

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
CASO DE ESTUDIO: LINEA VERDE**

**SEPTIEMBRE 2018  
BUCARAMANGA**

---

Informe Técnico del Proyecto de Investigación  
CASO DE ESTUDIO LINEA VERDE  
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.....	5
3. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	5
4. INDICADORES VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS ... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....	10
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	10
7. REFERENCIAS.....	11

**IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO			
Título	CASO DE ESTUDIO LINEA VERDE		
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque	Código	30.329.089
	Email <a href="mailto:aguzman@correo.uts.edu.co">aguzman@correo.uts.edu.co</a>	Celular	3165363774
Datos del investigador		Código	
	Email	Celular	
Datos del investigador		Código	
	Email	Celular	
Datos del investigador		Código	
	Email	Celular	
Grupo de investigación			
Línea de Investigación	COMPETITIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIOS		
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia, Unidades Tecnológicas de Santander, año 2015		
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			
Nombre de la Empresa	LINEA VERDE		
Representante Legal.	Arnulfo Ramírez Carvajal		
Cédula de ciudadanía o NIT			
Dirección completa	calle 65 N0 23 - 27		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga Santander, Barrio la victoria		
Teléfonos / Fax / Celular	3185306060 teléfono fijo 6478824		
Correo electrónico	arnulforc@hotmail.com		
<p>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.</p>			
Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4

## RESUMEN EJECUTIVO

Ante la necesidad de tener un espacio para la comunicación y el manejo de internet en el sector de la Victoria se vio la oportunidad de crear un establecimiento que pudiera solucionar la carencia de estos servicios en el área y sus zonas aledañas.

Gracias al apoyo familiar se logró establecer la empresa Línea Verde que brindó una solución eficiente a la problemática existente.

Línea Verde se ha posicionado en un nivel avanzado generando oportunidades de trabajo, convirtiéndose en un ejemplo de empresa pujante y constante; se ha mantenido a la par con la tecnología actualizando periódicamente equipos y software de última generación

### 1. OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “LINEA VERDE” 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 LINEA VERDE.

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

Diligenciar cada tabla según los objetivos específicos propuestos previamente.

Objetivo 1	EMPRESARIO	Fecha: 2015
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
1. NOMINACION DEL EMPRESARIO	<p>Nombre: Arnulfo Ramírez Carvajal</p> <p>Edad: 46 años</p> <p>Estado Civil: Casado</p> <p>Estudios realizados: Primaria, secundaria y universitarios</p> <p>Familia a cargo: Su esposa y dos hijos</p> <p>Lugar de nacimiento: San Andrés (Santander)</p> <p>Datos del contacto: 3185306060 teléfono fijo 6478824</p> <p>Correo: arnulforc@hotmail.com</p>	
2. HISTORIA DEL EMPRESARIO	<p>El señor Arnulfo Ramírez Carvajal es una persona emprendedora que a su corta edad vio la necesidad de trabajar para así generar ingresos y hacer su aporte económico, conoció a Liliana Stella Sanabria de la Ossa – Ingeniera de Sistemas quien desde el momento que cruzaron miradas él supo que era la persona indicada para estar al lado de ella, con ella había superado épocas muy duras esto los fortaleció, pero la mayor satisfacción la recibió cuando nació su bebé Sara Sofía Ramírez Sanabria y a los 2 años nació Juan Esteban Ramírez Sanabria los cuales serían el motor de su vida que cada día le da más fuerza para sobrepasar los obstáculos y luchar por su familia y por seguir con su sueño llamado Línea Verde.</p>	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	<p>Le inculcaron desde niño que tenía que luchar por crear su independencia financiera y por tener un nombre como Empresario y esto llevó a crear Línea Verde gracias a la necesidad de mercado en el sector, ya que es un sector residencial el cual no contaba en esa época con servicios relacionados con internet, llamadas y que se estaban empezando a crear empresas familiares la cual requería de nuestros servicios.</p> <p>Línea verde nació con la iniciativa de una empresa familiar ya que con su</p> <p>Esposa hicieron 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 LÍNEA VERDE, siendo leales, comprometidos y con mucho sentido de pertenencia</p>	

