

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

CASO EMPRESARIAL JARRIS LTDA

**INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

CASO EMPRESARIAL JARRIS LTDA

GICSE

**OCTUBRE 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
CASO EMPRESARIAL JARRIS 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

Contenido

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
1. OBJETIVOS.....	6
2.1. Objetivo general.....	6
2.2. Objetivos específicos	6
2. DURACIÓN.....	7
3. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	7
4. INDICADORES VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS ... ¡Error! Marcador no definido.	
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....	15
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	15
7. REFERENCIAS.....	16

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX			
Título	CASO EMPRESARIAL JARRIS LTDA		
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque		Código
	Email	aguzman@correo.uts.edu.co	Celular
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, administración, casos de estudio, emprendimiento, lideres, producción, pollo a la broaster, tradición, calidad, servicio, experiencia, consumidor, disciplina y resultados.		
Nombre de la Empresa	JARRIS LTDA		
Representante Legal.	Juan Manuel Serrano Pinilla		
Cédula de ciudadanía o NIT	800041607-8		
Dirección completa	CI 85 N° 25-116 Diamante II		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga/Santander		
Teléfonos / Fax / Celular	6363636-6349794		
Correo electrónico	jserpis@gmail.com		
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

La empresa Jarris Ltda. Permite identificar las diversas herramientas de Gestión y procesos administrativos desarrollados y estudiados a lo largo del ciclo propedéutico, las variables históricas permitirán identificar el origen, evolución y actualidad de la empresa que se requiere para entender la importancia de los casos de estudio reales y sobretodo activos en la tan compleja vida comercial.

El emprendimiento que caracterizo a sus dueños y la astucia que les ha permitido marcar una administración elocuente, definida y sobretodo comprometida con la marca, la región identifica el posicionamiento de la empresa debido al diferenciador que se observa en sus productos finales, pues el sabor, presentación y servicio realmente corresponden al auténtico pollo a la broaster como se hace llamar, Bucaramanga es sin duda un escenario de tradiciones y Jarris ha evolucionado como lo ha hecho la ciudad, no solo sofisticó la infraestructura de sus puntos de venta ni categorizó el menú para ofrecer variedad según las exigencias del cambiante mercado sin descuidar su producto estrella: el pollo a la broaster, es así que se vinculó a modelos alternativos de otros países para garantizar no solo un producto de alta calidad si no un margen de tiempo preparación difícil de superar por sus competidores directos, es así que la administración busco e implemento desde hace dos décadas un completo proceso en su planta de producción centralizando prácticamente la preparación en un 90% de todos los platos para ser transferidos a los puntos de venta y es allí en donde se complementa el resultado sin afectar al consumidor el cual espera como máximo desde entonces y actualmente 15 minutos para recibir sus requerimientos, paralelo a esta decisión la administración decide implementar equipos importados y enfocarse en conservar el sabor del pollo a la broaster como solo esta empresa lo oferta.

Aspectos legales y culturales han sido sin duda un desafío para señalar que la compañía dispone una sólidas bases y logra responder a todas y cada una de sus exigencias, pues conforme un selecto grupo de líderes que no solo se enfocan en cumplir requerimientos, pues se complementa en humanizar el servicio ser parte de activa de la economía al generar empleo a diversos segmentos que se necesitan para operar.

La situación actual de la empresa es sin duda retadora, pues cada decisión e impacto externo es crucial para los resultados finales de la compañía, es entonces que se reconoce la importancia de garantizar un producto diferenciador con aceptación a cambios que fija la vanguardia y sobretodo el mercado objetivo, se proyecta apertura de más puntos de venta y una posible

vinculación con otras empresas que respeten y compartan la misma filosofía, se implementara un sistema más sofisticado para controlar inventarios y optimizar procesos en los que actualmente se dilatan resultados por disponerse un modelo bastante centralizado, son entonces los planes de esta empresa que emprende desde hace más de dos décadas y diversifica sus modelos de negocio bajo la misma persona para estar a la vanguardia como una de las principales empresas de la región activa en el sector de restaurantes; es así que los casos de estudio como Jarris Ltda. Permiten la interacción con experiencias enriquecedoras reflejando la importancia del emprendimiento desde una óptica razonable, disciplinada y sobretodo una administración de recursos equilibrada y dispuesta a perpetuar lo que se consideró inicialmente una prematura idea de negocio.

