente trabajo se mostrará como el emprendimiento del empresario santandereano el señor HUGO FIGUEROA ARIAS, su perseverancia y su visión, hacen que esta empresa se posicione y esté al nivel de la competencia, el apoyo familiar y la unión del grupo de trabajo que tiene la organización, los cuales son parte fundamental del éxito de la organización

### 1. OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “Organización **HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA.**”, 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 **HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA.**
4. Formular un diagnóstico organizacional que permita al empresario una visión general sobre la situación actual de su empresa.

### 2. DURACIÓN

4 MESES

**3. ACTIVIDADES REALIZADAS**

Objetivo 1	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	Fecha: 2016
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. DATOS DEL EMPRESARIO	<p>La familia del señor Hugo Figueroa Arias (fundador de Hugo Figueroa Arias E Hijos LTDA.) está constituida por 5 integrantes, su esposa y 3 hijos.</p> <p>El señor Hugo es una persona emprendedora, creativa y muy servicial, amante del trabajo bien hecho gracias a lo que le inculco su padre, su trabajo se caracteriza por ser de alta calidad y muy responsable.</p> <p>Una sus satisfacción la recibió cuando su hija Mireya tomo el timón la compañía, siendo así el motor de la empresa, que cada día le da más fuerza, gracias al relevo generacional, los obstáculos que sean ido presentando los han afrontado con carácter y tenacidad. La luchar por su familia es constante y por seguir con su sueño llamado Hugo Figueroa Arias E Hijos LTDA.</p>	
2. NOMINACIÓN DEL EMPRESARIO	<p>Nombre: HUGO FIGUEROA ARIAS Edad: 83 AÑOS</p> <p>Estado Civil: CASADO Estudios realizados: SECUNDARIA</p> <p>Familia a cargo: ESPOSA Lugar de nacimiento: SANTO DOMINGO DE SILOS N.S.</p> <p>Datos del contacto: 6424954 Correo: <a href="http://hugofigueroaehijos.com/contactenos.html">http://hugofigueroaehijos.com/contactenos.html</a></p>	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	<p>HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA., nació con la iniciativa de una empresa familiar ya que con sus hijos hizo una inversión para llevar a cabo este proyecto que poco a poco sacaron adelante a pesar de las adversidades, han tenido buenas experiencias con las personas que han pasado por la empresa, siendo leales, comprometidos y con mucho sentido de pertenencia.</p>	

Objetivo 2	ANALISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2016
------------	----------------------------------	-------------

Actividades propuestas	Justificación de las actividades
4. HISTORIA DE LA EMPRESA	<p>Hugo Figueroa arias e hijos Ltda., es una empresa con trayectoria de 36 años, distribuyendo material eléctrico y electrónico a empresas y marcas como ELECTROCONTROL, GENERAL ELECTRIC, PHILIPS, SYLVANIA, entre otros, ofreciendo garantía en todos sus productos y/o servicios.</p> <p>Nace de la confianza entre dos amigos uno el dueño de la empresa ELECTROCONTROL y el otro un joven emprendedor nacido en el municipio de Santo Domingo de Silos, más conocido como Silos situado en norte de Santander.</p> <p>Por el año de 1979 en la ciudad de Bucaramanga se empieza la representación para los departamentos Santander, norte de Santander, cesar y zonas aledañas, por parte del señor <b>HUGO FIGUEROA ARIAS E HIJOS LTDA.</b>, de la marca electro control y se da bajo la figura de mercancía en consignación, con base a esto el empresario ve la facilidad de generar dicha empresa pues no necesitó de un dinero base o semilla o capital inicial como 55</p> <p>si lo han necesitado otras empresas. Nos manifiesta el empresario que inicio con la ayuda de una persona (secretaria) y tenía como domicilio de la empresa el mismo lugar donde vivía, así dio marcha a su idea de negocio, al que después trajo como ayudante aun joven a quien asigno la labor de seleccionar y separar los respectivos pedidos que ocasionalmente se Iván gestando.</p>
5. NOMINACION DE LA EMPRESA	NO CONTIENE
6. DESARROLLO EMPRESARIAL	<p>En la primera etapa de la empresa despachaba productos para el municipio de silos norte de Santander en las pequeñas microempresas de transporte ya que allá era el sitio donde era conocido pues fue donde vivió su infancia , la segunda etapa por la que paso nuestra empresa fue cuando decidimos ampliar la búsqueda de nuevas oportunidades y mayor crecimiento allí inicia mi batalla con el mercado buscando los medios para darme a conocer, es así como empiezo la venta al por mayor, incrementando nuestras ventas y así obteniendo mejor liquidez debido a que estas ventas en su gran mayoría son de contado, y una tercera etapa es cuando debido a nuestra experiencia y buen nombre podemos venderle a grandes empresas fuera de la ciudad dando plazos de pago que favorecieron las circunstancias para que los clientes ya existentes nos recomendaran con otras personas permitiendo generar canales de comercialización que nos hizo sólidos y competitivos.</p>

