UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES

INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CASO EMPRESARIAL INVERDOC S.A.

GICSE

AGOSTO 2018
BUCARAMANGA

Informe Técnico
Proyecto de Investigación
CASO EMPRESARIAL INVERDOC S.A.
Dirección de Investigaciones
Unidades Tecnológicas de Santander – UTS
Derechos Reservados – 2018 ®

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

Derechos Reservados – 2018 ®

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 **¡Error! Marcador no definido.**
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN 10
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 10
7. REFERENCIAS 11

Derechos Reservados – 2018 ®

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX				
Título	CASO EMPRESARIAL INVERDOC S.A.			
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	Copropiedad Temporales Licencia			

Nombre de la Empresa	**INVERDOC S.A**
Representante Legal.	
Cédula de ciudadanía o NIT	
Dirección completa	
Ciudad / Departamento	
Teléfonos / Fax / Celular	
Correo electrónico	

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

Derechos Reservados – 2018 ®

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación se realizó con el fin de poder incrementar las ventas y poder tener más clientes en la organización, siendo una empresa dedicada a la comercialización de Combustible y lubricantes, la cual transporta por todo el País.
Específicamente se realizó un seguimiento a la Empresa con el fin de detectar problemas algunos y poder solucionarlos a tiempo, se analizó y se saca como resultado que la organización no cuenta con clientes potenciales, los clientes no pagan a tiempo sus facturas y ya no piden los galones que solicitaban hace algunos años.
Con la finalidad de realizar un mayor desempeño Inverdoc , decide crear estrategias nuevas con el equipo comercial y administrativo de la empresa, la cual deciden sacar un proyecto a flote que son Bonos por referidos, que se sacó con el fin de premiar a la gente que ayude a tener un contacto de algún cliente que en un futuro podría contar con Inverdoc, también se creó la estrategia de entregar boletas de Cine Colombia, para aquellos clientes que cancelen las facturas a tiempo o pidan combustible.
Para realizar todo este procedimiento la empresa, saco un resultado de que los clientes se iban disminuyendo, ya no pedían la misma cantidad de galones y estaban muy endeudados con Inverdoc.
De esta manera se pueden concluir que, con la estrategia diseñada, en este año 2016, ya se ha podido cerrar contrato con más de seis clientes, se ha podido lograr metas del mes y la cantidad de clientes morosos ha disminuido, todo gracias a la ayuda del Gerente y su equipo de trabajo realizado.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial **INVERDOC S.A** 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

- Describir los aspectos relacionados el empresario, la empresa, diferentes situaciones organizaciones, sus decisiones estratégicas que han propendido por su estabilidad en el tiempo.
- Analizar los aspectos relacionados con las diferentes situaciones problemáticas que se han afrontado y que son caracterizadas por los

Derechos Reservados – 2018 ®

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

- Compilar la información resultante de los diferentes aspectos abordados con el propósito de elaborar el caso empresarial de la organización INVERDOC S.A.
- Formular un diagnóstico organizacional que permita al empresario una visión general sobre la situación actual de su empresa.

2. DURACIÓN

2 MESES

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	DESCRIPCION DE LA EMPRESA	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. DATOS DEL EMPRESARIO	El gerente se describe como una persona que siendo Economista, quiso ser empresario con el fin de vender, describe que toda persona debe vender sea de otra profesión, por eso realizo una especialización en mercado, no pudo terminar su primera carrera de Administrador de Empresa, debido a sus horarios de trabajo y llegadas tarde a la Universidad alcanzo solamente a llegar a tercer semestre	
2. NOMINACION	a. Nombre del Empresario y/o propietario Yarda Frederick Burgos Baquero. b. Edad 43 años estado civil Casado d. Estudios realizados Profesional en economía Diplomado y Especialización en gerencia e. Entidades donde realizó los estudios por cada nivel de formación. Universidad Católica de Colombia Universidad Politécnico Gran colombiano f. familiares que tiene a cargo. Tres hijos g. lugar de nacimiento. Bogotá D.C h. Datos de contacto: Teléfono fijo: 6953701 Teléfono móvil: 316-4648758 Correo electrónico: gerencia@inverdoc.com	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	Describir las razones que llevaron al empresario a crear la organización referenciando fechas y situaciones particulares a partir de los siguientes ámbitos: económico, social, político, y cultural. El Dr., Yarode decidió ser empresario debido a que en sus inicios Universitarios empezó estudiando Administración de Empresas, pero no logro terminarla por completo debido a sus horarios de trabajo, después de un tiempo volvió a renovarlos en la Universidad Católica de Bogotá estudiando Economía que la describe como ciencia que estudia como maximizar unos recursos, que son generalmente escasos, entonces cuando se logra escoger recursos pocos, pequeños, limitados y volverlos estratégicamente más productivos, más rentables, más prósperos por llamarlos de esa forma, pues finalmente lo que está haciendo uno es aplicando un conocimiento, una teoría una observación, pero también una estrategia de desarrollo. Se siente complacido de haber estudiado esa carrera, y a su vez aplicar la especialización en servicio al cliente y gerencia.	