Los diversos casos de estudio permiten entonces ampliar conocimientos, despejar dudas y comprender por información de primera mano que la administración es una vocación que exige disciplina, control y plena disposición para evolucionar y comprometerse con un beneficio colectivo que se requiere para lograr objetivos comunes

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “JARRIS 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

- 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 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 JARRIS LTDA.

- 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	<p>Juan Manuel a dirigido la empresa Inversiones Nevada desde la ausencia de su padre, pero Jarris ha sido independiente desde los ultimo 20 años, se caracteriza por delegar el manejo de la empresa a otras personas cercanas, profesionales y de confianza, su temperamento fuerte y exigencia frente al cumplimiento de responsabilidades y control de gastos innecesarios es lo que lo exalta y hace tomar decisiones radicales si está presente, desde su infancia ha sido un astuto para invertir, le gusta leer, reconoce que fue un amante de bailar y fumar por mucho tiempo en su adolescencia, por su edad se cuida más en la alimentación pero desde niño le encanta comer de todo, es amante de emprender proyectos y edificar los terrenos a su diseño personal, por esto escribe y dibuja planos de lo que desea antes de emprender construcciones en sus propiedades como lo fue el diseño de los últimos puntos de venta Jarris Barranca y San Francisco.</p>	
2. NOMINACION	<p>Nombre del propietario: Juan Manuel Serrano Pinilla Edad: 63 años, nació el 12 de abril de 1954 en Bucaramanga. Estado Civil: Casado. Estudios realizados: Estudios de Maestría y Estudios de Doctorado: 1976 Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de derecho y ciencias jurídicas. Entidades donde estudio: Universidad Pontificia Javeriana. Primaria y bachillerato: Colegio San Pedro Clavel. Familiares que tiene a cargo: Esposa. Lugar de Nacimiento: Datos del contacto: Teléfono fijo: 6363636-6349794 Teléfono móvil: 320 333 44 10 Correo electrónico: jserpis@gmail.com</p>	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	<p>Sobre el año 84 Juan Manuel disponía el terreno de la paralela al bosque como propietario entre otras pertenencias también de su padre, decide con su pareja iniciar un proyecto orientado a la venta de comida preparada, no sabían ciertamente en que especializarse y deciden entonces elegir el pollo asado como una alternativa que en Bucaramanga era novedosa y aun no existía un referente reconocido, al ver la aceptación de clientes y empleados que incluso algunos hacen parte todavía de la empresa, motivo a Juan Manuel y a su esposa en perfeccionar las instalaciones, y elegir una especialidad, pues en el sector de la aurora, que actualmente es un punto de venta Jarris, opero una pizzería sobre el año 90, los dos puntos de venta fueron acogidos y Juan Manuel decidió disponer de los predios que</p>	

	<p>disponía en realizar apertura de más restaurantes y es así como decide recibir orientación de profesionales para centralizar una producción en escala y abastecer los posibles puntos de venta que tenía en mente, se compra el predio de diamante II en el año 91 y posteriormente ubica a Nevada y Jarris adquiriendo dos predio más para crear las plantas de producción que empezaron a operar en el año 95, la facilidad de adquirir terrenos y flujo disponible permitió que Juan Manuel comprara espacios que no se consideraban comercialmente interesantes pero para él eran oportunidades y hoy por hoy no se arrepiente.</p> <p>La cultura Bumanguesa acogió la especialización de pollo a la broaster, pues Juan Manuel perfecciono procesos y le apostó a la compra de maquinaria sofisticada y obtuvo aceptación y un referente positivo, que hasta entonces ha sido complejo de igualar, su respuesta a cumplir normas legales y ejercer con total confianza ha permitido que se considere a Jarris como un restaurante de tradición familiar para sus clientes internos y externos.</p>
--	--

