

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO
CASO DE ESTUDIO SARITA SHOES**

**JUNIO 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
CASO DE ESTUDIO SARITA SHOES
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	9
7. REFERENCIAS.....	10

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX			
Título	CASO DE ESTUDIO SARITA SHOES		
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 NEGOCIO		
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander		
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	SARITA SHOES		
Representante Legal.	Edgar Díaz Vargas		
Cédula de ciudadanía o NIT	13745745-3		
Dirección completa	calle 24 6-87 lagos 3 Floridablanca		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga-Santander		
Teléfonos / Fax / Celular	6383143, 3185130441, 3166665001.		
Correo electrónico			
<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

En este trabajo vamos encontrar como se mueve el sector del calzado en algunos campos ya que como sujeto de investigación vamos a tomar a la empresa calzado Sarita Shoes, es un empresa poco más de 5 años de trayectoria que empezó muy pequeña con muy pocas horas de trabajo donde solo se le dedicaba cualquier tiempo libre hasta llegar a ser la empresa que es hoy, generadora de empleo y auto sostenible.

Vamos a encontrar información de cómo se fabrica el calzado hablando de cómo va cada uno de los procesos desde que inicia hasta que termina la fabricación del calzado, se nombraran algunos materiales usados en la fabricación.

Se mostrara la información privada de la empresa su arte financiera, su capital, la vida personal del propietario desde la parte familiar hablando de sus más allegados hasta la parte laboral donde es un empresario el cual maneja una empresa dedicada a la fabricación y venta de calzado para dama.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “Sarita Shoes” 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

1. Describir los aspectos relacionados el empresario, la empresa, diferentes situaciones organizaciones, sus decisiones estratégicas que han propendido por su estabilidad en el tiempo.
2. 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.
3. Compilar la información resultante de los diferentes aspectos abordados con el propósito de elaborar el caso empresarial de la organización Sarita Shoes.
4. 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	Describir los aspectos relacionados el empresario, la empresa, diferentes situaciones organizaciones, sus decisiones estratégicas que han propendido por su estabilidad en el tiempo.	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
1.	Aspectos relacionados con la nominación del empresario	a. Nombre del Empresario: Edgar Díaz Vargas b. Edad: 36 c. Estado civil: unión libre d. Estudios realizados: Estudios de Primaria, Estudios de Secundaria, e. Entidades donde realizó los estudios: Instituto industrial el socorro f. Familiares a cargo: la mujer y el hijo g. Lugar de nacimiento: sabana de torres, Santander h. Datos de contacto: 6383143, 3185130441, 3166665001.
2.	Cualidades del empresario en su infancia, adolescencia, y edad adulta.	Infancia: como la de cualquier niño jugar, estudiar y en la casa. Adolescencia: comenzó a trabajar en zapatería Adulto: trabajo en zapatería hasta que creo su propia empresa Problemas graves: ninguno
3.	Razones que dan origen a la creación de la empresa.	Una de las principales razones para montar la empresa fue que estaba cansado de ser empleado, el querer ser independiente, buscar una estabilidad. Siempre con la idea de progresar trabajando en lo que le gusta y asegurar un futuro para su familia crecer a nivel económico, poder generar empleo y ganar experiencia para los negocios.

Objetivo 2	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.	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
4.	Criterios para la selección de la organización	A continuación, se evidencian los criterios para seleccionar las organizaciones participantes en el proyecto: a. Antigüedad de la organización: Empresas que al menos tengan 5 años de existencia. b. Legalidad de la organización: Empresas debidamente registradas en Cámara de Comercio (con registro actualizado). Los focos del trabajo

