

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

CASO EMPRESARIAL RESTAURANTE SEÑORA BUCARAMANGA

GICSE

**MAYO 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
CASO EMPRESARIAL RESTAURANTE SEÑORA BUCARAMANGA
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 ... ¡Error! Marcador no definido.	
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 RESTAURANTE SEÑORA BUCARAMANGA			
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque PhD		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				
Nombre de la Empresa	SEÑORA BUCARAMANGA			
Representante Legal.	Javier Felipe Sáenz Toledo			
Cédula de ciudadanía o NIT	890.204.949-1			
Dirección completa	Carrera 27 No. 21-70 Barrio Alarcón			
Ciudad / Departamento	Bucaramanga/Santander			
Teléfonos / Fax / Celular	6345142 Teléfono Móvil: 313 875 17 56			
Correo electrónico	No contiene			
Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.				
Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4	

RESUMEN EJECUTIVO

En la universidad los estudiantes realizan el desarrollo de competencias básicas, por esto se hace indispensable que las instituciones de educación superior desarrollen en los estudiantes competencias laborales, entendidas como un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y disposiciones, que les conduzcan a trabajar en equipo, lograr resultados en una organización o unidad productiva y los habilite para conseguir un empleo, mantenerse en la actividad que elijan, aprender elementos específicos del mundo del trabajo y generar su propio negocio.

Mediante este trabajo pretendemos mostrar a través de un proceso descriptivo todas las etapas que enfrentan las personas cuando deciden crear empresa, las habilidades que debe tener o desarrollar, las estrategias a las que debe recurrir para la solución de conflictos internos y externos, como moverse en el mercado actual, los indicadores financieros y económicos a analizar y todas las variables que afectan de forma positiva o negativa el funcionamiento normal de la actividad a desarrollar.

Se realiza un proceso de investigación considerando lo expuesto anteriormente al **Restaurante Señora Bucaramanga**, dando a conocer los recursos humanos, económicos, tecnológicos, financieros con los que inició y los actuales con el fin de evidenciar su crecimiento; se muestran las diferentes crisis afrontadas con el pasar de los años y las estrategias adoptadas para superarlas. De igual forma, se incluye la información personal del empresario y la de su familia, cualidades, fortalezas, información académica y las razones por las cuales decidió independizarse.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial **Restaurante Señora Bucaramanga** 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 Restaurante Señora Bucaramanga.

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>Javier Felipe Sáenz desde niño fue inquieto para adquirir conocimiento, le gustaba leer y ayudar a su abuelo en las diferentes tareas que se desarrollaban en los negocios que tenían en el pueblo, ya en su adolescencia trabajaba con su padre los fines de semana y en vacaciones en el restaurante La Cucharita ubicado en la ciudad de Bogotá. Una vez graduado de la Universidad Jorge Tadeo Lozano viajó a Chile a realizar su postgrado lo cual le permitió aprender no solo de Gestión Empresarial sino de las diferentes culturas y gastronomías, valorando así la comida típica Santandereana y convenciéndose de que lo nuestro es nuestro y hay que mantener vivos esos sabores tradicionales de nuestra tierra.</p>	
2. NOMINACION	<p>a. Nombre del Empresario y/o propietario Javier Felipe Sáenz Toledo b. Edad 40 años. c. Estado civil: soltero, casado, viudo, separado Soltero. d. Estudios realizados: Estudios de Primaria, Estudios de Secundaria, Estudios de Pregrado, Estudios de Especialización, Estudios de Maestría y Estudios de Doctorado. Primaria, Secundaria, Pregrado y Postgrado. e. Entidades donde realizó los estudios por cada nivel de formación Estudios de Primaria y Secundaria: Gimnasio Moderno – Bogotá DC. Estudios de Pregrado: Universidad Jorge Tadeo Lozano – Bogotá DC. Estudios de Postgrado: Postgrado en Gestión de Empresas – Universidad de Chile. f. Familiares que tiene a cargo No tiene g. Lugar de nacimiento Santa Fe de Bogotá D.C. h. Datos de contacto: teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico Teléfono Fijo: 6345142 Teléfono Móvil: 313 875 17 56</p>	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	<p>Se observó una oportunidad de negocio a través del entorno debido a que por esa zona circulaban los buses intermunicipales y era la antigua zona rosa de Bucaramanga.</p>	