Objetivo 2	ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
4. NOMINACION	<p>a. Nombre de la organización: Jarris b. Imagen Corporativa de la Organización c. NIT de la organización: 800041607-8 d. Razón social de la organización: Jarris Limitada e. Direcciones de domicilio en las que ha estado la organización a través de los años: Cl 85 N° 25-116 Diamante II. Desde sus inicios ha tenido la misma ubicación, actualmente funciona como un punto de venta y a su vez como la planta de producción para los otros puntos de venta. f. Años de existencia de la empresa.: Inicio labores en 1988, este año completa 29 años de existencia. g. Capital inicial utilizado para la creación de la organización: Inicialmente inició con capital acumulado y obtenido por herencia familiar del propietario Juan Manuel Serrano Pinilla. h. Capital actual de la organización: El principal accionista de la empresa es Juan Manuel Serrano Pinilla, cuenta con inversiones de otros socios minoritarios. Cualquier decisión que requiera la empresa, debe ir bajo la expresa autorización del propietario Juan Manuel Serrano Pinilla, quien es la cabeza principal de la organización. j. Número actual de empleados: Actualmente Jarris cuenta con 138 empleados directos y un promedio de 40 empleados con contratación por medio de la bolsa de empleo ENLACE EMPRESARIAL, quienes desempeñan cargos operativos y comerciales en los diferentes puntos de venta. k. Productos y/o servicios que dieron vida al origen de la organización: Inicialmente era un negocio que comercializaba pollo asado, pizza, helados, entre otros productos; pero decidieron enfocarse en la elaboración y comercialización de pollo a la broaster, que por aquel entonces era una novedad para los santandereanos. La organización con el pasar del tiempo se fue especializando cada vez más en la elaboración del pollo a la broaster, para ello</p>	

	<p>incorporo nuevas técnicas de preparación y maquinaria importada con alta sofisticación tecnológica, que garantiza el sabor auténtico de pollo a la broaster en todos sus puntos de venta.</p> <p>I. Productos y/o servicios actuales de la organización: La organización en los 29 años de existencia ha incorporado nuevos productos al menú, con el fin de satisfacer a todos sus clientes, sin descuidar su producto estrella</p>
<p>5. HISTORIA DE LA ORGANIZACION</p>	<p>. Jarris siempre se ha caracterizado por ser una compañía que se encuentra a la vanguardia de las últimas tendencias en respuesta a ello creo la línea ligeros, ideal para aquellos clientes que buscan cuidar su salud o su figura, un mercado que ha ido en crecimiento los últimos años. La organización encontró nichos de mercado importantes, los cuales no podía abarcar con solo pollo a la broaster, en necesidad de los anterior implementó platos típicos colombianos como el mute y el ajiaco. Por todo lo anterior actualmente la empresa cuenta con un menú variado de productos que a ha ido incorporando a través de los últimos años incursionando con nuevas materias primas, todo esto sin descuidar la calidad y servicio que siempre ha caracterizado a Jarris.</p>
<p>6. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION</p>	<p>Jarris ha pasado por múltiples etapas en las cuales ha tenido aciertos y desaciertos, han sido 29 años llenos de experiencias que han marcado el rumbo de la compañía. En sus inicios era un negocio en el cual se comercializaba pollos (asadero) y helados principalmente, pero el señor Juan Manuel Serrano decidió junto a su esposa enfocarse en la especialización de pollo broaster en Santander, para ello adquirió maquinaria de última generación en el extranjero, debió capacitarse en Bogotá para aprender el funcionamiento de las mismas, dispuso del predio que tenía en Diamante II para establecer el primer punto de venta Jarris bajo la administración de su esposa este empezó a prosperar y tomo la decisión de hacer uso de otros predios que tenía para construir nuevos puntos de venta, el propietario se caracteriza por comprar el terreno donde desea establecer una de sus sucursales ya que piensa que es mas rentable que pagar arriendo mes a mes.</p> <p>Cuando el negocio empezó a crecer tuvo problemas en la parte de la distribución de los pedidos alrededor de la ciudad, tomo la decisión de crear un Call Center exclusivamente para recibir los pedidos de los diferentes puntos de venta que poseía en aquel momento e invirtió en un programa de recolección de datos con el fin de guardar los datos personales de cada persona que solicita domicilios en Jarris, la frecuencia con la que consume, los productos de su preferencia, quejas o reclamos, planes de acción realizados con respecto a alguna novedad presentada, esta base de datos ha permitido que la empresa pueda brindar un servicio personalizado y con datos históricos que le permiten hablar con mayor propiedad a cualquier persona que atiende el Call Center.</p> <p>Tuvo que realizar una inversión de gran magnitud de un momento a otro ya que no tuvieron en cuenta el crecimiento de la empresa, pues los puntos Jarris tuvieron problemas de abastecimiento pues la planta que tenían era insuficiente para satisfacer la demanda de todos los puntos de la ciudad, por tal razón tuvo que adecuar y ampliar las instalaciones que poseía en aquel momento. Después de adecuar la planta toma la decisión de salir de su zona de confort e incursionar en otros municipios del departamento iniciando operaciones en San Gil destino elegido por su crecimiento en el turismo y según los estudios de mercadeo estaba bien aspectado allí logro la</p>