Objetivo 3	ELABORACIÓN DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. CONTEXTO ORGANIZACIONAL	<p>Cuenta con una problemática la cual se arraiga principalmente a la inestabilidad del mercado, debido a los principales factores que influyen en la oferta y la demanda. Además de esto se le suma la competencia desleal que hay en el sector, puesto que es difícil controlar los precios, ya que como se había mencionado en repetidas ocasiones hay muchas bodegas y cada uno fija sus precios a su parecer de adquisición de los productos, entonces, hablamos de un papel muy importante que toma la organización para poder lograr cumplir sus objetivos.</p>	

Objetivo 4	DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
8. MARCO TEORICO	<p>Todos estos años consolidan a la organización entre las mejores en calidad y responsabilidad ya que brinda un excelente servicio a sus clientes y la perspectiva que se tiene hacia la organización es positiva y va en aumento, esto debido al gran trabajo de su dueño que con su empuje han sacado adelante a la Organización.</p>	
9. MARCO LEGAL	<p>Como países miembros de la Comunidad Andina de Naciones<sup>1</sup> CAN, Colombia disfruta de los beneficios de la Zona de Libre Comercio, que para el caso de Perú llega a una liberación total en el 2005; y que para el caso específico de los productos eléctricos, consiste en una liberación de por lo menos el 70% de éstos. En el ámbito nacional no existe un marco legal que reglamente o normalice las especificaciones técnicas de la mayoría de los productos eléctricos, sin embargo, las empresas compradoras a nivel local si hacen estos requerimientos y se encargan de hacer pruebas propias de cumplimientos de especificaciones, acordadas previamente a las compras.</p>	
10. MARCO CONCEPTUAL	<p>Acometida: Parte de la instalación comprendida entre la red de distribución de la empresa y la caja general de protección.  Acometida en baja tensión: Parte de la instalación comprendida entre la red de distribución de la empresa y la caja o cajas generales de protección para suministros en baja tensión.  Acometida en alta tensión: Es la parte de la instalación comprendida entre la red existente y el primer elemento de la estación transformadora, seccionamiento, protección o equipo de medida.  Alta tensión: Es todo suministro con tensión igual o superior a 115 kV.</p>	



#### **4. MEDIOS DE DIFUSIÓN**

Repositorio Institucional  
Blog Institucional  
Capítulo de libro

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

En este proyecto se aplicaron los conocimientos adquiridos en la carrera tecnología en contabilidad financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Esta metodología de trabajo permitió comprender el sector empresarial y llevar la teoría a la práctica los mercados cambiantes donde el cliente busca siempre productos de mejor calidad, y con precios económicos, esto implica que la organización debe buscar estrategia de políticas, en las cuales se pueda ofrecer estos productos o servicios al cliente y lleve a la empresa a ser competitivo en el sector.

El realizar un reconocimiento interno y externo de la organización es fundamental evaluar las fortalezas, debilidades, amenazas, y oportunidades, con el fin de que la organización pueda ser competitivo en un mercado muy amplio como el sector eléctrico, por lo tanto el autoconocimiento de estos factores que puede influir en la empresa se puede analizar con la matriz DOFA que realiza un análisis completo de la organización.

La experiencia que se adquirió en la realización de este proyecto ambicioso llena a los autores de gratitud, ya que se puede ver como con una idea de negocio pequeña, que fue lo que inicialmente se planeó se logra tener éxito y lo más importante mantenerse en el sector.

El inicio de una investigación empresarial se basa en determinar los puntos con falencias en la organización, lograr detectarlas es el inicio a una contra reloj para buscar su pronta solución y poder implementar una estrategia correctiva.

##### **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda a las empresas realizar mejoras en los sistemas informáticos acudiendo a las nuevas tecnologías que mejoran la administración de inventarios y ayudan a tener una mejor relación entre los colaboradores de la cadena de suministro, ya que esto es de gran importancia para mejorar los niveles de competitividad que se están dando en el mercado.

También seguir los requerimientos legales establecidos que aunque actualmente no son exigidos por las entidades reguladoras, son esenciales para mantener la calidad de los productos que deben conservar sus cualidades para garantizar su efectivo uso y funcionamiento. Es importante seguir desarrollando este tipo de trabajos que permiten realizar un mayor acercamiento de la teoría a la realidad de la sociedad.