Derechos Reservados – 2018 ®

Objetivo 2	ANALISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
4. NOMINACION	a. Nombre de la organización. Inversora del Oriente Colombiano S.A b. Imagen Corporativa de la Organización (condición mínima: Logotipo). c. NIT de la organización. 804.016.025-0 d. Razón social de la organización. Inversora del Oriente Colombiano S.A e. Direcciones de domicilio en las que ha estado la organización a través de los años. Cr29 45-45 Of 711 Adif Metropolitana Business Park Bucaramanga, f. Años de existencia de la empresa. 13 años capital inicial utilizado para la creación de la organización. La empresa empezó con un capital inicial de 6.976.000. capital actual de la organización. La empresa tiene un capital actual de 564.109.000 millones de pesos.	
5. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION	Describir cada una de las etapas de desarrollo de la organización desde su conformación hasta su existencia hoy día, acorde a los siguientes ítems: contexto social, económico, político y cultural en cada etapa de desarrollo, caracterización de las crisis afrontadas, caracterización de los aciertos, fechas y datos específicos a cada etapa de desarrollo a partir de la evolución y/o comportamiento de los siguientes aspectos: empleados, sueldos pagados, ingresos recibidos, activos fijos, productos y/o servicios, lecciones aprendidas (reflexiones). El Dr. Yarode, comenta inicialmente en la entrevista es que lleva diez meses en la empresa, pues no tiene mayor conocimiento de sus inicios, la cual Inverdoc se creó hace trece años, en sus inicios el tema estaba prácticamente congelado y solo la estaba funcionando por el movimiento de acciones, fue una empresa creada por accionistas de Terpel, a partir del año 2006, se decidió crear el comercializador Industrial, la cual fue aprobado por el ministerio de Minas y Energía Aparte de las acciones y de los vehículos de transporte certificados por el ministerio, la empresa cuenta con unos temas inmobiliarios que es la compra y venta de lotes, que ha dejado una buena rentabilidad en la empresa. La evolución en la organización debido al transporte de combustible se ha expandido a nivel nacional, en Cartagena, Medellín, Casanare y Bogotá, aparte de eso, está logrando cerrar negocio con una empresa italiana para poder importar lubricantes.	

Derechos Reservados – 2018 ®

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017

Actividades propuestas	Justificación de las actividades
6. CONEXTO ORGANIZACIONAL	Describir los hechos y situaciones/problemas/oportunidades (SPO) que se han presentado a lo largo de la vida de la organización, a partir de los siguientes términos: fechas de cada SPO, razones que dan origen a cada SPO, alternativas propuestas para afrontar cada SPO y la alternativa ejecutada, causas y consecuencias de cada SPO, personas de la organización que ayudaron a afrontar cada SPO, lecciones aprendidas de cada SPO. (reflexiones). Las situaciones por las cuales ha pasado Inverdoc, en su largo camino sabemos que el tema del petróleo ha caído en los últimos años, que se está iniciando un proceso de paz que es incierto, los precios del combustible y del petróleo han disminuido, el tema de los Hidrocarburos está bastante complicado, ya los clientes están buscando estrategias para poder disminuir la cantidad de combustible, se han bajado las ventas en los últimos años, varios clientes que pedían en gran cantidad, se han retirado de la organización. Se han diseñado diferentes estrategias como los bonos de referidos, entradas a cine Colombia y descuentos en las facturas a final de mes. Todo el equipo de trabajo se reunió en sala de juntas para poder implementar nuevas estrategias para poder incrementar las ventas, que paguen las facturas a tiempo y tener nuevos clientes. Aspectos relacionados a los diferentes contextos económico, social, político, ambiental, y cultural que han incidido positivamente y negativamente en el desempeño de la organización. Describir cada contexto (económico, social, político, ambiental y cultural) a partir de los siguientes términos: características, fechas y/o periodos de tiempos definidos (fecha exacta y/o década), factores positivos y negativos en el desempeño de la organización, lecciones aprendidas (reflexiones). En este año 2016 la Organización ha implementado diferentes estrategias, a partir de enero empezó con los referidos que premia con bonos hasta de un millón de pesos, las entradas a cinecolmbia se crearon en junio de este año, y finalizando mes se premia a los clientes con 2% de descuento en su factura. Los factores positivos y negativos que han generado en la empresa son el incremento de las ventas, los nuevos clientes que han ingresado a la empresa y motivando a que los clientes paguen a tiempo sus facturas. Los aspectos negativos que tiene en la empresa debido a las estrategias, es que se debe invertir dinero, por los bonos y las entradas a Cinecolmbia, la cual la organización tuvo un presupuesto ejecutado para esto.