	<p>acogida esperada por parte de la población sangileña, después de ello incursión en Barrancabermeja el motivo que impulso esta decisión fue el hecho de que era un centro petrolero, donde las personas tenían poder adquisitivo ya que gran parte de los barramejos laboraban en Ecopetrol. desafortunadamente este punto de venta al año de inicio de operaciones se vio gravemente afectada por la crisis petrolera en el 2016 que trajo consigo el despido de 2.535 despidos, esto produjo que las ventas disminuyeran notablemente a tal punto que estuvo a punto de cerrar, peor al final el señor Juan Manuel decidió continuar operando en Barrancabermeja tomando ciertos correctivos como: trasladar maquinas a otros puntos con mayor potencial en Bucaramanga, recorte de personal, esto ayuda que llegara a su punto de equilibrio.</p> <p>A mediados del 2014 incursiona en plataformas virtuales de comida como: Domicilios.com, Come.ya, Facebook y YouTube pautando en las dos últimas, sin duda alguna ha sido un gran acierto pues permite estar más cerca de sus consumidores y a las tendencias virtuales. A su vez se introduce en las plazas de comida de los centros comerciales, no era e formato al cual estaba acostumbrado a trabajar pues en dichos lugares no se venden los locales solo se pueden tomar en arriendo, esto significó un cambio de pensamiento muy positivo para la empresa.</p> <p>Gracias a la visión de su creador y los miembros de su organización, la empresa Jarris es una de las empresas mas estables, con una larga trayectoria y un ejemplo representativo de la pujanza santandereana.</p>
--	---

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. CONEXTO ORGANIZACIONAL		<p>Situación Problema Oportunidad</p> <p>Solo cuenta con dos proveedores de su principal materia prima (pollo), los cuales son Distraves y Avicampo dichas empresas cumplen con las especificaciones que exige la empresa para formar parte de su selecto grupo de proveedores.</p> <p>La situación anterior a traído como consecuencia que en ocasiones no puedan proveer la cantidad suficiente de pollo a los puntos de venta y se pierdan ventas.</p> <p>la compañía ha adelantado tramites con otras empresas de pollo fuera de la ciudad para poder encontrar un proveedor alterno en caso de que los dos actuales proveedores no puedan satisfacer su demanda.</p> <p>Insumos usados por la compañía como las legumbres y hortalizas son traídas de otras zonas del país por su nivel calidad.</p> <p>El Ing. Jorge Velandia encargado de la logística se ha visto en innumerables aprietos por los continuos cambios climáticos del país ya que la lechuga viene de Bogotá y la papa es proveniente de un proveedor específico de Boyacá. Cabe resaltar que este tipo de problemática es generada por épocas del año donde hay con cambios climáticos muy fuertes o cuando ocurren eventos como el paro camionero.</p> <p>En ocasiones a causa de la escasez de la papa, el Ingeniero de la mano de la junta directiva crearon otras opciones de</p>