	<p>deben ser MIPYMES</p> <p>c. Razón social: Empresas de cualquier sector económico del país: primario, secundario y terciario; así como empresas dedicadas a la comercialización, fabricación, tercerización, servicios y/o todas las anteriores.</p> <p>d. Empresario y/o propietario: La persona debe disponer de tiempo y tener la actitud de ser un libro abierto para los estudiantes tomando en cuenta las variables que se abordan para elaborar el caso empresarial y que fundamentan la elaboración del instrumento de recolección de información.</p>
5. Recolección de la información	La recolección de la información se realizó con base en el instrumento diseñado para realizar inicialmente una entrevista con el empresario
6. Momentos de la recolección de la información	Tras la recolección de la información, a través de los momentos expuestos, y con base en el instrumento utilizado, se pasó a sistematizar la información, para así analizarla y a partir de su triangulación, establecer la credibilidad de dichos estudios, como lo mencionan Yin ²⁹ y Hussein ³⁰ en sus investigaciones. La ventaja que ofrece esta metodología es que se relacionan las evidencias encontradas, buscando la identificación de tendencias o inconsistencias para así garantizar una mayor confiabilidad de los resultados.

Objetivo 3	Compilar la información resultante de los diferentes aspectos abordados con el propósito de elaborar el caso empresarial de la organización Sarita Shoes.	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. Operacionalización de las variables		Para los propósitos de la investigación se definen las siguientes variables que enmarcan el ejercicio de elaborar el caso empresarial para la organización Sarita Shoes.
8. Criterios para la selección de la organización		a. Antigüedad de la organización: Empresas que al menos tengan 5 años de existencia.
9. Legalidad de la organización:		Empresas debidamente registradas en Cámara de Comercio (con registro actualizado). Los focos del trabajo deben ser MIPYMES

Objetivo 4	Formular un diagnóstico organizacional que permita al empresario una visión general sobre la situación actual de su empresa.	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
10. Contexto organizacional	<p>*A nivel económico de la empresa ha tenido algunos problemas de liquides ya que al inicio de cada temporada se invierte la mayor parte del presupuesto y por lo general el primer y segundo mes son solo inversiones debido a que la mayoría de los clientes trabajan con un sistema de pagos después 60 a 90 días después de la entrega del pedido, pero no siempre cumplen estas fechas algunas veces los pagos entran después de la fecha acordada.</p> <p>* A nivel político se han presentado ciertos inconvenientes debido a los tratados que ha hecho el gobierno en los últimos años en especial el TLC con china que afecta directamente a la industria del calzado en general ya que los chinos producen gran cantidad de zapatos que entran al país a muy bajo costo y este es inferior a los costos que se manejan en el comercio local.</p> <p>*A nivel ambiental suceden cosas que afectan directamente la empresa como lo son los fenómenos ambientales que pueden ser las fuertes lluvias, tormentas, ventarrones, deslizamientos etc. Todo esto puede ocasionar retrasos en la entrega de pedidos y en el peor de los casos cancelan el pedido.</p> <p>* A nivel de costos siempre se presentar varios inconvenientes ya que hay mucha competencia y todo esto afecta directamente la empresa por la variedad de precios que se manejan y la competencia siempre va estar mirando cómo ganar más clientes ya sea por reducción de costos del producto final o por obtener materia prima a precios más cómodos que le permitan competir más en el mercado.</p>	
11. Casos de estudio	<p>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 Empresario⁶.</p> <p><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 académicos⁷.</p> <p><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 administrativas⁸.</p> <p><input type="checkbox"/> La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial – CECODES⁹, 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 otros</p>	

	<p>Elabora casos relacionados con los sistemas y arquitecturas empresariales focalizadas en la cadena de valor, y los procesos de front-office y back-office.</p>
<p>12. 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 Puyol¹² 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, Ogliastri¹³ lo define como una descripción de situaciones reales acordes a la percepción del entrevistador. Puchol¹⁴ lo conceptúa como un conjunto de situaciones bajo un contexto real. Igualmente, Ellet¹⁵ 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>

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
 Capitulo y Recomendaciones
 Blog Institucional

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Gracias a este trabajo he aprendido algunos aspectos de cómo funciona el sector del calzado, cuáles son sus fortalezas y debilidades, la parte operativa desde que llegan los materiales para empezar la producción hasta que sale el zapato listo para usar por sus clientes.

