

# UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES

## INFORME TÉCNICO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### CASO EMPRESARIAL MUEBLES CLÁSICOS N.A

### GICSE

**AGOSTO 2016**  
**BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación  
CASO EMPRESARIAL MUEBLES CLÁSICOS N.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

TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	4
RESUMEN EJECUTIVO .....	5
1. OBJETIVOS .....	5
2.1. Objetivo general .....	5
2.2. Objetivos específicos .....	5
2. DURACIÓN .....	6
3. ACTIVIDADES REALIZADAS .....	6
4. INDICADORES VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN .....	9
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	10
7. REFERENCIAS .....	11

**IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX			
Título	CASO EMPRESARIAL MUEBLES CLÁSICOS N.A		
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque PhD	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	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			
Nombre de la Empresa	MUEBLES CLASICOS S.A		
Representante Legal.	Nancy Angarita Caballero		
Cédula de ciudadanía o NIT	63337556-7		
Dirección completa	Cra. 35 # 52-113 y Cra, 35 # 52- 124 Cabecera		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga Santander		
Teléfonos / Fax / Celular	6432435		
Correo electrónico	nancyangarita68@hotmail.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

El caso de estudio de la empresa MUEBLES CLÁSICOS N.A., se desarrolla considerando las variables: Es una organización completamente estructurada, conformadas por área administrativa, área comercial y área de producción, con un excelente posicionamiento en el mercado.

Esta modalidad aporta al desarrollo de la investigación “Creación de un banco de casos de las empresas de Santander”, el cual busca aportar a la creación de la historia empresarial del departamento.

La metodología de los Casos de Estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación, donde se busca presentar los aspectos claves de la empresa MUEBLES CLÁSICOS N.A., evidenciando las principales características del empresario y mostrando la realidad empresarial de la región.

Se busca exponer esta actualidad contextualizando a la empresa, esbozando la realidad que vive el empresario de la región y aportando a la creación de las historias de la región, basadas en la modalidad de investigación y evidenciadas a través de productos de investigación.

### 1. OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “MUEBLES CLASICOS N.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 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 lonchería muebles clásicos S.A
- 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	DESCRIPCION DE LA EMPRESA	Fecha: 2016
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. DATOS DEL EMPRESARIO	<p>La Familia de la señora Nancy Angarita está constituida por sus Abuelos tradicionales de la ciudad de Bucaramanga personas trabajadoras en fincas de la ciudad de clase media baja, católicos y de ideología política Liberal, los padres Don Luis Angarita Mecánico y latonero de profesión, católico y de ideología política liberal le enseñó la disciplina el amor por el trabajo y la Sra. madre Paulina Caballero Costurera de profesión nacida en Bucaramanga con ideología política liberal de aporte como enseñanza la responsabilidad y ser una persona líder y de enseñanza para la vida que cuando haga las cosas las haga con amor.El núcleo familiar del empresario: El esposo de la Sra Nancy es Don Marco Eucardo López González de 57 años pensionado de Ecopetrol nacido en un pueblo de Santander llamado Jesús María el principal problema que enfrento fue la pobreza extrema que paso en su niñez, con ideología política liberal le ha aportado capital y de enseñanza a ser ahorrador. Sus hijos Luis Carlos García de 20 años estudiante de ingeniería industrial en 7 semestre de la Universidad UDES de Bucaramanga, su hija Andrea García estudiante de 5 semestre de Psicología semestre de la Universidad UDES de Bucaramanga, Carlos David López de 10 años estudiante del colegio new cambridge cursando grado 5 de primaria, y la Niña Sofía López estudiante de colegio new Cambridge cursa el grado de 1ro de primaria. Cualidades del empresario: en su infancia, adolescencia, y edad adulta. Estudiante del colegio el Rosario de Floridablanca, se casó a los 17 años de edad con el Señor Carlos Angarita carpintero de profesión, con él y con la ayuda de su señora madre empiezan el negocio, Con el señor Carlos es el padre de sus 2 primeros hijos tiempo después por problemas personales sufren una separación, otro aspecto que trascendió y marco la vida de la Sra Nancy fue la muerte repentina de Sra. madre Paulina producto de una mala cirugía, tiempo después conoce al Sr Marcos con el cual vuelve a rehacer su vida y tiene 2 hijos más, actualmente están juntos. El señor Marcos ha sido un apoyo importante en la vida de la señora Nancy tanto en lo económico como a nivel personal.</p>	
2. NOMINACION	<p>a. Nombre del Empresario: Nancy Angarita Caballero            b. Edad: 48 años de edad            c. Estado civil: Casada.            d. Estudios realizados: Estudios de Secundaria.            e. Entidades donde realizó los estudios: Colegio el Rosario de Floridablanca            f. Familiares que tiene a cargo. 4 Hijos            g. Lugar de nacimiento. Bucaramanga            h. Datos de contacto: teléfono fijo 6432435, teléfono móvil 3003835070, correo electrónico nancyangarita68@hotmail.com</p>	