Objetivo 2	ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
4. NOMINACION	<p>Nombre de la organización Restaurante Señora Bucaramanga c. NIT de la organización 890.204.949-1 d. Razón social de la organización Restaurante Señora Bucaramanga Ltda. e. Direcciones de domicilio en las que ha estado la organización a través de los años Siempre ha estado ubicado en la Carrera 27 No. 21-70 Barrio Alarcón, Bucaramanga, Santander. f. Años de existencia de la empresa Más de 40 años, g. Capital inicial utilizado para la creación de la organización Inicialmente el Restaurante Señora Bucaramanga abrió sus puertas con una inversión de \$1.200.000</p>	
5. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION	<p>En su inicio el restaurante estaba enfocado hacia un tipo de clientela más popular, basada en los viajeros que arribaban a la ciudad de los distintos municipios aledaños, quienes buscaban después de un largo viaje lo primero que buscaban era un plato económico y que con seguridad los iba a dejar satisfechos. Su principal fuente de ingreso en esa época era la venta de pollo asado un plato que a la mayoría de la población le gusta, con el cual se podía alimentar hasta una familia de 5 integrantes y que por ser económico se presentaba como una opción exequible para cualquier tipo de persona. Por el gran movimiento de público se contaba con una gran cantidad de empleados tanto de planta, como meseros y ayudantes que prestaban sus servicios en días o horas específicas. Las instalaciones como el mobiliario eran muy populares o corrientes generando un ambiente cómodo y acorde al tipo de alimentos que se expendían. Con la reorganización del plan de ordenamiento territorial en el año 1991 el sistema de transporte cambio de ubicación el terminal de los buses alejando de una manera exagerada la clientela existente del negocio, disminuyendo en una forma abrupta el flujo de clientes y los ingresos. Con esto fue necesario plantear una restructuración total del establecimiento, ya que su entorno había sufrido un cambio radical. Se tomó la decisión de incurrir en un mercado en el cual al cliente se le presenta en la carta una gran variedad platos típicos de la región con una mejor presentación, calidad, siendo apetecidos un por una parte de la sociedad con un nivel adquisitivo más alto y un paladar más refinado.</p>	

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
------------	----------------------------------	-------------

Actividades propuestas	Justificación de las actividades
6. CONEXTO ORGANIZACIONAL	<p>Tal y como se mencionó en el punto anterior, una de las problemáticas afrontadas fue el cambio en las rutas del sistema de transporte municipal e intermunicipal, lo cual beneficio enormemente a la comunidad, pero influyo negativamente en las ventas y por ende en los ingresos del negocio. Es por esto que se realizó una remodelación tanto de la planta física, como de la carta y de los servicios ofrecidos para los clientes, convirtiéndose en un lugar exclusivo, tradicionalista, familiar; ofreciendo una carta más elaborada de platos típicos santandereanos, variedad de pescados y bebidas alcohólicas como acompañamiento.</p> <p>En la reestructuración se adecuaron dos salones de eventos; el primero dentro del restaurante, con una capacidad de 25 personas aproximadamente, el segundo continuo al restaurante con un acceso independiente para los clientes y un comanda que comunica con la zona de cocina, para la entrega de los alimentos y que sean servidos por el personal del restaurante. Éste tiene una capacidad para 150 personas y así ofrecer un espacio amplio y privado para la celebración de eventos especiales sociales, familiares y políticos, con servicios y productos acordes para cada ocasión.</p>

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
------------	-------------	-------------

Actividades propuestas	Justificación de las actividades
7. MARCO CONCEPTUAL	<p>Para efectos de este caso empresarial es necesario tener claridad sobre los siguientes términos:</p> <p>COMPRAVENTA: actividad comercial en la que se compran y venden diversos artículos usados por una cantidad de dinero accesible.</p> <p>HIPOTECA: es una garantía que se da por medio de un contrato, el cual asegura el pago de una obligación crediticia con un bien inmueble en caso de incumplimiento del mismo.</p> <p>USURA: es cuando un ente cobra un exagerado interés por el préstamo de cualquier monto de dinero.</p> <p>INTERES: es la ganancia obtenida por el préstamo de dinero.</p> <p>SOBREPRECIO POR BODEGAJE: para términos del negocio de compraventa se traduce como el interés cobrado por los artículos que se reciben a cambio de una suma de dinero.</p> <p>UTILIDAD: es la ganancia que se recibe de una actividad comercial después de restar todos los gastos en que se incurrieron en dicho proceso.</p> <p>DEBERES TRIBUTARIOS: son los compromisos que tienen los empresarios de realizar el pago de los debidos impuestos acordes a la actividad económica que desempeña.</p> <p>SENTENCIA: es el fallo u opinión que da un juez a favor de una de las partes implicadas en un proceso poniéndole fin al mismo.</p> <p>RED PIRAMIDAL: es un tipo de estafa que inicia con una persona la cual involucra a nuevas personas quienes deben aportar cierta cantidad de dinero con lo que producirán los beneficios a los participantes originales, y cada participante deben involucrar nuevas personas, y estas deben ser en un número mayor que los originales por esto se le llama pirámide.</p> <p>JUZGADOS: hace referencia al sitio donde se convoca a una junta de jueces con el fin de dictar una sentencia o solución a algún caso o proceso.</p> <p>CAPITALIZACION: son acciones que se realizan con el objetivo de aumentar el dinero que se ha invertido inicialmente en una actividad económica.</p>
8. MARCO LEGAL	<p>Las normas que rigen a la compraventa en Colombia se encuentran en el código civil Colombiano Artículo 1939 al 1943, en los cuales se puede ver los derechos y las obligaciones de los pactos de retroventa, tanto para los vendedores (cliente), como para los compradores (compraventa).</p> <p>Adicional la compraventa debe cumplir con lo que indica el código de comercio para cualquier establecimiento de comercio, sacar RUT, cámara de comercio (matricula mercantil), requerir el POT, y expedir paz y salvo en Sayco Acinpro.</p>