La investigación es una herramienta muy buena para que las empresas tengan una guía de cómo se deberían hacer las cosas para que su oportunidad de crecimiento sea mejor y pueda ser más competitiva.

Gracias a la investigación los empresarios que quieren sacar una nueva empresa tienen un apoyo en la investigación y tienen más oportunidad de no fracasar en el intento de crear empresa y sacarla adelante.

No siempre las cosas que le conciernen directamente a la son lo único importante hay aspectos externos que no se le da la importancia necesaria pueden tener consecuencias no muy buenas para la empresa.

RECOMENDACIONES

Profundizar más, ir mas afondo en el tema todavía falta mucho por explorar en el sector del calzado este trabajo habla de una parte muy pequeña sería bueno poder hacer la investigación con empresas grandes con muchos años de trayectoria para poder entender mejor el comportamiento de la misma.

Cuando el sector al que pertenece la empresa es tan competitivo y cambiante lo mejor es contar con un aliado estratégico que conozca el sector mucho mejor para que le ayude a tomar las mejores decisiones y movimientos que pueda n determinar el rumbo que torne la empresa.

Las empresas que quieran tener un buen comienzo en el mercado y quieran mantenerse deben hacer un buen estudio del sector al que pertenecen y saber con cuales empresas va entrar a competir directamente.

Para que una empresa pequeña pueda sobrevivir a las grandes competencias que hay en el mercado debe hacer cosas determinantes, que marquen la diferencia y que ayuden a que sus productos sean tan preferidos o incluso más que los de la competencia.

6. REFERENCIAS

- [1] Vargas Anafina, Rodríguez Francisco y Moreno Jonathan. Guía Metodológica para la Elaboración de Casos Emprendedores.. Corporación Andina de Fomento.
- [2] Rave Elkin, Gonzalo Juan. Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA. Año 2011. ISBN 978-958-99767-7-7
- [3] Grupo de Investigación Estrategia y Gestión Empresarial. Proyectos de Investigación del Grupo. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- [4] Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES. Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2
- [5] 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.
- [6] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- [7] Ogliastri, E. El método de casos. Recuperado el 13 de marzo de 2014, del sitio Web de Universidad ICESI:

- http://www.icesi.edu.co/contenido/pdfs/carti-lla_el_metodo_de_casos.pdf.
Año 1991
- [8] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- DOCENCIA PÁGINA 54
DE 66
R-DC-95
INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y
PRÁCTICA
VERSIÓN: 01
ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones
REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión
APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:
- [9] 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.
- [10] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- [11] Espíndola, J. Reingeniería Educativa el pensamiento crítico: como fomentarlo en los alumnos. México: Pax. Año 2000.
- [12] Easton, G. Learning from case studies. Gran Bretaña: Prentice Hall. Año 1992.
- [13] Triadó, Ivern, X. La metodología dl caso: Utilización de medios audiovisuales en el estudio de las disciplinas del área de organización de empresas. Recu-perado el 17 de mayo de 2009, del sitio Web de dialnet: www.dialnet.unirioja.es. Año 2004.
- [14] Schnarch, A. Desarrollo de nuevos productos y empresas: creatividad innovación y marketing. (5th Ed.). Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill. Año 2009.
- [15] Rave Elkin, Gonzalo Juan. Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA. Año 2011. ISBN 978-958-99767-7-7

[16] Pujol, J. & Fons,. Los métodos en la enseñanza universitaria. Pamplona: Eunsa. Año 1981.

[17] Yin, R. E. Case Study Research and Methods. Thousand Oaks: Sage. Año 1994.