<p>3. ORIGEN DE LA EMPRESA</p>	<p>En el año de 1994 y ya con un hijo los gastos eran grandes y lo que daba el esposo de la Sra Nancy no era suficiente debido a esto surge la idea de montar un negocio de repisas, comienza con ayuda de su esposo en ese entonces era la persona que las hacía y con un préstamo que la mamá hizo por 500000 para comprar los primeros materiales, el éxito fue tanto que día a día empezaron a incluir en el portafolio muchas más cosas para la venta</p>
--------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objetivo 2	ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
<p>Actividades propuestas</p>	<p>Justificación de las actividades</p>	
<p>4. NOMINACION</p>	<p>a) MUEBLES CLÁSICOS N.A.,            b) Imagen Corporativa de la Organización            Imagen 3 Imagen corporativa de la organización            c) NIT de la organización: 63337556-7            d) Razón social de la organización MUEBLES CLÁSICOS N.A.,            e) Direcciones de domicilio en las que ha estado la organización a través de los años. Cra. 35 # 52-113 y Cra, 35 # 52- 124 Cabecera            f) Años de existencia de la empresa. 24 años            g) Capital inicial utilizado para la creación de la organización. \$ 500.000 producto de un préstamo            h) Capital actual de la organización. \$ 107.200.000            i) Número de empleados en los momentos de inicio de la organización.: 1 empleado            j) Número actual de empleados. 10 empleados            k) Productos y/o servicios que dieron vida al origen de la organización. Elaboración y venta de repisas.</p>	
<p>5. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION</p>	<p>a) Creación: En el contexto social Bucaramanga en la década de los 90 estaba muy influenciada por la presencia de los capos de la droga y pues eso influía positivamente en las ventas pues la gente pagaba lo que se dijera sin importar el precio. Siempre teniendo en cuenta que lo que se vende en este tipo de almacén es para gente de estrato 4 5 6. En este momento de creación la empresa era netamente familiar trabajaba la Sra. Nancy, la Sra. Paulina (madre) y de activos fijos solo un escritorio.            b) La crisis: Todo en la empresa no fue bueno también tuvimos momentos en que crisis del país nos golpeó duro y más cuando se empezaron a importar muebles desde China todo se vino al piso... Se llegó a pensar en tener que liquidar la compañía porque lo que entraba era solo para los gastos de la misma...En este momento la organización ya contaba con 20 empleados ( una secretaria, un auxiliar, jefe de taller y personal en taller) de activos fijos ya contaba con camioneta computadores escritorios herramienta suficiente etc            c) Afrontar la crisis: Para los muebles el año más difícil 2012 porque la gente estaba endeudada no salían negocios importantes que hicimos... Alianzas estratégicas con Decoradoras reconocidas de la región trasladamos de punto de venta del que teníamos que era muy grande y del cual pagábamos dearriendo \$ 4.500.000 a uno más pequeño de \$1.200.000 pues ya el almacén tenía un buen nombre y reconocimiento en el sector de los muebles finos. En el momento de resurgimiento la empresa paso de ser grande a mediana pues ya no podíamos tener el mismo personal y se redujo a la mitad que son los mismos que tiene la organización el día de</p>	

	<p>hoy, activos fijos ya contamos con camioneta computadores escritorios herramienta suficiente etc.</p> <p>d) Reflexión: Nada es fácil pero con amor y con pasión por lo que se hace y lo que ha costado en la vida se deben sacar fuerzas y creer que cuando se quiere se puede...</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
6. CONEXTO ORGANIZACIONAL		<p>a) Una situación importante fue en año de 2012 la empresa estaba pasando por su peor crisis no salían negocios grandes y la plata que le entraba a la organización era para pagar empleados proveedores y para la dueña quedaba muy poco al cual llego a pensar en cerrar definitivamente el almacén... pero opto por tomar una estrategia de buscar a los diseñadores más importantes de la región e invitarlos a trabajar en conjunto y así buscar ganancias para ambas partes.</p> <p>b) La llegada de tanto mueble importado de china en el año de 2010 fue algo que daño el mercado nacional ya que la gente prefería esta clase de muebles por su precio y su diseño moderno sin importar la calidad de los mismos. Esto se aprovechó con el tiempo cuando la gente empezó a tener las reclamaciones. La gente empezó a valorar más lo nacional por su calidad.</p> <p>Reflexión: Todas las empresas pasan por situaciones duras económicamente pero hay que buscar estrategias antes de tomar una decisión de cerrar... De lo malo que le pase siempre hay que aprender y afrontar.</p>

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. MARCO TEORICO		<p>. El funcionamiento de un almacén de fabricación y venta de muebles de calidad comienza con el diseño según los espacios que el cliente tenga disponibles ya que todo lo que se vende se hace de acuerdo a las medidas que se tomen anterior mente, después de la aprobación del diseño se manda a preparar la madera ya que esta tiene un tiempo de inmunizada y de secado especial, después de esto el carpintero hace su magia esto puede durar 20 días en la elaboración de los muebles en blanco, de ahí pasa al siguiente proceso que es el de preparador de pintura el cual se encarga del secado y la enmasillada esto puede tardar de 3 a 4 días, de ahí pasa a lo más delicado que es</p>