	<p>acompañamiento como: los palitos de arroz con queso, yucas, maduro relleno y arepas"; los cuales han</p> <p>Situación</p> <p>Problema</p> <p>Oportunidad</p> <p>Hace 5 años Jarris comenzó a crecer de forma acelerada, la apertura de nuevos puntos de venta incremento demanda. La planta ubicada en el Diamante II no se encontraba apta para afrontar este cambio abrupto en la demanda, por lo tanto se vieron en aprietos para satisfacer a todos sus puntos de venta. El propietario el señor Juan Manuel, tuvo que realizar una gran inversión para adecuar las instalaciones de en la planta y poder hacerla más productiva, debido a esto pudo fácilmente abrir los puntos de venta en plazoletas y generar una mayor rentabilidad a la compañía.</p> <p>La crisis de Ecopetrol en el año 2016 tuvo sus efectos en toda la región.</p> <p>El despido masivo de empleados por parte la empresa Ecopetrol en Barrancabermeja ha significado un estancamiento comercial en la región, lo cual generó que el punto de venta ubicado en dicho lugar decayera en ventas en más de un 50%, casi hasta el cierre del mismo, ya que no tenía mucho tiempo de haber abierto sus puertas.</p> <p>Se adelantaron trabajos con el fin de cerrar el punto de venta, pero la organización decidió continuar y generar estrategias de promoción y publicidad en la zona, reestructurando el equipo de trabajo todo lo anterior arrojó como resultado un punto de venta auto sostenible que aunque en el momento no genera muchas ganancias, se mantiene y no genera pérdidas.</p> <p>Las ventas no han crecido durante el 2017 a excepción de los puntos de venta en plazoletas de comidas.</p> <p>La compañía está vendiendo exactamente lo mismo que el año pasado, se presume que dicho fenómeno es causado por la recesión económica en la que se encuentra sumido el país.</p> <p>Ha fortalecido los puntos ubicados en las plazoletas de comida, se creó promociones para los días miércoles con el fin de atraer nuevos clientes y aquellos que son fieles a Jarris realicen consumos con mayor frecuencia funcionado muy bien para los clientes</p>
--	--

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
<p>8. MARCO TEORICO</p>	<p>Compradores: Jarris posee el mejor pollo a la broaster de la ciudad y de esa misma manera lo reconocen sus consumidores. Posee un menú variado con diferentes opciones para los diferentes clientes que llegan a los puntos de venta. Se encuentra en continua innovación en procesos y tendencias, además es muy accesible en cuanto a los canales de servicio al cliente se refiere. Su principal fortaleza el sabor auténtico de sus comidas y la fidelización del cliente.</p> <p>Proveedores: Cuenta con proveedores confiables para los diferentes insumos que maneja para la elaboración de sus productos, no depende de un solo proveedor para el suministro de su materia prima, lo cual permite que la empresa no se vea afectada directamente ante cualquier eventualidad.</p> <p>Barreras de entrada: La lealtad de los consumidores hacia Jarris es la barrera más difícil de penetración ya que existe una preferencia demarcada por los productos a pesar de sus altos costos. Las franquicias entrantes en su momento representan una amenaza para la empresa, pero al final prevalecerá el valor agregado que se otorga al cliente.</p> <p>Productos Sustitutivos: En esta categoría se destacan todos aquellos asaderos que venden pollo entero por precios muy por debajo de los que maneja la empresa, sin embargo, la calidad del producto final varía sustancialmente.</p> <p>Competidores Potenciales: Se podrían incluir Frisby y Marvilla, siendo esta última más fuerte ya que al igual que Jarris tiene sus orígenes en la ciudad de Bucaramanga, sin embargo, Jarris posee un nivel de servicio excepcional y una calidad en sus productos incomparable. Haciendo una breve revisión de la literatura con relación a la elaboración de casos empresariales desde el que hacer de los Grupos de Investigación se describen brevemente los siguientes referentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 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 Empresario⁸. <input type="checkbox"/> 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 académicos⁹. <input type="checkbox"/> 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 administrativas¹⁰. <input type="checkbox"/> La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial – CECODES¹¹, 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 otros¹². <input type="checkbox"/> Elabora casos relacionados con los sistemas y arquitecturas empresariales focalizadas en la cadena de valor, y los procesos de front-office y back-office.¹³ <p>Estudio de caso, una aproximación teórica</p>	