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional

Blog Institucional

Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Al realizar el estudio de la empresa Compraventa la Alameda se ha podido identificar factores clave en el manejo de toda organización legalmente constituida, como lo son el pago de los debidos impuestos, parafiscales, la elaboración de los estados financieros, entre otros, lo cual reflejan el buen funcionamiento y la legalidad de la actividad económica que ejerce la organización que pueden servir como una herramienta a favor de la misma en el caso que esta se ve envuelta en un pleito legal.

Después de dicho estudio empresarial se puede concluir que aunque el mercado al que se exponen las empresas día a día es muy cambiante esto no debe ser un impedimento para mantener a flote una organización, pues estas deben tener la capacidad de adaptarse a dichos cambios y sus gerentes deben ser muy receptivos a todo lo que sucede en su entorno para aportar nuevas ideas que integren a todos los individuos de la organización para enfrentar los cambios y así generar verdadero desarrollo organizacional.

Es importante que todo el personal de una empresa tenga bien claras las políticas que se manejan en ella, tanto en la parte de procesos internos y también con los clientes, pues al tener claridad en esto se pueden evitar fallas operativas como: descuidos de seguridad, descuido con los artículos, entre otros, y por otra parte se evitan las equivocaciones con los clientes, quienes son la razón de ser de toda empresa, y en lugar de que un cliente este insatisfecho y prefiera buscar la competencia, pues es mejor brindar un buen servicio y así tener la oportunidad de tener más clientes pues un cliente feliz atraerá nuevos clientes a la empresa y esto significara mayores utilidades y menores márgenes de errores.

Con respecto a la información brindada por el empresario se llegó a la conclusión que otro aspecto importante en la vida de una organización es tener un buen control de las finanzas, esto con el fin de tomar correctivos cuando sea necesario y hacer un buen uso de los recursos, evitando desperdicios y perdidas que afecten el cumplimiento de los objetivos organizacionales y saber cuánto capital se pueda usar para invertirla a favor del negocio, maximizando así las utilidades del mismo.

Es preciso exponer que a pesar de que los filtros de selección de personal no garantizan que los empleados perduren en una empresa y trabajen con pasión por esta, pues si ayudan a los gerentes a tener una idea más clara de quienes pueden ser sus posibles empleados, es por esto que Compraventa la Alameda decidió contratar una psicóloga que apoye el proceso de selección de personal con el fin de encontrar personas más calificadas que perduren en la empresa y den lo mejor de sí mismos en sus labores buscando así la reducción de rotación de personal

6. REFERENCIAS

- Ardila, Euclides. Estos son los sectores donde vive más gente. el sitio Web de Vanguardia Liberal: <http://www.vanguardia.com/historico/29192-estos-son-los-sectores-donde-vive-mas-gente> . Año 2009.
- Bembibre, Cecili. Definición de transacción. del sitio Web de definición ABC: www.definicionabc.com/economia/transaccion.php. Año 2010.
- Bembibre, Cecilia. Definición de usura. del sitio Web de concepto en definición ABC: www.definicionabc.com/economia/usura.php. Año 2012.
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES. Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2
- Definición de capitalización. el sitio Web de definición: <https://definicion.mx/capitalizacion/>.
- Definición de sentencia. del sitio Web de concepto definición de: <http://conceptodefinicion.de/sentencia/>. Año 2014.
- Definición de utilidad. del sitio Web de concepto definición de: <http://conceptodefinicion.de/utilidad/>. Año 2016.
- 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.
- Dirección General de Impuestos Internos. Deberes Tributarios. del sitio Web de DGGII: <http://www.dgii.gov.do/contribuyentes/personasJuridicas/deberesTributarios/Paginas/default.aspx>.
- Easton, G. Learning from case studies. Gran Bretaña: Prentice Hall. Año 1992.
- 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.
- Empresas Publicas de Medellín Recuperado el 30 de noviembre de 2017, del sitio Web de Blog Camino al barrio: <http://caminoalbarrio.blogspot.com.co/2009/10/bucaramanga-barrio-san-francisco.html> Año 2009
- 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
- Ley 57 de 1887 Código Civil Colombiano, Capitulo XI Artículo 1939-1943, del sitio web Oas.org https://www.oas.org/dil/esp/codigo_Civil_Colombia.pdf, Año 1887.
- Mutis Zambrano, Ángela María. ¿Qué es el pacto de retroventa?, del sitio Web de Gerencie.com: www.gerencie.com/que-es-el-pacto-de-retroventa.html. Año 2017.

ANEXOS