[18] <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/tasa-desempleo-colombia-bajo-111-enero-2014-segun-dane>

[19] : <http://historiadelcalzado.blogspot.com.co/>

DE 66

R-DC-95

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y
PRÁCTICA

VERSIÓN: 01

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

[20]<http://www.compitem360.com/temas/documentos%20pdf/indicadores/2014/indabr2014.pdf>

http://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2016/pib_2014_revisado.pdf

[21] Sarita Shoes, <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13733918>,
http://www.dane.gov.co/files/icer/2013/ICER_Santander_2013.pdf

[22] sarita shoes,
<http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=14&ins=240>

ANEXOS



INSTRUCTIVO

Actividad de recolección de información para la elaboración del Caso Empresarial

Programa de Administración de Empresas

Unidades Tecnológicas de Santander

Señor Estudiante. Este instrumento de recolección es la guía orientadora para realizar la captura de información relacionada con su empresa objeto de estudio. Es primordial que se consideren todos los aspectos que se expresan, para que de esta manera, cada ítem sea resuelto y/o descrito acorde a la entrevista que se realice con el empresario.

A continuación se detallan las variables para recolectar la información. Es indispensable abordar cada especificidad que se plantea en este instructivo. Es deber del estudiante registrar la información y documentar las evidencias de esta actividad. Para ello al final del documento se presentan el anexo a diligenciar por cada variable y sus ítems respectivos. Este instructivo debe ser explicado por el docente asesor del proyecto de investigación y hacer seguimiento de las vivencias que se vayan dando durante el trabajo de campo. La entrevista debe ser realizada únicamente al empresario (creador/fundador y/o propietario de la organización).

(fecha exacta y/o década), factores positivos y negativos en el desempeño de la organización, lecciones aprendidas (reflexiones).

- D. **Variable Trayectoria Estratégica.** Hace referencia a los aspectos relacionados con las decisiones estratégicas tomadas a lo largo de los diferentes contextos que han afrontado.
1. **Aspectos relacionados con las estrategias ejecutadas.** Describir las estrategias ejecutadas a lo largo de la vida de la organización a partir de los siguientes términos: nombre de la estrategia (bautizo que da el empresario a cada estrategia), fecha y/o periodos de tiempo definidos (fecha exacta y/o década), causas para idear la estrategia, consecuencias de la ejecución de la estrategia, costos de la ejecución de la estrategia, áreas de la organización responsables de la estrategia, nombre y características del líder a cargo de la estrategia, procesos y/o aspectos organizacionales que fueron mejorados por la estrategia, tiempo de ejecución de la estrategia, lecciones aprendidas. (reflexiones).
 2. **Aspectos relacionados con indicadores de gestión y la incidencia en el mejoramiento del desempeño de la organización por cada estrategia ejecutada.** Describir los análisis de los diferentes desempeños organizacionales logrados por cada estrategia ejecutada. Para escribir este análisis es necesario identificar diferentes indicadores de gestión como por ejemplo, indicadores financieros de liquidez, rentabilidad y utilidad, indicadores de producción como la capacidad instalada, ciclo de producción, niveles de servicio, ciclo del servicio, tiempos de entrega, productividad laboral, creación de nuevos puestos de trabajo, incremento de los niveles salariales, lecciones aprendidas (reflexiones).
- E. **Variable La Organización en Cifras.** Hace referencia a los aspectos relacionados con las diferentes situaciones organizacionales en términos de finanzas, mercadeo, gestión humana, operaciones, y servicio, entre otros.

1. Cifras y datos relacionados con el primer año de vida de la organización

- a. Inversión en maquinaria y equipos, edificios, muebles y enseres.
- b. Gastos de administración.
- c. Gastos financieros.
- d. Costos de producción.
- e. Costos de operación (empresas de servicios).
- f. Costos de ventas.
- g. Costos / gastos de personal.
- h. Nivel de producción.
- i. Nivel de servicio.
- j. Ingresos por ventas.
- k. Otros ingresos.
- l. Número de empleados.
- m. Fichas técnicas de cada producto y/o servicio.
- n. Segmentos de mercado y/o clientes atendidos.
- o. Características de cada segmento de mercado y/o cliente.