	<p>el proceso de pintura ya que tenemos que contar con el ambiente porque este tipo de pintura fina tiene muchos cuidados para la aplicación, en el proceso de pintura pueden tardar 2 o 3 días para un buen secado, después de que este lista se lleva a donde el cliente para su aprobación y proceder a la instalación, a la semana después de la entrega se realiza un visita por parte del vendedor para verificar el estado del mueble y conformidad del cliente.</p> <p>2.1.2. 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 Empresario5.</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 Coogranada. Este libro responde a la necesidad de pertinencia que deben tener los programas académicos</li> </ul>
<p>8. MARCO CONCEPTUAL</p>	<p>El glosario de términos Cámara de Comercio: La Cámara de Comercio de Bucaramanga es una entidad de derecho privado, de carácter corporativo, gremial, sin ánimo de lucro que gestiona, apoya y desarrolla programas y proyectos para la Conectividad, Competitividad y Productividad empresarial y regional. Presta eficientemente servicios delegados por el Estado, con la tecnología adecuada y un equipo humano que apropia en su actividad los valores corporativos. La Operacionalización: Es un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. El proceso define conceptos difusos y les permite ser medidos empírica y cuantitativamente. Industria Manufacturera: Es aquella industria que se dedica excluyentemente a la transformación de diferentes materias primas en productos y bienes terminados y listos para que ser distribuidos por quienes los acercarán a los consumidores finales.</p>
<p>9. MARCO LEGAL</p>	<p>. Para el logro de la política se establecen los siguientes objetivos: <input type="checkbox"/> Desarrollar un sistema de calidad basado en las actuales exigencias del mercado, en materia de seguridad para lograr un proceso continuo de mejoras y prevención de problemas con total participación de nuestros empleados. <input type="checkbox"/> Comunicar nuestra misión y objetivos de calidad a todos nuestros proveedores y empleados, proporcionando así una atmósfera que los motive a alcanzar el máximo potencial. <input type="checkbox"/> Asegurar a nuestros clientes la seguridad y tranquilidad de haber contratado un servicio de una empresa seria y líder en el sector. <input type="checkbox"/> Garantizar a nuestros clientes nuestra disponibilidad, agilidad a la hora de la contratación y seguimiento y resolución de incidencias</p>

#### 4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional  
 Blog Institucional  
 Capítulo del libro

Informe Técnico  
 Proyecto de Investigación  
 CASO EMPRESARIAL MUEBLES CLÁSICOS N.A  
 Dirección de Investigaciones  
 Unidades Tecnológicas de Santander – UTS  
 Derechos Reservados – 2018 ©

## 5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADO

En el estudio de caso empresarial de la empresa MUEBLES CLÁSICOS N.A., se pudo observar como una empresa Santandereana se ha mantenido a lo largo de 24 años de servicio dando ejemplo de constancia de emprendimiento. Se logró identificar las oportunidades y debilidades que tiene la organización y que pueden servir para que otras empresas que están comenzando en esta actividad económica.

En la ejecución de este trabajo también se le aportó a la empresa conocimientos de procedimientos que no se está aplicando pero que serían de muy buen provecho para la organización al momento de que los implementen.

Para la Sra. Nancy este trabajo le sirvió para hacer una introspección de lo que fue y lo que es su empresa y de lo que puede llegar a hacer si sigue con los procedimientos que se le plantearon y de la importancia de tenerlos al día.

Los casos empresariales son importantes ya que reflejan la experiencia lo que se vive el día a día en el ejercicio comercial aquí es donde adquirimos el conocimientos y estudiamos todo el desarrollo de la empresa y sus situaciones que la afectan.

Son necesarios a través de ellos encontramos herramientas para trabajar de manera conjunta con el empresario aquel persona que en un momento de su vida tomo el riesgo y tomo la decisión de ser empresarios ser emprendedores lideres

## 6. REFERENCIAS

- Casos Empresariales Colombianos de la Institución Universitaria CEIPA.  
El Grupo de Investigación en Gestión y Estrategia Empresarial de la Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Código Sustantivo del Trabajo - Consulta de la Norma  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible-CECODES. (2011).  
Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales.
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES.  
Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2
- Decreto 410 de 1971 Nivel Nacional - Consulta de la Norma  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>
- 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.
- Easton, G. Learning from case studies. Gran Bretaña: Prentice Hall. Año 1992.
- El Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes
- 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.
- 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.
- Espíndola, J. Reingeniería Educativa el pensamiento crítico: como fomentarlo en los alumnos. México: Pax. Año 2000.
- Grupo de Investigación Estrategia y Gestión Empresarial. Proyectos de Investigación del Grupo. Universidad Tecnológica de Bolívar.