No desfallecer en el crecimiento de la organización, fijar dentro de su Visión un modelo a seguir por otras empresas, donde se parta de la construcción de principios y conocimientos claros en el

sector.

Y no salirse de los parámetros de innovación constante que facilite la interacción del sus productos con el medio ambiente debido a que estamos en un proceso de transformación que permitan aportar al cuidado del medio ambiente, por la situación ya conocida del calentamiento global.

## 6. REFERENCIAS

- [1] Vargas Anafina, Rodríguez Francisco y Moreno Jonathan. Guía Metodológica para la Elaboración de Casos Emprendedores.. Corporación Andina de Fomento.
- [2] Rave Elkin, Gonzalo Juan. Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA. Año 2011. ISBN 978-958-99767-7-7
- [3] Grupo de Investigación Estrategia y Gestión Empresarial. Proyectos de Investigación del Grupo. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- [4] Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES. Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2
- [5] Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes. Casos relacionados con los sistemas y arquitecturas empresariales focalizados en la cadena de valor, y los procesos de front-office y back- office.
- [6] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- [7] Ogliastri, E. El método de casos. Recuperado el 13 de marzo de 2014, del sitio Web de Universidad ICESI: [http://www.icesi.edu.co/contenido/pdfs/cartilla\\_el\\_metodo\\_de\\_casos.pdf](http://www.icesi.edu.co/contenido/pdfs/cartilla_el_metodo_de_casos.pdf). Año 1991 83

- [8] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- [9] Ellet, W. The Case Study Handbook .How to Read, Discuss, and Write Persuasively About Cases. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts. p. 658. Año 2007.
- [10] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- [11] Espíndola, J. Reingeniería Educativa el pensamiento crítico: como fo-mentarlo en los alumnos. México: Pax. Año 2000.
- [12] Easton, G. Learning from case studies. Gran Bretaña: Prentice Hall. Año 1992.
- [13] Triadó, Ivern, X. La metodología dl caso: Utilización de medios audiovi-suales en el estudio de las disciplinas del área de organización de empresas. Recuperado el 17 de mayo de 2009, del sitio Web de dialnet: [www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es). Año 2004.
- [14] Schnarch, A. Desarrollo de nuevos productos y empresas: creatividad innovación y marketing. (5th Ed.). Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill. Año 2009.
- [15] Rave Elkin, Gonzalo Juan. Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA. Año 2011. ISBN 978-958-99767-7-7 84

- [16] Pujol, J. & Fons,. Los métodos en la enseñanza universitaria. Pamplona: Eunsa. Año 1981.
- [17] Yin, R. E. Case Study Research and Methods. Thousand Oaks: Sage. Año 1994.
- [18] HUSSEIN, Ashatu. The use of Triangulation in Social Sciences Research: Can qualitative and quantitative methods be combined?. En: Journal Comparative social Work, 2009, N° 1, p. 1-12.

### Referencias electrónicas

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-desempleo-colombia-bajo-111-enero-2014-segun-dane> (última visita 17/05/14)

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90022/Modulo\\_2013\\_II/leccin\\_10\\_historia\\_de\\_la\\_electrnica\\_en\\_colombia.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90022/Modulo_2013_II/leccin_10_historia_de_la_electrnica_en_colombia.html)

<http://luisguillermovelezalvarez.blogspot.com.co/2011/09/breve-historia-del-sector-electrico.html>

<http://www.compitem360.com/temas/documentos%20pdf/indicadores/2014/indabr2014.pdf>

<http://www3.icex.es:8080/icex/cma/contentTypes/common/records/mostrarDocumento/?doc=4649529>

Camilo Rebolledo (negociador líder del área de Abastecimiento de CEMEX), entrevista personal. Agosto 30 de 2012.

[http://www.dane.gov.co/files/icer/2010/santander\\_icer\\_\\_10.pdf](http://www.dane.gov.co/files/icer/2010/santander_icer__10.pdf)

<http://www3.icex.es:8080/icex/cma/contentTypes/common/records/mostrarDocumento/?doc=4649529>

<http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public>

<http://www.supersociedades.gov.co/asuntos-economicos-y-contables/estudios-y-supervision-por-riesgos/SIREM/Paginas/default.aspx>

[http://www.asifunciona.com/electrotecnia/af\\_fluorescentes/af\\_fluorescentes\\_1.htm](http://www.asifunciona.com/electrotecnia/af_fluorescentes/af_fluorescentes_1.htm)

<http://www.electrificaribe.com/co/grandes+clientes/distribucion+de+electricidad/normativa/1297110327209/normativa+electronica.html>

<http://www.camaradirecta.com/secciones-afiliado-91-s/compitem-360.htm>