2. Cifras y datos relacionados a cada uno de los tres últimos años (vigentes) de la organización.

✓ **Gestión de Operaciones (producción y/o servicio)**

- a. Inversión en renovación de maquinaria, equipos.
- b. Costos de producción.
- c. Costos de operación (empresas de servicios).
- d. Descripción de cada etapa de producción.
- e. Descripción de cada etapa del servicio.
- f. Fichas técnicas de cada producto y/o servicio.
- g. Capacidad instalada.
- h. Capacidad utilizada.
- i. Nivel de servicio.
- j. Tiempos de producción por producto.
- k. Tiempos de ejecución por servicio.
- l. Fortalezas y debilidades en las operaciones.

✓ **Gestión Financiera**

- a. Gastos de administración.
- b. Gastos financieros.
- c. Costos de producción.
- d. Costos de operación (empresas de servicios).
- e. Costos de ventas.
- f. Ingresos por ventas.
- g. Otros ingresos.
- h. Rotación del inventario.
- i. Utilidad operacional.
- j. Utilidad neta.
- k. Rentabilidad del patrimonio.
- l. Pasivo a corto plazo.
- m. Pasivo a largo plazo.
- n. Tiempo de las cuentas por pagar.
- o. Tiempo de las cuentas por cobrar.
- p. Fortalezas y debilidades en las finanzas.

✓ **Gestión de Personal**

- a. Costos / gastos de personal.
- b. Escala de sueldo por cada tipo de cargo.
- c. Dinero invertido en capacitación.
- d. Dinero invertido en estímulos al trabajador.
- e. Identificación de los cargos y funciones.
- f. Organigrama.
- g. Nivel de formación de cada empleado.
- h. Tiempo de permanencia del empleado.

- i. Fortalezas y debilidades en el personal.

✓ **Gestión Tecnológica**

- a. Número de computadores.
- b. Descripción de la infraestructura tecnológica.
- c. Usos de las TIC.
- d. Descripción de las transacciones realizadas.
- e. Dinero invertido en renovación de maquinaria y equipos.
- f. Actividades de monitoreo y/o vigilancia tecnológica.
- g. Fortalezas y debilidades en la tecnología.

✓ **Gestión de Mercadeo y de Servicio**

- a. Fichas técnicas de cada producto y/o servicio.
- b. Precios de Venta por cada producto y/o servicio.
- c. Política de fijación de precios.
- d. Unidades vendidas.
- e. Descripción de la marca (Logotipo/lemas, símbolos, colores, letra, beneficios para el cliente, percepción del cliente).
- f. Segmentos de mercado y/o clientes atendidos.
- g. Características de cada segmento de mercado y/o cliente.
- h. Cifra de medición en la satisfacción del cliente.
- i. Descripción de las Actividades de Marketing ATL (mercadeo masivo).
- j. Descripción de las Actividades Marketing BTL (mercadeo específico para segmentos propios a la empresa para estimular las ventas).
- k. Política del servicio al cliente.
- l. Cobertura geográfica por cada producto y/o servicio.
- m. Número de clientes por año (personas/empresas/segmentos).
- n. Fortalezas y debilidades en marketing.

3. Estados financieros de dos años consecutivos dentro de una ventana de tiempo de los cinco últimos años de gestión de la organización (se debe seleccionar dos años consecutivos de los cinco últimos años vigentes)

- a. Estado de resultados.
- b. Balance General.
- c. Flujo de efectivo.

Anexo A, Registro de Información por cada Variable

Variable: A B C D E

Numeral: 1 2 3

Nombre del ítem: _____

Responsables del registro: _____

Nombre del Empresario entrevistado: MERCEDES SERRANO DE GOMEZ

Datos de contacto del empresario Teléfono celular: 3004749202 Teléfono Fijo 6361217

Email Bordados_merceditas@hotmail.com

Soportes al Registro de información: Uso de Video Uso de Grabadora Otros

X,

¿Cuál? Fotográfico



CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

CERTIFICADO GENERADO A TRAVÉS DE LAS VENTANILLAS
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: BUCARAMANGA, 2016/11/15 HORA: 15:33:12
7485596

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: AKC2086CE6

LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE
VERIFICAR EL CONTENIDO Y CONFIABILIDAD, INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM
OPCIÓN CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN CITADO
EN EL ENCABEZADO. ESTE CERTIFICADO, QUE PODRÁ SER VALIDADO POR UNA ÚNICA VEZ,
CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE
SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.

CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL DE:
DIAZ VARGAS EDGAR

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO
EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: MARZO 31 DE 2016

C E R T I F I C A

MATRICULA: 05-254829-01 DEL 2013/01/31
NOMBRE: DIAZ VARGAS EDGAR
CEDULA DE CIUDADANIA : 13745745
NIT: 13745745-3

DIRECCION COMERCIAL: CALLE 24 # 6 - 87
MUNICIPIO: FLORIDABLANCA - SANTANDER
TELEFONO1: 6383143
TELEFONO2: 3185130441
EMAIL : catacardenas_22@hotmail.com

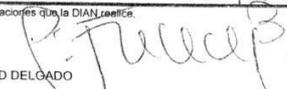
NOTIFICACION JUDICIAL
DIRECCION: CALLE 24 # 6 - 87
MUNICIPIO: FLORIDABLANCA - SANTANDER
TELEFONO1: 6383143
TELEFONO2: 3185130441
EMAIL : catacardenas_22@hotmail.com

ACTIVOS : 4.000.000

C E R T I F I C A
CIIU-CODIFICACION ACTIVIDAD ECONOMICA

ACTIVIDAD PRINCIPAL : 1522 FABRICACIÓN DE OTROS TIPOS DE CALZADO, EXCEPTO
CALZADO DE CUERO Y PIEL.

C E R T I F I C A

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001	
Espacio reservado para la DIAN			2. Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 Inscripción		4. Número de formulario 14227620588
			 (415)7707212489584(8020) 000001422762058 8		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT):		6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
1 3 7 4 5 7 4 5 - 3			Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		4
IDENTIFICACION					
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida <input checked="" type="checkbox"/> 2		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía <input checked="" type="checkbox"/> 1 3		26. Número de Identificación: 1 3 7 4 5 7 4 5	
27. Fecha expedición: 1 9 9 8 1 1 1 0		28. País: COLOMBIA		29. Departamento: Santander	
30. Ciudad/Municipio: Bucaramanga		31. Primer apellido: DIAZ		32. Segundo apellido: VARGAS	
33. Primer nombre: EDGAR		34. Otros nombres:		37. Sigla: 0 0 1	
35. Razón social:		36. Nombre comercial: CALZADO SARITA SHOES		37. Sigla:	
UBICACION					
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Santander		40. Ciudad/Municipio: Floridablanca	
41. Dirección: CL 24 6 87		43. Apartado aéreo:		44. Teléfono 1: 6 3 8 3 1 4 3	
42. Correo electrónico: catacardenas_22@hotmail.com		45. Teléfono 2: 3 1 8 5 1 3 0 4 4 1			
CLASIFICACION					
Actividad económica			Ocupación		
46. Código: 1 5 2 2		47. Fecha inicio actividad: 2 0 1 3 0 1 3 1		52. Número establecimientos:	
48. Código:		49. Fecha inicio actividad:		51. Código:	
Responsabilidades					
53. Código: 1 2					
12-Ventas régimen simplificado					
Usuarios aduaneros			Exportadores		
54. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			55. Forma: <input type="checkbox"/>		56. Tipo: <input type="checkbox"/>
			57. Modo: <input type="checkbox"/>		58. CPC: <input type="checkbox"/>
			57. Modo: <input type="checkbox"/>		58. CPC: <input type="checkbox"/>
			57. Modo: <input type="checkbox"/>		58. CPC: <input type="checkbox"/>
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 0		61. Fecha: 2 0 1 3 0 1 3 1	
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004. Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:  984. Nombre: EDUARDO DELGADO 985. Cargo: AUXILIAR DE OFICINA		