Derechos Reservados – 2018 ®

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
7. MARCO TEORICO	La empresa INVERDOC S.A utiliza un sistema informático muy amplio a la hora de tomar pedidos que realizan sus clientes, ósea se maneja un sistema llamado SICOM. SICOM es un Sistema de Información de Combustibles Líquidos del Ministerio de Minas y Energía, del cual se integra a los agentes de la cadena a nivel nacional en un solo sistema de información y mediante el cual se organiza, controla y sistematiza la comercialización, distribución, transporte y almacenamiento de combustibles líquidos derivados del petróleo, alcohol carburante y biodiesel. 5 Cuando se tiene usuario y contraseña, ingresamos el pedido, para registrarlo en el SICOM, necesitamos tener la remisión que nos dio impreso la estación de Terpel; esta remisión debe traer datos fundamentales como: □ Nombre del cliente □ Fecha, día y hora □ Estación de Terpel donde fue suministrado el combustible □ Tipo de combustible □ Cantidad de galones entregados □ FIRMA Y SELLO del cliente, de recibidoDespués de tener la orden SICOM y la remisión, se envía por medio de un escáner a el departamento de compras, de la Organización Terpel, ellos nos suben los pedidos y autorizan la entrada del combustible. Al finalizar todos estos procedimientos, nuestro proveedor Terpel, nos envía por cada remisión una factura de compra, donde dan un plazo de cuarenta días, para poder cancelar la deuda del combustible; Aparte de esto la Organización Terpel da un 15% por compra de combustible, ya que lo mínimo que se puede vender son 55 galones. Cuando le enviamos la factura a nuestro cliente, hay ciertas normas requeridos por la empresa donde especificamos todo lo anterior en la factura con su valor de combustible y su plazo a pagar ya sea contado,15 y 30 días, con firma y sello del representante legal de la empresa.	
8. MARCO CONCEPTUAL	□ Biodiesel24: es un líquido que se obtiene a partir de lípidos naturales como aceites vegetales o grasas animales, con o sin uso previo, mediante procesos industriales de esterificación y transesterificación, y que se aplica en la preparación de sustitutos totales o parciales del petrodiésel o gasóleo. □ Biodiesel (100)25: El Biodiesel 100% o B100 es un combustible sintético obtenido a partir de aceites vegetales o animales mediante un proceso industrial denominado Transesterificación o Esterificación. □ Fuel Oil26: Combustible líquido que se obtiene como residuo de la destilación del petróleo. □ Hidrocarburos de petróleo27: son compuestos de hidrógeno y carbono, en su mayoría parafinas, naftenos y aromáticos. Junto con cantidades variables de derivados hidrocarbonados de azufre, oxígeno y nitrógeno. Cantidades variables de gas disuelto y pequeñas proporciones de componentes metálicos. También puede contener, sales y agua en emulsión o libre. □ Combustible28: Se llama combustible a cualquier material que es plausible de liberar energía una vez que se oxida de manera violenta y con desprendimiento de calor. Normalmente, el combustible liberará energía de su estado potencial a un estado	

Derechos Reservados – 2018 ®

	utilizable, ya sea de modo directo o mecánicamente, produciendo como residuo el calor. Es decir, los combustibles son sustancias susceptibles de ser quemadas o que tienden a quemarse
9. MARCO LEGAL	Decreto 1521 de 199836 Por el cual se reglamenta el almacenamiento, manejo, transporte y distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo, para estaciones de servicio. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confieren el Código de Petróleos (Decreto 1056 de 1953), las Leyes 39 de 1987 y 26 de 1989 y el Decreto Ley 2119 de 1992. El artículo 212 del código de petróleos, declara que el transporte y distribución de petróleo y sus derivados como un servicio público, faculta al Gobierno reglamentar en estas actividades. Resolución 82588 de 199437 Derogada parcialmente por el art. 55, Decreto Nacional 1521 de 1998 Por la cual se delegan unas funciones EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA En ejercicio de las atribuciones legales y en especial de las que le confiere el Articulo 8 del Decreto Ley 21129 de 1992, Tiene como finalidad descentralizar los tramites y lograra una mayor vigilancia adecuada y un escrito cumplimiento de normas vigentes, se hace necesario delegar a las Alcaldías, funciones encomendadas por el Ministerio de Minas y de Energía, para el tramite referente al manejo, distribución y comercialización de combustible.