Objetivo 2	DATOS EMPRESA	Fecha: 2015
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
<p>4. HISTORIA DE LA EMPRESA</p>	<p>La empresa LINEA VERDE nació cuando la señora Liliana Stella Sanabria de la Ossa esposa del empresario vio la necesidad que había en el sector en donde ella estaba viviendo para esa época la cual solo había una venta de minutos y el servicio que prestaban allí era algo muy pequeño. Para esta época el señor Arnulfo y la señora Liliana eran novios y les había tocado pasar por situaciones en la que les tocaba esperar nueva contratación para poder empezar a trabajar como instructores en el Sena, lo cual era un trabajo muy bueno en el sentido de adquirir buenas experiencias tanto laborales como personales para los dos, les tocaba esperar casi tres meses para iniciar con sus procesos laborales, todas esas cosas hizo que ellos buscaran nuevas alternativas que con esfuerzo y ahorros de los dos llevaron a cabo el inicio de línea verde, inicialmente se creó con todos sus documentos legales, con sus ahorros y préstamos familiares compraron para darle inicio a este proyecto.</p> <p>Buscaron un lugar estratégico ubicándolo en el barrio la victoria en un local que estaba para arrendar eso fue en el año 2003 se abrió las instalaciones con tres cabinas telefónicas, 4 computadores con todas sus partes, CPU, mouse, audífonos, cámaras y el ultimo software que se estaba utilizando en ese momento, fax, y venta de baloto. Para llevar a cabo este proyecto se les facilitaba ya que el señor Arnulfo es ingeniero industrial esta carrera tiene mucha creatividad y la señora Liliana ingeniera de sistemas lo cual era mucho más fácil la configuración de los equipo y programas. Cada día nacía nuevas necesidades en el sector poco a poco iban adquiriendo más servicios para el local, como fotocopiadora, impresora, etc. Esto los obligo a tener que ampliar las instalaciones adquiriendo el local de al lado para poder unirlos y así ser uno solo eso fue en el transcurso de tres años ya viendo que las cosas marchaban bien.</p>	
<p>5. NOMINACION</p>	<p>a Nombre de la Organización CONEXIÓN LINEA VERDE</p> <p>b NIT de la Organización 91.457.357-7</p> <p>c Razón social de la Organización CONEXIÓN LINEA VERDE</p> <p>d Dirección domicilio Calle 65 N0 23-27 La Victoria –Bucaramanga – Santander</p> <p>e Años de experiencia 12 años</p> <p>f Capital con el cual se inicia \$ 20.000.000</p>	

	<p>g Capital actual de la organización \$ 70.000.000</p> <p>h Empleados con los cuales Inicia la Organización 1 empleado</p> <p>i Empleados actuales 4 empleados</p> <p>j Productos y/o servicios que dieron vida al origen de la organización. Ofrecer un mejor servicio a la comunidad, servicio de papelería, servicio de comunicaciones (internet, llamadas) y servicio de baloto</p> <p>k Productos y/o servicios actuales de la organización servicio de internet, llamadas, escáner, quemadas de cds, fax, trabajos, impresión (color, blanco y negro) llamadas ventas de Papelería, recarga a todo operador, pago de servicios</p>
--	--

Objetivo 3	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 2015
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
6. CONTEXTO ORGANIZACION	<p>Contexto de la Organización</p> <p>LINEA VERDE 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 cada local maneja sus precios esto debido a sus proveedores, son mayoristas o como muchas veces las cosas tienden a subir de precio cada año, esto debido a que cada año incrementan el salario mínimo y todo sube su precio.</p>	

Objetivo 4	MARCOS REFERENCIALES	Fecha: 2015
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. MARCO TEORICO	<p>En la actualidad, gracias al crecimiento en el uso de Internet en muchos países, los cibercafés se han convertido en negocios muy populares. Sin embargo, la sobreoferta, la competencia desleal y la caída de los precios han hecho que el sector haya sufrido una importante crisis. Por esta razón muchos negocios se han visto abocados al cierre.</p> <p>Este proyecto nace como la búsqueda de desarrollar un estudio de factibilidad para la construcción de un cibercafé, que le permita a un futuro inversionista decidir si realiza el</p>	

	<p>proyecto. Aspectos positivos de esta actividad productiva se resumen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La tecnología es entendible por la mayoría de personas que acuden a este tipo de negocio.</li> <li>b. Poco o ningún equipo debe ser importado.</li> <li>c. No se requiere de una gran inversión inicial.</li> </ul> <p>Hay dos tipos de cibercafés<sup>5</sup>: el enfocado hacia el juego y el otro hacia el uso de Internet que es el de este proyecto. Este dispone de ordenadores para poder navegar por Internet en un ambiente tranquilo y relajado. Los equipos deben configurarse adecuadamente para impedir un mal uso de éstos, como instalación de programas o virus que puedan causar daños al equipo. Hoy día, los mayores usuarios de los cibercafés son los jóvenes que suelen reunirse en ellos para acceder a videojuegos en red.</p> <p>2.2.2. Casos de estudio</p> <p>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"> <li><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 Empresario<sup>6</sup>.</li> <li><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</li> <li><input type="checkbox"/> Coogranada. Este libro responde a la necesidad de pertinencia que deben tener los programas académicos<sup>7</sup>.</li> <li><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 administrativas.</li> </ul>
<p>8. MARCO CONCEPTUAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ciber: Prefijo utilizado en el mundo de internet para denominar conceptos relacionados con las redes. Proviene de la palabra griega Kibernao, que significa pilotar una nave.</li> <li>2. Cabina de internet: local público<sup>24</sup> donde se ofrece a los clientes acceso a internet, para ello, el local dispone de computadoras y usualmente cobra una tarifa fija por un periodo determinado para el uso de dichos equipos, incluido el acceso a internet y a diversos programas, Tales como procesadores de texto, programas de edición gráfica, videojuegos copia de CD O DVD, etc.</li> <li>3. Computadora: proviene del latín computare-calcular, la cual es una maquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil.</li> <li>4. Internet<sup>25</sup>: es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funciones como una red lógica única, de alcance mundial.</li> <li>25. Asesoría de trabajo: es una actividad muy común por estos días<sup>30</sup>, pero informalmente utilizada desde tiempos inmemoriales por el hombre, mediante la cual se le brindará el apoyo necesario a</li> </ol>