	<p>La conceptualización del estudio de casos siempre ha sido abordada por diferentes autores a partir de enfoques educativos y empresariales. Por ejemplo Puyol¹⁴ afirma que el estudio de casos hace referencia al análisis e investigación de situaciones problemáticas reales del mundo de los negocios y que son útiles para desarrollar competencias gerenciales en el estudiante. Por otra parte, Ogliastri¹⁵ lo define como una descripción de situaciones reales acordes a la percepción del entrevistador. Puchol¹⁶ lo conceptúa como un conjunto de situaciones bajo un contexto real. Igualmente, Ellet¹⁷ los define como representaciones de las realidades para ser apropiadas como unidades de análisis.</p> <p>De acuerdo con lo anterior y para los propósitos de este proyecto de investigación, el estudio de caso se abordará como una narración histórica y descriptiva de contextos con sentido empresarial y organizacional, por medio de la cual, se pretende fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje en la comunidad académica relacionada con la Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales.</p> <p>Estudio de caso, un método de aprendizaje</p> <p>De acuerdo con Puchol¹⁸ el estudio de casos como método de aprendizaje se remonta al año de 1880 en la Escuela de Leyes de Harvard. Acorde con Espíndola¹⁹, se logra conocer que en el año de 1908 el señor Edwin Gay introduce este método en el Harvard Business School.</p> <p>El método de casos siempre ha sido una estrategia de aprendizaje dinámica y pertinente para teorías y conocimientos relacionados con la administración de empresas, mercadeo, medicina, y la ingeniería, entre otras. Tal y como lo afirma Easton²⁰, el estudio de casos permite al estudiante desarrollar habilidades como por ejemplo clasificar, ordenar y evaluar datos; aplicar principios, conceptos y técnicas propias a un campo del saber. Para Triadó²¹, la metodología de casos posibilita el desarrollo de dotes personales como la comunicación, el liderazgo, la dialéctica y la expresión, entre otros. De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que el estudio de casos permite al estudiante generar procesos propios al aprender</p>
<p>9. MARCO CONCEPTUAL</p>	<p>26RESTAURANTE O ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO. Es todo establecimiento fijo destinado a la preparación, servicio, expendio y consumo de alimentos.</p> <p>PIB: Producto Interno Bruto, es la sumatoria de todo lo que produce un país. ALIMENTO. Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos. Se entienden incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles, y que se conocen con el nombre genérico de especias. 27AUTORIDADES SANITARIAS COMPETENTES. Son autoridades sanitarias, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) y las Entidades Territoriales de Salud que, de acuerdo con la ley, ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, y adoptan las acciones de prevención y seguimiento para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución. AMBIENTE. Cualquier área interna o externa delimitada físicamente que forma parte del establecimiento destinado a la fabricación, al procesamiento, a la preparación, al envase, almacenamiento y expendio de alimentos DESINFECCIÓN – DESCONTAMINACIÓN. Es el tratamiento fisicoquímico o biológico aplicado a las superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de destruirlas células vegetativas de los microorganismos que pueden ocasionar riesgos para la salud</p>

	<p>pública y reducir sustancialmente el número de otros microorganismos indeseables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente la calidad e inocuidad del alimento. HIGIENE DE LOS ALIMENTOS. Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en cualquier etapa de su manejo. INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS. Es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con el uso al que se destina. INFESTACIÓN. Es la presencia y multiplicación de plagas que pueden contaminar o deteriorar los alimentos, materias primas y/o insumos MANIPULADOR DE ALIMENTOS. Es toda persona que interviene directamente, en forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos. AUTORIDAD SANITARIA: Entidades jurídicas de carácter público con atribuciones para ejercer funciones de rectoría, regulación, inspección, vigilancia y control de los sectores público y privado en salud y adoptar medidas de prevención, control y seguimiento que garanticen la protección de la salud pública. INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL: Función esencial asociada a la responsabilidad estatal y ciudadana de proteger la salud individual y colectiva, consistente en el proceso sistemático y constante de verificación de estándares de calidad e inocuidad, monitoreo de efectos en salud y acciones de intervención en las cadenas productivas, orientadas a eliminar o minimizar riesgos, daños e impactos negativos para la salud humana por el uso de consumo de bienes y servicios²⁸</p>
<p>10. MARCO LEGAL</p>	<p>29Jarris Ltda. En calidad de establecimiento público que fabrica, procesa, produce y comercializa diversidad de productos alimenticios debe regirse por una estricta normativa impuesta por Ministerio de Salud y Protección Social, ente regulador que se encarga de formular, ejecutar y vigilar todos los temas que comprometan la salud pública de los colombianos. Actualmente la empresa se encuentra bajo el constante control y vigilancia de entes reguladores como: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC De conformidad con el artículo 88 del Código de Comercio, la Superintendencia de industria y Comercio es la entidad competente para ejercer control y vigilancia sobre las cámaras de comercio en relación con las funciones que le han sido delegadas. Define el artículo 27 del citado Código que la SIC: <input type="checkbox"/> Determina los libros para llevar el registro mercantil. <input type="checkbox"/> Determina la forma en que se deben dar las inscripciones <input type="checkbox"/> Da instrucciones necesarias para que las cámaras cumplan a <input type="checkbox"/> cabalidad con la función pública registral. 30Ministerio de Salud y protección social señala: RESOLUCIÓN 2674 DE 2013 Derogado por el art. 29, Decreto nacional 869 de 2016. Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial, de las conferidas en la Ley 09 de 1979, el artículo 2° del Decreto-ley 4107 de 2011 y el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, y CONSIDERANDO: Que el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, establece que los alimentos que se fabriquen, envasen o importen para su comercialización en el territorio nacional, requerirán de notificación sanitaria, permiso sanitario o registro sanitario, según el riesgo de estos productos en salud pública, de conformidad con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social. Que conforme con lo anterior, se hace</p>