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
Blog Institucional
Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez concluido mi proyecto de investigación, de la cual sirvió demasiado para mi nivel intelectual, de los cuales también recordé y aplique conocimientos anteriormente vistos en mi carrera profesional. Doy por terminado mi investigación con el fin de que más adelante poder aplicarlo para mi vida profesional y poder lograr todos los conocimientos vistos como futura Administradora de Empresas. Se podría proponer proyectos, a mediano o largo plazo, donde se construyan estaciones de servicio en aquellos lugares más distantes donde aún no tienen la posibilidad de acceder a ellas en Santander. Buscar que las estaciones de servicio rompan los esquemas actuales y pasar de ser un servicio al cual se destina como máximo diez minutos, por eso el deseo es que la estación servicio sirva como lugar de encuentro familiar donde se pueda compartir desde un café y un helado, hasta un delicioso almuerzo y una refrescante bebida. La confianza es importante en el comercio y por eso una de las metas a emprender es lograr tener la confianza de nuestros clientes a la hora de utilizar nuestro producto puesto que es sabido que las personas hacen uso de lugar ya conocidos por ellos y las estaciones de servicio no se quedan atrás. Es común escuchar que algunas estaciones de servicio pierden diariamente clientes por problemas con la calidad del combustible y es allí donde se quiere trabajar y lograr que nuestro producto sea el más puro y limpio del mercado. Emprender obras a lo largo y ancho del país para llevar nuestra marca, no solo a los pueblos de Santander sino también a los demás pueblos distantes de Colombia llegando a ser una marca nacionalmente conocida.

Derechos Reservados – 2018 ®

6. REFERENCIAS

1 |://inverdoc.com/promociones-y-beneficios/
2 tp://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/files/combustibles_julio_de_2014car.pdf
3 http://www.diariomotor.com/2011/01/24/la-primera-gasolinera-del-mundo/
4http://colfecar.org.co/ESTUDIOS%20ECONOMICOS%20PDF/Informes%20Especiales/2014/10.%20OCTUBRE%202014_INFORME_PRECIO%20DE%20LOS%20COMBUSTIBLES.pdf
5 http://www.sicom.gov.co/estructura.shtml
6 Guía para la elaboración de casos de Emprendedores de la Comunidad Andina de Fomento
7 Casos Empresariales Colombianos de la Institución Universitaria CEIPA.
8 El Grupo de Investigación en Gestión y Estrategia Empresarial de la Universidad Tecnológica de Bolívar.
9 Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible-CECODES. (2011). Sostenibilidad en Colombia.Casos Empresariales.
10 La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial – CECODES
11 El Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes.
12 PUJOL, J., & FONS. Métodos en la Enseñanza Universitaria. Pamplona: EUNSA. 1981
13 OGLIASTRI, E. Documento sobre estudios de caso. 2009. Recuperado el 13 de Marzo de 2014, de Sitio Web de Universidades ICESI: http://www.icesi.edu.co/contenido/pdfs/cartilla el metodo de casos.pdf
14 PUCHOL, L., ONGALLO, C., BERLINCHES, A., PUCHOL, I., MARTIN, M. J., NUÑEZ, A., y otros. Nuevos Casos en Direccion y Gestion de Recursos Humanos. En 25 Casos de Recursos Humanos Acompañados de las Soluciones Propuestas por sus Autores. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos. 2005
15 ELLET, W. The Case Study Handbook. En How to Read,Discuss and Write Persuasivelu About Cases (pág. 658). Boston, Massachu-setts: Harvard Business School Press. 2007.
16 PUCHOL, L., ONGALLO, C., BERLINCHES, A., PUCHOL, I., MARTIN, M. J., NUÑEZ, A., y otros. Op. Cit.
17 ESPINDOLA , J. Reigenieria Educariva el Pensamiento Critico:Como fomentar en los Alumno. Méxicos: PAX. 2000.
18 EASTON, J. Learning from Case Studies. Gran Bretaña: Prince Hall. 1992.
19TRIADÓ, I. X. Documento sobre casos de estudio. 2004. Recuperado el 14 de Mayo de 2009, de Sitio Web de Dialnet: www.dialnet.unirioja.es
20 SCHNARCH, A. Desarrollo de nuevos Productos y Empresas:Creatividad Innocacion y Marking (5th ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill. 2009.
21 SCHNARCH, A. Op. Cit.
22 EASTON, J. Op. Cit.
23 TRIADÓ, I. X. Op. Cit.()
24upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/9403/3.3.%20Biodiesel.pdf?sequence=5&isAllowed=y
25 www.b100.com.co/index.php/productos/biodiese

Derechos Reservados – 2018 ®

ANEXOS

Derechos Reservados – 2018 ®