	<p>las personas que así lo requiriesen para que puedan desarrollar diferentes actividades, motivos de la consulta y finalmente, a través del trabajo que la asesoría en cuestión le brinde, poder lograr la comprensión de diferentes situaciones en las cuales se halla la persona o institución que solicita asesorías con trabajos en computador. El principal beneficio que reporta la asesoría a quien acude a ella es la ayuda que otorga a la hora de resolver dudas específicas en el área de interés. El motivo de creación de la asesoría ha sido precisamente éste, el de ayudar a las personas en aquello en lo que presentan dificultades o en aquello que siempre ha constituido para ellos un problema. Cabe destacar que el asesor, tal como se denomina al individuo encargado de la asesoría, siempre deberá ser un profesional de la materia a tratar.</p> <p>26. Trabajos a computador: Prestar un servicio de trabajos a computador útil y rápido abarcando varias tareas ya sea para realizar hojas de vida, resúmenes, contratos, cartas, transcripción. Y demás. Este servicio se presta con el fin de colaborarles a los clientes que no tienen los conocimientos necesarios para realizarlos por ellos mismos.</p>
<p>9. MARCO LEGAL</p>	<p>Ley 62 de 1993 art 34 resolución n° 02852 de 2006 resolución 4741 de marzo de 1997 establece la superintendencia y seguridad privada. Ley 633 de 2000 Artículo 9131. Todas las páginas web y los sitios de internet y cuya actividad económica sean de carácter comercial. Financiera o de prestación de servicios. Deberán inscribirse en el registro mercantil y suministrar a la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN. La información de transacción económica en los términos que esta entidad lo requiera. El marco legal se refiere a todas las disposiciones que regulan la actividad del proyecto por ende este proyecto se ubicara dentro de las norma legales establecidas que rigen las actividades de informática en el territorio colombiano. Las siguientes normas fueron del internet “leyes de la comunicación.</p>

#### 4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
BLOG INSTITUCIONAL  
CAPITULO DEL LIBRO.

#### 5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El inicio de un análisis 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 un estrategia correctiva. Esta metodología de trabajo permitió comprender el sector empresarial y llevar la teoría a la práctica.

En los mercados cambiantes el cliente busca siempre productos de mejor calidad, y con precios económicos, esto implica que la organización debe buscar estrategia de políticas, en los 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 comercial de papelería y de tecnología avanzada, 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.

En análisis a largo de los periodos desde su fundación LINEA VERDE ha tenido un éxito en su sector debido a la gestión de sus representantes, al compromiso de sus colaboradores y el empuje por cumplir con las metas trazadas por la organización.

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

## 6. REFERENCIAS

- 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
- ELLET, W. The Case Study Handbook. En How to Read, Discuss and Write Persuasively About Cases (pág. 658). Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press. 2007.
- PUCHOL, L., ONGALLO, C., BERLINCHES, A., PUCHOL, I., MARTIN, M. J., NUÑEZ, A., y otros. Op. Cit.
- ESPINDOLA, J. Reingeniería Educariva el Pensamiento Critico: Como fomentar en los Alumno. México: PAX. 2000.
- EASTON, J. Learning from Case Studies. Gran Bretaña: Prince Hall. 1992.
- TRIADÓ, I. X. Documento sobre casos de estudio. 2004. Recuperado el 14 de Mayo de 2009, de Sitio Web de Dialnet: [www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es)
- SCHNARCH, A. Desarrollo de nuevos Productos y Empresas: Creatividad Innovacion y Marketing (5th ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill. 2009.
- SCHNARCH, A. Op. Cit.
- EASTON, J. Op. Cit.
- TRIADÓ, I. X. Op. Cit.()
- [http://publicacions.uab.es/pdf\\_llibres/MAT0218.pdf](http://publicacions.uab.es/pdf_llibres/MAT0218.pdf)

## **ANEXOS**