	<p>necesario establecer los requisitos y condiciones bajo las cuales el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), como autoridad sanitaria del orden nacional, deberá expedir los registros, permisos o no-tificaciones sanitarias. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA)</p> <p>31INVIMA: Es el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, es una entidad de vigilancia y control de carácter técnico científico, que trabaja para la protección de la salud individual y colectiva de los colombianos, mediante la aplicación de las normas sanitarias asociada al consumo y uso de alimentos, medicamentos, dispositivos médicos y otros productos objeto de vigilancia sanitario.</p> <p>En el caso de la empresa Jarris, el INVIMA ejerce actividades de inspección, vigilancia y control de los alimentos que se comercializan en sus diferentes establecimientos, además verifica las condiciones sanitarias en que se procesan los alimentos.</p> <p>32Entes Territoriales de Salud (ETS)</p> <p>Por medio de funcionarios de las entidades territoriales de salud del orden distrital, departamental y municipal se realiza la inspección y vigilancia de los diferentes establecimientos de alimentos en todo el país.</p> <p>Los ETS, son los encargados de vigilar la calidad e inocuidad en los alimentos que están situados en los diferentes puntos de venta de alimentos procesados. En caso de encontrar un aspecto desfavorable en la visita por parte del ente de control³³ se dará inicio al proceso sancionatorio el funcionario remitirá al área encargada de la ETS la respectiva documentación con la información completa y debidamente diligenciada</p>
--	--

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
 Blog Institucional
 Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El acceso a la información general del crecimiento de una compañía permitió tomar como referencia los pasos y acciones ejecutados frente a las diversas decisiones necesarias para acertar y conservar la idea de negocio inicial.

Realizar análisis detallado de los procesos internos de la compañía sin descuidar detalles exigidos por entes externos asumidos desde una óptica responsable y transparente para obtener el producto final demuestro la importancia de conocer el mercado y la necesidad de trabajar siempre marcando la diferencia.

Disponer del conocimiento de personal calificado para controlar procesos y exigir estándares de calidad garantiza la excelencia operacional evidenciando positivos resultados.

6. REFERENCIAS

- Angulo Susana. (11 de mayo, 2016). ICOPOR: EL ÚTIL MATERIAL QUE ESTÁ LLENO DE PROBLEMAS. Publicado en: <http://www.enter.co/cultura-digital/ciencia/icopor-el-util-material-que-esta-lle-no-de-problemas/>.
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017) Presidente Ejecutivo: Juan Camilo Beltrán Domínguez. Realizado por Observatorio de Competitividad - Director: Horacio Cáceres Trisancho - horacio.caceres@camaradirecta.com - Profesional: Saida Avellaneda Silva. https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/indicadores/2017/ind_abril.pdf
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017) Presidente Ejecutivo: Juan Camilo Beltrán Domínguez. Realizado por Observatorio de Competitividad - Director: Horacio Cáceres Trisancho - horacio.caceres@camaradirecta.com.
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES. Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2
- 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.
- Dinero. (25 de mayo 2017). Los retos de Colombia con el aumento de su migración. Recuperado de: <http://www.dinero.com/edicion-impres-a/pais/articulo/inmigracion-y-emigracion-en-colombia-aumentan-en-2017/245750>
- Easton, G. Learning from case studies. Gran Bretaña: Prentice Hall. Año 1992.
- Editor IAlimentos. (2015). <http://revistaialimentos.com/ediciones/edicion2/seguridad-alimentaria-3/quien-manda-en-que.htm>
- 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.
- Espíndola, J. Reingeniería Educativa el pensamiento crítico: como fomentarlo en los alumnos. México: Pax. Año 2000.